

Tuula Näätänen

Työntekijän kuulluksi tulemisen merkitys työuupumuskokemukseen lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa



TUULA NÄÄTÄNEN

**Työntekijän kuulluksi tulemisen
merkitys työuupumuskokemukseen
lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa**

Akateeminen väitöskirja,
joka Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunnan suostumuksella
esitetään julkisesti tarkastettavaksi Lapin yliopiston Eelin salissa
maaliskuun 15. päivänä 2024 klo 12.



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND

Rovaniemi 2024

Lapin yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Väitöskirjan ohjaajat:

Yliopistonlehtori Ville Pietiläinen, Lapin yliopisto
Yliopistonlehtori Virpi Tökkäri, Lapin yliopisto

Väitöskirjan esitarkastajat:

Professori Jari Stenvall, Tampereen yliopisto
Professori Sanna Laulainen, Itä-Suomen yliopisto

Vastaväittäjä:

Professori Jari Stenvall, Tampereen yliopisto



Taitto: Minna Komppa, Taittotalo PrintOne

Acta electronica Universitatis Lapponiensis 373

ISBN 978-952-337-410-2

ISSN 1796-6310

Elektronisen väitöskirjan pysyvä osoite:
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-410-2>

TIIVISTELMÄ

Tuula Näätänen

Työntekijän kuulluksi tulemisen merkitys työuupumuskokemukseen lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa

Rovaniemi: Lapin yliopisto, 2024, 201 sivua

Acta electronica Universitatis Lapponiensis 373

ISBN 978-952-337-410-2

ISSN 1796-6310

Tutkimuksessa tarkastellaan, mikä merkitys työntekijän kuulluksi tulemisella lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa on työntekijän työuupumuskokemukseen. Tutkimuksessa tuodaan esiin lähiesihenkilön kontekstuaalisen ymmärryksen merkitys lähijohtamisessa, joka palvelevan johtamisen mallissa ja työuupumusta koskeissa toimintakäytännöissä on huomioitu puutteellisesti. Tavoitteeseen pyritään tarkastelemalla työntekijöiden kuulluksi tulemisen kokemuksia ja sitä, millainen merkitys niillä on työntekijän työuupumuskokemukseen.

Tutkimusaineisto kerättiin työuupumuksen kokeneilta henkilöiltä, jotka olivat keskustelleet työkykynsä heikentymisestä lähiesihenkilönsä kanssa. Tutkimukseen osallistui 37 henkilöä. Kirjallisia vastauksia kertyi 36 kappaletta. Kirjallisia vastauksia syventäviin haastatteluihin osallistui 16 henkilöä. Tutkimusaineisto muodostui 39 kokemuksesta. Tutkimukseen osallistuneiden kokemukset edustivat monipuolisesti työntekijän keskusteluja työuupumuksesta lähiesihenkilön kanssa ja tilanteen kehittymistä keskustelun jälkeen. Tutkimukseen osallistuneet olivat keskustelleet työkykynsä heikentymisestä lähiesihenkilönsä kanssa ennen työuupumusta tai työuupumuksen ilmettyä. Vain osalla heistä työuupumuksen ehkäisy tai siitä toipuminen onnistui. Tutkimusaineisto analysoitiin soveltamalla tulkitsevää fenomenologista analyysiä (IPA).

Tutkimuksen tuloksena tunnistettiin työntekijöiden kokemuksista kuusi työntekijän kuulluksi tulemisen kokemusta ilmentävää ryhmäkokemuksellista teemaa (GET), jotka olivat oman tilanteen tunnistaminen, lähiesihenkilösuhteen laatu, lähijohtaminen, työkykymuutoksista kertominen, työntekijän viestiin suhtautuminen ja työkykymuutosten ymmärtäminen sekä kaksi kuulluksi tulemisen merkitystä ilmentävää teemaa, jotka olivat työkyvyn edistyminen ja työkyvyn heikentyminen.

Tutkimus osoittaa, että työntekijän kokemuksellisuuden ymmärtämisellä ja huomioimisella on sekä käsitteellistä että käytännön merkitystä työuupumuksen ehkäisemisen ja siitä kuntoutumisen kannalta keskeisissä työntekijän ja lähiesihen-

kilön keskusteluissa. Tutkimustulokset täydentävät palvelevan johtamisen mallia lähiesihenkilön kontekstuaalisella ymmärryksellä työntekijän tilanteesta. Tutkimus tuo esiin, kuinka työntekijän kokemuksellisuuden ymmärtäminen tukee työntekijöiden kuulluksi tulemista. Tutkimus monipuolistaa tulkitsevaa fenomenologiaa hyödyntävää kokemuksen tutkimusperinnettä sanattoman ja sanoitetun tunneilmaisun analyysillä. Kokemuksille annettujen merkitysten ymmärtämistä syventää sanattoman tunneilmaisun analysoiminen sanoitetun tunneilmaisun lisäksi. Tutkimuksen perusteella palvelevaa johtamista olisi tarkasteltava myös työntekijöiden kokemusten kautta.

Asiasanat: työuupumus, johtaminen, kuunteleminen, tulkitseva fenomenologinen analyysi, tunteet, kuntoutuminen, työhön paluu

ABSTRACT

Tuula Näätänen

The meaning of being heard by the employee in the experience of work burnout in a conversation with the leader

Rovaniemi: University of Lapland, 2024, 201 pages

Acta electronica Universitatis Lapponiensis 373

ISBN 978-952-337-410-2

ISSN 1796-6310

The study examines the meaning of the employee being heard in a conversation with the leader on the employee's experience of work burnout. The study brings out the importance of the leader's contextual understanding in leadership which is insufficiently considered in servant leadership model and operational practices regarding work burnout. The aim of the study is achieved by examining the experiences of being heard by employees' and the meaning they have on the employee's experience of work burnout.

The research data was collected from the people with the experience of work burnout and who had discussed the weakening of their work ability with their leader. 37 people participated in the study. 36 written answers were collected, and 16 people participated in the interviews deepening the written answers. The research data consisted of 39 experiences. The experiences of the participants in the study represented a diverse range of the employee's work burnout conversations with the leader and development of the situation after the conversation. The participants in the study had discussed the weakening of their work ability with their leader before the work burnout or after the work burnout had appeared. Only some of them managed to prevent or recover from burnout. The research data was analyzed by applying interpretative phenomenological analysis (IPA).

As a result of the research, six group experiential themes (GET) embodying the employee's experience of being heard were identified from the experiences of the employees. They were recognition of one's own situation, the quality of the leader relationship, leadership, reporting the changes in work ability, attitude to the employee's message and understanding the changes in work ability. As a result of the research, it was also identified two themes embodying the meaning of being heard. They were advancement of working capacity and impairment of working capacity.

The study shows understanding and considering the employee's experientiality has both conceptual and practical importance in terms of preventing and

recovering from burnout in key conversations between the employee and the leader. The research results complement the servant leader model with the leader's contextual understanding of the employee's situation. The research brings out how understanding the employee's experience supports employees being heard. The research diversifies the experience research tradition that utilizes interpretative phenomenology with the analysis of non-verbal and verbal emotional expression. Understanding the meanings given to experiences is deepened by analyzing non-verbal emotional expression in addition to verbal emotional expression. Based on the research, servant leadership should also be examined through employees' experiences.

Keywords: work burnout, leadership, listening, interpretative phenomenological analysis, emotions, rehabilitation, return to work

ESIPUHE

”Moni matka jäisi alkamatta, moni suuri päätös tekemättä, jos etukäteen tietäisi vaivan määrän. Asioita sai valmiiksi vain, jos tehtävää työtä ei liiaksi ajatellut etukäteen ja jälkikäteen koetti unohtaa kaiken.” Nämä kirjailija Tommi Kinnusen (2020) sanat teoksesta *Ei kertonut katuvansa* satuin lukemaan samoihin aikoihin, kun väitöskirjaani aloittelin. Jäin tuolloin pohtimaan, ajattelenkohan samoin väitöskirjani valmistuttua. Olin jo aiemmin suorittanut kaksi maisterintutkintoa, mutta väitöskirjaa en ollut tehnyt enkä tiennyt, mikä minua odottaa. En tiennyt, kuinka paljon vaivaa siitä aiheutuu, saanko sitä koskaan valmiiksi, ja jos saan, yritänkö jälkikäteen vain unohtaa kaiken.

Nyt kun väitöskirjani on valmis, voin ilokseni todeta, että ajatukseni eivät noudata Kinnusen tekstiä. Tutkimuksen tekeminen ja väitöskirjan muotoon saattaminen on ollut monin tavoin kiinnostava ja motivoiva prosessi, joka ei aiheuttanut ylitsepääsemätöntä vaivaa. Matkaa tehdessäni en edes ajatellut tekeväni väitöskirjaa, vaan tutkivani ilmiötä, joka minua tavattomasti kiinnosti. Ehkä tästä johtuen matkastani ei myöskään tullut kovin pitkää ja sain työn kohtuullisessa ajassa valmiiksi.

Tein väitöskirjani tiedeyhteisön ulkopuolella. Vaikka väitöskirjani tekeminen olikin itsenäistä, ei se kuitenkaan ollut yksinäistä. Haluankin kiittää ohjaajaani yliopistonlehtori Ville Pietiläistä, joka suhtautui hankkeeseeni alusta lähtien tinkimättömällä kiinnostuksella ja innostuksella tutkimukseni eri vaiheissa kannustaen. Kiitän myös toista ohjaajaani yliopistonlehtori Virpi Tökkäriä kannustuksesta ja asiantuntevista kommentteista erityisesti tutkimukseni menetelmäosuuteen. Esitarkastajiani, professori Sanna Laulaista ja professori Jari Stenvallia kiitän huolellisesta käsikirjoitukseni läpikäynnistä ja työni viimeisteleminen edesauttaneesta, kattavasta ja rakentavasta palautteesta. Kiitän professori Jari Stenvallia myös suostumuksesta vastaväittäjäkseni.

Tutkimukseen osallistumisesta osoitan kiitokseni Työuupumus - Burnout: Tie Toipumiseen-vertaisryhmälle, Uupuneet ry:lle ja Verve Oululle. Kelaa kiitän tutkimusluvan myöntämisestä. Kiitän myös Lapin yliopiston lakimies Hannu Mikkolaa tietosuoja koskevista neuvoista ja Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekuntaa tuesta tutkimukseni viimeistelyyn. Suurimmat kiitokseni osoitan kaikille tutkimukseeni osallistujille, jotka minulle kirjoittivat kokemuksistaan ja jotka osallistuivat haastatteluihini. Ilman Teitä tämä tutkimus ei olisi ollut mahdollista.

Synnyinseudullani Savossa käytetään mahdottomilta, ja miksei yhtä lailla mahdollisiltakin, tuntuista hankkeista sanontaa *”Se on alottamista vaelle valamis”*. Haluankin kiittää vanhempiani heidän antamastaan esimerkistä, jonka ansiosta olen

sisäistänyt, että suureltakaan tuntuva hanke ei välttämättä ole mahdoton, kunhan vain tarttuu toimeen. Veljeäni Vesaa kiitän tuesta ja kannustuksesta kaikkina näinä vuosina eri opintoihini. Lopuksi kiitän puolisoani Jaria tuesta ja kiinnostuksesta väitöstyötäni kohtaan, mutta myös joustavuudesta ja kärsivällisyydestä ajatusteni ollessa tiiviisti tutkimuksessani sekä johtamistyötä koskevista keskusteluista, joiden ansiosta olen ymmärtänyt paremmin sen kompleksisuutta. Tämän tutkimusmatkan päätyttyä voin nyt todeta, että työni on aloittamisen jälkeen valmis enkä halua sitä eri vaiheineen edes yrittää unohtaa.

Oulussa 15.1.2024

Tuula Näätänen

Sisällys

TIIVISTELMÄ	3
ABSTRACT	5
ESIPUHE	7
1 JOHDANTO	13
1.1 Työuupumuksen yleisyys ja sen aiheuttamat yhteiskunnalliset kustannukset	13
1.2 Käsitteelliset valinnat ja tutkimustavoite	16
1.3 Tutkimuksen rakenne	20
2 TIETEENFILOSOFISET VALINNAT	22
2.1 Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimusote ja kokemuksen tutkiminen	22
2.2 Tutkimuksen ihmiskäsitys	26
2.3 Fenomenologiset lähtökohdat kuulluksi tulemisen kokemukselle	29
2.4 Tulkitseva fenomenologinen analyysi fenomenologis-hermeneuttisena tutkimusmenetelmänä	31
2.5 Tulkitseva fenomenologinen analyysi työelämä tutkimuksissa	35
3 KUULLUKSI TULEMINEN LÄHIESIHENKILÖ-TYÖNTEKIJÄKESKUSTELUISSA	38
3.1 Työuupumus lähiesihenkilö-työntekijäkeskustelun kontekstina	38
3.2 Palveleva johtaminen ja työntekijän kuunteleminen	42
4 TUTKIMUSASETELMA JA -KYSYMYKSET	52
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	54
5.1 Tutkimuksen kohderyhmä ja aineisto	54
5.1.1 Tutkimuksen kohderyhmä	54
5.1.2 Tutkimukseen osallistumispyyntö	55
5.1.3 Kirjallisen aineiston keruu	56
5.1.4 Haastatteluaineiston keruu	57
5.1.5 Tutkimusaineiston käsittely	59
5.1.6 Analysoitava aineisto	61
5.1.7 Tunne kokemuslaatuna ja tunneilmaisun tunnistaminen	65
5.2 Aineiston analyysi	71
5.2.1 IPA:n menetelmävaiheet ja niiden soveltaminen tutkimuksessa	71
5.2.2 Vaihe 1. Aineistoon tutustuminen ja aineiston lukeminen	74

5.2.3	Vaihe 2. Tunneilmaisun tulkitseminen ja nimeäminen.....	74
5.2.4	Vaihe 3. Tutkiva kommentointi: sisällöllinen kommentointi.....	80
5.2.5	Vaihe 4. Tulkitseva kommentointi: tunneilmaisun kommentointi.....	81
5.2.6	Vaihe 5. Kokemuksellisten lausumien muodostaminen.....	84
5.2.7	Vaihe 6. Kokemuksellisten lausumien välisten yhteyksien etsiminen.....	86
5.2.8	Vaihe 7. Henkilökohtaisten kokemuksellisten teemojen (PET) muodostaminen.....	87
5.2.9	Vaihe 8. Seuraavaan tapaukseen siirtyminen.....	88
5.2.10	Vaihe 9. Ryhmäkokemuksellisten teemojen (GET) muodostaminen.....	89
5.2.11	Vaihe 10. Kirjoittaminen.....	89
5.3	Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkijan position arviointi.....	89
6	TUTKIMUSTULOKSET	92
6.1	Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemukset.....	92
6.1.1	Oman tilanteen tunnistaminen.....	94
6.1.2	Lähiesihenkilösuhteen laatu.....	98
6.1.3	Lähijohtaminen.....	101
6.1.4	Työkykymuutoksista kertominen.....	103
6.1.5	Työntekijän viestiin suhtautuminen.....	107
6.1.6	Työkykymuutosten ymmärtäminen.....	110
6.2	Kuulluksi tulemisen merkitys työuupumuskokemukseen.....	113
6.2.1	Työkyvyn edistyminen.....	113
6.2.2	Työkyvyn heikentyminen.....	115
6.3	Tulosten tulkinta ja yhteenveto.....	118
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	128
7.1	Työntekijän kokemuksellisuuden huomioiminen täydentää palvelevan johtamisen mallia kontekstuaalisella ymmärryksellä.....	128
7.2	Työuupumuksen kokemuksellisuuden ymmärtäminen tukee kuulluksi tulemista.....	132
7.3	Sanattoman tunneilmaisun analysoiminen monipuolistaa tulkitsevan femenologian metodologiaa.....	135
8	POHDINTA	139
8.1	Tutkimustulosten tarkastelu.....	139
8.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	142
8.3	Ehdotuksia jatkotutkimusaiheiksi.....	146
LÄHTEET	148

LIITTEET	162
Liite 1. Osallistumispyyntö tutkimukseen.....	162
Liite 2. Kirjoituspyyntölomake.....	163
Liite 3. Tutkimuksessa kerätty ja analysoitava aineisto.....	171
Liite 4. IPA-analyysin vaiheet Smithin ym. (2009) ja Smithin ym. (2022) mukaan.....	172
Liite 5. Tutkimukseen osallistuneiden ryhmäkokemuksellisten teemojen (GET) ja henkilökohtaisten kokemuksellisten teemojen (PET) esiintyminen.....	173
Liite 6. Tutkimukseen osallistuneiden haastateltujen työntekijöiden ryhmäkokemuksellisiin teemoihin (GET) ja henkilökohtaisiin kokemuksellisiin teemoihin (PET) sisältyvien sanoittamattomien tunnekokemusten esiintyminen.....	185

Kuviot

Kuvio 1.	Työntekijän työkyvyn tukeminen aktiivisen tuen mallin mukaan.	19
Kuvio 2.	Tutkimuskysymysten sijoittuminen työntekijän työkykyä tukevaan aktiivisen tuen mallin mukaiseen prosessiin.	53
Kuvio 3.	Tutkimukseen osallistujien keskustelujankohdat lähiesihenkilön kanssa ja tilanteen eteneminen keskustelun jälkeen.	63
Kuvio 4.	Tutkimuksen IPA-analyysin vaiheet Smithiä ym. (2022) soveltaen.	73
Kuvio 5.	Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemuksen muodostuminen.	119
Kuvio 6.	Kuulluksi tulemisen kokemukset työuupumusta ennaltaehkäisevissä keskusteluissa ja kuulluksi tulemisen merkitys työuupumuskokemukseen.	123
Kuvio 7.	Kuulluksi tulemisen kokemukset työuupumuksesta kuntoutumista ja töihin paluuta käsittelevissä keskusteluissa ja kuulluksi tulemisen merkitys työuupumuskokemukseen.	125

Taulukot

Taulukko 1.	Esimerkkejä eri ammattialakokemuksia koskevistä, IPA:lla toteutetuista tutkimuksista.	36
Taulukko 2.	Kirjoituspyyntölomakkeen avaamiskerrat, aloitetut vastaamiset, lähetetyt vastaukset ja toteutetut haastattelut.	60
Taulukko 3.	Analysoitavat kokemukset työkykymuutosten mukaan.	65
Taulukko 4.	Perustunteet ja puheilmaisun piirteet (Juslin & Laukka 2003, 802).	70
Taulukko 5.	Puheilmaisun piirteiden merkinnässä käytetyt merkit.	76
Taulukko 6.	Aineisto-ote ja sisällöllinen kommentointi.	81
Taulukko 7.	Aineisto-ote, sisällöllinen kommentointi ja tunneilmaisun kommentointi.	83
Taulukko 8.	Aineisto-ote, sisällöllinen kommentointi, tunneilmaisun kommentointi ja kokemukselliset lausumat.	85
Taulukko 9.	Ote esimerkkianalyysin kokemuksellisista lausumista, sanallisista ja sanattomista tunneilmaisista sekä henkilökohtaisista kokemuksellisista teemoista (PET).	88

1 JOHDANTO

1.1 Työuupumuksen yleisyys ja sen aiheuttamat yhteiskunnalliset kustannukset

Työhyvinvointi, työuupumus ja työssä jaksaminen sekä niihin vaikuttavat tekijät ovat julkisessa keskustelussa jatkuvasti esillä. Työelämän muutokset koetaan usein kuormittavana, mikä lisää työuupumusriskiä. Työelämämuutosten arvioidaan tulevaisuudessa edelleen jatkuvan digitalisaation, tekoälyn ja robotiikan myötä. (Melin & Saari 2019, 23–31). Työelämää muuttaviksi tekijöiksi ennakoidaan myös ammattirakenteiden ja osaamisvaatimusten muuttuminen ja monipaikkaisen työn yleistyminen (Valtioneuvosto 2023, 95). Julkista keskustelua on viime vuosina käyty myös esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon hoitohenkilöstön jaksamisesta koronapandemian aikana (ks. esim. Sandell 2022), nuorten jaksamisesta työelämässä ja nuorten työuupumuksen muodostamista uhkakuvista Suomen taloudelle (ks. esim. Erkko 2021; Kuokkanen 2023).

Työuupumuksen esiintyvyys vaihtelee jossain määrin sen mukaan, millainen on työelämän yleinen tilanne. Vuonna 2011 arvioitiin, että työssä käyvistä suomalaisista miehistä kaksi prosenttia kärsi vakavasta ja 23 prosenttia lievästä työuupumuksesta, kun naisilla vastaavat luvut olivat kolme prosenttia ja 24 prosenttia. (Ahola, Tuisku & Rossi 2022). Työuupumukseen liittyvien oireiden aiheuttamat sairauspoissaolot ovat Kelan tilastojen mukaan kymmenen vuoden aikana lisääntyneet (Kela 2022a). Lisäksi Työterveyslaitoksen Miten Suomi voi? -seurantatutkimuksen mukaan tutkittavista (n = 560) hieman useampi kuin joka neljäs koki työuupumusoireita (Työterveyslaitos 2023a).

Tämän tutkimuksen taustalla on työuupumuksen esiintymisen lisääntyminen sekä työkyvyttömyydestä ja sairauspoissaoloista aiheutuvat mittavat yhteiskunnalliset kustannukset. Suomessa maksettiin vuonna 2021 eläkkeitä ja niihin rinnastettavia etuuksia noin 30,3 miljardia euroa, josta työeläkejärjestelmän mukaiset työkyvyttömyyseläkkeet olivat noin 1,7 miljardia euroa ja Kelan maksamat työkyvyttömyyseläkkeet noin 0,7 miljardia euroa, yhteensä noin 2,4 miljardia euroa. (Eläketurvakeskuksen tilastotietokanta 2023; Eläketurvakeskus 2022).

Työuupumus heikentää elämänlaatua ja toimintakykyä altistaen useille terveysongelmille, joita ovat esimerkiksi immuunijärjestelmän häiriöt, masennukseen ja alkoholiin liittyvät sairaudet, sydän- ja verisuonisairaudet sekä tuki- ja liikuntaelinten sairaudet (Toppinen-Tanner 2011). Työuupumus lisää tapaturmien ohella työkyvyttömyyden riskiä (Ahola, Toppinen-Tanner & Seppänen 2016; Ahola ym.

2022). Työuupumusta ei Suomessa luokitella lääketieteellisissä tautiluokituksissa sairaudeksi (Ahola ym. 2022) eikä sen nojalla siten myönnetä lupaa sairauspoissaoloon toisin kuin Ruotsissa (Friberg 2009). Suomessa sairauspoissaolon perusteena voivat olla työuupumukseen liittyvä ahdistuneisuus, keskittymis- ja muistivaikeudet ja unettomuus tai muut lääketieteellisiä hoitotoimenpiteitä vaativat oireet. Työuupumus voidaan kuitenkin ilmoittaa diagnoosin yhteydessä lisäkoodilla Z73.0, mikä voi olla työnantajalle hyödyllinen tieto työntekijän voimavarojen tilapäisestä heikkenemisestä tai elämäntilanteen hallinnan ongelmista. (Ahola ym. 2022).

Sosiaali- ja terveysministeriö on vuonna 2014 arvioinut, että sairauspoissaoloista aiheutuu vuodessa noin 3,4 miljardin euron ja työkyvyttömyyseläkkeistä kahdeksan miljardin euron kustannukset. Koko kansantalouden menetyksiksi arvioidaan noin 24 miljardia euroa vuodessa, kun huomioidaan sairauspoissaolojen ja työkyvyttömyyseläkkeiden lisäksi ammattitaudeista, työtapaturmista, työkäisen väestön terveydenhoidosta ja sairaana työskentelystä (presenteismi) aiheutuvat kustannukset. Laskelmissa on käytetty menetetyllä työpanoksella kustannusten määrää, joka vastaa työntekijän palkkaa ja sen sivukuluja. Laskelmat on tehty vuoden 2012 tiedoilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014).

Työterveyslaitos on todennut työhyvinvointiin liittyvien kustannusten olevan noin 41 miljardia euroa vuodessa. Summasta seitsemän miljardia euroa aiheutui sairauspoissaoloista ja 18 miljardia euroa ennenaikaisista eläkkeistä. Työterveyslaitoksen mukaan kokonaissummaa voidaan kutsua puutteelliseen työhyvinvointiin liittyviksi kustannuksiksi eli sellaisiksi kustannuksiksi, joihin työhyvinvoinnilla voidaan vaikuttaa. (Ahonen 2013, 12). Aiemman laskelman mukaan ennenaikaisista eläkkeistä aiheutuu vuositasolla 24 miljardin ja sairauspoissaoloista viiden miljardin kustannukset, jolloin strategisen hyvinvoinnin investoinneilla torjutaan lähes 30 miljardin kustannukset (Aura, Ahonen & Ilmarinen 2011, 52). Sittenmin on myös esitetty, että työpahoinvoinnin kustannukset ovat vähintään 25 miljardia euroa (Mikkonen 2016) tai kymmenen miljardia euroa vuodessa (Pyykönen & Sund 2017).

Myös Terveystalo (2019) on tehnyt laskelmia työkyvyttömyyden aiheuttamista kustannuksista suomalaisyrityksille. Nämä kustannukset olivat vuonna 2018 noin 107 miljoonaa euroa vuodessa. Tutkimukseen osallistui 45 yritys- ja valtiosektorin organisaatiota, jolloin koko Suomen yrityssektoriin suhteutettuna vastaavat kustannukset olivat noin 3,6 miljardia euroa vuodessa. Tarkasteltavina olivat organisaatioiden sairauspoissaoloista, työkyvyttömyyseläkkeistä ja työtapaturmista aiheutuvat kustannukset sekä investoinnit työterveyspalveluihin. (Terveystalo 2019). Julkisen sektorin työkyvyttömyyskustannusten on puolestaan arvioitu olevan vuosittain kolme miljardia euroa (Korhonen-Yrjänheikki 2019).

Suomen työkyvyttömyystilanteesta ja siitä aiheutuvista kustannuksista on saatavilla vähän kansainvälistä vertailuaineistoa. OECD julkaisi vuonna 2010 raportin, jonka mukaan Suomen tilanne oli muihin maihin verrattuna heikompi. Suomessa

kokopäiväisistä työntekijöistä noin 4,5 prosenttia oli tutkimusviikon aikana töistä pois sairauden takia. Suomen edelle sijoittuivat vain Norja (7 %) ja Ruotsi (5 %). Yhdeksi syyksi tähän arvioitiin olevan Pohjoismaiden hyvä työkyvyttömyysetuusjärjestelmä. (OECD 2010, 63). OECD on myös arvioinut, että sairauspoissaolojen kustannukset olivat vuonna 2007 Suomessa 1,2 prosenttia bruttokansantuotteesta, kun OECD-maiden keskiarvo oli 0,8 prosenttia (OECD 2010, 58). OECD on myös vertaillut Suomen tilannetta Hollantiin, Irlantiin ja Tanskaan. Vuonna 2007 pitkäaikaiset sairauspoissaolot olivat Suomessa ja Tanskassa kasvussa. Poissaoloja oli eniten Hollannissa. (OECD 2008, 100).

Sosiaali- ja terveysministeriön ja Työterveyslaitoksen laskelmiin on viitattu työhyvinvoinnin laiminlyönteihin kuluvana summana ja perusteltu sillä, miksi olisi tärkeää edistää työhyvinvointia (ks. esim. Ala-Kivimäki 2016; Lindberg 2012; Manka & Manka 2016). Esitettyjä sosiaali- ja terveysministeriön ja Työterveyslaitoksen laskelmia ei kuitenkaan voida pitää pelkästään työhyvinvoinnin ongelmista johtuvina kustannuksina. Laskelmissa ei eritellä sitä, mikä osuus kustannuksista aiheutuu työhyvinvointiin liittyvistä ongelmista, ja sairauspoissaoloihin ja työkyvyttömyyteen voivat johtaa monenlaiset muutkin tekijät kuin pelkästään työhön liittyvät seikat. Sosiaali- ja terveysministeriön laskelmat eivät kerro, mistä asioista kustannukset johtuvat, joten ei voida olettaa, että ne aiheutuisivat pelkästään työhyvinvointiin liittyvistä ongelmista (Määttänen 2016). Sosiaali- ja terveysministeriö onkin todennut, että luotettavia laskelmia työpahoinvoinnin osuudesta menetetyin työpanoksen kustannuksista ei ole olemassa (Teittinen 2016). Eläketurvakeskuksen ja Kelan tilastot (Eläketurvakeskuksen tilastotietokanta 2023; Eläketurvakeskus 2022; Kela 2022a) kuitenkin osoittavat, että mielenterveyssyyt ja näistä mielialahäiriöt aiheuttavat merkittäviä sairauspoissaolo- ja työkyvyttömyyskustannuksia.

Riski sairastua masennukseen, päihdehäiriöihin, stressiperäisiin somaattisiin sairauksiin ja unihäiriöihin liittyy pitkittyneestä työstressistä aiheutuvaan työuupumukseen, mikä lisää työkyvyttömyyden riskiä. Työuupumukseen liittyy myös uupumusasteista väsymystä, kyynistä asennetta työtä kohtaan ja heikentynyttä ammatillista itsetuntoa. (Ahola ym. 2022). Työstressiä aiheuttavalla työn kuormittavuudella on todettu olevan yhteyttä työtyytyväisyyteen (ks. esim. Hwang & Ramadoss 2017; Vahtera & Pentti 1995; van der Doef, Maes & Diekstra 2000) ja työhyvinvointiin (ks. esim. Kinnunen & Feldt 2005; Vahtera & Pentti 1995; van Doorn, van Ruyseveldt, van Dam, Mistiaen & Nikolova 2016; Wood ym. 2011). Lisäksi työperäisten psykososiaalisten kuormitustekijöiden on havaittu olevan yhteydessä psyykkisiin oireisiin ja mielenterveyden häiriöihin (ks. esim. Honkonen, Kivimäki & Lindström 2003; Sinokki ym. 2009).

Työssä ja muualla esiintyvä stressi lisää työntekijöiden kokemia ahdistuneisuutta ja masennushäiriöitä, minkä lisäksi työhön liittyvillä ristiriidoilla ja vähäisellä johdon tuella on työn ulkopuolella esiintyvistä kuormitustekijöistä riippumaton yhteys oireiluun (Weinberg & Creed 2000). Työhyvinvoinnin huomioon ottami-

nen kehityskeskusteluissa ennakoi hyvää tuottavuutta, mitä tukee myös esimiesten osaaminen työhyvinvoinnin edistämisessä (Aura, Eskelinen, Kuosmanen & Aho-nen 2019).

Edellä kuvatun perusteella voidaan todeta, että työuupumus aiheuttaa yhteiskunnalle runsaasti välillisiä ja välittömiä kustannuksia, minkä lisäksi sen aiheuttamat inhimilliset kärsimykset ovat merkittäviä. Myös koronapandemian myötä muuttuneet työolot, uusi yhteisöllisyyden muoto, kuten hybridityö, ja sen tuomat vuorovaikutushaasteet muodostavat riskin työhyvinvoinnille ja korostavat tarvetta kiinnittää huomiota työhyvinvointiin ja kannustaa työntekijöitä aloitteellisuuteen oman työnsä kehittäjinä ja tuunaajina (Virtanen, Kaltiainen & Hakanen 2022, 40, 43). Tämä vaatii työntekijältä jonkin verran voimavaroja, jotta hän kykenee työtään tuunaamalla lisäämään omaa työhyvinvointiaan. Työn tuunaamisella ei kuitenkaan aina pystytä muuttamaan työuupumukselle altistavia tekijöitä eikä kaikista kuormittuneimmilla työntekijöillä tai jo työuupumuksesta kärsivillä työntekijöillä ole siihen voimavarojakaan. (Virtanen ym. 2022, 44).

Työnantajan lakisääteisenä velvollisuutena on huolehtia työntekijän työhyvinvoinnista (Työturvallisuuslaki (738/2002) 8 §). Näkemykseni mukaan työntekijän työuupumuksen ehkäisemisessä ja siitä toipumisessa keskeisessä asemassa on työntekijän lähiesihenkilö, jolla tarkoitan sitä työnjohdollisessa johtoasemassa toimivaa henkilöä, jonka kanssa työntekijä työtehtävistään keskustelee ja jolla on mahdollisuuksia vaikuttaa niihin. Oletukseni on, että työuupumuksen ehkäisyyn ja siitä kuntoutumiseen voitaisiin vaikuttaa nykyistä enemmän lähijohtamisella. Tutkimukseni tavoitteena ei ilmiön tilastollisesta merkittävydestä huolimatta ole kuitenkaan tilastollisten vaikuttavuuslukujen saavuttaminen, vaan ymmärtää työntekijän kuulluksi tuleminen merkitystä työuupumuskokemukseen lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa.

1.2 Käsitteelliset valinnat ja tutkimustavoite

Työntekijän ja lähiesihenkilön välinen keskustelu ja siinä toistensa kuunteleminen on heidän vuorovaikutustaan, joka on eri näkökulmista mukana eri johtamisteorioissa. Esimerkiksi Heifetzin (1994) adaptiivisessa johtamisessa korostetaan lähiesihenkilön toimintaa ja käyttäytymistä alaisten rohkaisemisessa kohtaamaan ja ratkaisemaan ongelmia ja haasteita. Transformationaalisessa johtamisessa johtajilla ja työntekijöillä on yhteiset tavoitteet, joiden saavuttamisessa johtajat hyödyntävät työntekijöiden motiiveja (Burns 1979). Johtajuuden vaihtoteoria eli LMX-teoria (*Leadership-Membership Exchange*) näkee johtajan ja työntekijän välisen suhteen kehittyvän heidän välisessä vuorovaikutuksessa. Graenin ja Uhl-Bienin (1995) mukaan johtamisprosesseista kehittyy tehokkaampia, kun johtajalla ja työntekijällä on kyky kehittää kypsiä johtajuussuhteita ja näin päästä käsiksi näiden suhteiden tuo-

miin etuihin. Georgan (2003) autenttinen johtaminen korostaa johtajan aitoutta, luotettavuutta ja uskottavuutta sekä työntekijän ja johtajan yhteisten tavoitteiden löytämistä ja niihin pyrkimistä. George ja Sims (2007) korostavat, että autenttisilla johtajilla on aito halu palvella muita, ja he kokevat voivansa johtaa omien perusarvojensa mukaisesti. Luthans ja Avolio (2003) määrittelevät autenttisen johtamisen prosessiksi, jossa yhdistyvät pitkälle kehittynyt työympäristö ja positiiviset psykologiset kyvyt (itseluottamus, toiveikkuus, optimismi ja resilienssi), mikä edistää työntekijöiden ja johtajan itsetietoisuutta ja itsesäädelyä positiivista käyttäytymistä.

Johtamisteorioista ja -malleista kuunteleminen on selkeimmin esillä palvelevan johtamisen mallissa. Greenleaf (1970) on määritellyt palvelevan johtamisen alkavan johtajana toimivan henkilön luonnollisesta tunteesta, että hän haluaa ensisijaisesti palvella, ja tämä tietoinen valinta palvelemiseen saa hänet pyrkimään johtajuuteen. Greenleafin (1970) mukaan palveleva johtaja varmistaa, että muiden ihmisten tärkeimmät tarpeet tulevat palvelluiksi. (ks. myös Greenleaf & Spears 1998). Spears (Greenleaf & Spears 1998, 5–8) on erotellut palvelevan johtajan ominaisuuksia Greenleafin ajatuksista palvelevasta johtamisesta ja nostanut niistä tärkeimmäksi kuuntelemisen. Palveleva johtaja sitoutuu kuuntelemaan toisia. Hän pyrkii kuuntelemaan vastaanottavaisesti, mitä sanotaan, ja tunnistamaan ryhmän tahdon sekä auttaa selkeyttämään sitä. (Greenleaf & Spears 1998, 5). Myös tutkimuksissa korostuu kuuntelemisen taito palvelevan johtajan keskeisenä ominaisuutena (ks. esim. Coetzer, Bussin & Geldenhuys 2017, 5–6, 12–18).

Palvelevan johtamisen mallissa lähiesihenkilö asettuu palvelevaan rooliin kuuntelemisen avulla. Näin ollen se voisi olla teoreettinen viitekehys lähiesihenkilön harjoittamaan työntekijän kuuntelemiseen. Kyseenalaistan kuitenkin tutkimuksessani kriittisellä otteella ja fenomenologisella tulokulmalla palvelevan johtamisen mallia ja sen perinteisenä pidettyä näkemystä työntekijän kuuntelemiseen. Palvelevan johtamisen mallissa korostetaan johtajan toimintaa palvelijana, jolloin työntekijän kokemuksellisuus jää vähemmälle huomiolle. Näin ollen työntekijän kuulluksi tulemisen merkityksen ymmärtäminen jää palvelevan johtamisen mallissa puutteelliseksi eikä malli ulotu työntekijän palvelluksi tulemisen kokemukseen keskusteluissa lähiesihenkilön kanssa. Työntekijöiden kokemuksen tarkastelu on siten perusteltua ja tarpeen fenomenologisella tutkimusotteella, minkä avulla työntekijän kuulluksi tulemisen kokemuksen tarkastelu on mahdollista. Näistä syistä tarkastelen tutkimuksessani palvelevan johtamisen mallia kuulluksi tulemisen kokemuksena. Kuvaan tätä tarkemmin jäljempänä luvussa 3.2.

Tutkimukseni taustalla on kiinnostukseni siihen, kokeeko työntekijä tulleensa kuulluksi, kun hän kertoo lähiesihenkilölleen heikentyneestä työkyvystään. Kiinnostukseni ilmiötä kohtaan muodostaa tutkimukseni tavoitteen, joka on ymmärtää työntekijän kuulluksi tulemisen merkitystä työuupumuskokemukseen työntekijän työuupumusta käsittelevässä keskustelussa lähiesihenkilön kanssa. Tavoitteen saa-

uttaakseni tarkastelen, miten työuupumuksen kokeneet työntekijät ovat kokeneet tullessa kuulluksi lähiesihenkilönsä kanssa käytävässä keskustelussa, jossa on käsitelty työntekijän työkyvyn heikentymistä. Tutkimukseni pääkysymys on:

Mikä merkitys työntekijän kuulluksi tulemisella lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa on työntekijän työuupumuskokemukseen?

Tutkimukseni ei koske käsitteellisesti työntekijän työuupumusta, vaan se on tutkimukseni käytännön konteksti. Tutkimuskohteenani ovat työntekijöiden kuulluksi tulemisen kokemukset lähiesihenkilöiden kanssa käytävässä keskustelussa. Kuulluksi tulemisen kokemuksilla tarkoitan tutkimuksessani sekä työntekijän kuulluksi tulemisen että kuulluksi tulemattomuuden kokemusta. Tarkastelen tutkimuksessani ainoastaan työntekijän kuulluksi tulemisen merkitystä työuupumukseen, vaikka siihen vaikuttavat myös monet muut tekijät. Lähestyn tutkimaani ilmiötä fenomenologisesti ilman taustaoletuksia tai -teorioita. Fenomenologian tutkimuskentällä painotan tulkitsevaa näkökulmaa kokemuksiin. Tutkimukseni sijoittuu kriittistä otetta soveltavaan organisaatio- ja johtamiskirjallisuuteen.

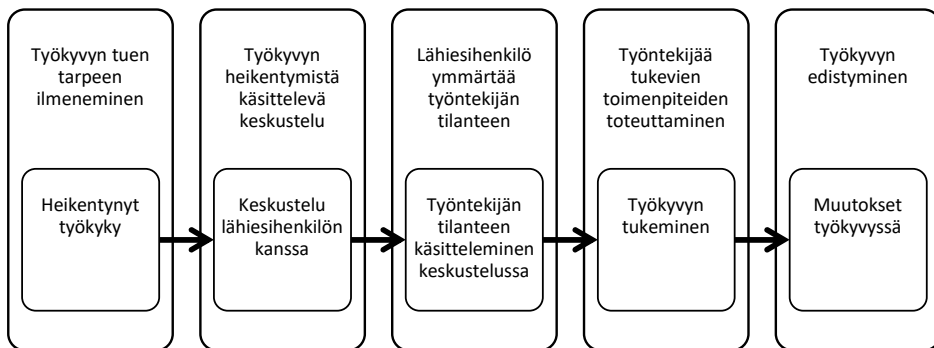
Tutkimukseni taustalla ovat työsuojeluviranomaisen havainnot siitä, että työpaikoilla ei aina toimita työturvallisuuslain (738/2002) mukaan, kun työntekijä kuormittuu työssään. Puutteina oli havaittu, että työnantaja tai lähiesihenkilö ei ryhdy riittävän ajoissa korjaaviin toimiin tai hän ei tunne siihen liittyviä velvollisuuksiaan. Kolmas puute oli se, että työpaikalla ei ole selvää, miten työntekijä voi ilmoittaa työssä kuormittumisestaan työnantajalle. (Työsuojeluhallinto 2019).

Suomalaisilla työpaikoilla on yleisesti käytössä aktiivisen tuen malli tai eriniminen, mutta sisällöltään ja tavoitteiltaan vastaava toimintatapa tai -malli, jolla vastataan työnantajalle työturvallisuuslaissa (738/2002) asetettuun velvoitteeseen huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työn suorittamisessa sekä ryhtyä toimiin työn kuormitustekijöiden selvittämiseksi ja vähentämiseksi. Aktiivisen tuen mallista on käytössä myös muita nimityksiä, kuten varhaisen puheeksi ottamisen malli, varhaisen tuen malli tai varhaisen välittämisen malli (ks. esim. Työturvallisuuskeskus 2022). Käytän tässä tutkimuksessa nimitystä aktiivisen tuen malli, koska se kattaa mielestäni parhaiten työuupumuksen ennaltaehkäisyn, työuupumuksesta kuntoutumisen aikaisen ja työhön paluun tuen.

Aktiivisen tuen mallissa lähiesihenkilön vastuulla on ottaa työntekijän kanssa työntekijän heikentynyt työkyky ja työssä suoriutumisen puheeksi, kun hän sellaisen havaitsee tai saa asiasta tiedon. Puheeksi ottaminen voi aktiivisen tuen mallin mukaan olla varhaista tukea, jolloin lähiesihenkilö keskustelee työntekijän kanssa jo ennen kuin työntekijän työkyky heikentyy siten, että se aiheuttaa sairauspoissaolon. Aktiivisen tuen malli sisältää myös sairauspoissaolon aikaisen tehostetun tuen, joka usein on työterveysneuvottelu, johon lähiesihenkilö osallistuu ja jossa sovitaan yhdessä työntekijän ja työnantajan kanssa työjärjestelyistä, joilla tuetaan

työntekijän työssä jatkamista. Aktiivisen tuen malli sisältää myös työntekijän poissaolon jälkeisen työhön paluun tuen, josta lähiesihenkilö on vastuussa. (Saari 2012, 17–19).

Aktiivisen tuen mallin mukainen työntekijän työkykyä tukeva prosessi on esitetty kuviossa 1. Työntekijän tarve työkyvyn tukeen ilmenee, kun hänen työkykynsä heikentyy, ja saadakseen tukea tilanteeseensa työntekijä keskustelee siitä lähiesihenkilönsä kanssa. Keskustelussa sovitaan toimenpiteistä, joilla työntekijän työssä suoriutumista onnistuneesti tuetaan. Keskustelu voidaan käydä kumman tahansa aloitteesta, sillä myös työntekijällä on vastuu ja velvollisuus huolehtia omasta työkyvystään. Työntekijän tilanteen jo edettyä sairauspoissaoloa edellyttäväksi voidaan keskustelu käydä sairauspoissaolon aikana esimerkiksi työterveysneuvotteluna, jolloin pyritään edistämään työntekijän kuntoutumista. Keskustelu voidaan käydä myös sairauspoissaolon aikana tai sen jälkeen työhön paluun edistämiseksi. (Saari 2012, 17–19).



Kuvio 1. Työntekijän työkyvyn tukeminen aktiivisen tuen mallin mukaan.

Aktiivisen tuen mallissa oletetaan, että lähiesihenkilö ymmärtää työntekijän tilanteen, kun työntekijä siitä hänelle kertoo. Mallissa oletetaan myös, että lähiesihenkilö toteuttaa työntekijän tilannetta edistäviä toimenpiteitä, joiden ansiosta työntekijän työkyky säilyy tai paranee. Havaintojeni mukaan aktiivisen tuen mallissa käytännön kokemuksellinen todellisuus ei kuitenkaan kohtaa virallisen todellisuuden kanssa, sillä lähiesihenkilöt eivät keskusteluista huolimatta aina toteuta mallin mukaisesti työntekijän työkykyä edistäviä toimenpiteitä.

Määrittelen tutkimuksessani työkyvyn edistymisen työuupumuksen onnistuneeksi ehkäisemiseksi, siitä kuntoutumiseksi ja työhön paluuksi poissaolon jälkeen. Työuupumuksen onnistuneen ehkäisemisen määrittelen siten, että työntekijä pysyy jatkamaan työtehtävissään. Kuntoutumisen määrittelen siten, että työntekijän työkyky on sairauspoissaolon jälkeen sellainen, että hän kykenee palaamaan töihin. Onnistuneen työhön paluun määrittelen siten, että töihin paluu on pysyvää eikä

työntekijän työkyky heikkene siten, että seurauksena olisi uusi, välitön ja työuupumuksesta johtuva sairauspoissaolo samassa työpaikassa.

Tutkimustulokseni ovat teoreettisia ja käytännöllisiä. Tutkimustulokseni täydentävät palvelevan johtamisen mallia työntekijän kuulluksi tulemisen kokemukseksi ja tuovat mallista esiin työntekijän palvelukseksi tulemisen kokemuksen. Tutkimukseni tuo myös esiin aktiivisen tuen mallissa huomiotta jääneen työntekijän kokemukseellisuuden.

1.3 Tutkimuksen rakenne

Tutkimus koostuu kahdeksasta pääluvusta. Ensimmäisessä pääluvussa kuvaan tutkimuksen taustaa, määrittelen tutkimustehtävän ja esittelen tutkimukseni käsitteelliset valinnat. Pääluvussa 2 kuvaan tutkimukseni tieteenfilosofisia valintoja. Luvussa 2.1 kuvaan fenomenologis-hermeneuttista tutkimusotetta ja luvussa 2.2 tutkimukseni taustalla vaikuttavaa ihmiskäsitystäni. Luvussa 2.3 kuvaan tutkimukseni fenomenologiset lähtökohdat. Luvussa 2.4 kuvaan tutkimukseni menetelmää, tulkitsevaa fenomenologista analyysii IPA:a (*Interpretative Phenomenological Analysis*) ja esitän perusteluni menetelmän valinnalle. Luvussa 2.5 esittelen tulkitsevalla fenomenologisella analyysillä toteutettuja työelämää koskevia tutkimuksia.

Pääluvussa 3 kuvaan työuupumusta ja palvelevan johtamisen mallia. Luvussa 3.1 esittelen tutkimukseni käytännön kontekstin, työuupumuksen. Esittelen tässä luvussa myös aktiivisen tuen mallin, jolla työntekijän työkykyä pyritään edistämään ja työuupumusta ehkäisemään. Luvussa 3.2 esittelen palvelevan johtamisen mallin, jossa tuodaan selkeimmin esille työntekijän ja lähiesihenkilön välisestä vuorovaikutuksesta kuunteleminen. Käsitteelen luvussa myös palvelevaa johtamista koskevia tutkimuksia.

Pääluvussa 4 kuvaan tutkimusasetelman ja -kysymykset sekä esittelen, millaisia työntekijän ja lähiesihenkilön välisiä keskusteluja aktiivisen tuen malliin sisältyy ja miten tutkimani ilmiö, työntekijän kuulluksi tulemisen kokemus mallin mukaisessa prosessissa ilmenee. Luvussa 5 esittelen tutkimukseni toteutuksen ja sovellukseni menetelmästä. Luvussa 5.1 kuvaan tutkimukseni kohderyhmän, empiirisen aineiston hankinnan ja tutkimusaineiston käsittelyn. Kuvaan luvussa tunnetta kokemuslaatuina, sen merkitystä yksilön kokemuksen ymmärtämiselle ja menetelmäsovellukseni keskiössä olevan tunneilmaisun tunnistamisen. Luvussa 5.2 kuvaan analyysiprosessin ja esittelen tutkimukseni sovelluksen IPA:sta. Luvussa 5.3 arvioin tutkimukseni eettisiä näkökohtia ja tutkijan positiotani.

Pääluvussa 6 esittelen tutkimukseni keskeisimmät tulokset. Luvussa 6.1 esittelen työntekijän kuulluksi tulemisen kokemukset työntekijän työuupumusta käsittelevässä keskustelussa lähiesihenkilön kanssa ja luvussa 6.2 kuulluksi tulemisen merkityksen työuupumuskokemukseen. Luvussa 6.3 esittelen synteessin työntekijän

työkykyä edistävästä ja heikentävästä lähiesihenkilön kanssa käytävistä keskusteluista ja johtamiskäytännöistä. Tutkimukseni johtopäätökset esittelen pääluvussa 7. Luvussa 8 pohdin tutkimustuloksia, arvioin tutkimuksen luotettavuutta ja esitän jatkotutkimusaiheita.

2 TIETEENFILOSOFISET VALINNAT

Kuvaan tässä luvussa tutkimukseni tieteenfilosofiset valinnat. Luvussa 2.1 esittelen fenomenologis-hermeneuttisen tutkimusotteen kokemuksen tutkimisessa ja luvussa 2.2 kuvaan tutkimukseni ihmiskäsityksen. Luvussa 2.3 esittelen määrittelemäni fenomenologiset lähtökohdat kuulluksi tulemiselle ja luvussa 2.4 tutkimuksessa käyttämäni analyysimenetelmän, tulkitsevan fenomenologisen analyysin (IPA). Luvussa 2.5 käyn läpi IPA:lla toteutettuja työelämä tutkimuksia.

2.1 Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimusote ja kokemuksen tutkiminen

Kokemuksen tutkimiseen ja tarkasteltavan ilmiön ymmärtämiseen tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta soveltuu laadullinen tutkimus (Tuomi & Hirsjärvi 2018, 94; Varto 1992, 43). Tutkimuskohteeni, kuulluksi tulemisen kokemus, on aikaan ja paikkaan sidottu, abstrakti, vuorovaikutuksessa syntynyt, tajunnallinen ja tulkinnallinen ilmiö, jollaisten tutkimiseen usein käytetään laadullista tutkimusta (Puusa & Juuti 2020a, 77). Fenomenologisen tutkimusajattelun mukaan ihmisten katkeamattomia kokemuksia ja havaintoja ei voi asettaa mihinkään tilaan ”pysäytetyiksi”, jota niiden mittaaminen edellyttäisi (Huhtinen & Tuominen 2020, 304). Tutkittavat merkitykset ilmenevät laatuina, joita ihmisillä on ja joita ei voi muuttaa määrällisiksi ilman, että niiden sisältö kadotetaan (Varto 1992, 14). Tutkimalla ihmistä merkitysisältöjen avulla säilytetään yksilön ja hänen toimiansa ainutkertaisuus ja laatu (Varto 1992, 7). Kuulluksi tulemisen kokemuksen ja sen merkityksen tutkiminen ei siten ole mielekästä mittaamalla eikä määrällisin menetelmin vaan laadullisilla menetelmillä.

Todellisuuden luonne on sosiaalisesti rakentunut kokonaisuus (Kekäle & Puusa 2020, 47). Se on ”olemassa ihmisten ajatusten ja ihmisten tekojen tuottamissa merkityksissä” (Judén-Tupakka 2007, 64). Merkitykset liittyvät toisiinsa ja muodostavat merkitysrakenteita. Yksittäiset merkitykset ja niiden väliset yhteydet voivat olla myös tiedostamattomia. (Moilanen & Räihä 2018, 51–52). Tutkimuksen kohdetta voidaan kuvata ihmisen mielen konstruoimaksi maailmaksi, joka rakentuu ja välittyy merkitysisältöinä. Ihmisten toimintaan liittyvät ilmiöt rakentuvat ja niitä ylläpidetään ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Tällaiset ilmiöt ovat toimijoille merkityksellisiä ja tarkoituksellisia, ja niitä voidaan ymmärtää ainoastaan tarkastelemalla niille annettuja merkityksiä. (Laine 2018, 31–32). Tutkimukseni kohteena

on ihmisen suhde omaan elämistodellisuuteensa (Laine 2018, 30). Ihmisten antamat merkitykset muodostavat kokonaisuutena ainutlaatuisen elämismaailman, kokemustodellisuuden. Kokonaismerkitys elämismaailmassa on ihmisten tekemää tulkintaa siitä. (Varto 1992, 26, 29). Elämismaailma on koko ajan läsnä ja valmiina. Samalla se on yhtä aikaa myös muuttuva ja muutettava. (Varto 1992, 28).

Tutkimukseni keskiössä on ihminen tutkimuksen kohteena ja tutkimuksen tekijänä. Molemmat antavat tutkimalleni ilmiölle, kuulluksi tulemiselle merkityksiä, jotka muodostavat elämismaailman. Tutkijana jaan elämismaailman tutkittavien kanssa ja samalla olen osa tutkimaani merkitysyhteyttä (Varto 1992, 15, 34). Tutkijana oma tapani ymmärtää tutkimaani ilmiötä vaikuttaa siten tutkimukseeni koko ajan. Kaikilla tutkimukseni osallistujilla on oma kokemuksensa kuulluksi tulemisesta lähiesihenkilöiden kanssa käytävässä keskustelussa. Myös itselläni on oma näkemykseni ja kokemukseni kuulluksi tulemisesta lähiesihenkilön kanssa. Työuupumuksesta, siitä kuntoutumisesta ja poissaolon jälkeisestä työhön paluusta minulla ei ole henkilökohtaista kokemusta, mikä ei kuitenkaan muodosta estettä kuulluksi tulemisen kokemuksen tutkimiselle työuupumuskontekstissa. Ilmiö on minua kiinnostava, mutta riittävän etäinen siten, että pystyn muodostamaan siihen monipuolisen tarkastelunäkökulman (Eskola & Suoranta 1998, 35).

Tutkimuksessa on hyödynnettävä sellaisia lähestymistapoja ja menetelmiä, joiden avulla on mahdollista päästä lähelle tutkittavia kokemuksia, merkityksiä ja merkityksenantoprosesseja (Puusa & Juuti 2020b, 28). Tutkimuskohteeni, kuulluksi tulemisen kokemus, on vähän tutkittu ilmiö, johon liittyy esioletuksia tutkimassani tilanteessa eli työntekijän työuupumusta käsittelevässä keskustelussa. Nämä esioletukset ilmenevät siten, että esimerkiksi aktiivisen tuen mallissa työntekijän työuupumusta käsittelevän keskustelun oletetaan sujuvan aina hyvin ja vaikuttavasti. Tällaisten vähän tutkittujen ilmiöiden ja kokemusten tutkimiseen sopii fenomenologia (Judén-Tupakka 2007, 65). Se on ainoa tieteenfilosofia, joka asettaa kokemusilmiön suoraan tutkimuksen lähtökohdaksi. Fenomenologia ei ole yksittäinen metodi, vaan se on filosofinen lähestymistapa kokemuksen tutkimiseen (Smith, Flowers & Larkin 2009, 11) ja tieteenfilosofia, jonka sisällä on useita lähtökohtia. Niiniluoto (1997) kuvaa, kuinka ilmiön (*engl. phenomenon*) tutkimisen lähtökohtana on Kantin (1724–1804) ajatus siitä, että tieto voi kohdistua olioiden sijaan ainoastaan ilmiöihin eli maailmaan sellaisena kuin se kokemuksessamme näyttäytyy (Niiniluoto 1997, 40–41, 46).

Fenomenologian perustanut filosofi Edmund Husserl (1995) korosti, että on palattava asioihin itseensä. Husserlin (1982; 1995) mukaan kokemusten ymmärtäminen edellyttää kokemusten tutkimista sellaisina kuin yksilöt itse ovat ne kokeneet. Fenomenologisen tutkimuksen kohteen tarkentaminen kokemuksen tutkimiseen juontaa Brentanon (1995) ajatukseen, että ihmisen toiminta on tajunnallista ja intentionaalista eli suuntautunutta johonkin kohteeseen. Husserlin (1995) mukaan kaikilla intentionaalisilla toimilla ei ole varsinaista kohdetta, mutta niillä on silti

eräänlainen aikomus tai toiminnan tarkoitus. Fenomenologisen ajattelun mukaan yksilöt rakentuvat suhteessa siihen maailmaan, jossa he elävät. Samalla he myös itse rakentavat kyseistä maailmaa. (Laine 2018, 30). Fenomenologia on myös tutkimussuuntaus, joka kohdistuu kokemukseen, minuuteen ja tietoisuuteen (Huhtinen & Tuominen 2020, 298). Fenomenologisen tutkimuksen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä jostakin inhimillisen elämän ilmiöstä (Laine 2018, 50). Työntekijän kokemus kuulluksi tulemisesta keskustelussa lähiesihenkilön kanssa on tällainen inhimillisen elämän ilmiö.

Fenomenologisessa tutkimuksessa tutkittavia ilmiöitä tarkastellaan tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kokemustodellisuuden kautta. Tutkimuksessa tarkastellaan kokijalla itsellään olevia subjektiivisia havaintoja ja merkityksenantoja (Huhtinen & Tuominen 2020, 297). Tutkimuksessa tarkastellaan siis ihmisen kokemuksen jäsentymistä suhteessa johonkin kohteeseen, jolle hän antaa merkityksiä (Puusa & Juuti 2020c, 71). Ihmisen kokemuksellinen suhde maailmaan on intentionaalinen. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki kokemamme merkitsee meille jotakin. Kokemukset rakentuvat merkityksistä, ja kokemusten tutkiminen on niiden merkityssisältöjen ja sen rakenteen tutkimista. (Laine 2018, 31). Ihmistutkimuksessa ilmiön tutkimus on sen tutkimista, kuinka maailma ilmenee ihmiselle merkityksinä (Varto 1992, 85).

Tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tutkimuksen kohteena oleva ilmiö sellaisena kuin se tutkimukseen osallistuvien elämismaailmassa ilmenee (Huhtinen & Tuominen 2020, 297–298). Ihmisten toiminnan ymmärtäminen edellyttää ihmisillä itsellään olevien merkitysten sisälle pääsemistä (Puusa & Juuti 2020b, 35). Fenomenologisen näkökulman mukaan tieto ja kokija ovat aina toisiinsa sijoittuneita ja samassa tilanteessa olevilla eri henkilöillä on erilaisia kokemuksia kyseisestä tilanteesta (Puusa & Juuti 2020b, 36). Alasuutari (2011) tiivistää, että fenomenologiassa lähtökohtana on tarkastella sitä, miten yksilö yrittää tulkita maailmaa ja saada siihen ”tolkkua” (Alasuutari 2011, 72).

Tutkittava tieto muodostuu tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden omista tulkinnoista kokemuksesta (Kekäle & Puusa 2020, 42). Tutkimukseeni osallistuvat henkilöt antavat kokemukselleen merkityksiä, joita tutkimuksessani tarkastelen. Merkityksenannot ovat yksilöllisiä, jolloin heidän kokemuksensa ilmenevät heidän elämismaailmassaan eri tavalla. Tarkastelen tutkimuksessani sitä, miten tutkimukseni osallistujat yrittävät tulkita kuulluksi tulemisen kokemukseensa lähiesihenkilönsä kanssa ja, Alasuutaria (2011) siteeraten, saada siihen ”tolkkua”. Fenomenologista metodia käytettäessä tutkijalla ei tarvitse olla kokemusta tutkittavasta ilmiöstä eikä hänen edellytetä välttämättä yrittävän ”koskea” tätä kokemusta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 91).

Fenomenologian lähtökohta on hermeneuttinen. Ihmisten kokemusten kuvaaminen edellyttää ihmisten elämismaailman sisälle pääsemistä, heidän kokemustensa tulkintaa ja pyrkimystä ymmärtää heidän kokemuksiaan samalla tavalla kuin he itse ne ymmärtävät. (Huhtinen & Tuominen 2020, 305). Tutkimusaineistosta esitetty

tulkinta ilmaisee merkityksen, ja ymmärtäminen viittaa näiden merkitysten etsimiseen tutkimusaineistosta (Puusa & Juuti 2020c, 72). Merkityksiä ei ole sellaisenaan olemassa, vaan niiden ymmärtäminen edellyttää tulkintaa (Laine 2018, 33). Tutkimus on siten ilmiöille annettujen yksilöllisten, henkilökohtaisten ja yhteisössä rakentuneiden tiedostettujen ja tiedostamattomien merkityksenantojen tulkintaa (Laine 2018, 52). Hermeneutiikkaa kehittäneen filosofi Martin Heideggerin (2000) mukaan tutkijan tehtävänä on usein sellaisten ilmiöiden tarkastelu, joita ihmiset eivät yleensä tule pohtineeksi, koska niitä pidetään itsestään selvinä.

Fenomenologis-hermeneuttisen tutkimuksen tavoitteena on käsitteellistää tutkittava ilmiö, kokemuksen merkitys. Tavoitteena on tehdä jo tunnettu ilmiö tiedetyksi ja nostaa itsestään selvänä pidetty ja huomaamattomaksi häivytetty tai se, mikä on koettu, mutta mitä ei ole vielä tietoisesti ajateltu, tietoiseksi ja näkyväksi (Laine 2018, 34). Hermeneuttisen tutkimusperinteen mukaisesti tutkimuksessa keskitytään merkityksiin, joita pyritään ymmärtämään ja tulkitsemaan. Tulkinta tarkoittaa tutkittavien elämismailman ja heidän sille antamien merkitysten rekonstruointia avaamalla ja ymmärtämällä empiirisesti tavoitettuja merkityssuhteita. (Puusa & Juuti 2020c, 74). Tutkimuksessa kokemuksen tulkinta voi tapahtua ainoastaan refleктоimalla tutkittavan antamaa tietoa omaan kokemukseen vastaavanlaisista ilmiöistä (Huhtinen & Tuominen 2020, 305). Keskeistä on ylittää tulkinnoissa välitön havaintotaso (Puusa & Juuti 2020a, 77). Esiymmärrys kuitenkin vaikuttaa tutkimukseen siten, että luonnollisen asenteen mukaisesti usein kiinnitetään kuitenkin huomiota vain esiyymmärryksen mukaisiin seikkoihin (Puusa & Juuti 2020c, 73). Husserl (1995) korosti fenomenologiassa tutkijan luonnollisesta asenteesta luopumista, joka tehdään sulkemalla esioletukset pois. Heidegger (2000) korosti tutkimuksessa ennako-oletusten ja taustauskomusten eli esiyymmärryksen merkitystä.

Tutkimani ilmiö ei avaudu käsitteellistämislle eikä ymmärtämiselle suoraan, vaan sen tutkiminen edellyttää tulkintaa. Tutkimukseeni osallistuvilla on heidän kokemuksestaan oma tulkintansa, jota tutkimuksessani tulkitsen. Tutkimuksessani esiintyy analyysivaiheessa siten tulkintaa kahdella tasolla, mitä kutsutaan kaksois-hermeneutiikaksi (Raatikainen 2004, 126–127). Tavoittelen tulkinnessani välittömän havaintotason ylittämistä sillä, että tutkimani tieto on tähän riittävän syvällistä, mikä on edellyttänyt tutkimukseen osallistuneiden haastatteluissa läheisen suhteen muodostamista heihin ja riittävää tiedonhankintaa heidän kokemuksestaan. Tällöin pääsen aineiston tulkinnessa ja edelleen johtopäätöksissä kiinni välittömän pinnan alaisiin tulkintoihin heidän kokemuksestaan.

Hermeneuttinen ymmärrys muodostuu esiyymmärryksen perustalle, joka muodostuu aiemmin tulkitusta merkityskokonaisuudesta. Tätä ymmärryksen spiraalimaista etenemistä kutsutaan hermeneuttiseksi kehäksi. (Judén-Tupakka 2007, 64). Myös tutkijalla on oma hermeneuttinen kehänsä, joka kulkee tutkimustradition, tutkijan oman eksistenssin ja tutkittavan ilmiön muodostamassa kehässä (Puusa & Juuti 2020c, 36). Tutkija käy jatkuvaa keskustelua tutkimusaineistonsa kanssa, tarkastelee

kokonaisuutta ja sen osia (Laine 2018, 37–38). Kokonaisuutta ymmärretään osien merkitysten kautta ja toisinpäin. Gadamerin (2004) esittämän hermeneuttisen säännön mukaan kokonaisuus tulee ymmärtää yksittäisestä ja yksittäinen taas kokonaisuudesta, jolloin asetelma on kehämäinen.

Hermeneuttisessa tutkimuksessa ei tehdä selkeää eroa aineiston luokittelun, tulkinnan ja analyysivaiheiden välille (Puusa 2020b, 150). Tutkimusprosessissa liikutaan edestakaisin eri vaiheiden välillä palaten välillä taaksepäin korjaamaan aiemmissa vaiheissa tehtyjä oletuksia ja ratkaisuja. Hermeneuttisen kehän avulla selvennetään, mutta usein myös korjataan esiymmärrystä. (Puusa & Juuti 2020c, 74). Myös tutkimusongelma muuntuu ja täsmentyy samalla, kun tutkijan esiymmärrys laajentuu ja syventyy (Moilanen & Räihä 2018, 56). Tutkijana minulla on tutkimukseni kohteesta oma esiymmärrykseni, joka yhtäältä perustuu keskusteluihini työurallani eri lähiesihenkilöideni kanssa, mutta myös lukemaani kirjallisuuteen ja tutkimuksiin ennen tutkimuksen aloittamista. Koko esiymmärrykseni ei luonnollisesti ole ollut tietoisista. Tunnistan kuitenkin esiymmärryksen vaikuttaneen tutkimusasetelmaani, sillä oletukseni oli, että työntekijän kokemuksella kuulluksi tulemisesta lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa on ollut merkitystä työntekijän työuupumuskokemukselle. Tunnistan tutkimukseni kuluessa korjanneeni omia ennako-oletuksiani, koska jo haastatteluissa kävi ilmi, että haastateltavieni kokemukset olivat selkeästi monipuolisempia, mitä ennakkoon oletin niiden olevan.

Ihmisen elettyä kokemusta voidaan tutkia ja ymmärtää fenomenologian avulla ja tutkimukselliseksi lähestymistavaksi valitsemallani tulkitsevalla fenomenologisella analyysillä voidaan tutkia yksilön yksityiskohtaista ja henkilökohtaista merkitystä ja merkityksenantoa kokemukselle (Smith ym. 2009, 1, 11; Smith & Osborn 2015, 25). Tutkimukseni ensisijaisena kohteena on ihminen ja hänen kokemukselleen antamansa merkitykset, joita hän muodostaa yrittämällä itse ymmärtää ja tulkita omia kokemuksiaan. Kokemus muotoutuu merkitysten mukaan, koska kaikki ilmiöt merkitsevät ihmiselle jotakin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 40). Tulkitseva fenomenologinen analyysi on nimensä mukaisesti tulkitseva, hermeneuttinen menetelmä, jonka avulla pyritään tulkinnan avulla ymmärtämään tutkimukseen osallistujia ymmärtämässä omaa maailmaansa (Eatough & Smith 2017; Smith ym. 2009, 3, 32, 35; Smith & Osborn 2015, 26). Tutkimuksessani keskeistä on merkitysten ymmärtäminen ja niiden tulkinta oman esiymmärrykseni avulla.

2.2 Tutkimuksen ihmiskäsitys

Kaikessa ihmistutkimuksessa on takana jonkinlainen käsitys ihmisestä, ihmiskäsitys, joka tutkimuksessa on määriteltävä (Laine 2018, 30). Ihmiskäsityksellä tarkoitetaan käsitystä ihmisestä inhimillisenä toimijana (Puusa & Juuti 2020b, 37). Ihmiskäsitys kuvaa ihmisen ominaisia, ohittamattomia piirteitä ja sitä, kuinka ihmisen käsitetään

erottuvan muista ilmiöistä ja olioista (Varto 1992, 43). Tutkimuskohteeni, kuulluksi tulemisen kokemus, on abstrakti ilmiö, johon liittyy kiinteästi ihminen, joka on tietoinen ja toimiva subjekti (Kekäle & Puusa 2020, 47). Tutkimuksessani ihminen on tiedon keruun väline ja tutkimuksen kohteena on hänen kokemusmaailmansa ja sitä koskevat merkitykset, käsitykset ja tulkinnat, jotka tutkimuksen kohteena oleva ihminen kokemukselleen antaa.

Tutkimukseni lähtökohtana on kokonaisvaltainen ihmiskäsitys, joka tarkoittaa sitä, että ihminen on elävä ja tajunnallinen olio, psykofyysinen kokonaisuus, joka on jatkuvasti yhteydessä ympäristöönsä. Ihmiskäsitykseni perustuu hermeneuttis-fenomenologista tutkimusotetta edustaneen Lauri Rauhalan (1914–2016) holistiseen ihmiskäsitykseen, jossa ihmisen todellistumisen ja olemassaolon toteutumisen perusmuotoja ovat tajunnallisuus, kehollisuus ja situationaalisuus, jotka ovat toisiinsa kiinteästi yhteydessä (Rauhala 1989, 27–28; 2005, 85–89; 2014, 31–62).

Tajunnallisuudella tarkoitetaan yksilön psyykkis-henkistä olemassaoloa. Tajunnallisuuden olemus on mielellisyyttä, millä tarkoitetaan sitä, että ihminen tulee olemassa olevaksi mielen ilmenemisessä ja niiden keskinäisessä organisoitumisessa. Mieli koetaan tai se ilmenee aina jossakin tajunnan tilassa eli elämyksessä, ja sen avulla ymmärrämme eli tiedämme, tunnemme, uneksimme, uskomme jne. ilmiöt ja asiat joksikin. Merkityssuhde syntyy, kun mieli jostakin kohteesta ilmenee ja asettuu tajunnassamme suhteeseen jonkin kohteen kanssa siten, että ymmärrämme ilmenevän kohteen joksikin kyseisen mielen avulla. Ihminen asettuu merkityssuhteessa ymmärtävällä tavalla situaatioonsa. (Rauhala 1989, 29–32; 2014, 34–38). Ihmisen tajunnallisuuden johdosta tutkimuskohteena voivat olla hänen kokemuksilleen antamansa merkitykset (Varto 1992, 42). Ihmisen muut olemassaolon tavat tulevat ymmärretyiksi ihmisen tajunnallisen olemassaolon kautta (Varto 1992, 69).

Lähiesihenkilön ja työntekijän välisissä työntekijän työkyvyn heikentymistä käsittelevissä keskusteluissa muodostuu heille molemmille kokemus kuulluksi tulemisesta. Tajunnallisuus tarkoittaa sitä, että he molemmat muodostavat kuulluksi tulemisesta muodostamiensa merkityssuhteiden avulla oman tulkintansa työuupumuksen kokemisesta. Merkityssuhde eli kokemus muodostuu työntekijän työkyvyn edistämiseen liittyvistä työntekijän tarpeista, keskustelutilanteesta ja työntekijän tilannetta edistävästä toimenpiteistä. Sekä lähiesihenkilö että työntekijä muodostavat näihin merkityssuhteen omasta näkökulmastaan. Työntekijän näkökulmassa korostuvat hänen omat tavoitteensa tilanteen kehittymisen suhteen, ja lähiesihenkilöllä korostuu hänen kykynsä ymmärtää työntekijän tilanne. Työntekijän kokemus omasta työkyvystä voi muuttua johtuen kuulluksi tulemistä seuranneesta työkyvyn edistämisestä, jolloin myös hänen kuulluksi tulemisen kokemuksensa voi muuttua.

Kehollisuudella tarkoitetaan elämää toteuttavien ja ylläpitävien orgaanisten prosessien kokonaisuutta, yksilön olemassaoloa orgaanisena tapahtumisena (Rauhala

1989, 32–34; 2005, 86; 2014, 38–41). Rauhala (2014, 41) kuvaa elämän olevan organisen olemassaolon olemus, kuten mielellisyys on tajunnallisuuden perusolemus. Ihminen on olemassa kehollisesti, koska ihmisen elävä keho on yksilöllinen (Varto 1992, 69). Tutkimukseni kohteena olevassa lähiesihenkilön ja työntekijän välisessä keskustelussa työntekijän kehollisuus ilmenee viestin välittämisenä työkyvyn heikentymisestä eli käytännössä puhumisena. Lähiesihenkilön kehollisuus ilmenee työntekijän viestin kuuntelemisena tai lukemisena sekä siihen vastaamisena. Käytännössä kehollisuus ilmenee työntekijän ja lähiesihenkilön fyysisesti toteuttamana keskusteluna joko synkronisesti kasvokkain tai asynkronisesti sähköisen viestinnän avulla. Kehollisuus voi ilmetä tilanteessa myös fyysisenä kehon reagoitina esimerkiksi keskusteluun liittyviin tunteisiin.

Situationaalisuudella tarkoitetaan yksilön kietoutuneisuutta todellisuuteen oman, ainutlaatuisen ja ainutkertaisen tilanteensa eli elämäntilanteensa kautta. Situaation rakennetekijät ovat osin annettuja, eikä yksilö voi niihin vaikuttaa. Osa rakennetekijöistä on valittavissa ja muunneltavissa, jolloin myös situationaalisuutta voidaan muokata. Rakennetekijät eli komponentit voivat olla konkreettisia, kuten objektit, fyysiset tilat ja olosuhteet sekä sosiaaliset rakenteet. Rakennetekijät voivat olla myös ideaalisia, kuten arvot, normit, ihmissuhteet ja ilmapiiri koettuina. (Rauhala 1989, 35–39; 2005, 88; 2014, 41–47). Situaatio on yksilöllinen, mistä johtuen myös situationaalisuutta on tarkasteltava yksilökohtaisesti (Rauhala 2005, 86). Ihmisen paikka maailmassa on aina yksilöllinen, koska samassa paikassa ei kehollisesti voi olla kukaan muu (Varto 1992, 69).

