

SATAKUNNAN AMMATTIKORKEAKOULU

Hannu Salokangas

RAUMAN KRIISIKESKUS ANKKURPAIKAN  
KRIISITYÖNTEKIJÖIDEN TYÖSSÄ JAKSAMINEN

SOSIAALIALAN KOULUTUSOHJELMA  
Sosiaalipedagogiikan suuntautumisvaihtoehto

2006

# RAUMAN KRIISIKESKUS ANKKURPAIKAN KRIISITYÖNTEKIJÖIDEN TYÖSSÄ JAKSAMINEN

Salokangas, Hannu  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan Porin yksikkö  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaalipedagogiikan suuntautumisvaihtoehto  
Joulukuu 2006  
Ohjaaja: Kari Rajaniemi, YTM  
YKL: 59.563  
Sivuja: 54

Avainsanat: työssä jaksaminen, voimavarat, kriisityö, työuupumus

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kriisityöntekijöiden työssä jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä työyhteisössä ja jaksamista tukevia yksilöllisiä voimavaroja.

Olellaisia teemoja joita käsiteltiin tässä opinnäytetyössä, olivat jaksamiseen vaikuttavat tekijät työyhteisössä ja työajan ulkopuolella, työuupumus ja siitä selviytyminen, ja auttamistyö.

Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista eli laadullista lähestymistapaa. Tutkimuksen harkinnanvaraisena otoksena oli Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikan kuusi kriisityöntekijää. Tutkimusaineisto kerättiin käyttämällä sekä strukturoitua kyselylomaketta että haastattelemalla. Haastatteluosion tarkoitus oli täydentää kyselylomaketta. Vastausprosentti sekä kyselyssä että haastatteluosiossa oli 100 prosenttia.

Tutkimustulosten mukaan lähes kaikki kriisityöntekijät kokivat jaksavansa hyvin. Vaikutusmahdollisuudet oman työn sisältöön, työn päivittäinen vaihtelu ja työn tarjoamat henkilökohtaiset kehitysmahdollisuudet vaikuttivat olennaisesti työssä jaksamiseen. Tiivis ja avoin yhteys työtovereiden välillä työssä ja vapaa-aikana nousi keskeisimmäksi jaksamista tukevaksi tekijäksi.

Yksilöllisistä voimavaroista perhe, ihmissuhteet, oma aika, harrastukset, liikunta ja luonto tukivat työssä jaksamista. Oma henkinen tasapaino koettiin kriisityössä työskentelyn edellytykseksi. Keskittymistä vaativa tekeminen ja oma aika auttoivat selviytymään ja jaksamaan tilanteissa, joissa asiakkaan elämäntilanteessa oli erityisen rankkoja asioita.

Merkittävimpänä uhkana jaksamiselle koettiin olevan työnohjauksen mahdollinen katkeaminen syystä tai toisesta. Myös yhteyden mahdollinen katkeaminen tai puuttuminen työtovereiden välillä koettiin tekevän kriisityön tekemisestä mahdotonta.

Tutkimustuloksiin viitaten, auttamistyössä työskentelevien jaksamisen kannalta on tärkeää, että työntekijöiden välit ovat tiiviit ja avoimet ja työnohjaus toimivaa.

## HOW CRISIS WORKERS COPE AT WORK IN RAUMA'S CRISIS CENTRE ANKKURPAIKK'

Salokangas, Hannu  
Satakunta University of Applied Sciences  
School of Social Services and Health Care, Pori  
Degree programme of Social Pedagogy  
December 2006  
Supervisor: Kari Rajaniemi, M.Soc.Sc.  
Pages: 54

Keywords: coping at work, resources of energy, crisis work, work-related exhaustion

---

The aim of the thesis was to research and find out factors—both in the work community and personal life of crisis workers—that affect coping at work.

Essential themes covered in the thesis include factors—both personal and pertaining to the work community—that affect coping at work, work-related exhaustion and how to manage through it, and crisis work.

Qualitative approach was used in the study. The six crisis workers of Rauma's Crisis Centre were deliberately chosen to be the representative sample. For carrying out the study, both a structured questionnaire and interviews were used to gather data. The purpose of the interviews was to supplement the questionnaire. The answer rate to both the questionnaire and interviews was 100 percent.

According to the results of the study almost all of the crisis workers felt they were coping well. The workers felt that they were able to take part in planning their work's content. They also felt that daily changes in the content of the work, and the chance for personal improvement, affected coping at work in an essential way. The most significant factor that supported coping at work turned out to be the intensive and open connection that the co-workers had in their professional relationships with each other.

Of personal resources of energy, family, social relationships, time spent alone, hobbies, physical exercise, and nature supported coping at work. A state of psychological and mental balance was felt to be a prerequisite for doing crisis work. Pastime that requires concentration along with time spent alone helped coping and getting along after handling customers who were in particularly tough situations.

The most significant threat to coping at work was felt to be the possible interruption—for one reason or another—to receiving professional work-related counsel. Another significant threat—one that would make crisis work impossible to do—was felt to be the possible lack of connection, understanding or lack of being on the same wavelength between co-workers.

In reference to the results of the study, people working among crisis work or closely related work need intense and open relationships with co-workers in order to cope at work, and also professional work-related counselling that meets their needs.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 TYÖSSÄ JAKSAMISEN TAUSTOJA .....	8
2.1 Kokonaisvaltainen jaksaminen.....	8
2.2 Jaksamisen historiaa Suomessa.....	9
2.3 Tietoyhteiskunnan uhkatekijöitä .....	9
2.4 Mistä jaksamisen käsite tulee.....	10
3 YKSILÖLLISET JAKSAMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT .....	10
3.1 Työn merkitys .....	12
3.2 Muutokset vaikuttavat jaksamiseen .....	13
3.3 Kriisityöntekijöiden näkemyksiä muutoksesta .....	14
3.4 Liikunta .....	15
3.5 Työn ja perheen yhteensovittaminen .....	15
3.6 Asennemuutos tarpeen .....	17
3.7 Sisäinen innostus—Motivaatio .....	18
4 TYÖYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT TEKIJÄT .....	19
4.1 Työterveyshuolto .....	19
4.2 Muutosten vaikutuksia .....	20
4.3 Työnohjaus.....	22
4.4 Palaute .....	23
4.5 Me-henki .....	24
5 TYÖUUPUMUS JA SIITÄ SELVIITYMINEN .....	25
5.1 Jaksamisesta innostumiseen .....	26
5.2 Riittämättömyyden tunne .....	26
5.3 Uupumuksen hälytysmerkkejä.....	27
5.4 Jaksamisen kulissin ylläpitäminen vie voimia .....	28
5.5 Mistä työuupumuksessa on kyse.....	29

6 KRIISI- JA AUTTAMISTYÖ .....	29
6.1 Kriisi.....	30
6.2 Kriisityön luonne ja sisältö.....	31
7 AIEMMAT TUTKIMUKSET .....	33
8 TUTKIMUSTEHTÄVÄT .....	34
9 TUTKIMUSMENETELMÄT .....	35
10 TUTKIMUSTULOKSET .....	36
10.1 Tutkimuksen kohderyhmän taustatiedot .....	36
10.2 Kriisityöntekijöiden työssä jaksamisen taso .....	37
10.3 Työyhteisön vahvuudet kriisityöntekijöiden näkökulmasta.....	37
10.4 Työ itsessään koettiin merkitykselliseksi.....	39
10.5 Jaksamiseen vaikuttavat yksilölliset tekijät työajan ulkopuolella.....	40
10.6 Yksilöllisiä jaksamista tukevia tekijöitä työpaikan ja työajan sisällä .....	41
10.7 Työssä jaksamisen uhkia ja työolojen kehittämisehdotuksia.....	42
11 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO .....	44
LÄHTEET .....	48
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Työssä jaksaminen on muuttunut haasteelliseksi työelämässä tapahtuneiden suurien muutosten myötä. Työntekijöiden jaksaminen ei ole enää itsestäänselvyys. Tilastot sairaspöissaoloista sekä mielenterveys- ja päihdeongelmista kertovat todellisesta yhteiskunnan haasteesta. Erityisesti sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset valittavat työn paljoutta ja ovat lujilla (Hämäläinen 2001, 20).

Suomalaisten työtahti on kiristynyt, ja työ koetaan henkisesti raskaaksi. Työyhteisön arjessa epävarmuus, kilpailuhenkisyys ja sosiaaliset ristiriidat ovat lisääntyneet. Samanaikaisesti vaikutusmahdollisuudet oman työn sisältöön ovat parantuneet. Vaikka ongelmat ovat kasvaneet ja työpaineet lisääntyneet, niin työntekijät arvostavat työtään entistä enemmän. (Jokinen & Saaristo 2002, 105.)

Työssä jaksaminen aiheena on ajaton. Sitä on tutkittu paljon ja tutkitaan jatkuvasti. Yhteiskunta haluaa—ja sen täytyy—panostaa työikäisten jaksamiseen ja pysymiseen työelämässä. Työuupumus on koko yhteiskunnan yhteinen asia, koska jaksamattomuus vaikuttaa työntekijän lisäksi työyhteisöön, perheeseen ja muihin ihmissuhteisiin.

Kriisityöntekijöille työssä jaksaminen on jatkuva haaste, koska auttamistyö—luonteensa vuoksi—vaatii paljon voimavaroja. Kriisityössä työskentely edellyttää muun muassa henkistä tasapainoa, vahvaa itsetuntemusta, itseluottamusta, joustavuutta työajoissa ja monen asian samanaikaista hallintaa.

Idea opinnäytetyön aiheesta sai alkunsa Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikan kriisityöntekijöistä. Pyysin kriisikeskusta tarjoamaan minulle tutkimusaiheita, mikäli kiinnostusta opinnäytetyön tilaustyöhön löytyisi. Toiminnanjohtaja lupasi ottaa asian puheeksi kriisityöntekijöiden palaverissa. Palaverin jälkeen sain puhelun ja innostuin tarjotusta aiheesta. Siitä tutkimusprosessi lähti käyntiin.

Teoreettisen osan tavoitteena on selvittää ja antaa taustatietoa työssä jaksamiseen vaikuttavista seikoista ja kriisi- ja auttamistyön luonteesta. Teoriaosuudessa tarkastellaan

sekä työyhteisöön liittyviä asioita että työajan ulkopuolella olevia asioita. Teemoja ovat muun muassa motivaatio, työn hallinnan tunne, johtajuus ja tukeminen, ihmissuhteet, muutokset, salassapitovelvollisuus, työnohjaus ja työterveyshuolto.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mitkä asiat vaikuttavat kriisityöntekijöiden ja auttamistyössä työskentelevien jaksamiseen. Opinnäytetyössä tarkastellaan sekä työyhteisön sisällä olevia asioita että työajan ulkopuolella olevia asioita.

## 2 TYÖSSÄ JAKSAMISEN TAUSTOJA

Työssä jaksaminen vaikuttaa olevan riippuvainen yleisestä jaksamisen tasosta eli kokonaisjaksamisesta (Hämäläinen 2001, 43). Teoriaa tukee terapeutti ja työyhteisökouluttaja Pekka Hämäläisen tekemät haastattelut, hänen työkokemus terapeuttina ja työyhteisökouluttajana, sekä muu jaksamiseen liittyvä kirjallisuus, nettilähteet ja käytännön tieto. Lukuisissa aikaisemmissa tutkimuksissa on havaittu, että työssä jaksamiseen vaikuttavat monet tekijät sekä työyhteisössä että työajan ulkopuolella. Muun muassa esimiehellä, työpaikan ilmapiirillä ja ihmissuhteilla, työnohjauksella, työterveyshuollolla, koulutuksella, perheellä, ystävillä ja harrastuksilla on vaikutusta jaksamiseen.

Jaksamisen ja jaksamattomuuden rajaa ei voida tarkoin määritellä. Lähtökohta on, että jokainen on oman jaksamisensa paras asiantuntija. (Hämäläinen 2001, 12.) Jaksamista tarkastellaan teoriaosuudessa sekä jaksamista tukevien että jaksamista vaikeuttavien asioiden näkökulmista.

### 2.1 Kokonaisvaltainen jaksaminen

Pekka Hämäläisen mukaan työelämän paineet ovat kasvaneet ja usko jaksamiseen yksilötasolla heikentynyt (2001, 42). On aihetta pohtia, johtuuko voimien vähäisyys työstä vai jostakin muusta. Elämä on kokonaisuus, josta työ on yksi osa-alue. Vaikka työ on tärkeä osa elämää, elämässä on myös muita tärkeitä osa-alueita. Jaksaminen työssä on sidoksissa yleiseen jaksamiseen ja elämän kokonaisvaltaiseen tasapainoon. (Hämäläinen 2001, 43.)

Kokonaisvaltainen jaksaminen edellyttää, että ihminen työn, perheen ja harrastuksien lomassa hoitaa itseään. Peruskunnon ylläpitäminen, oma aika ja terveet ruokailutavat vaikuttavat suoraan ihmisen jaksamiseen ja hyvinvointiin. Jos ei ole riittävästi voimia, ihminen väsyä ja ärsyyntyy helpommin ja voimat loppuvat helposti kesken. (Hämäläinen 2001, 46.)



## 2.2 Jaksamisen historiaa Suomessa

Suomalainen yhteiskunta on ajan kuluessa omaksunut sinnittelyn kulttuurin. Sinnittelemällä selviydytään vastaan tulevista haasteista ja samalla yritetään luoda hyvää elämää. Vaikka Suomea suoranaisesti uhkaavat ulkoiset tekijät ovat käytännössä poistuneet tai vähintään siirtyneet taka-alalle, sitkeys ja säälimätön työnteko ovat säilyneet leimaavina piirteinä suomalaisten elämäntavoissa. Edelleen uskotaan näiden piirteiden kantavaan vaikutukseen vastoinkäymisissä. (Hämäläinen 2001, 9.)

Sitkeys on syvällä suomalaisten juurissa. Metsät on raivattu pelloiksi ja asumiskelpoiksi ankaran työn avulla. Puutteesta, kurjuudesta ja hallavuosista on selviydytty. Sot aikana miehet antoivat kaikkensa rintamalla, kun taas naiset raatoivat kotona useimpien lasten, karjan ja peltojen kanssa. Voimavaroja koeteltiin, mutta jälleen selviydyttiin. Kohdatessaan vaikeuksia isämme ja esi-isämme ovat lannistumisen sijaan käärineet hihhojaan ja ryhtyneet töihin. Historiamme osoittaa, että me olemme sitkeä ja sisukas kansa, joka selviytyy vaikeudesta kuin vaikeudesta. (Hämäläinen 2001, 9-10.)

Yhteiskuntamme 2000-luvun alussa vaatii myös jaksamista. On hyvin tavallista, että arkeen sisältyy työpaineita. Työ vie voimia, mutta me suomalaiset emme osaa hellittää, koska haluamme selviytyä. (Hämäläinen 2001, 10.)

## 2.3 Tietoyhteiskunnan uhkatekijöitä

Työn luonne on muuttunut rajusti viime vuosikymmeninä. Koko ihmisen identiteetti, aikaisempi elämäntapa ja tapa suhtautua työhön ovat kokeneet muutoksia. Työ on muotoutunut pään sisällä tapahtuvaksi ajattelu-, suunnittelu- ja organisointityöksi. Kyseinen muutos aiheuttaa stressiä ja pakottaa sopeutumiseen. Työn tekeminen vanhoilla työkaluilla ei välttämättä tahdo enää onnistua. (Hämäläinen 2001, 56.)

Maailmassa tapahtuneen tietoteknisen kehityksen myötä, työelämässä ei käytännössä voi vältyä rajattomalta tietotulvan todellisuudelta. Erityisesti virtuaalimaailma laajenee, ja työntekijää piinaava tietokuormitus lisääntyy koko ajan. Aivot kuormittuvat liian monista impulsseista. Tietoa tulee monesta eri kanavasta—puhelimitse, paperilla, säh-

köpostissa, netistä jne. Sitä on niin paljon saatavilla että kaikkea on mahdotonta hallita. Työntekijän on itse päätettävä tärkeysjärjestyksistä tiedon saannin ja käsittelyn suhteen. Jaksamiseen vaikuttaa se, osaako työntekijä tehdä oikeita valintoja tiedon käsittelyn suhteen. (Hämäläinen 2001, 45.)

Etätyö on kasvussa. Työntekijä ei nykyään enää ole välttämättä sidoksissa tiettyyn paikkaan. Etätyössä ja virtuaalitiimeissä on olemassa hyvät puolensa, mutta niissä piilee ikäviä piirteitä. Persoonallinen kohtaaminen usein rajoittuu ja muuttuu ajan myötä pinnalliseksi. Virtuaalikohtaamisista muodostuu helposti asiakeskeisiä, niin että henkilökohtaiset kuulumiset eivät enää mahdu työyhteisön arkeen. Sellainen työ etäännyttää ihmiset toisistaan, ja silloin on vaara että ihminen jää yksin omine murheineen ja huoli-neen. Ajan järjestämisen tärkeys puhumiselle ja kuuntelemiselle korostuu etätyön lisääntyessä. (Hämäläinen 2001, 45-46.)