Lähiesihenkilön ja työntekijän välisessä keskustelussa tilanteen konkreettisia rakennetekijöitä ovat esimerkiksi fyysinen tila, jossa työntekijä ja lähiesihenkilö keskustelevat, ja olosuhteet, hetki ja tilaisuus, jossa keskustelu tapahtuu. Tilaisuudella tarkoitan tässä tutkimuksessa niitä muodollisia tai epämuodollisia keskustelutilanteita, joissa työntekijä kertoo lähiesihenkilölleen työkykynsä heikentymisestä. Konkreettinen rakennetekijä työntekijälle on myös lähiesihenkilö ja vastaavasti lähiesihenkilölle työntekijä. Molemmille konkreettisia rakennetekijöitä ovat kasvokkain käytävässä keskustelussa esimerkiksi fyysisen tilan sisältämät kalusteet, joihin keskustelijat sijoittuvat, ja mahdollinen sähköinen väline, jolla keskustelua käydään. Konkreettinen rakennetekijä on myös lähiesihenkilön ja työntekijän välinen työnjohdollinen suhde eli se, että keskustelutilanteessa kohtaavat työnantajan edustaja, joka vastaa työnjohdollisista asioista ja tekijöistä, ja työntekijä, joka toimii työnantajan edustajan määräysvallassa suorittamalla tämän osoittamia tehtäviä. Olosuhteena konkreettinen rakennetekijä voi olla esimerkiksi koronaepidemian vaikutus työmäärään ja -tilanteeseen.

Ideaalinen rakennetekijä on esimerkiksi työntekijän ja lähiesihenkilön välinen suhde, joka voi työnjohdollisen suhteen lisäksi olla läheinen tai etäinen. Ideaalisia rakennetekijöitä ovat myös työyhteisön ilmapiiri ja keskustelukulttuuri sekä työyhteisössä noudatettavat normit ja arvot. Normit voivat olla esimerkiksi työturvalli-

suuslainsäädäntö ja aktiivisen tuen malli sekä sen mukaiset prosessit. Arvot voivat olla esimerkiksi työntekijän ja lähiesihenkilön henkilökohtaiset arvot sekä organisaation strategiaan kirjatut arvot.

Rakennetekijät ovat yksilöllisiä, mutta ne voivat olla myös jaettuja. Lähiesihenkilö ja työntekijä voivat käydä keskustelun kasvokkain jossakin fyysisessä tilassa, joka on siten lähiesihenkilön ja työntekijän keskenään jakama. Myös työyhteisön normien ja arvojen voi ajatella olevan jaettuja, vaikka molemmilla ovat myös yksilölliset arvonsa, joita he työtehtävissään noudattavat. Sekä työntekijällä että lähiesihenkilöllä on kuitenkin keskustelussa yksilöllinen tilanne, ja kokemukset ovat yksilöllisiä. Lähiesihenkilön ja työntekijän välisessä keskustelussa molemmat todellistuvat edellä kuvatulla tavalla tajunnallisuuden, kehollisuuden ja situationaalisuuden kautta. Tämä tutkimus koskee kuitenkin vain työntekijän kokemusta, joten rajaan tarkastelun jatkossa koskemaan työntekijää.

2.3 Fenomenologiset lähtökohdat kuulluksi tulemisen kokemukselle

Tutkimukseni keskiössä on työntekijän kokemus. Toikkasen ja Virtasen (2018) mukaan kokemus määritellään eri tieteenaloilla ja tieteenalojen sisällä useilla eri tavoilla. Tutkimuskohteena olevan työntekijän kokemuksen määrittely perustuu tutkimuksessani Rauhalan (2014) fenomenologis-hermeneuttisessa filosofiassa ja psykologiassa muotoiltuun holistiseen ihmiskäsitykseen, jonka mukaan ihmisen ontologinen perusmuotoisuus toteutuu kolmena olemisen tapana tai olemassaolon muotona: tajunnallisuutena eli psyykkis-henkisenä olemassaolona, kehollisuutena eli orgaanisena tapahtumisena ja situationaalisuutena, joka tarkoittaa olemassaoloa suhteina todellisuuteen (Rauhala 2014, 31–47).

Fenomenologisen näkökulman mukaan kokemus muodostuu tajuavasta toimijasta, hänen tajunnallisesta toiminnastaan ja toiminnan kohteesta. Yksilö on tajunnallinen olento, jonka toiminta on aina intentionaalista eli suuntautuneellista pyrkimystä johonkin. (Huhtinen & Tuominen 2020, 299; Perttula 2011, 116–117). Tällöin yksilön havainnot suuntautuvat tarkoituksellisesti johonkin ja ajattelun avulla annetaan merkityksiä havaintojen kohteille (Huhtinen & Tuominen 2020, 298). Kokemus syntyy, kun tajunnallinen olento suuntaa tajunnallisen toimintansa kohteeseen ja kohde ilmenee tajunnalle. Yksilön mielessä rakentuneet yksilölliset merkitykset ovat kokemuksia. Kokemusta voidaan kutsua myös toimijan ja kohteen välillä olevaksi merkityssuhteeksi, jonka täydentymisen kautta kokemus muodostuu tiedostamattomasta tiedostetuksi. (Perttula 2011, 116–117). Kokemus on yksilöllistä tajunnallista toimintaa, ja kun tajunta on yksilöllinen, on myös kokemus yksilöllinen (Tökkäri 2018, 80). Kokemuksia ovat esimerkiksi arvostukset, havainnot, kuvitelmat, käsitykset, mielikuvat, mielipiteet, uskomukset ja tunne-elämykset (Vir-

tanen 2011, 160, 162). Koettu elämys on todellinen, vaikka kokemuksen kohdetta ei aina tunnistettaisi (Virtanen 2011, 169).

Heideggerin (2000) mukaan tunteet ovat keskeinen osa yksilön olemassaoloa ja suuntautumista maailmaan. Ne auttavat merkitysten luomisessa ja yhteydenolossa maailmaan. Yksilön ymmärtäminen ilman tunteiden huomioonottamista ei siten ole mahdollista. (Heidegger 2000, 177, 180–181). Solomon (2006) kuvaa, kuinka fenomenologisen filosofian mukaan tunteet ovat kiinteästi yhteydessä yksilön kokemukseen maailmasta. Tunteet muokkaavat yksilön tietoisuutta, joka puolestaan muokkaa tunteita. (Solomon 2006, 291, 303).

Rauhala (2005) jakaa tajunnalliset kokemustyypit eri kokemuslajeihin, joita ovat tieto, tunne, tahto, intuitio, usko ja epätavalliset kokemukset, todeten samalla, että tämäkään luokittelu ei ole tyhjentävä (Rauhala 2005, 126). Tunteenomaiset kokemukset ovat yhdessä tiedollisten kokemusten kanssa yksilön subjektiivisessa maailmassa eli elämismaailmassa, jossa niillä on kokemuksellinen merkitystehtävä (Rauhala 2005, 131). Tunteiden tarkastelu omana, ihmistajunnan suhteellisen itsenäisenä kokemuslaatujen ryhmänä on edellytys yksilön ymmärtämisessä. Tunne voidaan erottaa emootiosta siten, että emootio sisältää tunteen merkityksen lisäksi fysiologisen prosessin ja vaikutuksen. Tunne merkitysten olemassaolo edellyttää kuitenkin kehollisuutta. Merkittävä osa tunteista on intentionaalista, jolloin ne ovat mielellisiä ja yhteydessä yksilön tilanteeseen. (Rauhala 2005, 132). Tunteet tarjoavat informaatiota kertomalla siitä, onko kokemus ollut esimerkiksi miellyttävä (Rauhala 2005, 134). Tunteita ei kuitenkaan voida yksityiskohtaisesti luokitella, vaikkakin osa tunne merkitysten laaduista on universaaleja. Tällaisia kutsutaan perustunteiksi. (Rauhala 2005, 135).

Perttula (2011) korostaa tunteen olevan ajallisesti ensimmäinen kokemus tajuavan yksilön ja hänen elämäntilanteensa suhteessa (Perttula 2011, 124). Tunteet saattavat tajuavan ihmisen välittömään yhteyteen aiheen kanssa ja tekevät näin ihmisestä ja hänen elämäntilanteestaan juuri sillä hetkellä ehyen kokonaisuuden (Perttula 2011, 124–125). Tunne auttaa ihmistä siirtymään seuraavaan hetkeen, jolloin aihe, johon tunne liittyy, siirtyy menneisyyteen. Ellei näin tapahdu, jää tunne edelleen arvioimisen kohteeksi ja se jatkaa kokemuksena osana ideaalista elämäntilannetta. (Perttula 2011, 125).

Fenomenologiset lähtökohdat tutkimuskohteena olevalle työntekijän kuulluksi tulemisen kokemukselle rakentuvat kuuntelemisen prosessille ja kuuntelemiseen sisältyvälle palautteelle. Kansainvälisen kuuntelujärjestön (ILA 1996) mukaan ”kuunteleminen on prosessi, jossa kielellisiä ja/tai nonverbaalisia sanomia vastaanotetaan, rakennetaan niille merkityksiä, tehdään niistä yhteenvedoja ja arviointeja sekä vastataan sanomiin antamalla palautetta” (Puro 2010, 10; Välikoski 2014, 62). Määritelmässä merkitys ei tarkoita fenomenologisia lähtökohtia. Oleellinen osa kuuntelemista on palaute, jonka avulla tehdään puhujalle selväksi, että häntä on kuunneltu ja puhuttu asiasisältö ja sen merkitys ovat tulleet ymmärretyiksi (Puro 2010, 88–89).

Fenomenologisesta näkökulmasta työntekijän kuulluksi tulemisen kokemus lähiesihenkilön ja työntekijän välisessä keskustelussa muodostuu työntekijästä, hänen tajunnallisesta toiminnastaan ja toiminnan kohteesta. Työntekijä suuntaa tajunnallisena toimijana tajuntansa lähiesihenkilön harjoittamaan kuuntelemiseen, joka ilmenee työntekijän tajunnalle. Osa työntekijän kuulluksi tulemisen kokemuksesta ovat työntekijän tunteet, jotka kertovat kokemuksen merkityksestä.

2.4 Tulkitseva fenomenologinen analyysi fenomenologishermeneuttisena tutkimusmenetelmänä

Ihmisen elettyä kokemuksesta voidaan tutkia ja ymmärtää fenomenologian avulla, joka on filosofinen lähestymistapa kokemusten tutkimiseen (Smith ym. 2009, 11). Valitsin tutkimusmenetelmäksi tulkitsevan fenomenologisen analyysin (IPA), jolla tutkitaan sitä, kuinka ihmiset merkityksellistävät tärkeitä elämäkokemuksiaan (Smith ym. 2009, 1). IPA on fenomenologinen menetelmä siten, että sillä pyritään pääsemään mahdollisimman lähelle yksilön henkilökohtaista kokemusta ja ymmärtämään yksilöä, kun hän yrittää ymmärtää omaa maailmaansa (Smith ym. 2009, 3, 37). Yksilön kokemukseen ei päästä suoraan kiinni, vaan kokemuksesta on tarkasteltava sen pohjalta, mitä yksilö siitä kertoo. Yksilön kokemuksen ymmärtäminen edellyttää yksilön kokemukselleen antaman merkityksenannon tulkintaa, ja siihen vaikuttavat myös tutkijan omat ennako-oletukset. (Smith ym. 2009, 3). Fenomenologia määrittää tutkittavan kohteen eli kokemuksen tulkittavaksi ja hermeneutiikka tavalla, jolla ilmiö saadaan esille eli tulkitsemalla (Smith ym. 2009, 37). Menetelmä on fenomenologinen, koska sillä tarkastellaan yksityiskohtaisesti yksilön kokemusta sen omilla termeillä. IPA:lla tutkimus toteutetaan tavalla, joka mahdollistaa kokemuksen ilmaisemisen yksilön omilla ilmaisuilla ilman ennalta määriteltyjä tai abstrakteja luokkia, käsitteitä tai termejä. (Smith ym. 2009, 1, 32).

Tutkimusmenetelmän lisäksi IPA muodostaa tutkimukseni lähtökohdat ja periaatteet. IPA:ssa tutkimuksen kohteena on Husserlin ajattelua tulkiten jokapäiväinen, eletty kokemus joko välittömänä, fyysisenä toimintana tai siihen liittyvänä toissijaisena psyykkisenä tai affektiivisena toimintana. Tutkimuksen kohteena on yksilön subjektiivinen kokemus, jolla on erityinen merkitys yksilölle. Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita tavallisen kokemuksen muuttumisesta tärkeäksi kokemukseksi, kun yksilö pohtii tapahtuneen merkitystä ja yrittää ymmärtää sitä (Eatough & Smith 2017; Smith ym. 2009, 1, 32–33). IPA:lla tarkastellaan yksityiskohtaisesti yksilöllistä, henkilökohtaista, elettyä kokemusta, sen henkilökohtaista merkitystä yksilölle ja yksilön merkityksenantoa kokemukselle sekä sitä, miten yksilöt ymmärtävät tämän kokemuksen (Eatough & Smith 2008; 2017; Smith ym. 2009, 1, 32; Smith & Osborn 2015, 25). IPA:n tavoitteena on osallistua yksilön merkittävän kokemuksen merkittävyyden pohdintaan. Kokemuksen laadusta riippumatta kyse on

yksilön merkittävästä kokemuksesta, jonka merkityksellistämiseen liittyy runsaasti yksilön omaa pohdintaa, ajattelua ja tunteita. (Smith ym. 2009, 3).

IPA:ssa ihminen nähdään järkevänä, merkityksiä antavana oliona, jonka kokemukselleen antama merkitys edustaa itse kokemusta. Heidän kokemuksensa kuvaus tai selostus siitä heijastaa heidän omaa pyrkimystään yrittää ymmärtää omaa kokemustaan. (Smith ym. 2009, 3, 33). Tutkimuksessa ei ole mahdollista päästä kiinni välittömästi itse kokemukseen, koska kyseessä on jo tapahtunut, mennyt asia tai tilanne, josta tutkimukseen osallistuja tutkijalle kertoo. Tutkimuksessa on siten mahdollista päästä ainoastaan lähelle kokemusta ja tarkastella kokemukselle annettuja merkityksiä. (Smith ym. 2009, 33).

IPA on kokonaisvaltainen fenomenologinen analyysimenetelmä, joka perustuu tulkintaan Husserlin ajatuksista yksilön psyykkisyydestä, Merleau-Pontyn ajatuksista yksilön kehollisuudesta sekä Heideggerin ja Sartren ajatuksista yksilön eksistentiaalisuudesta (Smith ym. 2009, 34). IPA:ssa tulkitaan Husserlin korostaneen kokemuksen huolellista, syvällistä ja tarkkaa tarkastelua, jolloin löydetään kokemukselle annetut merkitykset, jotka valaisevat kokemusta myös muille. Tutkittava ilmiö on Husserlin mukaan ”itse asia”, joka tarkoittaa tietoisuuden kokemuksellista sisältöä. Husserlin mukaan olisi tavoiteltava jokaista yksittäistä asiaa ilman ennakkoluuloja ja valmiita käsityksiä sulkemalla pois luonnollinen asenteemme ja oma arjen kokemuksemme. Tutkimuksessa omaksutaan näin fenomenologinen asenne. (Smith ym. 2009, 12–13). IPA:ssa tulkitaan, että Husserl pyrki saavuttamaan tietoisuuden mahdollistavan tietoisuuden. Näin IPA:an ovat eniten vaikuttaneet tulkinnat Husserlin ajatuksista päästä kiinni tietoisuuden sisältöön tarkastelemalla kokemusta ja kuvaamalla sen ominaisuuksia sen omilla termeillä. Usean sulkeistamisen, reduktion seurauksena saadaan selville subjektiivisen kokemuksen ydin eli olemus. (Smith ym. 2009, 14, 16).

IPA perustuu myös tulkintaan siitä, että Heidegger korosti olemassaoloa ja niitä toimintoja ja suhteita, joiden kautta maailma näyttäytyy ja merkityksellistyy yksilölle. Ihminen nähdään pysyvästi ja aina kontekstissaan sekä suhteessa yhteiseen maailmaan. (Smith ym. 2009, 16–17). IPA:ssa korostuu tulkinta Heideggerin ajatuksista olemassaolosta maailmassa, olemassaolon perspektiivisyydestä ja olemassaoloon liittyvistä suhteista (Smith ym. 2009, 18). IPA:ssa maailma koetaan myös kehollisesti Merleau-Pontyn ajatuksia seuraten. Olemassaolon kehollisuuden elettyä kokemusta ei voida jättää huomiotta, vaikka sitä ei voida kokonaan saavuttaakaan. (Smith ym. 2009, 19).

IPA:n taustalla on myös tulkinta Sartren ihmisen prosessuaalisen puolen, jatkuvan kehittymisen korostamisesta. IPA:ssa ajatellaan, että Sartre näki myös poissaolevien asioiden määrittävän yksilöitä ja sitä, miten he näkevät maailman. (Smith ym. 2009, 19). IPA:ssa tulkitaan, että Sartren ajattelun mukaan kyse on myös siitä, ettei maailma ole yksin kenenkään yksilön, vaan käsitys maailmasta muodostuu muiden, myös kehittyvien yksilöiden läsnäolosta (Smith ym. 2009, 20).

IPA:ssa tarkastellaan fenomenologisen tutkimuksen peruseriaatteiden mukaisesti kokemusta kokijan omilla termeillä (Smith ym. 2009, 12). IPA:ssa ollaan kiinnostuneita ihmisten eletyistä, tärkeistä kokemuksista ja kokemuksia voidaan ymmärtää tutkimalla, miten yksilö kokee ja antaa kokemuksille merkityksen (Eatough & Smith 2008; Smith ym. 2009, 11, 34). Merkitykset voivat kertoa kehollisista, kognitiivis-affektiivisista ja eksistentiaalisista kokemuksen puolista. IPA:ssa ihminen nähdään psyko-fyysisenä kokonaisuutena, joka toimii maailmassa. Ihminen myös pohtii omaa toimintaansa, ja hänen teoillaan on konkreettisia seurauksia. IPA:n holistisella fenomenologisella analyysillä on mahdollista saada esille yksilön merkitykselliseen kokemukseen sisältyvä moniulotteisuus. (Smith ym. 2009, 34).

IPA:ssa korostetaan, kuinka Heidegger ajatteli myös, että fenomenologia koskee näkyvien asioiden lisäksi piilevien asioiden tutkimista. Näkyviä asioita on myös tarkasteltava, koska ne liittyvät kiinteästi syvempään, piilevään asiaan. (Smith ym. 2009, 24). Keskeisiä inhimillisen kokemuksen ymmärtämiselle ovat myös yksilön tunteet, jotka IPA:ssa huomioidaan sisällyttämällä tunneilmaisu kuvailevaan kommentointiin (Smith ym. 2009, 199; Smith, Flowers & Larkin 2022, 83). IPA:ssa yksilö nähdään kognitiivisena, kielellisenä, affektiivisena ja fyysisenä olentona, jonka puhe, ajattelu ja tunnetila liittyvät toisiinsa (Smith & Osborn, 2015, 26).

IPA on fenomenologian lisäksi hermeneuttinen, tulkitseva menetelmä (Smith ym. 2009, 3, 21, 32, 34). Taustalla on erityisesti tulkinta Heideggerin ajatuksista siitä, että ilmiön esille saaminen ja sen ymmärtäminen edellyttävät aina tulkintaa eikä tulkinnan ulkopuolinen tieto ole mahdollista (Smith ym. 2009, 18, 22, 25, 32, 35). IPA:n taustalla on myös tulkinta Heideggerin ajatuksista siitä, kuinka tulkintaan sisältyvät aina ennakkokäsitykset ja uusia asioita on tarkasteltava suhteessa aikaisempiin kokemuksiin. Tulkinnassa etusijalle on kuitenkin kyettävä asettamaan tulkittava ilmiö eikä ennakkokäsitykset. Ennakkokäsitykset saattavatkin selvitä vasta tekstin perehtymisen jälkeen. Ennakkokäsitysten sulkeistamista ei myöskään voida täysin saavuttaa. (Smith ym. 2009, 25). IPA:ssa nähdään myös Gadamerin korostaneen fenomenologista tutkimusta hermeneuttisena ja arvioineen, että ennakkokäsitykset voidaan tunnistaa vasta tulkinnan alkaessa. Tarkasteltavana oleva ilmiö vaikuttaa tulkintaan, joka vaikuttaa ennakkokäsityksiin. Niitä taas voidaan muuttaa tulkintaprosessissa. Tulkintaprosessi on vuoropuhelua ennakkokäsityksen ja tarkasteltavana olevan ilmiön välillä. (Smith ym. 2009, 26, 34).

Kaikkia ennakkokäsityksiä ei etukäteen välttämättä tiedetä, joten analyysissä tarvitaan reflektointia ja syklisiä lähestymistapoja sulkeistamiseen. Tämä tapahtuu hermeneuttisen kehän avulla. (Smith ym. 2009, 35). Hermeneuttisella kehällä tarkoitetaan osan ja kokonaisuuden välistä dynaamista suhdetta useilla tasoilla. Ymmärtääkseen kokonaisuutta on katsottava sen osia ja päinvastoin. (Smith ym. 2009, 28). Tutkimusprosessissa tutkitaan osia suhteessa kokonaisuuteen ja näiden välisiä yhteyksiä (Eatough & Smith 2017). Tulkintaa tehdään siirtymällä osan ja kokonaisuuden välillä (Smith & Osborn 2015, 39). Analyysiprosessi on iteratiivinen siten,

että siirrytään edestakaisin eri vaiheissa, jolloin suhde tietoihin muuttuu hermeneuttisen kehän mukaisesti (Smith ym. 2009, 28). Sulkeistamista helpottaa onnistunut sitoutuminen tutkimuksen osallistujan kuuntelemiseen (Smith ym. 2009, 35).

IPA:lla toteutettu tutkimus on kaksoishermeneuttinen, millä tarkoitetaan sitä, että tutkimukseen osallistujat yrittävät ymmärtää omaa maailmaansa ja tutkija yrittää ymmärtää heitä yrittämässä ymmärtää maailmaansa (Eatough & Smith 2017; Smith ym. 2009, 3, 32, 35; Smith & Osborn 2015, 26). Myös tutkija on kaksoisroolissa. Hän on samalla tavalla ihminen kuin tutkimukseen osallistuja yrittäen myös ymmärtää maailmaa. Lisäksi tutkijalla on pääsy toisen kokemukseen vain toisen kertoman kautta, minkä hän analysoi omien taitojensa avulla hyödyntäen omia kokemuksiaan. (Smith ym. 2009, 3, 36). Tutkimusprosessiin liittyy siten sekä tutkijan oma että tutkimukseen osallistujan tulkintaprosessi (Eatough & Smith 2017).

IPA:an liittyy myös Ricoeurin jaottelun mukaiset empatian ja epäilyksen hermeneutiikat, jotka myös muodostavat kaksoishermeneutiikan. Empaattinen hermeneutiikka pyrkii rekonstruoimaan kokemuksen sen omilla termeillä, kun epäilyksen hermeneutiikka käyttää ulkopuolisia, teoreettisia käsitteitä. IPA:ssa tulkitaan yksilön kokemusta ihmettelemällä ja esittämällä kysymyksiä yksilölle kokemuksesta. (Smith ym. 2009, 36). IPA:ssa epäilyksen hermeneutiikka liittyy yksilön tuottaman tekstin tulkintaan ja sitä kautta kokemuksen ymmärtämiseen eikä ulkopuolisten käsitteiden käyttämiseen (Smith ym. 2009, 37). Tunnistin käyttäväni sekä empaattista hermeneutiikkaa kuvittelemalla itseni tutkimukseen osallistujan asemaan, mutta myös kyseenalaistavaa hermeneutiikkaa olemalla kriittinen ja etsimällä merkityksiä tavoilla, joita osallistujat eivät itse halunneet tai osanneet tehdä (Eatough & Smith 2017; Smith ym. 2009, 36).

Hermeneuttisen kehän ja kaksoishermeneutiikan lisäksi kolmas IPA:an liittyvä käsite on idiografia. IPA:ssa tarkastellaan yksityiskohtaisesti ja syvällisesti kunkin yksilön henkilökohtaista kokemusta kussakin tilanteessa. (Eatough & Smith 2008; Smith ym. 2009, 29, 32). Yksityiskohtaisessa tarkastelussa tutkitaan, millainen kokemus on yksilölle ollut ja miten hän merkityksellistää kokemuksensa (Smith ym. 2009, 3). Yksityiskohtaisen tarkastelun jälkeen siirrytään aineiston yleiseen tarkasteluun. Tällöin tarkastellaan tapausten samankaltaisuuksia ja toisaalta eroja ja muodostetaan merkitysverkostoja, jotka ilmentävät jaettua kokemusta. (Smith ym. 2009, 3, 38). Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita yksittäistapausten yksityiskohtaisesta tarkastelusta ja tavoitteena on ymmärtää, miten yksittäiset ihmiset ovat kokeneet tilanteita, joista he kertovat. Tutkimuksessa edetään yksittäistapauksista yleisiin väittämiin ja esitetään tutkimuksen tulokset osallistujien antamien merkitysten lähentymisinä ja eroina. (Eatough & Smith 2008; 2017; Smith ym. 2009, 3, 38; Smith & Osborn 2015, 27). Tavoitteena on ymmärtää tutkimukseen osallistujien kokemusta kontekstissaan (Smith ym. 2009, 29).

2.5 Tulkitseva fenomenologinen analyysi työelämä tutkimuksissa

Valitsin tutkimusmenetelmäksi tulkitsevan fenomenologisen analyysin (IPA), jota voidaan käyttää yksityiskohtaiseen henkilökohtaiseen eletyn kokemuksen ja kokemukseen osallistujan kokemukselle antaman merkityksen tutkimiseen (Smith ym. 2009, 1; Smith & Osborn 2015, 25). IPA:n käyttöä kartoittaakseni kävin läpi tutkimuksia, joissa oli analysoitu aineistoa IPA:lla. Etsin tutkimuksia Lapin yliopiston kirjaston tietokannasta (LUC Finna) käyttämällä hakusanoina ”interpretative phenomenological analysis” ja ”inquiry” tai ”empirical study” tai ”empirical research” tai ”original article”. LUC Finnan lisäksi hain artikkeleita tietokannoista Web of Science, Academic Search Elite, APA Psycinfo ja Scopus. Kävin läpi yhteensä noin 130 artikkelia vuosilta 2005–2021.

Osassa läpikäymistäni tutkimuksista oli käytetty Smithin ym. (2009) kuvaamaa ja osassa Smithin ja Osbornin (2003; 2008) kuvaamaa analyysiprosessia. Kor, Fernandez ja Spangaro (2020) kuvaavat näiden menetelmäprosessien avainperiaatteiden vastaavan toisiaan. Smithin ja Osbornin (2003; 2008) kuvaamassa analyysiprosessissa kommentointi tehdään jo ensimmäisessä vaiheessa samalla, kun luetaan aineistoa läpi, kun Smith ym. (2009) on erotellut nämä omiksi vaiheikseen. Molemmissa analyysiprosesseissa etsitään tekstistä kommentoinnin jälkeen teemat. Tämän jälkeen Smithin ja Osbornin (2003; 2008) analyysiprosessin mukaan etsitään teemojen väliset yhteydet ja sitä seuraavassa vaiheessa klusteroidaan teemat. Smithin ym. (2009) kuvaamassa analyysiprosessissa nämä suoritetaan yhtenä vaiheena. Molemmissa viides vaihe on seuraavaan tapaukseen siirtyminen ja viimeisessä vaiheessa etsitään koko aineistosta kokemusten väliset yhteydet.

Käydessäni läpi IPA:lla toteutettuja tutkimuksia, otin mukaan tutkimukset, joissa oli käytetty joko Smithin ym. (2009) tai Smithin ja Osbornin (2003; 2008) kuvaamia menetelmävaiheita, tai viitattu molempiin. Viittaamalla Smithin ym. (2009) kuvaamaan menetelmään on tutkittu esimerkiksi eri ammatti- tai henkilöryhmien kokemuksia, kuten konsulttien (Gill 2015a), seurakunnan edustajien (Cramphorn & Maynard 2023), tanssijoiden (Mitchell, Haase & Cumming 2020) ja työttömien kokemuksia (Cockshott, Kiemle, Byrne & Gabbay 2018). Smithin ym. (2009) tai Smithin ja Osbornin (2003; 2008) kuvaamalla IPA-menetelmällä on tutkittu esimerkiksi kokemuksia eri ammattialoilta (taulukko 1). Tutkimuksissa on kuvattu menetelmävaiheet yksityiskohtaisesti tai menetelmään on viitattu ilman analyysivaiheiden yksityiskohtaista kuvausta tai ne kuvataan vain yleisellä tasolla.

Taulukko 1. Esimerkkejä eri ammattialakokemuksia koskevistä, IPA:lla toteutetuista tutkimuksista.

Tutkimuskohteena kokemukset	Tutkimukset
hyvinvointialalta	Ekici, Garip & Van Gordon (2020)
opetusosalta	Becker (2019), Cox & Krause (2021), Gillespie (2019), Guihen (2020), Orcutt & Dringus (2017), Peltonen (2015), Saddler & Sundin (2020), Tamachi, Giles, Dorman & Hill (2018)
sosiaalialalta	Hood (2015), Rácz ym. (2015), van Biljon & Roos (2015)
terveydenhoitoaalalta	Ali & Bokharey (2015), Anderson, Slark & Gott (2019), Charura (2020), Haluch, Radcliffe & Rowley (2022), Hudson, Duncan, Pattison & Shaw (2015), Kelly & O'Brien (2015), Lloyd & Antonino (2022), Merriman & Joseph (2018), Pritchard (2018), Smith & Gillon (2021), Tuffour (2022), Wiley, Fullen & Morgan (2019)
turvallisuusosalta	Passmore & Townsend (2012)

Lisäksi on tutkittu esimerkiksi työikäisten henkilöiden kokemuksia sairauksista (Leahy, Desmond, Coughlan, O'Neill & Collins 2016; Malli, Forrester-Jones & Triantafyllopoulou 2019; Nutting & Graftsky 2018; Wawrziczny, Pasquier, Ducharme, Kergoat, & Antoine 2016). IPA:lla on tutkittu myös autenttista johtamista (Bradley-Cole 2021) ja keskijohdon kokemuksia datatieteeseen liittyvistä häiriöistä (Sengupta, Mittal & Sanchita 2020).

IPA:aa on myös sovellettu työelämäntutkimuksissa. Esimerkiksi Geerlings, Thompson, Kraaij ja Keijsers (2018) ovat tutkineet psykologian maisteriohjelman opiskelijoiden, tutkijoiden ja alumnien kokemuksia. Tutkimuksessa ryhmiteltiin aineisto osallistujien mukaan ja IPA:n yläteemat muodostettiin niiden ryhmissä esiintyvyyden mukaan. Kaikilla ryhmillä oli siten samat yläteemat, mutta alateemat vaihtelivat. (Geerlings ym. 2018). Tutkimuksia on tehty myös yhdistämällä IPA muihin menetelmiin. Esimerkiksi Fender (2018) yhdisti IPA:n kvantitatiiviseen tutkimukseen tutkiessaan psykoterapeuttien ammatillista kehittymistä.

Love, Vetere ja Davis (2020) tarkastelivat korkeakouluprofessoreiden stressin ja siitä selviytymisen kokemusta muodostamalla analyysimenetelmän Smithin ym. (2012)¹, Palmerin, Larkinin, de Visserin ja Faddenomin (2010) sekä Tomkinsin ja Eatoughin (2010) menetelmien pohjalta. Menetelmä sisälsi yhdeksän vaihetta, joista ensimmäinen oli aineistoon tutustuminen. Tässä vaiheessa fokusryhmäkeskustelut

1 Love ym. (2020) viittaavat teokseen Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2012). *Interpretative phenomenological analysis theory, method and research*. Sage Publications. Tällaista teosta ei kuitenkaan löydy, vaan ensimmäinen painos on vuodelta 2009 ja toinen vuodelta 2022. (<https://us.sagepub.com/en-us/nam/interpretative-phenomenological-analysis/book250130>).

kirjoitettiin sanataarkasti tekstiksi. Toisessa vaiheessa tutkija toteutti itsereflektiota tunnistaakseen tutkijan orientaation ja selvittääkseen omat ennakkokäsityksensä. Kolmannessa vaiheessa tunnistettiin merkittävät elämäkokemukset ja ihmissuhteet ja neljännessä vaiheessa tunnistettiin teemat. Seuraavassa vaiheessa klusteroitiin teemat ja tunnistettiin yläteemat. Kuudennessa vaiheessa yhdisteltiin teemoja ja yläteemoja kaikista kohderyhmistä ja seitsemännessä vaiheessa tarkistettiin ylä- ja alateemojen toistuminen. Seuraavassa vaiheessa tarkistettiin teemojen muodostamisen uskottavuus ja viimeisessä vaiheessa järjesteltiin yläteemat. Tutkimuksessa kuvataan edellisistä vaiheet 3–6 jakamalla ne alatasoihin. Loven ym. (2020) käyttämän menetelmän vaiheet eroavat Smithin ym. (2009) kuvaamista vaihteista siinä, että vaiheissa on eritelty omiksi vaiheikseen tutkijan itsereflektio (vaihe 2), teemojen toistumisen (vaihe 7) ja teemojen muodostumisen uskottavuuden tarkistaminen (vaihe 8) sekä näiden vaiheiden jälkeen toteutettava teemojen järjestäminen (vaihe 9).

Jit, Sharma ja Kawatra (2016) ovat tutkineet palvelevien johtajien konfliktinratkaisustrategian valintaa soveltamalla Smithin ym. (2009) kuvaamia analyysivaiheita. Tutkimuksessa luettiin teksti kokonaisuena kokemuksen olennaisen merkityksen tavoittamiseksi. Tekstistä tunnistettiin ydinteemaan vaikuttavia alateemoja tai luokkia valikoivalla lähestymistavalla eli tunnistettiin ja rajattiin ydinteeman eri ulottuuksia kuvaavia merkittäviä ilmaisuja. Analyysi oli kuusivaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa kirjoitettiin haastattelutallenteet tekstiksi. Toisessa vaiheessa valmisteltiin analyttiset ja reflektiiviset muistiinpanot, ja kolmannessa vaiheessa tekstin koodasi yksi tutkija. Neljännessä vaiheessa ratkaistiin tutkijoiden erilaiset näkemykset systemaattisesti keskustelemalla. Viidennessä vaiheessa valittiin keskeinen teema ja kuudennessa vaiheessa kehitettiin narratiiviset teemat. (Jit ym. 2016).

IPA-tutkimusta on tehty myös Copen (2011) kuusivaiheisella menetelmällä, jotka poikkeavat Smithin ym. (2009) esittämistä vaihteista kahden viimeisen vaiheen osalta. Copen (2011) menetelmän kolme ensimmäistä vaihetta toteutetaan kuten Smithin ym. (2009) kuvaamassa analyysiprosessissa eli vaiheet ovat haastattelun lukeminen ja aineistoon tutustuminen, kommentointi ja teemoittelu. Neljäs vaihe on kaikkien haastattelujen teemojen välisten yhteyksien etsiminen, jota seuraa kirjoittaminen ja kirjallisuuteen peilaaminen. (Cope 2011). Ahmad ja Sheehan (2017) ovat tutkineet Copen (2011) menetelmää käyttäen työpaikkakiusaamisen kokemuksesta ja Jayawardena-Willis, Pio ja McGhee (2019) johdon eettistä päätöksentekoa.

Agarwal ja Sandiford (2021) esittävät IPA-aineiston analysointiin ja esittämiseen organisaatiotutkimuksessa dialogista lähestymistapaa, jotta saavutettaisiin aineiston rikkaampi tulkinta. Menetelmässä kirjataan haastattelussa muistiinpanoja osallistujien käyttäytymisestä heidän kertoessaan kokemuksestaan ja analysoinnissa pohditaan sitä, miksi he ovat kertoneet kokemuksestaan tietyllä tavalla. Teemoittain merkitään muistiin kunkin teeman sanalliset ja ei-sanalliset vihjeet ja selvennetään, kuinka osallistujat ovat sanoneet sanottavansa. (Agarwal & Sandiford 2021).

3 KUULLUKSI TULEMINEN LÄHIESIHENKILÖ- TYÖNTEKIJÄKESKUSTELUISSA

Kuvaan tässä luvussa työntekijän ja lähiesihenkilön välisiä keskusteluja käytännön työuupumus kontekstissa ja palvelevan johtamisen mallissa. Esittelen luvussa 3.1 työuupumuksen käsitettä. Esittelen luvussa myös aktiivisen tuen toimintamallin ja sen eri vaiheisiin sisältyvät työntekijän ja lähiesihenkilön väliset keskustelut, joihin työntekijän kuulluksi tuleminen sisältyy. Luvussa 3.2 esittelen palvelevan johtamisen mallia ja työntekijän kuuntelemisen korostamista mallissa. Esittelen luvussa myös palvelevaa johtamista työelämässä koskevia tutkimuksia.

3.1 Työuupumus lähiesihenkilö-työntekijäkeskustelun kontekstina

Työuupumusta kuvaamaan käytetään arkikielessä yleisesti sanaa ”burnout”. Työuupumuksen määritelmässä kyseistä sanaa käytti ensimmäisenä Freudenberg (1974), jonka määritelmän mukaan työuupumukseen liittyy asteittainen väsymys sekä työmotivaation ja sitoutumisen katoaminen. Maslach (1976) otti käyttöön termin ”uupumus” kuvaamaan työntekijöissä havaitsemaansa kyynisyyttä, sitoutumisen menetystä ja asteittaista uupumusta. Cherniss (1980) kuvasi työuupumusta ahdistuksena, jännittyneisyytenä, väsymyksenä ja uupumuksena ilmenevänä emotionaalisenä reaktiona työn vaatimusten ja käytettävissä olevien voimavarojen epäsuhtaan. Pines ja Aronson (1988) määrittivät työuupumuksen fyysisen, emotionaalisen ja henkisen uupumuksen avulla.

Schaufelin ja Buunkin (2003) ja Guseva Canun ym. (2021) tutkimuskatsausten mukaan työuupumuksella viitataan useimmin Maslachin ja Jacksonin (1986) määritelmään, jonka mukaan uupuminen on emotionaalisen uupumisen, depersonalisaation ja henkilökohtaisen tehokkuuden heikentymisen oireyhtymä, jota voi esiintyä henkilöillä, jotka tekevät jonkinlaista ihmistyötä. Maslach, Jackson ja Leiter (1996) laajensivat työuupumuksen käsitettä kriisiksi suhteessa työhön yleensä, kun sen aiemmin ajateltiin olevan kriisi suhteessa ihmisiin työssä. Tämän johdosta määritelmän sisältämät ulottuvuudet on nykyään määritelty uupumiseksi ja kyynisyydeksi. Brill (1984) laajensi määritelmässä työuupumuksen käsitettä matalasta suorituskyvystä heikentyneeseen palautumiseen. Guseva Canun ym. (2021) mukaan työuupumus viittaa emotionaaliseen ja fyysiseen ekshaustioon, joka aiheutuu pitkittyneestä altistumisesta työtä koskeviin ongelmiin.

Yleisesti työuupumuksella on tarkoitettu pitkittyneen työstressin seurauksena kehittyneitä häiriötilaa, johon liittyy heikentynyt ammatillinen itsetunto, kyynis-

tynyt asenne työtä kohtaan ja uupumusasteinen väsymys (Ahola ym. 2016; Ahola ym. 2022). Hakanen ja Kaltiainen (2022) ovat määritelleet työuupumuksen muodostuvan kroonisesta väsymyksestä eli ekshaustiosta, henkisestä etäännyttämisestä eli kynnistymisestä, kognitiivisen toiminnan häiriöistä ja tunteiden hallinnan heikentymisestä työssä. Kognitiivisen toiminnan häiriöillä viitataan keskittymiskyvyn heikentymiseen ja muistivaikeuksiin. Mainitut oireet voivat esiintyä toisistaan riippumatta, jolloin ei välttämättä ole kyse työuupumuksesta. (Hakanen & Kaltiainen 2022, 14).

Työpaikalla työuupumusta aiheuttaviin tekijöihin vaikuttamisessa keskeinen rooli on lähiesihenkilöllä, jonka on tärkeää ymmärtää työntekijän tilanne ja tarve muuttaa työtä ja työolosuhteita (Aulankoski & Lundahl 2018, 85–86). On tutkittu, että johtamisella voidaan vähentää työuupumusta ja parantaa työn ja vapaa-ajan tasapainoa (Green, Albanese, Shapiro & Aarons 2014). Papathanasioun ym. (2014) tutkimuskatsauksen mukaan johtamisella voidaan ehkäistä työuupumuksen kehittymistä. Katzenin, Dodelzonin, Michaelsin ja Drotmanin (2020) tutkimuksen mukaan työuupumuksen ehkäisyssä johtajuuden tulisi olla avointa ja johtamisessa tulisi suhtautua myönteisesti ainutlaatuisiin ja joskus epätavallisiin ratkaisuihin, kuten työntekijän yksilöllisten aikataulujen sallimiseen. Lähiesihenkilön tuki on merkittävää myös siksi, että sen puutteen on havaittu olevan suurin riskitekijä terveydelle ja työhyvinvoinnille (Hämmig 2017).

McFarland, Hlubocky ja Riba (2019) toteavat tutkimuskatsauksessaan työuupumukseen puuttumisen olevan iteratiivinen ja vuorovaikutuksellinen prosessi, johon osallistuu henkilökunnan ohella johto, ja heidän mukaansa työuupumuksen ehkäiseminen on tehokkainta, kun yksilötason interventioihin liitetään systeemitason interventiot. Myös Velando-Sorianon ym. (2020) tutkimuskatsauksen mukaan esimiehiltä ja työtovereilta saadulla sosiaalisella tuella on merkittävä rooli työuupumuksen ehkäisyssä, ja siinä yksilö- ja organisaatiotasoisien interventioiden yhdistelmä on tehokkainta (ks. myös Awa, Plaumann & Walter 2010).

Käytännön työkaluna työntekijän tukemisessa hänen kokiessaan työkykynsä heikentyvän sekä työuupumuksen ja pitkittyvän työkyvyttömyyden ehkäisemisessä on yleisesti aktiivisen tuen malli. Aktiivisen tuen mallin mukaiset toimintatavat voivat olla organisaatioissa käytössä, vaikka niitä ei olisi erikseen nimetty aktiivisen tuen malliksi tai muuksi toiminnoiltaan vastaavaksi malliksi. Esimerkiksi kuntasektorin aktiivisen tuen eri vaiheiden käyttöä on selvitetty määrittelemällä kuntaorganisaatioiden henkilöstöjohtajille tehdyssä kyselyssä aktiivisen tuen toimintatapa yleisellä tasolla (Pekkarinen & Toni 2015, 31). Tutkimuksessa todettiin, että kuntasektorilla oli aktiivisen tuen mallista varhaisen tuen toimintatapa yhtenäisemmin käytössä kuin tehostettu tuki tai paluun tuki. Näiden toimintatapojen käyttö oli hajanaista. (Pekkarinen & Toni 2015, 31–33).

Myös työeläkeyhtiöt kuvaavat aktiivisen tuen toimintatapoja sisältäviä malleja eri tavoin. Esimerkiksi Ilmarisen työkyvyn varhaisen tuen malli on työnantajan, työn-

tekijöiden ja työterveyshuollon yhdessä laatima dokumentti, joka sisältää työpaikan käytännöt ja toimintaohjeet työkyvyn hallinnasta, seurannasta ja varhaisesta tuesta. Varhaisen tuen malli sisältää kirjallisen kuvauksen siitä, kuinka varhaisen tuen tarve tunnustetaan. Mallissa kuvataan myös varhaisen tuen toimenpiteet ja niiden käyttö, työpaikalla käytössä olevat toimintatavat ja työkalut sekä sairauspoissaolojen hallintajärjestelmä ja työkykyseuranta raportointikäytäntöineen. (Ilmarinen).

Kevan malli on aktiivisen tuen toimintatapa, joka koostuu varhaisesta tuesta, työhön paluun tuesta ja tehostetusta tuesta. Mallissa korostetaan varhaisen tuen liittymistä päivittäisjohtamiseen, toiminnan suunnitteluun ja tulevan ennakointiin. Lähiesihenkilön on tunnustettava työntekijän oireilu ja haettava keinoja työkykyongelmien ratkaisemiseksi. Varhaiseen tukeen sisältyy kehityskeskustelu, jossa muun muassa keskustellaan työkyvystä. Malliin sisältyvän paluun tuen avulla voidaan ehkäistä sairauspoissaolojen uusiutumista ja lyhentää poissaolojen kestoja. Paluun tuessa korostetaan lähiesihenkilön yhteydenpitoa työntekijään poissaolon aikana ja työhön paluun suunnittelua hyvissä ajoin. Tehostettu tuki on tarkoitettu tilanteisiin, joissa lähiesihenkilön ja muun työyhteisön omat keinot eivät enää riitä ratkaisemaan työssä selviytymisen ongelmia. Tehostetussa tuessa lähiesihenkilö ja työntekijä kartoittavat tilanteen ja aiemmat toimenpiteet, selvittävät työssä jatkamisen mahdollisuuksia sekä sopivat tavoista, joilla tilanteessa edetään. Tehostettuun tukeen voi sisältyä myös työterveysneuvotteluja, joissa arvioidaan tilanne, pohditaan työkyvyn palauttamista ja työssä jatkamista tukevia keinoja sekä sovitaan etenemisestä. (Keva).

Työturvallisuuskeskus (2022) kuvaa varhaisen tuen mallin muodostamista ja korostaa, että työkyvyn varhaisen tuen malli ja toiminta muotoutuvat työpaikka-kohtaisesti. Mallin rakentamisessa ja käyttöönottamisessa onnistutaan parhaiten työpaikan hyvällä yhteistyöllä. Myös eri yhteistyötahojen tehtävien ja vastuiden kuvaaminen on tärkeää, jotta toiminnasta tulee järjestelmällistä, pitkäjänteistä ja tuloksellista. (Työturvallisuuskeskus 2022).

Työturvallisuuskeskus (2022) korostaa varhaisen tuen päävaiheista lähiesihenkilön ja työntekijän välistä varhaisen tuen keskustelua. Lähiesihenkilön tehtävänä on muun muassa seurata terveyteen ja työkykyyn liittyviä riskejä sekä henkilöstön työkykyä ja poissaoloja. Lähiesihenkilön on ryhdyttävä mahdollisimman pian toimiin, kun työkyvyn heikentymisestä on ensimmäisiä viitteitä. Hänen on käytävä varhaisen tuen keskustelu työntekijän kanssa ja tehtävä tarpeelliset muutokset työolosuhteisiin tai työn sisältöön. Keskustelussa lähiesihenkilö ja työntekijä määrittelevät ja kirjaavat yhdessä työssä suoriutumista haittaavat työhön liittyvät tekijät. Varhaisen tuen keskusteluun voi osallistua myös esimerkiksi henkilöstöhallinnon edustaja. Keskustelu dokumentoidaan lähiesihenkilön ja työntekijän yhdessä sopimalla tavalla myöhempää seuranta varten. (Työturvallisuuskeskus 2022).

Työturvallisuuskeskuksen mallissa ei puhuta tehostetusta tuesta. Malliin sisältyy kuitenkin työterveysneuvottelu, joka periaatteiltaan vastaa edellä kuvattua Kevan mallia. Lisäksi Työturvallisuuskeskus erottelee pitkän sairauspoissaolon jälkeisen

työhön paluun varhaisen tuen mallista. Myös tämä vaihe vastaa Kevan mallia. Työturvallisuuskeskuksen mallissa korostetaan varhaisen tuen mallista työkyvyn edistämisessä tiedottamista koko henkilöstölle jo sen suunnitteluvaiheessa. (Työturvallisuuskeskus 2022).

Aktiivisen tuen malli muodostetaan työpaikkakohtaisesti. Tutkimukseni ei koske mitään yksittäistä työpaikkaa, joten käsittelen tässä tutkimuksessa yleisesti aktiivisen tuen toimintatapaa mallina, joka sisältää varhaisen tuen, tehostetun tuen ja paluun tuen. Nämä vaiheet sisältyvät edellä kuvattuihin malleihin. Varhaisella tuella tarkoitetaan riittävän aikaisessa vaiheessa puuttumista havaittuihin työssä suoriutumisen ongelmiin. Tällaisella ennaltaehkäisevällä toiminnalla pyritään vaikuttamaan tilanteeseen siten, että työkykyä haittaavia ongelmia ei syntyisi tai että niiden haitalliset seuraukset jäisivät mahdollisimman pieniksi. (Ahola ym. 2016, 7). Vastuu varhaisesta puuttumisesta ja tuesta on lähiesihenkilöllä. Lähiesihenkilö ottaa työntekijän työsuoritusta ja työssä selviytymistä heikentävät tekijät asianomaisen henkilön kanssa puheeksi heti, kun hän niitä havaitsee tai saa niistä tiedon. Myös työntekijällä on velvollisuus huolehtia omasta työkyvystään ja ilmoittaa kokemistaan ongelmista työssä suoriutumisessaan lähiesihenkilölle. (Saari 2012, 18).

Aktiivisen tuen mallin tehostettu tuki käynnistyy usein silloin, kun havaitaan, että varhaisen tuen toimet eivät riitä työssä suoriutumisongelmien ratkaisemiseksi (Saari 2012, 18). Tehostettu tuki voi olla esimerkiksi työterveyshuollon järjestämä työterveysneuvottelu, ns. kolmikantayhteistyö tai -neuvottelu, jossa sovitaan yhdessä työntekijän ja työnantajan kanssa työjärjestelyistä, joilla tuetaan työntekijän terveyttä, työhyvinvointia ja työssä jatkamista (Aulankoski & Lundahl 2018, 86). Käytännössä lähiesihenkilö ja työntekijä keskustelevat ensin tilanteesta ja sopivat etenemistavasta, minkä jälkeen järjestetään neuvottelu, jossa voi aloitteellisenä osapuolena ja koollekutsujana toimia lähiesihenkilö, työterveyshuolto, työntekijä tai henkilöstöasioista vastaava (Saari 2012, 18). Työterveysneuvottelujen avulla voidaan lisätä yhteisymmärrystä tilanteissa, joissa yhtenevää käsitystä asioista on muutoin vaikea löytää (Aulankoski & Lundahl 2018, 86). Työterveysneuvottelussa on keskeistä kuulla työntekijää, selvittää työuupumukseen johtaneita tekijöitä ja sopia järjestelyistä, joilla työntekijän työtilannetta muokataan hänen voimavarojensa mukaisiksi (Ahola ym. 2022).

Aktiivisen tuen malliin sisältyvä työhön paluun tuki on tarkoitettu tueksi tilanteissa, joissa työntekijä palaa töihin pitkän sairauspoissaolon jälkeen. Töihin paluun tuella tavoitellaan sitä, että töihin paluu on sujuvaa ja samalla ehkäistään pitkittyviä sairauspoissaoloja. Töihin paluun tuen toteuttaminen on osa lähiesihenkilön johtamistyötä. (Saari 2012, 19). Töihin paluuta suunnitellessa voi työntekijä keskustella lähiesihenkilön kanssa esimerkiksi siitä, millaisia toimenpiteitä työpaikalla olisi mahdollista tehdä, jotta niillä tuettaisiin työntekijän työkykyä (Kela 2022c). Myös oikean työhön paluun ajankohdan ja työhön tarvittavien toimenpiteiden arvioimiseksi voidaan käydä työterveysneuvottelu (Ahola ym. 2022).

Aktiivisen tuen malli korostaa organisaation päävastuuta työkykyasioista. Organisaatiolla on parhaat mahdollisuudet ja tietämys toteuttaa konkreettisia toimenpiteitä, joilla työtehtäviä muokataan työntekijän työssä suoriutumista tukeviksi. (Saari 2012, 19). Käytännössä lähiesihenkilön rooli on keskeinen, sillä hänen vastuullaan on seurata työntekijän työkykyä ja hän on mukana työntekijän työtehtävien muokkaamisessa. Lähiesihenkilön tulee työntekijän työkyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi ylläpitää keskusteluyhteyttä työntekijään, seurata hänen kuormitustaan ja hyvinvointiaan sekä kantaa vastuuta kokonaistilanteesta (Ahola ym. 2016, 27).

Kaikissa näissä aktiivisen tuen mallin vaiheissa käydään lähiesihenkilön ja työntekijän väliset keskustelut, joihin työntekijän kuulluksi tuleminen sisältyy. Mallissa jää kuitenkin vähäiselle huomiolle se, kuinka lähiesihenkilö kuuntelee työntekijää ja kokeeko työntekijä tulevansa kuulluksi keskustelussa. Tämä muodostaa riskin sille, että aktiivisen tuen mallin eri vaiheissa toteutetaan toimenpiteitä, jotka eivät vastaa työntekijän tarpeita eivätkä siten tue hänen työkykyään.

3.2 Palveleva johtaminen ja työntekijän kuunteleminen

Työntekijän ja lähiesihenkilön välinen keskustelu ja siihen sisältyvä kuunteleminen on osa heidän välistä vuorovaikutustaan. Johtamisteorioista ja -malleista johtajan harjoittamaa kuuntelemista korostetaan palvelevan johtajan mallissa. Kuunteleminen on palvelevan johtajan tärkein ominaisuus, jonka avulla hän pyrkii selvittämään työntekijöiden tarpeita ja palvelemaan heitä. Tällä tavoin palveleva johtaja varmistaa, että työntekijöiden tärkeimmät tarpeet tulevat palvelluiksi. Samalla hän tyydyttää omaa ensisijaista ja epäitsekkästä haluaan palvella muita. (Greenleaf 1970; Greenleaf & Spears 1998, 5–8). Kuuntelemisen ohella palvelevan johtajan keskeisiä ominaisuuksia ovat myötätunto, autenttisuus, nöyryys, vastuullisuus, rohkeus, epäitsekkäys ja integriteetti (Coetzer ym. 2017, 5–6, 12–18). Spears (Greenleaf & Spears 1998, 5–8) on erotellut Greenleafin ajatuksista palvelevan johtajan piirteiksi myös empatian, parantamisen, tietoisuuden, suostuttelun, käsitteellistämisen, ennakkoinnin, vastuunottamisen, sitoutumisen ja yhteisön kehittämisen.

Eva, Robin, Sendjaya, van Dierendonck ja Liden (2019) kritisoivat palvelevan johtamisen edellä kuvattua määritelmää liian väljäksi empiirissä tutkimuksissa käytettäväksi. Palvelevan johtamisen käsitteellistäminen ja sen seurauksena mittaaminen on tutkimuksissa puutteellista. Tämä heikentää tutkimusten hypoteesien uskottavuutta ja validiteettia. (Eva ym. 2019, 114). Eva ym. (2009) kohdentavat kritiikkiänsä erityisesti määritelmään sisältyvään johtajan haluun palvella muita.

Kritiikkiinsä perustuen Eva ym. (2019) määrittelevät palvelevan johtamisen seuraavasti: palveleva johtaminen on muihin suuntautunut lähestymistapa johtamiseen, joka ilmenee johdettavien yksilöllisten tarpeiden ja kiinnostuksenkohteiden priorisoinnina ja huolehtimisen uudelleensuuntaamisena itsestä ulospäin kohti muita

organisaatiossa ja laajemmassa yhteisössä. Eva ym. (2009) korostavat, kuinka määritelmässä kiteytyvät palvelevan johtamisen motiivi, muoto ja ajattelutapa. Palvelevan johtajan motiivi tulee ulkoapäin ja hän ymmärtää johdettavien ainutlaatuisuuden ja yksilölliset tarpeet. Palveleva johtaja keskittyy johdettavien kehittämiseen ja sitoutuu pitämään huolta heidän hyvinvoinnistaan. Lisäksi palvelevassa johtamisessa ei ole kyse johtajasta vaan johdettavasta, johtajan ja johdettavien kahdenkeskeisestä vuorovaikutuksesta sekä kattavasta laajemman organisaation ja yhteisön hyvinvoinnista huolehtimisesta. (Eva ym. 2019, 114). Näkemykseni mukaan myös Evan ym. (2019) määritelmään voidaan sisällyttää kuunteleminen, jonka avulla palveleva johtaja suuntautuu johtamiseen. Kuunteleminen on osa johtajan ja johdettavan kahdenvälistä vuorovaikutusta ja sen avulla palveleva johtaja voi huomioida johdettavien yksilöllisten tarpeet ja suunnata huolehtimisen itsestään muihin.

Eva ym. (2019) kävivät tutkimuskatsauksessaan vuosilta 1998–2018 läpi lähes 300 palvelevaa johtamista koskevaa tutkimusta, joista noin puolet oli kvantitatiivisia. Tutkimuksissa on keskitytty enimmäkseen siihen, kuinka palveleva johtaja vaikuttaa johdettaviin ja niihin mekanismeihin, jotka selittävät tätä yhteyttä. (Eva ym. 2019, 119). Kvantitatiivisten tutkimusten mukaan palveleva johtaminen muun muassa edistää alaisten työtyytyväisyyttä, mikä on usein yhteydessä työuupumuskokemukseen. Al-Asadi, Muhammed, Abidi ja Dzenopoljac (2019) havaitsivat, että palvelevalla johtamisella on yhteyttä työntekijöiden sisäiseen ja ulkoiseen työtyytyväisyyteen. Tutkimus toteutettiin mittaamalla johdettavien käsityksiä johtajan ominaisuuksista. (Al-Asadi ym. 2019). Ilkhanizadeh ja Karatepe (2018) havaitsivat, että palveleva johtaminen saa aikaan luottamusta organisaatioon, mikä lisää tyytyväisyyttä työhön, uraan ja elämään. Tulokset korostavat työ- ja uratyytyväisyyden vaikutusta palvelevan johtamisen ja elämään tyytyväisyyden välisessä yhteydessä. Tutkimuksessa tehtiin työntekijöille kysely heidän käsityksistään palvelevasta johtamisesta. (Ilkhanizadeh & Karatepe 2018). Ozyilmaz ja Cicek (2015) tutkivat työntekijöille tehdyn kyselyn avulla palvelevan johtamisen vaikutuksia työntekijöiden asenteisiin, käyttäytymiseen ja psykologiseen ilmapiiriin. Tutkimustulokset osoittivat, että palveleva johtaminen liittyi positiivisesti ja merkittävästi organisaatiokäyttäytymiseen, työtyytyväisyyteen ja psykologiseen ilmapiiriin, ja että palvelevan johtamisen ja työtyytyväisyyden suhdetta välitti osittain psykologinen ilmapiiri. (Ozyilmaz & Cicek 2015). On myös tutkittu, että palveleva johtaminen ennustaa työtyytyväisyyttä (McNabb & Rohde 2021). Lisäksi on tutkittu, että palvelevan johtamisen ja työhön sitoutumisen välittävänä tekijänä toimii johdettavien työtyytyväisyys (Aboramadan, Dahleez & Hamad 2021).

Palveleva johtaminen edistää tyytyväisyyttä myös organisaatioon. Irving ja Berndt (2017) toteuttivat työntekijöille kyselyn, jossa heiltä tiedusteltiin näkemyksiä palvelevasta johtamisesta, johtajan keskittymisestä johdettaviin, johtajan tavoitteellisuudesta ja määrätietoisuudesta. Tutkimuksessa todettiin, että työntekijät suhtautuvat organisaatioonsa myönteisemmin, kun siellä harjoitetaan palvelevaa johtamista. Se

lisäsi myös työtyytyväisyyttä, yhteensopivuuden kokemusta organisaation kanssa ja organisaatioon sitoutumista sekä käsityksiä johtajan tehokkuudesta. (Irving & Berndt 2017). Jaramillo, Grisaffe, Chonko ja Roberts (2009) tutkivat palvelevan johtamisen vaikutusta työntekijöiden työpaikan vaihtoaikomuksiin. Palvelevan johtamisen todettiin edistävän myönteistä ilmapiiriä ja sitoutumista, jolloin työpaikan vaihtohalukkuus vähenee. Tutkimuksessa yhtenä mittarina oli työtyytyväisyys, joka lisää organisaatioon sitoutumista. (Jaramillo ym. 2009). Palveleva johtaminen tyydyttää myös autonomian, kompetenssin ja läheisyyden tarpeita ja näin edistää työsuorituksia (Chiniara & Bentein 2016).

Kvantitatiivissa tutkimuksissa on myös havaittu, että palveleva johtaminen vähentää kuormituksen tunnetta ja työuupumusta. Rivkin, Diestel ja Schmidt (2014) tutkivat palvelevan johtamisen yhteyttä työntekijöiden psyykkiseen terveyteen olettamalla, että palveleva johtaminen edistää työntekijöiden terveyttä muokkaamalla heidän tarpeitaan ja luomalla tarpeet täyttäviä työympäristöjä. Tutkimuksen mukaan palveleva johtaminen lisää vaihtelua pitkän aikavälin rasituksen indikaattoreissa, joita ovat emotionaalinen uupumus ja depersonalisaatio sekä tunnetuissa työstressin aiheuttajissa kuten työn epäselvyys ja emotionaalinen dissonanssi. Lisäksi tutkimuksessa havaittiin kielteinen yhteys palvelevan johtamisen ja päivätason rasituksen indikaattoreiden eli egon heikkenemisen ja palautumisen tarpeen välillä. Tutkimuksessa pääteltiin palvelevan johtamisen liittyvän negatiivisesti lyhyen ja pitkän aikavälin rasitusindikaattoreihin ja että se selittää rasitusindikaattorien vaihtelua työkohtaisten stressitekijöiden lisäksi. (Rivkin ym. 2014).

Ma, Faraz, Ahmed, Iqbal, Saeed, Mughal ja Raza (2021) tutkivat palvelevan johtamisen ja työuupumuksen yhteyttä psykologisen turvallisuuden välittämänä koronapandemian aikana. Tutkimus osoitti, että palveleva johtaminen vähentää merkittävästi sairaanhoitajien työuupumusta, ja että psykologinen turvallisuus välittää tätä suhdetta. (Ma ym. 2021). Bande, Fernández-Ferrín, Varela ja Jaramillo (2015) tarkastelivat työntekijöille tehdyn kyselyn avulla tunneällyn ja joustavuuden vaikutusta heidän haluunsa lähteä työpaikasta sekä palvelevan johtamisen vaikutusta näiden väliseen suhteeseen. Tutkimuksessa todettiin, että tunnetaitojen edistäminen lievittää työstressiä ja vähentää myyjien vaihtuvuutta. Tutkimuksen mukaan palveleva johtaminen heikensi emotionaalisen uupumuksen ja työpaikan vaihtohalun suhdetta. (Bande ym. 2015). Babakus, Yavas ja Ashill (2011) tarkastelivat työntekijöille tehdyn kyselyn avulla palvelevan johtamisen ja asiakasorientaation vaikutuksia työntekijöiden työuupumukseen, ja sitä kautta heidän aikeisiinsa vaihtaa työpaikkaa. Tutkimustulokset osoittivat, että palveleva johtaminen ja asiakasorientaatio vähensivät merkittävästi työuupumusta ja viime kädessä työpaikan vaihtoaikaita. Tulokset osoittivat myös, että vaikutusta välitti henkilön yhteensopivuus työn kanssa. (Babakus ym. 2011).

Palvelevan johtajan tärkeimmäksi ominaisuudeksi on korostettu kuuntelemista. Coetzer ym. (2017, 17) toteavat tutkimuskatsauksessaan, että palvelevan johtajan

tulisi kuunnella, jotta hän ymmärtäisi yksilöllisiä tarpeita ennen tarvittavan tuen tarjoamista. Palvelevaa johtamista koskevissa empiirisissä tutkimuksissa on kuvattu kuuntelemisen olevan johtajan syvää sitoutumista kuunnella aktiivisesti ja kunnioitavasti (Barbuto & Wheeler 2006; Humphreys 2005; Spears 2010). Se on myös kysymysten esittämistä tiedon muodostamiseksi (Humphreys 2005; Rai & Prakash 2012) ja ajan varaamista pohdiskelulle ja hiljaisuudelle (Spears 2010). Kuunteleminen on myös tietoisuutta siitä, mitä jätetään sanomatta (Neubert, Kacmar, Carlson, Chonko & Roberts 2008; Spears 2010).

Myös palvelevaa johtamista ja lähiesihenkilön ja työntekijän välistä vuorovaikutusta, keskustelua ja sanallista viestintää on tutkittu jonkin verran. Chughtai (2016) tarkasteli tutkimuksessaan palvelevan johtamisen vaikutusta työntekijöiden kielteisen palautteen antamiseen ja ääneen ilmaisuun. Työntekijöiden ääni määriteltiin tutkimuksessa ”edistäväksi käyttäytymiseksi ilmaisemalla rakentava haaste, jolla on tarkoituksena parantaa eikä vain kritisoida”. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisesti ja aineisto kerättiin kyselyllä. Tutkimuksessa todettiin, että palveleva johtaminen edistää työntekijöiden kielteisen palautteen antamista ja ääneen ilmaisua organisaatioon samaistumisen ja psykologisen turvallisuuden välittämänä. (Chughtai 2016).

Kvantitatiivisesti on myös tutkittu, että palveleva johtaminen edistää alaisen ääneen ilmaisua, mikä vaikuttaa työyhteisön ilmapiiriin ja vähentää työpaikan vaihtohalukkuutta (Amah & Oyetuunde 2020). Songin, Tianin ja Kwanin (2022) tutkimuksen mukaan palveleva johtaminen on yhteydessä työntekijöiden kannustavaan ja kieltävään puheeseen, missä välittävänä tekijänä toimii lisääntynyt työhön sitoutuminen. Alaisen vuorovaikutustaidoilla on kuitenkin tunnistettu olevan merkitystä siinä, miten johtaja hyväksyy alaisen ilmaiseman asian (Liao, Liden, Liu & Wu 2021).

Cerit (2009) tarkasteli kvantitatiivisessa tutkimuksessaan, miten opettajat kokiivat lähiesihenkilöidensä eli rehtoreiden arvostavan heitä. Tutkimuksessa todettiin, että palveleva johtaminen edistää työtyytyväisyyttä muun muassa kuuntelemalla osoitetun arvostuksen avulla. Tutkimuksessa mitattiin johtajan käyttäytymistä tekemällä työntekijöille ja johtajille kysely. (Cerit 2009). McNeffin ja Irvingin (2017) perheyrittäjien johtajien asenteita, käyttäytymistä, toimintaa ja vaatimuksia koskevassa tutkimuksessa todettiin palvelevan johtamisen edistävän työtyytyväisyyttä. Tutkimuksessa haastateltiin johtajia ja alaisille tehtiin kysely. (McNeff & Irving 2017). Lisäksi on tutkittu kvantitatiivisesti, että kuunteleminen lisää työntekijän psykologista turvallisuutta (Castro, Anseel, Kluger, Lloyd & Turjeman 2018).

Edellä kuvatuissa kvantitatiivisissa tutkimuksissa on käytetty erilaisia mittareita palvelevan johtajan ominaisuuksien arvioimiseksi. Esimerkiksi Al-Asadin ym. (2019), Amahin ja Oyetuunden (2020) sekä Chiniaran ja Benteinin (2016) tutkimuksissa käytettiin Lidenin, Waynen, Zhaon ja Hendersonin (2008) 28-ulotteista mittaria, jossa on väitteitä muun muassa siitä, voiko lähiesihenkilöltä pyytää apua henkilökohtaisten ongelmien ilmetessä, välittääkö lähiesihenkilö työntekijän hen-

kilokohtaisesta hyvinvoinnista, onko hänellä aikaa keskustella työntekijän kanssa henkilökohtaisella tasolla ja tunnistaako hän kysymättä, onko työntekijän mieliala alhaalla. Mittarissa on myös väitteitä koskien sitä, kuinka lähiesihenkilö kannustaa työntekijää, antaa hänelle vastuuta ja mahdollisuuden tehdä itsenäisiä päätöksiä sekä vapauden käsitellä vaikeita tilanteita itse parhaaksi katsomallaan tavalla. Mittarissa on väitteitä kohdistuen myös siihen, kuinka lähiesihenkilö edistää työntekijän urakehitystä sekä siihen, kuinka lähiesihenkilö toimii suhteessa koko työyhteisöön.

Muita käytettyjä mittareita ovat Lidenin, Waynen, Liaon ja Meuserin (2014) 7-ulotteinen mittari, jota Ilkhanizadeh ja Karatepe (2018) käyttivät tutkimuksessaan sekä Lidenin, Waynen, Meuserin, Hun, Wun ja Liaon (2015) 7-ulotteinen mittari, jota esimerkiksi Ma ym. (2021), Chugtai (2016) ja Liao ym. (2021) käyttivät tutkimuksissaan.

Lidenin ym. (2014) palvelevaa johtamista koskevan mittarin väitteet koskevat lähiesihenkilöltä avun pyytämistä henkilökohtaisissa ongelmissa ja sitä, miten lähiesihenkilö voi kertoa, jos jokin työhön liittyvä on vialla. Väitteissä on myös lähiesihenkilön työntekijän urakehityksen ja parhaan etusijalle asettaminen sekä hänelle vapauden antaminen käsitellä vaikeita tilanteita parhaaksi katsomallaan tavalla. Muut väitteet koskevat lähiesihenkilön eettisistä periaatteista tinkimistä ja sitä, kuinka hän korostaa yhteisölle takaisin antamisen tärkeyttä. Lidenin ym. (2015) mittarin väitteiden avulla työntekijä arvioi, osaako johtaja kertoa, jos jokin työhön liittyvä asia on vialla, asettaako hän työntekijän urakehityksen etusijalle ja antaako hän työntekijälle vapautta hoitaa hankalia asioita parhaaksi katsomallaan tavalla. Johtajaa arvioidaan myös sen mukaan, miten hän asettaa työntekijän edun omien etujensa edelle. Yksi arvioitava asia on, hakisiko työntekijä apua johtajalta, jos hänellä olisi henkilökohtaisia ongelmia.

Mittareiden avulla arvioidaan palvelevan johtajan ominaisuuksia. Lidenin ym. (2008) mittarissa on esillä työntekijän mahdollisuus pyytää apua, lähiesihenkilön työntekijän hyvinvoinnista välittäminen, keskusteluajan varaaminen työntekijälle ja kysymättä hänen mielialansa laskun tunnistaminen. Näiden kaikkien voidaan nähdä liittyvän työntekijän ja lähiesihenkilön väliseen keskusteluun myös työntekijän työuupumusta käsittelevässä keskustelussa. Työntekijä voi kuitenkin pyytää lähiesihenkilöltä apua tulematta asiansa kanssa kuulluksi. Lähiesihenkilö voi siten välittää työntekijän hyvinvoinnista, mutta välittäminen ja huolehtiminen voi kohdistua työntekijän osalta muihin asioihin, mihin hän huolenpitoa ja välittämistä tarvitsee, jos hän ei tule keskustelussa kuulluksi. Myöskään se, että lähiesihenkilön arvioitaisiin tunnistavan kysymättä työntekijän mielialan laskun ei kerro siitä, kokeeko työntekijä tulleen kuulluksi lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa. Väitteeseen liittyen keskustelua ei ole käyty eikä väite kerro siitä, käydäänkö keskustelua lähiesihenkilön kysymättä tekemän tunnistamisen jälkeen, vaikka hänen tunnistamisensa osuisikin oikeaan. Myös Lidenin ym. (2014) ja Lidenin ym. (2015) mittareissa on esillä työntekijän mahdollisuus pyytää apua ja työntekijän työuralla

tukeminen. Mittarit kertovat näin vain siitä, voiko työntekijä pyytää lähiesihenkilöltä apua, mutta ne eivät kerro siitä, miten lähiesihenkilö avunpyyntöön vastaa.

Babakusin ym. (2011) tutkimuksessa käytetty Lytlen, Homin ja Mokwan (1998) mittari on laadittu organisaation palvelusuuntautuneisuuden perustuen. Myös se on ongelmallinen työntekijän kokemuksellisuuden huomioimisen näkökulmasta, koska mittari keskittyy muun muassa työntekijöiden voimaannuttamiseen sillä, että päätökset tehdään heidän lähellään ja työntekijöillä on mahdollisuus toimia itsenäisesti ja näin tuottaa laadukasta palvelua. Mittarissa palveleva johtaminen nähdään johdon toimintana suhteessa organisaation palvelutoimintaan, esimerkiksi viestintänä palvelun tärkeydestä, ajan viettämisenä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa sekä palvelun laadun mittaamisena. Suhteessa työntekijöihin palveleva johtaja nähdään konkreettisten resurssien tarjoajana parantaakseen työntekijöiden mahdollisuuksia hoitaa työtään ja henkilökohtaisen panoksen ja johtajuuden antajana laadukkaan palvelun luomiseen. Mittarissa kuunteleminen rajoittuu asiakkaiden kuuntelemiseen. (Lytle ym. 1998, 484–486).

Babakusin ym. (2011), Rivkinin ym. (2014) ja Man ym. (2021) tutkimusten perusteella voi arvioida, että palvelevalla johtamisella vaikutetaan myönteisesti työntekijän työuupumuskokemukseen. Tutkimukset eivät kuitenkaan yksilöi, miten palveleva johtaminen vaikuttaa myönteisesti työuupumuskokemukseen eikä tutkimuksissa käytetty mittari huomioi työntekijöiden kuuntelemista. Tutkimukset jättävät näin avoimeksi sen, mikä on työntekijän kuuntelemisen yhteys hänen työuupumuskokemukseen eivätkä ne vastaa siihen, mikä on työntekijän kokemus hänen tarpeidensa huomioon ottamisesta, kun hän on tilanteessa, jossa hänellä on kohonnut työuupumusriski. Lisäksi Babakusin ym. (2011) tutkimuksessa kuuntelemisessa keskitytään kuuntelemaan asiakkaita.