#### 2.4 Mistä jaksamisen käsite tulee

Pekka Hämäläisen (2001, 10) mukaan, jaksaminen käsitteenä nousee sinnittelyn kulttuurista. Joku saattaa huokailla haluavansa jaksaa viikonloppuun, toinen vuosilomaan, kolmas eläkeikään. Kuvitellaan ja toivotaan elämän helpottuvan kun jaksetaan vielä vähän. Halutaan uskoa siihen, että kaiken vaivannäön ja ponnistelun jälkeen jossakin odottaa palkinto, että silloin elämä alkaa. Toivo paremmasta tulevaisuudesta antaa voimia jaksaa päivästä tai viikosta toiseen. ”Toivolla on siivet, se kantaa pahan yli”. (Hämäläinen 2001, 10.)

### 3 YKSILÖLLISET JAKSAMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Kaikki jaksamisen voimavarat, tärkeä tieto ja osaaminen löytyvät ihmisestä itsestään. Ne ovat siellä valmiina olemassa ja odottavat että ne otetaan käyttöön. Edellytyksenä edellä mainittujen resurssien käyttöön ottamiselle on, että opitaan hiljentymään. Sisäistä ääntä on vaikea kuunnella ja se vaatii keskittymistä. Jokainen tuntee itsensä parhaiten.

Kun voimavarat löytyvät ja ihminen innostuu aidosti lapsen lailla elämästä, siitä riittää jaksamista myös työelämään. (Hämäläinen 2001, 12.)

Hämäläisen mukaan suurin syy elämisen innon katoamiseen löytyy jokaisesta itsestään. Ihmisestä tulee helposti oman elämänsä objekti, jolloin hänelle vain tapahtuu asioita. Tällöin muut ihmiset voivat vapaasti kohdella häntä hyvin tai huonosti. Ihmisyydelle olisi tärkeää, että jokainen löytäisi yhteyden itseensä oman elämänsä subjektina eli tekijänä. Innostuksen ja työn ilon löytäminen vaatii sen, että jokainen itse aktiivisesti ryhtyy etsimään ja tuottamaan sitä. (Hämäläinen 2001, 13-14.)

Toivon asettaminen paremman huomisen varaan on vaarallista. Jos ajatellaan ainoastaan tulevaa, tämä päivä menee ohi ja elämä voi jäädä elämättä. (Hämäläinen 2001, 10-11.) Vaikka toivo paremmasta huomisesta antaa voimia jaksaa eteenpäin voimia voi antaa myös se, että ajatellaan minkä yli on menneisyudessa selviytytty. Menneisyyden selviytymiset muistuttavat, että myös tästä päivästä selviytyminen on mahdollista. (Hämäläinen 2001, 10).

Raamatun mukainen elämäntapa—ja monen ihmisen motto—on elää päivä kerrallaan. Elämä on täynnä yllätyksiä. Yhdessä päivässä on riittävä määrä murheita, yllätyksiä ja haasteita. Keskittyminen yhteen päivään kerrallaan on suuren tavoitteen pilkkomista sopivan kokoiseksi osatavoitteeksi. Päivän ollessa ohi voidaan hyvällä mielin jättää kulunut päivä menneisyyteen. Seuraavana aamuna herääminen antaa mahdollisuuden keskittyä juuri siihen päivään ja ajatella, että uusi päivä tuo uudet mahdollisuudet.

Vanha viisaus sanoo että vain tämä hetki on tärkeä, muulla ei ole merkitystä. Oma elämänkokemuksemme vahvistaa viisauden: ihminen, joka ei kykene nauttimaan tästä päivästä, ei osaa tehdä sitä huomennakaan. Elämä ei koskaan ala huomenna. Elämä on tässä. Siksi jaksaminen johonkin päämäärään ei riitä tavoitteeksi. On päästävä jaksamisen taakse, asioihin jotka tuntuvat enemmän innostavilta ja vähemmän sinnittelyltä. Sitä voisi nimittää elämisen makuiseksi elämäksi, luonnonmukaiseksi elämäntavaksi tai yksinkertaisesti kyvyksi elää täysillä. (Hämäläinen 2001, 11.)

Tulevan onnen varaan ei kannata laskea, koska emme tiedä, elämmekö huomenna. Tällä päivällä on eniten merkitystä, joten siihen kannattaa panostaa täysillä. Työn ilo ja elä-

misen innostus rakentuvat kyvystä elää tätä hetkeä. Se ei tapahdu itsestään eikä odottamalla, joten meidän on itse lähdettävä onnea etsimään. (Hämäläinen 2001, 11.)

Ihmiset ovat hyvin erilaisia jaksamisen suhteen. Lisäksi voimavarat voivat vaihdella eri elämänvaiheissa. Yksi voimavarojen vaihteluun vaikuttava tekijä on henkilökohtaisten kriisien kohtaaminen. Henkilökohtaiset kriisit vaikuttavat olennaisesti ja näkyvästi työssä jaksamiseen. Työterveyshuollon ja työyhteisön tulisi muistaa, että voimien mittaamisessa vain työntekijä itse voi olla oman jaksamisensa mittari. Viimekädessä on luotettava arvioon, jonka ihminen itse antaa. Jokainen on paras asiantuntija oman jaksamisensa suhteen, ja myös elämänsä suhteen. (Hämäläinen 2001, 21.)

On tärkeää, että työntekijä kuuntelee omia tunteitaan, jaksamistaan ja pohtii tavoitteitaan elämänsä suhteen. Lisäksi on tärkeää varmistaa, että tulee kuulluksi omassa työyhteisössä. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus pitää puoliaan. Jos työ alkaa tuntua liian raskaalta tai työtehtävät omiin voimiin nähden ylimitoitetuilta, työntekijän kuuluu kertoa se. Jos työntekijä tällaisessa tilanteessa ei kerro tuntemuksistaan, sekä työntekijän terveys että itse työ ovat vaarassa. (Hämäläinen 2001, 22.)

### 3.1 Työn merkitys

Jaksamisen kannalta työelämän merkitys tulisi säilyttää mahdollisimman yksinkertaisena. Perustarkoitus on tehdä työtä, ansaita rahaa ja kehittää itsetuntoa ja arvostusta. Työ rytmittää myös elämää. Työn tekemisen etuja ovat muun muassa sosiaalinen vuorovaikutus, yhteenkuuluvuuden tunne, onnistumisen mahdollisuus ja mahdollisuus tuntea itsensä tarpeelliseksi. Työn kautta voidaan samalla kehittää yhteiskuntaa rakentamalla parempaa maailmaa. Työn kanssa ei tule silti olla naimisissa. Työelämältä ei tulisi odottaa samoja tunnetason elämyksiä ja ominaisuuksia kuin perhe-elämästä. (Hämäläinen 2001, 155; Internet 7.)

Nykypäivänä leipää ei välttämättä tarvitse ansaita ota hiessä. Työ voi olla mielekästä, palkitsevaa ja siitä on jopa lupa nauttia. Työn ei tarvitse olla pakollinen velvollisuus. Suhtautumalla työhön ja työn luomiin mahdollisuuksiin avoimesti ja myönteisesti ihmi-

nen voi säilyä elämänmyönteisenä. Jatkuva uuden oppiminen pitää mielen ja ihmisen virkeänä (Hämäläinen 2001, 105, 156.)

Työtä ei tule asettaa liian tärkeäksi elämän prioriteetiksi. Mitä enemmän arvostaa itseään työn kautta, sitä voimakkaammin mahdollinen työttömäksi jääminen vaikuttaa itsetuntoon ja -arvostukseen (Internet 7; Sihvonen 1996, 56). On tärkeää panostaa työelämän lisäksi myös kokonaisjaksamista tukevaan työajan ulkopuolella olevaan elämään. Vahva sosiaalinen tukiverkosto auttaa selviytymään myös kiperistä tilanteista, kuten edellä mainitusta työttömäksi jäämisestä.