Tutkimuksissa käytettiin myös vanhempia mittareita. Ozyilmaz ja Cicek (2015) ja McNabb ja Rohde (2021) käyttivät Barbuton ja Wheelerin (2006) 23-ulotteista mittaria, jonka väitteet koskevat lähiesihenkilöltä avun pyytämistä henkilökohtaisissa ongelmissa ja sitä, että lähiesihenkilö on hyvä auttamaan työntekijää tunneongelmissa ja lahjakas auttamaan häntä paranemaan emotionaalisesti sekä voi auttaa työntekijää korjaamaan vaikeita tunteita. Muut väitteet koskevat lähiesihenkilön epäitsekkästä käyttäytymistä suhteessa työntekijään kuten esimerkiksi sitä, että hän asettaa työntekijän edut etusijalle, ylittää velvollisuutensa vastata työntekijän tarpeisiin ja tekee kaikkensa palvellakseen häntä. Väitteet koskevat myös lähiesihenkilön toimintaa suhteessa organisaation toimintaan, vakuuttavuutta ja työntekijän rohkaisemista. Mittarissa on lisäksi väitteitä koskien työntekijän näkemyksiä organisaatiosta.

Myös Barbuton ja Wheelerin (2006) mittari jättää työntekijän kokemuksellisuuden ja lähiesihenkilön kuuntelemisen vähäiselle huomiolle. Mittarissa on esillä työntekijän mahdollisuus pyytää apua ja lähiesihenkilön kyky auttaa häntä tunneongelmissa ja emotionaalisessa paranemisessa. Työntekijän mahdollisuus pyytää apua ei

kuitenkaan kerro siitä, kuunteleeko lähiesihenkilö häntä. Myöskään lähiesihenkilön kyky auttaa työntekijää ei kerro tästä, vaan se kertoo työntekijän arvion lähiesihenkilön kyvyistä, joita tämä voi jättää myös käyttämättä.

Jaramillon ym. (2009), Rivkinin ym. (2014), Banden ym. (2015) sekä Songin ym. (2022) tutkimuksissa käytettiin Ehrhartin (2004) 14-ulotteista mittaria, jonka väitteet koskevat sitä, miten lähiesihenkilö käyttää aikaa suhteiden luomiseen työntekijöiden kanssa ja luo yhteisöllisyyden tunnetta sekä miten hän huomioi työntekijöiden näkemykset päätöksenteossa ja pyrkii päätöksissään yksimielisyyteen. Väitteet koskevat myös muun muassa sitä, miten lähiesihenkilö asettaa työntekijöiden kehittämisen etusijalle ja kannustaa heitä. Mittarissa on myös väite työntekijöiden auttamisesta irrotettuna palvelevasta johtamisesta. Väite liittyy vain siihen, miten työntekijät auttavat toisiaan esimerkiksi poissaolon jälkeen töihin palatessa, ongelmassa, perehdyttämisessä ja työtaakan ollessa suuri. Ehrhartin (2004) mittariin ei sisälly väitteitä työntekijöiden yksilöllisestä palvelemisesta ja heidän tarpeidensa huomioimisesta kuuntelemisen avulla. Mittariin ei sisälly myöskään väitteitä siitä, miten lähiesihenkilö kuuntelemisen avulla auttaa työntekijää.

McNeffin ja Irvingin (2017) sekä Ceritin (2009) tutkimuksessa arvioitiin johtajien käyttäytymistä Laubin (1999) muodostaman mittarin avulla, jolla mitataan palvelevaa johtamista kuuden ominaisuuden avulla. Yksi näistä ominaisuuksista on ihmisten arvostaminen, joka sisältää vastaanottavaisen kuuntelemisen, muiden tarpeiden palvelemisen ensin ja ihmisiin uskomisen. Muut ominaisuudet ovat ihmisten kehittäminen muun muassa rohkaisemalla ja tarjoamalla oppimismahdollisuuksia, yhteisön rakentaminen muun muassa suhteita rakentamalla, aitouden osoittaminen, johtajuuden tarjoaminen ja jakaminen. Laubin (1999) mittari ei kuitenkaan varsinaisesti mittaa kuuntelemista, vaan kuunteleminen sisällytetään johtajan alaista kohtaan osoittamaan arvostukseen, mikä jättää työntekijän kuuntelemisen epäselväksi. Mittarissa arvostukseen sisältyvät myös muiden palveleminen ensin ja ihmisiin uskomisen, joten arvostaminen ei kerro pelkästään kuuntelemisesta.

Palvelevaa johtamista on tutkittu vähemmän kvalitatiivisin menetelmin. Carter ja Baghurst (2014) havaitsivat työntekijöitä haastatteleamalla, että palveleva johtaminen edistää työhön sitoutumista, vastuunkantoa ja kokemusta mielipiteiden arvostuksesta. Tutkimuksessa pyydettiin haastateltavia muun muassa kuvailemaan kokemuksiaan palvelevasta johtamisesta, vertailemaan sitä aiempiin työpaikkoihin ja kertomaan, mitkä palvelevan johtajan ominaisuudet olivat tärkeimpiä ja mikä siinä motivoi. Tutkimusaineisto analysoitiin teemoittelemalla. (Carter & Baghurst 2014). Lisäksi on tutkittu vapaaehtoistyöntekijöitä havainnoimalla ja haastatteleamalla, että palveleva johtaminen edistää työntekijöiden lojaalisuutta, luottamusta ja työtyytyväisyyttä (Palumbo 2016).

Kvalitatiivisesti toteutetut Carterin ja Baghurstin (2014) sekä Palumbon (2014) tutkimukset eivät kerro siitä, miten työntekijä on kokenut tulleeensa kuulluksi keskustelussa lähiesihenkilön kanssa. Carterin ja Baghurstin (2014) tutkimusaineiston

keruussa käyttämät haastattelukysymykset kokemuksista palvelevasta johtamisesta ja siinä olevista tärkeimmistä piirteistä jäivät yleiselle tasolle eikä niissä eritelty esimerkiksi lähiesihenkilön harjoittamaa kuuntelemista ja työntekijän kuulluksi tulemisen kokemusta. Tutkimustuloksina esitettiin muun muassa kokemus palvelevasta johtamisesta, jolla todetaan olevan henkilökohtainen merkitys jokaiselle tutkimukseen osallistujalle. (Carter & Baghurst 2014). Palumbon (2016) tutkimus ei ulottunut työntekijän ja lähiesihenkilön kahdenvälisiin keskusteluihin, vaan siinä havainnointiin muun muassa ryhmätasoisia toimintaa.

Sturmin (2009) palvelevan johtamisen periaatteita koskevassa etnografisessa tutkimuksessa selvitettiin alaisten työntekemistä tukevia johtajien asenteita, käyttäytymistä ja vaatimuksia. Tutkimuksessa havaittiin, että palveleva johtaminen edisti työtyytyväisyyttä. Alaiset kokivat tulevansa kunnioitetuksi ja arvostetuksi yksilöinä, kun he ymmärsivät, että heidän esihenkilönsä sekä kuuntelivat että osoittivat empatiaa heitä kohtaan. Tämä ei tarkoittanut sitä, että esihenkilö teki aina juuri sen, mitä alainen pyysi, mutta se merkitsi sitä, että esihenkilö osoitti jakamattoman huomion alaisen kysymykseen tai huolenaiheeseen ja ilmaisi kiinnostävänsä huomiota sekä alaisen sanojen sisältöön että ilmaisuuden tunteeseen tai emotionaaliseen sisältöön. Kun esihenkilölle tuli esimerkiksi puhelu tai hänen huomionsa oli selvästi kiinnittynyt muualle, ei alainen kokenut lähiesihenkilön kuuntelevan häntä. Tutkimus perustui johtajien ja johdettavien havainnointiin ja haastatteluihin, jotka analysoitiin teemoittelemalla. (Sturm 2009). Tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, millä tavalla lähiesihenkilö osoittaa kuuntelevansa ja osoittavansa empatiaa työntekijää kohtaan. Tutkimuksessa ei rajattu lähiesihenkilön kuuntelemista mihinkään tiettyyn asiaan tai tilanteeseen liittyen, vaan tutkimus kohdistui hänen toimintaansa yleisesti.

Palvelevien johtajien kykyä ymmärtää työntekijöiden tunnekuohua ja lievittää työntekijöiden kärsimystä koskeneessa tutkimuksessa todettiin, että palvelevat johtajat omaksuvat myötätuntoisen lähestymistavan ja käyttävät menetelmänä kärsivällistä kuuntelemista ymmärtääkseen alaisen ongelmaa ja sen syntyä. Tutkimuksessa myös todettiin, että usein pelkkä kuunteleminen oli lieventänyt alaisten kielteisen tilanteen kokemusta. Narratiivisen tutkimuksen aineisto muodostui johtajien puolistrukturoiduista haastatteluista. (Jit, Sharma & Kawatra 2017).

Palvelevan johtajan kuuntelemista on tutkittu myös fenomenologis-hermeneuttisella tutkimusotteella. Songin (2020) tutkimuksen mukaan muun muassa kuunteleminen ja empatia korostuvat kriisien keskellä palvelevassa johtamisessa. Tutkimuksessa haastateltiin johtajia ja tutkimusaineisto analysoitiin teemoittelemalla. (Song 2020). Palvelevien johtajien konfliktinhallintastrategian valintaa koskeneessa tutkimuksessa havaittiin, että yksi tärkeimpiä menetelmiä on tilanteen kartoittaminen, jossa käytetään kuuntelemista, keskustelemista ja ymmärtämistä. Tutkimuksen aineisto muodostui johtajien puolistrukturoiduista haastatteluista, jotka analysoitiin IPA:lla. (Jit ym. 2016). Songin (2020), Jitin ym. (2017) sekä Jitin ym. (2016)

tutkimukset kohdistuivat johtajien toimintaan heidän itsensä kuvailemana eivätkä ne ulottuneet työntekijöiden kokemuksiin.

Palvelevaa johtamista koskeva tutkimus on aiemmin keskittynyt käsitteellisen kehittämisen lisäksi mittareiden kehittämiseen ja tulosten välisten suhteiden testaamiseen poikkileikkausaineistojen avulla (Eva ym. 2019, 111–112). Palvelevaa johtamista koskevien tutkimusten perusteella voi todeta, että niissä kiinnitetään vähän huomiota palvelevan johtajan tärkeimpänä pidettyyn ominaisuuteen eli kuuntelemiseen. Kvantitatiivisissa tutkimuksissa käytetyt mittarit eivät ominaisuutta erityisesti huomioi, vaan se on sisäänrakennettu mittareissa muihin palvelevan johtajan ominaisuuksiin. Mittareilla ei siten voida arvioida sitä, kuunteleeko lähiesihenkilö työntekijää. Mittarit eivät myöskään huomioi lähiesihenkilön ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen kontekstia, jossa työntekijä ja lähiesihenkilö keskustelua käyvät eikä aihetta, josta keskustelua käydään. Kvantitatiivisella tutkimusotteella ei voida tutkia kokemuksia, joten sillä ei saada esiin, miten työntekijä kokee tullessa kuulluksi keskustelussa lähiesihenkilön kanssa.

Myös kvalitatiivisissa tutkimuksissa työntekijöiden kokemuksellisuus ja konteksti ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Tutkimukset eivät liittyneet työntekijän työuupumuskokemukseen eikä tutkimuksissa huomioitu työntekijän kuulluksi tulemisen kokemusta. Yleisesti palvelevan johtajan kuunteleminen nähdään myös kvalitatiivisten tutkimusten valossa ominaisuutena, joka sisältyy muuhun toimintaan. Se ei kuitenkaan kerro siitä, kuunteleeko hän ja miten työntekijä kokee tulevansa kuulluksi.

Palvelevaa johtamista on tutkittu runsaasti kvantitatiivisesti ja on esitetty, että tutkimusalueeseen sovellettaisiin enemmän laadullisia menetelmiä ja aineistonkeruuseen haastatteluja (Eva ym. 2019, 126; Mcquade, Harrison & Tarbert 2020, 483). Eva ym. (2019) nostavat esiin tutkimustarpeen myös situationaalisten tekijöiden huomioimisesta ja esittävät viitekehikseksi situationaalisen vahvuuden teoriaa (*situational strength theory*), joka selittää työntekijän psykologista painetta käyttäytyä tietyllä tavalla tai pidättäytyä käyttäytymästä. Teorian avulla voidaan Evan ym. (2019) mukaan tarkastella, kuinka situationaaliset tekijät kuten ammatilliset ominaisuudet tai tilanteen moniselitteisyys voi korostaa tai heikentää palvelevan johtamisen vaikutuksia organisaatioihin, ryhmiin ja yksilöihin. Teorian avulla pystyttäisiin vastaamaan palvelevan johtamisen tutkimuksessa ilmenneeseen puutteeseen kontekstin huomioimisesta. (Eva ym. 2019, 124–125).

Tällä tutkimuksella vastataan haasteeseen palvelevaa johtamista koskevan kvalitatiivisen tutkimuksen puutteesta ja kontekstin huomioimisesta tutkimuksessa. Työntekijän kuulluksi tuleminen on palvelevan johtamisen mallissa osa palvelemista ja ikään kuin sisäänrakennettuna palvelemiseen. Tämä on hyvä lähtökohta palvelevaan johtamiseen kuuntelemisen avulla. Työntekijän kuulluksi tulemisen tarkastelemisen kannalta on kuitenkin ongelmallista, että tutkimukset eivät ulotu työntekijän kokemuksiin. Tällöin jää epäselväksi, kokeeko työntekijä lähiesihenkilön taholta tulevansa kuulluksi ja edelleen palvelluksi. Tästä syystä työntekijän kuulluksi

tulemisen kokemusta kannattaa tarkastella fenomenologisella tutkimusotteella ja palvelevan johtamisen mallia kriittisellä otteella. Aiempien tutkimusten perusteella on myös perusteltua tarkastella tulkitsevalla fenomenologisella menetelmällä työntekijöiden kokemuksia kuulluksi tulemisesta. Näin saadaan esiin työntekijöiden henkilökohtainen merkityksenanto kuulluksi tulemisen kokemukselle.

4 TUTKIMUSASETELMA JA -KYSYMYKSET

Tutkimukseni tavoitteena on ymmärtää työntekijän henkilökohtaista merkityksenantoa kuulluksi tulemiselle työntekijän työuupumusta käsittelevässä keskustelussa lähiesihenkilön kanssa. Tarkastelen tutkimuksessani työntekijöiden merkityksenannon avulla työntekijöiden kuulluksi tulemisen kokemuksen yhteyttä työuupumusilmiöön. Olen määritellyt tutkimuksen pääkysymyksen luvussa 1.2.

Saavuttaakseni tutkimustavoitteen analysoin tutkimukseen osallistujien kuulluksi tulemisen kokemuksille antamia merkityksiä seuraaviin tarkentaviin tutkimuskysymyksiin tulevien tulosten avulla:

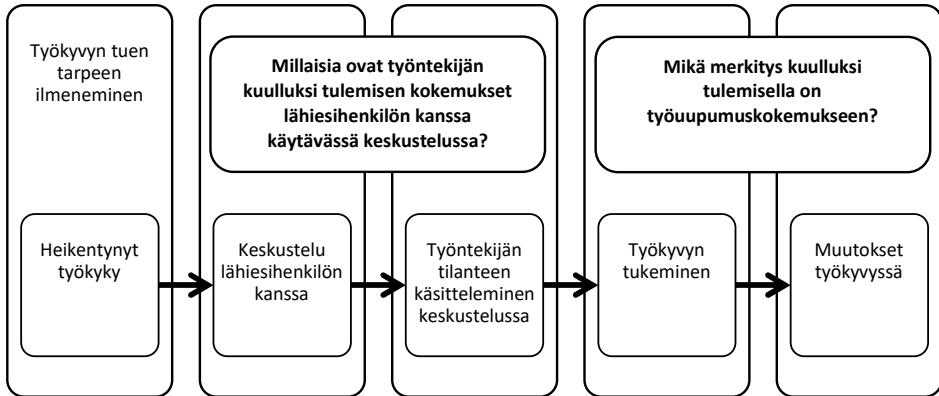
- 1. Millaisia ovat työntekijän kuulluksi tulemisen kokemukset lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa?*
- 2. Mikä merkitys kuulluksi tulemisella on työuupumuskokemukseen?*

Tarkastelen ensimmäisen kysymyksen avulla, millaisia ovat työntekijöiden kuulluksi tulemisen kokemukset keskusteluissa, joissa he ovat kertoneet työkykynsä heikentymisestä lähiesihenkilölleen. Tarkastelen työntekijöiden kuulluksi tulemisen kokemuksia sellaisina kuin tutkimukseen osallistujat ovat ne kokeneet. Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemus eli merkityssuhde syntyy työntekijän tajunnan suuntautumisesta lähiesihenkilön harjoittamaan kuuntelemiseen ja sen ilmenemiseen työntekijän tajunnalle lähiesihenkilön palautteen avulla.

Toisen tutkimuskysymyksen avulla tarkastelen, millaisia työntekijän yksilöllisiä työuupumukseen liittyviä merkityksiä kuulluksi tulemisen kokemukseen sisältyy. Kuulluksi tulemisen kokemus sisältää tarkastelussa myös kuulluksi tulemattomuuden kokemuksen. Vaikka työntekijä kertoo heikentyneestä työkyvystään lähiesihenkilölleen saadakseen häneltä työkykyä edistävää tukea, työntekijä ei välttämättä koe lähiesihenkilön häntä kuuntelevan eikä saavansa häneltä tukea, jolloin hänen työkykynsä voi pysyä heikentyneenä. Tarkastelemalla työuupumukseen liittyviä merkityssisältöjä voidaan ymmärtää paremmin, mikä merkitys kuulluksi tulemisen kokemuksella on työuupumuskokemukseen.

Työntekijän työkykyä tuetaan yleisesti aktiivisen tuen toimintamallin avulla. Mallin mukaan työntekijän työkyvyn edistäminen etenee prosessina, joka alkaa työkyvyn heikentymisestä, ja etenee lähiesihenkilön kanssa käydyn keskustelun kautta tuen saamiseen ja sitä seuranneisiin muutoksiin työkyvyssä (kuvio 2). Ensimmäinen

tutkimuskysymykseni kattaa tästä prosessista lähiesihenkilön kanssa käytävän keskustelutilanteen ja työntekijän tilanteen käsittelemisen, johon sisältyy työntekijän kuulluksi tulemisen kokemus. Toinen tutkimuskysymykseni kattaa prosessista lähiesihenkilön tuen työntekijän työkyvyn tukemiseksi ja työntekijän työkykymuutokset.



Kuvio 2. Tutkimuskysymysten sijoittuminen työntekijän työkykyä tukevaan aktiivisen tuen mallin mukaiseen prosessiin.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Kuvaan tässä luvussa tutkimukseni toteutuksen. Luvussa 5.1 kuvaan tutkimuksen kohderyhmän, tutkimusaineiston keruun ja käsittelyn sekä esittelen tutkimuksessa analysoitavan aineiston. Lisäksi kuvaan tunnetta kokemuslaatuna ja tunnistamista tutkimusaineistosta. Luvussa 5.2 esittelen IPA:n vaiheet ja sovellukseni menetelmästä sekä havainnollistan analyysiäni esimerkin avulla. Luvussa 5.3 pohdin tutkimuseettisiä kysymyksiä ja arvioin tutkijan positiotani.

5.1 Tutkimuksen kohderyhmä ja aineisto

5.1.1 Tutkimuksen kohderyhmä

IPA-tutkimus edellyttää syvällistä tietoa tutkimukseen osallistuvien kokemuksista (Smith ym. 2009, 56–59). Ihmisten kokemusten sisälle pääseminen on mahdollista keräämällä aineistoa ihmisten kokemuksista esimerkiksi haastattelemalla tai havainnoimalla. Keskeistä on päästä lähelle niitä ihmisiä, joilla on kokemusta tutkittavasta ilmiöstä ja kerätä heiltä riittävästi tietoa (Puusa & Juuti 2020b, 28, 35; Tuominen & Sarajärvi 2018, 98). Haastattelemalla voidaan kerätä aineistoa ihmisten subjektiivisesta kokemuksesta ja heidän niille antamista merkityksistä ja tulkinnoista (Puusa 2020a, 104). Arvioin hankkivani syvällistä tietoa työntekijöiden kuulluksi tulemisen merkityksestä työuupumukseen lähiesihenkilön kanssa käytävissä keskusteluissa parhaiten sellaisilta henkilöiltä, jotka olivat kokeneet työuupumuksen ja keskustelleet työkykynsä heikentymisestä lähiesihenkilönsä kanssa (Puusa & Juuti 2020a, 84–85).

Saadakseni tietoa tutkimastani ilmiöstä päätin kerätä tutkimusaineiston kirjoituspöytäkirjoilla ja haastattelemalla tutkimukseni kohderyhmään kuuluvia henkilöitä. Arvioin tavoittavani tällaisia henkilöitä Kelan ammatillisen kuntoutuksen kursseilta. Tätä varten Kelan kuntoutusryhmä myönsi minulle tutkimuslupan 26.1.2021. Tutkimukseeni osallistuva organisaatio oli Verve Oulu, joka välitti tutkimukseen osallistumispyyntöni Kelan rahoittamien ammatillisen kuntoutuksen kurssien osallistujille. Tutkimuslupani kattoi vuoden 2021 aikana järjestettävät Kiila-, Oras- ja Silmu tai muut vastaavat kurssit, mutta mahdollisesti erinimiset ammatilliset kuntoutuskurssit.

Kelan Kiila-kuntoutuskurssien tavoitteena on parantaa työkykyä ja tukea pysymistä työelämässä. Kiila-kuntoutus on kohdennettu henkilöille, jotka ovat työsuhteessa tai toimivat yrittäjinä ja joilla sairaus vaikeuttaa työskentelyä. Kiila-kuntoutus on

kohdennettu myös henkilöille, jotka ovat jo saaneet apua työterveyshuollosta ja työpaikalta, mutta se ei tunnu riittävän, sekä henkilöille, jotka tarvitsevat asiantuntija-apua ammatillisiin ja työhyvinvointiin liittyviin asioihin sekä terveyteen ja elämäntilanteeseen. Oras-kurssi on tarkoitettu aikuisille työssä oleville kuntoutujille, joilla on todettu työkykyä uhkaavia psyykkisiä uupumisoireita, ja Silmu-kurssi aikuisille työssä oleville, sinne palaaville tai kuntoutustuella tai opiskelemissa oleville kuntoutujille, jotka sairastavat lievää tai keskivaikeaa masennusta tai ahdistuneisuushäiriötä ja jotka tarvitsevat tukea mielenterveyden häiriöstä aiheutuvien haasteiden ymmärtämiseen ja hallintaan. (Kela 2020; Kela 2021a; Kela 2021b; Kela 2021c). Valitsin nämä kurssit tutkimuksen osallistumispyynnön jakeluun sen vuoksi, että työuupumukseen voi liittyä psyykkisiä oireita, jotka voivat heikentää työkykyä siten, että työntekijä on keskustellut tilanteestaan ja työkykynsä heikentymisestä lähiesihenkilönsä kanssa.

Olin yhteydessä myös kahteen muuhun ammatillista kuntoutusta järjestävään organisaatioon, jotka päättivät, että eivät osallistu tutkimukseeni. Arvioin, että yhden organisaation kautta en välttämättä onnistu keräämään riittävästi tutkimusaineistoa, mikä on edellytys tutkimukseni uskottavuudelle ja luotettavuudelle. Tästä syystä otin yhteyttä Uupuneet ry:hyn, joka tarjoaa vertaistukea työuupumuksesta toipumiseen ja uupumisen ennaltaehkäisyyn. Yhdistyksen tavoitteena on ”uupumisen ennaltaehkäiseminen, työelämässä pysymisen ja työhön palaamisen tukeminen, sekä uupuneen syrjäytymisen ehkäiseminen”. Otin yhteyttä myös Facebookissa toimivaan ryhmään Työuupumus – Burnout: Tie toipumiseen. Kyseessä on vertaistutkimusryhmä ”työuupumuksen/burn outin kokeneille ja/tai uupumuksen ja väsymyksen keskellä parhaillaan kamppaileville”. Molemmissa suhtauduttiin tutkimukseeni hyvin myönteisesti. Yhteydenottohetkellä, joulukuussa 2020, yhdistyksen jäsenmäärä oli hieman alle sata ja Facebookissa toimivan vertaistutkimusryhmän noin 2 800.

5.1.2 Tutkimukseen osallistumispyyntö

Kuvasin Uupuneet ry:hyn ja Facebookin Työuupumus – Burnout: Tie toipumiseen -vertaisryhmän ylläpitäjälle sekä Verve Ouluun toimittamassani tutkimukseen osallistumispyynnössäni etsiväni tutkimuksen kohderyhmään kuuluvia henkilöitä haastateltavaksi ja/tai kirjoittamaan kokemuksistaan lähiesimiehensä kanssa käymistään keskusteluista (liite 1). Käytin tutkimukseni osallistumispyynnössä lähiesihenkilön sijaan nimitystä lähiesimies, koska se oli omien havaintojeni mukaan työelämässä yleisesti käytössä. Sittemmin työelämässä on alettu vakiintuneemmin käyttämään ilmaisua lähiesihenkilö, jonka myös Kielitoimiston sanakirja² tunnistaa ja määrittelee henkilöksi, jolla on määräysvaltaa toisten suhteen. Näistä syistä käytän tässä tutkimuksessa ilmaisua lähiesihenkilö.

Vastausaikaa tutkimukseen oli yhteensä neljä viikkoa. Määrittelin vastausajan varsin pitkäksi, koska halusin antaa osallistumispyynnön vastaanottaneille riittä-

2 <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/>

västi aikaa pohtia tutkimukseen osallistumista. Toiseksi en tuntenut Facebookissa toimivan ryhmän toimintatekniikkaa ja ymmärsin vertaisryhmän ylläpitäjän kanssa keskusteltuani, että osallistumispyyntöni ei välttämättä tavoita yhdellä julkaisukerralla kaikkia tutkimuksesta kiinnostuneita henkilöitä. Osallistumispyyntö julkaistiin vastausaikana ryhmässä useampaan kertaan.

Osallistumispyynnöissä oli Uupuneet ry:lle, Facebookissa toimivalle vertaisryhmälle ja Verve Oululle kullekin oma linkkinsä samansisältöiseen Webropol-ohjelmalla toteutettuun lomakkeeseen, jotta säilyttäisin mahdollisuuden suunnata osallistumisen uusimispyynnön oikeaan kohteeseen. Osallistumispyyntöä ei ollut tarvetta uusida Uupuneet ry:ssä eikä Facebookissa toimivassa vertaisryhmässä. Verve Oulun asiakkaille osallistumisaika oli jo lähtökohtaisesti pidempi, kolme kuukautta. Syynä oli, että aineiston keruun käynnistyttyä tutkimuksen kohderyhmää koskevien kuntoutuskurssien lukumäärä ja ajankohta ei ollut tiedossa. Vastausten pienen kertymän vuoksi päädyin jatkamaan vastausaikaa lopulta vuoden mittaiseksi Verve Oulun osalta.

Korostin osallistumispyynnössä tutkimukseen osallistumisen luottamuksellisuutta ja tunnistetietojen hävittämistä. Lisäksi ilmoitin Verve Oulun osallistujille toimitetussa osallistumispyynnössä Kelan myöntämän tutkimusluvan mukaisesti, että tutkimus ei liity tutkimukseen osallistuvan kuntoutukseen, eikä siitä kieltäytymisellä, osallistumisen keskeyttämisellä tai suostumuksen peruuttamisella ole mitään seurauksia eikä se vaikuta kuntoutukseen tai muihin Kelan etuuksiin nyt tai myöhemmin. Toistin vastaavat asiat jäljempänä kirjoituspyynnössäni.

5.1.3 Kirjallisen aineiston keruu

Tutkimukseen osallistumispyynnössä oli linkki Webropol-ohjelmalla toteutettuun lomakkeeseen, johon oli mahdollista kirjoittaa anonymisti kokemuksistaan (liite 2). Arvioin tutkimusaiheeni voivan olevan joidenkin tutkimuksen kohderyhmään kuuluvien henkilöiden kokemana sen verran sensitiivinen, etteivät he halua tulla haastateltaviksi ja halusin mahdollistaa myös heidän tutkimukseen osallistumisen kirjoittamalla anonymisti kokemuksistaan.

Pyysin vastaajia lomakkeen alussa ilmoittamaan, missä vaiheessa suhteessa mahdolliseen työpoissaoloonsa vastaaja keskusteli työkyvystään ja siinä tapahtuneista muutoksista lähiesihenkilönsä kanssa. Poissaololla kuvasin tarkoitettavan kaikkea muutakin pidempiaikaista poissaoloa kuin sairauspoissaolo. Taustalla olivat omat työelämähavaintoni, joiden mukaan tällaisissa tilanteissa voidaan jäädä työstä myös omaehtoisesti väliaikaisesti pois ennen kuin työkyvyn heikkeneminen etenee sairauspoissaoloa vaativaan työuupumukseen. Asetin kysymyksen pakolliseksi ja erikseen ennen avoimia kysymyksiä, koska arvioin, että keskustelun ajallinen kuvaus ei välttämättä tule avoimissa vastauksissa selkeästi ilmi.

Seuraavaksi kirjoituspyyntöni sisälsi yksilöityjä kysymyksiä, jotka koskivat tapauksista, jossa vastaaja on kertonut lähiesihenkilölleen muutoksista työkyvyssään ja sii-

hen vaikuttavista tekijöistä. Pyysin vastaajia kirjoittamaan kokemuksistaan ja kertomaan, kuinka hän on kokenut tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi lähiesihenkilönsä taholta kertoessaan lähiesihenkilölleen työkyvyssään tapahtuneista muutoksista. Pyysin vastaajia myös kertomaan ja kuvailemaan, kuinka keskustelu ja tapaaminen lähiesihenkilön kanssa sujui, millaiseksi vastaaja koki keskustelun ja mitä keskustelusta seurasi. Lisäksi pyysin vastaajia kertomaan, miten vastaajan lähiesihenkilö suhtautui vastaajan asiaan, ja mikä vastaajan lähiesihenkilön toiminnassa oli vastaajan kokemuksen mukaan hyvää tai miten vastaaja olisi toivonut hänen toimivan toisin.

Kysymykset ulottuivat kuormittavan työtilanteen kuvauksesta keskustelun kulkuun ja lopulta keskustelun jälkeiseen aikaan. Täsmensin kutakin avointa kuvailu- tai kertomispyyntöä kysymyksillä, joilla avasin asiaa, jota pyysin vastaajaa kuvailemaan. En pyytänyt vastaajaa vastaamaan erikseen näihin kysymyksiin, vaan tavoittelin sitä, että ne tukisivat vastaajan pohdintaa lähiesihenkilönsä kanssa käymästään keskustelusta. Asemoin kysymykset kunkin lihavoidulla ilmaistun kuvailu- ja kerrontapyynnön jälkeen useampana tarkentavana kysymyksenä ilmaistakseni sitä, että kuvailu- ja kerrontapyyntö kohdistuu nimenomaan tapaamiseen ja keskusteluun lähiesihenkilön kanssa, keskustelutilanteen etenemiseen ja vastaajan kokemukseen siitä. Kuvailu- ja kerrontapyynnot sekä niitä tämentävät tarkentavat kysymykset toistivat samaa tilannetta eri näkökulmista. Tavoittelin tällä sitä, että vastaaja pohtisi syvällisesti keskustelutilannetta ja omaa kokemustaan siinä. Kirjoituspyynnön lopussa toistin haastattelupyynnön, jonka esitin jo tutkimukseen osallistumispyynnössä.

5.1.4 Haastatteluaineiston keruu

Tutkimukseen osallistumispyyntöön vastasi 36 henkilöä, joista 16 ilmoitti haluavansa osallistua haastatteluun. Ainoastaan yksi haastatteluun ilmoittautuneista jätti vastaamatta yhteydenottooni haastatteluajan sopimiseksi, joten kyseinen haastattelu jäi toteutumatta. Sen sijaan yksi henkilö ilmoitti haluavansa osallistua ainoastaan haastatteluun ilman kirjallista vastausta. Haastateltuja henkilöitä oli lopulta 16. Toteutin haastattelut osallistujien toiveiden mukaisesti etäyhteydellä. Käytännössä toteutin haastattelut MS Teams- tai Zoom-ohjelman välityksellä. Yksi haastattelu toteutui puhelinhaastatteluna. Syvensin haastatteluilla tutkimukseen osallistujien kirjallisia vastauksia saadakseni heidän kokemuksistaan rikkaan ja yksityiskohtaisen kuvauksen ja säilytin näin IPA:n idiografisen luonteen (Eatough & Smith 2008, 2017).

Tutkimushaastatteluihin osallistuneista henkilöistä kaikki olivat yhtä lukuun ottamatta naisia. Tutkittavien anonymiteetin turvaamiseksi en erittele, kuka tutkimukseen osallistuneista oli mies. Haastateltavien naisemmistöstä voi selittää se, että naiset kokevat miehiä useammin työn henkisesti kuormittavana (Keyriläinen 2020, 113; Sutela, Pärnänen & Keyriläinen 2019, 128). Usein työuupumuksen oireina ilmenevät mielenterveyshäiriöt ja masennus ovat myös Eläketurvakeskuksen ja Kelan tilastojen mukaan naisilla yleisempiä kuin miehillä. Eläketurvakeskuksen

tilastojen mukaan vuonna 2021 mielenterveyssyyt ja masennus olivat naisilla miehiä yleisempiä syitä työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymiseen (Eläketurvakeskus 2022). Kelan tilastojen mukaan vuonna 2021 mielenterveyden ja käyttäytymishäiriöiden perusteella maksettavista sairauspäivärahoista noin 70 prosenttia maksettiin naisille (Kela 2022a).

Haastateltujen ikäjakauma oli 29–57 vuotta. Haastatelluista 13 (81 %) oli ikäryhmässä 35–54, joka Keyriläisen (2020) mukaan kokee työnsä raskaammaksi kuin muut ikäryhmät. Myös Kelan (2022b) tilastojen mukaan mielenterveyden ja käyttäytymishäiriöiden perusteella maksettiin sairauspäivärahoja eniten 35–54-vuotiaille. Eläketurvakeskuksen tilastojen mukaan ikäryhmillä 35–44 ja 45–54 mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöt olivat merkittävin syy työkyvyttömyyseläkkeeseen (Eläketurvakeskus 2022). Haastateltavat edustivat sekä yksityistä että julkista sektoria. Toimialoista edustetuimpia olivat sosiaali- ja terveys-, opetus- ja hoiva-ala sekä erilaiset asiantuntijatehtävät, jossa myös Sutelan ym. (2019) mukaan koetaan työ henkisesti rasittavimmaksi. Haastateltavien ryhmä oli homogeeninen siten, että heillä kaikilla oli ollut työuupumuskokemus tai -kokemuksia.

Haastateltavien taustatekijät, sukupuoli, ikä ja toimiala, kuvastavat vastaajien edustavuutta yleisimmin työuupumuksesta kärsivien työntekijöiden suhteen. Tutkimukseni kannalta tutkimukseen osallistujien taustatekijöillä ei ole merkitystä. En analysoi tutkimusaineistoa näiden taustatekijöiden mukaan, vaan kuvaan niiden avulla ainoastaan haastatteluaineiston edustavuutta yleensä ilmiön esiintymiseen. Tutkimukseen osallistuneet haastateltavat edustavat varsin hyvin tyypillisiä uupuneita työntekijöitä.

Toteutin haastattelut strukturoimattomina yksilöhaastatteluina. Smithin ym. (2009, 69) mukaan tämä on mahdollista kokeneelle haastattelijalle, jollaisena itseäni pidän, koska olen työurani varrella tehnyt useita kymmeniä puolistrukturoituja ja strukturoimattomia haastatteluja. Smith ym. (2009, 58) toteavat myös, että haastattelurungon laatiminen edellyttää haastattelulta odotetun kattavuuden pohtimista. Olin ennen haastatteluja kerännyt haastateltavilta tietoa heidän kokemuksistaan kirjoituspyynnölläni, joka kattoi tutkimani ilmiön. Kirjoituspyyntöni toimi haastatteluissani runkona, jonka avulla pyrin haastatteluissa syventämään haastateltavien kirjallisissa vastauksissa kuvailemaansa kokemusta ja näin kattamaan koko ilmiön haastattelussa. Huolehdin tällä tavoin siitä, että avoimesta vastaamismahdollisuudesta huolimatta haastateltavien vastaukset rajoittuivat tutkimani ilmiöön (Puusa 2020a, 107; Puusa & Juuti 2020a, 83).

Merkitysrakenteita tutkittaessa tutkimusaineistona tulee olla tekstiä, jossa tutkitavat puhuvat omin sanoin asioista (Alasuutari 2011, 83). Kokemuksia tavoitteleva haastattelu on luonteeltaan mahdollisimman avoin, keskustelunomainen ja luonnollinen tapahtuma, jossa haastateltavalle annetaan mahdollisimman paljon tilaa (Laine 2018, 39). Aloitin haastattelun kysymällä haastateltavilta, miten he ymmärtävät kuulluksi tulemisen ja millainen heidän mielestään on hyvä kuuntelija. Tavoittelin

tällä sitä, että haastateltavat pohtisivat ja kuvaisivat omia kokemuksiaan suhteessa kuulluksi tulemisen kokemukseen eivätkä keskittyisi kertomaan esimerkiksi kuormittavista tekijöistä työssä. Tämän jälkeen esitin ainoan etukäteen valmistelemäni haastattelukysymyksen: *Millainen oli tilanteesi, kun huomasit työkykyysi heikentyneen ja keskustelit siitä esimiehesi kanssa?*

Kaikki haastateltavat kuvasivat aluksi laajaan teemakysymykseen vastatessaan tilanteensa ja sen etenemisen sekä lähiesihenkilön kanssa käydyt keskustelut. He kuvasivat, miten ja miksi työ oli koettu kuormittavana, mitä sen jälkeen tapahtui, jäikö haastateltava työstä pois, miten työhön paluu sujui ja miten lopullinen ratkaisu työn tai työpaikan suhteen tapahtui. Lopuksi he kertoivat, mikä heidän tilanteensa oli haastatteluhetkellä. Samalla haastateltavat kertoivat keskusteluistaan lähiesihenkilöidensä kanssa ja hänen suhtautumisestaan tilanteeseen. Haastateltavat kertoivat haastatteluissa kirjoittamistaan kokemuksista laajemmin kuin he olivat vastauksissaan kirjoittaneet. Useampi haastateltava kertoi myös muista työuraansa sisältyneistä työuupumus- ja keskustelukokemuksistaan eri lähiesihenkilöiden kanssa kuin siitä, mistä he olivat vastauksissaan kirjoittaneet.

Haastateltavan kuvattua omaa tilannettaan ja keskusteluaan lähiesihenkilönsä kanssa palautin haastateltavat heidän kuvaamansa kuhunkin uupumukseen liittyvän tapahtumakulun alkuun ja pyysin kertomaan tarkemmin keskustelusta lähiesihenkilön kanssa. Annoin haastateltavien puhua vapaasti ja esitin haastattelussa tarkentavia kysymyksiä, jotta sain esiin haastateltavan kokemuksen mahdollisimman laajasti ja syvällisesti. Haastattelujen edetessä havaitsin strukturoimattoman haastattelun toimivaksi, koska jokaisen haastateltavan kokemus oli yksilöllinen. Myös kirjoituspyynnön käyttäminen haastatteluissa muistini tukena toimi hyvin. Tallensin kaikki haastattelut nauhoittamalla ne sanelimella. Haastattelujen nauhoittaminen onnistui teknisesti erinomaisesti, ja kaikki nauhat olivat käyttökelpoisia. Haastattelujen jälkeen litteroin ääninauhat sana sanalta.

5.1.5 Tutkimusaineiston käsittely

Aineistonkeruuni tuotti 36 kirjallista vastausta ja 16 haastattelua (liite 3). Tutkimuksen osallistumispyyntöön linkitetyn lomakkeen avaamiskerrat, aloitetut vastaamiset ja lähetetyt vastaukset käyvät ilmi taulukosta 2. Aineistonkeruuni oli avoin, koska se kohdistui henkilöryhmiin, joihin minun ei ollut mahdollista kohdentaa yksilöityä osallistumispyyntöä. Koska osallistumispyynnön sisältämä vastauslinkki oli avoin, oli vastaajien mahdollista avata lomake useampaan kertaan. Taulukon 2 sisältämistä tiedoista ei siten voi päätellä, kuinka moni henkilö oli lomakkeen avannut tai alkanut siihen vastaamaan. Lähetetyissä vastauksissa ei kuitenkaan viitattu muihin jo lähetettyihin vastauksiin tai mainittu vastauksen olevan esimerkiksi jatkoa toiseen vastaukseen, vaan ne kaikki koskivat yksittäisiä kokemuksia.

Taulukko 2. Kirjoituspyyntölomakkeen avaamiskerrat, aloitetut vastaamiset, lähetetyt vastaukset ja toteutetut haastattelut.

	Lomake avattu	Aloitettut vastaamiset	Lähetetyt vastaukset	Haastatteluun ilmoittautuneet	Toteutetut haastattelut
Facebook-vertaisryhmä	279	90	32	14	14
Uupuneet ry.	15	4	3	2	2
Verve Oulu	4	1	1	0	0
Yhteensä	298	95	36	16	16

Aloitettuja vastaamisia on Facebookin vertaisryhmästä useita. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että lomakkeessa on vastattu ainakin pakolliseen kysymykseen siitä, missä vaiheessa suhteessa työpoissaoloonsa vastaaja keskusteli lähiesihenkilönsä kanssa. Tämän perusteella voitaneen arvioida, että pakolliseen vaihtoehtokysymykseen vastaaminen oli helpompaa kuin avoimiin kuvailupyyntöihin vastaaminen ja kirjoittaminen.

Verve Oulun osalta vastausten määrä jäi hyvin pieneksi, vaikka osallistumisaikaa jatkettiin siten, että sitä oli yhteensä noin vuosi. Yhtenä syynä vastausten vähäiseen määrään voi olla se, että kuntoutukseen osallistujia pyydetään Kelan ja kuntoutuksen järjestäjän tahoilta vastaamaan useisiin muun muassa kuntoutusta koskeviin kyselyihin. Kuntoutuskurssien osallistujien vastausmäärän vähäisyys ei kuitenkaan tutkimukseni luotettavuutta heikennä, koska sain tutkimukseni kannalta riittävästi vastauksia ja haastateltavia Facebook-ryhmästä ja yhdistyksestä.

Aineistonkeruun jälkeen kävin kertynyttä aineistoa läpi. Yhdessä kirjallisessa vastauksessa (liite 3, henkilö K6) oli vastattu ainoastaan pakolliseen keskusteluajankohtaa koskeneeseen kysymykseen ja annettu suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Vastauksessa ei ollut lainkaan analysoitavaa, eikä vastaaja ilmoittanut yhteystietojaan haastattelujan sopimiseksi. Tästä syystä rajasin sen analysoitavasta aineistostani pois.

Havaitsin myös haastattelujen kuluessa, että kolme haastateltavaa ei kuulunut tutkimukseni kohderyhmään. Syynä tähän oli, että yksikään heistä ei ollut keskustellut työkykynsä heikentymisestä lähiesihenkilönsä kanssa. Tutkimuskysymykseni kannalta merkityksellistä oli haastateltavien homogeenisuus siten, että heillä kaikilla oli ollut työuupumuskokemus tai -kokemuksia, joista he olivat kulloisenkin lähiesihenkilönsä kanssa keskustelleet (Smith ym. 2009, 49–50). Tästä syystä rajasin nämä haastattelut ja haastateltujen kirjalliset vastaukset pois aineistostani (liite 3, henkilöt H14, H15 ja H16). Kuusi tutkimuksen kohderyhmään kuuluneista haastateltavista kertoi useammasta kokemuksestaan eri lähiesihenkilöiden kanssa ja yksi henkilö ilmoitti haluavansa osallistua ainoastaan haastatteluun ilman kirjallista vastausta. Aineiston käsittelyn jälkeen tutkimusaineistoni muodos-

tui 33 henkilön 39 kokemuksesta. Jatkossa tarkoitan tutkimukseeni osallistujilla näitä 33 henkilöä.

Smith ym. (2009, 29, 49, 51; 2022, 24, 43, 46) korostavat IPA:n idiografista luonnetta tutkimusaineiston koossa ja painottavat, että aineiston laatu on määrää tärkeämpää. IPA:ssa analysoitava aineisto on yleensä pieni, koska se mahdollistaa paremmin yksityiskohtaisemman tutkimuksen. Väitöskirjatutkimuksissa voitaisiin Smithin ym. (2022) mukaan toteuttaa ensimmäinen tutkimus yhden osallistujan tapaustutkimuksena, toinen kolmea osallistujaa koskevana tutkimuksena ja kolmas kymmentä osallistujaa koskevana tutkimuksena. Oikea ja riittävä lukumäärä riippuu kuitenkin tutkimuskysymyksistä ja aineiston laadusta (Smith ym. 2022, 46).

Smithin ym. (2009, 52; 2022, 47) mukaan on myös mahdollista, että iso aineisto estää analyysissä tarvittavan riittävän vuoropuhelun ja reflektoinnin. Tunnistin tutkimuksessani riskin aineistoni kanssa. Tutkimusaineistoni muodostui 33 henkilön 39 kokemuksesta, jota voinee pitää suurena verrattuna Smithin ym. (2022) näkemykseen sopivan kokoisesta IPA-aineistosta väitöstutkimuksessa. Päätin kuitenkin sisällyttää aineistooni kaikki kuulluksi tulemisen kokemukset siksi, että ilmiötä on tutkittu vähän. En myöskään halunnut rajoittaa tarkasteltavia kokemuksia pelkästään tietynlaisiin keskusteluihin, kuten työterveysneuvotteluihin. Halusin tutkimuksessani selvittää työntekijän kokemusta tilanneriippumattomasti ja arvioin, että jättäessäni rajaamatta keskustelutilanteen tietyytyyppeihin tai -muotoisiin keskusteluihin ei keskustelun tekninen sisältö ja tarkoitus korostu tutkimuksen tuloksissa. Halusin tutkimuksessani myös tarkastella sekä työntekijän kuulluksi tulemisen että tulemattomuuden kokemuksia. Tämän vuoksi en rajoittanut keskustelutilanteiden tarkastelua niiden laadun mukaan.

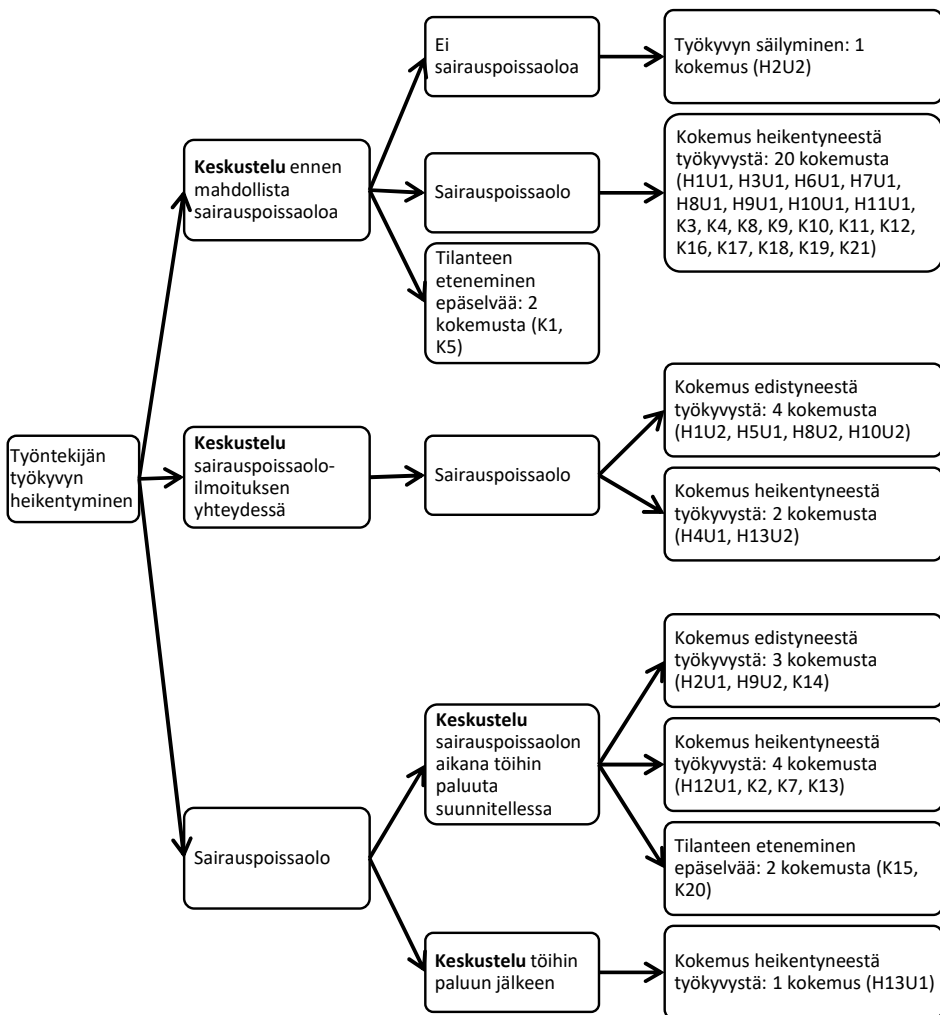
Tutkimuksessani oli yhden henkilön tyhjän kirjallisen vastauksen ja kolmen tutkimukseni kohderyhmään kuulumattoman henkilön kirjallisten vastausten ja haastattelujen pois rajaamisen jälkeen analysoitavana kirjallisia vastauksia yhteensä 118 sivua Word-dokumentteihin siirrettynä kirjasinkoolla 12 pt, rivivälillä 1,5 ja 2,5 cm:n marginaaleilla. Analysoitavien haastattelujen kesto vaihteli siten, että lyhimmillään haastattelut olivat pituudeltaan 1 tunti 5 minuuttia ja pisimmillään 2 tuntia 34 minuuttia. Analysoitavaa haastatteluaineistoa kertyi yhteensä 22 tuntia 18 minuuttia. Litteroituna analysoitavaa haastatteluaineistoa oli 475 sivua Word-dokumentteihin kirjoitettuna kirjasinkoolla 12 pt, rivivälillä 1,5 ja 2,5 cm:n marginaaleilla.

5.1.6 Analysoitava aineisto

Tutkimukseni koskee tutkimukseen osallistujien subjektiivisia ja yksilöllisiä kokemuksia, mikä on fenomenologisen lähestymistavan keskiössä (Smith ym. 2009, 11; 2022, 10). Ihmisillä voi kuitenkin olla useita kokemuksia samasta ilmiöstä. Näin oli myös osalla tutkimukseeni osallistujista. Nämä kokemukset limittyivät haastatteluisissa, kun haastateltavat niistä kertoivat ja näin rikastivat kokemuksesta. Smith ym. (2009, 2; 2022, 2) kuvaavat IPA:ssa analysoitavan kokemusta, jolla on yksilön

elämässä pieniä yksiköitä suurempi merkitys sen sijaan, että analysoitaisiin tutkittavien kokemuksen muodostavia pieniä yksiköitä. Tutkimuksessani tämä tarkoittaa sitä, että analysoitava yksikkö on kuulluksi tulemisen kokemus kokonaisuutena eivätkä kokemuksen muodostavat pienet yksiköt, kuten työntekijän lähiesihenkilölle kertominen tai lähiesihenkilön vastaaminen.

Analysoitava aineistoni muodostui niiden tutkimukseen osallistujien kokemuksista, joilla oli työn kuormittavuuden aiheuttama työuupumuskokemus, josta he olivat keskustelleet lähiesihenkilönsä kanssa. Tutkimukseni osallistujat kävivät keskusteluja eri ajankohtina, ja heidän tilanteensa etenivät keskustelujen jälkeen eri tavoilla (kuvio 3). Tutkimusaineistoon sisältyi 39 keskustelua, joista 23 käytiin ennen mahdollista sairauspoissaoloa, kuusi sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä, yhdeksän sairauspoissaolon aikana ja yksi töihin palattua sairauspoissaolon jälkeen. Olen merkinnyt kuviossa 3 tutkimukseen osallistujien kokemukset siten, että esimerkiksi K1 tarkoittaa vain kirjallisen vastauksen antaneen henkilön numero 1 kokemusta, H1U1 tarkoittaa haastatteluun osallistuneen henkilön numero 1 ensimmäistä kokemusta ja H2U2 henkilön numero 2 toista kokemusta. Käytän tätä merkitsemistapaa koko tutkimukseni ajan.



Kuvio 3. Tutkimukseen osallistujien keskustelujankohdat lähiesihenkilön kanssa ja tilanteen eteneminen keskustelun jälkeen.

Tutkimukseen osallistujien keskustelut ennen sairauspoissaoloa liittyivät heidän ajatuksiensa ja toiveeseensa siitä, että lähiesihenkilö helpottaisi heidän tilannettaan siten, että heidän tilanteensa ei etenisi pitkittyvään sairauspoissaoloon. Keskustelu oli siten työntekijän näkökulmasta työuupumusta ennaltaehkäisevä. Useimmissa kokemuksissa tilanne eteni keskustelun jälkeen sairauspoissaoloon (H1U1, H3U1, H6U1, H7U1, H8U1, H9U1, H10U1, H11U1, K3, K4, K8, K9, K10, K11, K12, K16, K17, K18, K19, K21). Vain yhdessä kokemuksessa työkyky säilyi keskustelun jälkeen ilman sairauspoissaoloa (H2U2). Kahden vain kirjallisesti vastanneen (K1, K5) osalta on epäselvää, seurasiko keskustelua sairauspoissaolo vai ei. Näistä toinen

ilmoitti tulleen irtosanotuksi töistä. Toisen vastauksesta ei tilanteen eteneminen keskustelun jälkeen käynyt lainkaan ilmi.

Kuusi keskustelua käytiin sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä eli keskustelut käytiin samalla, kun työntekijä ilmoitti lähiesihenkilölle uupumuksen vuoksi aiheutuvasta sairauspoissaolosta. Työntekijän sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä lähiesihenkilön kanssa käymä keskustelu voidaan ajatella kuntoutumista tukevaksi keskusteluksi. Kolme sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä keskustelleista palasi pysyvästi töihin sairauspoissaolon jälkeen (H1U2, H5U1, H8U2). Lisäksi yksi oli haastatteluhetkellä töistä pois sairauden vuoksi, mutta hän arvioi työkykynsä parantuvan siten, että hän kykenee palaamaan sairauspoissaolon jälkeen työhönsä (H10U2). Tästä syystä luokittelin kokemuksen ryhmään, jossa työkyky edistyi. Kahdella sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä keskustelleista ja sairauden vuoksi töistä poissaolleista työkyky ei palautunut, eivätkä he palanneet sairauspoissaolon jälkeen töihin (H4U1, H13U2). Näistä toinen oli haastatteluhetkellä sairauden vuoksi pois töistä, eikä hänellä ollut aikomusta palata töihin sairauspoissaolon jälkeen (H4U1). Tästä syystä luokittelin kokemuksen ryhmään, jossa työkyky heikentyi.

Yhdeksän keskustelukokemusta ajoittui työntekijän sairauspoissaoloajalle. Keskustelut olivat useimmiten työterveysneuvotteluja, joissa keskusteltiin työntekijän paluun mahdollistavista työjärjestelyistä. Sairauspoissaoloaikana keskusteluja käyneistä kolme palasi töihin (H2U1, H9U2, K14) ja neljä ei (H12U1, K2, K7, K13). Kahdesta kirjallisesta vastauksesta (K15, K20) ei käynyt lainkaan ilmi, miten tilanne eteni keskustelun jälkeen.

Yksi keskustelu käytiin työntekijän palattua töihin sairauspoissaolon jälkeen, mikä oli aktiivisen tuen mallin mukaista töihin paluun tukea. Henkilö oli paluunsa jälkeen pari päivää töissä, minkä jälkeen hänelle aiheutui pidempi sairauspoissaolo samoista syistä kuin aiemmin. Tästä syystä luokittelin kokemuksen ryhmään, jossa työkyky heikentyi (H13U1).

Analysoitavassa aineistossa yhdessä kokemuksessa työkyky säilyi keskustelun jälkeen. Sisällytin tämän kokemuksen samaan ryhmään niiden kanssa, joilla työkyky edistyi keskustelun jälkeen. Kokemuksiin edistyneestä tai säilyneestä työkyvystä sisältyy siten työssä jatkaminen ilman poissaoloa, poissaolon jälkeinen paluu tai aikomus palata työhön. Näitä kokemuksia oli yhteensä kahdeksan. Ero kokemuksiin heikentyneestä työkyvystä on se, että kokemuksiin heikentyneestä työkyvystä sisältyy töistä kokonaan poisjääminen, jolloin töihin ei palattu tai aiottu palata sairauspoissaolon jälkeen. Töistä poisjääminen oli mahdollista myös omasta aloitteesta esimerkiksi irtisanoutumalla. Näitä kokemuksia oli yhteensä 27. Neljässä kokemuksessa keskustelun jälkeiset työkykymuutokset eivät vastauksista selvinneet. Kokemusten jakautuminen edistyneeseen ja heikentyneeseen työkykyyn on esitetty taulukossa 3.

Taulukko 3. Analysoitavat kokemukset työkykymuutosten mukaan.

Kokemukset työkyvyn muutoksista	Ryhmään sisältyvät kokemukset	Lukumäärä
Edistynyt työkyky	H1U2, H2U1, H2U2, H5U1, H8U2, H9U2, H10U2, K14	8
Heikentynyt työkyky	H1U1, H3U1, H4U1, H6U1, H7U1, H8U1, H9U1, H10U1, H11U1, H12U1, H13U1, H13U2, K2, K3, K4, K7, K8, K9, K10, K11, K12, K13, K16, K17, K18, K19, K21	27
Työkykymuutokset eivät selviä vastauksesta	K1, K5, K15, K20	4

5.1.7 Tunne kokemuslaatuna ja tunneilmaisun tunnistaminen

Erityisesti sensitiivisissä aiheissa haastattelutilanteet ja haastateltavat voivat olla emotionaalisesti latautuneita, mihin haastattelijan on varauduttava (Luomanen & Nikander 2017, 289). Sensitiivisiä aiheita voivat Leen ja Renzettin (1990) mukaan olla mitkä tahansa aihepiirit, mutta erityisesti henkilökohtaiset kokemukset. Tunteiden syntymiseen ja kokemiseen vaikuttavat tilanteen koettu merkityksellisyys, persoonallisuus, motiivi ja odotukset tilanteesta sekä tapa havainnoida tilannetta. Tunteiden syntymiseen ja kokemiseen vaikuttavat erityisesti tulkinnat ja arviot havaituista tilanteista, tunnetiloista, ilmaisuista, käyttäytymisistä ja uskomuksista siitä, mitä tilanteessa pitäisi tapahtua. (Lewis 2008, 311–312). Tunneilmaisun perusteella voi ajatella, että kokemukseen liittyvät tunteet eivät ole auttaneet siirtämään kokemusta menneisyyteen. Tunne on jäänyt arvioimisen kohteeksi ja osaksi yksilöiden ideaalista elämäntilannetta, kun he kertovat omasta kokemuksestaan. (Perttula 2011, 125).

Tutkimusaiheeni oli tutkimukseen osallistujille henkilökohtainen, ja heidän kokemuksensa osoittautuivat haastatteluissa sensitiivisiksi ja haastattelutilanteet emotionaalisiksi. Tämä kävi ilmi haastatteluissani tutkimukseen osallistujien sanallisesta ja sanattomasta tunneilmaisusta, kun he kertoivat keskustelustaan lähiesihenkilön kanssa. Esimerkiksi kaksi haastateltavaa alkoi itkemään kesken haastattelun, kun he kertoivat hyvin kielteiseksi kokemastaan keskustelusta ja sitä seuranneesta työkyvyttömyydestä, joka oli haastateltavalle epätoivottua. Myös tutkimukseen osallistujien kirjalliset vastaukset sisälsivät tunneilmaisuja.

IPA:ssa nähdään, että yksilön tunteet ovat keskeisiä inhimillisen kokemuksen ymmärtämiselle ja tunnereaktiot ja ilmaisut korostavat tutkittavalle tärkeitä asioita (Smith ym. 2009, 199; 2022, 144). IPA:ssa ajatellaan ihminen kognitiivisena, kielellisenä, affektiivisena ja fyysisenä olentona ja oletetaan, että ihmisten puheen, ajattelun ja tunnetilan välillä on yhteys. Yhteyden tunnistetaan olevan monimutkainen, koska ajatuksien ja tunteiden ilmaiseminen voi olla haastavaa eikä kaikkea haluta

aina kertoa. Tutkijan on siksi tulkittava ihmisten mielentila ja tunnetila heidän sanomastaan. (Smith & Osborn 2015, 26).

Smith ym. (2009) keskittyvät tutkimusaineiston kommentoinnissa kielelliseen, käsitteelliseen ja kuvailevaan kommentointiin sisällyttämällä tunneilmaisun analysointi niihin. Tällä tavalla esimerkiksi Muchena, Howcroft ja Stroud (2018) ottavat analyysissään huomioon tutkimukseen osallistuneiden sanallisia tunneilmaisuja avioerosta, Bradley-Cole (2021) johtajien toiminnasta, Iqbal ym. (2020) kiitollisuuden ja Denovan ja Macaskill (2013) stressin kokemisesta. Muita vastaavalla tavalla sanallisen tunneilmaisun huomioivia IPA:lla toteutettuja tutkimuskohteita ovat olleet esimerkiksi oma psyykinen oireilu (Powell, Overton & Simpson 2014), perheenjäsenen psyykinen oireilu (Spillane, Matvienko-Sikar, Larkin & Arensman 2020), sairaus (Bacon, McKay, Reynolds & McIntyre 2020), sairaudesta toipuminen (Tuffour, Simpson & Reynolds 2019), vanhemmuus (Birtwell, Hammond & Puckering 2015) ja äitiys (Silva-Suarez, Rabionet, Zorrilla, Perez-Menendez & Rivera-Leon 2021). Myös pelkästään tunneilmaisua on tutkittu IPA:n avulla tutkittavien sanallisesta ilmaisusta (Eatough & Smith 2006; Eatough, Smith & Shaw 2008).

Yksilön kokemuksta on mahdollista ymmärtää sensitiivisessä ja tunteita haastattelutilanteessa nostattavassa aiheessa syvällisemmin, kun analyysiin otetaan mukaan haastateltavan tunneilmaisun analysointi ja kokemuksen tunnenerkityksen tarkastelu. Lisäksi IPA:n hermeneuttiset ja fenomenologiset lähtökohdat (intentionaalisuus, olemassaolo, elämismaailma, hermeneuttinen kehä ja kaksoishermeneutiikka) soveltuvat hyvin tunteiden tutkimiseen, sillä yksilöt ovat emotionaalisesti sitoutuneina maailmaan ja tulkitsevat kokemuksiaan ainutlaatuisen historiallisen ja sosiaalisen kontekstin kautta. (Gill 2015b, 29, 33). IPA:lla voidaan tarkastella kokemuksiin liittyviä tunteita ja esimerkiksi niiden vaikutusta toimintaan ja hyvinvointiin (Gill 2015b, 43–44).

Näistä syistä on perusteltua tarkastella haastateltavan sanallisen tunneilmaisun lisäksi sanatonta tunneilmaisua osana tulkitsevaa fenomenologista analyysiä. Päätin sisällyttää tunneilmaisun analyysin tulkitsevaan fenomenologiseen analyysiin, koska arvioin tutkimukseen osallistujan tunneilmaisun kertovan kokemuksen merkityksestä ja näin syventävän kokemuksen merkityksen ymmärtämistä. Arvioin tutkimukseen osallistujan tunneilmaisun kertovan myös siitä, että heidän tunteensa eivät ole auttaneet heitä siirtämään kokemusta menneisyyteen. Tiedostin samalla sen, että tunneilmaisun ja tunnetilan välinen yhteys ei ole aina selvä, koska tunteita on mahdollista peittää ja jättää ne ilmaisematta, kieltää tai esimerkiksi kokea tiedostamatta (Myllyviita 2016).

Tunteita ilmaistaan sanallisen ilmaisun lisäksi kuitenkin myös sanattomasti. Sanaton eli epäsuora tunneilmaisu voi ilmetä muun muassa kasvojen, kehon, äänen ja toiminta-aktiivisuuden muutoksina (Lewis 2008, 310). Tulkitsevassa fenomenologisessa analyysissä tunnistetaan tunteiden merkitys kokemuksen ymmärtämisessä, mutta siinä ei huomioida tunnetta kokemuslaatuna. Smith ym. (2022) huomioivat

IPA:ssa tunneilmaisun sisällyttämällä sen kuvailevaan kommentointiin esimerkiksi haastateltavan kuvausten ja tunnereaktioiden perusteella muistelemalla haastatteluja ja kuvittelemalla haastateltavan äänensävyä (Smith ym. 2022, 83).

Näkemykseni mukaan tunneilmaisun huomioiminen Smithin ym. (2022) kuvaamalla tavalla sisällyttämällä se muuhun kommentointiin ja muistelemalla haastatteluja sekä kuvittelemalla haastateltavien äänensävyä ei kuitenkaan ole riittävä eikä luotettava tapa tunnemerkityksen esiin saamiseksi. Haastattelujen ja niiden analysoinnin välillä voi kulua pitkäkin aika ja haastattelujen muistaminen analyysivaiheessa sanatarkoista litteroinneista huolimatta voi olla vaikeaa. Näin ollen haastateltavien sanattoman tunneilmaisun huomioiminen voi jäädä vähäiseksi. Näistä syistä tunnistin tutkimukseen osallistujien tunteita heidän suoran ilmaisun lisäksi epäsuorasta ilmaisusta.

Suora tunneilmaisu tarkoittaa tutkimukseen osallistujien sanallista ilmaisua, mikä kävi ilmi, kun he kuvailivat omia tunteitaan keskustelussa lähiesihenkilön kanssa kirjallisessa vastauksessaan tai haastattelussa. Haastatteluista kirjasin tällaiset sanalliset ilmaisut sanatarkasti litterointeihin. Epäsuoran tunneilmaisun tunnistamisen osalta tutkimuksessani muodostui haasteeksi se, etten ollut osannut etukäteen haastatteluihin valmistautuessani ja niitä toteuttaessani varautua haastateltavan sanattomaan viestintään ja sen analysointiin. Ilmiö nousi selkeästi esiin aineistosta vasta haastatteluja litteroidessani. Haastateltavien sanattomasta viestinnästä kertovien eleiden ja ilmeiden sekä asennon analysointi olisi edellyttänyt, että olisin tallentanut haastattelut videotallenteina. Koska minulla oli ainoastaan haastateltavien äänitallenteet, oli minun tunnistettava heidän sanatonta tunneilmaisuun pelkästään heidän äänestään.

Sanatonta viestintää ja tunneilmaisua on tutkittu runsaasti kasvojen liikkeistä ja kehon asennoista (Keltner, Tracy, Sauter, Cordaro & McNeil 2016, 476). Tunteita ilmaistaan myös useammilla muilla tavoilla kuin pelkästään kasvon ilmeillä tai yksittäisillä sanoilla (Keltner, Sauter, Tracy & Cowen 2019). Myös äänen on todettu olevan rikas emotionaalisen ilmaisun muoto (Scherer 1986). Empiiristen tutkimusten mukaan äänen perusteella on tunnistettavissa useita eri tunteita, esimerkiksi halveksunta (Schröder 2003; Simon-Thomas, Keltner, Sauter, Sinicropi-Yao & Abramson 2009), helpotus (Sauter, Eisner, Ekman & Scott 2010; Sauter & Scott 2007; Schröder 2003; Simon-Thomas ym. 2009), huvittuneisuus (Sauter ym. 2010; Sauter & Scott 2007; Simon-Thomas ym. 2009), inho, pelko ja suuttumus tai viha (Sauter ym. 2010; Schröder 2003; Simon-Thomas ym. 2009), onnellisuus ja ikävystyminen (Schröder 2003), tyytyväisyys (Sauter & Scott 2007), suru (Sauter ym. 2010; Simon-Thomas ym. 2009) ja yllättyneisyys (Hertenstein, Keltner, App, Bulleit, & Jaskolka 2006; Sauter ym. 2010; Simon-Thomas ym. 2009). Myös häpeä, hämmennys, kiinnostus, kiitollisuus, sympatian tunne, voitonriemu, ylpeys ja kunnioituksen tai pelon herättäminen ovat äänen perusteella tunnistettavissa (Simon-Thomas ym. 2009).

Tracy ja Randles (2011) ovat tutkimuskatsauksessaan kartoittaneet eri perustunteita kuvaavia malleja, joissa on määritelty yhteisiksi perustunteiksi ilo, pelko, suru ja viha. Tracyn ja Randlesin (2011) tutkimuskatsauksen mukaan joillekin malleille yhteisiä perustunteita olivat myös helpotus, huoli, inho, kiinnostus, tyytyväisyys, välittäminen ja yllätys. On kuitenkin yleisesti tunnettua, että tunteita voidaan kuvata sanallisesti useilla eri sanoilla. Juslin ja Laukka (2003, 776) toteavat, ettäärkevin tapa on käsitellä erilaisia, mutta läheisesti toisiinsa liittyviä tunnesanoja samaan tunneperheeseen kuuluvina ilmaisuina. Tämän mukaisesti Juslin ja Laukka (2003, 776) luokittelivat läpikäymiensä tutkimusten tunnesanat perustunteiden mukaan ja valitsivat luokiteltaviksi perustunteiksi hellyyden, ilon, pelon, surun ja vihan, koska näiden tunnistamiselle löytyi riittävästi empiiristä tukea tutkimuksissa. Luokittelun mukaan viha sisälsi aggressiivisuuden, aggressiivisen kiihtymyksen, raivon, kiukun, ärsyyntymisen, ärtymyksen, suuttumuksen ja turhautumisen. Pelko sisälsi ahdistuksen, hermostuneisuuden, paniikin, kauhun ja huolen. Onnellisuus sisälsi ilon, iloisuuden, innostuneisuuden, riemun, nautinnon ja naurun. Surullisuus sisälsi epätoivon ja epätoivosta itkemisen, masennuksen, synkkyyden ja väsymyksen. Rakkaus ja hellyys sisälsivät kiintymyksen, rakkauden, mukavuuden, rakastamisen, pehmeiden, herkkyyden, hellyyden ja arkuuden. (Juslin & Laukka 2003, 776).

Puheen paralingvististen piirteiden eli äänen ominaisuuksien ymmärtäminen vaikuttaa viestinnän onnistumiseen (Wani, Gunawan, Qadri, Kartiwi & Ambikairajah 2021, 47795). Tunteita on mahdollista tunnistaa puheesta teknologian avulla. Wanin ym. (2021) artikkelikatsauksen mukaan puheen tunteiden tunnistusjärjestelmä (*Speech Emotion Recognition, SER*) on nykyään keskeinen osa erilaisia puheenkäsittelyjärjestelmiä. SER-järjestelmä tavoittaa puhujan erilaiset tunteet poimimalla ja luokittelemalla esikäsitellyn puhesignaalin merkittävät piirteet. Teknologian avulla tunteiden tunnistaminen puheesta on kuitenkin haastavaa, koska ensin on luotava tunnemalli, johon tunnistettavat tunteet on määritetty ja syötettävä järjestelmälle tunnistettavan tunteen piirteet, jotka puheesta käyvät ilmi. (Wani ym. 2021, 47795–47796).

Wanin ym. (2021) artikkelikatsauksen mukaan tunteiden tunnistaminen teknologian avulla voi jäädä alle puoleen. Teknologian avulla suoritettu tunteiden oikein tunnistaminen edellyttää, että tunneilmaisua kuvaava tietokanta on järjestelmässä oikein suunniteltu ja laadittu (Wani ym. 2021, 47797). Tunnistusta nopeuttaa tunteita tehokkaasti kuvaavien puheominaisuuksien huolellinen järjestely. Ominaisuuksien tarkkaan ja erityiseen luokitteluun ei kuitenkaan ole yleisesti hyväksyttyä järjestelmää. (Wani ym. 2021, 47799). Tunteiden tunnistusjärjestelmään liittyen ei myöskään vallitse yksimielisyyttä tunteiden määritelmästä, mittaamisesta tai luokittelusta (Wani ym. 2021, 47805, 47810).

Juslin ja Laukka (2003) ovat arvioineet tutkimuskatsauksessaan, että vihan, pelon, onnen, surun ja hellyyden tunnistaminen onnistuu äänen perusteella lähes 70

prosentin tarkkuudella. Pellin, Monettan, Paulmannin ja Kotzin (2009) mukaan tunnistaminen on vieläkin tarkempaa, jos kuulija on samasta kulttuurista kuin puhuja. Perustunteiden äänellinen ilmaisu on yleismaailmallista eli kuulijan ei tarvitse osata kieltä tunnistukseen puhujan tunnetilan (Laukkanen & Leino 1999, 97–98). Puheen voimakkuutta on mahdollista arvioida mittaamalla tai kuulohavainnon avulla (Laukkanen & Leino 1999, 40) ja puheen tunnetilaa on mahdollista tunnistaa sen valenssin eli tunteeseen sisältyvän arvovaruksen (positiivinen/negatiivinen) avulla (Laukkanen & Leino 1999, 92). Laukkanen ja Leino (1999) viittaavat myös Murrayn ja Arnottin (1993) tutkimuskatsaukseen, jonka mukaan puhepiirteiden vaihtelun tarkoitus on tunnetilojen ilmaiseminen.

Teknologia-avusteisen tunnistamisen puutteet huomioon ottaen voidaan fenomenologisesti ajatella, että ihmisen on mahdollista tunnistaa puheesta sellaisia tunneilmaisuja, jotka eivät teknologia-avusteisesti ole tunnistettavissa. Olin itse samasta kulttuurista ja puhuin samaa kieltä kuin kaikki haastateltavani. Lisäksi haastateltavien sanaton viestintä oli haastatteluissa paikoin hyvin voimakasta ja selkeää. Näillä perusteilla arvioin tunteiden tunnistamisen olevan mahdollista äänitallenteen avulla.

Otan tutkimuksessani huomioon haastateltavien sanattoman tunneilmaisun analysoimalla, mitä tunnetta haastateltavat kokemuksesta kertoessaan äänellään ilmaisevat. Tutkimukseni ei koske puhetekniikkaa eikä äänenkäyttöä enkä myöskään analysoi sitä, miten eri tavalla haastateltavat eri tunteita äänellään ilmaisevat. En tutkimuksessani mitannut haastateltavien äänenkäyttöä, vaan tunnistin haastateltujen tunteita aistinvaraisesti kuuntelemalla haastattelunauhut useampaan kertaan.

Vilkmanin (1987) mukaan puheen perussävel, voimakkuus, sävy ja kesto voivat välittää puhujan fyysisestä ja emotionaalisesta tilasta viestejä, jotka eivät ole sitoutuneet sanojen merkityssisältöön. Jotta puhe olisi tehokkaasti ilmaisevaa, siinä on oltava riittävästi vaihtelua eri puheparametreissa, joita ovat esimerkiksi sävelkorkeus, voimakkuus ja äänenväri (Laukkanen & Leino 1999, 15). Juslinin ja Laukan (2003) tutkimuskatsauksen perusteella onnellisuus, pelko, rakkaus ja hellyys, suru ja viha ovat tunnistettavissa puheesta muun muassa puhenopeuden, äänen voimakkuuden ja sävelkorkeuden sekä niiden vaihtelun mukaan (taulukko 4). (Juslin & Laukka 2003, 802).

Taulukko 4. Perustunteet ja puheilmaisun piirteet (Juslin & Laukka 2003, 802).

PERUSTUNNE	PUHEILMAISUN PIIRTEET
Onnellisuus	Puhe on nopeaa, mutta volyyymi on keskikorkea. Sävelkorkeus on nouseva ja korkea, ja se vaihtelee paljon. Puhe syttyy nopeasti ja se sisältää myös korkeataajuista energiaa.
Pelko	Puhe on nopeaa, mutta sen volyyymi on matala, joka kuitenkin vaihtelee paljon. Puheen sävelkorkeus on korkea ja nouseva, ja se vaihtelee vähän.
Rakkaus ja hellyys	Puhe on hidasta ja hiljaista, ja se vaihtelee vähän. Sävelkorkeus on matala ja laskeva, ja se vaihtelee vähän. Ns. äänihyökkäykset ovat hitaita.
Suru	Puhe on hidasta. Äänen volyyymi on alhainen eikä se juuri vaihtelee. Sävelkorkeus on matala ja laskeva eikä se juuri vaihtelee. Puhe myös syttyy hitaasti. Puhe sisältää vähän korkeataajuista energiaa.
Viha	Puhe on nopeaa ja siinä on voimakas volyyymi (intensiteetti), joka vaihtelee paljon. Puheen sävelkorkeus on vaihteleva, nouseva ja korkea. Puhe syttyy nopeasti ja se sisältää ns. äänihyökkäyksiä. Puheessa on paljon korkeataajuista energiaa.

Tunnistan tutkimuksessani, että tunteita voidaan ilmaista ja kuvata lukuisilla tavoilla ja sanoilla. Valitsin tunneilmaisujen analyysin lähtökohdaksi perustunteita kuvaavat mallit, ja rajoitan tarkastelun perustunteisiin viha, ilo, pelko ja suru, joiden on todettu olevan yhteisiä eri perustunteita kuvaaville malleille (Tracy & Randles 2011). Lisäksi otin analyysiini mukaan rakkauden ja hellyyden, joka Juslinin ja Laukan (2003) mukaan on perustunne ja puhepiirteistä tunnistettavissa. Käytin haastateltavan äänestä tekemäni tunneilmaisun tunnistamisen lähtökohtana Juslinin ja Laukan (2003) kuvaamia perustunteiden puheilmaisun piirteitä (taulukko 4). En rajoittanut haastateltavan tunneilmaisun kuvaamista Juslinin ja Laukan (2003) esittämiin ilmaisuihin, vaan käytin analyysissäni myös haastateltujen käyttämiä tunneilmaisua kuvaavia sanoja. Kuvaan tunneilmaisun analysointia tarkemmin luvussa 5.2.3.

5.2 Aineiston analyysi

5.2.1 IPA:n menetelmävaiheet ja niiden soveltaminen tutkimuksessa

Smithin ym. (2009, 80; 2022, 76) mukaan IPA:lle ei ole oikeaa eikä väärää toteutustapaa. IPA on siten varsin vapaa ja luova prosessi, ja menetelmän vaiheita voidaan soveltaa tutkimustarpeiden mukaan (Tökkäri 2018, 75). Smithin ym. (2009) kehittämässä menetelmässä oli alun perin kuusi vaihetta, kun Smithin ym. (2022) päivittänyt menetelmä sisältää seitsemän vaihetta (ks. liite 4). Molemmissa käsitellään aluksi kutakin analysoitavaa kokemusta erikseen ja lopuksi viimeisessä vaiheessa tarkastellaan koko aineistoa.

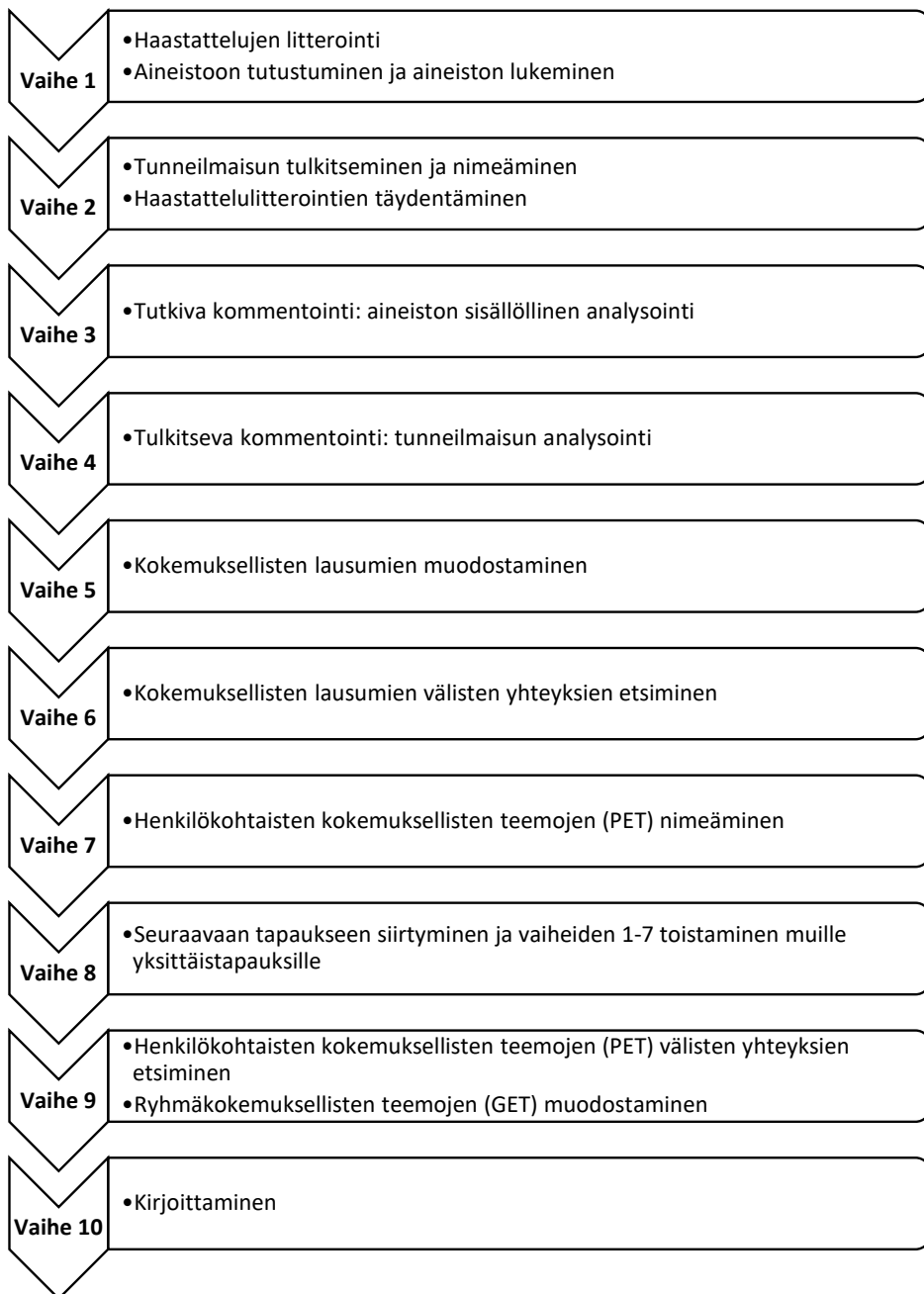
Smith ym. (2022) päivittivät menetelmää nimeämällä vaiheita uudelleen, tarkentamalla menetelmää ja erottelemalla analyysistä teemojen muodostamisen ja niiden nimeämisen omiksi vaiheikseen. Aiemmin vaiheessa 3 käytettyä nousevan teeman (*emergent theme*) käsitettä kutsutaan uudessa menetelmäkuvauksessa kokemukselliseksi lausumaksi (*experiential statement*) kuvaamaan paremmin analyysin vaihetta. Kokemuksellisista lausumista etsitään ensin niiden välisiä yhteyksiä (vaihe 4), minkä jälkeen yhdistetyt lausumat ryhmitellään henkilökohtaisiksi kokemuksellisiksi teemoiksi (*personal experiential theme, PET*), jotka nimetään ja järjestellään taulukkoon (vaihe 5). Lopuksi vaiheessa 7 käsitellään koko aineistoa. Tällöin tarkastellaan henkilökohtaisista kokemuksellisista teemoista niiden välisiä eroja ja samankaltaisuuksia, ja muodostetaan ryhmäkokemuksellisia teemoja (*group experiential themes, GET*) (vaihe 7). Tämän jälkeen kirjoitetaan analyysistä. Analyysin lopputulos, ryhmäkokemukselliset teemat voidaan esittää esimerkiksi taulukkona tai kaaviona. (Smith ym. 2009, 79–117; Smith ym. 2022, 75–118; Smith & Osborn 2015, 38–51).

Uudempi menetelmäkuvauksena on aiempaa tarkempi siten, että siinä on irrotettu omaksi vaiheekseen kokemuksellisten lausumien yhteyksien etsiminen (vaihe 4) niiden nimeämisestä, yhdistelemisestä ja taulukkoon ryhmittelystä (vaihe 5), kun ne aiemmassa menetelmäkuvauksessa tehtiin yhdessä vaiheessa (vaihe 4). Muutoin menetelmävaiheet vastaavat toisiaan edeten yksittäistapausten analysoinnista koko aineiston tarkasteluun.

Smith ym. (2009, 199; 2022, 144) toteavat, että tunteet ovat keskeisiä inhimillisen kokemuksen ymmärtämiselle. IPA lähtee siten siitä, että yksilön kokemuksen ymmärtäminen ilman tunteiden huomioonottamista ei ole mahdollista. Smith ym. (2009) ja Smith ym. (2022) kuvaavat IPA:n analyysivaiheet eivät sisällä erikseen tunnekokemuksen analysointia, vaan kommentoinnissa tarkastellaan aineiston semanttista sisältöä ja kielenkäyttöä, mikä voidaan toteuttaa myös vapaasti soveltaen (Smith ym. 2022). Aiemmassa menetelmäkuvauksessa Smith ym. (2009, 83–84) kuvasivat tätä kuvailevaksi, kielelliseksi ja käsitteelliseksi kommentoinniksi. Tämä ei kuitenkaan ole tyhjentävä luettelo kommentointitavoista (Smith ym. 2009, 84). Smith ja Osborn (2015, 40) toteavatkin, että kommentointiin ei ole sääntöjä.

Tutkimukseeni osallistuvat kuvasivat kirjallisissa vastauksissaan ja haastatteluissa sanallisesti tunteitaan, joita he kokivat lähiesihenkilönsä kanssa käymissään keskusteluissa. Lisäksi haastateltavat ilmaisivat haastatteluissa sanattomasti tunteita, joita keskustelut heissä herättivät. Vuorovaikutuksessa toisen osapuolen tunneilmaisun havaitseminen saa meidät tuntemaan samanlaisia tunteita, mikä lisää kykyä ymmärtää toisen näkökulmaa ja tunnetilaa (Myllyviita 2016; Nummenmaa 2019). Tästä syystä arvioin tunneilmaisujen analysoinnin lisäävän kykyäni ymmärtää kokemuksen merkitystä ja syventävän analyysiä tutkimuksessani. Arvioin myös, että tunnekokemuksen sisällyttäminen muuhun kommentointiin ei tuo riittävästi esiin sitä, millainen tunnemerkitys kokemuksella on tutkimukseen osallistujille ollut. Näistä syistä päätin soveltaa Smithin ym. (2022) menetelmää siten, että tulkitSEN ja analysoin tunneilmaisun omina vaiheinaan.

Toteutin analyysin kymmenessä vaiheessa soveltaen Smithin ym. (2022) esittämiä menetelmävaiheita (kuvio 4). Toteutin vaiheet 1–7 jokaiselle kokemukselle erikseen, minkä jälkeen tarkastelin aineistoa kokonaisuutena. Havainnollistan seuraavaksi analyysiäni yhden haastatellun henkilön yhden keskustelukokemuksen analysoinnin avulla.



Kuvio 4. Tutkimuksen IPA-analyysin vaiheet Smithiä ym. (2022) soveltaen.

5.2.2 Vaihe 1. Aineistoon tutustuminen ja aineiston lukeminen

Toteutin analyysini ensimmäisen vaiheen Smithin ym. (2009, 82–83; 2022, 78–79) ja Smithin ja Osbornin (2015, 40) kuvaamalla tavalla. Tutustuin aineistoon litteroimalla kunkin tutkimukseen osallistujan haastattelun ääninauhan sana sanalta ja tallentamalla ne omiksi tiedostoikseen. Tämän jälkeen kuuntelin nauhaa uudelleen, tarkistin litteroinnin oikeellisuutta ja tein siihen korjauksia. Aineistoon tutustuessani luin myös kirjalliset vastaukset läpi.

Tein tässä vaiheessa kustakin kokemuksesta prosessikuvauksen hahmottaakseni, miten haasteltavan tilanne käytännössä eteni: missä vaiheessa suhteessa työkykymuutoksiinsa hän oli lähiesihenkilönsä kanssa keskustellut, mitä sen jälkeen tapahtui eli aiheutuiko hänelle sairauspoissaolo vai ei, ja miten tilanne mahdollisen poissaolon jälkeen eteni. Nämä prosessikuvaukset auttoivat minua myöhemmissä analyysivaiheissa, koska osa haastateltavista kuvasi kokemuksiaan useammasta keskustelukokemuksesta limittäin ja epäkronologisesti. Esitin prosessikuvauksen edellä luvussa 5.1.6 (kuvio 3).

Havainnollistan jäljempänä luvuissa 5.2.4–5.2.8 analyysimenetelmää käyttämällä yhden tutkimukseen osallistujan (H1) kahta kokemusta, joista ensimmäisestä hän kertoi kirjallisessa vastauksessaan ja haastattelussa. Toisesta kokemuksestaan hän kertoi vain haastattelussa. Erottelin analyysin ensimmäisessä vaiheessa haastattelulitteroinnista tutkimukseen osallistujan kokemukset omiksi tutkimusyksiköikseen. Tein erottelun huolella, jotta tutkimukseen osallistujan kuvaus kokemuksesta ei lyhenisi ja katkeilisi siten, että lukisin ja käsittelisin toisistaan irrallisia virkeitä enkä pystyisi näkemään hänen kutakin kokemustaan kokonaisuutena. Varmistin tämän siten, että sisällytin kokemuskuvaukseen kohdat, joissa haastateltava suoraan vertasi kokemuksiaan toisiinsa, ja analysoin kokemukset huolellisesti erikseen. Näitä kohtia oli kuitenkin vähän ja erottelu onnistui ongelmitta. Tein vastaavan erottelun myös muista haastatteluista, joissa tutkimukseen osallistuja kertoi useammasta kokemuksestaan. Merkitsin aineistoon eri kokemukset omilla tunnisteillaan, jotta ne erottuvat toisistaan siten, että esimerkiksi tunniste H1U1 tarkoittaa henkilön 1 ensimmäistä kokemusta ja H1U2 saman henkilön toista kokemusta.

5.2.3 Vaihe 2. Tunneilmaisun tulkitseminen ja nimeäminen

Tunnistin tutkimukseen osallistujien tunteita heidän suorasta ja epäsuorasta tunneilmaisustaan. Suora tunneilmaisuus oli tunnistettavissa tutkimukseen osallistujien kirjallisista vastauksista ja haastateltavien sanallisesta ilmaisusta, kun he kuvailivat omia tunteitaan keskustelussa. Esimerkiksi seuraavassa tutkimukseen osallistuja kertoo kirjallisessa vastauksessaan, että hänen oli helppo kertoa asioista lähiesihenkilölleen:

Minun oli helppo kertoa [poistettu tunnistettava tieto] liittyvistä ongelmista, koska tiesin että myös esimiehellä oli hänen kanssaan vaikeuksia. [H1U1]

Haastatteluista olin litteroinut sanatarkasti haastateltavan sanalliset tunneilmaisut, joten niitä ei ollut tarpeen erikseen nimetä. Esimerkiksi seuraavassa haastateltava kuvaa, kuinka häntä jännitti ja ahdisti keskustelutilanne, jossa hän kertoi lähiesihenkilölle oman työkykynsä heikentymisestä:

Että sitä se on tosiaan, niin ainakin itselle oli tosi jännittävä se tilanne ja ahdistava kaikin puolin, kun piti niistä asioista puhua, niin siinä helposti niinku jää myös kertomatta olennaisia asioita... [H1U2]

Kuvaan seuraavaksi haastateltavien sanattoman tunneilmaisun tulkitsemista. Hyödynsin siinä Juslinin ja Laukan (2003) kuvausta perustunteisiin liittyvistä puheilmaisun piirteistä (taulukko 4). Kuuntelin haastattelujen äänitallenteet useaan kertaan ja merkitsin litterointiin haastateltavien puheilmaisusta tunnistamiani puheen piirteitä. Oleellista oli, että puheilmaisusta oli tunnistettavissa selkeitä piirteitä ja niiden vaihtelua, joiden perusteella oli mahdollista arvioida erilaisten tunteiden ilmeneminen. Merkitsin litterointiin ne puhepiirteet, jotka olivat aistinvaraisesti selkeästi tunnistettavissa ja jotka Juslinin ja Laukan (2003) mukaan ilmaisevat perustunteita. Tein merkinnät aina, kun havaitsin puhepiirteissä tapahtuvan tunnistettavaa ja selkeää vaihtelua. Arvioin puhepiirteiden merkitsemisen luotettavammaksi tavaksi tunnistaa haastateltujen epäsuoraa tunneilmaisua ja näin syventää analyysiä kuin tunnistaa tunneilmaisuja Smithin ym. (2009; 2022) kuvaamalla tavalla haastattelun äänen kuvittelemisella.

Sovelsin puheenpiirteiden merkitsemisessä haastattelujen litterointeihin Jeffersonin transkriptiojärjestelmän merkitsemistapaa (ks. esim. Jefferson 2004). Käyttämäni merkinnät ovat taulukossa 5. Käytin tätä merkintätapaa koko aineiston käsittelyssä.

Taulukko 5. Puheilmaisuuden piirteiden merkinnässä käytetyt merkit.

PERUSTUNNE	PUHEILMAISUN PIIRTEET	MERKKI	PERUSTUNNE
Onnellisuus	Puhe on nopeaa.	><	Sävelkorkeus vaihtelee paljon: litteroinnissa on useita ↑-merkkejä.
	Volyymi on keskikorkea.	(())	
	Sävelkorkeus on nouseva ja korkea.	↑	
	Puhe syttyy nopeasti.	^	
	Puhe sisältää korkeataajuisia energiaa.	::	
Pelko	Puhe on nopeaa.	><	Volyymi vaihtelee paljon: litteroinnissa on useita () -merkkejä. Sävelkorkeus vaihtelee vähän: litteroinnissa on vähän ↑-merkkejä.
	Volyymi on matala.	()	
	Sävelkorkeus on nouseva ja korkea.	↑	
Rakkaus ja hellyys	Puhe on hidasta.	<>	Volyymi vaihtelee vähän: litteroinnissa on vähän () -merkkejä. Sävelkorkeus vaihtelee vähän: litteroinnissa on vähän ↓-merkkejä.
	Volyymi on hiljainen.	()	
	Sävelkorkeus on matala ja laskeva.	↓	
	Ns. äänihyökkäykset ovat hitaita.	(ä)	
Suru	Puhe on hidasta.	<>	Volyymi ei juuri vaihtelee: litteroinnissa on vähän () -merkkejä. Sävelkorkeus ei juuri vaihtelee: litteroinnissa on vähän ↓-merkkejä.
	Volyymi on alhainen.	()	
	Sävelkorkeus on matala ja laskeva.	↓	
	Puhe syttyy hitaasti.	∨	
	Puheessa vähän korkeataajuisia energiaa.	:	
Viha	Puhe on nopeaa.	><	Volyymi vaihtelee paljon: litteroinnissa on useita ((())) -merkkejä. Sävelkorkeus on vaihteleva: litteroinnissa on useita ↑-merkkejä.
	Volyymi on voimakas.	((()))	
	Sävelkorkeus on nouseva ja korkea.	↑	
	Puhe syttyy nopeasti.	^	
	Puhe sisältää ns. äänihyökkäyksiä.	(Ä)	
	Puheessa paljon korkeataajuisia energiaa	:::	

Merkittyäni litterointiin tunnistamani puhepiirteet edellä kuvaamalla tavalla, siirryin tulkitsemaan ja nimeämään tunnistamiani epäsuoria tunneilmaisuja. Tulkitsin haastateltavien tunneilmaisua suhteessa heidän kertomaansa kokemukseen saadakseni esiin kokemuksen tunnimerkityksen ja syventääkseni analyysiäni. Kun haastateltavan puheilmaisusta oli aistinvaraisesti selkeästi havaittavissa vaihtelua ja tunnistettavissa Juslinin ja Laukan (2003) kuvaamia puheilmaisun piirteitä, ja tunnistettu tunneilmaisu oli yhteensopiva ilmaisun sisällön kanssa, tulkitsin haastateltavan tunneilmaisun puheilmaisun piirteiden perusteella ja nimesin tunteen käyttämällä Juslinin ja Laukan (2003) perustunteita kuvaavia sanoja. Esimerkiksi seuraavassa haastateltavan (H12) puhe muuttui vähäenergiseksi, hiljaiseksi, hitaaksi ja monotoniseksi, kun hän kertoi työkykynsä heikentymisen johtaneen sairauspoissaoloon, joka haastateltavan muun kuvauksen perusteella johti hänelle epätoivotuun, pysyvään töistä pois jäämiseen työkyvyn menettämisen vuoksi. Tulkitsin tässä haastateltavan tunnetilan suruksi.

Et sit mä jäin sairaslomalle < (↓ √ : sillon loppukeväästä, en nyt niitä erinäisiä syitä, mitkä johti siihen < (↓ √ : niinku jaksa muistaa eikä kannata kerrata [H12U1]

Jos haastateltava puheilmaisun piirteistä tulkittavien tunneilmaisujen lisäksi itse sanoitti tunneilmaisunsa, nimesin tunneilmaisun haastattelun käyttämällä sanoilla ja täydensin niillä haastateltavan kokemuksellisia lausumia. Esimerkiksi seuraavassa haastateltavan (H2) puheesta oli tunnistettavissa vihaa, kun hän kertoi olleensa turhautunut siihen, että lähiesihenkilö ei toteuttanut toimenpiteitä, joilla työntekijän tilannetta olisi edistetty. Täydensin tässä kohtaa kokemuksellista lausumaa pelkästä turhautumisesta vihaiseksi turhautumiseksi siitä, että lähiesihenkilö ei ymmärrä, miten töitä voisi järjestellä siten, että ne tukisivat työntekijää.

mää sitten tuota niin menin kysymään häneltä, että tuota niin, onko mahdollista, että mä voisin tehdä sen työpaikalla sen työkokeilun, mikä liittyy siihen. > (((↑ ^ (Ä) ::: Niin hän siihen sano, että ei meillä oo semmosia töitä, mitä täällä ja > (((↑ ^ (Ä) ::: mä olin jo niin turhautunu siinä vaiheessa, mulla meinas itku päästä, sit mää sanoin > (((↑ ^ (Ä) ::: mä rupesin ite ehdottelemaan, niin se sitten vasta hoksaili siinä ite ehdottelemaan, että niitä töitä. [H2U1]

Kävin tutkimuksessani läpi myös haastateltavien tunneilmaisun tulkinnan kanalta epäselvät ilmaukset. Tällainen oli esimerkiksi haastateltavan koko haastattelun ajan jatkunut samanlainen puheilmaisu, jonka piirteissä ei tapahtunut aistinvaraisesti havaittavaa vaihtelua. Esimerkiksi yksi haastateltavista oli vähäenergisestä, hiljaisesta, hitaasta ja monotonisesta äänestä päätellen koko haastattelun ajan surullinen. Koska puheen piirteissä ei tapahtunut vaihtelua edes suhteessa haastattelun alussa tapahtuneeseen esittäytymiseen, tulkitsin, että haastateltavan haastattelussa ilmen-

tämä tunnetila on epäselvä suhteessa hänen kokemukseensa, joten jätin puheen piirteet tunteiden tunnistamisessa ja myöhemmin analyysissä huomiotta.

Toisen tunneilmaisun kannalta epäselvän ryhmän muodostivat ne haastateltavien ilmaisut, joista oli tunnistettavissa joitakin puhepiirteiden vaihteluita, mutta jotka eivät sisältäneet kaikkia Juslinin ja Laukan (2003) perustunteita kuvaavia puheluilmaisun piirteitä. Mikäli haastateltava ei itse sanallistanut tunnettaan, eivät nämä ilmaisut olleet puhepiirteiden ja niiden vaihteluiden perusteella tunnistettavissa eivätkä nimettävissä. Haastateltavan tunneilmaisu jäi epäselväksi, joten jätin myös nämä ilmaisut tunteiden tunnistamisessa ja analysoinnissa huomiotta. Esimerkiksi seuraavassa haastateltavan (H1) puhe oli nopeaa ja sen sävelkorkeus oli nouseva ja korkea. Puhe syttyi nopeasti, minkä lisäksi puheessa oli niin sanottuja äänihyökäyksiä. Nämä kaikki piirteet liittyvät vihan tunteen ilmaisuun. Puheen volyymi ei kuitenkaan ollut voimakasta eikä energistä, joten en tulkinnut tässä kohtaa haastateltavan tunneilmaisua vihaksi. Koska puheilmaisun piirteet eivät tällaisenaan soveltuneet mihinkään muuhunkaan tunneilmaisuun, jätin kohdan tunneilmaisun tulkinnan tekemättä.

> ↑ ^ (Ä) ja niinku, kun on nää on tosi vaikeita asioita, niitä on vaikea lähteä purkamaan, niin sitten ku työntekijä niinkuin alkaa kertoo, että mitä on käynyt, niin se on helposti semmonen aika pintaraapaisu mitä tulee, että ↑ on niinku tsempannu itteä hirveästi, että ↑ mä pystyn tän isomman asian nyt kertomaan ja ↑ vie tosi paljon niinku voimia, niin sit se, että saatas sieltä niinku vielä lisää irti. Että kysyä, että ↑ no vaikka, että mikä tähän niinku johti tähän tilanteeseen ja onko ollu aikaisemmin tämmösiä kokemuksia < [H1U1]

Kolmannen tunneilmaisun kannalta epäselvän ryhmän muodostivat ne ilmaisut, joista jäi epäselväksi, mihin tunneilmaisu kohdentuu. Haastattelussa ilmeni tunneilmaisuja, joiden tulkinnan yhteydessä minun oli arvioitava, mihin haastateltavan tunneilmaisu liittyi tai kohdistui. Otin näistä analyysiini mukaan haastateltavan tunneilmaisut, joiden tulkitsin liittyvän hänen kertomaansa tilanteeseen eikä kohdistuvan esimerkiksi haastattelutilanteeseen tai minuun haastattelijana. Esimerkiksi seuraavan sitaatin lopussa haastateltavan (H1) äänestä kävi ilmi pelkoa myös silloin, kun hän kertoi, miten hänen tilanteensa eteni sen jälkeen, kun hän oli kertonut tilanteestaan lähiesihenkilölleen:

> (↑ Ja mää sit sanoin, että mää olin niinku käynyt lääkärissä ja työpsykologilla ja että tuota että) mä nyt niinku on nyt sovittu että mää nyt teen rauhallisemmalla tahdilla) ja tyhjennän kalenterista vähemmäksi hommia ja hän sanoi että kuulostaa hyvältä) ja että just sanoa vaan heti jos niinku tarvii sitä kolmikantakeskustelua ja muuta ja) sit mä selitin että kun tää ei nyt niinku oo työpaikassa tää vika vaan minussa itteessäni että mää vaadin iteltäni liikaa ja tälleen että mun pitää painaa jarrua. <) [...] > (↑ Että sillain

niinku tosi tosi hyvin meni se ja sit mä jossain vaiheessa jäin sit muutamaksi viikoksi sairauslomalle kun kävin psykiatrilla oli niin oli sen verran vakavaksi mennyt se mun tilanne että Et jäin sitten että nyt on liian aikasta tällä hetkellä. Opettelen ottamaan chillimmin. <) [H1U2]

Tulkitsin tällä tavoin haastateltavan tunneilmaisua aina suhteessa hänen kerto- maansa kokemukseen. Arvioin, että edellisessä esimerkissä haastateltavan äänestä ilmi käyvän pelon sijaan haastateltavaa jännitti kertoa haastattelussa psykiatrilla käynnistään, joten jätin sitaatin lopusta tulkitsemani pelon tunneilmaisun ana- lyysini ulkopuolelle ja otin sitaatin loppuosan analyysiini mukaan ilman tulkintaa haastateltavan tunneilmaisusta. Sitaatin alkuosaan sisällytin haastateltavan tunneil- maisun, koska tulkitsin sen liittyvän hänen kertomaansa tilanteeseen ja tapahtumien kulkuun.

Tunneilmaisun tulkinnan kannalta haasteellisimpia tapauksia tai osuuksia haas- tattuista olivat ne, joissa haastateltavan puheilmaisusta oli aistinvaraisesti selkeästi havaittavissa vaihtelua ja tunnistettavissa Juslinin ja Laukan (2003) kuvaamat pu- heilmaisun piirteet, mutta tunnistettu tunneilmaisua ei ollut selkeästi yhteensopiva ilmaisun sisällön kanssa. Esimerkiksi seuraavassa haastateltavan (H6) puheilmai- susta saattoi olla tunnistettavissa onnellisuutta, kun hän kertoi, että lähiesihenkilö ei reagoinut millään tavalla siihen, kun hän kertoi kokemastaan työn kuormitta- vuudesta ja työkykynsä heikentymisestä. Haastateltavan muusta kuvauksesta käy ilmi, että lähiesihenkilö ei myöskään toteuttanut toimenpiteitä, joilla työntekijän tilannetta olisi edistetty ja se johti pitkään sairauspoissaoloon ja työkyvyttömyy- teen, mikä haastateltavan muun kuvauksen perusteella ei ollut hänen toiveidensa mukaista. Näin ollen on vaikea tulkita haastateltavan olevan onnellinen siitä, että lähiesihenkilö ei vastannut tai reagoinut mitenkään työntekijän tarpeisiin tilanteen edistämiseksi ja tilanne eteni työkyvyttömyyteen. Koska en kuitenkaan voinut tästä olla varma eikä haastateltavan muu kuvaus kokemuksesta tällaista tulkintaa tukenut, jätin kyseisen tunneilmaisun huomioonottamatta.

Ei, ei mitään > ((↑ ^ :: ei hän [lähiesihenkilö] koskaan sano sellaisiin mitään, > ((↑ ^ :: ”mmm”, > ((↑ ^ :: jotain se siinä työkytteelee tai on vain hiljaa. > ((↑ ^ :: [H6U1]

Haastatteluissa siteerattiin runsaasti lähiesihenkilöä ja kerrattiin hänen sanallisia vastauksiaan haastateltavalle, kun tämä kertoi työkykynsä liittyvistä haasteistaan. Näistä oli tunnistettavissa selkeitä puhepiirteiden vaihteluja ja nimettävissä tun- neilmaisua Juslinin ja Laukan (2003) kuvaamien puheilmaisun piirteiden mukaan. Mielestäni puhepiirteillä kuitenkin saatettiin esittää lähiesihenkilöä imitoimalla lä- hiesihenkilön puhetta, joten jätin nämä tunneilmaisut huomiotta. Esimerkiksi seu- raavassa haastateltavan (H13) puheesta on tunnistettavissa vihaa, kun hän kertoo, mitä lähiesihenkilö vastasi hänelle, kun hän toimitti lähiesihenkilölle todistuksen

sairauspoissaolostaan. Haastateltavan muun kuvauksen perusteella jää epäselväksi, missä määrin haastateltava on itse vihainen lähiesihenkilön vastauksesta ja ilmentää sitä omalla puheellaan, vai onko kyseessä lähiesihenkilön puhettavan imitointi kyseisellä hetkellä. Tästä epäselvyydestä johtuen jätin myös tällaiset tunnelmaisut huomiotta analyysissäni.

> (((↑ ^ (Ä) ::: niin selitäs nyt hänelle sitten että tota et mikä tää tämmönen niinku et mitä varten sä tuot hänelle tällaisen lapun, > (((↑ ^ (Ä) ::: et mitä hän nyt selittää omalle esimiehelle niinku et sä tuot tämmöisen sairauslomalapun, että mitä tää niinku tarkoittaa, mitä hän niinku selittää > (((↑ ^ (Ä) ::: omalle esimiehellen et sulla on niinku tämmönen tilanne, et niinku...[H13U1]

Tulkitsin ja nimesin tällä tavoin haastateltujen tunnelmaisut koko aineistostani ja täydensin fenomenologisesti analysoitavaa aineistoa. Kooste ryhmäkokemuksellisiin teemoihin ja henkilökohtaisiin kokemuksellisiin teemoihin sisältyvistä sanoittamattomien tunnekokemusten esiintymisestä on liitteessä 6.

5.2.4 Vaihe 3. Tutkiva kommentointi: sisällöllinen kommentointi

Seuraavassa vaiheessa tarkastelin aineistosta tutkimukseen osallistujan kokemuksen semanttista sisältöä. Luin kirjalliset vastaukset ja haastattelulitteroinnit useampaan kertaan läpi ja merkitsin niihin tutkimuskysymysteni valossa kaiken kiinnostavan. Tarkensin myös kommenttejani usealla eri lukukerralla. Kokemukset olivat runsaita ja halusin näin varmistaa, että olen saanut kokemuksesta esiin kaiken oleellisen.

Kommenttini koskivat tutkimukseen osallistujien kuvauksista asioita, jotka olivat tutkimukseen osallistujille tärkeitä ja joilla oli heille merkitystä. Toteutin aineiston analysoinnin Excel-ohjelmistolla ja teknisesti toteutin sen Smithin ym. (2009; 2022) esittämällä tekniikalla siten, että kommentoin aineiston marginaaliin kirjallisen vastauksen ja haastattelulitteroinnin oikealle puolelle. Tallensin kunkin tutkimukseen osallistujan kokemuksen Excel-taulukkoon siten, että merkitsin kuhunkin kokemukseen henkilöä ja kokemusta koskevan tunnisteen. Smithin ym. (2009; 2022) mukaan IPA-analyysissä voidaan numeroida tekstin rivit ja myöhemmin viitata sivunumeroiden lisäksi näihin rivinumeroihin analyysin jäljittämiseksi. Arvioin, että tutkimuksessani tutkimukseen osallistujan tunniste ja taulukon rivinumero on riittävää analyysin jäljittämiseksi. Taulukossa 6 on esimerkkianalyysistäni aineisto-ote, josta on nähtävillä oikeassa sarakkeessa sisällölliset kommentit.

Taulukko 6. Aineisto-ote ja sisällöllinen kommentointi.

		Sisällöllinen kommentointi
27	Kerroit uuvuttaneesi itsesi nyt uudelleen suorittamisella ja keskustelit tästä nykyisen esimiehesi kanssa. Millainen keskustelu oli?	Kysymys
28		
29	Joo. No, tästä mää en oo niinku en oo kasvotusten varsinaisesti siitä mun uupumisesta puhunu että meillä oli se kehityskeskustelu niinku ennen ennen sitä mun uupumistilannetta. Kun mä voin vielä ihan ihan hyvin tai sillain oli vielä semmonen kova suorittamismoodi että tästä kyllä selvittää.	Epämuodollinen kehityskeskustelu
30	> (↑ Niin niin ei tullu siitä niinku puheeksi. Mut sit mä niinku laitoin sähköpostilla kun hän oli just jäänyt lomalle. Ja mulla just siinä niinku paheni se tilanne.) Mä huomasin että tosiaan mun nukkuminen alkoi mennä huonoksi ja niinku työasiat valtas valtas mielen vapaa-ajalla ja muuta <)	Sähköpostilla ilmoittaminen juuri lomalle jääneelle lähiesihenkilölle
31	> (↑ mä laitoin niinku semmosen vähän niinku alustavan varoituksen että mulla on nyt tämmöisiä fiiliksiä tässä ollu että mää oon vähän huolestunu. <)	Alustava varoitus tilanteesta
32		
33	Ilmoitit tilanteestasi sähköpostilla?	Tarkentava kysymys
34		
35	> (↑ Joo. Koska hän oli tosiaan just jääny lomalle. Ja mää vaan niinku laitoin siihen että mää haluan niinku kertoa tän asian nyt kun tää on mulle niinku mielessä ↑) Et vaikka ootki lomalla. ↑)	Asian saaminen pois omasta mielestä
36	> (↑ Ja sanoin että niinku mulla on nyt hässäkkä tässä ku mulla oli hankkeen raportointi ensimmäinen raportointikausi siinä ja kaikki talousasiat pyöri ja muuta että mun on nyt vaan niinku selvittävä näistä parista viikosta että mä sitten otan chillimmin. ↑) Ja että oon menossa lääkäriin ja että Sitä että jos pääsis työpsykologille ja näin.	Tilanteen hallinnan kuvaaminen
37	> ((↑ ^ :: Ja siis mun esimies vastas siis lomalta mulle melkein heti ↑ ja oli aivan että joo nyt heti kuule tyhjenetään sinun kalenteri ja otetaan nämä ja nämä sieltä pois ja ei mitään ylimääräistä ja hän tulee kolmikantakeskusteluihin mukaan ↑ ja oli niinku tosi heti mukana siinä ja tiesi niinku mitä tehdä ↑ ja niinku just niinku kyseli että että miten se lääkärihomma ja milloin sulla oli ja tehdään sitä ja tehdään tätä että hän oli aivan kartalla siinä... <))	Lähiesihenkilön konkreettiset toimenpiteet
38	> ((↑ ^ :: oli heti sellainen olo että että hän niinku ↑ otti mut tosissaan ja niinku tarjosi mulle apua ja oli valmis tekemään konkreettisia asioita että se mun tilanne paranis <))	Työntekijän avun tarpeen ymmärtäminen
39	että tässä oli tosi selkeä ero siihen ja toki tässä oli vaan sähköpostilla käyty keskustelu mutta hän sähköpostillakin osasi tämän niin hyvin niinku ilmaista ja sitten me taidettiin muuten tuota teamsilla joku lyhyt puhelu ottaa sitten kun se tuli tuota lomalta.	Lähiesihenkilöllä kyky ilmaista asiat myös sähköpostilla

5.2.5 Vaihe 4. Tulkitseva kommentointi: tunneilmaisun kommentointi

Seuraavassa vaiheessa kommentoin tutkimukseen osallistujien tunneilmaisua. Tunneilmaisun kommentointini koski kokemuksen tunnemerkitystä. Sanalliset tunneilmaisut tulkitsin tutkimukseen osallistujien kirjallisista vastauksista ja haastatteluista. Nimesin sanalliset tunneilmaisut samoilla sanoilla, joita tutkimukseen osallistajat käyttivät tunteistaan.

Haastateltujen sanattoman tunneilmaisun tulkitsin hyödyntämällä haastatteluista tunnistamiani puhepiirteiden vaihteluja, minkä toteutin vaiheessa 2. Lähtökohtana tulkitsemani tunneilmaisun kommentoinnissani oli, että tunnistetut puhepiirteet ja niiden vaihtelu ovat yhteensopivia heidän kuvailemansa kokemuksen sisällön kans-

sa. Täydensin näin tunneilmaisun kommentoinnilla edellisessä vaiheessa tekemääni sisällöllistä kommentointia.

Teknisesti toteutin tämän siten, että muodostin edellisessä vaiheessa sisällöllistä kommentointia varten muodostamani sarakkeen oikealle puolelle toisen sarakkeen, johon kirjasin tulkitsemani tunneilmaisun kommentoinnin. Esimerkki tunneilmaisun kommentoinnista näkyy taulukossa 7. Esimerkistä on havaittavissa haastateltavan puhepiirteiden vaihtelun tiheys. Esimerkiksi rivillä 29 puhe on piirteiltään neutraalia, kun rivillä 30 puheessa on tunnistettavissa pelkoon liittyviä puheilmaisun piirteitä. Rivillä 31 haastateltava itse sanoittaa tunteensa huolestuneisuudeksi. Riveillä 35 ja 36 haastateltava ilmaisi puheellaan tulkintani mukaan yhtämittäisesti pelkoa, josta sisällöllinen kommentointi tuo yksilöidymmin esiin, kuinka pelko liittyy sekä lähiesihenkilön suhtautumiseen että töiden hoitumiseen. Riveillä 37 ja 38 puheesta on tunnistettavissa onnellisuutta, mikä liittyy lähiesihenkilön toimenpiteisiin ja siihen, että haastateltava koki tulleen lähiesihenkilön taholta kuulluksi.

Taulukko 7. Aineisto-ote, sisällöllinen kommentointi ja tunneilmaisun kommentointi.

		Sisällöllinen kommentointi	Tulkitun tunneilmaisun kommentointi
27	Kerroit uuvuttaneesi itsesi nyt uudelleen suorittamisella ja keskustelit tästä nykyisen esimiehesi kanssa. Millainen keskustelu oli?	Kysymys	
28			
29	Joo. No, tästä mää en oo niinku en oo kasvatusten varsinaisesti siitä mun uupumisesta puhunu että meillä oli se kehityskeskustelu niinku ennen ennen sitä mun uupumistilannetta. Kun mä voin vielä ihan ihan hyvin tai sillain oli vielä semmonen kova suorittamismoodi että tästä kyllä selvittäään.	Epämuodollinen kehityskeskustelu	
30	> (↑ Niin niin ei tullu siitä niinku puheeksi. Mut sit mä niinku laitoin sähköpostilla kun hän oli just jäänyt lomalle. Ja mulla just siinä niinku paheni se tilanne.) Mä huomasin että tosiaan mun nukkuminen alkoi mennä huonoksi ja niinku työasiat valtas valtas mielen vapaa-ajalla ja muuta <)	Sähköpostilla ilmoittaminen juuri lomalle jääneelle lähiesihenkilölle	Pelko yksinjäamisestä
31	> (↑ mä laitoin niinku semmosen vähän niinku alustavan varoituksen että mulla on nyt tämmöisiä fiiliksiä tässä ollu että mää oon vähän huolestunu. <)	Alustava varoitus tilanteesta	Huolestuneisuus tilanteen pahenemisesta
32			
33	Ilmoitit tilanteestasi sähköpostilla?	Tarkentava kysymys	
34			
35	> (↑ Joo. Koska hän oli tosiaan just jääny lomalle. Ja mää vaan niinku laitoin siihen että mää haluan niinku kertoa tän asian nyt kun tää on mulle niinku mielessä ↑) Et vaikka ootki lomalla. ↑)	Asian saaminen pois omasta mielestä	Pelko lähiesihenkilön ilmoitukseen suhtautumisesta
36	> (↑ Ja sanoin että niinku mulla on nyt hässäkkä tässä ku mulla oli hankkeen raportointi ensimmäinen raportointikausi siinä ja kaikki talousasiat pyöri ja muuta että mun on nyt vaan niinku selvittävä näistä parista viikosta että mä sitten otan chillimmin. ↑) Ja että oon menossa lääkäriin ja että Sitä että jos pääsis työpsykologille ja näin.	Tilanteen hallinnan kuvaaminen	Pelko töiden hoitumisesta ja omasta jaksamisesta
37	> ((↑ ^ :: Ja siis mun esimies vastas siis lomalta mulle melkein heti ↑ ja oli aivan että joo nyt heti kuule tyhjennetään sinun kalenteri ja otetaan nämä ja nämä sieltä pois ja ei mitään ylimääräistä ja hän tulee kolmikantakeskusteluihin mukaan ↑ ja oli niinku tosi heti mukana siinä ja tiesi niinku mitä tehdä ↑ ja niinku just niinku kyseli että että miten se lääkärihomma ja milloin sulla oli ja tehdään sitä ja tehdään tätä että hän oli aivan kartalla siinä... <))	Lähiesihenkilön konkreettiset toimenpiteet	Onnellisuus lähiesihenkilön vastauksesta
38	> ((↑ ^ :: oli heti sellainen olo että että hän niinku ↑ otti mut tosissaan ja niinku tarjosi mulle apua ja oli valmis tekemään konkreettisia asioita että se mun tilanne paranis <))	Työntekijän avun tarpeen ymmärtäminen	Onnellisuus lähiesihenkilön reagoinnista
39	että tässä oli tosi selkeä ero siihen ja toki tässä oli vaan sähköpostilla käyty keskustelu mutta hän sähköpostillakin osasi tämän niin hyvin niinku ilmaista ja sitten me taidettiin muuten tuota teamsilla joku lyhyt puhelu ottaa sitten kun se tuli tuota lomalta.	Lähiesihenkilöllä kyky ilmaista asiat myös sähköpostilla	

Smith ym. (2022) kuvaavat edellisen vaiheen eli vaiheen 3 sisältävän myös tulkintaa. Koska tutkiva kommentointi kuitenkin tehdään pääasiassa osallistujan käyttämillä sanoilla ja ilmaisuilla kokemusta semanttisesti kommentoiden, nimitän vaihetta 3 tutkimuksessani tutkivaksi kommentoinniksi erotuksena tästä vaiheesta, jossa täydennän kommentointiani käymällä läpi tutkimukseen osallistujien sanallisia tunneilmaisuja ja haastateltavan äänestä tulkitsemiani tunneilmaisuja.

5.2.6 Vaihe 5. Kokemuksellisten lausumien muodostaminen

Seuraavaksi työskentelin ensisijaisesti edellisissä vaiheissa tekemiäni tutkivien ja tulkitsevien kommenttien kanssa (Smith ym. 2022, 87; Smith ym. 2009, 91; Smith & Osborn 2015, 41). Ensisijaisuudella tarkoitan tässä sitä, että kommenttien tarkastelun lisäksi palasin välillä kirjallisiin vastauksiin ja haastattelulitterointeihin, ja täydensin tai muokkasinkin kommenttejäni. Kävin läpi kommenttejäni ja etsin niiden välisiä yhteyksiä muodostaakseni kokemukselliset lausumat, jotka liittyvät tutkimukseen osallistujan kokemukseen ja kokemuksen merkitykseen. Tavoitteena oli muodostaa tiivis, kattava ja riittävän abstrakti, mutta kuitenkin kokemukseen kiinteästi liittyvä ilmaisu kommenttien sisällöstä siten, että ilmaisut kuvaavat kommentoitavan kohdan psykologista olemusta (Smith ym. 2022, 87).

Teknisesti toteutin tämän Excel-ohjelmistolla muodostamalla kokemukselliset lausumat aineiston vasempaan marginaaliin. Kokemuksellisten lausumien yhteys kommentteihini ja aineistoon käy ilmi taulukosta 8.

Taulukko 8. Aineisto-ote, sisällöllinen kommentointi, tunneilmaisun kommentointi ja kokemukselliset lausumat.

Kokemuksellinen lausuma			Sisällöllinen kommentointi	Tulkitun tunneilmaisun kommentointi
	27	Kerroit uuvuttaneesi itsesi nyt uudelleen suorittamisella ja keskustelit tästä nykyisen esimiehesi kanssa. Millainen keskustelu oli?	Kysymys	
	28			
Helposti lähestyttävä lähiesihenkilö	29	Joo. No, tästä mää en oo niinku en oo kasvotusten varsinaisesti siitä mun uupumisesta puhunu että meillä oli se kehityskeskustelu niinku ennen ennen sitä mun uupumistilannetta. Kun mä voin vielä ihan ihan hyvin tai sillain oli vielä semmonen kova suorittamismoodi että tästä kyllä selvittäään.	Epämuodollinen kehityskeskustelu	
Tilanteen huolestuttavuuden ilmaiseminen	30	> (↑ Niin niin ei tullu siitä niinku puheeksi. Mut sit mä niinku laitoin sähköpostilla kun hän oli just jäänyt lomalle. Ja mulla just siinä niinku paheni se tilanne.) Mä huomasin että tosiaan mun nukkuminen alkoi mennä huonoksi ja niinku työasiat valtas valtas mielen vapaa-ajalla ja muuta <)	Sähköpostilla ilmoittaminen juuri lomalle jääneelle lähiesihenkilölle	Pelko yksinjäamisestä
Tilanteen huolestuttavuuden ilmaiseminen	31	> (↑ mä laitoin niinku semmosen vähän niinku alustavan varoituksen että mulla on nyt tämmöisiä fiiliksiä tässä ollu että mää oon vähän huolestunu. <)	Alustava varoitus tilanteesta	Huolestuneisuus tilanteesta pahenemisesta
	32			
	33	Ilmoitit tilanteestasi sähköpostilla?	Tarkentava kysymys	
	34			
Tilanteen huolestuttavuuden ilmaiseminen	35	> (↑ Joo. Koska hän oli tosiaan just jääny lomalle. Ja mää vaan niinku laitoin siihen että mää haluan niinku kertoa tän asian nyt kun tää on mulle niinku mielessä ↑) Et vaikka ootki lomalla. ↑)	Asian saaminen pois omasta mielestä	Pelko lähiesihenkilön ilmoitukseen suhtautumisesta
Tilanteen huolestuttavuuden ilmaiseminen	36	> (↑ Ja sanoin että niinku mulla on nyt hässäkkä tässä ku mulla oli hankkeen raportointi ensimmäinen raportointikausi siinä ja kaikki talousasiat pyöri ja muuta että mun on nyt vaan niinku selvittävä näistä parista viikosta että mä sitten otan	Tilanteen hallinnan kuvaaminen	Pelko töiden hoitumisesta ja omasta jaksamisesta

		chillimmin. ↑) Ja että oon menossa lääkäriin ja että Sitä että jos pääsis työpsykologille ja näin.		
Työntekijän tarpeiden mukaiset toimenpiteet	37	> ((↑ ^ :: Ja siis mun esimies vastas siis lomalta mulle melkein heti ↑ ja oli aivan että joo nyt heti kuule tyhjenetään sinun kalenteri ja otetaan nämä ja nämä sieltä pois ja ei mitään ylimääräistä ja hän tulee kolmikantakeskusteluihin mukaan ↑ ja oli niinku tosi heti mukana siinä ja tiesi niinku mitä tehdä ↑ ja niinku just niinku kyseli että että miten se lääkärihomma ja milloin sulla oli ja tehdään sitä ja tehdään tätä että hän oli aivan kartalla siinä... <)	Lähiesihenkilön konkreettiset toimenpiteet	Onnellisuus lähiesihenkilön vastauksesta
Lähiesihenkilön halu auttaa	38	> ((↑ ^ :: oli heti sellainen olo että että hän niinku ↑ otti mut tosissaan ja niinku tarjosi mulle apua ja oli valmis tekemään konkreettisia asioita että se mun tilanne paranis <)	Työntekijän avun tarpeen ymmärtäminen	Onnellisuus lähiesihenkilön reagoinnista
	39	että tässä oli tosi selkeä ero siihen ja toki tässä oli vaan sähköpostilla käyty keskustelu mutta hän sähköpostillakin osasi tämän niin hyvin niinku ilmaista ja sitten me taidettiin muuten tuota teamsilla joku lyhyt puhelu ottaa sitten kun se tuli tuota lomalta.	Lähiesihenkilöllä kyky ilmaista asiat myös sähköpostilla	

5.2.7 Vaihe 6. Kokemuksellisten lausumien välisten yhteyksien etsiminen

Seuraavaksi tarkastelin kokemuksellisia lausumia ja etsin edellisessä vaiheessa muodostamani kokemuksellisten lausumien välisiä yhteyksiä (Smith ym. 2022, 90). Pohdin, mitkä kokemuksellisista lausumista sopivat yhteen ja millä tavalla. Pohdin esimerkiksi, liittyvätkö kokemukselliset lausumat sisällöllisesti toisiinsa, täydentävätkö tai kumoavaako jokin kokemuksellinen lausuma toisen, ovatko ne keskenään ristiriidassa tai muodostavatko ne jatkumon. Tarkastelin myös, muodostavatko kokemukselliset lausumat toisiinsa nähden hierarkkisia rakenteita siten, että jokin kokemuksellinen lausuma on alemmalla tai ylemmällä tasolla verrattuna toiseen lausumaan.

Toteutin tämän vaiheen muodostamalla luettelon edellisessä vaiheessa muodostamistani kokemuksellisista lausumista. Kävin läpi luetteloa, muokkasin muodostamiani kokemuksellisia lausumia ja varmistin muokkaamani kokemuksellisen lausuman sopivuuden aiemmassa vaiheessa muodostamaani kommenttiin ja aineistoon. Havaitsin muodostaneeni kokemuksellisia lausumia varsin tarkalla tasolla, ja

muokkasin niitä yhdistämällä. Pidin tässä vaiheessa erityisesti mielessäni Hefferonin ja Gil-Rodriguezin (2011) toteamuksen menetelmäkuvauksesta, että ”vähemmän on enemmän”, millä he tarkoittivat muun muassa sitä, että IPA:n syvällisen analyysin toteuttaminen on mahdollista, kun ylä- ja alateemoja on vähän. Hefferonin ja Gil-Rodriguezin (2011) toteamus viittaa aiempaan menetelmäsovellukseen (Smith ym. 2009), mutta mielestäni se oli sovellettavissa myös uudempaan sovellukseen (Smith ym. 2022). Kokemuksellisten lausumien tarkentaminen ja tiivistäminen selkeyttivät yhteyksien löytämistä. Muodostin ryhmät toisiinsa liittyvistä kokemuksellisista lausumista.

5.2.8 Vaihe 7. Henkilökohtaisten kokemuksellisten teemojen (PET) muodostaminen

Seuraavassa vaiheessa muodostin tutkimukseen osallistujien henkilökohtaiset kokemukselliset teemat nimeämällä edellisessä vaiheessa kokemuksellisista lausumista muodostamani ryhmät. Smith ym. (2022) kuvaavat henkilökohtaisten kokemuksellisten teemojen olevan henkilötasoisia, koska ne on johdettu aina kyseisestä henkilöstä, jonka kokemusta sillä hetkellä tutkitaan. Teemat liittyvät tutkimukseen osallistujan kokemuksiin ja ne ovat teemoja, koska ne heijastavat analyyttisiä, kokemuskuvauksessa olevia kokonaisuuksia eivätkä sen yksittäisiä kohtia. (Smith ym. 2022, 94).

Tässä vaiheessa IPA:ssa muodostetaan henkilökohtaisten kokemuksellisten teemojen taulukko siten, että siitä näkyvät henkilökohtaiset kokemukselliset teemat ja niihin sisältyvät kokemukselliset lausumat (Smith ym. 2022, 98). Palasin tässä vaiheessa tutkimukseen osallistujan sanalliseen ja sanattomaan tunneilmaisuuksiin ja kytkin ne kokemuksellisten lausumien yhdistelemisen kautta henkilökohtaisiin kokemuksellisiin teemoihin. Ote analyysiä havainnollistavan esimerkkianalyysin henkilökohtaisista kokemuksellisista teemoista ja kokemuksellisista lausumista on taulukossa 9. Taulukossa esitetyt kokemukselliset teemat ja lausumat on muodostettu esimerkkinä käyttämäni kokemuksen laajemmasta aineisto-otteesta kuin edellisen vaiheen esimerkkiote. Kooste tutkimukseni henkilökohtaisten kokemuksellisten teemojen (PET) esiintymisestä on liitteessä 5.

Taulukko 9. Ote esimerkkianalyysin kokemuksellisista lausumista, sanallisista ja sanattomista tunneilmaisista sekä henkilökohtaisista kokemuksellisista teemoista (PET).

Henkilökohtaiset kokemukselliset teemat (PET)	Kokemukselliset lausumat	Sanattomat tunneilmaisut	Sanalliset tunneilmaisut
Lähiesihenkilösuhteen laatu	Keskustelemisen helppous läheisen lähiesihenkilön kanssa	Onnellinen läheisestä lähiesihenkilösuhteesta	Rento kanssakäyminen
	Kiireetön keskusteleminen epämuodollisen lähiesihenkilön kanssa		
	Keskustelemisen helppous läheisen lähiesihenkilön kanssa	Onnellinen läheisestä lähiesihenkilösuhteesta	Helppo kanssakäyminen
	Keskustelemisen helppous läheisen lähiesihenkilön kanssa	Onnellinen läheisestä lähiesihenkilösuhteesta	Rento kanssakäyminen
	Keskustelemisen helppous läheisen lähiesihenkilön kanssa	Onnellinen läheisestä lähiesihenkilösuhteesta	Helposti lähestyttävä, avoin, huomioon ottava, kannustava ja maanläheinen lähiesihenkilö
	Helposti lähestyttävä lähiesihenkilö		Helposti lähestyttävä lähiesihenkilö
	Tyytyväisyys läheiseen lähiesihenkilöön	Onnellinen läheisestä lähiesihenkilösuhteesta	
	Keskustelemisen helppous läheisen lähiesihenkilön kanssa	Onnellinen läheisestä lähiesihenkilösuhteesta	Helposti lähestyttävä lähiesihenkilö
Omien työkykymuutosten tunnistaminen	Tyytyväisyys tilanteen itsetunnistamiseen	Onnellinen hyvästä itsetuntemuksesta	Etupainotteinen itsereagoiminen
	Tyytyväisyys itsetuntemukseen	Onnellinen hyvästä itsetuntemuksesta	Hyvä itsetuntemus
Työkykyhaasteiden kuvaaminen	Avoimuus aiemmista kokemuksista helpottaa kertomista	Onnellinen omasta avoimuudesta työkykyhaasteista	Tilanteen paheneminen Yksinjääminen
	Oman huolen ilmaiseminen tilanteen heikentymisestä		Itse huolestuminen tilanteen pahenemisesta
	Epätietous lähiesihenkilön suhtautumisesta vaikeuttaa kertomista	Työkykyhaasteiden kuvaaminen pelottaa	Asia painaa mieltä Halu jakaa asia lähiesihenkilölle
	Lähiesihenkilön vakuuttaminen tilanteen itsehallinnasta	Työkykyhaasteiden kuvaaminen pelottaa	Töissä on hässäkkä Selviämisen pakko
	Hyväksyttävyyden hakeminen omille toimenpiteille tilanteen edistämiseksi	Työkykyhaasteiden kuvaaminen pelottaa	Rauhoitettava tahtia Vähennettävä töitä
	Väärinymmärretyksi tuleminen pelko	Työkykyhaasteiden kuvaaminen pelottaa	Vaativuus itseä kohtaan Painettava jarrua

5.2.9 Vaihe 8. Seuraavaan tapaukseen siirtyminen

Muodostettuani henkilökohtaiset kokemukselliset teemat, siirryin seuraavan kokemuksen analysointiin, jossa toteutin edellä kuvaamani vaiheet. Kävin näin läpi koko tutkimusaineistoni.

5.2.10 Vaihe 9. Ryhmäkokemuksellisten teemojen (GET) muodostaminen

Lopuksi tarkastelin aineistoa kokonaisuutena. Etsin edellisissä vaiheissa muodostamistani henkilökohtaisista kokemuksellisista teemoista samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia, ja muodostin näistä ryhmäkokemuksellisia teemoja. Tavoitteena oli saada esiin yhteisiä ja ryhmätasolla ainutlaatuisia piirteitä analysoiduista kokemuksista. (Smith ym. 2022, 100). Smithin ym. (2022, 105) mukaan ryhmäkokemuksellisessa teemassa olisi oltava vähintään puolet tutkimukseen osallistuneista, jotta se olisi uskottava. Smithin ym. (2022) mukaan periaatteesta voidaan kuitenkin joustaa ja ryhmäkokemuksellinen teema voi syntyä myös pienemmästä joukosta.

Analyyssissäni tunneilmaisun tulkinta näkyy muodostetuissa ryhmäkokemuksellisissa teemoissa myönteisinä tai kielteisinä työkykymuutoksina ja kokemusten osina. Muodostin ryhmäkokemukselliset teemat Smithin ym. (2022) periaatteesta joustaen. Tämä oli välttämätöntä, jotta sain esille työntekijän kuulluksi tulemisen merkityksen työuupumuskokemukseen sekä työkykyä edistävästi että heikentävästi. Tulkitsemani tunnekokemukset tulevat ryhmäkokemuksellisista teemoista näkyviin analyysin kirjoitusvaiheessa. Kooste ryhmäkokemuksellisten teemojen (GET) ja henkilökohtaisten kokemuksellisten teemojen esiintymisestä on liitteessä 5. Teemoihin sisältyvät sanoittamattomat tunnekokemukset on esitetty liitteessä 6.

5.2.11 Vaihe 10. Kirjoittaminen

Analyyssin viimeisessä vaiheessa tarkastelin aineistoa kokonaisuutena ja kirjoitin analyysistä tulkinnan. Useamman kokemuksen analysointi laajensi tulkintaani samalla syventäen ja yleistäen kokemuksen kuvausta. Palasin tulkinnassani tutkimukseen osallistujien kokemukseen ja niistä tekemiini sisällölliseen ja tunneilmaisua koskevaan kommentointiin saadakseni näkyviin tutkimukseen osallistujien kokemuksille antamat merkitykset. Tarkastelemalla kirjoitusvaiheessa myös sanoittamattomien ja sanoitettujen tunneilmaisujen yhteyttä syvensin tulkintaani kokemusten analysoinnista. Esitän tutkimustulokset luvussa 6.

5.3 Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkijan position arviointi

Tutkimusprosessi sisältää useita eri vaiheita, joiden suhteen tutkijan on tehtävä päätöksiä (Juuti & Puusa 2020, 11–12). Kaikissa tutkimuksen vaiheissa on otettava huomioon tutkimusetiikka (Puusa & Julkunen 2020, 197–198). Tutkimukseni keskeiset eettiset kysymykset liittyvät tutkimusaiheen valintaan, omaan asemaani tutkijana, tutkimusaineiston hankintaan ja sen käsittelyyn.

Tutkimusaiheen valintaan liittyviä eettisiä kysymyksiä ovat tutkimuksessani taustatietoni määrä tutkimusaiheesta ja tutkimukseni vaikuttavuus (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 53–56). Tutkimusaiheeni valintaan vaikutti henkilökohtainen kiinnostukseni tutkittavaa ilmiötä kohtaan. Kiinnitin huomiota uutisointiin, jonka

mukaan mielenterveyshäiriöt ovat lisääntyneet työkyvyttömyyden syinä. Havaintoni sai minut pohtimaan aktiivisen tuen mallin sisältämien keskustelujen merkitystä työuupumuksen kokemiselle. Kiinnostuin työntekijän kokemuksesta aktiivisen tuen mallin sisältämisestä keskusteluista ja siitä, miten työntekijä kokee tulevansa kuulluksi keskustelussa lähiesihenkilön kanssa, kun hän kertoo lähiesihenkilölleen kokemastaan työn kuormittavuudesta ja työkykynsä heikentymisestä.

IPA:a sovellettaessa on tunnistettava omat ennakkotiedot tutkittavasta ilmiöstä ja pohdittava, kuinka pystyy tutkijana kuvittelemaan IPA:n edellyttämällä tavalla tutkimukseen osallistujien kokemuksia (Smith ym. 2009, 42; 2022, 36–37). Ennakkotietoni muodostuivat aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta ja aiemmista tutkimuksista. Ennakkotietoihini vaikutti myös noin 30 vuoden mittainen työurani, jonka aikana olen keskustellut useiden eri lähiesihenkilöiden kanssa työtehtävistäni ja työmäärästäni. Minulla ei ole henkilökohtaista kokemusta työuupumuksesta ja tästä syystä tutkimusaihe eroaa jonkin verran omasta kokemuspöyrästäni. Tämä ei kuitenkaan muodosta estettä tutkimukseni toteuttamiselle (ks. Eskola ja Suoranta 1998). Tutkimukseni vaikuttavuutta pohdin aiheen yhteiskunnallisen merkityksen kannalta. Työuupumusta esiintyy kaikissa ikäluokissa ja kaikilla sektoreilla, joten tutkimuksellani on yhteiskunnallista merkitystä myös tulevaisuutta silmällä pitäen. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 219–220).

Tutkimukseni aineiston hankintaan liittyi eettisiä kysymyksiä. Noudatin aineistonhankinnassani huolellisesti Tutkimuseettisen neuvottelukunnan antamia ohjeita (2019) ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisistä periaatteista. Vastaavia periaatteita korostavat myös Smith ym. (2009, 53–54; 2022, 47–50) aineistonhankinnassa. Tutkimukseni ei edellyttänyt ihmistieteiden eettisten toimikuntien toteuttamaa ennakoarviointia. Hankin aineiston kirjoituspyynnöllä ja haastattelemalla henkilöitä, jotka kirjallisessa vastauksessaan ilmoittivat haluavansa osallistua haastatteluun. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista, ja haastatteluun osallistuvat saivat itse päättää haastatteluajankohdasta ja -paikasta. Heillä oli myös mahdollisuus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä vaiheessa tahansa.

Kuvasin tutkimukseen osallistumispyynnössä tutkimuksen tarkoituksen, aiheen ja tavoitteen, tutkimuksen kohderyhmän, osallistumispyynnön tarkoituksen, haastattelujen tallentamisen ja litteroinnin. Kertasin nämä kaikki asiat myös haastattelujen alussa. Webropol-lomakkeeseen vastaamisen ilmoitin olevan mahdollista tehdä anonymisti. Kuvasin osallistumispyynnössä myös aineiston anonymisoinnin ja korostin luottamuksellisuutta, ja nämä asiat kertasin haastatteluissa. Osallistumispyynnössä olivat yhteystietoni haastatteluajan sopimiseksi ja lisätietojen saamiseksi tutkimuksesta.

Smith ym. (2009, 54; 2022, 49) korostavat tutkijan eettistä vastuuta, herkkyyttä ja huolellista haastatteluiden hallintaa. Useissa haastatteluissa kerrottiin enimmäkseen kielteisistä kokemuksista ja tilanteista, joista jotkut olivat myös päättyneet haastateltavan kannalta kielteisellä tavalla esimerkiksi työttömyyteen tai pysyvään

työkyvyttömyyteen. Haastateltavien tunneilmaisuuksista oli tulkittavissa, että kokemukset olivat vuosienkin kuluttua sensitiivisiä ja herättivät heissä kielteisiä tunteita, mikä joissakin haastatteluissa purkautui itkuna. Koin näissä tilanteissa erityistä vastuuta ja tilanneherkkyyttä enkä kiirehtinyt haastateltavaa kuvaamaan tilanteen etenemistä tai kokemustaan syvemmin. Koin myös vastuuta siten, että sensitiivisiä asioita koskeva haastattelu oli päätettävä siten, ettei haastateltava jää haastattelun jälkeen pohtimaan kielteisiksi kokemiaan tilanteita ja asioita eikä haastateltavalle jää tunnetta, että asian käsittely jää haastatteluni vuoksi kesken. Kielteisistä kokemuksista poisjohdattelu vaihteli sen mukaan, millainen haastateltavan tilanne haastatteluhetkellä oli. Joiltakin haastatelluilta kysyin haastattelun lopuksi, mitä heille haastatteluhetkellä kuuluu, jolloin usea haastateltava kertoi tilanteensa olevan paljon myönteisempi kuin tilanne, josta hän haastattelussa kertoi. Jotkut haastateltavat johdatin lopuksi keskustelemaan työyhteisössään olleista muista henkilöistä, joilta he olivat työssään saaneet tukea silloin, kun heidän lähiesihenkilönsä ei sitä ollut heille antanut.

Haastattelun lopuksi tiedustelin kaikilta haastatelluilta, miten he tekemäni haastattelun kokivat. Tutkimuseettisistä syistä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019) pidin tärkeänä sitä, että haastatelluille ei jäisi haastattelustani kielteistä oloa tai mielialaa enkä haastatteluillani aiheuttaisi mitään vahinkoa. Haastateltavien palaute haastatteluista oli myönteinen. Usea haastateltava totesi kokeneensa miellyttävänä sen, että sai kertoa asioista siten, että joku aidosti kuunteli ja myös halusi kuunnella heitä. Usea haastatelluista totesi myös, että haastatteluun valmistautuminen ja itse haastattelu mahdollisti heille asioiden jäsentelyn, mikä edesauttoi asian käsittelyä. Jotkut haastateltavat kiittivät haastattelukokemusta siten, että se auttoi heitä huomaamaan selvinneensä kuvaamistaan tilanteista, vaikka olivat luulleet toisin.

Poistin tutkimukseen osallistuneiden kirjallisista vastauksista ja haastattelujen litteroinnissa tutkimuseettisistä syistä kaikki tunnistetiedot. Tallensin kaiken tutkimusaineiston, alkuperäiset haastattelutallenteet, anonymisoidut litteroinnit ja kirjalliset vastaukset erilliselle muistitikulle, joka oli ainoastaan omassa käytössäni. Haastattelutallenteet hävitin puhepiirteiden vaihtelut sisältäneiden litterointien valmistuttua. Anonymisoidut litteroinnit ja kirjalliset vastaukset säilytän tutkimusaineistonani viisi vuotta tämän tutkimuksen valmistuttua tutkimukseen osallistujilta saamani luvan mukaisesti. Muun aineiston hävitän välittömästi tämän tutkimuksen valmistuttua. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019).

6 TUTKIMUSTULOKSET

Esitän tässä luvussa tutkimukseni tulokset. Luvussa 6.1 kuvaan, millaisia ovat työntekijän kuulluksi tulemisen kokemukset lähiesihenkilön kanssa käytävässä työntekijän työuupumusta käsittelevässä keskustelussa. Kuvaan luvun alussa, miten ryhmäkokemukselliset teemat muodostavat kokemuksen, ja kunkin alaluvun alussa kuvaan tiiviisti alalukuun sisältyvän ryhmäkokemuksellisen teeman sisällön. Luvussa 6.2 kuvaan, mikä merkitys työntekijän kuulluksi tulemisella on hänen työuupumuskokemuksensa. Esittelen luvuissa tutkimukseen osallistuneiden kokemusten ryhmäkokemukselliset teemat (GET) ja näiden sisältämät henkilökohtaiset kokemukselliset teemat (PET), jotka on esitetty myös liitteessä 5.

Havainnollistan luvuissa 6.1 ja 6.2 tutkimukseen osallistuneiden haastatteluista ja kirjallisista vastauksista poimimieni aineistositaattien avulla osallistujien kokemusta ja sitä, kuinka ryhmäkokemuksellinen teema soveltuu tutkimukseen osallistuneiden kokemuksiin. Havainnollistan aineisto-otteita esittämällä eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia yksittäisten tapausten kesken. Suurin osa aineisto-otteista on haastatteluista, koska niistä oli muodostettavissa syvällisempi analyysi kokemuksista kirjallisiin vastauksiin sisältyvien kokemuksesta jätettäessä niukoiksi. Havainnollistamiseni sisältää otteita myös muutamista pidemmistä kirjallisista vastauksista.

Olen merkinnyt haastattelusitaatteihin hakasulkeisiin tunnistettavia tietoja koskevat poistoni ja sitaatin sisältöä selkeyttäviä täsmennyksiäni. Täsmennykseni ovat pääosin yksittäisiä sanoja, jotka olen muodostanut tutkimukseen osallistujan muusta kuvauksesta. Haastattelusitaatteihin on merkitty puheesta tunnistetut piirteet, joiden avulla tulkitsin tutkimukseen osallistujan sanatonta tunneilmaisua. Tunneilmaisua kuvaavien merkintöjen sisällön olen kuvannut edellä luvussa 5.2.3. Käytän tulososiossa lähiesihenkilöstä myös ilmaisua esimies sen mukaan, miten tutkimukseen osallistujat ovat itse lähiesihenkilöstään puhuneet.

Luvussa 6.3 tulkitsen tulokset ja esitän yhteenvedon tutkimukseen osallistuneiden työkykyä edistävästä ja heikentävistä keskusteluista.

6.1 Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemukset

Työntekijöiden kuulluksi tulemisen kokemukset lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa muodostuvat työntekijän oman tilanteen tunnistamisesta, lähiesihenkilösuhteen laadusta, lähiesihenkilön harjoittamasta lähijohtamisesta, työkykymuutosten kertomisesta lähiesihenkilölle, lähiesihenkilön työntekijän viestiin suhtau-

tumisesta ja työntekijän työkykymuutosten ymmärtämisestä. Nämä muodostavat ryhmäkokemukselliset teemat (GET).