### 3.2 Muutokset vaikuttavat jaksamiseen

Jatkuvat muutokset ja niihin sopeutuminen väsyttävät monia. Maailma muuttuu jatkuvasti, ja ympäristö vaatii ihmistä muuttumaan. Yksilön henkiseen hyvinvointiin vaikuttavat sekä laajat yhteiskunnalliset muutokset että yksittäisillä työpaikoilla tapahtuvat muutokset. Muutoksia on aina tapahtunut. (Hämäläinen 2001, 22-23; Internet 4.) Muutokset eivät ole läheskään aina kielteisiä. Muutosten kautta ihminen kasvaa, koska on opeteltava uusia asioita selviytyäkseen. Jatkuvan muutoksen keskellä aiemmat muutos- ja selviytymiskokemukset ovat arvokkaita. Aiemmistä kokemuksista on voinut muodostua sisäinen toimintamalli muutos- ja kriisitilanteiden varalle.

Selviytymistä muutoksista edesauttaa tai vaikeuttaa muun muassa miten muutokset tosiasiallisesti vaikuttavat yksittäiseen henkilöön, hänen henkiset ja fyysiset voimavaransa, ihmissuhteensa, työnsä koettu merkitys ja taloudellinen tilanteensa (Internet 6).

Alituinen kiire on yksi muutoksen uhkista. Kroonisen kiireen kierre aiheuttaa sen, että työntekijä ei osaa pysähtyä, ja hänellä on aina kiire jonnekin. Tehokkuuden tavoittelu johtaa usein siihen, että työntekijän on samanaikaisesti hallittava monta asiaa. Lounaalla kiireinen työntekijä syö, neuvottelee, puhuu välillä kännykkään, vilkuilee kalenteria ja valmistautuu palaveriin. Kiire voi myös aiheuttaa sen, että työyhteisön jäsenet alkavat ajattelemaan toisistaan käyttökohteina, joiden arvo on heidän tuottamassaan hyödyssä. Arvostus rakentuu suoritusten ja hyödyn kautta. (Hämäläinen 2001, 28-29.)

Sen lisäksi, että toisen työntekijän kohtaaminen ihmisenä vaikeutuu kiireen vuoksi, se aiheuttaa usein työntekijässä kyvyttömyyden kohdata itsensä. Ihmissyyden unohtamisella on tuhoisia seurauksia. Työntekijä saattaa perustaa itsetuntonsa täysin suorituskykyensä työelämässä. Loma-ajat ja jopa viikonloput saattavat tuntua turhauttavilta, jos kukaan ei soita työasioissa. Lisäksi tauko saattaa pakottaa työntekijää kuuntelemaan itseään ja kyseenalaistamaan elämäntapojaan. Ihmisellä on oikeus ihmisarvoon pelkän olemassaolonsa perusteella, mutta edellä mainittu elämäntyyli riistää tämän oikeuden työntekijältä. (Hämäläinen 2001, 29.)

Selviytyminen muutoksista on helpompaa jos oppii joitakin taitoja. Kyky oppia ohjailemaan muutosta on yksi näistä taidoista. Muutosten myötäileminen on toimivampaa kuin niiden vastustaminen. Myötäilemällä voi samalla vaikuttaa muutoksen kulkuun. Olemalla mukana muutoksessa ihmisestä tulee vaikuttaja. Muutosprosessissa ihminen luo myös omaa elämäänsä. (Hämäläinen 2001, 31.)

Yksi tapa selviytyä muutoksista on muokata omia ajatusmalleja. Voidaan tietoisesti pyrkiä ajattelemaan, että muuttunut työ on täynnä mielekkäitä haasteita. Vihdoinkin on lupa käyttää omaa luovuutta ja kekseliäisyyttä. Tällaisella ajattelutavalla pääsee pitkälle uraputkessa. (Hämäläinen 2001, 57.)

### 3.3 Kriisityöntekijöiden näkemyksiä muutoksesta

Opinnäytetyön empiirisen osan haastatteluissa toistui ajatus, että työn sisällön yksityiskohtien vaihtelu ja ennakoimattomuus tekevät kriisityöstä kiehtovaa. Vaihtelu koettiin myönteisenä, jaksamista tukevana asiana. Vaihtelulla haastateltavat tarkoittivat lähinnä työn jokapäiväistä vaihtelua—yksitoikkoisuuden vastakohtaa. Suuret organisaatiossa tapahtuvat muutokset tuntuivat kuitenkin haastattelujen perusteella vaikuttavan samalla tavalla kriisityöntekijöihin kuin muihin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisiin

### 3.4 Liikunta

Fyysisen kunnan ylläpitämisessä tärkeintä on liikunnan säännöllisyys, ei liikuntamuoto. Kuntoilua voi harrastaa yhdessä ystävien kanssa tai ohjatussa ryhmässä, jolloin liikunnan voi yhdistää ihmisten tapaamiseen. Liikuntamuodoista voi tiedustella esimerkiksi liikuntavirastoista, SULin toimistosta, Suomen kuntourheiluliitosta ja Suomen ladusta. (Internet 7.)

### 3.5 Työn ja perheen yhteensovittaminen

Perheellisten työntekijöiden hyvinvointi on havaittu olevan parempi kuin perheettömien. Optimaalisessa tilanteessa työ ja perhe täydentävät toisiaan, jolloin yksilön eri tarpeet tyydyttyvät. Toimeentulon lisäksi työ tarjoaa itsensä kehittämisen mahdollisuuksia, mielekkäitä haasteita ja itsearvostuksen lähteitä. Perhe-elämässä tyydyttyvät läheisyyden, rakkauden ja turvallisuuden tarpeet, jotka ovat ihmisen perustarpeita. (Internet 5.)

Perheeseen liittyvä työkuulttuuri tarkoittaa työpaikalla vallitsevia asenteita, arvoja ja käytäntöjä, jotka liittyvät perhe-elämään ja sen sovittamiseen työn kanssa. Perhemyönteinen työkuulttuuri edistää hyvinvointia. Se voimistaa työntekijöiden tyytyväisyyttä työhön ja organisaatioon, vähentäen halukkuutta vaihtaa työpaikkaa. Perhe- ja työelämän ristiriitoja pystytään käsittelemään avoimesti, jolloin työntekijät ahdistuvat ja turhautuvat vähemmän. Huomioimalla perheen merkitys ja olemassaolo isona osana työntekijän elämää vähennetään myös työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen ongelmia. (Internet 8.)

Jatkuva työpäivien pitkittyminen on huomattu vaikuttavan kielteisesti perhe-elämään. Satunnaiset pitkittyneet työpäivät ei välttämättä kuitenkaan horjuta perhe-elämän arkea. Pitkittynyt työn määrällinen ylikuormitus aiheuttaa helposti ongelmia. Ainakin jokin elämän osa-alue alkaa kärsiä ajan myötä. Ongelmat alkavat paisua ja levitä hallinnasta. Ne ilmenevät yleensä siten, että parisuhde ja muut ihmissuhteet, harrastukset ja työelämä alkavat kärsiä. Ihmiset ovat hyvin erilaisia tässä suhteessa ja eri elämäntilanteissa. (Hämäläinen 2001, 52.)

Yksinäinen ihminen ei välttämättä tajua, että työkaverin täytyy lähteä virallisen työajan loputtua hakemaan lapsia hoidosta ja hoitamaan perheen rutiineja. Yksinäinen työntekijä saattaa kokea joustamattomuutena tai sitoutumattomuutena sen, jos perheellinen työntekijä ei jää tekemään ylityötä iltamyöhään. Erityisesti esimiehen esimerkki ylityön tekemisestä saattaa ahdistaa perheellistä alaista, jolloin hän kokee painostusta ylityön tekemiseen. (Hämäläinen 2001, 52.)

Yleiseen tietoon on jo levinnyt tosiasia, että jos perhe-elämässä on solmuja, ei työkään oikein suju. Keskittyminen herpaantuu helposti, koska ajatukset karkaavat kotona olevien pulmien pohtimiseen. Vastaavasti myös työpaineet seuraavat helposti ihmisen mukana kotiin. Ei ole helppoa osoittaa varmuudella ja eritellä, mistä mikäkin johtuu. (Hämäläinen 2001, 43; Internet 9.) Perheongelmiin kannattaa hakea asiantuntija-apua ajoissa. Luotettavia ja kokeneita tahoja perheongelmien selvittämisessä ovat muun muassa kunnallinen perheneuvola, kirkon perheasiainneuvottelukeskus, seurakunnat ja Väestöliiton perheneuvolat. Keskusteluapua saa myös esimerkiksi Mielenterveysseuran kriisiapukeskuksista. (Internet 7.)