Kuulluksi tulemisen lähtökohtana on, että työntekijä itse tunnistaa työkykynsä heikentyneen, jolloin hänelle muodostuu tarve ottaa yhteyttä lähiesihenkilöön ja kertoa tälle työkykynsä heikentymisestä. Oman tilanteen tunnistaminen vaikuttaa siihen, millaisen viestin työntekijä lähiesihenkilölle omasta tilanteestaan lähettää ja miten hän tilannettaan lähiesihenkilölle kuvaa. Työkyvyn heikentyminen ja siitä kertominen on tutkimukseeni osallistujien kokemuksissa sensitiivinen aihe ja tilanne. Työntekijä arvioi mahdollisuuksiaan ottaa tällaisessa sensitiivisessä asiassa yhteyttä lähiesihenkilöön sen perusteella, kuinka läheiseksi hän lähiesihenkilön kokee ja millaiseksi hän on kokenut lähiesihenkilön lähijohtamisen silloin, kun työkyvyssä ei vielä ole ilmennyt haasteita. Lähiesihenkilösuhteen laadun ja lähiesihenkilön lähijohtamisen perusteella työntekijä ennakoii, miten lähiesihenkilö vastaanottaa hänen viestinsä, ja arvioi, ymmärtääkö hän sen työntekijän tavoitteiden mukaisesti. Tämä vaikuttaa siihen, miten työntekijä omasta tilanteestaan kertoo ja millaista vastausta hän lähiesihenkilöltä odottaa.

Keskeinen osa kuulluksi tulemisen kokemuksesta on työntekijän viesti työkyvyn heikentymisestä lähiesihenkilölle. Työntekijä kertoo omista työkykymuutoksistaan lähiesihenkilölle ja mahdollisesti tarpeistaan ja toiveistaan tilanteensa edistämiseksi sen mukaan, miten ja missä vaiheessa hän on oman tilanteensa tunnistanut ja miten hän itse arvioi, että hänen tilannettaan olisi mahdollista edistää. Työntekijällä on vaikeuksia kertoa työkyvyn heikentymisestä, koska sitä on vaikeaa sanoittaa tai kertomistilanteeseen liittyy kertomista vaikeuttavia, kielteisiä tunteita, kuten ahdistus, jännittäminen ja pelko. Kertomista helpottavat lähiesihenkilösuhteen läheisyys ja aiemmat kokemukset työuupumuksesta, minkä ansiosta työntekijä tunnistaa ja osaa kuvata omaa tilannettaan lähiesihenkilölle selkeämmin ja avoimemmin.

Kuulluksi tulemisen kokemukseen sisältyy myös se, kuinka lähiesihenkilö vastaanottaa työntekijän viestin. Viestin vastaanottamiseen sisältyy lähiesihenkilön keskusteluosaaminen ja työntekijän viestistä kiinnostuminen. Lähiesihenkilön keskusteluosaaminen ilmenee siitä, kuinka lähiesihenkilö on varannut keskusteluun aikaa ja kuinka hän antaa työntekijälle mahdollisuuden kuvata omaa tilannettaan. Työntekijän viestistä kiinnostuminen ilmenee siitä, kuinka lähiesihenkilö esittää työntekijälle tarkentavia kysymyksiä hänen tilanteestaan, siihen mahdollisesti johtaneista syistä ja työntekijän toiveista ja tarpeista, joilla hänen tilannettaan edistettäisiin.

Osa kuulluksi tulemisen kokemuksesta on se, kuinka työntekijä kokee lähiesihenkilön ymmärtävän hänen viestinsä työkykymuutoksista. Tämä näkyy siinä, miten lähiesihenkilö ilmentää ymmärtävänsä työntekijän viestin. Suurimmassa osassa kokemuksia lähiesihenkilö ei vastaanottanut työntekijän viestiä tai hän ei ilmentänyt ymmärtäneensä työntekijän viestiä työntekijän tarkoittamalla tavalla, jolloin työntekijälle muodostui kokemus kuulluksi tulemattomuudesta. Muutamissa koke-

muksissa lähiesihenkilö tunnisti työntekijän työuupumuksen ja tiedosti tilannetta edistävien toimenpiteiden tarpeen, jolloin työntekijälle muodostui kokemus kuuluksi tulemisesta.

Esitän seuraavissa alaluvuissa kuulluksi tulemisen kokemuksissa esiintyvät ryhmäkokemukselliset teemat (GET) ja näihin sisältyvät henkilökohtaiset kokemukselliset teemat (PET). Teemat on esitetty liitteessä 5.

6.1.1 Oman tilanteen tunnistaminen

Työntekijän oman tilanteen tunnistaminen (GET) muodostuu omien työkyky-
muutosten tunnistamisesta ja oman tilanteen ymmärtämisestä (PET).

Työntekijän oman tilanteen tunnistaminen muodostuu siitä, että työntekijä havaitsee työkykynsä muuttuneen siten, että hänen työssä suoriutumisen ja tehtävien hoitaminen ovat heikentyneet, ja hän ymmärtää tilanteessa olevan kyse työuupumuksesta. Tunnistaessaan työkykynsä heikentymisen työntekijälle syntyy tarve keventää kokemaansa työn kuormittavuutta. Tarpeensa täyttämiseksi työntekijä muodostaa oman tilanteensa tunnistamisen kautta viestin, jonka hän haluaa lähiesihenkilön kuuntelevan ja ymmärtävän.

Omien työkykymuutosten tunnistaminen on vaikeaa, mikä vaikeuttaa sen tiedostamista, että tilanne olisi hyvä ottaa esille lähiesihenkilön kanssa ennen kuin tilanne etenee sairauspoissaoloon. Työntekijän vaikeus tunnistaa omaa tilannettaan johtaa siihen, että työntekijälle ei muodostu omasta tilanteestaan selvää viestiä lähiesihenkilölle. Työuupumusoireita on niiden selkeydestä huolimatta vaikeaa yhdistää työuupumukseen, vaikka itse tiedostaisi esimerkiksi työmääränsä olevan liian suuri. Esimerkiksi seuraavassa kuvataan, kuinka työuupumusoireiden tunnistamattomuus johtaa siihen, että töissä jatketaan heikentyneellä työkyvyllä (H3U1).

Vähän se niinku siihen semmoiseen niinku jaksamiseen niinku vaikutti se uupuminen silloin siinä työpaikassa jo. Mutta sitten niinku kun mä en tiennyt niinku, että mikä se oikein oli niinku, että miksi väsyttää koko ajan ja miksi on niinku semmonen. Se oli niinku semmonen vähän niinku, että mikä mulla niinku oikein on. Sitä niinku vaan aatteli, että niinku että että jotenki niinku että että ku niinku painaa menemään niin kyllä se siitä. [H3U1]

Osa työntekijän oman tilanteensa tunnistamista on myös sitä, että työntekijä ymmärtää itse omassa tilanteessaan olevan kyse työuupumuksesta, johon hän tarvitsee lähiesihenkilöltä tukea. Kokemuksissa kuitenkin korostuu, kuinka omaa tilannetta on vaikea ymmärtää. Työntekijän vaikeudet ymmärtää oma tilanne työuupumukseksi heikentää mahdollisuuksia kuvata tilannetta lähiesihenkilölle ja johtaa vaikeuksiin pyytää lähiesihenkilöltä ajoissa apua, kuten seuraavasta esimerkistä ilmenee (H2U1).

se on aina, se on aina hirveän ikävää niinku, kun niistä omista asioista on muutenkin vaikea niinkuin niinku mullakin on ollut vaikea selittää tai edes itse ymmärtää tai hahmottaa, että mikä se tilanne on [H2U1]

Oireiden tunnistamisesta huolimatta niiden syyn tunnistaminen voi myös olla niin vaikeaa, että tilanne selviää vasta työterveyshuollossa diagnoosin saannin yhteydessä. Kun työntekijä ei selkeistä oireista huolimatta tunnista tai halua myöntää itselleen tilannettaan ennen sairauspoissaoloa, voi tieto omasta työuupumuksesta tulla yllättäen. Tilanteen yllättävyys ja selviäminen vasta diagnoosin saannin yhteydessä herättävät vihan tunteita, koska tilannetta ei osattu ennaltaehkäisevästi ottaa esiin ja käsitellä lähiesihenkilön kanssa. Esimerkiksi seuraavassa haastateltava kuvaa, kuinka hän on epäuskoinen tilanteen kehittymisestä ja hänen on vaikeaa ymmärtää jälkikäteenkin, että työstä johtuvat tekijät aiheuttivat työuupumuksen (H6U1).

mää en ois niinku ikikuuna päivänä voinu uskoa, että mulle käy niin, et se oli aivan semmonen < (↓ √ : mä oikein vieläkään ymmärrä, että mitä tässä tapahtuu, mitä tapahtuu, miten tässä siis kävi näin, mutta koska ne kotona olevat asiat oli kuitenkin, siis on ollut elämässä pahempaakin yhtä aikaa niinku montaa asiaa, niin en mää silloinkaan ollu noin sekasin. [H6U1]

Työntekijän työkyvyn heikentymisen tunnistamista vaikeuttaa se, että työntekijä itse vähättelee omaa tilannettaan oireistaan huolimatta. Työntekijä epäilee suurentelelevansa tilannettaan ja että tilanne ei todellisuudessa olekaan vakava, merkityksellinen tai edes puuttumisen arvoinen. Tällöin omasta tilanteesta ei muodosteta lähiesihenkilölle todellisuutta kuvaavaa viestiä eikä lähiesihenkilön ole silloin mahdollista puuttua työn kuormittavuuteen. Seuraavasta esimerkistä ilmenee, kuinka omasta ymmärtämättömyydestä tilanteen vakavuuden suhteen oltiin itselle vihaisia, koska tällöin tilannetta peiteltiin ja jatkettiin töissä heikentyneestä työkyvystä huolimatta, mikä myöhemmin johti työkyvyn väliaikaiseen menettämiseen (H1U1).

jotenkin ehkä koin että [lähiesihenkilö] ei ehkä ymmärtänyt [työntekijän tuntemuksia] niinku > (((↑ ^ (Ä) ::: mutta mää myös varmaan, jotenkin musta tuntuu, että mää myös ite vähän niinku en ymmärtäny myöskään ihan täysin. <))) Niin että kuin vakava se tilanne oli mulla. > (((↑ ^ (Ä) ::: Ja mää ehkä itekin niinku mää jotenki hirveän pitkään osasin niinku tsempata tosi hyvin sitä, että vaikka mulla oli kuin paha olo ja mää olin kuin poikki. Niin sit aina ku siitä piti niinku puhua, niin mä kuitenkin pikkuisen niinku maalasit sitä tilannetta paremmaksi. <))) [H1U1]

Vaikka oman tilanteen tunnistamattomuudesta ollaan itselle vihaisia, ollaan sen suhteen itselle myös armollisia. Esimerkiksi kyvyttömyyttä tunnistaa omaa tilannetta selitetään aiempien uupumuskokemusten puuttumisella (H4U1). Kokemuksen

puutteen vuoksi ei ymmärretty tilanteessa olevan kyse työuupumuksesta, vaan se selviää vasta jälkepäin, kun tilanne on jo ohi.

ku mä en ollut romahtanut sitä ennen koskaan, niin enhän mä myöskään niinku ollu tajunnut, että nyt ollaan ihan oikeasti todella huonossa jamassa, niin mä vaan niinku etsin [fyysisestä tilasta] niin niinku sieltä sitten sitä syytä, niin sit mä en ollu jotenki niinku tajunnu, että tuota nyt on todella paljon suuremmista asioista kyse. [H4U1]

Työntekijän kyky tunnistaa itse työuupumus ja ymmärtää tilanne helpottui, kun itsetuntemus parantui aiempien työuupumuskokemusten johdosta. Aiemman työuupumuskokemuksen ansiosta koetaan tiedostettavan ja tunnistettavan työkyvyn heikentymisen riskit ja voidaan asettaa rajat työmäärälle. Tätä kautta aiemmat uupumiskokemukset edistävät myös työkyvyn heikentymisen esille ottamista lähiesihenkilön kanssa. Aiemmasta uupumiskokemuksesta ollaan näistä syistä onnellisia. Tällöin tunnistetaan myös herkemmin työkyvyn heikentyminen ja osataan kuvata niitä lähiesihenkilölle realistisesti ennen kuin tilanne pääsee heikentymään. Tämä käy ilmi seuraavasta esimerkistä, jossa kuvataan tilanteen varhaisempaa tunnistamista ja omaa etupainotteista reagoimista tilanteeseen (H1U2).

> ((↑ ^ :: Et mä ite toki nyt tunnistin sen tilanteen paljon aikaisemmin. Koska mä oon jo kerran kokenu, niin mä pystyin sillain etupainotteisesti siihen reagoimaan. [...]
<)) [H1U2]

Myös työntekijällä itsellään tiedossa oleva selkeä syy, joka heikentää työssä suoriutumista, edistää oman tilanteen tunnistamista ja pyrkimystä ottaa asia esille lähiesihenkilön kanssa. Tällainen syy voi olla esimerkiksi yksityiselämään liittyvä kuormittava tekijä. Työssä suoriutumisen heikentyminen voidaan tunnistaa myös omista työsuoritteista ja kyvyttömyydestä hoitaa työtehtäviä, kuten seuraavasta esimerkistä ilmenee (H13U2).

Mä tein sen päivän kanssa silleen kuin robotti ja tein virheitä koko ajan ja ajattelin, että tämä on ihan hirveätä, tiistaina mä vielä menin väkisin töihin ja ja tota sit mulla oli jo semmonen olo, että kuin puhelin soi olevinaan koko ajan ja sit kun mä katoin puhelinta, niin ei soi, sit mä näen niinku, että kuin joku roskis liikkuu, mä katsoin, että ei täällä liiku mikään missään, et mä oon ihan hullu, et niinku mä näen jo harhoja, mä kuulen jo harhoja, et nyt niinku riittää. Et mä niinku sekoon täällä työpaikalla, et hyvänen aika, niin sitten mä menin seuraavana päivänä niinku työterveyslääkärille [H13U2]

Aiemmat työuupumuskokemukset edistävät oman tilanteen ja työkyvyn heikentymisen tunnistamisen lisäksi yksittäisten kuormitustekijöiden tunnistamista, mihin oltiin tyytyväisiä. Erityisesti samoissa työtehtävissä koettu työuupumus edisti

työkyvyn heikentymiseen johtaneiden kuormitustekijöiden tunnistamista. Tämän ansiosta näitä tekijöitä ja tilannetta osattiin myös kuvata selkeämmin lähiesihenkilölle ja, kuten seuraavasta esimerkistä ilmenee, myös muulle johdolle (H2U2).

> ((↑ ^ :: ja sitten määhän pystyin niitä avaamaan niitä ongelmia paljon paremmin vielä, kun mä olin sairastunut, koska sehän on niinku > ((↑ ^ :: avas niinku vielä enemmän ja olin kirjoittanut hyvin konkreettisia ongelmia, jotka sitten niinku kaikki > ((↑ ^ :: kaikki tajus sitten kuitenkin, kun ne oli niitä [poistettu tunnistetietoja] lukenu, että totta joo, näinhän se on, [H2U2]

Aiemmat työuupumuskokemukset eivät kuitenkaan aina helpota työuupumuksen tunnistamista, vaikka työntekijällä olisi kokemusta useammastakin työuupumuksesta. Kokemusten mukaan työuupumukseen liittyy työn tunnollinen suorittaminen, mikä vaikeuttaa uupumisen toistumisen tunnistamista. Työntekijä voi jatkaa töissä heikentyneellä työkyvyllä siksi, että hän pitää työstään, on työhönsä sitoutunut ja tunnollinen ja hänellä on korkea työmoraali. Työntekijän työkyvyn heikentyminen on voinut kestää pitkään, kunnes työntekijän jaksaminen loppuukin yllättäen kokonaan ja seurauksena on sairauspoissaolo. Tämä tulee esiin seuraavasta esimerkistä, jossa haastateltava kuvaa, kuinka tunnollinen työntekijä pyrkii hoitamaan työnsä ja selviytymään kuormittavassakin tilanteessa runsaasta työmäärästä huolimatta (H11U1).

tämä on minun kolmas burn out ja tämä on nyt kestänyt kohta kaksi vuotta ja korkeintaan ensi syksynä taas työkokeilua kokeillaan, että tämä on tosi rankka burn out ja sitten kun on tällöinen tunnollinen ihminen, joka tekee viimeiseen asti, mä en tunnistanut sitä burn outtia ollenkaan. [H11U1]

Työntekijän omien työkykymuutosten tunnistaminen ja tilanteen ymmärtäminen työuupumukseksi edistävät työntekijän viestin muodostamista lähiesihenkilölle. Työkykymuutosten tunnistaminen ja oman tilanteen ymmärtäminen on kuitenkin vaikeaa, eikä sitä välttämättä edistä aiempi uupumuskokemuskaan. Tilanteen kehittyminen saattaa jäädä huomaamatta, kun työntekijä keskittyy selviytymään työstään arjessa, vaikka tilanne olisi hänen työkykynsä nähden liian kuormittava. Oma tilannetta vähätellään eikä sen ajatella olevan niin merkityksellinen, että siitä olisi lähiesihenkilön kanssa keskusteltava. Todellista tilannetta peitellään eikä sitä kuvata lähiesihenkilölle sellaisena kuin se todellisuudessa koetaan. Työntekijä voi jatkaa töissä heikentyneestä työkyvystään huolimatta, kunnes tilanne johtaa sairauspoissaoloon. Työuupumusdiagnoosi ja mahdollisesti määrätty sairauspoissaolo saattavat siten lopulta tulla työntekijälle itselleenkin yllätyksenä.

Tilanteen esille ottamista lähiesihenkilön kanssa vaikeuttaa myös se, että vaikka työuupumusoireet olisivat selkeät ja ne vaikeuttaisivat työssä suoriutumista, voi oi-

reiden yhteyttä työkyvyn heikentymiseen olla vaikeaa tunnistaa. Työkykymuutokset voidaan tunnistaa heti, mutta niiden ei välttämättä ymmärretä johtuvan työuupumuksesta, josta oman työkyvyn säilyttämiseksi ja edistämiseksi olisi syytä ottaa lähiesihenkilöön yhteyttä. Tällöin tilanteen vakavuus ja sen syyt sekä työuupumus jäävät ajoissa tunnistamatta. Tilanne saatetaan ymmärtää jälkeenpäin vasta sitten, kun tilanteeseen ei ole enää mahdollista ennaltaehkäisevästi puuttua.

Oman tilanteen ja työkykymuutosten tunnistamatta jääminen ja tilanteen ymmärtämättömyys johtavat siihen, että työntekijälle ei muodostu omasta tilanteestaan selkeää viestiä lähiesihenkilölle. Tilannetta on vaikea kuvata lähiesihenkilölle, mikä heikentää lähiesihenkilön mahdollisuuksia saada työntekijän tilanteesta oikeaa kuvaa. Oman tilanteen tunnistamattomuus edistää tällä tavoin tilanteen heikentymistä. Oma tilanne tunnistetaan paremmin aiempien työuupumuskokemusten ja työsuorituksia vaikeuttavien syiden tiedostamisen ansiosta. Aiempien uupumuskokemusten myötä parantuneen itsetuntemuksen ansiosta työntekijä pystyy kuvaamaan tilannettaan lähiesihenkilölle selkeämmin ja uusiutuvassa työuupumuksessa tunnistamaan työkykyä uhkaavat riskit paremmin.

6.1.2 Lähiesihenkilösuhteen laatu

Lähiesihenkilösuhteen laatu oli niin merkittävä osa kokemuksia, että se muodosti henkilökohtaisena kokemuksellisenä teemana (PET) yksin samannimisen ryhmäkokemuksellisen teeman (GET).

Lähiesihenkilösuhteen laatu vaikuttaa siihen, miten työntekijä kokee voivansa ottaa sensitiiviseksi kokemansa asian esille lähiesihenkilön kanssa. Etäiseksi koettu lähiesihenkilösuhte vaikeuttaa tilanteen ja vaikeiden asioiden esille ottamista ja niitä kertomista lähiesihenkilölle. Läheiseksi koetulle lähiesihenkilölle on helpompaa kertoa omasta tilanteesta, jolloin lähiesihenkilön on mahdollista muodostaa oikea kuva työntekijän tilanteesta.

Etäiseksi koetun lähiesihenkilön kanssa on vaikeaa ottaa heikentynyttä työkykyä esille. Lähiesihenkilö koetaan etäiseksi, kun hän ei tunne työntekijän työtä, työtehtäviä tai työmäärää, jolloin hän ei myöskään tunnista työntekijän työkykyriskiä. Myös uusi ja työntekijälle ennestään tuntematon henkilö koetaan esihenkilönä etäiseksi. Etäiseksi koetun lähiesihenkilön puutteellisesta käsityksestä työntekijän työmäärästä ja työn kuormittavuutta aiheuttavista tekijöistä ollaan vihasia, koska se voi johtaa työmäärän lisääntymiseen ja lisäkuormitukseen ennestään kuormittavassa tilanteessa, kuten seuraavasta esimerkistä ilmenee (H5U1).

koska > (((↑ ^ (Ä) ::: mun esimies ei varmaan ikinä tiennyt > (((↑ ^ (Ä) ::: kuinka paljon mä tein töitä, niin > (((↑ ^ (Ä) ::: mulle saattoi myös aina heittää lisää juttuja, että hei, no ota sä koppia tosta ja ota sä koppia tosta ja kerkeet sä hoitaa vielä tän ja > (((↑ ^ (Ä) ::: sit jos et sä koskaan niinku tajua sitä, kuinka paljon se toinen tekee [H5U1]

Etäisyyden tunnetta lisää ja asian esille ottamista vaikeuttaa työntekijän ja lähiesihenkilön vähäinen kanssakäyminen sekä keskustelun ja yhteydenpidon puute. Lähiesihenkilösuhde jää etäiseksi ja saa työntekijän kokemaan itsensä yksinäiseksi, jos kanssakäyminen on säännöllisyydestään huolimatta vähäistä ja muodollista eikä sisällä lähiesihenkilön puolesta kiinnostusta työntekijän kuulumisiin. Esimerkiksi seuraavasta haastattelusitaatista ilmenee, kuinka vuorovaikutukseltaan hyvin muodolliseen, vetäytyvään ja etäisenä pysyttävään lähiesihenkilöön on vaikeaa muodostaa läheistä ja luottamuksellista suhdetta, vaikka työntekijä ja lähiesihenkilö työskentelevät samalla paikkakunnalla (H7U1).

mä en tiedä niinku, että mä en koskaan päässy niinku häntä lähelle semmosta niinku esimies-alais niinku suhteen, niin hän piti kyllä hyvin tiukasti sen, että siihen ei niinku, siinä oli kuilu välissä [...] vaikka me nyt oltiin niinku lähimmät ja täällä oltiin niinku käytiin kahvilla, saatettiin niinku niin, niin ne oli vaan työkeskusteluita [...] ei häntä niinku kiinnostanut se että mitä [esimerkiksi perheelle kuuluu] vaan häntä kiinnosti vaan se, että mitä on työaika ja piste. [H7U1]

Kokemuksissa korostuu lähiesihenkilön persoonallisuuspiirteiden tai yleensä asioihin suhtautumistavan tuottama etäisyyden tunne, jolloin hänelle on vaikeaa kertoa omasta työkyvyn heikentymisestä ja asiasta on vaikeaa saada syntymään keskustelua. Lähiesihenkilöllä ei koettu olevan sellaisia piirteitä tai taitoja, kuten empatiakykyä, mikä kannustaisi työntekijää kertomaan omasta tilanteestaan. Seuraavasta esimerkistä ilmenee, kuinka lähiesihenkilöiden taidoista ollaan epätietoisia, ja näin jää epäselväksi, voiko lähiesihenkilön kanssa edes keskustella työkyvyn heikentymisestä (H6U1).

hän ei hirveesti tuota tuo niinku ajatuksiaan, ei puhu tai tuota sillain, niinku ei siinäkään siinäkään ei tuonut mitään semmosia, ei niinku semmosia vakiofraaseja, että onpa ikävää, että koet asian näin, ei mitään tämmöistä, että hän kuunteli ja ”mmm, kyllä, kyllä, tähän”, tämä on hänen vakio ”tähän täytyy palata”. [H6U1]

Äärimmäisin esimerkki on kokemus, jossa lähiesihenkilö ilmaisee työntekijälle, että hän ei yksinkertaisesti halua asioida työntekijän kanssa (H12U1). Tällöin työntekijän on käytännössä mahdotonta saada toimitettua lähiesihenkilölle viestiä omasta tilanteestaan ja työkyvyn heikentymisestä sellaisena kuin hän sen kokee.

[Organisaation] esimies ei pitänyt minua, [poistettu tunnistettavaa tietoa] ja tavallista [työntekijää] riittävän tasokkaana neuvottelukumppanina, joten hän käytännössä vain pitkälti saneli mitä tapahtuu. [H12U1]

Helposti lähestyttäväksi koettu lähiesihenkilö madaltaa työntekijän kynnystä yhteydenottoon ja sensitiivisen asian esille ottamiseen hänen kanssaan. Omasta tilanteesta on tällöin helpompaa kertoa avoimesti. Työn arjessa rento kanssakäyminen, keskusteluiden epämuodollisuus ja kiireettömyys sekä lähiesihenkilön halukkuus keskustella työntekijöiden kanssa lisäävät kokemusta läheisestä lähiesihenkilösuhteesta. Tämä käy ilmi seuraavasta esimerkistä, jossa kuvataan onnellisena, kuinka ennen työuupumusta käydyt keskustelut lähiesihenkilön kanssa olivat keskusteluiden muodollisesta asemasta huolimatta epämuodollisia ja rentoja tilaisuuksia (H1U2).

Mutta niin. Että niin en tiä nyt sitte, ku jos mä niinku vertaan mun nykyiseen työpaikkaan, että > ((↑ ^ :: ku on käynyt tämmösen kehityskeskustelun kans, niin se oli jotenkin musta niin paljon rennompaa, että niinkun me vaan istuskeltiin ja juteltiin ↑ ja siis oli siinä niitä asioita, mihin mä olin vastannut ja näin [...] <)) [H1U2]

Lähiesihenkilön avoin, kaikki työntekijät huomioiva, kannustava, kiireetön, maanläheinen ja omaa asemaansa korostamaton persoonallisuus saa lähiesihenkilön tuntumaan läheiseltä ja helposti lähestyttävältä, jolloin hänelle on helpompaa kertoa sensitiivisestä asiasta. Läheiseksi koettuun lähiesihenkilöön voi ottaa yhteyttä matalalla kynnyksellä, ilmaista avun tarvettaan ja kertoa avoimesti haasteista työn suorittamisessa sekä esittää toiveita työn vähentämiseen. Seuraavasta esimerkistä ilmenee, kuinka kokemusta lähiesihenkilön helposti lähestyttävyydestä lisäävät lähiesihenkilön inhimillisuus ja auttavaisuus työntekijöitä kohtaan (H1U2).

[lähiesihenkilöltä] kun kysyy, niin sieltä yleensä löytyy vastaus ja jos ei löydy, niin ootapas, mää kaivan tuolta, että [organisaatiolla] oli joku tällanen ja tällanen projekti, mä laitan sulle kohta esimerkin sulle sähköpostilla ja se tulee siis muutaman minuutin päästä sieltä, että että tota, on kyllä auttavainen kaveri ja semmonen jotenkin kaikinpuolin inhimillinen ihminen. [H1U2]

Työntekijän kokemus lähiesihenkilösuhteen läheisyydestä on työntekijän kuuluksi tulemisen kannalta merkittävää. Työuupumus ja työkyvyn heikentyminen ovat sensitiivisiä kokemuksia, jolloin niiden ilmaiseminen ja niistä kertominen voi olla vaikeaa. Läheiseksi koettuun lähiesihenkilöön on matalampi kynnyksensä ottaa yhteyttä ja kertoa työkyvyn heikentymisestä. Läheisyyden tunnetta lähiesihenkilön kanssa lisää se, että lähiesihenkilö tuntee työntekijän työn ja työmäärän. Myös lähiesihenkilön toiminta, epämuodolliset keskustelut työntekijän kanssa, avoimuus ja työntekijöiden huomioiminen työn arjessa jo silloin, kun työntekijällä ei ole uupumusta, saavat lähiesihenkilön tuntumaan läheiseltä.

Etäiseksi koettua lähiesihenkilöä on kokemusten mukaan vaikea lähestyä. Lähiesihenkilön koettuun etäisyyteen on erilaisia syitä. Uusi lähiesihenkilö voi olla ennestään työntekijälle tuntematon, eikä hänen kanssaan ole ehtinyt muodostua läheistä

suhdetta ennen työntekijän työkyvyn heikentymistä. Lähiesihenkilö voi olla myös persoonaltaan etäinen, tai hän toimii työyhteisössä siten, että hän jää työntekijöille etäiseksi. Etäiseksi koetulle lähiesihenkilölle on vaikeaa kertoa henkilökohtaisesti sensitiiviseksi koetusta asiasta. Lähiesihenkilö ei tällöin välttämättä saa oikeaa kuvaa työntekijän tilanteesta eikä pysty kohdentamaan siihen toimenpiteitä, jotka työntekijää tilanteessa auttaisivat.

6.1.3 Lähijohtaminen

Lähiesihenkilön lähijohtaminen muodosti henkilökohtaisena kokemuksellisenä teemana (PET) yksin samannimisen ryhmäkokemuksellisen teeman (GET).

Lähiesihenkilön lähijohtaminen jo siinä vaiheessa, kun työntekijällä ei vielä ollut haasteita työkyvyssään, vaikuttaa siihen, kuinka työntekijä kokee voivansa ottaa esille työkykynsä heikentymisen ja kuinka hän ennakoii lähiesihenkilön reagoivan työntekijän viestiin. Lähiesihenkilön tuen puute arjen työssä sekä kiinnostuksen ja arvostuksen puute työntekijöitä kohtaan saavat työntekijän kokemaan olevansa merkityksetön lähiesihenkilölle ja ennakoimaan, että lähiesihenkilöltä ei kannata pyytää tukea, koska häneltä ei sitä saa. Sen sijaan lähiesihenkilön osoittama kiinnostus ja arvostus työntekijöitä ja heidän työtään kohtaan sekä arjen työssä tukeminen ja aito kiinnostus työntekijän jaksamisesta rohkaisevat työntekijää avoimuuteen työkykynsä heikentymisestä. Tämä saa työntekijän ennakoimaan, että tilanteeseen on mahdollista saada lähiesihenkilöltä tukea.

Tutkimukseeni osallistujien kokemuksissa korostuivat lähiesihenkilön osaamattomuus ja puutteet lähiesihenkilötehtävien hoitamisessa. Lähiesihenkilön ei koettu tukeneen työntekijöitä työn arjessa eikä olleen kiinnostunut työntekijän kuulumisista, työtehtävistä tai niiden suorittamisesta. Seuraavasta esimerkistä ilmenee, kuinka lähiesihenkilön kiinnostuksen puute työntekijän kuulumisiin osoittautuu lähiesihenkilön johtamistehtävien yleiseksi hoitamattomuudeksi (H8U2).

Kyllä se, kyllä se sitä on, kun mä pitkään ajattelin, että hällä on jotain henkilökohtaista niinku minua vastaan, että ehkä ei niinku tykkää siitä tyylistä, että että tuon mielipide mielipiteeni esille ja ja sanon melko suoraankin, että aattelin, et se ei niinku siitä siitä tykkää, mutta mitä enempi tätä on kuunnellut ja nähnyt, niin kyllä se on oikeastaan kaikkia kohtaan ihan samanlainen, että ei ei hoida luvattuja tehtäviä loppuun ja ei kysele kyllä kuulumisiakaan ja näin että kyllä se on ihan ihan universaali ilmiö näköjään tuolla talossa. [H8U2]

Lähiesihenkilön kyvyttömyys hoitaa työtehtäviään, omien tehtävien hoitamatta jättäminen, puutteellinen vastuunkantaminen ja vastuun siirto työntekijälle lähiesihenkilön hankaliksi kokemissa henkilöstöasioissa jättävät työntekijän yksin asiansa kanssa. Lähiesihenkilön haasteellisissa tilanteissa puutteellinen vastuunkantaminen herättää työntekijässä epäluottamusta ja saa ennakoimaan, että lähiesihenkilön

kanssa ei kannata omaa tilannetta ottaa esille, koska hän ei oletettavasti tilannetta edistäisi. Epäluottamus lähiesihenkilön työtehtävien hoitamiseen ulottuu siten myös lähiesihenkilön vastuuseen työntekijän työkyvystä huolehtimisesta. Seuraavasta esimerkistä ilmenee, kuinka lähiesihenkilön puutteelliset vuorovaikutustaidot ilmentävät hänen kyvyttömyyttään hoitaa lähiesihenkilölle kuuluvia tehtäviä ja keskustella työntekijän työkyvyn heikentymisestä (H10U1).

hän oli sen verran tuota noin niin semmonen jörö tuppisuutyyppi, että > (((↑ ^ (Ä) :: hän ei mun mielestäni ollut soveltuva esimiestehtäviin, koska häneltä puuttui semmoinen niinku kommunikaation taito, että > (((↑ ^ (Ä) :: hänen kanssa ei voinut keskustella, kun siitä ei tullut vastavuoroista [H10U1]

Muutamassa kokemuksessa korostui lähiesihenkilön osoittama työntekijöiden arvostus, joka lisää työntekijän luottamusta siihen, että myös hänen työkykynsä on merkittävä asia lähiesihenkilölle. Lähiesihenkilön osoittamasta työntekijän osaamisen ja asiantuntemuksen arvostamisesta antamalla vastuuta ja uusia tehtäviä silloin, kun työntekijä ei ole uupunut, ollaan onnellisia. Se saa työntekijän kokemaan olevansa arvostettu työntekijä, mikä rohkaisee työntekijää avoimuuteen ja ilmoittamaan omasta työkyvyn heikentymisestä lähiesihenkilölle. Tämä käy ilmi seuraavasta esimerkistä, jossa lähiesihenkilön aidosta huolenpidosta ja kiinnostuksesta työntekijän kuulumisista, voinnista ja jaksamisesta ollaan onnellisia (H1U2).

> ((↑ ^ :: [...] mutta että niinkö se oli lähinnä semmosta, että hän oikeasti ilman mitään tietokonetta ja muuta se katto mua ja kysy että ↑ että miten niinku menee ja miten sää oot viihtyny ja tälleen että ↑ niinkö semmonen vähän niin kuin kaverit juttelis siinä. <)) Eikä semmonen, että nyt käydään tämä virallinen lomake läpi ja meillä on 45 minuuttia tähän varattu aikaa. [H1U2]

Osa kuulluksi tulemisen kokemusta on myös työyhteisön ilmapiiri, jonka muodostamiseen lähiesihenkilö omalla toiminnallaan vaikuttaa. Lähiesihenkilö edistää omalla johtamisellaan avointa ja yhteisöllistä työilmapiiriä, ja tästä kokemuksesta oltiin onnellisia. Lähiesihenkilön työhyvinvoinnin tärkeyden korostamisesta ja tämän lupauksen lunastamisesta sekä avoimuuteen rohkaisemisesta ollaan myös onnellisia, sillä se saa työntekijän kokemaan, että avuntarpeen voi ilmaista avoimesti. Avoimessa ja työntekijöitä tukevassa ilmapiirissä sekä yhteisöllisessä ja kuuntelevassa työyhteisössä työntekijällä on matalampi kynnys ottaa kuormittavia asioita esille ja ilmaista avun ja tuen tarvetta työkyvyn heikentyessä. Seuraavasta esimerkistä ilmenee, kuinka lähiesihenkilön ansiosta työntekijöille vastuun antaminen, heidän kuuntelemisen korostaminen ja osallistumismahdollisuudet päätöksentekoon ovat parantaneet työilmapiiriä ja työskentelyolosuhteita (H2U2).

Et semmonen niinku se, että että enemmän niinku on tullu työntekijät tullu kuulluksi > ((↑ ^ :: ja kysytään mielipidettä ja kysytään > ((↑ ^ :: mun mielestä se oli sen [uuden lähiesihenkilön] ansiota, ku se on sanonu, että nyt annetaan vastuuta työntekijöille ja kuunnellaan ja he saa päättää ja tehdä ja et > ((↑ ^ :: [H2U2]

Lähiesihenkilön lähijohtaminen on osa työntekijän kuulluksi tulemisen koke-
musta. Se luo työntekijälle ennako-oletuksen siitä, kuinka lähiesihenkilö vastaan-
ottaa työntekijän viestin työkyvyn heikentymisestä ja kuinka hän siihen vastaa. Lä-
hiesihenkilön kiinnostus ja huolenpito työntekijän kuulumisista ja jaksamisesta sekä
tuki arjen työssä ilmentää työntekijän kokemana sitä, että lähiesihenkilö arvostaa
työntekijää ja pitää tärkeänä hänen työkykyään, ja kannustaa ottamaan esille työ-
kyvyn heikentymisen lähiesihenkilön kanssa. Lähiesihenkilön työntekijää kohtaan
osoittaman kiinnostuksen ja arvostuksen ansiosta työntekijä voi ennakoida, että
lähiesihenkilö myös tukee häntä työkyvyn heikentyessä. Lähijohtaminen kohdistuu
yksilöiden lisäksi koko työyhteisöön. Lähiesihenkilön toiminnasta työyhteisön
ilmapiirin avoimuuden ja kannustavuuden edistämiseksi ollaan onnellisia, mikä
myös rohkaisee työntekijää avoimuuteen omasta tilanteestaan ja pyytämään apua
haastavassa tilanteessa.

Useimmissa tutkimukseeni osallistujien kokemuksissa ei ilmennyt tyytyväisyyttä
lähiesihenkilön lähijohtamiseen. Lähiesihenkilön tuen puute sekä kiinnostuksen
ja arvostuksen puute työntekijöitä kohtaan saavat työntekijän tuntemaan itsensä ja
työnsä lähiesihenkilölle merkityksettömäksi, eikä se kannusta työntekijää ottamaan
tilannettaan esille lähiesihenkilön kanssa. Myös lähiesihenkilön puutteet lähijohta-
misosaamisessa, vastuunkantamisessa, tehtävienhoidossa ja yleisessä vuorovaikutuk-
sessa saa työntekijän ennakoimaan, että lähiesihenkilö ei edistä tilannetta, vaikka sen
hänen tietoonsa saattaisi.

6.1.4 Työkykymuutoksista kertominen

Työntekijän työkykymuutoksista kertominen (GET) muodostuu työkykyhaastei-
den kuvaamisesta ja keskustelutilanteesta (PET).

Useimmat tutkimukseen osallistujat kertoivat työkykynsä heikentymisestä
lähiesihenkilölle ennen kuin työkyky heikkeni sairauspoissaoloa edellyttäväksi,
jolloin tavoitteena olivat työn kuormittavuuden keventäminen ja työuupumuksen
ehkäiseminen. Työkyvyn heikentymisestä kerrottiin myös sairauspoissaoloilmoi-
tuksen yhteydessä. Näissä kokemuksissa keskustelu typistyi lähiesihenkilön kiin-
nostuksen puutteen vuoksi usein pelkäksi sairauspoissaoloilmoitukseksi, jolloin
työntekijän työkykyä heikentäviä tekijöitä ei käsitelty. Joitakin keskusteluja käytiin
sairauspoissaolon aikana ja yksi töihin paluun jälkeen. Nämä keskustelut olivat usein
työterveysneuvotteluja.

Työkyvyn heikentyminen otettiin työuupumusta ennaltaehkäisevästi esille kehi-
tyskeskustelussa tai muussa keskustelussa, jossa käsiteltiin työasioita. Työkykyriskiä

ja työkyvyn heikentymistä kuvattiin lähiesihenkilölle konkreettisesti tuomalla esiin kielteistä työn kuormittavuutta ja liian suureksi koettua työmäärää. Seuraavasta esimerkistä ilmenee, kuinka työntekijän tavoitteena työasioita käsittelevissä keskusteluissa lähiesihenkilön kanssa oli ehkäistä työkyvyn heikentymistä siten, että seurauksena ei olisi poissaolo töistä (H9U1).

mun esimies yleensä joka viikko niin kävi läpi työtehtäviä, jotka hän haluaa, että mä hoidan, jotka ainakin on tiedossa [...] niin yleensä sitten näissä yhteydessä myös yleensä sitten kerroin silleen, että mitä niinku., että mikä tilanne on ja miten realistista on, että nämä tulee [hoidettua] se oli yleensä näissä tilanteissa, kun mä kerroin, että nyt ei ehdi [H9U1]

Työntekijän tilanne saattoi tulla lähiesihenkilön tietoon vasta sitten, kun työntekijän tilanne oli jo edennyt sairauspoissaoloon. Yhdessä tutkimukseen osallistujan kokemuksessa lähiesihenkilö sai tietää työntekijän työkyvyn heikentymisestä, kun tämä palasi sairauspoissaolon jälkeen töihin ja toimitti sairauspoissaoloa koskevan todistuksen työnantajalle. Useimmin keskustelu työkyvyn heikentymisestä kuitenkin käytiin, kun työntekijä ilmoitti jo alkavasta sairauspoissaolosta. Sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä käydyissä keskusteluissa työkyvyn heikentymisestä kertominen oli kokemusten mukaan pelkkä sairauspoissaoloilmoitus esimerkiksi puhelimitse, sähköpostitse tai toimittamalla sairauspoissaolotodistus työpaikalle. Työntekijän työkyvyn heikentymistä käsiteltiin myös työterveysneuvotteluissa, joissa käsiteltiin työntekijän sairauspoissaolon jälkeistä työhön paluuta. Työterveysneuvotteluissa asian saattamista lähiesihenkilön tietoon helpotti se, että työterveyshuollon edustaja sanoitti asian työntekijän puolesta tai apuna. Seuraavasta esimerkistä ilmenee, kuinka työterveysneuvottelukaan ei kuitenkaan aina taannut, että työntekijä pääsisi kertomaan omasta tilanteestaan haluamallaan tavalla (H12U1).

< (↓ √ : Ja sitten kun jouduin jäämään sitä pidemmälle sairaslomalle, niin sitten yritin
< (↓ √ : yritin silloin kun tuli kutsu tähän kolmikantaneuvotteluun [esihenkilön kanssa], niin siinä siinä vielä keskustella. [H12U1]

Lähiesihenkilön kanssa kasvokkain käytävässä keskustelussa ei koettu, että olennaisiksi koetuista asioista ja työkyvyn heikentymisestä olisi voitu kertoa riittävästi. Työkyvyn heikentymistä oli vaikea kuvata lähiesihenkilölle, tai kertomiseen liittyi muita vaikeuksia. Työkyvyn heikentyminen on kokemusten mukaan henkilökohmainen ja sensitiivinen asia, jonka kuvaaminen ääneen sanoittamalla on haastavaa. Tilanteen heikentyminen saa työntekijän jakamaan huolensa lähiesihenkilölle, mutta samalla se pelottaa. Työntekijässä aiheuttaa epävarmuutta se, onnistuuko hän itse kuvaamaan tilannettaan todenmukaisesti. Seuraavasta esimerkistä ilmenee toiveita

siihen, että lähiesihenkilö olisi helpottanut ja kannustanut sensitiivisestä asiasta kertomista ja näin auttanut kertomaan tilanteesta (H1U1).

> ↑ ^ (Ä) ja niinku, kun on nää on tosi vaikeita asioita, niitä on vaikea lähteä purkamaan, niin sitten ku työntekijä niinkuin alkaa kertoo, että mitä on käynyt, niin se on helposti semmonen aika pintaraapaisu mitä tulee, että ↑ on niinku tsempannu itteä hirveästi, että ↑ mä pystyn tän isomman asian nyt kertomaan ja ↑ vie tosi paljon niinku voimia, niin sit se, että saatas sieltä niinku vielä lisää irti. Että kysyä, että ↑ no vaikka, että mikä tähän niinku johti tähän tilanteeseen ja onko ollu aikaisemmin tämmösiä kokemuksia < [H1U1]

Kertomista vaikeuttaa myös työntekijän oma kokemattomuus ja työtehtäviin liittyvä epävarmuus. Kokematon työntekijä ei uskalla kyseenalaistaa lähiesihenkilön näkemystä työn vähäisestä kuormittavuudesta, vaikka siihen olisi perusteita. Työkyvyn heikentymisen syvälinen kuvaaminen ja syiden arviointi jäävät tällöin pinnallisiksi. Kertomista ja asian saattamista lähiesihenkilön tietoon vaikeuttaa myös turhautuminen asian toistamiseen. Seuraavasta esimerkistä ilmenee turhautuminen pitkään jatkuneeseen tilanteeseen, johon ei olla työntekijän pyynnöistä huolimatta puututtu (H8U1).

meillä oli siinä vaiheessa kolmas esimies jo kierroksessa, että tuota oli oli ollut jo näiden kahden aikaisemminkin kanssa kyllä puhetta, että huonosti nukun ja olin niinku tuonut sitä esille, että miten miten jaksaa ja näin, mutta siihen ei koskaan niinku oikeestaan tartuttu millään lailla ja itsekin oon vähän semmonen, että sitten jos tarpeeksi monta kertaa kun sanoo, niin ei jaksaa sitten enää tavallaan niinku jankuttaa sitä [H8U1]

Kokemuksissa korostui, kuinka työntekijä kuvasi työkykyään lähiesihenkilölle, mutta jätti kertomatta aivan henkilökohtaisimmat ja itseäkin pelottavat tuntemuksensa omasta voinnistaan. Työntekijän kertomisvaikeudet ovat kuulluksi tulemisen kokemuksessa merkittäviä, sillä ne johtavat siihen, että työntekijä peittelee tilannettaan ja esittää voivansa paremmin kuin todellisuudessa voi. Seuraavasta esimerkistä ilmenee, kuinka työntekijä tiedostaa, että lähiesihenkilö ei saa työntekijän tilanteesta oikeaa kuvaa, kun hän peittelee tilannettaan (H1U1).

> (((↑ ^ (Ä) ::: Jep. Kyllä. Ja että mää tommosen tilanteessa kuitenkin just aina saan tsemppattua ja hoidettua homman kotiin, niin hän ei ehkä ymmärtänyt tosiaan, että kuin huono tilanne oli. <))) [H1U1]

Vaikeasta asiasta kertomista helpottaa keskusteluun valmistautuminen kirjaamalla etukäteen ylös epäkohdiksi ja työn tekemistä kuormittaviksi tekijöiksi koettuja asioita. Asioiden kirjaamisella etukäteen työntekijä varmistaa sen, että esille tulee

otetuksi ainakin ne eniten työkykyä heikentäväksi koetut tekijät, jotka työntekijä haluaa saattaa lähiesihenkilön tiedoksi. Muutamissa kokemuksissa korostuu, kuinka vaikeaksi koetusta asiasta kertomista helpottavat työntekijän aiemmat uupumiskokemukset. Työntekijä pystyy aiemman kokemuksensa ansiosta kuvailemaan omaa tilannettaan ja sitä edistäviä toimenpiteitä siten, että lähiesihenkilön on mahdollista muodostaa oikea kuva tilanteesta, mikä käy ilmi seuraavasta esimerkistä (H1U2).

> ((↑ ^ :: [...] Ja mulla on niinku nykyisessä työyhteisössä oon ihan avoimesti kertonut tästä mun taustasta että sillain tietävät ja tuota oli sillai aika matala kynnyks nyt sit kertoo myös esimiehelle siitä uudesta uupumisesta. < [H1U2]

Tutkimukseen osallistujien kuulluksi tulemisen kokemuksen keskeinen osa on työkykyhaasteista kertominen ja kertomistilanne. Useimmissa kokemuksissa työntekijä oli ottanut tilanteensa esille lähiesihenkilön kanssa ennakoivasti saadakseen vähennettyä työn kuormittavuutta ennen kuin se johtaa sairauspoissaoloon. Usein asia otettiin esiin kehityskeskustelussa tai muussa työasioita käsittelevässä keskustelussa.

Joissakin kokemuksissa työntekijä kuvasi työkykynsä heikentymistä ja tilannettaan sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä tai työterveysneuvottelussa, jossa keskustellaan työntekijän työhön palaamisen edellytyksistä. Keskustelu ajoittuu tällöin hetkeen, jolloin työntekijän sairauspoissaolo on jo tiedossa. Näissä kokemuksissa työntekijän työkyvyn heikentymistä ei ole tunnustettu ajoissa eikä työuupumusta ehkäisty, tai työntekijä ei ollut sitä itse ottanut aiemmin esille siten, että sairauspoissaoloa olisi voitu ehkäistä. Yhdessä kokemuksessa lähiesihenkilö sai tietää työntekijän työkyvyn heikentymisestä vasta sitten, kun tämä palasi töihin sairauspoissaolon jälkeen.

Työkyvyn heikentyminen on kokemusten mukaan keskusteluaiheena sensitiivinen, ja siitä kertominen on vaikeaa, mikä heikentää lähiesihenkilön mahdollisuuksia saada työntekijän tilanteesta oikeaa kuvaa. Tilannetta on vaikea sanallisesti kuvailla ja siten saattaa lähiesihenkilön tiedoksi todellista tilannetta. Keskustelutilanteeseen ja kertomiseen liittyy kielteisiä tunteita, jolloin työntekijä peittelee ja kaunistelee todellista tilannettaan. Myös työntekijän vakuuttelu tilanteen itsehallinnasta voi vääristää lähiesihenkilön tilanteesta saamaa kuvaa.

Työkykyhaasteista kertomista helpottaa työntekijän avoimuus aiemmista kokemuksistaan ja keskusteluun valmistautuminen. Etukäteen valmistautumisella työntekijä varmistaa, että hän kertoo työkykyä merkittävimmin heikentävistä tekijöistä. Aiempien kokemusten ansiosta työntekijä pystyy kuvailemaan omaa tilannettaan ja sen edistämiseen tarvittavia toimenpiteitä tarkemmin ja monipuolisemmin, mikä edistää lähiesihenkilön oikean kuvan saamista tilanteesta. Asioista kertomista voi helpottaa myös keskusteluun osallistuva kolmas osapuoli, esimerkiksi työterveyshuollon edustaja, joka tarvittaessa sanoittaa työntekijän puolesta haastavaa tilannetta.

6.1.5 Työntekijän viestiin suhtautuminen

Lähiesihenkilön työntekijän viestiin suhtautuminen (GET) muodostuu lähiesihenkilön keskusteluosaamisesta ja siitä, miten lähiesihenkilö osoittaa olevansa työntekijän viestistä kiinnostunut (PET).

Lähiesihenkilön keskusteluosaaminen on osa työntekijän kuulluksi tulemisen kokemusta. Työntekijän tilanteen kuvaamiseen vaikuttaa se, onko lähiesihenkilö varannut keskusteluun riittävästi aikaa. Liian lyhyt keskustelu-aika tai muutoin lähiesihenkilön keskustelussa ilmentämät kiireet eivät mahdollista työntekijälle oman tilanteen kuvaamista riittävästi. Lähiesihenkilön puutteelliset keskustelutaidot ja niiden ilmeneminen keskeytyksinä ja asiallisen kommentoinnin puutteina johtavat siihen, ettei asiasta synny keskustelua eikä työntekijän tilannetta käsitellä yhdessä. Myös lähiesihenkilön kiinnostuksen puute työntekijän asiaan ja tilanteeseen ja sen ilmeneminen keskusteluhaluttomuutena vaikeuttavat työntekijän asian käsittelyä. Lähiesihenkilön kiinnostuksen puutteen vuoksi työntekijän tilanteesta keskusteleminen jää vähäiseksi.

Kokemuksissa korostuvat lähiesihenkilön osaamattomuus keskustelun ja tilanteen hoitamisessa sekä heikot vuorovaikutustaidot. Keskustelua ei juuri käydä, eikä työntekijä saa viestiään lähiesihenkilön tietoon. Tilanteen ymmärretään olevan myös lähiesihenkilölle haastava, kun samalla lähiesihenkilön osaamattomuuden tunnistetaan johtuvan siitä, että hänellä on vähän kokemusta vastaavien tilanteiden hoitamisesta tai hänellä ei muutoin ole riittäviä valmiuksia tilanteen hoitamiseen. Seuraavasta esimerkistä ilmenee, kuinka lähiesihenkilön osaamattomuus tilanteen hoitamisessa näyttäytyy lähiesihenkilön huolena hänen omasta asemastaan lähiesihenkilönä (H13U1).

> (((↑ ^ (Ä) ::: et kun ei tämän esimiehen kanssa voinut niin kuin puhua mistään asioista, että se oli se et > (((↑ ^ (Ä) ::: hän joutuu nyt tästä liemeen, niin miten > (((↑ ^ (Ä) ::: miten hän nyt saadaan, pääsee pois pälkähästä tästä tilanteesta, että se oli niinkun aika erikoista. > (((↑ ^ (Ä) ::: [H13U1]

Kokemuksissa korostuvat lähiesihenkilön kanssa käytävissä keskusteluissa ilmenyt kiire ja riittämätön keskustelu-aika. Nämä aiheuttavat sen, että työntekijän ei ole keskustelussa mahdollista kertoa lähiesihenkilölle omista tuntemuksistaan riittävästi. Keskustelua ja asian käsittelyä vaikeuttaa myös se, että lähiesihenkilö ei ylipäättään anna työntekijän kertoa tilanteestaan ja kuormittaviksi kokemistaan tekijöistä, vaan keskeyttää työntekijän, kun työntekijä kertoo tilanteestaan. Yksi haastateltava kuvaa, kuinka lähiesihenkilö keskeyttämisen lisäksi suorastaan tyrmäsi työntekijän asian eikä antanut kertoa työkyvyn heikentymisestä (H12U1).

Hän tyrmäsi heti. Se oli hänen tapansa, että hän ei niinkun luvannut semmoista jotakin, ehkä joskus, vaan vaan hän niinku keskeytti, että minä olen täällä esimies ja minä sanon,

miten asiat ovat, että hänellä taas oli semmonen niin kun vanhanaikainen Esimies katsoo ylhäältä alaspäin ja sanoo, miten täällä asiat ovat -tyyli toimia. [H12U1]

Kokemuksissa korostui se, että lähiesihenkilö ei ollut kiinnostunut työntekijän viestistä. Lähiesihenkilön kiinnostuksen puute ilmeni siten, että hän ei kysynyt työntekijän tilanteesta, työkyvystä, voinnista tai niistä tekijöistä, joiden takia työntekijä kokee työkykynsä heikentyneen tai mistä syystä hänelle aiheutuu sairauspoissaolo. Lähiesihenkilön kiinnostuksen puute ilmenee myös siten, että hän ei kysy työntekijän toiveista edistää tilannetta tai hän ei kommentoi työntekijän viestiin mitenkään. Seuraavassa esimerkissä lähiesihenkilön kiinnostuksen puute työntekijän vointiin ja jaksamiseen ilmenee työntekijän viestin sivuuttamisella olemalla hiljaa ja jatkamalla keskustelua toisesta aiheesta (H9U1).

esimieheni ei todellakaan kuunnellut minua vaan, että hän oli hiljaa, kun puhuin ja sen jälkeen, kun mä olen kertonut asiani, hän toteaa ”ymmmm” ja jatkaa toisesta asiasta ilman, että noteeraa niinku mitenkään sanallisesti sitä, mitä mä olen sanonut [H9U1]

Tutkimukseen osallistuneiden kokemuksissa korostuvat lähiesihenkilön kiinnostuksen puutteen aiheuttamat tunteet. Lähiesihenkilön omien työtehtävien korostaminen ja omista eduista kiinnostuminen työntekijän tilanteen, tuntemusten ja voinnin sijaan herättävät surun ja vihan tunteita. Erityisen loukkaantuneita ja vihaisia oltiin siitä, että lähiesihenkilö otti tiedon sairauspoissaolosta vastaan ilmoitusluontoisena asiana eivätkä häntä kiinnostaneet sairauspoissaolon aiheuttavat tekijät. Myös keskustelun läpikäyminen muodollisena suorituksena ilman työntekijän tilanteen syvällistä käsittelemistä ja huolta työntekijän heikentyneestä työkyvystä herättää surun tunteita. Seuraavasta esimerkistä tämä ilmenee vihan tunteina siitä, että lähiesihenkilö ei halunnut keskustella työntekijän esiin ottamista asioista, jotka häntä ahdistivat ja jotka hän koki työssään kuormittavina, vaan yksityiskohtaisen keskustelun sijaan lähiesihenkilö yhdisteli asioita ylimalkaisesti ja tällä tavoin ohitti työntekijälle merkittäviä asioita (H3U1).

> (((↑ ^ (Ä) ::: se sitten niinku osan jätti niinku, osasta ei halunnu puhua ollenkaan, että > (((↑ ^ (Ä) ::: kun se niput... veti ne yhteen nippuun, niin se niinku siinä > (((↑ ^ (Ä) ::: niinku silleen niinku jätti käsittelemättä niinku jotkut asiat kokonaan niinku silleen, että pääsee helpommalla, kun ei puhu niistä ollenkaan. [H3U1]

Lähiesihenkilön kiinnostuksen puute ja haluttomuus keskustella työntekijän tilanteesta sekä välinpitämätön suhtautuminen vahvistavat työntekijän kokemusta oman tilanteensa merkityksettömyydestä lähiesihenkilölle. Kokemuksissa korostuu, kuinka lähiesihenkilölle kertominen turhauttaa, koska lähiesihenkilö ei vaikuta edes haluavan keskustella vaikeista asioista. Lähiesihenkilön välinpitämä-

tön suhtautuminen työntekijän tilanteeseen myös yllättää, vaikka odotukset lähiesihenkilön suhtautumiseen eivät olisikaan korkeat, kuten seuraavasta esimerkistä ilmenee (H8U1).

tuota selitin tämän asiani, että tuota tietysti kun hänen tyyliensä tiesi, niin en nyt odottanutkaan mitään semmosta hirveen lämmintä vastaanottoa, mutta kyllä se silti jotenkin niinku yllätti, että se oli niin semmonen niin semmonen kylmä se kohtelu. [H8U1]

Tutkimukseen osallistujat kävivät keskustelut lähiesihenkilön kanssa pääosin kasvokkain. Yhdessä kokemuksessa keskustelu käytiin näihin poiketen etäyhteydellä (H2U1). Kokemuksessa korostuu lähiesihenkilön keskusteluun osallistumistavan merkitys kuulluksi tulemiselle. Työntekijä on vihainen ja kokee kielteiseksi lähiesihenkilön tavan osallistua muista keskusteluun osallistujista poiketen etäyhteydellä työterveysneuvotteluun. Osallistumistapa tekee lähiesihenkilöstä työntekijän kokema ulkopuolisen ja vaikeuttaa itselle vaikeasta asiasta kertomista.

> (((↑ ^ (Ä) ::: se oli siinä mielessä hirvittävän niinkuin ikävä minusta, koska se esimies ei ollu siellä [työterveysneuvottelussa] paikan päällä, vaan se oli niin kuin näytön, minä olin lääkärin kanssa kyllä samassa tilassa, mutta se esimies ei ollut siinä samassa tilassa elikkä hän oli siinä > (((↑ ^ (Ä) ::: kuvaruudussa [Teamsissa] ja > (((↑ ^ (Ä) ::: hän oli hyvin ulkopuolisen oloinen. [H2U1]

Lähiesihenkilön työntekijän viestiin suhtautuminen, viestin vastaanottaminen ja sen käsitteleminen ovat osa työntekijän kuulluksi tulemisen kokemusta. Kokemuksissa korostuvat lähiesihenkilön kiinnostuksen puute ja välinpitämätön suhtautuminen työntekijän viestiin sekä osaamattomuus hoitaa tilannetta. Lähiesihenkilön kiinnostuksen puute kohdistuu sekä työntekijän tilanteeseen että hänen toiveisiinsa toimenpiteistä, joilla tilannetta edistettäisiin. Lähiesihenkilö myös sivuuttaa työntekijän viestin vastaanottomuudellaan, tai hän keskeyttää työntekijän eikä anna kertoa tilanteestaan siten kuin työntekijä kokee olevan tarvetta. Lähiesihenkilön vastaanottomuus ja kommentoimattomuus aiheuttavat sen, että työntekijän asiasta ei synny keskustelua. Kokemusta lähiesihenkilön kiinnostuksen puutteesta vahvistaa se, että työntekijän tilanteesta ei käydä kunnollista keskustelua eikä keskustelu etene siten, että siinä käsiteltäisiin syvällisesti asioita ja työntekijän tarpeita hänen tilanteensa parantamiseksi. Lähiesihenkilön kiinnostuksen puute saa työntekijän kokemaan, että työntekijän työkyky on lähiesihenkilölle merkityksetön.

Lähiesihenkilön kokemattomuus johtamistehtävässä ilmenee keskustelutaitojen heikkoutena vaikeaa asiaa koskevassa keskustelussa ja kyvyttömyytenä hoitaa tilannetta. Lähiesihenkilön keskusteluosaamisen puutteet näkyvät kokemuksissa siinä, että lähiesihenkilö ei osaa keskustella työkyvyn heikentymisestä ja siihen liittyvistä syistä, jolloin asiaa ei käsitellä ja asian esille nostaminen koetaan turhaksi. Tätä

vaikuttavat myös keskusteluun varattu riittämätön aika, lähiesihenkilön kiireet ja asiaan palaamattomuus, jolloin asian käsittely ja tilanteen hoitaminen jäävät kesken.

6.1.6 Työkyymuutosten ymmärtäminen

Lähiesihenkilön työntekijän työkyymuutosten ymmärtäminen (GET) muodostuu työntekijän työuupumuksen tunnistamisesta ja työntekijän tarpeiden ymmärtämisestä (PET).

Lähiesihenkilö ei useimmissa tutkimukseen osallistuneiden kokemuksissa ilmentänyt tunnistaneensa työntekijän työuupumusta eikä ymmärtäneensä työntekijän tarpeita tilanteen edistämiseksi. Lähiesihenkilöllä oli erilainen käsitys työn kuormitustekijöistä ja työn kuormittavuudesta kuin työntekijällä, eikä hän ymmärtänyt, että työn kuormittavuus voidaan kokea eri tavoin. Lähiesihenkilön ei koettu ymmärtäneen ylipäättään työuupumusta eikä työntekijän viestiä siten kuin työntekijällä oli tavoitteena eikä tunnistaan työntekijän tilanteessa olevan kyse työuupumuksesta. Lisäksi lähiesihenkilön ei koettu ymmärtäneen, miksi tai miten työntekijä haluaa työtehtäviään tai -määräänsä keventää.

Lähiesihenkilön ymmärtämättömyys ilmeni työntekijän kokeman tilanteen vähättelynä ja mitätöintinä sekä epäasiallisena vastauksena työntekijälle. Lähiesihenkilö ei huomionnut työntekijän tarvetta asioiden riittävään käsittelyyn, vaan hän sivuutti ja jätti huomiotta työntekijän esiin nostamia kuormitustekijöitä. Tämä sai työntekijän kokemaan oman tilanteensa lähiesihenkilölle merkityksettömäksi. Sen sijaan kokemuksissa, joissa työntekijä oli tunnistanut oman tilanteensa ja lähiesihenkilö oli helposti lähestyttävä, lähiesihenkilön koettiin ymmärtäneen työntekijän viestin ja tarpeet tilanteen edistämiseksi.

Työntekijöiden kokemuksissa korostuivat lähiesihenkilön ja työntekijän erilaiset näkemykset työn kuormittavuudesta ja sen kokemisesta. Lähiesihenkilö mitätöi ja kielsi työntekijän kokemuksen eikä nähnyt työtä kuormittavana, vaikka hän tunsi työntekijän työtehtävät ja siinä kuormitusta aiheuttavat tekijät. Lähiesihenkilön tapa ohittaa tällä tavoin työntekijän viesti ja tilanteen kuvaaminen koettiin vähätelyksi. Lähiesihenkilön erilainen näkemys työtä kuormittavista tekijöistä ja työntekijän esiin nostamien ongelmien ja kokemuksen kieltäminen ilmenevät seuraavassa esimerkissä työntekijän kokemuksen vähättelynä ja kyseenalaistamisena (H3U1).

Kyllä se [kehityskeskustelulomake] käytiin läpi ja sitten osassa oli tosiaan niinku silleen, että hän niinku vähätteli, että no et kai sinä, vähän niinku silleen niinku, että no et kai sinä tolleen voi kokea tai niinku, että eihän tuo mikään iso asia oo [...] [H3U1]

Työntekijän työuupumustilanteen ymmärtämättömyys käy ilmi myös lähiesihenkilön epäasiallisesta ja tilanteeseen sopimattomasta vastauksesta työntekijälle, kun tämä kertoo omasta tilanteestaan lähiesihenkilölle. Lähiesihenkilön ei näin koeta ottavan lähiesihenkilölle kuuluvaa vastuuta työntekijän tilanteesta. Lähiesihenkilön

epäasiallinen ja vähättelevä vastaus sekä reagoiminen työntekijän kertomaan asiaan koetaan sopimattomana, kuten seuraavasta esimerkistä ilmenee (K19).

Se että lähiesimies tuntui naureskelevan oman esimiehensä kanssa asioille, tai suhtautuminen ongelmiin oli vähättelevää, loukkasi minua syvästi. On vaikeaa enää kunnioittaa ihmistä, joka on niin syvälliseen avunhuutoon suhtautunut väheksyvästi. Ehkä ylempään esimiehen läsnäolo häiritsee empaattisempaa otetta. Koko [työterveys]neuvottelu tuntui jälkikäteen farssilta. [K19]

Kokemuksissa korostui eri tavoin, kuinka lähiesihenkilö ei tuntenut työuupumusta ilmiönä ja lähiesihenkilön ei tästä syystä koettu tunnistavan työntekijän viestistä sitä, että työntekijän tilanteesta on kyse nimenomaan työuupumuksesta. Seuraavassa esimerkissä tämä havainnollistuu siten, että lähiesihenkilöllä ei vaikuttanut olleen työuupumuksesta ja työkyvyn heikentymisestä tietämystä, johon hän olisi reflektoinut kuulemaansa asiaa ja näin ymmärtänyt asian (H6U1).

Kyllä hän kuunteli, että siitä ei ei niinku minusta ollut kysymys, että hän ei olisi kuunnellu, mutta mutta tuota se < (↓ √ : hän ei ymmärtänyt, semmonen niinku oli, on se ehkä päällimmäinen sana, että < (↓ √ : et siellä ei niinku ollu mitään < (↓ √ : voisko sanoa, että kaikupohjaa siellä toisella ihmisellä siihen asiaan ja tilanteeseen [H6U1]

Kahden tutkimukseen osallistujan kokemuksessa korostuu työntekijän ymmärrys lähiesihenkilön vaikeuksiin tunnistaa työntekijän tilannetta. Ymmärrys kohdennetaan lähiesihenkilön oman työn kuormittavuuteen, kokemattomuuteen lähiesihenkilönä ja ylipäätään vähäiseen kokemukseen työelämästä, jolloin hän ei tunnista työuupumuksen riskitekijöitä. Seuraavassa esimerkissä ymmärrys kohdentuu eri paikkakunnilla työskentelyyn ja tästä johtuvaan työntekijän työn arjen tuntemattomuuteen (H1U2).

< (↓ (ä) Uudessa työpaikassa niin siihenki niinkö esi.. mää tein niin itsenäistä työtä. Nykyisin varsinkin, että ei mun niinkö esimies ja varsinkin nyt, ku ollaan oltu etätöissä. Niin mä en niinku koe yhtään, et mun esimies ois voinu edes ymmärtää, että mitä on meneillään. <) [H1U2]

Lähiesihenkilön työntekijän työuupumuksen tunnistamattomuuden lisäksi kokemuksissa korostui, kuinka lähiesihenkilö ei huomioinut työntekijän henkilökohtaisia tarpeita tilanteen edistämiseksi. Lähiesihenkilön koettiin suhtautuvan työntekijän tilanteeseen työyhteisön yleisenä ja tiedossa olevana ongelmana ja tarjoavan ratkaisuksi toimenpidettä, joka ei vastaa työntekijän tarpeita eikä edistä hänen henkilökohtaista tilannettaan. Seuraavasta esimerkistä ilmenee, kuinka lähiesihenkilö suhtautuu työntekijän esiin nostamaan asiaan työhön kuuluvana piirteenä, koska

hän ei kuuntelemisestaan huolimatta ottanut huomioon työntekijän tarpeita työn keventämisestä, vaan vaati tätä joustamaan määrämällä lisätehtäviä (H8U1).

Kuulluksi tulemattomuus kuvastui hyvin siinä hetkessä, kun hän tulee kertomaan, että ylitöitä on tehtävä, vaikka hetkeä aiemmin olin käynyt kertomassa saaneeni vakava-asteisen työuupumusdiagnoosin. [H8U1]

Työntekijän tilannetta edistävien henkilökohtaisten tarpeiden huomiotta jättämisen lisäksi kokemuksissa korostui, kuinka lähiesihenkilö ei huomionnut työntekijän tarvetta käydä hänen esiin nostamia epäkohtia riittävästi läpi. Lähiesihenkilön oman toiminnan puolusteleminen ja asioiden selitteleminen organisaatiotasoisilla tekijöillä saavat työntekijän kokemaan, että lähiesihenkilö tällä tavoin sivuuttaa hänen tilanteensa ja tarpeensa. Seuraavassa esimerkissä kuvataan, kuinka työntekijän asioita ei käsitelty hänen toivomallaan tavalla riittävän yksityiskohtaisesti, vaan lähiesihenkilö kävi asiat ylimalkaisesti läpi niitä yhdistellen (H3U1).

se niinku sit, kun meillä se kehityskeskustelu oli, niin se niinkö > (((↑ ^ (Ä) ::: se silleen niinku niputti niitä asioita yhteen, et me ei niinku, mää oisin halunnu käydä niinku läpi, että tässä on ongelma, tässä ongelma, että mitä tälle tehdään. > (((↑ ^ (Ä) ::: Ja se niputti niitä asioita yhteen niinku silleen niinku silleen kauheen suurpiirteisesti niinku veti niitä silleen [H3U1]

Muutama tutkimukseen osallistuja koki, että lähiesihenkilö tunnisti työntekijän työuupumuksen ja ymmärsi hänen tarpeensa tilanteen edistämiseksi. Työntekijän tilanteen tunnistamista edistivät työntekijän avoimuus aiemmista kokemuksistaan, tilanteen itsetunnistaminen ja sen myötä selkeä viesti lähiesihenkilölle. Työntekijät, jotka olivat itse tunnistaneeet oman työuupumuksensa ja kokivat helpoksi kertoa siitä läheiseksi koetulle ja työntekijän voinnista ja työkyvystä kiinnostuneelle lähiesihenkilölle, kokivat, että lähiesihenkilö tunnisti heidän tilanteensa ja suhtautui siihen empaattisesti ja kannustavasti. Tämä käy ilmi seuraavasta esimerkistä, jossa kuvataan, kuinka lähiesihenkilö suhtautui työntekijän tilanteeseen vakavasti ja kannusti sairauden vuoksi töistä pois jäävää työntekijää toipumisessa (H1U2).

> ((↑ ^ :: Vaan nimenomaan se, että että niinkö nyt sinä huolehdit nyt itestäs ja hoidat ittes kuntoon ja unohdat nyt kaikki nämä työjutut, että niillä ei ole mitään väliä, että ↑ sun terveys on kaikista tärkeintä. Et niinku tuli semmoinen olo, että hän on oikeasti niinku huolissaan ↑ minusta eikä siitä. Työstä. Nii sekin oli kyllä niinku, tosi tärkeeltä tuntu itellä. <)) [H1U2]

Työntekijöiden kuulluksi tulemisen kokemuksissa korostuu, että lähiesihenkilö ei tunnista työntekijän tilanteessa olevan kyse työuupumuksesta eikä hän ymmärrä

työntekijöiden tarpeita työn kuormituksen keventämiseksi. Tilanteen ymmärtämättömyys näkyy työntekijöiden kokemana työuupumuksen ja sen oireiden mitätöintinä ja vähättelynä. Työuupumuksen tunnistamattomuus käy ilmi myös lähiesihenkilön epäasiallisesta vastauksesta työntekijälle ja erilaisesta näkemyksestä työn kuormittavuustekijöistä.

Lähiesihenkilön ei työntekijän asian kuuntelemisesta huolimatta kuitenkaan koeta aina ymmärtävän työntekijän tilannetta eikä ottavan huomioon työntekijän henkilökohtaisia tarpeita tilanteen edistämiseksi. Vaikka lähiesihenkilö fyysisesti kuunteli työntekijää, hänen ei koettu ymmärtäneen työntekijän tilanteen vakavuutta. Tilanteen ymmärtämättömyys ulottui myös työntekijän tarpeisiin saada käsiteltyä tilannettaan keskustelussa riittävästi ja siten, että hänen yksilöllinen tilanteensa otetaan huomioon.

Kokemuksissa, joissa työntekijä oli itse tunnistanut oman tilanteensa ja kykeni muodostamaan siitä selkeän viestin läheiselle lähiesihenkilölle, lähiesihenkilö tunnisti työntekijän viestistä, että työntekijän tilanteessa on kyse työuupumuksesta. Lähiesihenkilön koettiin myös ymmärtävän työntekijän tarpeita, joilla tilannetta edistettäisiin.

6.2 Kuulluksi tulemisen merkitys työuupumuskokemukseen

Työntekijöiden kuulluksi tulemisen merkitys työuupumuskokemukseen muodostuu työkyvyn edistymisestä ja heikentymisestä. Nämä muodostavat ryhmäkokemukselliset teemat (GET).

Työntekijän työkykyä edistää se, että keskustelu lähiesihenkilön kanssa tukee työntekijän toipumista. Lähiesihenkilön keskustelussa työntekijän tilanteen ymmärtäminen ja syyllistämättä jättäminen tukevat työntekijän työkykyä. Lähiesihenkilön keskustelun jälkeen toteuttamat työntekijän tarpeisiin nähden oikeat toimenpiteet edistävät työntekijän työkykyä. Työntekijän työkykyä heikentävät toimenpiteiden puuttuminen. Lähiesihenkilön jättäessä toteuttamatta tilannetta edistäviä toimenpiteitä voivat ne jäädä työntekijän itsensä toteutettavaksi. Työntekijän työkykyä tukevien toimenpiteiden toteuttamatta jättäminen herättää vihaa, ja työkykyä tukevat keskustelu koetaan epäonnistuneeksi ja työkykyä heikentäväksi.

Esitän seuraavissa alaluvuissa kokemuksissa esiintyvät ryhmäkokemukselliset teemat (GET) ja näihin sisältyvät henkilökohtaiset kokemukselliset teemat (PET). Teemat on esitetty liitteessä 5.

6.2.1 Työkyvyn edistyminen

Ryhmäkokemuksellinen teema (GET) työkyvyn edistyminen muodostui henkilökohtaisista kokemuksellisista teemoista (PET) toipumista tukeva keskustelu ja toimenpiteet tilanteen edistämiseksi. Teemat on esitetty liitteessä 5.

Tutkimukseen osallistuneiden kokemuksissa sairauspoissaolon jälkeistä töihin paluuta edisti lähiesihenkilön ymmärrys työntekijän tilannetta kohtaan siten, että hän ei syyllistänyt työntekijää tilanteesta, vaan ilmaisi ymmärtävänsä haastavan tilanteen ja sen syyt sekä kannusti työntekijää toipumisessa. Seuraavasta esimerkistä tämä ilmenee sairauspoissaolosta ja töiden tekemättömyydestä syyllistämättömyyden lisäksi lähiesihenkilön ilmaisemana mahdollisuutena toipua ilman paineita töiden edistymisestä (H10U2).

> ((↑ ^ :: mun esimies sanoo, että > ((↑ ^ :: älä sää nyt kuule ollenkaan tästä huonoa omaatuntoa kannaa, että meillä on tällä hetkellä firmassa epidemia, että > ((↑ ^ :: tätä on muillakin, että > ((↑ ^ :: me ei keestetä tätä koronaa, että > ((↑ ^ :: tämä ei sovi meidän työskentelytapaan eikä meidän firman niinku tekemiseen [H10U2]

Lähiesihenkilön työntekijän työkykyä edistävä keskustelu konkretisoituu lähiesihenkilön toteuttamina toimenpiteinä, joilla hän keventää työntekijän työtä ja vähentää hänen kokemaa työn kuormitusta. Tällä tavoin lähiesihenkilö myös tukee työntekijää työuupumuksesta kuntoutumisessa. Seuraava esimerkki kuvaa lähiesihenkilön oma-aloitteisuutta ja määrätietoisuutta tilanteen edistämiseksi ja työntekijän henkilökohtaiseen tilanteeseen nähden oikeiden ja konkreettisten toimenpiteiden kohdentamista työntekijän toiveiden mukaisesti (H1U2).

> ((↑ ^ :: Niin, että ↑ hän ei ollu vaan että ai jaa no no onpa inhottavaa. ↑ Vaan ihan oikeesti, että no mitä hän voi tehdä niinku ↑ Parantaakseen tätä tilannetta ja miten hän voi auttaa <)) > ((↑ ^ :: Ja, että tehdäänkö näin ja Ja tämmöistä. Että niinku se oli varmaan se kaikista isoin juttu. <)) [H1U2]

Työntekijän tarpeisiin nähden oikeat ja konkreettiset toimenpiteet edistävät työntekijän tilannetta. Sairauspoissaolon jälkeinen työhön paluu koetaan helpomaksi jo ennen kuin töihin varsinaisesti palataan, kuten seuraavassa esimerkissä kiteytetään (K14).

Olo oli helpottunut. Kun sain tietää, että tietyt työtehtävät jää pois ja paluu töihin tulee osasairaspäivärahalla, niin olin helpottunut ja oloni parani kyllä. [K14]

Useissa kokemuksissa lähiesihenkilö ei kuitenkaan toteuttanut omasta aloitteestaan työntekijän kokemaa työn kuormittavuutta keventäviä toimenpiteitä. Seuraava esimerkki ilmentää kokemusta, jossa työntekijä tuli keskustelussa kuulluksi kolmannen osapuolen välityksellä. Sairauspoissaolon jälkeinen töihin paluu mahdollistui työn kuormittavuutta keventävien toimenpiteiden johdosta, joita lähiesihenkilö toteutti työterveyslääkärin ohjaamana (H9U2).

sit lääkäri kertoi, että hänen ehdotuksensa nyt on, että vedetään osasairauspäivälomaa seuraavat viisi viikkoa ja on puhuttu [haastateltavan] kanssa, että mikä työnkuva on [...] seurataan sitä, että ei tule sitten lisää, ettei toistu, ettei tule uudestaan kuormitus-tilannetta ja muuta ja sitten [esihenkilö] oli vaan että okei. Okei. Silleen myötäili siinä mukana. [H9U2]

Keskustelua voi edistää kolmannen henkilön osallistuminen vaikeasta asiasta keskusteluun. Työterveysneuvottelu ei kuitenkaan tue parhaalla mahdollisella tavalla työntekijää, jos lähiesihenkilö toteuttaa toimenpiteet muiden kehotuksesta. Seuraavassa esimerkissä haastateltavan työtä tukevista toimenpiteistä sovittiin työterveyslääkäriin johdolla työterveysneuvottelussa. Esimerkistä ilmenee, kuinka haastateltava kokee työhön paluun vaikeaksi (H2U1).

Minusta tapaaminen ei ollut lämmin, eikä jäänyt hyvä fiilis. Pelkäsinkin töihin menoa koska olin saanut voimakkaita psyykkisiä oireita siellä käydessäni. Jos se olisi ollut erilainen, töihin meno ehkä olisi ollut helpompi. [H2U1]

Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemus näkyy työntekijän työkyvyn edistymisenä, kun keskustelu lähiesihenkilön kanssa on tukenut työntekijän työkykyä siten, että työntekijä palasi onnistuneesti sairauspoissaolon jälkeen töihin tai hän pystyi jatkamaan töissä ilman sairauspoissaoloa. Sairauspoissaolon jälkeistä töihin paluuta edisti se, että lähiesihenkilö suhtautui työntekijän tilanteeseen myönteisesti ja syylistämättä. Näissä kokemuksissa lähiesihenkilö myös toteutti toimenpiteitä, joilla työntekijän työn kuormittavuutta kevennettiin. Tästä syystä työntekijän sairauspoissaolon jälkeinen töihin paluu oli mahdollista. Lähiesihenkilön ymmärryksestä oltiin onnellisia, ja työntekijän tilanteeseen ja tarpeisiin nähden oikein kohdennetut toimenpiteet edistivät työuupumuksesta toipumista.

Lähiesihenkilö edisti työntekijän työkykyä myös työn keventämistä koskevilla toimenpiteillä, jotka toteutettiin useimmiten työterveysneuvottelussa sovitun pohjalta. Työntekijän kannalta tilanne edistyi toivottuun suuntaan, koska työkyky edistyi, vaikka kuulluksi tuleminen toteutui neuvottelussa kolmannen osapuolen välityksellä.

6.2.2 Työkyvyn heikentyminen

Ryhmäkokemuksellinen teema (GET) työkyvyn heikentyminen muodostui henkilökohtaisista kokemuksellisista teemoista (PET) töihin paluuta tukeva keskustelu, toimenpiteiden puuttuminen ja töistä pois jääminen. Teemat on esitetty liitteessä 5.

Useimmissa tutkimukseen osallistuneiden kokemuksissa lähiesihenkilön kanssa käyty keskustelu työkyvyn heikentymisestä ei tukenut työntekijää eikä edistänyt hänen työkykyään. Työntekijän kokema tuen puute ja tarpeiden täytymättömyys ilmenivät siten, että työntekijä ei kokenut keskustelussa tulleen kuulluksi lähiesi-

henkilön kanssa. Työntekijä ei saanut lähiesihenkilöltä toivomaansa ja tarvitsemaansa myötätuntoa ja kannustusta.

Heikentyneen työkyvyn omanneiden työntekijöiden kokemuksissa korostuu, kuinka lähiesihenkilön kanssa käyty keskustelu ei kokemuksissa johtanut konkreettisiin toimenpiteisiin, joilla työntekijän tilannetta olisi edistetty. Keskustelun avulla ei siten ehkäisty työntekijän työuupumusta eikä tuettu työntekijän työhön paluuta sairauspoissaolon jälkeen. Seuraavasta esimerkistä ilmenee, kuinka lähiesihenkilö jättää tehtävänsä hoitamatta eikä toteuta työn kuormittavuutta keventäviä toimenpiteitä (K12).

Millään ole mitään merkitystä, eikä kuormittaviin asioihin tule mitään muutosta. Hän lausuu tyhjiä korulauseita ja on ymmärtävinään. Vaan hetken päästä ei edes muista keskustelua. Muistioiden kirjoittamiseen ei ole halukas ja kun sellasia ei ole, voi aina vedota ettei muista ja mitä milloinkin. [K12]

Työntekijä saattoi joutua toteuttamaan työhön paluun mahdollistavat toimenpiteet itse oman harkintansa mukaan, jolloin tilanteen edistäminen jäi työntekijän vastuulle ja tehtäväksi. Lähiesihenkilö sivuutti vastuunsa työntekijän työkyvystä huolehtimisesta jättämällä myös vastaamatta mitään konkreettista työntekijän esiin nostamiin asioihin, vaikka työntekijä kuvasi selkeästi, millaisia toimenpiteitä hän tältä odottaa ja toivoo. Seuraavasta esimerkistä ilmenee, kuinka lähiesihenkilön vastaamattomuudesta johtuen asioiden käsittely ja tilanne jäivät keskeneräisiksi (H11U1).

> (((↑ ^ (Ä) ::: se oli jotakin semmosta ihan yleistä, että > (((↑ ^ (Ä) ::: täytyy järjestää, että se jäi niinkun passiivissa ilmaan roikkumaan, että > (((↑ ^ (Ä) ::: mitään niinku semmosta konkreettista, että katotaanpa ensi viikolla sitä sun [työtilannetta] tai miten sitä voitaisiin helpottaa, niin > (((↑ ^ (Ä) ::: se oli vaan semmoinen niin kun semmonen yleinen toteamus passiivissa, että täytyy niinku järjestää, [H11U1]

Epäonnistuneeksi ja työntekijän työkykyä tukemattomaksi koettu keskustelu herätti kielteisiä tunteita, kuten ärtymystä, suuttumusta, pettymystä, riittämättömyyttä ja pelkoa töihin paluusta sairauspoissaolon jälkeen. Epäonnistunut keskustelu ja lähiesihenkilön tuen ja kannustuksen puute aiheuttivat pettymyksen, veivät työmotivaation, turhauttivat ja saivat työntekijän tuntemaan välinpitämättömyyttä työtään kohtaan. Seuraavasta esimerkistä käy ilmi, kuinka lähiesihenkilön tuen ja kannustuksen puute vei motivaation ja heikensi työssä jaksamista (H7U1).

jos niihin ois noteerattu niin todennäköisestikin minunkin motivaatio ja jaksaminen olisi ollut silloin huomattavan paljon parempaa, että jos niin olisi huomioitu, mutta kun sehän siinä just oli vähän semmonen niinku taas, että minä en tiedä mistä se johtuu,

että miksi hän niinku minua siinä sitten niinku monesti aina niinku ei ollut kannustamassa [H7U1]

Heikentyneen työkyvyn omanneet työntekijät jäivät epäonnistuneen keskustelun jälkeen pois töistä. Epäonnistunut keskustelu, lähiesihenkilön tuen puute, tilanteeseen puuttumattomuus ja asioiden käsittelemättömyys johtivat työkyvyn heikkeneemiseen ja sairauspoissaoloon. Seuraavasta esimerkistä ilmenee työntekijän kuulluksi tulemattomuuden konkretisoituminen töistä pois jäämiseen ja jopa lähiesihenkilön yllättymiseen tilanteen kehittymisestä (K10).

Tunne siitä, että en tullut kuulluksi, ei ainakaan helpottanut tilannetta ja puoli vuotta myöhemmin jäin pitkälle sairauslomalle työuupumuksen vuoksi, jolloin esihenkilö sanoi asian tulevan hänelle aivan ”puun takaa”. Ja kun sanoin, että olenhan asiasta hänelle puhunut, niin hän sanoi, ettei ole huomannut työssäni ongelmia eli ei ollut kuunnellut mitä hänelle kerroin. [K10]

Kaikissa heikentyneen työkyvyn omanneiden haastateltavien kokemuksissa korostui vihan tunne tilannetta edistävien toimenpiteiden puuttumisen vuoksi. Tämän seurauksena työntekijän työkyky heikkeni. Useammassa kokemuksessa työntekijän työkyvyttömyydestä muodostui pitkäkestoista, jopa vuosien mittaista. Kahdessa haastattelussa kokemuksen kuvattiin olleen jopa traumaattinen. Yksi haastateltavista kuvasi vihaisena, kuinka lähiesihenkilön ymmärtämättömyys ja toimimattomuus tilanteessa oli suorastaan käsittämätöntä (H6U1).

> (((↑ ^ (Ä) ::: Ihan raivona, mä olin aivan siis > (((↑ ^ (Ä) ::: kyllä mää taisin itkeäkin sen, kun mä lähdin, varmaan semmoista raivoitkua > (((↑ ^ (Ä) ::: mää muistelisin. Oli joku tämmönen, < (↓ √ : mä olin jotenkin niinku että < (↓ √ : aivan käsittämätön tyyppi ja < (↓ √ : sittenhän mä jäin sairauslomalle. [H6U1]

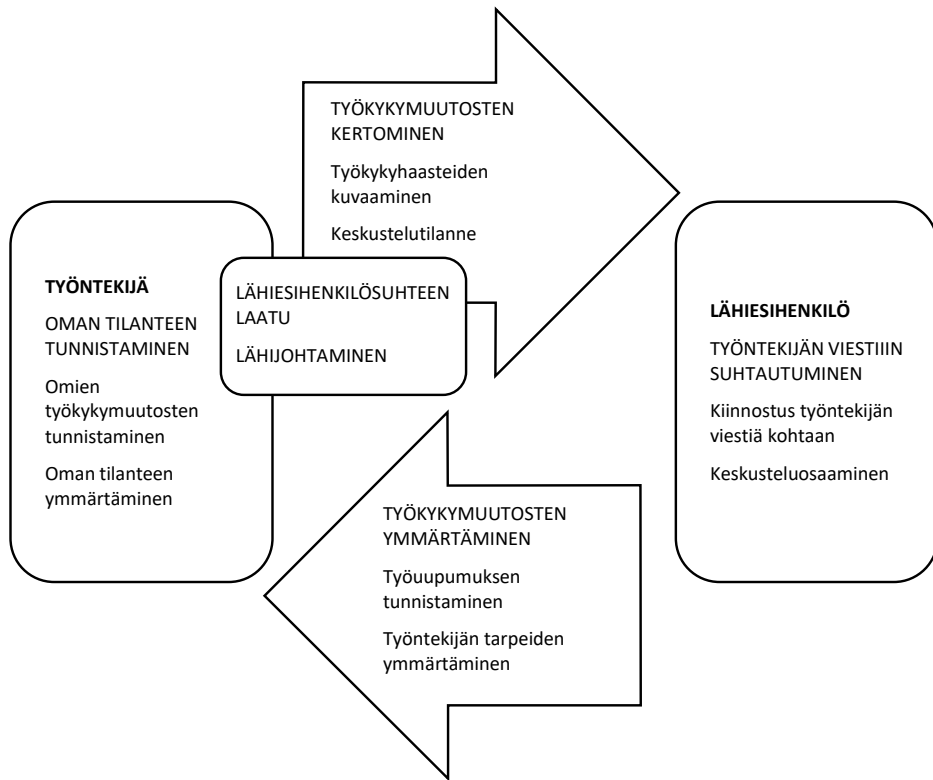
Yhden haastateltavan kokemus lähiesihenkilön tuen saamisen kannalta epäonnistuneesta keskustelusta poikkesi muista kokemuksista siten, että hän koki epäonnistuneen keskustelun helpottavana ja itselle tilannetta selkeyttävänä. Haastateltava kuvasi, kuinka lähiesihenkilön tilanteen ymmärtämättömyys ja suhtautuminen työntekijän tilanteeseen saivat hänet oivaltamaan, että hänen ei ole pakko jäädä kyseiseen työpaikkaan, vaan hän voi hakeutua muualle töihin (H3U1).

Ja se sitte niinku siitä lähti niinku silleen että että jos mulla on täällä hankalaa olla niin mun esimies suhtautuu siihen vielä toleen noin niin mitä mää oikeesti täällä teen. Et se niinku siitä sitten niinku lähti se, et se se oli silleen niinku se oli helpottavaa koska tuota sit niinku tuli semmonen olo niinku et mun ei oo pakko olla täällä. [H3U1]

Kuulluksi tulemisen kokemus ilmenee työntekijän kokemuksissa kuulluksi tulemattomuutena ja näky heikentyneenä työkykynä, kun lähiesihenkilön kanssa käytävän keskustelun ei koettu tukevan työntekijän työkykyä siten, että työntekijän työuupumusta olisi ehkäisty, hän olisi palannut sairauspoissaolon jälkeen töihin tai olisi pystynyt jatkamaan töissä ilman sairauspoissaoloa. Lähiesihenkilön koettiin myös syyllistävän työntekijää tilanteesta sen sijaan, että hän olisi ottanut vastuun tilanteesta ja tukenut työntekijää. Lähiesihenkilöltä ei koettu saatavan ymmärrystä eikä myötätuntoa tilanteeseen. Niiden lisäksi olisi kaivattu konkreettisia toimenpiteitä. Keskustelu lähiesihenkilön kanssa ei kokemuksissa johtanut konkreettisiin toimenpiteisiin, joilla työntekijän tilannetta olisi edistetty. Kokemuksissa korostuu, kuinka tilannetta edistävien toimenpiteiden puutteesta oltiin vihaisia. Tuen saamisen kannalta epäonnistunut keskustelu aiheuttaa myös muita kielteisiä tunteita, kuten turhautumista, pettymystä ja syyllisyyttä. Se aiheuttaa myös riittämättömyyden tunnetta ja välinpitämättömyyttä työtä kohtaan. Työntekijän tilanteen edistämisen kannalta epäonnistunut keskustelu ja tuen puute johtivat sairauspoissaoloon. Joillekin työntekijöille seurauksena oli pysyvä työkyvyttömyys.

6.3 Tulosten tulkinta ja yhteenveto

Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemuksen ryhmäkokemukselliset teemat (GET) ja niihin sisältyvät henkilökohtaiset kokemukselliset teemat (PET) kuvasin luvussa 6.1. Ryhmäkokemukselliset teemat (GET) on merkitty kuvioon 5 isoin kirjaimin. Niiden alle on sijoitettu henkilökohtaiset kokemukselliset teemat (PET).



Kuvio 5. Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemuksen muodostuminen.

Työntekijä muodostaa oman tilanteen tunnistamisen kautta viestin, jonka lähettämistä ja seurauksia hän ennakoii sen perusteella, millainen hänen lähiesihenkilösuhteensa on ja miten lähiesihenkilö on johtanut silloin, kun työntekijällä ei vielä ole ollut työkykyhaasteita. Työntekijä kertoo työkykynsä muutoksista joko ennaltaehkäisevästi ennen kuin tilanne edellyttää sairauspoissaoloa, sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä, sairauspoissaolon aikana tai palattuaan töihin sairauspoissaolon jälkeen. Lähiesihenkilösuhteen laatu ja lähiesihenkilön harjoittama lähijohtaminen silloin, kun työntekijällä ei vielä ole ilmennyt haasteita työkyvyssään, vaikuttavat myös siihen, kuinka helppoa vaikeaksi koetusta asiasta on kertoa lähiesihenkilölle.

Lähiesihenkilö vastaanottaa työntekijän viestin, osoittaa mahdollista kiinnostusta työntekijän tilanteen kuvaamista kohtaan ja keskustelee työntekijän kanssa hänen työkykynsä heikentymisestä ja tilanteesta sen mukaan, millainen hänen oma keskusteluosaamisensa on. Työntekijän kokemus kuulluksi tulemisesta muodostuu sen perusteella, miten lähiesihenkilö ilmentää työntekijälle ymmärtävänsä työntekijän viestin työkykymuutoksista. Kun hän ilmentää ymmärtävänsä työntekijän tilanteen ja viestin työntekijän tarkoittamalla tavalla, kokee työntekijä tulleen kuulluksi.

Työntekijän työkyvyn heikentymistä käsiteltiin lähiesihenkilön ja työntekijän välisissä keskusteluissa työntekijän aloitteesta. Lähiesihenkilön mahdollisuuksiin ennaltaehkäistä työntekijän työuupumusta ja tukea työntekijää työuupumuksesta kuntoutumisessa ja poissaolon jälkeisessä töihin paluussa vaikuttaa se, millaisen viestin hän työntekijän tilanteesta saa ja missä vaiheessa asia tulee lähiesihenkilön tietoon. *Työuupumuksen ehkäisemisen* kannalta oleellista on, että lähiesihenkilölle muodostetaan tilanteesta oikea kuva riittävän ajoissa, jotta työuupumuksen ennaltaehkäiseminen olisi mahdollista. Lähiesihenkilöllä on paremmat mahdollisuudet toteuttaa työn kuormitusta keventäviä toimenpiteitä ja ennaltaehkäistä työuupumusta, kun hän saa oikean kuvan ja tiedon työntekijän tilanteesta ja tarpeista tilanteen parantamiseksi ennen kuin työntekijän heikentynyt työkyky edellyttää sairauspoissaoloa. Mikäli työntekijän tilanne tulee lähiesihenkilön tietoon vasta siinä vaiheessa, kun tilanne on jo johtanut työntekijän sairauspoissaoloon, ei työuupumuksen ennaltaehkäisy ole mahdollista.

Kokemusten mukaan työntekijä ottaa työkykynsä heikentymisen ja kokemansa työn kuormittavuuden esiin sekä kertoo lähiesihenkilölle kokemastaan työkyvyn heikentymisestä kehityskeskustelussa tai muussa työhön liittyvässä keskustelussa. Lähiesihenkilö saa näin tietoonsa työntekijän tilanteen siinä vaiheessa, kun työuupumuksen ennaltaehkäisy on vielä mahdollista. Työntekijän tavoitteena näissä keskusteluissa on, että lähiesihenkilö edistäisi työntekijän työkykyä siten, että tilanne ei etenisi sairauspoissaoloon. Työntekijä kertoo keskustelutilanteissa kokemansa työn kuormituksen ja työkykynsä heikentymisen lisäksi toiveistaan ja tarpeistaan oman tilanteensa edistämiseksi.

Lähiesihenkilön mahdollisuuksiin ehkäistä työuupumusta vaikuttaa työntekijän viesti omasta tilanteesta ja työkyvyn heikentymisestä. Työntekijä muodostaa viestinsä lähiesihenkilölle sen perusteella, miten hän tunnistaa työkyvyn heikentyessä oman tilanteensa. Kun työntekijä tunnistaa itse työkykynsä heikentymisen, muodostuu hänelle tarve ottaa yhteyttä lähiesihenkilöön ja kertoa työkykynsä heikentymisestä. Kun työn kuormittavuus aiheutuu esimerkiksi liian suuresta työmäärästä, ei pelkkä oman tilanteen tunnistaminen työkyvyn edistämiseksi ja työuupumuksen ehkäisemiseksi riitä, vaan työntekijän on saatettava asia lähiesihenkilön tiedoksi ja mahdollisten toimenpiteiden kohteeksi. Oman tilanteen tunnistaminen on vaikeaa, jolloin siitä on myös vaikea muodostaa selkeää viestiä lähiesihenkilölle.

Työntekijöiden kokemuksissa korostuu, että työntekijän lähiesihenkilösuhteella ja lähiesihenkilön lähijohtamisella jo siinä vaiheessa, kun työntekijä ei vielä ole kokenut työkykyä heikentävää työn kuormittavuutta, on merkitystä työkyvyn edistämislle. Työntekijä ennakoii lähiesihenkilösuhteen laadun ja lähiesihenkilön lähijohtamisen perusteella, ottaako lähiesihenkilö hänen viestinsä vastaan siten kuin hänellä on tavoitteena ja edistääkö lähiesihenkilö työntekijän työkykyä työntekijän tarpeiden mukaisesti ja ehkäisee näin työuupumusta. Läheiseksi koettu lähiesihenkilösuhde ja tyytyväisyys lähiesihenkilön lähijohtamiseen ennen työkyvyn heikentymistä saavat

työntekijän ennakoimaan jo ennen lähiesihenkilölle asian tiedoksi saattamista, että hänen työkykynsä on lähiesihenkilölle tärkeää ja lähiesihenkilö ymmärtää hänen tilanteensa, kun työntekijä kertoo lähiesihenkilölle työkykynsä heikentymisestä.

Sen sijaan etäiseksi koettua lähiesihenkilöä on vaikeaa lähestyä ja kertoa hänelle sensitiiviseksi koetusta tilanteesta. Etäiseksi koetulle lähiesihenkilölle kertomista vaikeuttaa epävarmuus lähiesihenkilön kyvystä ymmärtää työntekijän tilannetta ja halusta auttaa häntä, koska etäiseksi koetun lähiesihenkilön ajatuksia tällaisesta sensitiivisestä asiasta ei tunneta eikä osata arvioida, miten hän työntekijän viestiin vastaa ja tilanteeseen suhtautuu. Tilanne on voinut jatkua pitkään, mikä turhauttaa ja saa työntekijän jälleen kokemaan, että hänen asiansa ja tilanteensa eivät ole merkityksellisiä. Etäiseksi koettu lähiesihenkilö jättää työntekijälle epävarmuuden siitä, onko hänen työkykynsä lähiesihenkilölle tärkeää ja edistääkö lähiesihenkilö tilannetta, jos työntekijä kertoo hänelle työkykynsä heikentymisestä. Kehityskeskusteluissa tai muissa työhön liittyvissä keskusteluissa oman tilanteen kuvaileminen jää tällöin vähäiseksi ja pinnalliseksi, mikä vääristää lähiesihenkilön saamaa tietoa ja heikentää lähiesihenkilön mahdollisuuksia puuttua tilanteeseen työntekijän tarpeiden mukaisesti ja näin ennaltaehkäistä työuupumusta.

Työntekijän *työuupumuksesta kuntoutumisen ja töihin paluun tukemisen* kannalta oleellista on, että lähiesihenkilö saa tilanteesta oikean käsityksen, jotta hän pystyy kohdentamaan siihen oikeita toimenpiteitä ja näin tukemaan työntekijän työuupumuksesta kuntoutumista ja poissaolon jälkeistä töihin paluuta. Kokemuksissa, joissa työntekijän työkyky on jo heikentynyt sairauspoissaoloa edellyttäväksi, saa lähiesihenkilö tiedon työntekijän työkyvyn heikentymisestä sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä, sairauspoissaolon aikana tai työntekijän palattua töihin sairauspoissaolon jälkeen. Työntekijän työkykyä koskevissa keskusteluissa on tällöin tavoitteena, että työntekijän tilanteeseen kohdennettaisiin toimenpiteitä, joilla työntekijän työuupumuksesta kuntoutumista ja töihin paluuta tuettaisiin.

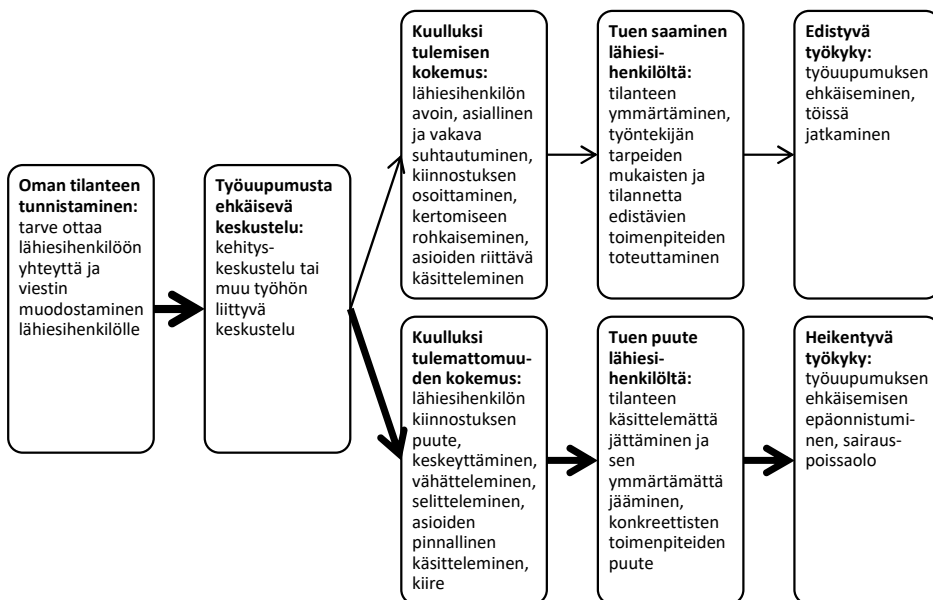
Lähiesihenkilön edellytyksiin tukea työuupumuksesta kuntoutumisessa ja työhön paluussa sairauspoissaolon jälkeen vaikuttaa se, saako lähiesihenkilö työntekijän tilanteesta oikean kuvan ja tiedon, jolloin hän pystyy kohdentamaan tilanteeseen työntekijän työkyvyn kannalta oikeita toimenpiteitä. Tilanteen kuvaileminen on kokemusten mukaan työntekijälle vaikeaa. Työkykymuutoksia on vaikea sanoittaa, minkä lisäksi työntekijä kokee itse epävarmuutta ja epäuskoa oman tilanteensa suhteen. Lisäksi itse kertomistilanne jännittää ja ahdistaa, viestin väärinkäsitys pelottaa tai lähiesihenkilön vastaus jännittää. Työntekijän oman tilanteen tunnistaminen ja esimerkiksi aiempien uupumuskokemusten myötä parantunut itsetuntemus auttavat kuvaamaan työkyvyn heikentymistä ja siihen vaikuttaneita tekijöitä lähiesihenkilölle selkeästi ja sellaisena kuin ne koetaan.

Läheiseksi koettu lähiesihenkilösuhde ja lähiesihenkilön työntekijän työkykyä ja työhyvinvointia korostava johtaminen helpottavat sairauspoissaolosta ilmoittamista, kannustavat ja rohkaisevat työntekijää avoimuuteen omasta tilanteestaan ja

vakuuttavat työntekijän siitä, että työntekijöiden hyvinvointi on lähiesihenkilölle tärkeää. Läheiseksi koetulle ja työntekijän kuulumisista ja voinnista kiinnostuneelle lähiesihenkilölle on helpompaa olla avoin ja kuvailla omaa tilannetta. Lähiesihenkilö pystyy avoimella, työntekijöitä arvostavalla ja heidän voinnistaan ja työstään kiinnostuneella johtamisella tukemaan työntekijöitä sekä kannustamaan ja rohkaisemaan heitä ottamaan tilanteensa esille, kun he kokevat työkykynsä heikentyvän ja kertomaan omasta tilanteestaan.

Avoin, aitoa huolenpitoa osoittava, työntekijöistä ja heidän kuulumisistaan ja työstä kiinnostunut, työntekijöiden työn tunteva ja työn arjessa työntekijää tukeva lähiesihenkilö koetaan läheiseksi ja saa työntekijän tuntemaan itsensä arvostetuksi ja huomioduksi. Kokemusta läheisestä lähiesihenkilöstä lisäävät myös työn arjessa rento kanssakäyminen, keskusteluiden epämuodollisuus ja kiireettömyys sekä lähiesihenkilön halukkuus keskustella työntekijöiden kanssa. Sen sijaan etäiseksi koetulle lähiesihenkilölle sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä kertominen tyypistyy kokemusten mukaan sairauspoissaolosta ilmoittamiseksi, mikä myös heikentää lähiesihenkilön mahdollisuuksia tukea työntekijää kuntoutumisessa ja työhön paluussa. Sairauspoissaolon aikana käydyssä keskustelussa tilanteen tarkemman kuvaamisen hoitaa kokemusten mukaan työntekijän puolesta työterveyslääkäri, kun asian kuvaaminen on työntekijälle itselle vaikeaa. Tämä helpottaa asian saattamista myös etäiseksi koetun lähiesihenkilön tietoisuuteen ja parantaa työntekijän mahdollisuuksia saada lähiesihenkilöltä tukea kuntoutumiseen ja poissaolon jälkeiseen työhön paluuseen.

Kuviossa 6 on kuvattu kuulluksi tulemisen kokemukset *työuupumusta ennaltaehkäisevissä* keskusteluissa ja kuulluksi tulemisen merkitys työuupumuskokemukseen. Kuviossa nuolen paksuus kuvaa suhteellisesti kokemusten lukumäärää. Työntekijöiden kuulluksi tulemisen kokemukset keskustelussa lähiesihenkilön kanssa näkyvät edistyväenä tai heikentyväenä työkykynä toisin sanoen työuupumuksen ehkäisemisen onnistumisena tai epäonnistumisena. Tähän vaikuttaa lähiesihenkilön toiminta keskusteluissa ja sen jälkeen. Kun lähiesihenkilö ymmärtää työntekijän ennen mahdollista sairauspoissaoloa toimittaman viestin, pystyy lähiesihenkilö toteuttamaan oikeita, työntekijän työuupumusta ehkäiseviä toimenpiteitä.



Kuvio 6. Kuulluksi tulemisen kokemukset työuupumusta ennaltaehkäisevissä keskusteluissa ja kuulluksi tulemisen merkitys työuupumuskokemukseen.

Työntekijä kokee työuupumuksen ehkäisemistä koskevassa keskustelussa tulevansa kuulluksi, kun lähiesihenkilö varaa kehityskeskusteluun tai muihin työhön liittyviin keskusteluihin riittävästi aikaa. Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemusta edistää myös se, että lähiesihenkilö on työntekijän tilanteesta kiinnostunut ja suhtautuu siihen avoimesti ja vakavasti. Lähiesihenkilö kannustaa ja rohkaisee työntekijää kertomaan vaikeasta asiasta sekä käsittelee asiaa ja tilannetta työntekijän kanssa siten, että työntekijä kokee asian tulleen riittävästi käsitellyksi. Työntekijän tilanteesta keskustelemisella ja asioiden riittävän yksityiskohtaisella ja syvällisellä sekä asian loppuun saakka käsittelemisellä työntekijän toiveiden mukaisesti lähiesihenkilö edistää myös sitä, että hän saa työntekijän tilanteesta oikean kuvan ja pystyy kohdentamaan siihen oikeita toimenpiteitä ja näin ehkäisemään työuupumusta.

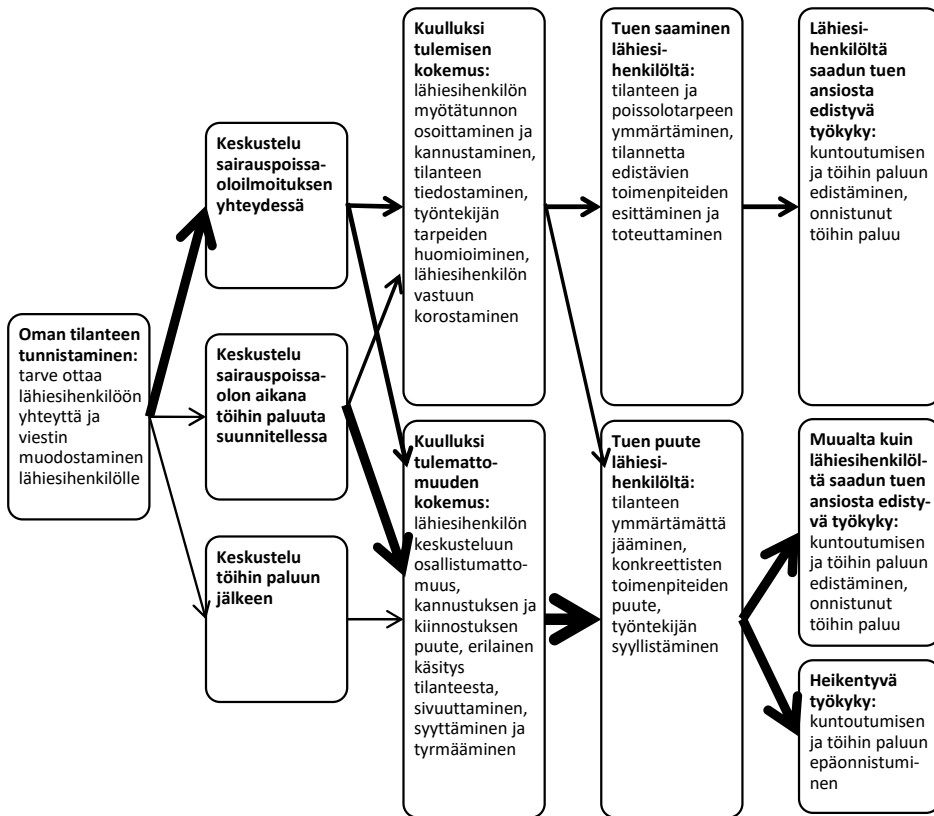
Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemuksesta muodostuu kuulluksi tulemattomuuden kokemus, kun lähiesihenkilö ei varaa kehityskeskusteluun tai muihin työhön liittyviin keskusteluihin riittävästi aikaa. Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemusta heikentää myös se, että lähiesihenkilö ei anna työntekijälle mahdollisuutta kuvata omaa tilannettaan riittävästi ilman keskeytyksiä ja epäasiallista kommentointia. Lähiesihenkilö vaikeuttaa tällä tavoin itse oikean tilannekuvan muodostumista itselleen. Oikean tilannekuvan muodostumista heikentää myös se, että lähiesihenkilö ei keskustelussa tue työntekijää eikä helpota työntekijän vaikeasta asiasta ja siihen johtaneista syistä kertomista esittämällä työntekijälle tarkentavia kysymyksiä ja rohkaisemalla näin työntekijää kertomaan asiasta.

Työntekijän työkyvyn heikentymisen käsittelyä keskustelussa heikentävät myös lähiesihenkilön vastaamattomuus, keskustelussa esiin nostettujen asioiden ylimalkainen ja pinnallinen käsittely, haluttomuus keskustella tilanteesta ja osaamattomuus käsitellä asiaa. Tämä saa työntekijän turhautumaan ja pettymään sekä kokemaan, että lähiesihenkilö ei yritäkään ymmärtää hänen kokemustaan eikä hänen työkykynsä ole lähiesihenkilölle merkittävää. Kuulluksi tulemisen kokemusta heikentää myös se, että lähiesihenkilö ei kuuntele työntekijää, vähättelee työntekijän kokemusta työn kuormittavuudesta, mitätöi sen sekä selittelee ja puolustelee työntekijän kuormittavaksi kokemaa tilannetta tekijöillä, jotka eivät työntekijän tilanteeseen välittömästi liity tai siihen vaikuta. Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemusta heikentää myös se, että lähiesihenkilö ei tunne työuupumusta ilmiönä eikä hänellä ole käsitystä siitä, miten työuupumus ilmenee tai mitkä tekijät sitä aiheuttavat.

Kuulluksi tulemattomuuden kokemus johtaa lähiesihenkilöltä tarvittavan tuen puutteeseen ja edelleen työuupumuksen ennaltaehkäisemisen epäonnistumiseen. Lähiesihenkilö ei anna työntekijän kertoa tilanteestaan riittävästi, tai hän ei ymmärrä työntekijän tilannetta. Tällöin myös työntekijän toiveiden ja tarpeiden mukaiset konkreettiset toimenpiteet jäävät toteuttamatta, jolloin seurauksena on sairauspoissaolo.

Yksi kokemus muodosti tutkimusaineistossa poikkeuksen siten, että työntekijä koki keskustelun lähiesihenkilön kanssa onnistuneen siten, että hänen työuupumustaan ehkäistiin. Työuupumuksen ennaltaehkäiseminen onnistui, kun lähiesihenkilö kuuntelee työntekijää, ymmärtää hänen viestinsä ja tilanteensa ja toteuttaa työntekijän tarpeiden mukaisia toimenpiteitä, joilla työntekijän työn kuormittavuutta kevennetään ja työkyvyn heikentymistä lievennetään tai estetään. Tällä tavoin lähiesihenkilö tukee työntekijää ja ehkäisee työntekijän työuupumusta. Työntekijä jatkaa töissä ilman sairauspoissaoloa.

Kuviossa 7 on kuvattu kuulluksi tulemisen kokemukset *työuupumuksesta kuntoutumista ja poissaolon jälkeistä töihin paluuta* käsittelevissä keskusteluissa ja kuulluksi tulemisen merkitys työuupumuskokemukseen. Kuviossa nuolen paksuus kuvaa kokemusten lukumäärää. Työntekijöiden kuulluksi tulemisen kokemukset lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa näkyvät edistyvässä tai heikentyvässä työkykynä toisin sanoen kuntoutumisen ja työhön paluun onnistumisena tai epäonnistumisena. Tähän vaikuttaa työntekijän kuntoutumiseen ja poissaolon jälkeiseen työhön paluuseen saatu tuki lähiesihenkilöltä.



Kuvio 7. Kuulluksi tulemisen kokemukset työuupumuksesta kuntoutumista ja töihin paluuta käsittelevissä keskusteluissa ja kuulluksi tulemisen merkitys työuupumuskokemukseen.

Sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä käytävässä keskustelussa työntekijä kokee tulevansa lähiesihenkilön taholta kuulluksi, kun lähiesihenkilö suhtautuu työntekijän työkyvyn heikentymiseen ja poissaoloon kannustavasti sekä osoittaa määrätietoisuutta tilanteen edistämiseksi. Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemusta edistää se, että lähiesihenkilö ei vähättele työntekijää eikä mitätöi hänen työuupumuskokemustaan, vaan osoittaa työntekijää kohtaan myötätuntoa, korostaa työntekijän hyvinvoinnin tärkeyttä ja kannustaa työntekijää toipumaan. Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemusta tukee myös se, että lähiesihenkilö ilmaisee ymmärtävänsä ja osoittaa huomioivansa työntekijän henkilökohtaiset tarpeet tilanteen edistämiseksi sekä korostaa omaa vastuutaan tilanteesta.

Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemusta sairauspoissaolon jälkeistä kuntoutumista ja työhön paluuta koskevassa keskustelussa heikentää se, että lähiesihenkilö tyrmää työntekijän asian esittämisen, sivuuttaa sen kokonaan tai hänellä on erilainen käsitys työn kuormitustekijöistä kuin työntekijällä. Tämä ilmentää työntekijälle sitä,

että lähiesihenkilö ei ymmärrä hänen tilannettaan. Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemusta heikentää myös se, että lähiesihenkilön osallistuminen työterveysneuvotteluna käytävään keskusteluun on vähäistä siten, että lähiesihenkilö ei fyysisestä paikallaolostaan huolimatta osallistu keskusteluun. Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemusta heikentää myös se, että lähiesihenkilö ei kannusta työntekijää toipumisessa tai hän ilmaisee, että häntä ei työntekijän tilanne ja tarpeet tilanteen edistämiseksi kiinnosta, jolloin hänen kanssaan ei pysty keskustelemaan työmäärästä tai työn kuormittavuuden kokemiseen liittyvistä asioista. Lähiesihenkilön kiinnostuksen puute työntekijän tilanteeseen käy ilmi siitä, että lähiesihenkilö ei kysy työntekijältä sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä tiedoksi saamastaan työntekijän tilanteesta tai siihen johtaneista syistä.

Työntekijän sairauspoissaolon jälkeisen työuupumuksesta kuntoutumisen ja työhön paluun onnistumista heikentää se, että lähiesihenkilö ei ymmärrä työntekijän tilannetta eikä työntekijä koe tulevansa kuulluksi lähiesihenkilönsä taholta. Lähiesihenkilön työntekijän tilanteen ymmärtämättömyys ilmenee lähiesihenkilön ja työntekijän välisessä keskustelussa myös siten, että lähiesihenkilö syyttää työntekijää tilanteesta. Työuupumuksesta kuntoutumisen ja työhön paluun onnistumista heikentää se, että lähiesihenkilö ei keskustelussa osoita empatiaa työntekijää ja hänen tilannettaan kohtaan eikä keskustelun johdosta toteuta konkreettisia toimenpiteitä, joilla työntekijän tilannetta edistettäisiin, vaan hän syyllistää työntekijää tilanteesta esimerkiksi arvioimalla perusteettomasti tilanteen olevan itse aiheutettua. Tuen puuttuminen työuupumuksesta kuntoutumiseen ja työhön paluuseen johtaa pahimmillaan pysyvään työkyvyttömyyteen.

Työntekijä voi kuitenkin saada työuupumuksesta kuntoutumiseen ja työhön paluuseen tukea ilman, että lähiesihenkilö on ymmärtänyt hänen tilannettaan. Sairausrpoissaolon aikana käytävissä työterveysneuvotteluissa sovitaan toimenpiteistä, jotka tukevat työntekijän työhön paluuta ja jotka lähiesihenkilö toteuttaa, vaikka hän ei olisi toimenpiteitä itse ehdottanut tai niiden tarvetta ymmärtänyt. Tämä jättää työntekijälle kokemuksen siitä, että lähiesihenkilö ei tukenut hänen kuntoutumistaan eikä työhön paluutaan, koska lähiesihenkilö toteuttaa toimenpiteet esimerkiksi työterveyslääkärin aloitteesta tai ohjaamana. Työntekijän työkyky edistyy näissä kokemuksissa muualta kuin lähiesihenkilöltä saadun tuen ansiosta. Kokemus lähiesihenkilön ymmärtämättömyydestä jättää työntekijälle kielteisen tunteen kuulluksi tulemisesta ja vaikeuttaa sairauspoissaolon jälkeistä työhön paluuta, vaikka työntekijän työhön paluu muutoin onnistuu.

Tutkimukseen osallistuneilla oli vähän kokemuksia kuntoutumisen ja työhön paluun tukemisen onnistumisesta ja työkyvyn edistämisestä lähiesihenkilön taholta. Lähiesihenkilö tukee sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä käytävässä keskustelussa työntekijää sillä, että hän ei syyllistä työntekijää tilanteesta, vaan hän ilmaisee ymmärtävänsä työntekijän haastavan tilanteen ja tarpeen sairauspoissaoloon. Lähiesihenkilö esittää myös toimenpiteitä, joilla hän voisi työntekijän tilannetta

edistää työntekijän palattua töihin. Tällöin työntekijä kokee voivansa toipua rauhassa ilman syyllisyyden tunnetta ja paineita mahdollisesti tekemättömistä töistä. Työntekijä kokee näissä keskusteluissa tulevansa lähiesihenkilönsä taholta kuulluksi ja ymmärretyksi, kun hän kertoo työkykynsä heikentymisestä lähiesihenkilölleen, ja näin saavansa tukea sairauspoissaolon jälkeiseen työhön paluuseen.

Kaksi kokemusta muodosti tutkimusaineistossa poikkeuksen siitä, että kuulluksi tulemisen kokemus keskustelussa lähiesihenkilön kanssa johtaisi työkyvyn edistymiseen. Työntekijät kokivat lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa tullessa kuulluksi, mutta se ei riittänyt työntekijän työuupumuksesta kuntoutumiseen ja työhön paluun onnistumiseen. Työntekijän työkyvyn edistäminen olisi edellyttänyt, että lähiesihenkilö konkretisoi työntekijän tilanteen ymmärtämisen ja tuen tarpeen toteuttamalla toimenpiteitä, joilla työntekijän työkykyä edistetään. Empatian ja myötätunnon osoittaminen työntekijälle keskustelussa ei edistä työntekijän työkykyä, jos työkyvyn heikentymisen syihin ei puututa eikä tilannetta edistäviä toimenpiteitä toteuteta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Työntekijän kokemuksellisuuden huomioiminen täydentää palvelevan johtamisen mallia kontekstuaalisella ymmärryksellä

Palvelevan johtamisen mallissa johtajan tärkein ominaisuus on kuunteleminen, jonka avulla johtaja pyrkii selvittämään työntekijän tarpeita ja palvelemaan heitä. Kuuntelemisen avulla palveleva johtaja varmistaa, että muiden ihmisten tärkeimmät tarpeet tulevat palvelluiksi. (Greenleaf 1970; Greenleaf & Spears 1998). Palveleva johtaja huomioi työntekijät ja toteuttaa johtajuutta kuuntelemalla johdettavia työntekijöitä. Kuunteleminen korostuu myös palvelevaa johtamista koskevissa tutkimuksissa johtajan tärkeimpänä ominaisuutena (ks. esim. Coetzer ym. 2017).

Työntekijän kuulluksi tuleminen on palvelevan johtamisen mallissa sisällytetty johtajan harjoittamaan palvelemiseen, mikä on hyvä lähtökohta palvelevaan johtamiseen kuuntelemisen avulla. Palvelevan johtamisen mallissa jätetään kuitenkin työntekijän kokemuksellisuus vähemmälle huomiolle ja kiinnitetään niukasti huomiota työntekijän kuulluksi tulemisen kokemukseen. Mallissa nähdään, että työntekijä tulee palvelluksi, kunhan lähiesihenkilö häntä kuuntelee. Tämä voi kuitenkin jättää epäselväksi, kokeeko työntekijä tulevansa kuulluksi ja palvelluksi kyseisessä kontekstissa.

Kvantitatiivissa tutkimuksissa on tunnistettu, että palvelevalla johtamisella on yhteyttä työntekijöiden työuupumukseen. Tutkimuksissa on käytetty mittareita, joilla mitataan palvelevan johtajan ominaisuuksia ja toimintaa. Esimerkiksi Ma ym. (2021) tarkastelivat palvelevan johtamisen ja työuupumuksen välistä yhteyttä hyödyntämällä Lidenin ym. (2015) mittaria, jolla arvioidaan muun muassa työntekijän mahdollisuutta pyytää apua. Babakusin ym. (2011) työuupumukseen liittyvässä tutkimuksessa käytettiin Lytlen ym. (1998) mittaria, jossa palveleva johtaja nähdään resurssien tarjoajana työntekijöille ja jossa kuunteleminen rajoittuu asiakkaiden kuuntelemiseen. Banden ym. (2015) ja Rivkinin ym. (2014) tutkimuksissa käytettiin Ehrhartin (2004) mittaria, jossa työntekijöiden avun saaminen rajoittuu työtovereilta saatavaan apuun.

Man ym. (2021), Banden (2015) ja Rivkinin ym. (2014) tutkimukset osoittavat, että palvelevalla johtamisella on työntekijöiden työuupumukseen sitä vähentävä vaikutus. Tutkimukset eivät kuitenkaan kerro siitä, miten palveleva johtaminen vaikuttaa työuupumuskokemukseen. Tutkimuksissa käytetyt mittarit eivät huomioi, miten lähiesihenkilö kuuntelee työntekijää eikä mittareiden avulla voida arvioida, miten työntekijä kokee tulevansa kuulluksi keskustelussa lähiesihenkilön kanssa

tietyssä tilanteessa tai tiettyyn asiaan liittyen. Mittareiden avulla ei siten saada esiin työntekijän kokemuksellisuutta työuupumus kontekstissa. Tutkimukset jättävät näin avoimeksi sen, mikä on lähiesihenkilön harjoittaman työntekijän kuuntelemisen yhteys työntekijän työuupumuskokemukseen eivätkä ne vastaa siihen, mikä on työntekijän kokemus hänen tarpeidensa huomioon ottamisesta.

Tutkimustulokseni osoittavat työntekijän kuulluksi tulemisen merkityksen työuupumuskokemukseen, mitä edelliset työuupumusta ja palvelevaa johtamista tarkastelevat tutkimukset eivät riittävästi huomioi. Erityisesti ryhmäkokemukselliset teemat Työkyvyn edistyminen ja Työkyvyn heikentyminen auttavat ymmärtämään työntekijän kokemuksellisuuden ja lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa kuulluksi tulemisen merkityksen työntekijän työuupumuksen ehkäisemiselle ja siitä kuntoutumiselle. (Kuviot 6 ja 7).

Man ym. (2021), Banden (2015) ja Rivkinin ym. (2014) tutkimuksissa tarkasteltiin palvelevan johtamisen yhteyttä työntekijän työuupumukseen yleisellä tasolla siten, että tutkimuksissa ei huomioitu, onko kyse työuupumuksen ehkäisemisestä vai siitä kuntoutumisesta. Tutkimukseni osoittaa, että merkitystä on myös sillä, missä vaiheessa suhteessa mahdolliseen sairauspoissaoloonsa työntekijät kävivät keskusteluja lähiesihenkilönsä kanssa. Työntekijöillä oli erilaisia tarpeita tilanteensa edistämiseksi sen mukaan, missä vaiheessa työuupumuskokemustaan he olivat. Eri vaiheissa tapahtuvien keskustelujen onnistuminen edellytti lähiesihenkilöltä kontekstuaalista ymmärrystä työntekijän tilanteesta. Työntekijän tilannetta edisti kokemus tuen saannista, joka perustui työntekijän tilanteeseen ja tarpeisiin nähden oikeisiin toimenpiteisiin, mikä edellytti lähiesihenkilöltä työntekijän kokemuksellisuuden huomioon ottamista ja kontekstuaalista ymmärrystä. (Kuviot 6 ja 7).

Man ym. (2021) tutkimuksessa rajoituttiin työntekijän auttamisessa työntekijän avunpyyntömahdollisuuden mittaamiseen. Tämä jättää tutkimuksissa epäselväksi sen, pyytääkö työntekijä apua työkykynsä heikentyessä, sillä pelkkä mahdollisuus pyytää apua ei kerro, pyydetäänkö ja saadaanko tilanteeseen apua. Tutkimustuloksiini työntekijän kuulluksi tulemisen kokemukseen sisältyvät ryhmäkokemukselliset teemat Lähiesihenkilösuhteen laatu ja Lähijohtaminen tukevat Man ym. (2021) tutkimustulosta siten, että työntekijä arvioi avunpyyntömahdollisuuttaan sen perusteella, millainen hänen lähiesihenkilösuhteensa on ja millaista lähijohtamista lähiesihenkilö on ennen työntekijän työkyvyn heikentymistä harjoittanut. Tutkimustulosteni mukaan pelkästään työntekijän mahdollisuus pyytää apua lähiesihenkilöltä ei kuitenkaan riitä ehkäisemään työntekijän työuupumusta tai tukemaan siitä kuntoutumista (kuviot 6 ja 7). Se edellyttää myös avun pyytämistä itse tunnistettuun tilanteeseen, mikä tulee esiin tutkimustuloksiini työntekijän kuulluksi tulemisen kokemukseen sisältyvinä ryhmäkokemuksellisina teemoina Oman tilanteen tunnistaminen ja Työkykymuutoksista kertominen. Työntekijä muodostaa oman tilanteen tunnistamisen avulla työkykynsä heikentymisestä lähiesihenkilölle viestin, jonka toimittamista eli työkykymuutoksista kertomista ja viestin vastaanottamista hän

arvioi lähiesihenkilösuhteen laadun ja lähiesihenkilön lähijohtamisen perusteella (kuvio 5).

Babakusin ym. (2011) tutkimuksessa lähiesihenkilön harjoittama kuunteleminen ei kohdistunut työntekijöihin. Tutkimustulokseni osoittavat, että lähiesihenkilön ja työntekijän välinen keskustelu ei riittänyt ehkäisemään työntekijän työuupumusta ja tukemaan siitä kuntoutumista ja poissaolon jälkeistä työhön paluuta. Erityisesti ryhmäkokemukselliset teemat Työkykymuutosten ymmärtäminen, Työkyvyn edistyminen ja Työkyvyn heikentyminen auttavat ymmärtämään työntekijän kuulluksi tulemisen merkitystä työuupumuskokemukseen. Työntekijän työuupumuksen ehkäisemisen ja siitä kuntoutumisen onnistumisen edellytys oli, että lähiesihenkilö kuunteli keskustelussa työntekijää siten, että hän koki tullessa kuulluksi ja lähiesihenkilö toteutti oikeita ja työntekijän tarpeita vastaavia toimenpiteitä. Kuulluksi tulemisen kokemus konkretisoitui lähiesihenkilön toteuttamina työntekijän tilannetta edistävinä toimenpiteinä, jotka lähiesihenkilö oli selvittänyt kuuntelemisen avulla. (Kuviot 6 ja 7). Kuulluksi tulemisen konkretisoitumista oikeisiin toimenpiteisiin ja merkitystä työuupumukseen korostaa se, että työntekijän kuntoutumisen ja työhön paluun kannalta pelkästään työntekijän kuulluksi tulemisen kokemus ei kahden työntekijän kohdalla riittänyt (kuvio 7). Näissä kokemuksissa lähiesihenkilö jätti toteuttamatta työntekijän tilannetta edistäviä konkreettisia toimenpiteitä, vaikka hän ymmärsi työntekijän tilanteen. Seurauksena oli työntekijän sairauspoissaolo.

Banden ym. (2015) ja Rivkinin ym. (2014) tutkimukset rajoittuivat työntekijän avun saamisen tarkastelussa työtovereilta saatavaan apuun eikä niissä huomioitu lähiesihenkilöltä saatavaa apua. Tutkimukseni osoittaa, että työntekijän työuupumuksen ehkäisemisessä ja siitä kuntoutumisesta merkityksellistä oli avun ja tuen saaminen lähiesihenkilöltä (kuviot 6 ja 7). Työuupumuksesta kuntoutumisesta oli merkitystä myös työterveyshuollosta saadulla tuella, jos tukea ei saanut lähiesihenkilöltä. Tutkimuksessani korostuivat tilanteiden ehkäisemisessä konkreettiset toimenpiteet, joiden suhteen lähiesihenkilö tai muu työnantajan edustaja oli päätösvaltainen (kuviot 6 ja 7).

Kvantitatiivisissa tutkimuksissa on havaittu, että palveleva johtaminen edistää työtyytyväisyyttä kuuntelemisen avulla. Ozyilmazin ja Cicekin (2015) tutkimuksessa käyttämään Barbuton ja Wheelerin (2006) mittariin ei sisälly lähiesihenkilön kuunteleminen, vaan siinä arvioidaan työntekijän mahdollisuutta pyytää apua ja lähiesihenkilön kykyä auttaa työntekijää, jolloin tutkimus jättää epäselväksi, pyytääkö työntekijä apua, ja kuunteleeko ja auttaako lähiesihenkilö työntekijää, kun hän tarvitsee apua.

Tutkimukseni osoittaa, että pelkästään lähiesihenkilön kyky auttaa työntekijää ei riitä työntekijän työuupumuksen ehkäisemiseksi ja siitä kuntoutumisesta tukemiseksi, vaan se edellyttää lähiesihenkilöltä työntekijän tilanteen ymmärtämistä ja konkreettisia toimenpiteitä. Tutkimustuloksistani erityisesti ryhmäkokemukselliset teemat Työkyvyn edistyminen ja Työkyvyn heikentyminen auttavat ymmärtämään

työntekijän kokemuksellisuuden ja lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa kuulluksi tulemisen ja sen ansiosta lähiesihenkilöiden konkreettisten ja työntekijän tarpeisiin oikeiden toimenpiteiden merkitystä työntekijän työuupumuksen ehkäisemiselle ja siitä työhön kuntoutumiselle (kuviot 6 ja 7).

Ceritin (2009) sekä McNeffin ja Irvingin (2017) palvelevan johtamisen ja työtyytyväisyyden yhteyttä tarkastelevissa tutkimuksissa käytettiin Laubin (1999) mittaria, jossa kuunteleminen sisällytetään johtajan alaista kohtaan osoittamaan arvostukseen. Tutkimukset eivät siten yksilöi riittävästi, kuunteleeko lähiesihenkilö työntekijää tai kokeeko työntekijä tulevansa kuulluksi keskustelussa lähiesihenkilön kanssa.

Tutkimukseni osoittaa, että työuupumuskontekstissa lähiesihenkilön harjoittamalla kuuntelemisella työntekijän kanssa käytävässä keskustelussa on merkitystä työntekijän kuulluksi tulemiseen ja hänen työkykynsä edistämiseen. Erityisesti ryhmäkokemukselliset teemat Työntekijän viestiin suhtautuminen ja Työkykymuutosten ymmärtäminen auttavat ymmärtämään, että lähiesihenkilön keskusteluhetkellä tapahtuvalla työntekijän kuuntelemisella on merkitystä työntekijän kokemukseen (kuvio 5). Työntekijän työkyvyn kannalta onnistunut työuupumuksen ehkäiseminen edellyttää, että lähiesihenkilö muun muassa osoittaa kiinnostusta työntekijän asiaan ja käsittelee sitä riittävästi. Työuupumuksesta kuntoutumisen kannalta tärkeää on että lähiesihenkilö muun muassa tiedostaa tilanteen ja osoittaa myötätuntoa työntekijälle. Kuuntelemisen sisällyttäminen arvostukseen ei tuo näitä keskusteluun liittyviä kokemuksia riittävästi esiin. (Kuviot 6 ja 7).

Sturmin (2009) ja Palumbon (2016) kvalitatiivissa tutkimuksissa havaittiin, että palveleva johtaminen edistää kuuntelemisen avulla muun muassa työtyytyväisyyttä. Sturmin (2009) tutkimus osoittaa, millainen lähiesihenkilön toiminta tukee työntekijän kokemusta siitä, että häntä kuunnellaan. Sturmin (2009) tutkimuksessa ei kuitenkaan tarkasteltu työntekijän kuulluksi tulemisen kokemusta eikä kokemuksen merkitystä lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa käsiteltävään asiaan. Tutkimuksessa tarkasteltiin yleisesti lähiesihenkilön työntekijöiden kuuntelemista ja heidän työtyytyväisyyttä.

Tutkimukseni tukee Sturmin (2009) tutkimuksen havaintoja siitä, että työntekijä kokee lähiesihenkilön kuuntelevan häntä, kun lähiesihenkilö keskittyy työntekijän asiaan. Erityisesti ryhmäkokemukselliseen teemaan Työkykymuutosten kertominen sisältyvä henkilökohtainen kokemuksellinen teema Keskustelutilanne ja ryhmäkokemuksellinen teema Työntekijän viestiin suhtautuminen tukevat Sturmin (2009) havaintoja lähiesihenkilön harjoittamasta kuuntelemisesta. Tutkimukseni osoittaa, että myös työntekijän kuulluksi tulemisen kokemuksella on merkitystä käsiteltävään asiaan tai tilanteeseen, mikä Sturmin (2009) tutkimuksessa jää vähäiselle huomiolle. Erityisesti ryhmäkokemukselliset teemat Työkykymuutosten ymmärtäminen, Työkyvyn edistyminen ja Työkyvyn heikentyminen auttavat ymmärtämään työntekijän kuulluksi tulemisen merkitystä työuupumuskokemukseen. (kuviot 6 ja 7).

Palumbon (2016) tutkimus osoittaa kuuntelemisen olevan tärkeää työntekijöiden johtamisessa. Tutkimus keskittyi palvelemaan johtamiseen yleisellä tasolla. Tutkimuksessa ei tarkasteltu työntekijöiden henkilökohtaisia kokemuksia keskusteluista lähiesihenkilön kanssa eikä tiettyyn asiaan tai tilanteeseen liittyen. Tutkimukseni täydentää myös Palumbon (2016) tutkimusta työntekijän kokemuksellisuudella lähiesihenkilön kanssa käytävissä keskusteluissa.

7.2 Työuupumuksen kokemuksellisuuden ymmärtäminen tukee kuulluksi tulemista

Aktiivisen tuen malli sisältää toimenpiteet, joiden avulla pyritään tutkimukseni käytännön kontekstissa ehkäisemään työuupumusta sekä tukemaan työntekijän työuupumuksesta kuntoutumista ja työuupumuksesta johtuvan sairauspoissaolon jälkeistä töihin paluuta. Mallin eri vaiheisiin sisältyvien keskustelujen avulla karotoitetaan ja keskusteluissa sovittujen toimenpiteiden avulla edistetään työntekijän työkykyä. Työntekijän työkyvyn edistäminen alkaa mallissa työntekijän työkyvyn heikentymisestä ja sen tunnistamisesta. Seuraava vaihe on lähiesihenkilön kanssa käyty keskustelu, jota seuraavat työntekijän tilannetta edistävät toimenpiteet. Lopputuloksena mallin mukaan on työntekijän työkyvyn edistyminen ja työuupumuksen ehkäiseminen tai siitä työhön kuntoutuminen.

Aktiivisen tuen malli on lähiesihenkilöille yleispätevänä esitetty ohje kaikkiin työntekijän heikentyneen työkyvyn tilanteisiin. Tutkimukseni perusteella aktiivisen tuen mallissa työntekijöiden kokemuksellisuuden huomioiminen on puutteellista eikä siinä huomioida riittävästi työntekijöiden erilaisia heikentyneen työkyvyn tilanteita eikä sitä, miten eri tavoin heidän tilanteensa kehittyvät. Tutkimustulokseni osoittavat, että työntekijöiden tilanteet eivät ole keskenään samanlaisia eivätkä ne etene yhtä yksiviivaisesti ja suoraan kuin aktiivisen tuen mallissa oletetaan.

Aktiivisen tuen mallissa korostetaan lähiesihenkilön velvoitetta seurata työntekijän työkykyä ja tilannetta. Mallissa kehoitetaan lähiesihenkilöä ottamaan tilanne puheeksi työntekijän kanssa, kun hän havaitsee työntekijän työkyvyn heikentyvän. Lähtökohtana on, että lähiesihenkilö ymmärtää työntekijän tilanteen, kun hän keskustelee tilanteesta työntekijän kanssa ja toteuttaa keskustelun jälkeen työntekijän työkykyä tukevia toimenpiteitä. Aktiivisen tuen mallissa korostuu lähiesihenkilön aloitteellisuus työntekijän työkyvyn edistämiseksi, vaikka siinä mainitaankin, että keskustelu voidaan käydä kumman tahansa aloitteesta.

Tutkimukseeni sisältyneissä kokemuksissa aloite työkyvyn heikentymistä koskevaan ja työuupumusta ehkäisevään keskusteluun tuli työntekijältä eikä lähiesihenkilö täyttänyt velvoitettaan seurata työntekijän työkykyä ja tilannetta ainakaan siten, että se olisi johtanut tilanteesta keskusteluun työntekijän kanssa. Tutkimukseeni sisältyneissä kokemuksissa lähiesihenkilö ei joko tunnistanut työntekijän työkyvyn heikentymistä,

tai hän jätti jostain muusta syystä käymättä ennaltaehkäisevät keskustelut, jolloin tilanne eteni usein sairauspoissaoloon työuupumuksen ennaltaehkäisyyn epäonnistuttua (kuvio 6). Sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä keskustelleiden työntekijöiden lähiesihenkilöllä oli myös jäänyt havaitsematta työntekijän työkyvyn heikentyminen, jolloin tilanne johti sairauspoissaoloon. Näissä kokemuksissa lähiesihenkilö sai tietää työntekijän tilanteesta työntekijän sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä (kuvio 7).

Tutkimukseni perusteella työntekijä tunnistaa itse työkykynsä heikentymisen lähiesihenkilöä paremmin. Työntekijät ottivat tilanteensa esille lähiesihenkilön kanssa, kertoivat kokemastaan työn kuormittavuudesta ja ilmaisivat siten työuupumusriskiä jo ennen kuin työkyky oli heikentynyt sairauspoissaoloa vaativaksi. Näissä kokemuksissa lähiesihenkilöllä olisi ollut mahdollisuus tukea työntekijää tilanteessa ja ehkäistä työuupumusta sekä sairauspoissaoloa.

Aktiivisen tuen malli ei tutkimustulosteni valossa tunnista riittävästi työntekijälähtöistä keskustelua. Aktiivisen tuen mallissa olisi tästä syystä kiinnitettävä enemmän huomiota siihen, että työntekijän työkyvyn heikentymistä käsittelevä keskustelualoite voi tulla työntekijältä hyvissä ajoin jo ennen kuin siitä on aiheutunut sairauspoissaoloja tai lähiesihenkilön havaitsemia työssä suoriutumisen heikkenemistä. Tämä lisää lähiesihenkilön mahdollisuuksia edistää työntekijän työkykyä ja ehkäistä työuupumusta.

Aktiivisen tuen malli sisältää työkyvyn heikentymistä ennaltaehkäisevän puheeksi ottamisen ja varhaisen tuen, sairauspoissaolon aikaisen tehostetun tuen ja poissaolon jälkeistä työhön paluuta koskevan tuen. Näihin sisältyvissä keskusteluissa lähiesihenkilö on aloitteellinen, kun hän havaitsee työntekijän työkyvyn heikentyvän. Tutkimukseni osallistujat kävivät lähiesihenkilön kanssa ensimmäisiä keskusteluja työkykynsä heikentymisestä useammassa erilaisessa tilanteessa, kuin mitä aktiivisen tuen malli sisältää tai ottaa huomioon. Lisäksi aktiivisen tuen malli ei sisällöllisesti huomioi riittävästi sitä, että työntekijän työkyvyn heikentyminen voi tulla työntekijän aloitteesta lähiesihenkilön tietoon myös muussa kuin aktiivisen tuen mallin mukaan nimetyssä keskustelussa (kuviot 6 ja 7).

Tutkimukseni mukaan työntekijä voi ottaa työkykynsä heikentymisen esille lähiesihenkilön kanssa omana asianaan, mutta myös osana arjen työtä jo ennen kuin se näkyy konkreettisena työkyvyn heikentymisenä (kuvio 6). Keskustelun lähtökohta ei tutkimukseeni osallistujilla aina ollut työkyvyn heikentyminen vaan muut työasiat, joihin liittyvästä työn kuormittavuudesta he kertoivat keskustelussa lähiesihenkilölle. Lähiesihenkilö sai siten tiedon työntekijän tilanteesta muussa kuin aktiivisen tuen mallin mukaisessa keskustelussa. Tällaisissa tavanomaisissa arjen työtä koskevissa keskusteluissa työntekijän työkykyä koskevan tiedon sivuuttaminen ja huomiotta jättäminen voi olla kriittistä työntekijän työuupumuksen ehkäisemisen kannalta ja johtaa sairauspoissaoloon.

Ensimmäinen keskustelu työntekijän tilanteesta voi tapahtua myöhemmässä vaiheessa suhteessa työntekijän työkykyyn, jolloin työuupumuksen ehkäiseminen

ei enää onnistu. Lähiesihenkilö sai tutkimukseeni osallistujien kokemuksissa tiedon työntekijän työkyvyn heikentymisestä myös keskusteluissa, joita käytiin vasta työntekijän sairauspoissaoloilmoituksen yhteydessä, kun työntekijän työkyky oli jo heikentynyt sairauspoissaoloa edellyttäväksi. Ensimmäisiä keskusteluja työntekijän tilanteesta käytiin myös sairauspoissaolon aikana, tai vasta sitten, kun työntekijä oli palannut töihin työuupumuksen aiheuttaman sairauspoissaolon jälkeen (kuvio 7).

Tutkimukseni perusteella työntekijän tilanteen kehittyminen ja siihen sisältyvät keskustelut eivät noudata aktiivisen tuen mallissa esitettyjä keskusteluita. Aktiivisen tuen mallissa olisi tästä syystä otettava selkeämmin huomioon, että työntekijän työkykymuutokset voivat tulla esiin ja ensimmäistä kertaa lähiesihenkilön tietoon myös muutoin kuin sairauspoissaolojen muodossa tai että se ilmenee havaittavissa olevana työsuorituksen heikentymisenä.

Aktiivisen tuen mallin mukaan riittää, että lähiesihenkilö keskustelee työntekijän kanssa sitten, kun tilanne on lähiesihenkilön näkemyksen ja työntekijän työkyvyn heikentymisen tunnistamisen johdosta ajankohtaista. Mallissa on vahva oletus siitä, että lähiesihenkilö ymmärtää keskustelussa työntekijän tilanteen ja toteuttaa sen jälkeen työntekijän tarpeisiin vastaavia toimenpiteitä. Tutkimukseni osallistujien kokemuksissa korostui, että he eivät kokeneet tullessa kuulluksi eikä siten ymmärretyksi keskustelussa lähiesihenkilön kanssa (kuviot 6 ja 7). Tutkimustulosteni mukaan työntekijän työuupumuksen ehkäisemiseksi ei riitä, että työntekijä kertoo omasta tilanteestaan lähiesihenkilölle (kuvio 6). Se ei myöskään yksin tue työntekijän työuupumuksesta kuntoutumista ja töihin paluuta (kuvio 7). Kokemuksissa korostui, kuinka työntekijän työkyvyn edistämiseksi ei riitä, että lähiesihenkilö keskusteli tai antoi työntekijälle mahdollisuuden keskustella tilanteestaan ja työkykynsä heikentymisestä hänen kanssaan.

Tutkimukseni mukaan työntekijän työuupumuksen ehkäiseminen ja siitä kuntoutumisen ja työhön paluun tukeminen edellyttävät lähiesihenkilöltä työntekijän tilannetta edistäviä toimenpiteitä, jotka perustuvat siihen, että lähiesihenkilö on saanut oikean kuvan työntekijän tilanteesta. Ennaltaehkäisevästi merkitystä on myös sillä, että lähiesihenkilö saa työntekijän tilanteesta ja työkyvyn heikentymisestä oikean kuvan riittävän ajoissa. Tällöin hänen on mahdollista toteuttaa työntekijän tarpeiden mukaisia ja työkykyä edistäviä konkreettisia toimenpiteitä (kuviot 6 ja 7). Ilman oikeaa kuvaa tilanteesta ja työntekijän tarpeiden kuuntelemista, toimenpiteitä voidaan kohdistaa väärin eikä näin saavuteta toivottua vaikutusta työntekijän työkykyyn.

Aktiivisen tuen malli korostaa työntekijän työkyvyn heikentymistä koskevia keskusteluja lähiesihenkilön kanssa. Siinä ei tutkimukseni perusteella huomioida riittävästi sitä, että lähiesihenkilö vaikuttaa lähijohtamisellaan työntekijän viestin muodostamiseen ja lähiesihenkilölle viestin tiedoksi saattamiseen eli kertomiseen jo ennen kuin työntekijällä ilmenee haasteita työkyvyssään. Tutkimukseni mukaan työkyvyn heikentyminen on sensitiivinen asia, josta kertominen voi työntekijälle

olla vaikeaa. Työntekijä ennakoi ja arvioi lähiesihenkilön suhtautumista työntekijän viestiin ja viestin vastaanottamista sen mukaan, kuinka läheiseksi hän lähiesihenkilön kokee ja millaista lähijohtamista lähiesihenkilö työn arjessa harjoittaa siinä vaiheessa, kun työntekijällä ei vielä ole haasteita työkyvyssään. (Kuvio 5).