Työasioita kannetaan usein kotiin murehdittaviksi ja mietittäviksi, vaikka siitä ei makseta palkkaa. Murehtiminen tulee kalliiksi, koska se vie niitä voimia, joita voisi käyttää perheen kanssa olemiseen. Lopulta se vie myös niitä voimia, joita tarvitaan työpaikalla. Keskenkärsiä työtehtäviä, tekemättömiä töitä ja tulevia töitä mietitään usein tunnista toiseen, vaikka siitä yleensä on enemmän haittaa kuin hyötyä. Periaate tulisi olla, että työaika on työaika ja vapaa-aika on lepoa ja muuta elämää varten. Asiantuntija-avulla pyritään saamaan murehtiminen kontrolliin sillä tavalla, että se ei vie kaikkea vapaa-aikaa. Murehtiminen pyritään rajaamaan tiettyyn hetkeen ja paikkaan tai jättämään kokonaan työpaikalle. Optimaalisin tilanne olisi tietysti se, jossa työpaikan oven sulkeuduttua selän takana ei tarvitsisi miettiä työasioita. (Internet 9.)

Kotona käypä keino murehtimisen rajoittamiseksi on varata murehtimiselle oma rajattu päivittäinen aika ja kirjoittaa paperille asiat joita murehtii, tai joista on huolissaan. Tämän jälkeen voi pohtia ja suunnitella mitä asioille voi tehdä ja milloin. Tarkoituksena on realisoida itselle, mitä ne asiat ovat, jotka todella huolettavat ja ovatko ne sellaisia joita kannattaa vatvoa päivästä toiseen. (Internet 9.)



Lapsiperheiden lisäksi työn ja perheen yhteensovittamisen vaikeus on arkea myös omaishoitajille. Omaishoitajat ovat usein vanhuksia ja pitkäaikaissairaita hoitavia omaisia. Tyypillistä on, että keski-ikäinen nainen on tiiviisti kiinni työelämässä ja huolehtii samalla ikääntyvien vanhempiensa hoidosta. Työn ja perheen yhteensovittaminen on elämänikuinen prosessi. (Internet 5.) Juuri kun perheellinen työntekijä on huokaissut helpotuksesta saatuaan lapset kasvatettua ja ohjattua itsenäiseen elämään, saattaa tulla aika huolehtia omista vanhemmistaan.

### 3.6 Asennemuutos tarpeen

Negatiivinen elämän asenne kuluttaa voimia. Suomessa käytetään laajasti termejä jakaminen ja uupuminen; lisäksi puhutaan paljon ongelmista. Pelkästään termien kuuleminen voi olla ahdistavaa ja masentavaa. Ongelmakeskeisen sanavalinnan sijaan voitaisiin puhua ratkaisuista, ilosta ja innostumisesta. Positiivisempi julkinen keskustelu ja asennoituminen elämään voisivat vapauttaa ilmapiiriä ja auttaa luomaan myös työn iloa. Vaikka ratkaisukeskeisyyden periaate on nostanut päätään entistä enemmän Suomessa, ongelma-keskeinen ajattelutapa on vielä syvällä kulttuuriperimässämme. Ongelmien etsimisestä siirtyminen mahdollisuuksien etsimiseen vie aikaa. (Hämäläinen 2001, 43-44.)

Tärkeintä ei ole mitä elämässä varsinaisesti tapahtuu vaan se, miten tapahtumiin suhtaudutaan. Suhtautumistavalla ja asenteella on ratkaiseva merkitys elämän laatuun. Innostus ja ilo näyttävät syntyvän sekä synkistä että myönteisistä elämän kokemuksista. Innostumiseen tarvitaan siis sekä vastainkäymisiä ja epäonnistumisia että voittoja ja onnistumisia. Hyvän päälle ymmärtämiseen tarvitaan kokemusta myös huonosta. Hyvä elämä ei rakennu pelkästään ilosta ja onnesta, vaan se on vuorottelua onnen ja epäonnen välillä. Tämän yksinkertaisen asian oivaltaminen on tärkeää. (Hämäläinen 2001, 80-81.)

Jaksamista tukeva elämäntyyli näyttäisi sisältävän kyvyn pysähtyä ja levätä säännöllisesti. Kiireen keskellä on helppo unohtaa levätä. Ihminen usein luo kiireen itselleen, joten kiireettömämpi elämäntapa on usein järjestelykysymys. Kiireen taustalla on usein vääristynyt kuva ihmisarvosta. Unohdetaan, että ihminen on arvokas pelkällä olemassaolollaan ja olemisellaan. On hyvin yleistä, että hyväksyntää – sekä omaa että muiden – haetaan suorittamisen kautta. Samaan ajattelutapaan kytkeytyy usein ajatus, että lepää-

minen on ajanhukkaa, ja että tehtävät eivät tule hoidettua jos ei lakkaamatta tee työtä. Totuus on, että työ ei lopu koskaan. Voimat sen sijaan loppuvat jokaisella ihmisellä jossakin vaiheessa, jos ei kuuntele omia voimavaroja. (Hämäläinen 2001, 94-99.)

### 3.7 Sisäinen innostus—Motivaatio

Sisäinen innostus vaatii uskallusta pysähtyä, hiljentyä kuuntelemaan sisintä, tutkimaan tunteita ja tarpeita ja rohkeutta astua muutokseen. Jotta jotakin uutta voisi tulla elämään ja muutoksia tapahtua, on oltava valmius luopumaan jostakin vanhasta. Uudelle on siis tehtävä tilaa. Vain uskaltautumalla sisäiseen muutokseen voivat myös ulkoiset asiat muuttua pysyvästi. (Hämäläinen 2001, 129.) Konstruktivistinen oppimismalli tukee edellä mainittua prosessia. Mallin mukaan uusi tieto yhdistetään vanhaan tietoon. Samalla opetellaan pois virheellisestä, ja tilalle asetetaan toimivampi tieto.

Motivaatio kytkeytyy vahvasti ihmisen tunteisiin. Tunteita on mahdollista valjastaa tietyn päämäärän saavuttamiseksi. Omien tunteiden tiedostaminen ja hallitseminen auttaa löytämään sisäisen motivaation myös työhön. Työn kokeminen merkitykselliseksi lisää motivaatiota työnteon jatkamiselle. (Hämäläinen 2001, 186.)

Ihmiselle on hyötyä omien tunteidensa tunnistamisesta. Omien tunteiden tutkiskelun yksi saavutuksista on ajattelu- ja harkintakyvyn säilyttäminen tunteella ladatuissa tilanteissa. Työelämässä, niinkuin muilla elämänalueilla voi tulla vastaan tilanteita, joissa hermot ovat kireällä ja adrenaliinitaso kohoaa. Näissä tilanteissa korostuu itsensä tuntemisen merkitys ja hermojen hallinta. (Hämäläinen 2001, 180.) Omien rajojen tiedostaminen on tärkeää, jotta osaa tarvittaessa vaikka poistua tunteilla ladatusta tilanteesta odottamaan sopivampaa hetkeä puhumiselle.

Toinen itsensä tuntemisen etu on kyky vapautua menneistä. Menneisyyden traumaista, epäonnistumisista ja virheistä voi vapautua vain käymällä läpi tapahtumiin liittyvät tunteet, vaikka ne aiheuttavat kipua. (Hämäläinen 2001, 181-184.)

Yhteys omiin tunteisiin parantaa lisäksi kykyä samaistua toisten ihmisten tunteisiin. Omien tunteiden ollessa tuttuja on helpompi kysyä miltä toisesta ihmisestä tuntuu. Em-

patiassa on kyse toisen ihmisen huomioon ottamisesta ja välittämisestä. (Hämäläinen 2001, 184-185.)

## 4 TYÖYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT TEKIJÄT

Työelämässä on viime vuosikymmeninä tapahtunut suuria muutoksia. Työntekijöihin kohdistuvat vaatimukset ovat kasvaneet. Tehokkuus- ja taloudellisuusvaatimukset aiheuttavat paineita työpaikoilla. Ihminen venyy, koska on pakko ja yrittää jaksaa, kunnes lopulta terveys pettää. Ihmisarvo on siirtynyt muiden arvojen varjoon monilla työpaikoilla. Välillä ihmisarvo on kenties kadonnut kokonaan. Ihminen ei ole enää arvokas persoonana olemassaolonsa perusteella, vaan koska hänestä on hyötyä työpanoksellaan ja osaamisellaan. Suoritusarvo on kuvainnollisesti astunut työntekijän itseisarvon tilalle. (Hämäläinen 2001, 13.)