Tutkimukseni perusteella työntekijän työuupumuskokemuksessa tukemista edistää työntekijän kuulluksi tuleminen, mikä aktiivisen tuen mallissa jää vähäiselle huomiolle. Tutkimustulokseni osoittavat, että työntekijän työkyvyn heikentyessä ei riitä, että otetaan käyttöön aktiivisen tuen malli ja käydään lähiesihenkilön aloitteesta sen mukaiset keskustelut (kuviot 6 ja 7). Työntekijän työuupumuksen ehkäiseminen ja siitä kuntoutumisen tukeminen edellyttää lähiesihenkilöltä työntekijän kokemuksellisuuden huomioimista osana arjen työtä jo ennen kuin kyseessä on aktiivisen tuen mallin mukainen, erikseen nimetty keskustelu. Työntekijä voi ottaa työkykynsä heikentymisen esiin tavanomaisissa työhön liittyvissä keskusteluissa, jolloin lähiesihenkilöltä edellytetään herkkyyttä tunnistaa työntekijän esiin ottama asia ja tilanne. Työntekijän työkyvyn edistäminen edellyttää työntekijän tilanteen ymmärtämisen lisäksi hänen tarpeisiinsa vastaavien ja työkykyä edistävien toimenpiteiden toteuttamista. Oikeiden toimenpiteiden kohdentaminen edellyttää, että työntekijän tilanne tulee ymmärretyksi, mikä on mahdollista saavuttaa työntekijää kuuntelemalla siten, että hän tulee kuulluksi.

7.3 Sanattoman tunneilmaisun analysoiminen monipuolistaa tulkitsevan fenomenologian metodologiaa

Tutkimukseni koski tutkittavien henkilökohtaista kokemusta työkyvyn heikentymiseen liittyvästä keskustelusta lähiesihenkilön kanssa. Aihe osoittautui tutkimuksessa sensitiiviseksi. Tutkimukseen osallistujien kirjalliset vastaukset sisälsivät tunneilmaisuja, minkä lisäksi haastatteluihin osallistuneet ilmaisivat haastatteluissa sanallisesti kokemukseensa liittyviä tunteita. Lisäksi kokemusten muisteleminen toimi haastatteluissa tunteita herättävänä ärsykkeenä, mikä lisäsi haastattelutilanteiden emotionaalista latautuneisuutta. Haastateltavista oli havaittavissa selkeitä fyysisiä tunnereaktioita, kun he kertoivat kokemuksistaan. Tulkitsin haastateltavien tunnereaktioiden kertovan kokemukseen liittyvästä tunteesta ja kokemuksen merkityksestä haastatelluille. Tunnistin haastattelutilanteessa tunteiden tarttuvan siten, että haastateltavan tunneilmaisun havaitseminen sai minut tuntemaan samanlaisia tunteita. Tällaisen tunteiden tarttumisen on todettu lisäävän kykyä ymmärtää toisen näkökulmaa ja tunnetilaa (Myllyviita 2016; Nummenmaa 2019).

IPA:ssa korostetaan, että yksilön merkittävän kokemuksen merkityksellistämiseen liittyy kokemuksen laadusta riippumatta runsaasti yksilön oman pohdinnan ja ajattelun lisäksi tunteita (Smith ym. 2009, 3). IPA:lla toteutetuissa tutkimuksissa tarkastellaan yleensä vain niitä tunteita, joista tutkimukseen osallistuneet ovat

kertoneet kokemuksiin liittyen tai sisältyen. Tunneilmausten analysointi on tehty esimerkiksi kirjallisten vastausten tai haastattelulitterointien perusteella. Tätä perustellaan sillä, että kaiken ajatellun ja tunnetasolla koetun ilmaiseminen voidaan kokea haastavaksi, jolloin tutkijan on tulkittava ihmisten ajatuksia ja tunteita heidän sanomastaan (Smith & Osborn 2015, 26).

Haastatteluiden ääninauhoja litteroidessani havaitsin, kuinka haastateltavien puhepiirteet vaihtelivat haastatteluisa. Äänen on todettu olevan rikas emotionaalisen ilmaisun muoto (Scherer 1986), joten arvioin, että puhepiirteiden muutoksista tulkittavissa olevat tunneilmaisut kertovat sen kokemuksen merkityksestä, josta tutkimukseen osallistuvat kulloinkin kertoivat. Havaitsin, että haastateltavien puheesta oli tunnistettavissa sellaisia sanattomia tunneilmaisuja, jotka eivät heidän sanoittamaansa tunneilmaisuuksiin sisältyneet. Haastateltavat eivät siten sanoittaneet kaikkia kokemukseen liittyviä tunteita, joita he kuitenkin haastattelussa ilmaisivat sanattomasti. Tästä syystä haastatteluista oli tulkittavissa haastateltavien tunteita monipuolisemmin ja laajemmin kuin heidän pelkästään sanallisesti ilmaisemistaan kokemuksiin liittyvistä tunteista. Tutkimusaineistoni sisälsi siten enemmän tunneilmaisua kuin pelkästään tutkimukseen osallistuneiden kirjallisista vastauksista ja haastattelussa kerrotusta kokemuksesta oli tunnistettavissa. Kokemuksella oli tutkimuksessa haastatelluille enemmän tunnemerkitystä kuin heidän sanallisesta ilmaisusta oli tulkittavissa.

IPA:ssa otetaan haastateltavien tunneilmaisu huomioon haastatteluja ja haastateltavien äänensävyä muistelemalla (Smith ym. 2022, 83). Tämä ei olisi ollut tutkimuksessani luotettava tapa saada esiin haastateltujen kokemusten tunnemerkitystä. Haastattelujen ja haastateltavien äänensävyä muistelemisen tai haastateltavan äänensävyä kuvittelemisen olisi ollut mahdotonta koko haastattelun ajalta, vaikka sen olisi pyrkinyt tekemään välittömästi haastattelun päätyttyä. Lisäksi haastattelujen toteuttamisen ja niiden analysoinnin välillä ehti kulua aikaa, jolloin sanattoman tunneilmaisun kommentointi muistelemalla ei olisi onnistunut ja ainakin osa kokemuksen tunnemerkityksestä olisi jäänyt huomioimatta. Haastattelunauhojen avulla haastateltavien puhepiirteiden tarkastelu oli tarkempaa ja mahdollisesti haastateltavien sanattoman tunneilmaisun luotettavamman tulkitsemisen.

IPA:n vaiheisiin sisältyy yksilötasolla tutkimusaineiston kommentointi, kokemukselliset lausumat ja henkilökohtaiset kokemukselliset teemat sekä näistä muodostetut ryhmäkokemukselliset teemat (Smith ym. 2022, 75–108). Tutkimusaineiston kommentoinnissa on yleensä keskitytty kielelliseen, käsitteelliseen ja kuvailevaan kommentointiin, johon tunneilmaisun kommentointi sisällytetään (Smith ym. 2022, 82–84). Tutkimukseeni osallistujien kokemuksiin liittyvän monipuolisen ja rikkaan sanattoman ja sanallisen tunneilmaisun sisällyttäminen sisällölliseen, kuvailevaan tai kielelliseen kommentointiin ei olisi tuonut riittävästi esiin sitä, millainen tunnemerkitys keskustelulla on haastateltaville ollut. Tunneilmaisun sisällyttäminen muuhun kommentointiin olisi yksinkertaistanut kommentointiani,

jättänyt analyysini pinnalliseksi ja vähentänyt ymmärtämystäni tutkimukseen osallistuneiden sensitiivisistä kokemuksista. Tästä syystä kiinnitin analyysissäni erillistä huomiota tutkimukseen osallistuneiden tunneilmaisuun ja sisällytin tutkimukseen osallistuvien sanallisen ja sanattoman tunneilmaisun tulkitsemisen ja nimeämisen Smithin ym. (2022) esittämistä menetelmävaiheista poiketen omaksi vaiheekseen. Tiedostin samalla sen, että tunneilmaisun ja tunnetilan välinen yhteys ei kuitenkaan ole aina selvä eikä kaikkia tunteita välttämättä tuoda julki.

Tutkimukseen osallistujien tunneilmaisun tulkitseminen ja sen sisällyttäminen analyysiin omaksi vaiheekseen monipuolistivat analyysissäni kokemuksellisia lausumia ja muodostamiani henkilökohtaisia kokemuksellisia teemoja. Analyysissäni olisi pelkän sanallisen tunneilmaisun tulkinnalla jäänyt huomiotta kokemuksiin liittyvät monenlaiset ja osin ristiriitaisetkin tunteet. Tutkimukseen osallistujat ilmaisivat sanallisesti esimerkiksi, miten omasta tilanteesta ja työkyvyn heikentymisestä saattoi kertoa avoimesti läheiseksi koetulle lähiesihenkilölle. Samalla he ilmaisivat sanattomasti lähiesihenkilölle kertomiseen liittyvää pelkoa. Ilman sanattoman tunneilmaisun tulkintaa työkykyhaasteiden kertomiseen liittyvä kokemuksellinen lausuma olisi tyypistynyt haluksi jakaa asia lähiesihenkilölle, jolloin siinä olisi jäänyt huomiotta pelko lähiesihenkilön reaktiosta työntekijän viestiin. Ottamalla mukaan sanattoman tunneilmaisun sain esiin, kuinka jännitteiseksi omista työkykyhaasteista kertominen läheisestä lähijohtajasuhteesta huolimatta koetaan.

Sanattoman tunneilmaisun mukaan ottaminen analyysiin monipuolisti myös henkilökohtaisia kokemuksellisia teemoja. Pelkästään sanallisen tunneilmaisun perusteella esimerkiksi lähiesihenkilölle kertominen olisi koettu vaikeaksi, kun sanattoman tunneilmaisun eli kertomiseen liittyvän pelon huomioimisella sain esiin, että kertomista vaikeuttaa epä tietous lähiesihenkilön suhtautumisesta työntekijän viestiin. Tällaista epätietoisuutta lähiesihenkilön suhtautumisesta ja sen vaikutusta kertomiseen haastateltavat eivät sanallisesti kuvanneet. Pelkästään haastateltavan sanallisen tunneilmaisun tulkinnalla tutkimukseen osallistuneiden henkilökohtaiset kokemukselliset teemat olisivat jääneet yksinkertaisemmiksi ja pelkistetymmiksi kuin sanattoman tunneilmaisun sisältävät henkilökohtaiset kokemukselliset teemat.

Tutkimukseen osallistuneiden tunneilmaisut näkyivät ryhmäkokemuksellisiin teemoihin sisältyvinä myönteisinä tai kielteisinä kokemusten osina monipuolistaan ryhmäkokemuksellisten teemojen tulkintaani. Toisen tutkimuskysymyksen osalta tutkimukseen osallistuneiden sanattoman tunneilmaisun mukaan ottaminen oli keskeistä. Ilman sanattoman tunneilmaisun tulkintaa tutkimustuloksistani olisi jäänyt pois havainto siitä, että työkyvyn edistämiseksi tarvittavien konkreettisten toimenpiteiden puute herätti tutkimukseen osallistuneissa selkeää vihaa, sillä kukaan heistä ei ilmaissut haastattelussa sanallisesti tätä tunnetta. Ilman sanattoman tunneilmaisun tulkintaa tutkimustulokseni olisivat jääneet vajaiksi enkä olisi saanut esiin sitä, kuinka kielteisenä koettiin, että lähiesihenkilö ei tutkimukseen osallistuneiden työkyvyn edistämiseksi toteuttanut konkreettisia toimenpiteitä, vaikka

he toivat esiin siihen liittyviä tarpeitaan ja toiveitaan. Sanattoman tunneilmaisun mukaan ottaminen analyysiin oli siten keskeistä tutkimukseen osallistuneiden kokemusten syvällisen ymmärtämisen vuoksi.

8 POHDINTA

8.1 Tutkimustulosten tarkastelu

Tutkimukseni koski työntekijän kuulluksi tulemisen merkitystä työuupumuskokemukseen lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa. Tutkimukseni taustalla olivat työsuojeluviranomaisen havainnot erityisesti siitä, kuinka lähiesihenkilöt eivät ryhtyneet riittävän ajoissa toimiin, joilla työntekijöiden työn kuormittavuutta olisi helpotettu (Työsuojeluhallinto 2019). Nämä havainnot saivat minut pohtimaan syytä lähiesihenkilöiden toimimattomuuteen työntekijän tilanteen edistämiseksi, vaikka työntekijä hänelle kertoisi kokemastaan työn kuormittavuudesta. Ajattelin, että synnä voi olla esimerkiksi lähiesihenkilön osaamattomuus tai haluttomuus hoitaa tällaisia asioita ja tilanteita. Tämä ei kuitenkaan omien työelämähavaintojeni perusteella voinut selittää lähiesihenkilön toimintaa kokonaan etenkään siitä syystä, että useimmilla työpaikoilla on selkeät toimintaohjeet aktiivisen tuen mallin muodossa tällaisten tilanteiden varalle. Lähiesihenkilön osaamisen sijaan mieleeni nousi kysymys, ymmärtääkö lähiesihenkilö työntekijän tilanteen vakavuutta, kun työntekijä ottaa tilanteensa esille lähiesihenkilön kanssa. Tämä sai minut pohtimaan, kuinka lähiesihenkilö kuuntelee työntekijää ja kokeeko työntekijä tulevansa kuulluksi lähiesihenkilönsä taholta, kun hän kertoo esimerkiksi kokevansa työn kuormituksen niin voimakkaana, että arvioi sen johdosta menettävänsä pian työkykynsä.

Tutkimustulokseni osoittavat, että työntekijän kuulluksi tulemisella on merkitystä työuupumuskokemukseen lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa, ja että työntekijän kuulluksi tulemisella lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa on työuupumusta ehkäisevä ja siitä kuntoutumista tukeva merkitys. Tutkimukseni toi esiin työntekijöiden kuulluksi tulemisen kokemuksen ja keskustelutilanteiden monipuolisuuden. Ilmiö oli monipuolisempi, mitä ennakkoon olin osannut ajatella. Työntekijän kuulluksi tulemisen kokemus muodostui jo siitä, että hän tunnisti itse, että hänen työkykynsä on heikentynyt siten, että hän tarvitsee siihen lähiesihenkilönsä tukea. Kokemuksen muodostumiseen vaikuttivat myös lähiesihenkilösuhteen laatu ja lähijohtaminen silloin, kun työntekijällä ei vielä ollut haasteita työkyvyssään. Lähiesihenkilön laatu ja lähijohtaminen vaikuttivat työntekijän viestin muodostamiseen ja toimittamiseen lähiesihenkilölle. Kokemus ei siten muodostunut pelkästään lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa, vaan se ulottui työntekijän kokemukseen johdettavana olemisesta jo ennen työkykyä koskevaa keskustelua. Työntekijöiden kokemus muodostui myös työkykymuutoksista kertomisesta, lähie-

sihenkilön työntekijän viestiin keskustelutilanteessa suhtautumisesta ja työntekijän viestin ymmärtämisen ilmentämisestä työntekijälle.

Tutkimukseni toi myös esiin, miten työntekijän kuulluksi tulemattomuuden kokemus muodostuu ja millainen merkitys sillä on työuupumuskokemukseen. Pidin kuulluksi tulemattomuuden syistä kiirettä varsin luontevana vaikkakaan ei hyväksyttävänä syynä sille, että lähiesihenkilö ei kuuntele työntekijää. Tuloksissa yllättävää oli kuitenkin se, kuinka kiireetönkin lähiesihenkilö sivuutti työntekijän tilanteen, käsitteli sen pinnallisesti tai suorastaan tyrmäsi hänet, vaikka työntekijä kertoi tilanteestaan hänelle selkeästi.

Työntekijöiden kokemukset olivat myös ennakoimaani sensitiivisempiä. Tämä näkyi siinä, kuinka tutkimukseeni osallistujat kertoivat kokemuksistaan ja ilmaisivat kokemuksiin liittyviä tunteitaan sekä sanallisesti että sanattomasti. Joistakin kerrotuista kokemuksista oli kulunut vuosia, mutta silti niiden muisteleminen herätti haastatteluhetkillä haastateltavissa tunteita ja nosti niitä esiin. Tunneilmaisut olivat paikoin voimakkaita, mikä kertoi mielestäni siitä, että kokemuksella oli edelleen merkitystä, vaikka siitä saattoi olla jo vuosia ja haastateltavien työtilanteet olivat kokemuksen jälkeen muuttuneet esimerkiksi siten, että työpaikkaa oli vaihdettu.

IPA:ssa on yleensä sisällytetty kokemuksiin liittyvien tunteiden analysointi osaksi muita vaiheita. Aineistostani esiin nousseiden tutkimukseen osallistuneiden sanattomien tunneilmaisujen voimakkuuden vuoksi päätin sisällyttää tunneilmaisun tulkinnan analyysissäni omaksi vaiheekseen, jossa otin huomioon myös tutkimukseen osallistuneiden sanallisen tunneilmaisun. Tutkimukseen osallistuneiden tunneilmaisun tulkinnan avulla sain esiin, millaisia tunteita ja tunteiden ristiriitaisuuksia kokemuksiin liittyy. Tällä tavoin sanallisen ja sanattoman tunneilmaisun tulkinta ja mukaan ottaminen analyysiin monipuolistivat analyysiäni ja mahdollistivat tutkimukseen osallistujien kokemuksen ja sen merkityksen syvällisemmän ymmärtämisen. Mikäli olisin näin sensitiivisessä aiheessa analysoinut vain kirjalliset vastaukset ja haastatteluista tekemäni litteroinnit sekä niihin sisältyneet sanoitetut tunneilmaisut ja jättänyt huomioon ottamatta haastateltavien sanattoman tunneilmaisun, olisivat kokemukselliset lausumat ja henkilökohtaiset kokemukselliset teemat sekä edelleen näistä muodostetut ryhmäkokemukselliset teemat jääneet pinnallisiksi ja yksinkertaisiksi. Tämä olisi heikentänyt ymmärrystäni tutkimukseen osallistujien kokemuksista.

En ollut aineistonkeruuta suunnitellessani osannut varautua siihen, kuinka sensitiivisiksi kokemukset osoittautuisivat ja kuinka emotionaalisesti latautuneita haastattelutilanteet olisivat. Tästä syystä tutkimuksessani sanattoman tunneilmaisun tulkinta jäi haastattelunauhoilta tehdyn aistinvaraisen tunnistamisen varaan ja tunneilmaisujen tulkinta vain puhepiirteiden avulla ilmaistavien perustunteiden tulkintaan. On kuitenkin yleisesti tiedossa, että kokemuksiin liittyy lukemattomia muitakin tunteita ja niitä ilmaistaan useilla eri tavoilla. Tunneilmaisujen tulkintaa voi tällä perusteella pitää tutkimuksessani puutteellisena. Tutkimuksessani toteut-

tamani tunneilmaisun tulkinta mahdollisti kuitenkin kokemusten tunnelaadun esiin saamisen ja kokemusten monipuolisemman ymmärtämisen, mikä olisi ilman perustunteiden tulkintaa jäänyt saavuttamatta. Tutkimuksessani toteuttamani tunneilmaisujen tunnistaminen ja tulkinta antavat näin suuntaa fenomenologiselle tunneilmaisujen laajemmalle tulkinnalle.

Tutkimukseni johtopäätökset liittyvät työntekijän työkykyä tukevaan aktiivisen tuen malliin. Tutkimustulosteni perusteella työntekijän työuupumuskokemuksessa tukeminen edellyttää työntekijän kuulluksi tulemista keskustelussa lähiesihenkilön kanssa. Aktiivisen tuen malli sisältää toimintaohjeet työntekijän työkyvyn edistämiseen eri vaiheissa, joihin sisältyy lähiesihenkilön ja työntekijän välisiä keskusteluja työntekijän tilanteesta ja sen edistämisestä. Työelämässä tekemäni havainnot siitä, että aktiivisen tuen mallissa käytännön kokemuksellinen todellisuus ei kohtaa virallisen todellisuuden kanssa, sai tutkimuksessani vahvistusta. Tutkimukseen osallistujien työpaikoilla oli käytössä aktiivisen tuen malli tai vastaava eriniminen toimintamalli, jolla työntekijän työkykyä oli tarkoitus edistää. Siitä huolimatta lähiesihenkilöt eivät tunnistanee työntekijöiden tilannetta, ottaneet sitä puheeksi työntekijän kanssa eivätkä toteuttaneet heidän työkykyään edistäviä toimenpiteitä. Useimmissa kokemuksissa korostuivat työntekijöiden kuulluksi tulemattomuuden kokemus ja lähiesihenkilöltä saatavan tuen ja tilannetta edistävien toimenpiteiden puute. Tutkimukseni perusteella aktiivisen tuen mallissa olisi otettava paremmin huomioon työntekijän aloitteellisuus keskusteluun, kuulluksi tulemisen kokemus keskustelussa ja työntekijän tilanteiden ja työkyvyn kehittymisen monipuolisuus ja yksilöllisyys.

Tutkimukseni johtopäätökset liittyvät myös palvelevan johtamisen malliin, jossa korostetaan työntekijän kuuntelemista. Lähijohtaja asettuu kuuntelemisen avulla palvelemaan rooliin ja johtaa työntekijöitä. Malli ei kuitenkaan mielestäni ulottunut riittävästi työntekijän kokemuksellisuuteen keskusteluissa lähiesihenkilön kanssa, jolloin työntekijän kuulluksi tulemisen merkityksen ymmärtäminen jää palvelevan johtamisen mallissa puutteelliseksi ja jättää epäselväksi työntekijän kokemuksen palvelluksi tulemisesta. Palvelevaa johtamista on tutkittu empiirisesti sekä johtajilta että työntekijöiltä kerätyn aineiston perusteella. Tutkimuksissa on todettu, että palveleva johtaminen vähentää työn kuormituksen kokemista ja työuupumusta. Tutkimuksissa ei kuitenkaan tarkasteltu työntekijän kuulluksi tulemisen kokemusta työuupumuskontekstissa. Tutkimuksen toteuttaminen fenomenologisella tutkimusotteella toi esiin työntekijän kuulluksi tulemisen merkityksen työuupumuskokemukseen lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa. Työntekijöiden työuupumuskokemuksessa lähiesihenkilöltä tuen saamiseksi ja siten palvelluksi tulemiseksi ei riittänyt pelkästään se, että lähiesihenkilö kuunteli häntä, vaan se edellytti kuulluksi tulemisen kokemusta ja oikeita toimenpiteitä tilanteen edistämiseksi. Tutkimukseeni osallistuneiden tilanteet ja tarpeet tilanteiden edistämiseksi olivat hyvin erilaisia ja he kävivät keskusteluja erilaisissa vaiheissa. Tilanteiden ja tarpeiden erilaisuudesta johtuen työntekijöiden tilanteen edistäminen ei ollut mahdollista

vain yhdellä toimintamallilla. Työntekijöiden tilanteiden edistäminen ja tukeminen edellyttivät lähiesihenkilöltä työntekijän erilaisia tarpeita vastaavia toimenpiteitä, joiden oikeellisuudesta hän varmistui kuuntelemisen avulla. Tällöin työntekijä koki saavansa työkykynsä heikentymistä koskevaan tilanteeseen tukea. Tutkimukseni kiinnittää työntekijöiden kokemuksellisuuden huomioimisen avulla huomiota palvelevan johtamisen mallissa työntekijän palvelluksi tulemisen kokemukseen ja lähiesihenkilön kontekstuaaliseen ymmärrykseen.

8.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan sitä, missä määrin tutkimuksessa kuvataan, mitataan tai selitetään sitä, mitä tutkimuksessa on aiottu kuvata, mitata tai selittää. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole yksiselitteisiä ohjeita (Tuomi & Sarajärvi 2018). Laadullinen tutkimus on joustavaa, joten sen validiteettia voidaan arvioida jo tutkimuksen kuluessa (Willig 2022, 26). Eskola ja Suoranta (1998) kuvaavat, kuinka laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointi kulkee koko tutkimuksen ajan mukana, koska tutkimuksen edetessä tutkija joutuu jatkuvasti arvioimaan ja perustelemaan tekemiään ratkaisuja. Arvioin koko tutkimukseni ajan siinä tekemiäni ratkaisuja suhteessa siihen, miten saan vastauksen tutkimuskysymykseeni. Tutkimuksen kuluessa tekemäni ratkaisut olen edellä kuvannut ja perustellut avoimesti.

IPA-tutkimuksen validiteettia voidaan arvioida Yardleyn (2000) esittämän neljän periaatteen mukaan (Smith ym. 2009, 179; 2022, 147). Periaatteet ovat kontekstiherkkyys, sitoutuminen ja kurinalaisuus, avoimuus ja johdonmukaisuus sekä vaikutus ja tärkeys (Yardley 2000, 219–224). IPA on luova prosessi, ja tästä syystä IPA-tutkimuksen validiteettia voidaan arvioida soveltamalla validiteettikriteereitä joustavasti (Smith ym. 2009, 184; 2022, 154).

Kontekstiherkkyys käsittää aiheita koskevan teorian kontekstin, kirjallisuuden ja aiemman empiirisen tutkimuksen sekä aiemmin saavutetut ymmärrykset samasta aihepiiristä tai käytetystä menetelmästä (Yardley 2000, 219–221). Tutkimuksessani kontekstiherkkyys käsittää tutkimani ilmiön teoreettisen hallinnan ja analyysimenetelmän hallinnan. Tutkimastani ilmiöstä eli työntekijän kuulluksi tulemisen merkityksestä työuupumuskokemukseen keskustelussa lähiesihenkilön kanssa suomalaisessa työelämässä, ei ole aiemmalla empiirisellä tutkimuksella saavutettuja ymmärryksiä, joiden suhteen kontekstiherkkyttä voisi arvioida. Itselläni ei ole kokemusta työuupumuksesta, mikä ei kuitenkaan muodostanut estettä aiheen tutkimiselle, sillä olen keskustellut työurani varrella useamman lähiesihenkilöni kanssa työtehtävistäni ja työmäärästäni. Vaikka en ole kokenut esimerkiksi työmääräni olleen riski työkyvylleni, keskusteluni eri lähiesihenkilöideni kanssa auttoivat minua ymmärtämään tutkimukseeni osallistujien kokemuksia.

Tutkimani ilmiö liittyy työntekijän työuupumukseen ja siihen, kuinka lähiesihenkilö voi sitä ennaltaehkäistä ja tukea siitä kuntoutumista ja poissaolon jälkeistä työhön paluuta. Olen kuvannut luvussa 1 työuupumuksen esiintymistä suomalaisessa työelämässä. Luvussa 3 olen kuvannut työuupumusta lähiesihenkilö-työntekijäkeskustelun kontekstina ja työntekijän kuuntelemista korostavaa palvelevan johtamisen mallia sekä sitä koskevaa tutkimusta. Aineistonhankinnan ja aineiston analyysimenetelmän eri vaiheineen olen kuvannut yksityiskohtaisesti luvussa 5 ja tulosten esittämisessä käytin luvussa 6 sitaatteja tutkimukseen osallistuneiden haastatteluista havainnollistaakseni aineistosta nousseita teemoja (Smith ym. 2009, 180).

Toinen Yardleyn (2000, 221–222) periaate on sitoutuminen ja tarkkuus. Sitoutumisella tarkoitetaan syvällistä ja pitkäaikaista sitoutumista aiheeseen sekä metodologista osaamista. Tarkkuus tarkoittaa aineiston keruun ja analyysin täsmällisyyttä. Periaate kattaa siten koko tutkimuksen kaaren aineiston hankinnasta sen analysointiin ja tulosten raportointiin. Myös ensimmäinen periaate eli kontekstiherkkyys koskee aineiston hankintaa ja sen analysointia, joten IPA:ssa nämä periaatteet menevät osin päällekkäin (Smith ym. 2009, 181). Tutkimukseni aineiston keruun ja analyysin olen kuvannut yksityiskohtaisesti ja vaiheittain luvussa 5. Aineistoa keräsin Kelan myöntämän tutkimusluvan mukaisesti Kelan kuntoutuskursseilta, internetissä toimivasta työuupumuksen kokeneiden vertaisryhmästä ja valtakunnallisesta yhdistyksestä, joiden kaikkien suhteen olin itse ulkopuolinen.

Tutkimukseni alkuperäinen osallistujajoukko ei ollut tutkimani ilmiön kannalta homogeeninen. Tutkimukseeni osallistuneista rajasin neljä osallistujaa analysoitavan aineiston ulkopuolelle, koska kolme heistä ei kuulunut tutkimukseni kohderyhmään ja yhden kirjallisessa vastauksessa ei ollut lainkaan analysoitavaa. Mahdollinen syy alkuperäisen osallistujajoukon heterogeenisyyteen oli, että vertaisryhmän ja yhdistyksen jäsenyys ei edellyttänyt omakohtaista kokemusta työuupumuksesta.

Tutkimusaineiston käsittelyn jälkeen ja perustelemieni rajausten jälkeen analysoitavaan aineistoon sisältyvä osallistujajoukko on tutkimani ilmiön kannalta homogeeninen, sillä heillä kaikilla oli kokemusta tutkimastani ilmiöstä. Aineistoni täsmällisyyttä lisää se, että tutkimukseeni osallistujista yhtä vaille kaikki olivat kirjoittaneet kokemuksistaan. Kirjallisten vastausten analysointi tuotti samanlaisia kokemusten merkityksiä kuin haastattelut, mutta tulosten esittämisen kannalta ne jäivät haastatteluihin nähden pienempään rooliin, koska ne olivat kuvauksiltaan varsin niukkoja. Haastatteluissa kokemuksista kerrottiin hyvin vuolaasti, mikä kertoo mielestäni siitä, että kokemuksista oli vaikea kirjoittaa. Analysoitava tutkimusaineisto oli kuvauksiltaan runsas ja sen perusteella tutkimuskysymyksiini vastaaminen oli mahdollista.

Aineiston analysoinnissa muodostin IPA:sta sovellukseni analyysimenetelmäksi tulkitsemaalla omana vaiheenaan tutkimukseen osallistujien tunneilmaisun. Olen kuvannut yksityiskohtaisesti aineistosta muodostuvat, useita kokemuksia yhdistävät teemat, joiden esiintyminen koko aineistosta käy ilmi tutkimuksen liitteenä

5 olevista taulukoista. Liitteenä 6 ovat taulukot tulkitsemistani sanattomista tunneilmaisista. Smithin ym. (2022) mukaan ryhmäkokemuksellisessa teemassa olisi uskottavuuden vuoksi oltava vähintään puolet tutkimukseen osallistuneista, mutta periaatteesta voidaan myös joustaa. Otin mukaan myös ne teemat, jotka esiintyivät alle puolessa kokemuksista. Näin sain esiin kuulluksi tulemisen merkityksen työuupumuskokemukseen sekä työkykyä edistävästi että heikentävästi. Tämä ei kuitenkaan vähennä tutkimukseni validiteettia, sillä ilman tätä valintaa en olisi saanut esiin kuulluksi tulemisen merkitystä työuupumuskokemukseen edistyneenä työkyynä ja toisen tutkimuskysymyksen osalta teemat olisivat muodostuneet vain työkyvyn heikentymisestä.

Tulososiossa (luku 6) esitän aineistosta esiin nousseita teemoja kaikista analysoimistani kokemuksista. Olen havainnollistanut analyysiäni haastattelusitaateilla, jotka olen merkinnyt siten, että niiden jäljittäminen aineistosta on mahdollista. Tulkinnessa olen pyrkinyt ymmärtämään, kuinka haastateltava itse tulkitsee tai yritti ymmärtää omaa kokemustaan.

Yardleyn (2000, 222–223) kolmas periaate on avoimuus ja johdonmukaisuus. Periaatteen sisältämä johdonmukaisuus tarkoittaa argumentoinnin selkeyttä, ja sitä kautta vakuuttavuutta. Olen kuvannut tutkimuksessani tutkimani ilmiön, tutkimuskysymyksen ja valitsemani menetelmän yhteensopivuutta tutkimaani ilmiöön ja esittänyt yksityiskohtaisesti tutkimukseni kulun. Luvussa 2 esitin tutkimukseni tieteenfilosofiset valinnat ja fenomenologisen ja hermeneuttisen lähestymistavan tutkimaani ilmiöön. Perustelin myös valitsemani analyysimenetelmän ja kuvasin menetelmän soveltamisen lähtökohdat tutkimuksessani.

Avoimuudella tarkoitetaan tutkimuksen eri vaiheiden esittämisen ja menetelmän avoimuutta. Tämä käsittää tutkimukseen osallistujien valinnan, haastattelujen toteuttamisen ja analyysivaiheiden kuvauksen. (Smith ym. 2009, 182). Olen kuvannut aineistonhankinnan, tutkimukseeni osallistujat sekä analyysimenetelmäni vaiheet yksityiskohtaisesti luvussa 5. Omat kokemukseni tutkimastani ilmiöstä olen kuvannut luvussa 2 pohtiessani kokemuksen tutkimusta fenomenologis-hermeneuttisella tutkimusotteella ja luvussa 5, jossa pohdin tutkimuseettisiä kysymyksiä ja arvioin omaa asemaani tutkijana. Arvioin luvussa myös mahdollisuuksiani tutkia ilmiötä, josta minulla ei ole henkilökohtaista kokemusta.

Tutkimukseni aineistonhankintaan liittyi eettisiä kysymyksiä. Noudatin aineistonhankinnassani huolellisesti Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita (2019). Kirjallisen aineiston hankinnan osalta en kohdannut erityisiä haasteita, sillä toteutin aineistonkeruun avoimena enkä kohdentanut sitä mihinkään tiettyyn ryhmään, jonka suhteen olisin ollut esimerkiksi esteellinen tai jonka suhteen minulla olisi ollut ennakkokäsitys työntekijöiden kokemuksista. Korostin osallistumispyynnössä osallistumisen vapaaehtoisuutta ja vastausten luottamuksellisuutta, minkä kertasin haastattelujen alussa. Aineiston käsittelyssä anonymisoin kirjalliset vastaukset ja säilytin aineiston siten, että se oli vain omassa käytössäni.

Tutkijana objektiivisuuttani tuki se, etten tuntenut tutkimukseen osallistujia enkä heidän lähiesihenkilöitään.

Haastattelujen toteutuksessa koin joitakin eettisiä haasteita. Haastattelutilanteet olivat emotionaalisesti latautuneita ja useat haastatteluissa kerrotut kokemukset johtivat työkyvyn kannalta hyvin kielteiseen tilanteeseen, johon haastateltavan kertominen kokemuksestaan usein päättyi. Tutkijana minulla oli vastuu siitä, etten aiheuta tutkimuksellani ja haastattelullani tutkimukseen osallistuneille vahinkoa. Mielestäni tämä tarkoitti myös sitä, ettei haastateltava haastattelun päätyttyä ja minun haastattelutilanteesta poistuttua jäänyt yksin pohtimaan haastattelussa käsiteltyä asiaa ja jäänyt näin kielteiseen tunnetilaan. Koin, että jos olen haastattelijana saatellut tutkimukseen osallistujan muistelemaan aiempia kielteisiä kokemuksiaan, on minun myös saatettava hänet siitä pois. Joissakin haastatteluissa tämä oli vaikeaa, koska haastattelusta ei löytynyt sellaista kokemukseen tai tilanteen etenemiseen liittyvää kiinnekohtaa, josta olisin luontevasti voinut jatkaa myönteisemmällä asioilla. Ratkaisin tällaiset tilanteet siten, että pyysin haastateltavaa kertomaan, mitä hänelle sillä hetkellä kuului. Näin sain haastateltavan kertomaan työhönsä tai elämäänsä sisältyvistä myönteisistä asioista. Varmistin lopuksi kaikilta haastatteluihin osallistuneilta, ettei heille jäänyt haastattelusta kielteistä kokemusta. Haastatteluihin osallistuneiden anonymiteetin turvaamiseksi toteutin haastattelut yksin suljetussa tilassa ja käsittelin haastatteluaineiston yhtä huolellisesti kuin kirjallisen aineiston.

Neljäs Yardleyn (2000, 223–224) tutkimuksen validiteettia koskeva periaate on tutkimuksen vaikutus ja merkitys. Periaatteella tarkoitetaan ymmärryksen lisäämistä tutkittavasta ilmiöstä ja käytännön hyötyä tutkimuksesta. Tutkimuksen olisi kerrottava jotain mielenkiintoista, tärkeää tai hyödyllistä (Smith ym. 2009, 183). Tutkimukseni lisää ymmärrystä tutkitusta ilmiöstä eli työntekijän kuulluksi tulemisen merkityksestä työntekijän työuupumuskokemukseen lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa. Lisäksi olen tutkimuksessani määritellyt, millaiset ovat fenomenologiset lähtökohdat kuulluksi tulemiselle ja muodostanut sovelluksen IPA:sta. Tutkimukseni käytännön hyötyä voidaan arvioida suhteessa tutkimustavoitteisiin. Tavoitteenani oli ymmärtää työntekijän kuulluksi tulemisen merkitystä työuupumuskokemukseen lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa. Tutkimustulokseni osoittavat, että työntekijän kuulluksi tulemisella on merkitystä työntekijän työuupumuskokemukseen. Tutkimukseni perusteella aktiivisen tuen mallissa olisi kiinnitettävä lisää huomiota lähiesihenkilön ja työntekijän välisiin keskusteluihin. Tutkimukseni hyödynä on, että kiinnittämällä enemmän huomiota työntekijän kuulluksi tulemiseen osana aktiivisen tuen mallia, voidaan ehkäistä työuupumusta ja tukea työntekijää paremmin työuupumuksesta kuntoutumisessa ja poissaolon jälkeisessä työhön paluussa.

8.3 Ehdotuksia jatkotutkimusaiheiksi

Tutkimukseni kohteena olivat työntekijöiden kuulluksi tulemisen kokemukset lähiesihenkilön kanssa käytävissä keskusteluissa, kun he kertoivat lähiesihenkilölleen työkykynsä heikentymisestä. Tutkimukseni rajautui työntekijöiden kokemuksiin eikä siinä tarkasteltu lähiesihenkilön edellytyksiä kuunnella ja ymmärtää työntekijää. Tutkimustani täydentäisi vastaavalla tutkimusasetelmalla toteutettu tutkimus lähiesihenkilöiden kokemuksista työntekijöiden työkyvyn heikentymistä koskevista keskusteluista. Tutkimuksella voitaisiin saada esiin lähiesihenkilön keskustelukokemuksen merkitys työntekijän työuupumuksen ehkäisyyn ja siitä kuntoutumisessa tukemiseen. Tutkimuksen tuottamalla tiedolla voitaisiin lisätä ymmärrystä siitä, millaisen keskustelun ansiosta lähiesihenkilö kokee olevan mahdollista tukea työntekijää hänen tilanteessaan. Lisäksi lähiesihenkilöiden kokemuksia tutkimalla voitaisiin saada esiin heidän kokemansa haasteet työntekijän kuuntelemisessa ja lisätä ymmärrystä siitä, millä tavoin työntekijän olisi muodostettava viestinsä ja toimitettava se lähiesihenkilön tietoon, jotta lähiesihenkilö sen kuulisi ja ymmärtäisi.

Tutkimukseni perusteella työntekijän kokemuksellisuuden tarkastelu eri konteksteissa antaisi tietoa työntekijän kokemuksesta palvelluksi tulemisesta, joka on palvelevan johtamisen mallissa otettu niukasti huomioon. Myös lähiesihenkilö on työntekijän asemassa suhteessa omiin lähiesihenkilöihinsä. Tutkimuksessa voitaisiin tarkastella lähiesihenkilöiden kokemuksia keskusteluista omien lähiesihenkilöidensä kanssa ja keskusteluiden merkitystä lähiesihenkilöiden työkykyyn. Näin saataisiin esiin, miten lähiesihenkilö kokee tulevaisuutta palvelluksi eli saavansa tukea omilta lähiesihenkilöiltään työssä suoriutumiseensa. Ulottamalla lähiesihenkilöiden kokemusten tarkastelu myös keskusteluihin hänen johtamiensa työntekijöiden kanssa voitaisiin lisätä ymmärrystä siitä, millaisia ristiriitoja lähiesihenkilö kokee sekä omalta lähiesihenkilöltään että johdettavilta työntekijöiltään tuleviin vaatimuksiin ja odotuksiin sisältyvän ja miten lähiesihenkilö kokee näiden ristiriitojen vaikuttavan omaan työkykyynsä. Lisäksi lähiesihenkilöiden keskustelukokemuksia tarkastelemalla voitaisiin saada esiin, miten lähiesihenkilö kokee saavansa tukea myös johdettavilta työntekijöiltään omaan työssä suoriutumiseensa.

Tutkimukseni rajautui työntekijän kuulluksi tulemiseen yhdessä lähiesihenkilön kanssa käytävässä keskustelussa. Useimmat tutkimukseeni osallistujat jatkoivat samassa työpaikassa ja saman lähiesihenkilön alaisuudessa, jossa heidän työkykynsä alun perin heikentyi. Tutkimuksessani ei tarkasteltu, miten työntekijät kokivat lähiesihenkilösuhteensa sairauspoissaolon ja työhön paluun jälkeen tai heidän jatkettuaan samassa työssä muualta kuin lähiesihenkilöltä saadun tuen ansiosta. Työntekijän kokemuksen tarkastelu lähiesihenkilösuhteen muuttumisesta lisäisi ymmärrystä työuupumuksen uusiutumisen ehkäisemisestä saman lähiesihenkilön alaisuudessa. Tästä syystä olisi hyödyllistä tarkastella työntekijöiden kokemuksia lähiesihenkilösuhteesta ennen keskustelua sekä keskustelun ja mahdollisen poissaolon

jälkeen. Tällaisella tarkastelulla saataisiin esiin, koetaanko lähiesihenkilösuhteen muuttuneen ja miten mahdollisen lähiesihenkilösuhteen muuttumisen koetaan vaikuttavan asioiden esille ottamiseen jatkossa työkykyhaasteiden ilmetessä. Näiden tulosten avulla voitaisiin mahdollisesti kehittää toimintatapoja, joilla voidaan ehkäistä työuupumuksen toistumista.

Otin tutkimuksessani huomioon kirjallisista vastauksista ja haastatteluista kokemuksiin liittyvän sanallisen tunneilmaisun, minkä lisäksi otin huomioon haastateltavien sanattoman tunneilmaisun. Tulkitsin sanattomasti ilmaistuja perustunteita haastateltavien puhepiirteistä. Sanattoman tunneilmaisun analysointi oli tutkimuksessani kuitenkin puutteellista, koska se rajautui vain perustunteiden tulkitsemiseen ja analysointiin äänitallenteen perusteella, vaikka tunteita ilmaistaan sanattomasti myös esimerkiksi kasvojen ilmeillä ja kehon liikkeillä. Tutkimukseni kuitenkin osoitti, että huomion kiinnittäminen analyysissä myös sanattomaan tunneilmaisuun on tärkeää, koska se monipuolisti ymmärrystäni kokemuksista. Tutkimuksessani toteuttamani tunneilmaisujen tunnistaminen ja tulkinta antavat näin suuntaa fenomenologiselle tunneilmaisujen tulkinnalle, jota voisi jatkotutkimuksessa tarkastella laajemmin.

LÄHTEET

- Aboramadan, M., Dahleez, K. & Hamad, M. H. (2021). Servant leadership and academics outcomes in higher education: The role of job satisfaction. *International Journal of Organizational Analysis* (2005), 29(3), 562-584. <https://doi.org/10.1108/IJOA-11-2019-1923>
- Agarwal, A., & Sandiford, P. J. (2021). Fictionalizing dialogue: Interpretative phenomenological analysis in organizational research. *Qualitative Research in Organizations and Management*, 16(1), 218–236. <https://doi.org/10.1108/QROM-01-2020-1885>
- Ahmad, S., & Sheehan, M. J. (2017). Understanding the lived experience of bullying in Australian workplaces: An interpretative phenomenological analysis. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 32(2), 74–98. <https://doi.org/10.1080/15555240.2017.1325327>
- Ahola, K., Toppinen-Tanner, S., & Seppänen, J. (2016). *Vaikuttava työuupumusinterventio: Systemaattinen katsaus ja toimintaohjeita*. Työterveyslaitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-689-0>
- Ahola, K., Tuisku, K. & Rossi, H. (2022). *Työuupumus*. Lääkärikirja Duodecim. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00681>
- Ahonen, G. (2013). Työhyvinvoinnin taloudellinen merkitys. Teoksessa T. Kauppinen, P. Mattila-Holappa, M. Perkiö-Mäkelä, A. Saalo, J. Toikkanen, S. Tuomivaara, S. Uuksulainen, M. Viluksela & S. Virtanen (toim.), *Työ ja terveys Suomessa 2012: Seurantatietoa työoloista ja työhyvinvoinnista*. (12–15). Työterveyslaitos. Tammerprint Oy.
- Al-Asadi, R., Muhammed, S., Abidi, O. & Dzenopoljac, V. (2019). Impact of servant leadership on intrinsic and extrinsic job satisfaction. *Leadership & Organization Development Journal*, 40(4), 472–484. <https://doi.org/10.1108/LODJ-09-2018-0337>
- Ala-Kivimäki, P. (2016). Dosentti räppää työhyvinvoinnista ja neuvo, kuinka morjestat oikein. *Helsingin Sanomat*. 11.9.2016.
- Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0* (4. uudistettu painos). Vastapaino.
- Ali, S., & Bokhary, I. Z. (2015). Maladaptive cognitions and physical health of the caregivers of dementia: An interpretative phenomenological analysis. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 10(1), 28980. <https://doi.org/10.3402/qhw.v10.28980>
- Amah, O. E. & Oyetunde, K. (2020). The effect of servant leadership on employee turnover in SMEs in Nigeria: The role of career growth potential and employee voice. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 27(6), 885-904. <https://doi.org/10.1108/JSBED-01-2019-0009>
- Anderson, N. E., Slark, J., & Gott, M. (2019). Unlocking intuition and expertise: Using interpretative phenomenological analysis to explore clinical decision making. *Journal of Research in Nursing*, 24(1–2), 88–101. <https://doi.org/10.1177/1744987118809528>
- Aulankoski, S., & Lundahl, M. (2018). *Voimat takaisin: Tietoa ja dialogia työuupumuksesta* (1. painos.). Duodecim.
- Aura, O., Ahonen, G. & Ilmarinen, J. (2011). *Strategisen hyvinvoinnin tila Suomessa 2011*. Tutkimusraportti. Työterveyslaitos. Kustantaja Excenta Oy. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5848-10-6>
- Aura, O., Eskelinen, J., Kuosmanen, T. & Ahonen, G. (2019). *Johtaminen ja tuottavuus: Henkilöstön johtaminen menestystekijänä*. Aalto-yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-60-8368-1>

- Awa, W. L., Plaumann, M., & Walter, U. (2010). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*, 78(2), 184–190. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2009.04.008>
- Babakus, E., Yavas, U., & Ashill, N. J. (2011). Service Worker Burnout and Turnover Intentions: Roles of Person-Job Fit, Servant Leadership, and Customer Orientation. *Services Marketing Quarterly*, 32(1), 17–31. <https://doi.org/10.1080/15332969.2011.533091>
- Bacon, I., McKay, E., Reynolds, F., & McIntyre, A. (2020). The Lived Experience of Codependency: An Interpretative Phenomenological Analysis. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 18(3), 754–771. <https://doi.org/10.1007/s11469-018-9983-8>
- Bande, B., Fernández-Ferrín, P., Varela, J. A., & Jaramillo, F. (2015). Emotions and salesperson propensity to leave: The effects of emotional intelligence and resilience. *Industrial Marketing Management*, 44, 142–153. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2014.10.011>
- Barbuto, J. E., & Wheeler, D. W. (2006). Scale Development and Construct Clarification of Servant Leadership. *Group & Organization Management*, 31(3), 300–326. <https://doi.org/10.1177/1059601106287091>
- Becker, K. D. (2019). Graduate students' experiences of plagiarism by their professors. *Higher Education Quarterly*, 73(2), 251–265. <https://doi.org/10.1111/hequ.12179>
- Birtwell, B., Hammond, L., & Puckering, C. (2015). 'Me and my Bump': An interpretative phenomenological analysis of the experiences of pregnancy for vulnerable women. *Clinical Child Psychology and Psychiatry*, 20(2), 218–238. <https://doi.org/10.1177/135910451513506427>
- Bradley-Cole, K. (2021). Friend or fiend? An interpretative phenomenological analysis of moral and relational orientation in authentic leadership. *Leadership (London, England)*, 17(4), 401–420. <https://doi.org/10.1177/17427150211016163>
- Brentano, F. C. (1995). *Descriptive psychology*. Routledge.
- Brill, P. (1984). Need for an operational definition of burnout. *Family & Community Health*, 6(4), 12–24. <https://doi.org/10.1097/00003727-198402000-00005>
- Burns, J. M. (1979). *Leadership*. Perennial.
- Carter, D. & Baghurst, T. (2014). The Influence of Servant Leadership on Restaurant Employee Engagement. *Journal of Business Ethics*, 124(3), 453–464. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1882-0>
- Castro, D. R., Anseel, F., Kluger, A. N., Lloyd, K. J. & Turjeman-Levi, Y. (2018). Mere Listening Effect on Creativity and the Mediating Role of Psychological Safety. *Psychology of Aesthetics, Creativity, and the Arts*, 12(4), 489–502. <https://doi.org/10.1037/aca0000177>
- Cerit, Y. (2009). The Effects of Servant Leadership Behaviours of School Principals on Teachers' Job Satisfaction. *Educational Management, Administration & Leadership*, 37(5), 600–623. <https://doi.org/10.1177/1741143209339650>
- Charura, D. (2020). Psychotherapists' experiences of co-facilitating large encounter PCEP groups: An interpretative phenomenological analysis of six interviews. *Person-centered & Experiential Psychotherapies*, 19(3), 251–270. <https://doi.org/10.1080/14779757.2020.1796770>
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. Praeger.
- Chiniara, M., & Bentein, K. (2016). Linking servant leadership to individual performance: Differentiating the mediating role of autonomy, competence and relatedness need satisfaction. *The Leadership Quarterly*, 27(1), 124–141. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2015.08.004>
- Chughtai, A. A. (2016). Servant Leadership and Follower Outcomes Mediating Effects of Organizational Identification and Psychological Safety. *The Journal of Psychology*, 150(7), 866–880. <https://doi.org/10.1080/00223980.2016.1170657>
- Clarkeburn, H. & Mustajoki, A. (2007). *Tutkijan arkipäivän etiikka*. Vastapaino.

- Cockshott, C. J., Kiemle, G., Byrne, P., & Gabbay, M. B. (2018). “Back to Square One”: The Experience of Straddling Adolescence and Early Adulthood in Unemployed UK University Graduates With Common Mental Health Issues: An Interpretative Phenomenological Analysis. *Emerging Adulthood (Thousand Oaks, CA)*, 6(4), 266–279. <https://doi.org/10.1177/2167696817731984>
- Coetzer, M., Bussin, M., & Geldenhuys, M. (2017). The Functions of a Servant Leader. *Administrative Sciences*, 7(1), 5. <https://doi.org/10.3390/admsci7010005>
- Cope, J. (2011). Entrepreneurial learning from failure: An interpretative phenomenological analysis. *Journal of Business Venturing*, 26(6), 604–623. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2010.06.002>
- Cox, D. G., & Krause, J. M. (2021). Graduate Teaching Assistants’ Experiences Using Digital Media Pedagogies in University Physical Activity Courses. *The Physical Educator*, 78(5), 456–480. <https://doi.org/10.18666/TPE-2021-V78-I5-10597>
- Cramphorn, K., & Maynard, E. (2023). The professional in ‘professional curiosity’: exploring the experiences of school-based pastoral staff and their use of curiosity with and about parents. An interpretative phenomenological analysis. *Pastoral Care in Education*, 41(1), 84–104. <https://doi.org/10.1080/02643944.2021.1977989>
- Denovan, A., & Macaskill, A. (2013). An interpretative phenomenological analysis of stress and coping in first year undergraduates. *British Educational Research Journal*, 39(6), 1002–1024. <https://doi.org/10.1002/berj.3019>
- Eatough, V., & Smith, J. (2006). I was like a wild wild person: Understanding feelings of anger using interpretative phenomenological analysis. *The British Journal of Psychology*, 97(4), 483–498. <https://doi.org/10.1348/000712606X97831>
- Eatough, V. & Smith, J. A. (2008). Interpretative Phenomenological Analysis. Teoksessa C. Willig & W. Stainton Rogers (toim.), *The SAGE Handbook of Qualitative Research in Psychology*. SAGE.
- Eatough, V. & Smith, J. A. (2017). Interpretative Phenomenological Analysis. Teoksessa C. Willig & W. Stainton Rogers (toim.), *The Sage Handbook of Qualitative Research in Psychology*, 2e (Second edition). SAGE Inc.
- Eatough, V., Smith, J. A., & Shaw, R. (2008). Women, Anger, and Aggression: An Interpretative Phenomenological Analysis. *Journal of Interpersonal Violence*, 23(12), 1767–1799. <https://doi.org/10.1177/0886260508314932>
- Ehrhart, M. G. (2004). Leadership and procedural justice climate as antecedents of unit-level organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 57(1), 61–94. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2004.tb02484.x>
- Ekici, Ç., Garip, G., & Van Gordon, W. (2020). The Lived Experiences of Experienced Vipassana Mahasi Meditators: An Interpretative Phenomenological Analysis. *Mindfulness*, 11(1), 140–152. <https://doi.org/10.1007/s12671-018-1063-4>
- Eläketurvakeskuksen tilastotietokanta (2023). <https://tilastot.etk.fi/pxweb/fi/ETK>
- Eläketurvakeskus (2022). Suomen työeläkkeensaajat 2021. *Eläketurvakeskuksen tilastoja 04/2022*. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022061446232>
- Erkko, A. (2021). Työkyvyttömyyseläkkeet yleistyvät nuorilla naisilla, ja jo toisen asteen opiskelijat uupuvat. *Kaupalehti*. 25.5.2021.
- Eskola, J., & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.
- Eva, N., Robin, M., Sendjaya, S., van Dierendonck, D., & Liden, R. C. (2019). Servant Leadership: A systematic review and call for future research. *The Leadership Quarterly*, 30(1), 111–132. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2018.07.004>
- Fender, D. (2018). The experience of continuing professional development and its impact on clinical practice. *British Journal of Guidance & Counselling*, 46(6), 658–668. <https://doi.org/10.1080/03069885.2016.1277579>

- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159–165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Friberg, T. (2009). Burnout: From Popular Culture to Psychiatric Diagnosis in Sweden. *Culture, Medicine and Psychiatry*, 33(4), 538–558. <https://doi.org/10.1007/s11013-009-9149-z>
- Gadamer, H. (2004). Hermeneutiikka: Ymmärtäminen tieteissä ja filosofiassa. Vastapaino.
- Geerlings, L., Thompson, C., Kraaij, V., & Keijsers, G. (2018). Culturally competent practice: A mixed methods study among students, academics and alumni of clinical psychology master's programs in the Netherlands. *Europe's Journal of Psychology*, 14(1), 88–106. <https://doi.org/10.5964/ejop.v14i1.1461>
- George, B. (2003). *Authentic leadership: Rediscovering the secrets to creating lasting value*. San Francisco: Jossey-Bass.
- George, B. & Sims, P. (2007). *True north: Discover your authentic leadership*. Jossey-Bass.
- Gill, M. J. (2015a). Elite identity and status anxiety: An interpretative phenomenological analysis of management consultants. *Organization (London, England)*, 22(3), 306–325. <https://doi.org/10.1177/1350508413514287>
- Gill, M. J. (2015b). A Phenomenology of Feeling: Examining the Experience of Emotion in Organizations. Teoksessa C. E. J. Härtel, W. J. Zerbe, N. M. Ashkanasy & C. E. J. Hartel (toim.), *New Ways of Studying Emotions in Organizations* (First edition.). (29–50). Emerald Group Publishing Limited.
- Gillespie, A. (2019). Teachers' spirituality as an element of social action. An interpretative phenomenological analysis of primary teachers' understanding and expression of spirituality. *International Journal of Children's Spirituality*, 24(4), 328–340. <https://doi.org/10.1080/1364436X.2019.1684880>
- Graen, G. B., & Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *The Leadership Quarterly*, 6(2), 219–247.
- Green, A. E., Albanese, B. J., Shapiro, N. M., & Aarons, G. A. (2014). The Roles of Individual and Organizational Factors in Burnout Among Community-Based Mental Health Service Providers. *Psychological Services*, 11(1), 41–49. <https://doi.org/10.1037/a0035299>
- Greenleaf, R. K. (1970). *The servant as leader*. Westfield, IN: Greenleaf Center for Servant Leadership.
- Greenleaf, R. K. & Spears, L. C. (1998). *The power of servant-leadership: Essays*. Berrett-Koehler.
- Guihen, L. (2020). Using interpretative phenomenological analysis (IPA) to explore the career experiences of women deputy headteachers. *International Journal of Research & Method in Education*, 43(5), 526–540. <https://doi.org/10.1080/1743727X.2019.1693537>
- Guseva Canu, I., Marca, S. C., Dell'Oro, F., Balázs, Á., Bergamaschi, E., Besse, C., Bianchi, R., Bislumovska, J., Koscec Bjelajac, A., Bugge, M., Busneag, C. I., Çağlayan, Ç., Cernitanu, M., Costa Pereira, C., Dernovšček Hafner, N., Droz, N., Eglite, M., Godderis, L., Gündel, H., Hakanen, J. J., Iordache, R. M., Khireddine-Medouni, I., Kiran, S., Larese-Filon, F., Lazorbanchet, C., Légeron, P., Loney, T., Majery, N., Merisalu, E., Mehlmum, I. S., Michaud, L., Mijakoski, D., Minov, J., Modenese, A., Molan, M., van der Molen, H., Nena, E., Nolimal, D., Otelea, M., Pletea, E., Pranjic, N., Rebergen, D., Reste, J., Schernhammer, E. & Wahlen, A. (2021). Harmonized definition of occupational burnout: A systematic review, semantic analysis, and Delphi consensus in 29 countries. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 47(2), 95–107. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3935>
- Hakanen, J. & Kaltiainen, J. (2022). *Työuupumuksen arviointi Burnout Assessment Tool (BAT) -menetelmällä*. Työterveyslaitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-391-050-8>

- Haluch, P., Radcliffe, J., & Rowley, C. (2022). The quest for professional self-understanding: Sense making and the interpersonal nature of applied sport psychology practice. *Journal of Applied Sport Psychology*, 34(6), 1312–1333. <https://doi.org/10.1080/10413200.2021.1914772>
- Hefferon, K., & Gil-Rodriguez, E. (2011). Interpretative phenomenological analysis. *The Psychologist*, 24(10), 756–759.
- Heidegger, M. (2000). *Oleminen ja aika*. Vastapaino.
- Heifetz, R. A. (1994). *Leadership without easy answers*. Cambridge: Belknap Press of Harvard University Press.
- Hertenstein, M. J., Keltner, D., App, B., Bulleit, B. A., & Jaskolka, A. R. (2006). Touch Communicates Distinct Emotions. *Emotion (Washington, D.C.)*, 6(3), 528–533. <https://doi.org/10.1037/1528-3542.6.3.528>
- Honkonen, T., Kivimäki, M. & Lindström, K. (2003). Psykososiaalinen työkuormitus mielenterveyden häiriöiden etiologiassa. *Duodecim: lääketieteellinen aikakauskirja*, 119(14), 1327–1333.
- Hood, R. (2015). How Professionals Experience Complexity: An Interpretative Phenomenological Analysis. *Child Abuse Review (Chichester, England: 1992)*, 24(2), 140–152. <https://doi.org/10.1002/car.2359>
- Hudson, A. P., Duncan, H. P., Pattison, H. M., & Shaw, R. L. (2015). Developing an Intervention to Equip Nurses for Acute Life Threatening Events (ALTEs) in Hospital: A Phenomenological Approach to Healthcare Research. *Health Psychology*, 34(4), 361–370. <https://doi.org/10.1037/hea0000193>
- Huhtinen, A.-M. & Tuominen, J. (2020). Fenomenologia. Ihmisten kokemukset tutkimuksen kohteena. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. (296–307). Gaudeamus.
- Humphreys, J. H. (2005). Contextual implications for transformational and servant leadership: A historical investigation. *Management Decision*, 43(10), 1410-1431. <https://doi.org/10.1108/00251740510634949>
- Husserl, E. (1982). Ideas pertaining to a pure phenomenology and to a phenomenological philosophy: 1. book, General introduction to a pure phenomenology. Kluwer Academic Publishers.
- Husserl, E. (1995). *Fenomenologian idea. Viisi luentoa*. Loki-kirjat.
- Hwang, W., & Ramadoss, K. (2017). The Job Demands–Control–Support Model and Job Satisfaction Across Gender: The Mediating Role of Work–Family Conflict. *Journal of Family Issues*, 38(1), 52–72. <https://doi.org/10.1177/0192513X16647983>
- Hämmig, O. (2017). Health and well-being at work: The key role of supervisor support. *SSM – Population Health*, 3(C), 393–402. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2017.04.002>
- ILA. (1996). Definition of “listening” by International Listening Association. <http://www.listening.org>
- Ilkhanizadeh, S. & Karatepe, O. M. (2018). Does trust in organization mediate the influence of servant leadership on satisfaction outcomes among flight attendants? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(12), 3555-3573. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2017-0586>
- Ilmarinen (2023). Työkyvyn varhaisen tuen malli. <https://www.ilmarinen.fi/tyokyky/varhainen-tuki/varhaisen-tuen-malli/>
- Iqbal, N., Srivastava, S., & Dar, I. (2020). An Interpretative Phenomenological Inquiry into Experience, Expression, and Effect of Gratitude among Males and Females. *Qualitative Report*, 25(9), 3425–3439. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2020.4406>

- Irving, J. & Berndt, J. (2017). Leader Purposefulness within Servant Leadership: Examining the Effect of Servant Leadership, Leader Follower-Focus, Leader Goal-Orientedness, and Leader Purposefulness in a Large U.S. Healthcare Organization. *Administrative Sciences*, 7(2), 10. <https://doi.org/10.3390/admsci7020010>
- Jaramillo, F., Grisaffe, D. B., Chonko, L. B., & Roberts, J. A. (2009). Examining the Impact of Servant Leadership on Salesperson's Turnover Intention. *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, 29(4), 351-365. <https://doi.org/10.2753/PSS0885-3134290404>
- Jayawardena-Willis, T. S., Pio, E., & McGhee, P. (2021). The Divine States (brahmaviharas) in Managerial Ethical Decision-Making in Organisations in Sri Lanka: An Interpretative Phenomenological Analysis. *Journal of Business Ethics*, 168(1), 151-171. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04240-6>
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. Teoksessa G. H. Lerner (toim.), *Conversation analysis: Studies from the first generation*. (13-31).
- Jit, R., Sharma, C. S., & Kawatra, M. (2016). Servant leadership and conflict resolution: A qualitative study. *The International Journal of Conflict Management*, 27(4), 591-612. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-12-2015-0086>
- Jit, R., Sharma, C. S. & Kawatra, M. (2017). Healing a Broken Spirit: Role of Servant Leadership. *Vikalpa*, 42(2), 80-94. <https://doi.org/10.1177/0256090917703754>
- Judén-Tupakka, S. (2007). Askelia fenomenologiseen analyysiin. Fenomenologinen menetelmä empiirisessä tutkimuksessa. Teoksessa E. Syrjäläinen, A., Eronen & V. Värrä (toim.). *Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin*. (62-90). Tampere University Press.
- Juslin, P. N., & Laukka, P. (2003). Communication of Emotions in Vocal Expression and Music Performance: Different Channels, Same Code? *Psychological Bulletin*, 129(5), 770-814. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.129.5.770>
- Juuti, P. & Puusa, A. (2020). Johdanto. Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. (9-19). Gaudeamus.
- Katzen, J., Dodelzon, K., Michaels, A., & Drotman, M. (2020). Lessons learned: A single academic department's unique approach to preventing physician burnout. *Clinical Imaging*, 67, 58-61. <https://doi.org/10.1016/j.clinimag.2020.05.025>
- Kekäle, J. & Puusa, A. (2020). Tiedesodat. Realistinen ja konstruktionistinen maailmankäsitys. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. (41-55). Gaudeamus.
- Kela (2020). Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus. Kiila-kuntoutus. Ammatillinen työkykyä tukeva kuntoutus. Kurssipalvelu. Voimassa 1.1.2020 alkaen.
- Kela (2021a). Ammatillinen Kiila-kuntoutus työssä oleville. <https://www.kela.fi/kiila-kuntoutus>.
- Kela (2021b). Aikuisten Oras -kurssi. Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus, harkinnanvarainen kuntoutus. Kela 1.4.2021.
- Kela (2021c). Aikuisten Silmu -kurssi. Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus, harkinnanvarainen kuntoutus. Kela 1.1.2021.
- Kela (2022a). Kelan sairausvakuutus tilasto 2021. Helsinki. Kela.
- Kela (2022b). Mitä kuntoutus on? <https://www.kela.fi/mita-kuntoutus-on>
- Kela (2022c). Takaisin työhön. <https://www.kela.fi/takaisintyohon>
- Kelly, C. A., & O'Brien, M. R. (2015). Difficult decisions: An interpretative phenomenological analysis study of healthcare professionals' perceptions of oxygen therapy in palliative care. *Palliative Medicine*, 29(10), 950-958. <https://doi.org/10.1177/0269216315584864>

- Keltner, D., Sauter, D., Tracy, J., & Cowen, A. (2019). Emotional Expression: Advances in Basic Emotion Theory. *Journal of Nonverbal Behavior*, 43(2), 133–160. <https://doi.org/10.1007/s10919-019-00293-3>
- Keltner, D., Tracy, J., Sauter, D. A., Cordaro, D. C. & McNeil G. (2016). Expression of Emotion. Teoksessa L. F. Barrett, M. Lewis & J. M. Haviland-Jones (toim.), *Handbook of emotions* (Fourth edition). (467–482). Guilford.
- Keva (2023). Mitä on työkykyjohtaminen? <https://www.keva.fi/tyonantajalle/tyoelamapalvelut/johda-tyohyvinvointia/>
- Keyriläinen, M. (2020). *Työolobarometri 2019*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:53. Helsinki 2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-541-6>
- Kinnunen, U. & Feldt, T. (2005). Hyvinvointi työssä. Teoksessa U. Kinnunen, T. Feldt & S. Mauno (toim.), *Työ leipälajina – työhyvinvoinnin psykologiset perusteet* (E-painos). PS-kustannus.
- Kor, K., Fernandez, E., & Spangaro, J. (2021). Interpretative phenomenological analysis of young people's lived experiences of therapeutic residential care. *Child & Family Social Work*, 26(1), 89–99. <https://doi.org/10.1111/cfs.12792>
- Korhonen-Yrjänheikki, K. (2019). Kolme miljardia vuodessa kankkulan kaivoon. Kevan blogi 2.10.2019. <https://www.keva.fi/blogi-kirjoitukset/kolme-miljardia-vuodessa-kankkulan-kaivoon/>.
- Kuokkanen, V. (2023). *Nuorten työuupumus uhkaa jo Suomen taloutta*. *Helsingin Sanomat*. 27.2.2023.
- Laine, T. (2018). Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (5., uudistettu ja täydennetty painos. (29–50). PS-kustannus.
- Laub, J. A. (1999). Assessing the servant organization: Development of the Servant Organizational Leadership Assessment (SOLA) instrument. Dissertation. Florida Atlantic University. Boca Raton, Florida.
- Laukkanen, A., & Leino, T. (1999). *Ihmeellinen ihmisääni: äänenkäytön ja puhetekniikan perusteet, arviointi, mittaaminen ja kehittäminen*. Gaudeamus.
- Leahy, D. M., Desmond, D., Coughlan, T., O'Neill, D., & Collins, D. R. (2016). Stroke in young women: An interpretative phenomenological analysis. *Journal of Health Psychology*, 21(5), 669–678. <https://doi.org/10.1177/1359105314535125>
- Lee, R. M., & Renzetti, C. M. (1990). The Problems of Researching Sensitive Topics: An Overview and Introduction. *The American Behavioral Scientist (Beverly Hills)*, 33(5), 510–528. <https://doi.org/10.1177/0002764290033005002>
- Lewis, M. (2008). The Emergence of Human Emotions. Teoksessa L. F. Barrett, J. M. Haviland-Jones & M. Lewis (toim.), *Handbook of emotions* (3rd ed.). (304–319). Guilford Press.
- Liao, C., Liden, R. C., Liu, Y. & Wu, J. (2021). Blessing or curse: The moderating role of political skill in the relationship between servant leadership, voice, and voice endorsement. *Journal of Organizational Behavior*, 42(8), 987–1004. <https://doi.org/10.1002/job.2544>
- Liden, R.C., Wayne, S.J., Liao, C. & Meuser, J.D. (2014), Servant leadership and serving culture: influence on individual and unit performance. *Academy of Management Journal*, 57(5). 1434-1452. <https://doi.org/10.5465/amj.2013.0034>
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Meuser, J. D., Hu, J., Wu, J., & Liao, C. (2015). Servant leadership Validation of a short form of the SL-28. *The Leadership Quarterly*, 26(2), 254-269. <http://dx.doi.org/10.1016/j.leaqua.2014.12.002>

- Liden, R. C., Wayne, S. J., Zhao, H., & Henderson, D. (2008). Servant leadership: Development of a multidimensional measure and multi-level assessment. *The Leadership Quarterly*, 19(2), 161-177. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2008.01.006>
- Lindberg, M. (2012). Työhyvinvointi parantaa yritysten tulosta. *Helsingin Sanomat*. 13.4.2012.
- Lloyd, C. E. M., & Antonino, R. (2022). "A gentle balance of pushing, pulling and sitting with": An interpretative phenomenological analysis of psychological therapists' experiences of working with goals in adult pluralistic private practice. *Counselling Psychology Quarterly*, 35(1), 190-214. <https://doi.org/10.1080/09515070.2021.1954881>
- Love, B., Vetere, A., & Davis, P. (2020). Should Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) be Used With Focus Groups? Navigating the Bumpy Road of "Iterative Loops," Idiographic Journeys, and "Phenomenological Bridges". *International Journal of Qualitative Methods*, 19, 160940692092160. <https://doi.org/10.1177/1609406920921600>
- Luomanen, J. & Nikander, P. (2017). Haavoittuvat haastattelutavat? Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander, J. Ruusuvaori & A. L. Aho (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. (287-296). Vastapaino.
- Luthans, F. & Avolio, B. J. (2003). Authentic leadership development. Teoksessa K. S. Cameron, J. E. Dutton & R. E. Quinn (toim.) *Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline* (241-258). San Francisco: Barrett-Koehler.
- Lytle, R. S., Hom, P. W., & Mokwa, M. P. (1998). SERV*OR: A managerial measure of organizational service-orientation. *Journal of Retailing*, 74(4), 455-489. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(99\)80104-3](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(99)80104-3)
- Ma, Y., Faraz, N. A., Ahmed, F., Iqbal, M. K., Saeed, U., Mughal, M. F., & Raza, A. (2021). Curbing nurses' burnout during COVID-19: The roles of servant leadership and psychological safety. *Journal of Nursing Management*, 29(8), 2383-2391. <https://doi.org/10.1111/jonm.13414>
- Malli, M. A., Forrester-Jones, R., & Triantafyllopoulou, P. (2019). "Tourette's Is a Lonely Place": An Interpretative Phenomenological Analysis of the Personal Experience and Identity of Adults with Tourette's Syndrome. *Journal of Developmental and Physical Disabilities*, 31(6), 819-845. <https://doi.org/10.1007/s10882-019-09676-2>
- Manka, M. & Manka, M. (2016). *Työhyvinvointi*. Talentum Media.
- Maslach, C. (1976). Burned-Out. *Human Behavior* 5(9), 16-22.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *MBI: Maslach Burnout Inventory; Manual Research Edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory. Manual*, (3. ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- McFarland, D. C., Hlubocky, F., & Riba, M. (2019). Update on Addressing Mental Health and Burnout in Physicians: What Is the Role for Psychiatry? *Current Psychiatry Reports*, 21(11), 108-8. <https://doi.org/10.1007/s11920-019-1100-6>
- McNabb, S. K. & Rohde, D. (2021). Servant Leadership and Job Satisfaction as Moderated by Workplace Spirituality. *North American Journal of Psychology*, 23(2), 303-315.
- McNeff, M. E. & Irving, J. A. (2017). Job Satisfaction and the Priority of Valuing People: A Case Study of Servant Leadership Practice in a Network of Family-Owned Companies. *SAGE Open*, 7(1), 215824401668681. <https://doi.org/10.1177/2158244016686813>
- Mcquade, K. E., Harrison, C., & Tarbert, H. (2021). Systematically reviewing servant leadership. *European Business Review*, 33(3), 465-490. <https://doi.org/10.1108/EBR-08-2019-0162>
- Melin, T. & Saari, T. (2019). Työn ja työelämän tutkimuksen muuttuvat maailmat. Teoksessa T. Heiskanen, S. Syvänen & T. Rissanen (toim.). *Mihin työelämä on menossa? Tutkimuksen näkökulmia*. (21-48). Tampere University Press.