### 4.1 Työterveyshuolto

Hämäläisen tekemien haastattelujen mukaan ainakin joidenkin työntekijöiden parissa vallitsee sellainen käsitys, että työterveyshuolto toimii työnantajan etuja mukaillen. Monien työntekijöiden kokemus on, ettei sairauslomaa kannata mennä pyytämään, vaikka olisi miten uupunut. Fyysiset tapaturmat ja sairaudet hoidetaan työntekijöiden mielestä työterveyshuollossa hyvin, mutta psyykkisen puolen vaivoihin suhtaudutaan täysin eri tavalla. Esimerkiksi pitkään jatkuneet unihäiriöt saatetaan yrittää hoitaa pikaisesti määräämällä nukahtamispillereitä. Uupumukseen reagoidaan vasta kun työntekijän oireet näkyvät selvästi. Koska ihminen ei siinä vaiheessa useimmiten itse ymmärrä hakea apua, esimies tai työkaverit ovat usein taho, joka hakee apua työntekijän puolesta. (Hämäläinen 2001, 20-21).

Suomessa on myös olemassa työterveyshuollon ammattilaisia, jotka ymmärtävät uupumisen vaarat. He vertaavat uupumisen vaaraa aikapommiin, joka ennemmin tai myö-

hemmin vaatii veronsa ja kuluttaa työnantajan varoja, ellei työyhteisössä tapahdu muutoksia. Työuupumuksen vaikutuksista perillä oleva työterveyshuolto pyrkii välittämään työnantajalle käsityksen, että jaksava ja hyvinvoiva työntekijä on työyhteisön voimavara. (Hämäläinen 2001, 21.)

#### 4.2 Muutosten vaikutuksia

Kehittävien muutoshankkeiden tarkoituksena on lisätä voimavaroja ja parantaa toiminnan tasoa. Muutoshankkeet koetaan yleensä myönteisinä, vaikka ne saattavat jossakin vaiheessa aiheuttaa ristiriitaisia tunteita. Kehittämishankkeilla pyritään edesauttamaan työn tuottavuutta ja työntekijöiden toimintakykyä. Hyvän työn piirteitä organisaatiossa ovat: työn kokonaisuuden hallinta, kehittävyys, itsemäärääminen, tehtäväkuvan selkeys, palautteen saaminen, tiedonsaanti, mahdollisuus vuorovaikutukseen ja tulevien tavoitteiden asettamiseen. Työn joustavuuden merkitys on lisääntynyt talouselämän ja kilpailun tuomien muutosten vuoksi. Esimerkiksi työajoista sopiminen työnantajien ja työntekijöiden välillä on lisääntynyt ja luo uusia mahdollisuuksia ajan käytön suhteen. (Internet 4.)

Vastoinkäymiset kuten lama-ajat, taantumet sekä kiristynvä kilpailu lisäävät paineita työpaikalla. Vastoinkäymisistä aiheutuvat muutospainet johtavat organisaatiossa usein supistaviin muutoksiin. Supistavia ja usein kielteisiä muutoksia ovat toiminnan estyminen, lopettaminen tai rajoittaminen. Muutospaineiden keskellä organisaation sisällä vallitsee usein epävarmuuden tunne, ja psyykkinen kuormittuneisuus usein lisääntyy. Supistavat muutokset rajoittavat toiminnan mahdollisuuksia. Yksilötasolla kielteiset muutokset merkitsevät käytännössä irtisanomisia, työntuntien vähentämistä, lomautuksia ja siirtoja. Työelämässä havaittu ilmiö on työsuhteiden muuttuminen epävarmemmiksi ja lyhytaikaisten ja määräaikaisten työsuhteiden lisääntyminen. Näiden seurauksena epävarmuus lisääntyy ja henkinen hyvinvointi laskee. (Internet 4.)

Hämäläisen mukaan muutos tuntuu olevan itse tarkoitus (2001, 23). Hänen mielestään tärkeintä ei ole, millaista jälkeä syntyy tai mitä asioita muutoksella saadaan aikaan, vaan että muutosta tapahtuu. Elämässä usein käy niin, että juuri kun ihminen ehtii tottua yh-

teen muutokseen, toinen on jo käynnissä. Nopeat käännteet työelämässä kuluttavat ihmisiä erityisesti silloin, jos muutos ei ole hallinnassa. (Hämäläinen 2001, 23.)

Muutos asettaa paineita, koska muutosvauhdissa on pysyttävä mukana. Kattava yleistieto on välttämätöntä, on pysyttävä ajan hermolla. Työntekijällä täytyy olla hyvä muisti, ja hänen täytyy pystyä hallitsemaan kaikkea. Elämän hallinnan tunne ei tule helposti eikä se välttämättä ole vakaa tila. Ne selviytyvät, jotka lähtevät mukaan muutosprosessiin. Muutosten vastustajat leimataan hankaliksi ihmisiksi, ja ne joutuvat vaikeuksiin. Kaiken keskellä herää kysymys, hallitsemmeko me muutosta vai hallitseeko se meitä? (Hämäläinen 2001, 27.)

Organisaatiossa mahdollisesti tapahtuvia suuria muutoksia ovat muun muassa toiminta-ajatuksen tai tehtävän perusteellinen muutos tai johtajan vaihtuminen. Toiminta-ajatuksen muuttuminen vaatii henkilökunnalta uusia pätevyyskykyjä, monitaitoisuutta ja uutta suuntautumista töiden tekemisessä tai työnjakoa. Johtajan tai johtamiskäytäntöjen vaihtuessa muuttuvat myös odotukset, arvot ja suosikkiasemat. (Internet 6.)

Jokaisen työntekijän on hyvä olla oma-aloitteinen, selvittää ja korostaa omia vahvuuksiinsa ja huolehtia omasta työkyvystään ja itsestään (Internet 6). Olemalla aktiivinen työntekijä tekee henkilökohtaisen parhaansa säilyttääkseen asemansa työyhteisön korvaamattomana jäsenenä.

Työterveyslaitoksen verkkosivujen mukaan (Internet 6) hyvään henkilöstöpolitiikkaan kuuluu työpaikan muutoksen- ja kriisinhallinta. Hoitamalla kriisiprosessi hallitusti ja sivistyneesti voidaan tehdä seuraavia asioita:

- turvata organisaation toiminnan jatkuvuus
- ylläpitää yksilöiden ja yhteisön työ- ja toimintakyky
- säilyttää henkilöstön arvokkuus
- huolehtia huolenpidon tunteesta
- taata imago ja houkutteleva yrityskuva.

Myönteinen muutos maailmassa ja työelämässä on tietotekninen kehitys. Se helpottaa työn tekemistä monella tavalla. Se mahdollistaa muun muassa sen, että muutamassa sekunnissa työntekijä voi olla yhteydessä toiselle puolelle maapalloa ja saada tarvitseman-

sa tiedon jostakin tärkeästä asiasta. Yhteydenpito on nopeammin saavutettavissa. Ympäriäinen maailma on tullut lähemmäksi ja elämän hallinnan tunne on lisääntynyt. (Hämäläinen 2001, 23.)

Muutoksen uhkatekijöistä huolimatta elämä kutsuu ihmistä muuttumaan. Elämä on perusluonteeltaan dynaamista, eteenpäin vievää. Elämää ja aikaa ei voi pysäyttää. Eläminen merkitsee elämistä jatkuvassa muutosprosessissa. Välillä muutos on nopeampaa, välillä niin hidasta ettei sitä tunnu huomaavan. (Hämäläinen 2001, 30).

### 4.3 Työnohjaus

Työnohjaus on ammatillisen kasvun ja kehityksen väline. Työnohjaus antaa tukea muutokseen ja kehittymiseen. Muutosten keskellä, sosiaalialan ammattilaiset tarvitsevat tukea ammatilliseen osaamiseensa ja työssä jaksamiseensa. Etenkin kriisityössä työnohjauksella on keskeinen merkitys. Kriisityöstä kerrotaan tarkemmin opinnäytetyön luvussa kuusi. Työnohjaus on keskusteluun perustuvaa kokemuksellista oppimista ja uuden oivaltamista. Työnohjaaja toimii työnohjauksen vetäjänä varmistaen, että työnohjauksessa käsitellään työnohjauksen piiriin kuuluvia asioita. Työnohjaajan avulla käsiteltävät asiat voidaan nähdä ulkopuolisen silmin. (Internet 10.)

Työnohjaus on tavoitteellista ja luottamuksellista yksilö- tai pienryhmätoimintaa, jossa käsitellään muun muassa työhön, työyhteisöön, työtilanteisiin ja erilaisiin toimintapoihin liittyviä kokemuksia, tunteita ja kysymyksiä. Työnohjauksen avulla voidaan käydä läpi vaikeita työtilanteita ja purkaa mieltä painavia asioita. Työnohjaus lieventää myös stressin ja henkisen kuormituksen tunteita. (Internet 10.)

Työnohjaus on eri asia kuin terapia, vaikka se voidaan kokea terapeuttisena. Työnohjaus sijoittuu koulutuksen ja terapian väliin. Se on myös eri asia kuin työnopastus, jonka tarkoitus on perehdyttää ammattiin tai tehtävään. Työnohjauksessa keskitytään tarkastelemaan työtä, ihmistä työntekijänä ja työyhteisön jäsenenä. Terapiassa taas keskitytään käsittelemään yksilön sisäisiä prosesseja, niihin liittyviä tunteita ja yksityiselämän ongelmia. Yksilötyönohjauksessa vuorovaikutussuhde ohjattavan ja työnohjaajan välillä on keskeisellä sijalla. (Internet 10.)

Yhteisöllinen työnohjaus vahvistaa yhteishenkeä ja puhdistaa ilmapiiriä. Se myös selkeyttää työn tavoitteita, tehtäviä ja rooleja sekä vaikuttaa johtamiseen. Yhteisölliseen työnohjaukseen osallistuvat työyhteisön tai -ryhmän jäsenet. Pienryhmätyöskentelyn avulla pyritään auttamaan yhteisön jäseniä tarkastelemaan yhdessä työtään ja toimimaan entistä paremmin yhdessä. Esimiehen osallistuminen työyhteisönsä työnohjaukseen on suotavaa. Esimies oppii työnohjauksen kautta tuntemaan työntekijänsä ja itsensä heidän esimiehenään. Esimies-alaisuusuhdeiden ja työtovereiden välisiin jännitteisiin voi työnohjauksen avulla löytyä ratkaisuja. Työnohjauksen on tarkoitus olla turvallinen ympäristö, jossa osapuolet voivat antaa toisilleen palautetta. Väärinkäsitykset ja epäluulot vähenevät, ja kaikkien on helpompi sitoutua yhteistyöhön. (Internet 10.)

Pienryhmän koko on oltava riittävän pieni, niin että jokainen voi olla katsekontaktissa ja keskusteluyhteydessä kaikkien muiden työnohjaukseen osallistuvien kanssa. Lähikontakti tukee ryhmän vuorovaikutusta ja mahdollistaa henkilökohtaisten asioiden käsittelemisen. Jokainen tuo asiansa esiin haluamallaan tavalla, mutta ei ole pakko puhua asioista, joita ei halua käsitellä. Jokaisella on kuitenkin mahdollisuus sanoa, mitä haluaa. Istunnon pituus on tavallisesti puolitoista tuntia. Niitä pidetään yleensä 1 - 4 viikon välein. (Internet 10.)

#### 4.4 Palaute

Positiivisen palautteen saamisen puute näkyy työelämässä, perhe-elämässä ja parisuhhteissa. Hämmäläisen mukaan moni ihminen kokee, ettei saa palautetta ollenkaan tai se on verhoiltu puoliposiitiiviseksi, minkä jälkeen voidaan mitätöidä edellä sanottu tuomalla kaikki negatiivinen esiin. Täysin kielteinen palaute on myös mahdollinen. (Hämmäläinen 2001, 55.) Kuka tahansa työntekijä voi toimia esimerkkinä muille ryhtymällä antamaan palautetta aktiivisemmin. Tämä voi vaikuttaa työyhteisön ilmapiiriin siten, että muut vapautuvat antamaan palautetta herkemmin.

Hämmäläinen epäilee, että kateus on kansanluonteessa (2001, 56). Työelämässä on yleistä, että toisen onnistuminen koetaan olevan itseltä pois. Ei voida iloita toisen työntekijän menestyksestä. Sen seurauksena ei uskalleta kertoa omista onnistumisista, koska silloin muut työntekijät saattaisivat ajatella, että menestyksestään kertova henkilö on ylpistynyt

ja haluaa aiheuttaa kateutta. Jopa tiimityöskentelyssä pidättäytyään positiivisen palautteen antamisesta, ellei juuri oma ajatus tai idea ole toteutunut. Ajatellaan, että jos kerran omat ideat eivät kelpaa toisille, niin ei muidenkaan ideoiden tarvitse kelvata. Heikko itsetunto ja vääränlainen kateus vaikuttavat tuhoisasti me-henkeen. (Hämäläinen 2001, 56-57.)

#### 4.5 Me-henki

Yhteishenki on työyhteisön tärkeä voimavara. Kun työpaikalla vallitsee me-henki, jakaminen muuttuu innostumiseksi siitä huolimatta, että ulkoiset asiat saattavat olla pielessä. Me-henki voi paikata niitä ulkoisia puutteita, jotka muuten saattaisivat tehdä työn teosta mahdotonta. Yhteishenki luo tunteen siitä, että työporukka ikään kuin kantaa toisiaan. Tiedonkululla on suuri merkitys me-hengen ylläpitämisessä. Kukaan ei saa jäädä tiedosta osattomaksi. Ulkopuolisuuden tunnetta voidaan vähentää hyvällä tiedonkululla. Jokainen työyhteisön jäsen on velvollinen huolehtimaan siitä, että hakee aktiivisesti tietoa niistä tietokanavista, jotka työyhteisössä ovat käytössä. (Hämäläinen 2001, 150-151.)

Avoimuudella on rajansa. Vaikka avoimuutta työyhteisössä pidetään tärkeänä ominaisuutena, myös sillä on rajansa. Liian läheiset välit työtovereiden välillä voivat alkaa muistuttaa parisuhdetta. Kohteliaisuus voi olla minimitasolla, samoin intymiteetti. Puhe-tapa toista kohtaan saattaa olla ronski. Kohteliaisuuteen ja toisen huomioon ottamiseen tulisi panostaa enemmän, koska ne tekevät yhteiselosta sujuvampaa. (Hämäläinen 2001, 155.)

Vaikka työyhteisöllä olisi yhteisiä arvoja ja eettisiä ohjeita, työyhteisön jäsenet ymmärtävät ne jokainen omalla tavallaan. Työyhteisökouluttaja Pekka Hämäläisen koulutustilaisuuksissa on ilmennyt, että jokaisella työntekijällä on oma käsityksensä esimerkiksi yksilön kunnioittamisesta, rehellisyydestä, avoimuudesta, sitoutumisesta ja toisen huomioonottamisesta. Ne merkitsevät ihmisille eri asioita. (Hämäläinen 2001, 158). Ihmisten erilaisuus ja yksilöllisyys korostaa sitä, miten tärkeää on, että jokainen ilmaisee itsensä työyhteisössä. Vain oppimalla ensin tuntemaan itseämme voimme opastaa toisia kohtelemaan meitä haluamallamme tavalla.



Työyhteisössä tulisi tapahtua runsaasti arvokeskustelua, koska vieraat ihmiset tekevät töitä toistensa kanssa ja arvojen yhteinen ymmärtäminen ei ole helposti saavutettavissa, eikä läheskään aina laisinkaan saavutettavissa. Arvojen erilaisten merkitysten takia tarvitaan loputonta arvokeskustelua. Ihmisen arkea koskevat perusarvot eivät yleensä tuota paljon ongelmia, mutta sen sijaan eettiset ja moraaliset arvot tuottavat usein erimielisyyksiä. (Hämäläinen 2001, 159.)

## 5 TYÖUUPUMUS JA SIITÄ SELVIYTYMINEN

Työuupumus on työssä kehittyvä, stressin aiheuttama oireyhtymä, jolle on ominaista jatkuva väsymys, ammatillisen itsetunnon heikkeneminen ja kyynistyneisyys (Internet 9).

Työuupumuksesta kärsivien työntekijöiden määrä Suomessa on selvästi ollut nousussa viime vuosien aikana. Työterveyslaitoksen tekemät haastattelututkimukset osoittavat, että lähes kymmenen prosenttia kaikista työntekijöistä on vakavan työuupumuksen rajoilla. (Hämäläinen 2001, 20.) Työnantajat ovat ymmällään ja työterveyshuolto huolissaan. Viimeisten tutkimusten mukaan työuupumus on lievässä laskussa.