- Merriman, O., & Joseph, S. (2018). Therapeutic implications of counselling psychologists' responses to client trauma: An interpretative phenomenological analysis. *Counselling Psychology Quarterly*, 31(1), 117–136. <https://doi.org/10.1080/09515070.2016.1266601>
- Mikkonen, M. (2016). Työterveyslaitoksen professori: Vähintään 25 miljardin vuosittaiset kustannukset työpahoinvoinnista. *Yle*. 29.4.2016. <https://yle.fi/uutiset/3-8846551>
- Mitchell, S. B., Haase, A. M., & Cumming, S. P. (2020). Experiences of delayed maturation in female vocational ballet students: An interpretative phenomenological analysis. *Journal of Adolescence (London, England.)*, 80(1), 233–241. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2020.03.005>
- Moilanen, P. & Räihä, P. (2018). Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (5., uudistettu ja täydennetty painos. (51–72). PS-kustannus.
- Muchena, K. C., Howcroft, G., & Stroud, L. A. (2018). “Men don't cry”: An Interpretative Phenomenological Analysis of Black South African Men's Experience of Divorce. *Indo-Pacific Journal of Phenomenology*, 18(2), 133–144. <https://doi.org/10.1080/20797222.2018.1527560>
- Murray, I. R., & Arnott, J. L. (1993). Toward the Simulation of Emotion in Synthetic Speech: A Review of the Literature on Human Vocal Emotion. *The Journal of the Acoustical Society of America*, 93(2), 1097–1108. <https://doi.org/10.1121/1.405558>
- Myllyviita, K. (2016). *Tunne tunteesi* (1. painos.). Duodecim.
- Määttänen, N. (2016). Oudot kustannusarviot nakertavat työhyvinvointitutkimuksen uskottavuutta. *Helsingin Sanomat*. 12.9.2016.
- Neubert, M. J., Kacmar, K. M., Carlson, D. S., Chonko, L. B., & Roberts, J. A. (2008). Regulatory Focus as a Mediator of the Influence of Initiating Structure and Servant Leadership on Employee Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1220–1233. <https://doi.org/10.1037/a0012695>
- Niiniluoto, I. (1997). *Jobdatus tieteenfilosofiaan: Käsitteen- ja teorianmuodostus*. Otava.
- Nummenmaa, L., & Kalke, A. (2019). *Tunnekartasto: Kuinka tunteet tekevät meistä ihmisiä*. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Nutting, R., & Graftsky, E. L. (2018). Crohn's Disease and the Young Couple: An Interpretative Phenomenological Analysis. *Contemporary Family Therapy*, 40(2), 176–187. <https://doi.org/10.1007/s10591-017-9451-9>
- OECD (2008). *Sickness, Disability and Work: Breaking the Barriers, 3: Denmark, Finland, Ireland and the Netherlands*. OECD Publishing.
- OECD (2010). *Sickness, Disability and Work: Breaking the Barriers. A Synthesis of Findings Across OECD Countries*. OECD Publishing.
- Orcutt, J. M., & Dringus, L. P. (2017). Beyond Being There: Practices that Establish Presence, Engage Students and Influence Intellectual Curiosity in a Structured Online Learning Environment. *Online Learning (Newburyport, Mass.)*, 21(3), 15. <https://doi.org/10.24059/olj.v%vi%i.1231>
- Ozyilmaz, A. & Cicek, S. S. (2015). How does servant leadership affect employee attitudes, behaviors, and psychological climates in a for-profit organizational context? *Journal of Management & Organization*, 21(3), 263–290. <https://doi.org/10.1017/jmo.2014.80>
- Palmer, M., Larkin, M., de Visser, R., & Fadden, G. (2010). Developing an Interpretative Phenomenological Approach to Focus Group Data. *Qualitative Research in Psychology*, 7(2), 99–121. <https://doi.org/10.1080/14780880802513194>
- Palumbo, R. (2016). Challenging Servant Leadership in The Nonprofit Sector: The Side Effects Of Servant Leadership. *Journal of Nonprofit Education and Leadership*, 6(2), 81–98. <https://doi.org/10.18666/JNEL-2016-V6-I2-6824>

- Papathanasiou, I. V., Fradelos, E. C., Kleisiaris, C. F., Tsaras, K., Kalota, M. A., & Kourkouta, L. (2014). Motivation, leadership, empowerment and confidence: Their relation with nurses' burnout. *Materia Socio-Medica*, 26(6), 405–410. <https://doi.org/10.5455/msm.2014.26.405-410>
- Passmore, J., & Townsend, C. (2012). The role of coaching in police driver training: An IPA study of coaching in a blue light environment. *Policing: an International Journal of Police Strategies & Management*, 35(4), 785–800. <https://doi.org/10.1108/13639511211275698>
- Pekkarinen, L. & Toni, P. (2015). Työhyvinvoinnin ja työkyvyn strateginen johtaminen ja työterveysyhteistyö kunta-alalla vuonna 2015. Kevan tutkimuksia 1/2015. Helsinki.
- Pell, M. D., Monetta, L., Paulmann, S., & Kotz, S. A. (2009). Recognizing Emotions in a Foreign Language. *Journal of Nonverbal Behavior*, 33(2), 107–120. <https://doi.org/10.1007/s10919-008-0065-7>
- Peltonen, K. (2015). How can teachers' entrepreneurial competences be developed? A collaborative learning perspective. *Education & Training (London)*, 57(5), 492–511. <https://doi.org/10.1108/ET-03-2014-0033>
- Perttula, J. (2011). Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tietenteoria. Teoksessa J. Perttula & T. Latomaa (toim.), *Kokemuksen tutkimus. Merkitys, tulkinta, ymmärtäminen* (4. painos). (115–162). Juvenes Print.
- Pines, A. Y., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures* (Rev. ed.). Free Press.
- Powell, P. A., Overton, P. G., & Simpson, J. (2014). The Revolting Self: An Interpretative Phenomenological Analysis of the Experience of Self-Disgust in Females With Depressive Symptoms. *Journal of Clinical Psychology*, 70(6), 562–578. <https://doi.org/10.1002/jclp.22049>
- Pritchard, M. (2018). Analysis of interviews to uncover the effects of nurse prescribing on the doctor-nurse relationship. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 36(2), 35–43.
- Puro, J. (2010). *Kuunteleva organisaatio*. WS Bookwell. Porvoo.
- Puusa, A. (2020a). Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. (103–117). Gaudeamus.
- Puusa, A. (2020b). Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. (145–156). Gaudeamus.
- Puusa, A. & Julkunen, S. (2020). Uskottavuuden arviointi laadullisessa tutkimuksessa. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. (189–206). Gaudeamus.
- Puusa, A. & Juuti, P. (2020a). Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. (75–85). Gaudeamus.
- Puusa, A. & Juuti, P. (2020b). Laadullisen tutkimuksen tieteenfilosofinen tausta. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. (25–40). Gaudeamus.
- Puusa, A. & Juuti, P. (2020c). Organisaatiokulttuurinäkökulma esimerkkinä laadullisen tutkimuksen yleistymisestä. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. (61–74). Gaudeamus.
- Pyykönen, M. & Sund, R. (2017). Työpahoinvointi maksaa vähintään 10 miljardia euroa. *Pro uutiset*. 27.10.2017. <https://proliitto.fi/fi/ajankohtaiset/tyopahoinvointi-maksaa-vahintaan-10-miljardia-euroa>.
- Raatikainen, P. (2004). *Ihmistieteet ja filosofia*. Gaudeamus.
- Rácz, J., Kassai, S., Pintér, J. N., Benedeczki, P., Dobó-Nagy, Z., Horváth, Z. & Gyarmathy, V. A. (2015). The Therapeutic Journeys of Recovering Helpers – an Interpretative Phenomenological Analysis. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 13(6), 751–757. <https://doi.org/10.1007/s11469-015-9560-3>

- Rai, R., & Prakash, A. (2012). A relational perspective to knowledge creation: Role of servant leadership. *Journal of Leadership Studies (Hoboken, N.J.)*, 6(2), 61-85. <https://doi.org/10.1002/jls.21238>
- Rauhala, L. (1989). *Ihmisen ykseys ja moninaisuus* ([Uus. p.].). Sairaanhoidajien koulutussäätiö.
- Rauhala, L. (2005). *Tajunnan itsepuolustus* (3. muuttam. p.). Yliopistopaino.
- Rauhala, L. (2014). *Ihmiskäsitys ihmistyössä*. Gaudeamus.
- Rivkin, W., Diestel, S., & Schmidt, K. (2014). The Positive Relationship between Servant Leadership and Employees' Psychological Health: A Multi-Method Approach. *German Journal of Human Resource Management: Zeitschrift für Personalforschung*, 28(1-2), 52-72. <https://doi.org/10.1177/239700221402800104>
- Saari, P. (2012). *Onnistuneesti takaisin työhön ammatillisella kuntoutuksella: Työntekijöiden ja työnantajien näkemyksiä onnistuneesta työhön paluusta*. Keva.
- Saddler, Y., & Sundin, E. C. (2020). Mature students' journey into higher education in the UK: An interpretative phenomenological analysis. *Higher Education Research and Development*, 39(2), 332-345. <https://doi.org/10.1080/07294360.2019.1672624>
- Sandell, M. (2022). *Hoitajien työhyvinvointia nakertaa lisääntynyt kuormitus, ja stressi kasvaa myös tulevasta sote-ratkaisusta*. *Yle*. 14.1.2022. <https://yle.fi/a/3-12267223>
- Sauter, D. A., Eisner, F., Ekman, P., & Scott, S. K. (2010). Cross-cultural recognition of basic emotions through nonverbal emotional vocalizations. *Proceedings of the National Academy of Sciences - PNAS*, 107(6), 2408-2412. <https://doi.org/10.1073/pnas.0908239106>
- Sauter, D. A., & Scott, S. K. (2007). More than one kind of happiness: Can we recognize vocal expressions of different positive states? *Motivation and Emotion*, 31(3), 192-199. <https://doi.org/10.1007/s11031-007-9065-x>
- Schaufeli, W. B. & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 Years of Research and Theorizing. Teoksessa M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper (toim.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (383-425). John Wiley & Sons Ltd.
- Scherer, K. R. (1986). Vocal Affect Expression: A Review and a Model for Future Research. *Psychological Bulletin*, 99(2), 143-165. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.99.2.143>
- Schröder, M. (2003). Experimental study of affect bursts. *Speech Communication*, 40(1-2), 99-116. [https://doi.org/10.1016/S0167-6393\(02\)00078-X](https://doi.org/10.1016/S0167-6393(02)00078-X)
- Sengupta, A., Mittal, S., & Sanchita, K. (2022). How do mid-level managers experience data science disruptions? An in-depth inquiry through interpretative phenomenological analysis (IPA). *Management Decision*, 60(2), 320-343. <https://doi.org/10.1108/MD-01-2020-0099>
- Silva-Suarez, G., Rabionet, S. E., Zorrilla, C. D., Perez-Menendez, H., & Rivera-Leon, S. (2021). Pregnant Women's Experiences during Hurricane Maria: Impact, Personal Meaning, and Health Care Needs. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(16), 8541. <https://doi.org/10.3390/ijerph18168541>
- Simon-Thomas, E. R., Keltner, D. J., Sauter, D., Sinicropi-Yao, L., & Abramson, A. (2009). The Voice Conveys Specific Emotions: Evidence From Vocal Burst Displays. *Emotion (Washington, D.C.)*, 9(6), 838-846. <https://doi.org/10.1037/a0017810>
- Sinokki, M., Hinkka, K., Ahola, K., Koskinen, S., Kivimäki, M., Honkonen, T., Puukka, P., Klaukka, T., Lönnqvist, J. & Virtanen, M. (2009). The association of social support at work and in private life with mental health and antidepressant use: The Health 2000 Study. *Journal of Affective Disorders*, 115(1), 36-45. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2008.07.009>
- Smith, J. A., Flowers, P. & Larkin, M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. SAGE Publications.
- Smith, J. A., Flowers, P. & Larkin, M. (2022). *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research* (2nd edition). SAGE Publications.

- Smith, J., & Gillon, E. (2021). Therapists' experiences of providing online counselling: A qualitative study. *Counselling and Psychotherapy Research*, 21(3), 545–554. <https://doi.org/10.1002/capr.12408>
- Smith, J. A. & Osborn, M. (2003). Interpretative phenomenological analysis. Teoksessa J. A. Smith (toim.), *Qualitative psychology: A practical guide to research methods*. Sage.
- Smith, J. A. & Osborn, M. (2008). Interpretative phenomenological analysis. Teoksessa J. A. Smith (toim.), *Qualitative psychology: A practical guide to research methods* (2nd ed.). SAGE.
- Smith, J. A. & Osborn, M. (2015). Interpretative phenomenological analysis. Teoksessa J. A. Smith (toim.), *Qualitative psychology: A practical guide to research methods* (Third edition.). SAGE Publications Ltd.
- Solomon, R. C. (2006). Emotions in Phenomenology and Existentialism. Teoksessa H. L. Dreyfus & M. A. Wrathall (toim.), *A Companion to Phenomenology and Existentialism*. (291–309). Wiley-Blackwell.
- Song, J. (2020). Servant First or Survival First? How Servant-Leaders Lead During Covid-19. *The International Journal of Servant-Leadership*, 14(1), 115-156. <https://doi.org/10.33972/ijsl.27>
- Song, Y., Tian, Q. & Kwan, H. K. (2022). Servant leadership and employee voice: A moderated mediation. *Journal of Managerial Psychology*, 37(1), 1–14. <https://doi.org/10.1108/JMP-02-2020-0077>
- Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (2014). *Menetetyt työpanoksen kustannus*. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.
- Spears, L. (2010). Character and Servant Leadership: Ten Characteristics of Effective, Caring Leaders. *The Journal of Virtues and Leadership*, 1(1), 25-30.
- Spillane, A., Matvienko-Sikar, K., Larkin, C., & Arensman, E. (2020). How do people experience a family member's high-risk self-harm? An interpretative phenomenological analysis. *Archives of suicide research*, 24(sup1), 280–302. <https://doi.org/10.1080/13811118.2019.1574248>
- Sturm, B. A. (2009). Principles of Servant-Leadership in Community Health Nursing: Management Issues and Behaviors Discovered in Ethnographic Research. *Home Health Care Management & Practice*, 21(2), 82–89. <https://doi.org/10.1177/1084822308318187>
- Sutela, H., Pärnänen, A. & Keyriläinen, M. (2019). *Digiajan työelämä: Työolotutkimuksen tuloksia 1977–2018*. Tilastokeskus. Helsinki.
- Tamachi, S., Giles, J. A., Dornan, T., & Hill, E. J. R. (2018). “You understand that whole big situation they're in”: Interpretative phenomenological analysis of peer-assisted learning. *BMC Medical Education*, 18(1), 197. <https://doi.org/10.1186/s12909-018-1291-2>
- Teittinen, P. (2016). Työpahoinvoinnin hintalappu Suomelle on mysteeri – mutta kymmeniä miljardeja euroja se ei ole. *Helsingin Sanomat*. 12.9.2016.
- Terveystalo (2019). *Tekemättömän työn vuosikatsaus. Yhteenveto tuloksista 29.10.2019*.
- Toikkanen, J. & Virtanen, I. A. (2018). Kokemuksen käsitteen ja käytön jäljillä. Teoksessa J. Toikkanen & I. A. Virtanen (toim.), *Kokemuksen tutkimus VI: kokemuksen käsite ja käyttö* (7–24). Lapland University Press.
- Tomkins, L., & Eatough, V. (2010). Reflecting on the Use of IPA with Focus Groups: Pitfalls and Potentials. *Qualitative Research in Psychology*, 7(3), 244–262. <https://doi.org/10.1080/14780880903121491>
- Toppinen-Tanner, S. (2011). *Process of burnout: structure, antecedents, and consequences*. People and work Research Reports 93. Väitöskirja. Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Tracy, J. L., & Randles, D. (2011). Four Models of Basic Emotions: A Review of Ekman and Cordaro, Izard, Levenson, and Panksepp and Watt. *Emotion Review*, 3(4), 397–405. <https://doi.org/10.1177/1754073911410747>

- Tuffour, I. (2022). It is like 'judging a book by its cover': An exploration of the lived experiences of Black African mental health nurses in England. *Nursing Inquiry*, 29(1), e12436-n/a. <https://doi.org/10.1111/nin.12436>
- Tuffour, I., Simpson, A., & Reynolds, L. (2019). Mental illness and recovery: An interpretative phenomenological analysis of the experiences of Black African service users in England. *Journal of Research in Nursing*, 24(1–2), 104–118. <https://doi.org/10.1177/1744987118819667>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarviointin_ohje_2019.pdf
- Työsuojeluhallinto (2019). *Häirinnän ja työssä kuormittumisen asiakasaloitteinen valvonta työsuojeluviranomaisessa vuonna 2018*. Työsuojeluhallinnon julkaisu 8/2019.
- Työterveyslaitos (2023a). *Miten Suomi voi? -Tutkimus: Työhyvinvoinnin kehittyminen loppuvuoteen 2022 mennessä*. Työterveyslaitos 9.3.2023.
- Työterveyslaitos (2023b). *Työkyvyn varhainen tuki*. <https://www.ttl.fi/teemat/tyoterveys/tyoterveyshuolto/tyokyvyn-tuki/tyokyvyn-varhainen-tuki>
- Työturvallisuuskeskus (2022). *Työkyvyn hallinta, seuranta ja varhainen tuki* (6. uudistettu painos). Pekan Offset.
- Työturvallisuuslaki (738/2002).
- Tökkäri, V. (2018). Fenomenologisen, hermeneuttis-fenomenologisen ja narratiivisen kokemuksen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa J. Toikkanen & I. A. Virtanen (toim.), *Kokemuksen tutkimus VI: kokemuksen käsite ja käyttö*. (64–84). Lapland University Press.
- Vahtera, J. & Pentti, J. (1995). *Voimavarat, terveys ja työelämän murros*. Työterveyslaitos.
- Valtioneuvosto (2023). *Valtioneuvoston selonteon 1. ja 2. osa. Näkymiä seuraavien sukupolvien Suomeen*. Valtioneuvoston julkaisu 2023:1. Valtioneuvosto. Helsinki.
- van Biljon, L., & Roos, V. (2015). The nature of quality of life in residential care facilities: The case of White older South Africans. *Journal of Psychology in Africa*, 25(3), 201–207. <https://doi.org/10.1080/14330237.2015.1065054>
- van der Doef, M., Maes, S., & Diekstra, R. (2000). An examination of the job demand-control-support model with various occupational strain indicators. *Anxiety, Stress, and Coping*, 13(2), 165–185. <https://doi.org/10.1080/10615800008248338>
- van Doorn, Y., van Ruyseveldt, J., van Dam, K., Mistiaen, W., & Nikolova, I. (2016). Understanding well-being and learning of Nigerian nurses: A job demand control support model approach. *Journal of Nursing Management*, 24(7), 915–922. <https://doi.org/10.1111/jonm.12397>
- Varto, J. (1992). *Laadullisen tutkimuksen metodologia*. Kirjayhtymä Oy.
- Velando-Soriano, A., Ortega-Campos, E., Gómez-Urquiza, J. L., Ramírez-Baena, L., De La Fuente, E. I., & Cañadas-De La Fuente, G. A. (2020). Impact of social support in preventing burnout syndrome in nurses: A systematic review. *Japan Journal of Nursing Science: JJNS*, 17(1), e12269-n/a. <https://doi.org/10.1111/jjns.12269>
- Vilkman, E. (1987). *Studies on human voice production: Anatomical, biomechanical, physiological and psychophysiological Studies with special reference to fundamental frequency*. University of Tampere.
- Virtanen, J. (2011). Fenomenologia laadullisen tutkimuksen lähtökohtana. Teoksessa J. Metsämuuronen, P. Luoma, T. P. Karjalainen, K. Reinikainen, J. Virtanen, T. Rantala, L. Remes & S. S. Benkö (toim.), *Laadullisen tutkimuksen käsikirja* (1. uudistettu laitos, e-kirja 1. p.). (153–215). Methelp.

- Virtanen, A., Kaltiainen, J. & Hakanen, J. (2022). *Kimmoiset työntekijät muuttuvassa työelämässä*. Työterveyslaitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-391-058-4>
- Välilikoski, T.-R. (2014). Kuuntelemisen taito. Teoksessa V. Luoma-aho & E. Karvonen (toim.). *ProComma Academic 2014: Särkymätön viestintä*. (58–66). ProCom - Viestinnän ammattilaiset ry.
- Wani, T. M., Gunawan, T. S., Qadri, S. A. A., Kartiwi, M., & Ambikairajah, E. (2021). A Comprehensive Review of Speech Emotion Recognition Systems. *IEEE access*, 9, 47795–47814. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3068045>
- Wawrziczny, E., Pasquier, F., Ducharme, F., Kergoat, M., & Antoine, P. (2016). From ‘needing to know’ to ‘needing not to know more’: An interpretative phenomenological analysis of couples’ experiences with early-onset Alzheimer’s disease. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 30(4), 695–703. <https://doi.org/10.1111/scs.12290>
- Weinberg, A., & Creed, F. (2000). Stress and psychiatric disorder in healthcare professionals and hospital staff. *The Lancet (British edition)*, 355(9203), 533–537. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(99\)07366-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(99)07366-3)
- Wiley, J. D., Fullen, M. C., & Morgan, A. A. (2019). “Bearing the Burden”: Rural Implications of Licensed Professionals’ Exclusion From Medicare. *Journal of Rural Mental Health*, 43(4), 118–129. <https://doi.org/10.1037/rmh0000119>
- Willig, C. (2022). *Introducing Qualitative research in psychology* (Fourth edition.). Open University Press.
- Wood, S., Stride, C., Threapleton, K., Wearn, E., Nolan, F., Osborn, D., Paul, M. & Johnson, S. (2011). Demands, control, supportive relationships and well-being amongst British mental health workers. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 46(10), 1055–1068. <https://doi.org/10.1007/s00127-010-0263-6>
- Yardley, L. (2000). Dilemmas in qualitative health research. *Psychology & Health*, 15(2), 215–228. <https://doi.org/10.1080/08870440008400302>

LIITTEET

Liite 1. Osallistumispyyntö tutkimukseen.

PYYNTÖ OSALLISTUA TUTKIMUKSEEN

Teen Lapin yliopistoon johtamisen psykologian väitöskirjaa, jossa tutkin, miten työntekijät kokevat tulevansa lähiesimiestensä taholta kuulluksi ja ymmärretyksi. Tutkimukseni tavoitteena on kehittää työntekijöiden kokemusten kautta esimiesten vuorovaikutustaitoja ja kykyä tukea työntekijöitä sekä ennaltaehkäistä työuupumusta.

Tutkimukseni kohderyhmänä ovat henkilöt, joiden työkyky on heikentynyt pitkittyneen työstressin aiheuttaman työuupumuksen tai muun syyn vuoksi, ja jotka ovat keskustelleet tilanteestaan lähiesimiehensä kanssa.

Etsin tutkimuksen kohderyhmään kuuluvia henkilöitä haastateltavaksi ja/tai kirjoittamaan kokemuksistaan lähiesimiehensä kanssa käymistään keskusteluista.

Haastatteluun on hyvä varata aikaa noin 1,5 tuntia. Nauhoitan haastattelut tutkimuksen vuoksi ja kirjoitan ne jälkikäteen tekstiksi.

Kokemuksista voi kirjoittaa nimettömänä osoitteessa:
[linkki webropol-lomakkeeseen]

Lomake on avoinna X.X.2021 saakka.

Hävitän aineistosta kaikki nimi- ja tunnistetiedot, joiden perusteella Sinä tai muut esille tulevat henkilöt olisivat aineistosta ja tutkimuksesta tunnistettavissa. Kaikki kerrotut asiat säilyvät luottamuksellisina.

Toivon, että pidät tutkimusaiheittani tärkeänä ja haluat osallistua tutkimukseen jakamalla arvokasta tietoaasi ajankohtaisesta, mutta vähän tutkitusta ilmiöstä työelämässä.

Haastatteluajan sopimiseksi voit ottaa minuun yhteyttä sähköpostitse (sähköpostiosoite) tai puhelimitse (puh.). Vastaan mielelläni myös tutkimusta koskeviin kysymyksiin.

Ystävällisin terveisin,
Tuula Näätänen
HTM, YTM, väitöskirjatutkija
puh.
[sähköpostiosoite]

Liite 2. Kirjoituspyyntölomake.

Sivu 1

KUULLUKSI JA YMMÄRRETYKSI TULEMINEN TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSISSA

Kirjoita kokemuksistasi, kuinka olet kokenut tullesi kuulluksi ja ymmärretyksi lähiesimiehesi taholta, kun olet kertonut hänelle muutoksista työkyvystäsi.

Kerro, kuinka keskustelu ja tapaaminen lähiesimiehesi kanssa sujui. Kuvaile, millaiseksi koit keskustelun ja mitä keskustelusta seurasi. Kerro myös, miten lähiesimiehesi suhtautui ja toimi, ja mikä lähiesimiehesi toiminnassa oli kokemuksesi mukaan hyvää tai miten olisit toivonut hänen toimivan toisin.

Vastaaminen tapahtuu täysin nimettömänä. Kaikki kertomasi asiat säilyvät luottamuksellisina. Kirjoituksista hävitetään kaikki nimi- ja tunnistetiedot, joiden perusteella henkilöt olisivat tunnistettavissa. Sinua tai muita esille tulevia henkilöä ei tutkimuksesta voi tunnistaa. Aineistoa käytetään vain tutkimustarkoituksiin.

Vastaa mielelläni tutkimusta koskeviin kysymyksiin.

Ystävällisesti

Väitöskirjatutkija Tuula Näätänen

puh.

[sähköpostiosoite]

Sivu 2

Missä vaiheessa keskustelit työkyvystäsi ja muutoksista siinä lähiesimiehesi kanssa? *
[Tämä kysymys on pakollinen.]

Voit valita useamman vaihtoehdon. Mainitse tällöin seuraavissa kysymyksissä, mistä keskustelusta seuraavissa vaiheissa kerrot.

Poissaololla tarkoitetaan tässä kaikkea pidempiaikaista poissaoloa, joka voi olla esimerkiksi sairausloma, palkallinen/palkaton virka/työvapaa, vuorotteluvapaa, opintovapaa, äitiys/isyys- ja/tai vanhempainvapaa, hoitovapaa ym.

- Kokiessani työkykyni heikkenevän ennen poissaoloa työstä.
- Poissa ollessani töistä suunnitellessani töihin paluuta.
- Palatessani töihin poissaolon jälkeen.
- Muulloin, milloin?

Sivu 3

Kuvaile työtilannettasi, jossa olet kokenut työsi kuormittavana. Millaisten tekijöiden koit vaikuttavan työkykyysi? Miten työkykysi muuttui? Millaisia mahdollisuuksia Sinulla oli vaikuttaa itse työhösi?

Sivu 4

Kuuaile tapaamista, jossa kerroit lähiesimiehellesi muutoksista työkyvyssäsi ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Millaisessa tapaamisessa kerroit tilanteestasi? Miten tai kenen aloitteesta tapaaminen sovittiin? Millaiseksi koit tapaamisen ja sen ilmapiirin?

Sivu 5

Kerro keskustelusta ja sen kulusta tapaamisessa. Saitko kertoa kokemuksistasi vapaasti ja riittävästi? Miten lähiesimiehesi reagoi tai vastasi? Miten olisit ehkä toivonut hänen reagoivan tai vastaavan?

Sivu 6

Kuuaile lähiesimiehesi suhtautumista. Miten lähiesimiehesi suhtautui kertomaasi asiaan ja tapaamiseen? Koitko lähiesimiehesi kuuntelevan tai ymmärtävän Sinua? Miten hän osoitti kuuntelevansa tai ymmärtävänsä? Tai miksi koit, että hän ei kuunnellut tai ei ymmärtänyt Sinua? Miten olisit ehkä toivonut hänen toimivan toisin?

Sivu 7

Kuuaile omaa kokemustasi tapaamisessa. Miten kuvailisit kuulluksi tai ymmärretyksi tulemisen kokemustasi tapaamisessa? Miten lähiesimiehesi toiminta tapaamisessa vaikutti kokemukseesi kuulluksi tai ymmärretyksi tulemisesta? Miten hän olisi voinut ehkä toimia toisin?

Sivu 8

Kerro keskustelun ja tapaamisen päättymisestä. Miten lähiesimiehesi toimi kertomasi jälkeen? Miten koit lähiesimiehesi toiminnan? Olisitko toivonut lähiesimiehesi toimivan jotenkin toisin, miten? Miten keskustelu ja tapaaminen päättyi? Miten olisit ehkä toivonut sen päättyvän?

Sivu 9

Kuuaile tilannetta keskustelun jälkeen. Millainen tunne Sinulle jäi tapaamisesta ja keskustelusta? Miten koit tapaamisen tai keskustelun vaikuttaneen tilanteeseesi? Mitä tapaamisesta tai keskustelusta seurasi? Miten tilanteesi muuttui, heti tai myöhemmin?

Sivu 10

Onko vielä jotain muuta, mikä ei edellä tullut esille ja mitä haluaisit kertoa kokemuksestasi?

Sivu 11

Tutkimuksen kannalta olisi arvokasta, jos jakaisit minulle kokemuksiasi ja kertoisit niistä myös haastattelussa.

Haastattelussa kerrotut asiat säilyvät luottamuksellisena ja haastattelu voidaan toteuttaa Sinulle parhaiten sopivana aikana. Haastattelu on mahdollista toteuttaa verkon välityksellä (esim. MS Teams, Zoom).

Kyllä, haluan osallistua haastatteluun. (valinnainen)

[Mikäli vastaaja haluaa osallistua haastatteluun ja valitsee kohdan ”Kyllä, haluan osallistua haastatteluun”, aukeavat vastauskentät ”Yhteystietoni” ja ”Toiveeni haastatteluajasta ja -paikasta”. Näiden jälkeen vastaaja siirtyy sivulle 12 tietosuojaselosteeseen/-ilmoitukseen. Jos vastaaja ei valitse kohtaa ”Kyllä, haluan osallistua haastatteluun”, siirtyy vastaaja sivulle 13 kysymykseen ”Suostumus vastauksen jatkokäyttöön” ja ”Suostumus tutkimukseen osallistumisesta”.]

Yhteystietoni haastatteluajan sopimista varten:

Yhteystietojasi ei yhdistetä vastaukseesi. Yhteystietosi hävitetään heti haastattelun jälkeen eikä niitä luovuteta eteenpäin.

Toiveeni haastatteluajasta ja -paikasta:

Haastattelu voidaan toteuttaa myös verkon välityksellä (esim. MS Teams, Zoom).

Sivu 12

MERKITSE SIVUN ALA-OSAAN, ETTÄ OLET LUKENUT SEURAAVAN TIETOSUOJASELOSTEEN/-ILMOITUKSEN.

TIETEELLISEN TUTKIMUKSEN TIETOSUOJASELOSTE/-ILMOITUS*
EU:n yleinen tietosuoja-asetus 13 ja 14 artiklat

Tietoa tutkimukseen osallistuvalla

Olet osallistumassa Lapin yliopiston tekemään tutkimukseen. Tässä selosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään tutkimuksessa.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Sinuun ei kohdistu mitään negatiivista seuraamusta, jos et osallistu tutkimukseen tai jos keskeytät osallistumisesi tutkimukseen. Jos keskeytät osallistumisesi tutkimukseen, ennen keskeytystä kerättyä aineistoa voidaan kuitenkin käyttää tutkimuksessa. Tämän selosteen kohdassa 17 kerrotaan tarkemmin, mitä oikeuksia Sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

1. Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Lapin yliopisto
Osoite: PL 122 (Yliopistonkatu 8), 96101 Rovaniemi

Yhteyshenkilö tutkimusta koskeissa asioissa:
Nimi: HTM, YTM Tuula Näätänen
Puhelinnumero:
Sähköpostiosoite:

2. Kuvaus tutkimushankkeesta ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Väitöskirjatutkimus aiheesta ”Lähijohtajan kuuntelemisen taidot työkykynsä menettäneiden työntekijöiden kokemuksissa” Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekuntaan. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat henkilöt, joiden työkyky on heikentynyt pitkittyneen työstressin aiheuttaman työuupumuksen tai muun syyn vuoksi, ja jotka ovat keskustelleet tilanteestaan lähiesimiehensä kanssa.

Tutkimuksen aineisto hankitaan haastattelemalla tutkimuksen kohderyhmään kuuluvia henkilöitä. Haastattelut nauhoitetaan. Haastattelunauhat muutetaan tekstiksi välittömästi kunkin haastattelun jälkeen, jolloin aineisto anonymisoidaan siten, etteivät haastateltava tai muut esille tulevat henkilöt ole aineistosta tunnistettavissa. Haastattelunauhoitteet tuhoetaan tämän jälkeen välittömästi.

Tutkimukseen osallistuvat voivat halutessaan kirjoittaa nimettömänä kokemuksistaan sähköiseen webropol-lomakkeeseen. Vastauksista hävitetään kaikki nimi- ja tunnistetiedot, joiden perusteella vastaaja tai muut esille tulevat henkilöt olisivat tunnistettavissa. Webropol-lomakkeessa mainitaan myös mahdollisuudesta osallistua haastatteluun. Tähän halukkailta kerätään yhteystiedot haastatteluajan sopimiseksi. Yhteystiedot hävitetään välittömästi haastattelun jälkeen. Yhteystietoja ei välitetä eteenpäin.

Haastattelut ja vastaukset anonymisoidaan siten, ettei aineisto ole palautettavissa tunnistettavaan muotoon. Kaikki kerrotut asiat säilyvät luottamuksellisina. Tutkittavia tai muita esille tulevia henkilöitä ei tutkimuksesta voi tunnistaa.

3. Yhteistyöhankkeena tehtävän tutkimuksen osapuolet ja vastuunjako

Tutkimusta ei tehdä yhteistyöhankkeena.

4. Tutkimuksen vastuullinen tutkija

Nimi: HTM, YTM Tuula Näätänen

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

5. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Lapin yliopiston tietosuojavastaava on varatuomari Hannu Mikkola. Häneen saa yhteyden sähköpostiosoitteesta tietosuoja@ulapland.fi.

6. Tutkimuksen suorittajat

Nimi: HTM, YTM Tuula Näätänen

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

7. Tutkimuksen nimi, luonne ja tutkimuksen kestoaika

Tutkimuksen nimi: Lähijohtajan kuuntelemisen taidot työkykynsä menettäneiden työntekijöiden kokemuksissa

Tutkimus on kertatutkimus.

Henkilötietojen käsittelyn kesto:

Haastattelunauhut muutetaan tekstiksi ja anonymisoidaan välittömästi kunkin haastattelun jälkeen. Haastattelunauhoitteet tuhoataan tämän jälkeen välittömästi. Kirjoittamalla annettuihin vastauksiin liitetyt haastatteluihin halukkaiden yhteystiedot hävitetään välittömästi kunkin haastattelun jälkeen.

8. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella:

Yleistä etua koskeva tehtävä/rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttö: tieteellinen tai historiallinen tutkimus tai tilastointi.

9. Mitä tietoja tutkimusaineisto sisältää

Tutkimusaineisto muodostuu anonyymeistä kirjoituksista ja anonymisoitavista haastatteluista, joissa pyydetään kertomaan kokemuksia tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Kirjoittamisen yhteydessä pyydetään haastatteluihin halukkaita ilmoittamaan yhteystietonsa. Yhteystiedot hävitetään välittömästi haastattelun jälkeen. Muodostettava tutkimusaineisto ei sisällä tunnistetta- eikä yhteystietoja.

10. Arkaluonteiset henkilötiedot

Tutkimuksessa ei käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja.

11. Mistä lähteistä henkilötietoja kerätään

Haastattelut nauhoitetaan ja haastateltavien ääni on nauhoitteista tunnistettavissa, minkä vuoksi haastattelunauhoitteet sisältävät henkilötietoa. Haastattelunauhoitteet litteroidaan ja samalla anonymisoidaan välittömästi kunkin haastattelun jälkeen siten, etteivät tutkittavat ole aineistosta tunnistettavissa eikä aineisto ole palautettavissa tunnistettavaan muotoon. Haastattelunauhoitteet tuhoataan anonymisoinnin jälkeen välittömästi.

Kirjoitukset kerätään nimettöminä. Kirjoittamisen yhteydessä pyydetään haastatteluihin halukkaita ilmoittamaan yhteystietonsa. Yhteystiedot hävitetään välittömästi haastattelun jälkeen.

12. Tietojen siirto tai luovuttaminen tutkimusryhmän ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä eikä luovuteta ulkopuolelle. Tutkija litteroi itse haastattelunauhut.

13. Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä eikä luovuteta EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

14. Automatisoitu päätöksenteko

Automaattisia päätöksiä ei tehdä.

15. Henkilötietojen suojauksen periaatteet

Tiedot ovat salassa pidettäviä.

Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot salataan käyttäjätunnuksella ja salasanalla.

Suorien tunnistetietojen käsittely: suorat tunnistetiedot poistetaan analysointivaiheessa.

16. Henkilötietojen käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Tutkimusrekisteri arkistoidaan ilman tunnistetietoja.

Anonymisoitu aineisto arkistoidaan tutkijan arkistoon tieteellistä jatkotutkimusta varten viiden vuoden ajaksi kohdassa 2 mainitun tutkimuksen valmistuttua. Tämän jälkeen aineisto tuhoetaan.

17. Mitä oikeuksia sinulla on ja oikeuksista poikkeaminen

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa on tämän ilmoituksen kohdassa 1 mainittu henkilö.

Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettujen käsittelyjen lainmukaisuuteen.

Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi hankkeessa ja mitä henkilötietojasi hankkeessa käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista seuraavissa tapauksissa:

- a. henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin
- b. peruutat suostumuksen, johon käsittely on perustunut, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta
- c. vastustat käsittelyä (kuvaus vastustamisoikeudesta on alempana) eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä
- d. henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti; tai
- e. henkilötiedot on poistettava unionin oikeuteen tai jäsenvaltion lainsäädäntöön perustuvan rekisterinpitäjään sovellettavan lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi.

Oikeutta tietojen poistamiseen ei kuitenkaan ole, jos tietojen poistaminen estää tai vaikeuttaa suuresti käsittelyn tarkoituksen toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa.

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen, jos kyseessä on jokin seuraavista olosuhteista:

- a. kiistät henkilötietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä rajoitetaan ajaksi, jonka kuluessa yliopisto voi varmistaa niiden paikkansapitävyyden
- b. käsittely on lainvastaista ja vastustat henkilötietojen poistamista ja vaadit sen sijaan niiden käytön rajoittamista
- c. yliopisto ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta sinä tarvitset niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi
- d. olet vastustanut henkilötietojen käsittelyä (ks. tarkemmin alla) odottaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeutetut perusteet rekisteröidyn perusteet.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (tietosuoja-asetuksen 20 artikla)

Sinulla on oikeus saada yliopistolle toimittamasi henkilötiedot jäsenllyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, ja oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle yliopiston estämättä, jos käsittelyn oikeusperuste on suostumus tai sopimus, ja käsittely suoritetaan automaattisesti.

Kun käytät oikeuttasi siirtää tiedot järjestelmästä toiseen, sinulla on oikeus saada henkilötiedot siirrettyä suoraan rekisterinpitäjältä toiselle, jos se on teknisesti mahdollista.

Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin yliopisto ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää rekisteröidyn edut, oikeudet ja vapaudet tai jos se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi. Yliopisto voi jatkaa henkilötietojesi käsittelyä myös silloin, kun sen on tarpeellista yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi.

Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kohdassa kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalain säädettyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Yhteystiedot:

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki

Postiosoite: PL 800, 00521 Helsinki

Vaihde: 029 56 66700

Faksi: 029 56 66735

Sähköposti: tietosuoja(at)om.fi

Olen lukenut tietosuojaselosteen/-ilmoituksen. * [Tämä kysymys on pakollinen henkilöille, jotka ilmoittavat tässä kirjoituksessaan haluavansa osallistua haastatteluun.]

Sivu 13

Suostumus vastausten jatkokäyttöön.

Anonymisoitua aineistoa säilytetään korkeintaan viisi vuotta väitöstutkimuksen valmistumisesta.

Suostun siihen, että tutkija saa käyttää tutkimusaineistoa jatkotutkimuksessa. (valinnainen)

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta.* [Tämä kysymys on pakollinen.]

Ymmärrän, että tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Minulla on oikeus, milloin tahansa tutkimuksen aikana ja syytä ilmoittamatta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen tai peruuttaa suostumukseni tutkimukseen. Tutkimuksen keskeyttämisestä tai suostumuksen peruuttamisesta ei aiheudu minulle kielteisiä seuraamuksia.

Paina lopuksi **Lähetä**, jotta vastaukset välittyvät tutkijalle.

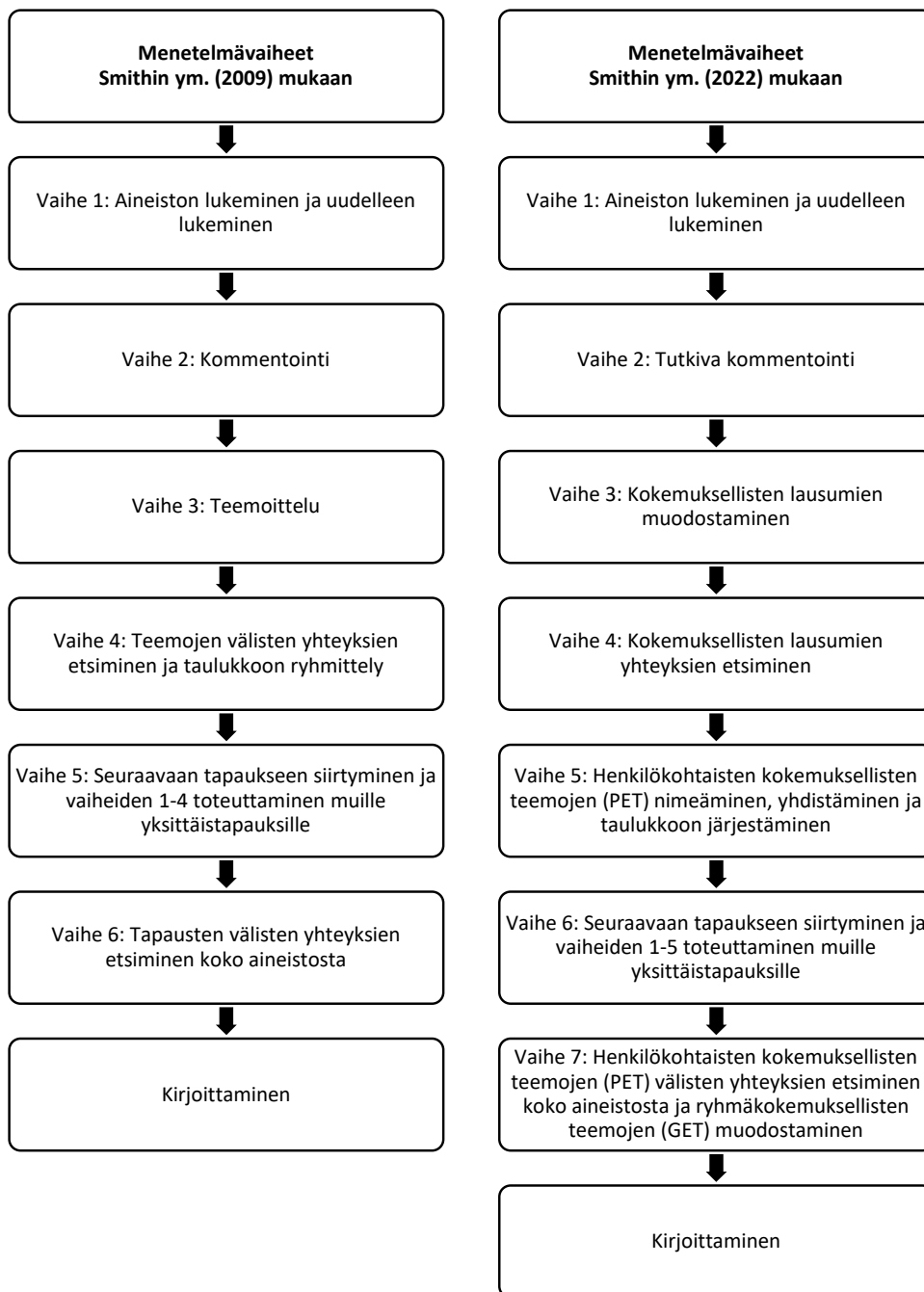
Sivu 14

Kiitos osallistumisesta tutkimukseen!
Väitöskirjatutkija Tuula Näätänen
puh.
[sähköpostiosoite]

Liite 3. Tutkimuksessa kerätty ja analysoitava aineisto.

Henkilö	Kokemuksia	Kirjallinen vastaus (sivua)	Haastattelun pituus	Haastattelu litteroituna (sivua)
K1	1	3	-	-
K2	1	3,5	-	-
K3	1	3,5	-	-
K4	1	3,5	-	-
K5	1	3	-	-
K6	1	-	-	-
K7	1	4	-	-
K8	1	3,5	-	-
K9	1	3,5	-	-
K10	1	3	-	-
K11	1	3	-	-
K12	1	4	-	-
K13	1	3,5	-	-
K14	1	3,5	-	-
K15	1	2,5	-	-
K16	1	5	-	-
K17	1	3,5	-	-
K18	1	4	-	-
K19	1	4	-	-
K20	1	3	-	-
K21	1	4,5	-	-
H1	2	3,5	1 h 17 min	34,5
H2	2	4	1 h 30 min	31
H3	1	4	1 h 34 min	42
H4	1	4	2 h 15 min	45
H5	1	5,5	1 h 45 min	37,5
H6	1	4	1 h 57 min	39,5
H7	1	-	2 h 34 min	45
H8	2	4	1 h 37 min	38
H9	2	3	1 h 46 min	37
H10	2	3	1 h 22 min	27
H11	1	2,5	1 h 5 min	24
H12	1	7	1 h 36 min	32
H13	2	2,5	2 h	42,5
H14	1	3	1 h 40 min	32
H15	1	2,5	2 h 10 min	44
H16	1	3,5	1 h 30 min	32
Kerätty aineisto yhteensä	43	127	27 h 38 min	583
Analysoitava aineisto yhteensä	39	118	22 h 18 min	475

Liite 4. IPA-analyysin vaiheet Smithin ym. (2009) ja Smithin ym. (2022) mukaan.



Kuvio 1. IPA-analyysin vaiheet (Smith ym. 2009, 79–107; Smith ym. 2022, 75–108; Smith & Osborn 2015, 38–51).

Liite 5. Tutkimukseen osallistuneiden ryhmäkokemuksellisten teemojen (GET) ja henkilökohtaisten kokemuksellisten teemojen (PET) esiintyminen.

Taulukko 1. Kirjallisesti vastanneiden työntekijöiden kuulluksi tulemisen kokemukset: ryhmäkokemuksellisten teemojen (GET) ja henkilökohtaisten kokemuksellisten teemojen (PET) esiintyminen .

	KUULLUKSI TULEMISEN KOKEMUS	LÄHIESIHENKILÖ-SUHTEEEN LAATU	Lähiesihenkilö-suhteen laatu	LÄHI-JOHTAMINEN	Lähijohtaminen
K1	2	0	0	0	0
K2	3	1	1	0	0
K3	3	0	0	0	0
K4	4	1	1	1	1
K5	2	0	0	1	1
K6	-	-	-	-	-
K7	3	0	0	0	0
K8	3	0	0	0	0
K9	4	1	1	0	0
K10	2	0	0	0	0
K11	3	0	0	0	0
K12	3	0	0	1	1
K13	3	0	0	0	0
K14	4	1	1	0	0
K15	2	0	0	0	0
K16	4	0	0	0	0
K17	5	0	0	1	1
K18	3	0	0	1	1
K19	4	0	0	0	0
K20	3	1	1	1	1
K21	2	1	1	0	0

	OMAN TILANTEEN TUNNISTAMINEN	Oman tilanteen ymmärtäminen	Omien työkykymuutosten tunnistaminen
K1	0	0	0
K2	0	0	0
K3	0	0	0
K4	0	0	0
K5	0	0	0
K6	-	-	-
K7	0	0	0
K8	0	0	0
K9	0	0	0
K10	0	0	0
K11	0	0	0
K12	0	0	0
K13	0	0	0
K14	0	0	0
K15	0	0	0
K16	0	0	0
K17	0	0	0
K18	0	0	0
K19	0	0	0
K20	0	0	0
K21	0	0	0

	TYÖKYKY- MUUTOKSISTA KERTOMINEN	Keskustelu- tilanne	Työkyky- haasteiden kuvaaminen	TYÖKYKY- MUUTOSTEN YMMÄRTÄMINEN	Työntekijän tarpeiden ymmärtäminen	Työuupumuksen tunnistaminen
K1	2	1	1	0	0	0
K2	1	1	0	0	0	0
K3	1	0	1	1	1	0
K4	1	0	1	0	0	0
K5	1	0	1	0	0	0
K6	-	-	-	-	-	-
K7	1	1	0	0	0	0
K8	1	0	1	1	1	0
K9	1	0	1	0	0	0
K10	1	0	1	1	1	0
K11	1	0	1	1	1	0
K12	1	0	1	0	0	0
K13	1	0	1	1	1	0
K14	1	0	1	1	0	1
K15	1	1	0	1	1	0
K16	2	1	1	1	1	0
K17	1	0	1	1	1	0
K18	1	0	1	0	0	0
K19	1	1	0	2	2	0
K20	1	1	0	0	0	0
K21	1	0	1	0	0	0

	TYÖNTEKIJÄN VIESTIIN SUHTAUTUMINEN	Keskustelu- osaaminen	Työntekijän asian kiinnostavuus
K1	0	0	0
K2	1	1	0
K3	1	1	0
K4	1	0	1
K5	0	0	0
K6	-	-	-
K7	2	0	2
K8	1	0	1
K9	1	0	1
K10	0	0	0
K11	1	1	0
K12	1	1	0
K13	1	1	0
K14	1	1	0
K15	0	0	0
K16	1	1	0
K17	2	1	1
K18	1	0	1
K19	1	0	1
K20	0	0	0
K21	0	0	0

Taulukko 2. Haastateltujen työntekijöiden kuulluksi tulemisen kokemukset: ryhmäkokemuksellisten teemojen (GET) ja henkilökohtaisten kokemuksellisten teemojen (PET) esiintyminen.

	KUULLUKSI TULEMISEN KOKEMUS	LÄHIESIHENKILÖ-SUHTEEN LAATU	Lähiesihenkilö-suhteen laatu	LÄHI-JOHTAMINEN	Lähijohtaminen
H1U1	51	5	5	1	1
H1U2	35	8	8	9	9
H2U1	35	1	1	0	0
H2U2	15	2	2	2	2
H3U1	34	1	1	3	3
H4U1	22	3	3	0	0
H5U1	43	3	3	6	6
H6U1	42	5	5	0	0
H7U1	24	3	3	8	8
H8U1	23	0	0	2	2
H8U2	13	0	0	1	1
H9U1	34	0	0	0	0
H9U2	7	0	0	0	0
H10U1	14	1	1	3	3
H10U2	29	3	3	13	13
H11U1	20	1	1	0	0
H12U1	28	1	1	7	7
H13U1	16	0	0	1	1
H13U2	10	0	0	0	0

	OMAN TILANTEEN TUNNISTAMINEN	Oman tilanteen ymmärtäminen	Omien työkyky muutosten tunnistaminen
H1U1	3	2	1
H1U2	2	0	2
H2U1	1	1	0
H2U2	1	0	1
H3U1	2	1	1
H4U1	2	2	0
H5U1	2	1	1
H6U1	1	1	0
H7U1	1	1	0
H8U1	2	1	1
H8U2	1	1	0
H9U1	3	2	1
H9U2	1	0	1
H10U1	0	0	0
H10U2	1	0	1
H11U1	3	2	1
H12U1	0	0	0
H13U1	0	0	0
H13U2	1	1	0

	TYÖKYKY- MUUTOKSISTA KERTOMINEN	Keskustelu- tilanne	Työkyky- haasteiden kuvaaminen	TYÖKYKY- MUUTOSTEN YMMÄRTÄMINEN	Työntekijän tarpeiden ymmärtäminen	Työuupumuksen tunnistaminen
H1U1	19	7	12	13	11	2
H1U2	7	1	6	9	4	5
H2U1	7	2	5	6	3	3
H2U2	5	1	4	4	1	3
H3U1	7	2	5	14	7	7
H4U1	6	4	2	3	2	1
H5U1	3	2	1	24	7	17
H6U1	13	5	8	20	12	8
H7U1	3	2	1	6	6	0
H8U1	5	2	3	9	7	2
H8U2	3	2	1	6	1	5
H9U1	11	2	9	18	15	3
H9U2	1	0	1	4	3	1
H10U1	3	1	2	3	2	1
H10U2	5	3	2	7	5	2
H11U1	3	2	1	6	3	3
H12U1	7	4	3	10	7	3
H13U1	2	2	0	8	6	2
H13U2	4	0	4	4	1	3

	TYÖNTEKIJÄN VIESTIIN SUHTAUTUMINEN	Keskustelu- osaaminen	Työntekijän asian kiinnostavuus
H1U1	10	6	4
H1U2	0	0	0
H2U1	20	13	7
H2U2	1	0	1
H3U1	7	1	6
H4U1	8	3	5
H5U1	5	1	4
H6U1	3	1	2
H7U1	3	1	2
H8U1	5	0	5
H8U2	2	0	2
H9U1	2	1	1
H9U2	1	1	0
H10U1	4	1	3
H10U2	0	0	0
H11U1	7	3	4
H12U1	3	1	2
H13U1	5	4	1
H13U2	1	0	1

Taulukko 3. Kirjallisesti vastanneiden työntekijöiden kuulluksi tulemisen merkitys työuupumuskokemukseen: ryhmäkokemuksellisten teemojen (GET) ja henkilökohtaisten kokemuksellisten teemojen (PET).

	KUULLUKSI TULEMISEN MERKITYS	TYÖKYVYN EDISTYMINEN	Toimenpiteet tilanteen edistämiseksi	Toipumista tukeva keskustelu
K1	-	-	-	-
K2	1	0	0	0
K3	1	0	0	0
K4	2	0	0	0
K5	-	-	-	-
K6	-	-	-	-
K7	1	0	0	0
K8	1	0	0	0
K9	1	0	0	0
K10	1	0	0	0
K11	2	0	0	0
K12	1	0	0	0
K13	1	0	0	0
K14	1	1	1	0
K15	-	-	-	-
K16	1	0	0	0
K17	1	0	0	0
K18	1	0	0	0
K19	1	0	0	0
K20	-	-	-	-
K21	1	0	0	0

	TYÖKYVYN HEIKENTYMINEN	Toimenpiteiden puuttuminen	Töihin paluuta tukeva keskustelu	Töistä pois jääminen
K1	-	-	-	-
K2	1	0	0	1
K3	1	1	0	0
K4	2	2	0	0
K5	-	-	-	-
K6	-	-	-	-
K7	1	0	0	1
K8	1	0	0	1
K9	1	1	0	0
K10	1	0	0	1
K11	2	1	0	1
K12	1	1	0	0
K13	1	0	0	1
K14	0	0	0	0
K15	-	-	-	-
K16	1	0	0	1
K17	1	0	0	1
K18	1	1	0	0
K19	1	1	0	0
K20	-	-	-	-
K21	1	1	0	0

Taulukko 4. Haastateltujen työntekijöiden kuulluksi tulemisen merkitys työuupumuskokemukseen: ryhmäkokemuksellisten teemojen (GET) ja henkilökohtaisten kokemuksellisten teemojen (PET).

	KUULLUKSI TULEMISEN MERKITYS	TYÖKYVYN EDISTYMINEN	Toimenpiteet tilanteen edistämiseksi	Toipumista tukeva keskustelu
H1U1	21	0	0	0
H1U2	5	5	2	3
H2U1	6	6	3	3
H2U2	4	4	3	1
H3U1	16	16	5	11
H4U1	13	0	0	0
H5U1	7	7	2	5
H6U1	15	0	0	0
H7U1	7	7	2	5
H8U1	14	14	7	7
H8U2	5	5	2	3
H9U1	13	0	0	0
H9U2	4	4	3	1
H10U1	10	0	0	0
H10U2	7	7	4	3
H11U1	8	0	0	0
H12U1	22	0	0	0
H13U1	6	0	0	0
H13U2	10	0	0	0

	TYÖKYVYN HEIKENTYMINEN	Toimenpiteiden puuttuminen	Töihin paluuta tukeva keskustelu	Töistä pois jääminen
H1U1	21	10	4	7
H1U2	0	0	0	0
H2U1	0	0	0	0
H2U2	0	0	0	0
H3U1	0	0	0	0
H4U1	13	2	6	5
H5U1	0	0	0	0
H6U1	15	5	4	6
H7U1	0	0	0	0
H8U1	0	0	0	0
H8U2	0	0	0	0
H9U1	13	6	1	6
H9U2	0	0	0	0
H10U1	10	6	1	3
H10U2	0	0	0	0
H11U1	8	1	2	5
H12U1	22	4	5	13
H13U1	6	1	3	2
H13U2	10	4	3	3

Liite 6. Tutkimukseen osallistuneiden haastateltujen työntekijöiden ryhmäkokemuksellisiin teemoihin (GET) ja henkilökohtaisiin kokemuksellisiin teemoihin (PET) sisältyvien sanoittamattomien tunnekokemusten esiintyminen.

Taulukko 1. Ryhmäkokemukselliseen teemaan (GET) lähiesihenkilösuhteen laatu ja sen sisältämään henkilökohtaiseen kokemukselliseen teemaan (PET) sisältyvien sanoittamattomien tunnekokemusten esiintyminen.

	LÄHIESIHENKILÖ-SUHTEEN LAATU	Lähiesihenkilösuhteen laatu	Onnellinen läheisestä lähiesihenkilösuhteesta	Surullinen etäisestä lähiesihenkilösuhteesta	Vihainen etäisestä lähiesihenkilösuhteesta
H1U1	3	3	0	3	0
H1U2	6	6	6	0	0
H2U1	1	1	0	1	0
H2U2	1	1	1	0	0
H3U1	0	0	0	0	0
H4U1	1	1	0	0	1
H5U1	2	2	0	0	2
H6U1	2	2	0	0	2
H7U1	1	1	0	1	0
H8U1	0	0	0	0	0
H8U2	0	0	0	0	0
H9U1	0	0	0	0	0
H9U2	0	0	0	0	0
H10U1	1	1	0	0	1
H10U2	0	0	0	0	0
H11U1	0	0	0	0	0
H12U1	0	0	0	0	0
H13U1	0	0	0	0	0
H13U2	0	0	0	0	0

Taulukko 2. Ryhmäkokemukselliseen teemaan (GET) lähijohtaminen ja sen sisältämään henkilökohtaiseen kokemukselliseen teemaan (PET) sisältyvien sanoittamattomien tunnekokemusten esiintyminen.

	LÄHI- JOHTAMINEN	Lähi- johtaminen	Keskustelut työn arjessa lähiesihenkilön kanssa pelottavat	Onnellinen työn arjessa tukevasta lähiesihenkilöstä	Onnellinen työn arjessa tukevasta työyhteisöstä
H1U1	0	0	0	0	0
H1U2	9	9	0	6	3
H2U1	0	0	0	0	0
H2U2	2	2	0	2	0
H3U1	3	3	0	0	0
H4U1	0	0	0	0	0
H5U1	0	0	0	0	0
H6U1	0	0	0	0	0
H7U1	5	5	1	0	0
H8U1	2	2	0	0	0
H8U2	0	0	0	0	0
H9U1	0	0	0	0	0
H9U2	0	0	0	0	0
H10U1	3	3	0	0	0
H10U2	4	4	0	3	1
H11U1	0	0	0	0	0
H12U1	4	4	0	0	0
H13U1	0	0	0	0	0
H13U2	0	0	0	0	0

	Surullinen, että lähiesihenkilö ei tue työn arjessa	Surullinen, että lähiesihenkilön johtamistaidot ovat puutteelliset	Vihainen, että lähiesihenkilön johtamistaidot ovat puutteelliset
H1U1	0	0	0
H1U2	0	0	0
H2U1	0	0	0
H2U2	0	0	0
H3U1	0	2	1
H4U1	0	0	0
H5U1	0	0	0
H6U1	0	0	0
H7U1	3	1	0
H8U1	0	0	2
H8U2	0	0	0
H9U1	0	0	0
H9U2	0	0	0
H10U1	0	1	2
H10U2	0	0	0
H11U1	0	0	0
H12U1	0	2	2
H13U1	0	0	0
H13U2	0	0	0

Taulukko 3. Ryhmäkokemukselliseen teemaan (GET) oman tilanteen tunnistaminen ja sen sisältämiin henkilökohtaisiin kokemuksellisiin teemoihin (PET) sisältyvien sanoittamattomien tunnekokemusten esiintyminen.

	OMAN TILANTEEN TUNNISTAMINEN	Oman tilanteen ymmärtäminen	Surullinen, että ei tunnistanut omaa tilannettaan	Vihainen, että ei tunnistanut omaa tilannettaan
H1U1	2	2	0	2
H1U2	2	0	0	0
H2U1	1	1	1	0
H2U2	1	0	0	0
H3U1	1	1	0	1
H4U1	2	2	1	1
H5U1	0	0	0	0
H6U1	1	1	1	0
H7U1	1	1	1	0
H8U1	1	1	1	0
H8U2	0	0	0	0
H9U1	1	1	1	0
H9U2	0	0	0	0
H10U1	0	0	0	0
H10U2	0	0	0	0
H11U1	0	0	0	0
H12U1	0	0	0	0
H13U1	0	0	0	0
H13U2	0	0	0	0

	Omien työkykymuutosten tunnistaminen	Onnellinen hyvästä itsetuntemuksesta
H1U1	0	0
H1U2	2	2
H2U1	0	0
H2U2	1	1
H3U1	0	0
H4U1	0	0
H5U1	0	0
H6U1	0	0
H7U1	0	0
H8U1	0	0
H8U2	0	0
H9U1	0	0
H9U2	0	0
H10U1	0	0
H10U2	0	0
H11U1	0	0
H12U1	0	0
H13U1	0	0
H13U2	0	0

Taulukko 4. Ryhmäkokemukselliseen teemaan (GET) työkykymuutoksista kertominen ja sen sisältämään henkilökohtaiseen kokemukselliseen teemaan (PET) keskustelutilanne sisältyvien sanoittamattomien tunnekokemusten esiintyminen.

	TYÖKYKY- MUUTOKSISTA KERTOMINEN	Keskustelu- tilanne	Onnellinen, että asian esiin ottaminen on helppoa	Pelottaa ottaa asia esiin	Surullinen, että asian esiin ottaminen jäi yritykseksi	Vihainen, että asian esiin ottaminen jäi yritykseksi
H1U1	12	2	1	1	0	0
H1U2	7	1	0	1	0	0
H2U1	2	0	0	0	0	0
H2U2	4	0	0	0	0	0
H3U1	0	0	0	0	0	0
H4U1	1	0	0	0	0	0
H5U1	0	0	0	0	0	0
H6U1	1	0	0	0	0	0
H7U1	1	0	0	0	0	0
H8U1	1	0	0	0	0	0
H8U2	0	0	0	0	0	0
H9U1	1	0	0	0	0	0
H9U2	0	0	0	0	0	0
H10U1	0	0	0	0	0	0
H10U2	0	0	0	0	0	0
H11U1	1	0	0	0	0	0
H12U1	2	1	0	0	1	0
H13U1	1	1	0	0	0	1
H13U2	0	0	0	0	0	0

	Työkyky- haasteiden kuvaaminen	Hellyys lääkäriä kohtaan	Onnellinen omasta avoimuudesta työkykyhaasteista	Surullinen, että työkykyhaasteiden kuvaaminen jäi yritykseksi	Surullinen, että työkykyhaasteiden kuvaaminen on vaikeaa
H1U1	10	0	2	0	4
H1U2	6	0	1	0	0
H2U1	2	1	0	0	1
H2U2	4	0	4	0	0
H3U1	0	0	0	0	0
H4U1	1	0	0	0	0
H5U1	0	0	0	0	0
H6U1	1	0	0	0	0
H7U1	1	0	0	1	0
H8U1	1	0	0	0	1
H8U2	0	0	0	0	0
H9U1	1	0	0	0	0
H9U2	0	0	0	0	0
H10U1	0	0	0	0	0
H10U2	0	0	0	0	0
H11U1	1	0	0	0	0
H12U1	1	0	0	1	0
H13U1	0	0	0	0	0
H13U2	0	0	0	0	0

	Työkykyhaasteiden kuvaaminen pelottaa	Vihainen itselle, että ei kuvannut työkykyhaasteita tarpeeksi	Vihainen, että keskustelu työkykyhaasteista jäi kesken	Vihainen, että työkykyhaasteiden kuvaaminen on vaikeaa
H1U1	0	1	2	1
H1U2	5	0	0	0
H2U1	0	0	0	0
H2U2	0	0	0	0
H3U1	0	0	0	0
H4U1	1	0	0	0
H5U1	0	0	0	0
H6U1	0	0	1	0
H7U1	0	0	0	0
H8U1	0	0	0	0
H8U2	0	0	0	0
H9U1	0	0	1	0
H9U2	0	0	0	0
H10U1	0	0	0	0
H10U2	0	0	0	0
H11U1	0	1	0	0
H12U1	0	0	0	0
H13U1	0	0	0	0
H13U2	0	0	0	0

Taulukko 5. Ryhmäkokemukselliseen teemaan (GET) työkykymuutosten ymmärtäminen ja sen sisältämään henkilökohtaiseen kokemukselliseen teemaan (PET) työntekijän tarpeiden ymmärtäminen sisältyvien sanoittamattomien tunnekokemusten esiintyminen.

	TYÖKYKY- MUUTOSTEN YMMÄRTÄMINEN	Työntekijän tarpeiden ymmärtäminen	Onnellinen lähiesihenkilön myönteisestä suhtautumisesta
H1U1	11	10	0
H1U2	6	3	3
H2U1	4	2	0
H2U2	4	1	1
H3U1	8	6	0
H4U1	1	0	0
H5U1	10	2	0
H6U1	7	4	0
H7U1	2	2	0
H8U1	4	3	0
H8U2	2	0	0
H9U1	7	6	0
H9U2	1	1	0
H10U1	3	2	0
H10U2	3	2	2
H11U1	2	1	0
H12U1	3	2	0
H13U1	3	3	0
H13U2	0	0	0

	Surullinen lähiesihenkilön suhtautumisesta	Surullinen lähiesihenkilön vastauksesta	Vihainen lähiesihenkilön suhtautumisesta	Vihainen lähiesihenkilön vastauksesta
H1U1	1	4	0	5
H1U2	0	0	0	0
H2U1	0	0	1	1
H2U2	0	0	0	0
H3U1	0	0	1	5
H4U1	0	0	0	0
H5U1	0	0	1	1
H6U1	0	0	4	0
H7U1	1	1	0	0
H8U1	1	0	1	1
H8U2	0	0	0	0
H9U1	0	0	3	3
H9U2	0	0	1	0
H10U1	0	0	0	2
H10U2	0	0	0	0
H11U1	0	0	1	0
H12U1	1	1	0	0
H13U1	0	0	1	2
H13U2	0	0	0	0

	Työuupumuksen tunnistaminen	Hellyys lähiesihenkilöä kohtaan	Onnellinen, että lähiesihenkilö tunnisti työuupumuksen	Surullinen, että lähiesihenkilö ei tunnista työuupumusta	Surullinen, että lähiesihenkilö mitätöi työuupumuksen	Vihainen, että lähiesihenkilö ei tunnista työuupumusta
H1U1	1	0	0	0	0	1
H1U2	3	1	2	0	0	0
H2U1	2	1	0	1	0	0
H2U2	3	0	3	0	0	0
H3U1	2	0	0	0	2	0
H4U1	1	0	0	1	0	0
H5U1	8	0	0	1	1	6
H6U1	3	0	0	3	0	0
H7U1	0	0	0	0	0	0
H8U1	1	0	0	0	1	0
H8U2	2	0	0	2	0	0
H9U1	1	0	0	1	0	0
H9U2	0	0	0	0	0	0
H10U1	1	0	0	0	1	0
H10U2	1	0	1	0	0	0
H11U1	1	0	0	1	0	0
H12U1	1	0	0	0	1	0
H13U1	0	0	0	0	0	0
H13U2	0	0	0	0	0	0

Taulukko 6. Ryhmäkokemukselliseen teemaan (GET) työntekijän viestiin suhtautuminen ja sen sisältämiin henkilökohtaisiin kokemuksellisiin teemoihin (PET) sisältyvien sanoittamattomien tunnekokemusten esiintyminen.

	TYÖNTEKIJÄN VIESTIIN SUHTAUTUMINEN	Keskustelu- osaaminen	Surullinen, että lähiesihenkilö ei osannut keskustella	Vihainen, että lähiesihenkilö ei osannut keskustella
H1U1	8	4	3	1
H1U2	0	0	0	0
H2U1	10	6	3	3
H2U2	1	0	0	0
H3U1	3	1	0	1
H4U1	1	0	0	0
H5U1	1	0	0	0
H6U1	1	0	0	0
H7U1	2	0	0	0
H8U1	0	0	0	0
H8U2	1	0	0	0
H9U1	1	0	0	0
H9U2	0	0	0	0
H10U1	3	1	0	1
H10U2	0	0	0	0
H11U1	3	2	2	0
H12U1	1	1	1	0
H13U1	2	1	0	1
H13U2	0	0	0	0

	Työntekijän asian kiinnostavuus	Onnellinen, että lähiesihenkilö kuunteli työntekijän asian	Surullinen, että lähiesihenkilöä ei kiinnostanut työntekijän asia	Vihainen, että lähiesihenkilö ei halua keskustella työntekijän asiasta	Vihainen, että lähiesihenkilöä ei kiinnostanut työntekijän asia
H1U1	4	0	3	0	1
H1U2	0	0	0	0	0
H2U1	4	0	1	0	3
H2U2	1	1	0	0	0
H3U1	2	0	0	1	1
H4U1	1	0	0	0	1
H5U1	1	0	0	0	1
H6U1	1	0	1	0	0
H7U1	2	0	1	0	1
H8U1	0	0	0	0	0
H8U2	1	0	1	0	0
H9U1	1	0	0	0	1
H9U2	0	0	0	0	0
H10U1	2	0	1	0	1
H10U2	0	0	0	0	0
H11U1	1	0	0	1	0
H12U1	0	0	0	0	0
H13U1	1	0	0	0	1
H13U2	0	0	0	0	0

Taulukko 7. Ryhmäkokemukselliseen teemaan (GET) työkyvyn edistyminen ja sen sisältämiin henkilökohtaisiin kokemuksellisiin teemoihin (PET) sisältyvien sanoittamattomien tunnekokemusten esiintyminen.

	TYÖKYVYN EDISTYMINEN	Toimenpiteet tilanteen edistämiseksi	Onnellinen toimenpiteistä	Surullinen toimenpiteiden puutteesta	Vihainen toimenpiteiden puutteesta
H1U1	0	0	0	0	0
H1U2	4	2	2	0	0
H2U1	2	2	0	0	2
H2U2	2	1	1	0	0
H3U1	2	0	0	0	0
H4U1	0	0	0	0	0
H5U1	1	0	0	0	0
H6U1	0	0	0	0	0
H7U1	3	1	0	1	0
H8U1	0	0	0	0	0
H8U2	2	1	0	0	1
H9U1	0	0	0	0	0
H9U2	2	2	2	0	0
H10U1	0	0	0	0	0
H10U2	3	2	2	0	0
H11U1	0	0	0	0	0
H12U1	0	0	0	0	0
H13U1	0	0	0	0	0
H13U2	0	0	0	0	0

	Toipumista tukeva keskustelu	Onnellinen toipumista tukevasta keskustelusta	Surullinen, että keskustelu ei tuenut toipumista	Vihainen, että keskustelu ei tuenut toipumista
H1U1	0	0	0	0
H1U2	2	2	0	0
H2U1	0	0	0	0
H2U2	1	1	0	0
H3U1	2	0	0	2
H4U1	0	0	0	0
H5U1	1	0	0	1
H6U1	0	0	0	0
H7U1	2	0	1	1
H8U1	0	0	0	0
H8U2	1	0	0	1
H9U1	0	0	0	0
H9U2	0	0	0	0
H10U1	0	0	0	0
H10U2	1	1	0	0
H11U1	0	0	0	0
H12U1	0	0	0	0
H13U1	0	0	0	0
H13U2	0	0	0	0

Taulukko 8. Ryhmäkokemukselliseen teemaan (GET) työkyvyn heikentyminen ja sen sisältämiin henkilökohtaisiin kokemuksellisiin teemoihin (PET) sisältyvien sanoittamattomien tunnekokemusten esiintyminen.

	TYÖKYVYN HEIKENTYMINEN	Toimenpiteiden puuttuminen	Surullinen toimenpiteiden puutteesta	Vihainen toimenpiteiden puutteesta
H1U1	13	7	5	2
H1U2	0	0	0	0
H2U1	0	0	0	0
H2U2	0	0	0	0
H3U1	0	0	0	0
H4U1	1	0	0	0
H5U1	0	0	0	0
H6U1	5	1	0	1
H7U1	0	0	0	0
H8U1	0	0	0	0
H8U2	0	0	0	0
H9U1	1	1	0	1
H9U2	0	0	0	0
H10U1	4	3	0	3
H10U2	0	0	0	0
H11U1	5	1	0	1
H12U1	5	0	0	0
H13U1	2	1	0	1
H13U2	2	2	0	2

	Töihin paluuta tukeva keskustelu	Surullinen, että keskustelu ei tukenut töihin paluuta	Vihainen, että keskustelu ei tukenut töihin paluuta	Töistä pois jääminen	Surullinen työkyvyn menettämisestä	Vihainen, että keskustelu ei edistänyt tilannetta
H1U1	0	0	0	6	0	6
H1U2	0	0	0	0	0	0
H2U1	0	0	0	0	0	0
H2U2	0	0	0	0	0	0
H3U1	0	0	0	0	0	0
H4U1	1	0	1	0	0	0
H5U1	0	0	0	0	0	0
H6U1	2	0	2	2	0	2
H7U1	0	0	0	0	0	0
H8U1	0	0	0	0	0	0
H8U2	0	0	0	0	0	0
H9U1	0	0	0	0	0	0
H9U2	0	0	0	0	0	0
H10U1	0	0	0	1	1	0
H10U2	0	0	0	0	0	0
H11U1	1	0	1	3	3	0
H12U1	1	1	0	4	4	0
H13U1	0	0	0	1	1	0
H13U2	0	0	0	0	0	0