Työnantaja myöntää työmäärän lisääntyneen suhteessa työntekijäresursseihin— samanaikaisesti työnantaja kyseenalaistaa uupumisen johtumisen työstä. Tarkoitus on ollut vähentää ylimääräinen työvoima suhteessa työn määrään. Työnantajan tarkoitus ei ole ollut mitata työntekijöiden rajoja. Vaatimustaso on viime vuosina nostanut työn määrää, ja yleisönosastonkirjoitusten mukaan työntekijöiden vähentämisellä saavutettu etu tuntuu kadonneen. (Hämäläinen 2001, 20.)

## 5.1 Jaksamisesta innostumiseen

Jaksaminen tulisi olla vain välitavoite. Jaksaminen voi auttaa tilapäisesti, mutta tukevampi pohja on tarpeen. Jaksamisesta tulisi pyrkiä innostumiseen. Innostuksen kohteina voisivat olla työ ja elämä yleisesti. (Hämäläinen 2001, 14; Rauramo 2004, 12.)

Innon etsiminen voi tuntua työläältä. Into saa alkunsa tekemisestä, ponnistelusta ja väivannäöstä. Innon löytämiseksi tarvitaan avointa tutustumista omaan itseän. Omaan sisäiseen maailmaan tutustuminen voi olla aluksi hankalaa, jos ei ole sitä tottunut tekemään. Hyvää kannattaa silti tavoitella. Innostus ja työn ilo voidaan saavuttaa vain sallimalla itselle ja työyhteisölle vuorottelua työn ja vapaa-ajan, tehokkuuden ja rentoutumisen sekä ilon ja pettymysten välillä. (Hämäläinen 2001, 15; Rauramo 2004, 12.)

Jaksamisesta on tullut muotitermi niin työn kuin yksityiselämän puolella. Päivälehdistä voi lähes päivittäin lukea uutisia työuupumuksesta ja siihen liittyvistä lieveilmiöistä. Erityisesti sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaiset valittavat työn paljoutta ja ovat lujilla. (Hämäläinen 2001, 20.) Jaksaminen on subjektiivinen kokemus, joten jaksamisen määrittely on myös subjektiivista. Toinen työntekijä jaksaa enemmän kuin toinen. Työ, mikä yhdelle työntekijälle on voimavaroja koettelevaa, saattaa toiselle olla erittäin haasteellista, ja jopa nautittavaa. Tämä osoittaa että jaksaminen on yksilöllistä, tilanne- ja persoonasidonnaista. (Hämäläinen 2001, 21).

## 5.2 Riittämättömyyden tunne

Riittämättömyyden tunne työssä voi johtaa työmotivaation alenemiseen. Jos työntekijä ei osaa koskaan kieltäytyä hänelle tarjotuista työtehtävistä, niin hänen työmääränsä kasvaa jossakin vaiheessa liian suureksi. Silloin hän alkaa hoitaa työtehtäviä rimaa hipoen, jolloin työn laatu kärsii. Työntekijälle luultavasti kehittyy huono omatunto, koska hänellä on aina tekemättömiä tehtäviä, ja koska hän ei pysty työskentelemään niin keskittyneesti kuin hän haluaisi. (Hämäläinen 2001, 61.)

Liian suuri työmäärä vaikeuttaa asioiden tärkeysjärjestyksen laatimista, jolloin jotakin tärkeää saattaa jäädä tekemättä. (Hämäläinen 2001, 61.) Liian kiltti työntekijä ei välttämättä osaa kieltäytyä työtehtävistä, vaikka hän olisi jo uupunut työssään. Kyvyttömyys

tarvittaessa kieltäytyä työtehtävistä johtaa jossakin vaiheessa luultavasti myös työn hallinnan tunteen menettämiseen, jolloin työmotivaatio voi alentua entistä enemmän.

Hämäläisen mukaan ihmiset tulevat joskus aika huonossa kunnossa työterveyshuoltoon. Totuus jaksamattomuudesta paljastuu ja kaikki purkaantuu, jolloin on myönnettävä että nyt ei enää jaksaa. Jaksamattomuuden myöntäminen on tervehtymisen alku. Ei ole harvinaista, että ihminen on niin puhki, että itsetuhoiset ajatukset alkavat pyöriä mielessä. Ihminen on siinä vaiheessa liian väsynyt päättämään itse omista asioistaan, jolloin työterveyshuollon on toimittava määrätietoisesti tilanteen kääntämiseksi noususuuntaan. (Hämäläinen 2001, 67.)

Uupumuksen myöntäminen on tervehtymisen alku. Julkistamalla ja hyväksymällä oman jaksamattomuutensa ihminen on ottanut ensimmäisen askeleen kohti paranemista. Muutos alkaa pohjan kokemisesta. Avun vastaanottaminen mahdollistuu ainoastaan myöntämällä oma avuttomuus, voimattomuus ja avun tarvitsevuus. Uupunut tarvitsee pitkäaikaisen levon ja kunnan avun toipuakseen. (Hämäläinen 2001, 71.)

### 5.3 Uupumuksen hälytysmerkkejä

Koska ihminen on oman jaksamisensa paras asiantuntija, on tärkeää että jokainen opettelee tietoisesti kuuntelemaan omaa jaksamistaan ja kuulemaan kehon lähettämiä hälytysmerkkejä ylikuormittumisesta. Ihminen on rakennettu siten, että puolustusjärjestelmä käynnistyy, kun vaara uhkaa. Elimistö alkaa reagoida stressin kasvaessa, jolloin saattaa tulla esimerkiksi epämääräistä, selittämätöntä pahaa oloa ja ahdistusta. Jännittyneisyys lisääntyy, yöunet häiriintyvät, ja elimistön vastustuskyky heikkenee, jolloin tulee herkkyys esimerkiksi flunssille. (Hämäläinen 2001, 69.) Yksi selkeimmistä vaaran merkeistä on se, ettei saa lepoa vaikka on nukkunut yönsä. Tällöin väsymys ei tahdo mennä nukkumalla ohi (Hämäläinen 2001, 71.)

Reaktiot stressiin vaihtelevat ihmisestä riippuen. On tavallista, että joku reagoi syömättömyydellä ja toinen taas syö tavallista enemmän. Muita tyypillisiä pakenemismuotoja ovat seksi, alkoholi, huumeet, yletön ostovimma, jne. Tässä ja edellisessä kappaleessa mainitut hälytysmerkit saattavat viitata siihen, että tasapaino on kadonnut ja jaksaminen

on joutunut vaakalaudalle. Positiivista tässä on se, että ainakin hälytysjärjestelmä toimii. (Hämäläinen 2001, 69.)

Jos uupumisen syy on työperäinen, aletaan helposti ajatella kielteisesti työasioista. Todennäköisesti ajatellaan, että työpaikalle ei ole mukava lähteä, vaan se on pakollinen velvollisuus. Toimeentulo on silti hankittava. Ihmissuhteet työpaikalla alkavat muuttua ongelmallisiksi, koska uupuneena suhtautuminen työtovereihin muttuu. Uupunut saattaa ajatella, että työtoverit ovat vaativia ja pelottavia. (Hämäläinen 2001, 70.)

#### 5.4 Jaksamisen kulissin ylläpitäminen vie voimia

Uupuneena ihmisen työ ei suju. Työntekoa häiritsee avuttomuus ja epävarmuus työtehtävistä. Silti ei uskalleta kysyä neuvoa. Ollaan tekevinään paljon ja tovereille annetaan kuva kätevästä työmyyrästä. Siksi odotukset uupunutta kohtaan ovat myös korkeat. Tosiasiassa on kyse omien voimien ja taitojen yliarvioimisesta, eikä työ tahdo tuottaa tuloa. Jaksamisen kulissin ylläpitäminen on työuupumuksen eniten voimia vievä vaihe. Täytyy näyttää kaikille, että pärjää ja on pätevä. (Hämäläinen 2001, 70.)

Hämäläisen mukaan uupuneella on taipumus käyttää yhtä tuttua ja turvallista puolustusmekaniikkaa selviytyäkseen uupumuksesta: hän hyökkää työyhteisöään vastaan ja syyttää sitä pahasta olostaan. Hyvin usein tällaisessa tilanteessa käytetään ilmaisuja, kuten esimerkiksi ”Jos vain työkaverit olisivat ystävällisempiä, jaksaisin...” ”Jos esimies kohtelisi minua parmmmin...” ”Tästä työyhteisöstä puuttuu avoimuus ja rehellisyys, siitä paha oloni johtuu...” (Hämäläinen 2001, 71.)

Viimeiseksi ihminen kääntää pahan olon itseensä. Ruokitaan ajatuksia omasta avuttomuudesta ja huonoudesta sekä syytetään kaikkea itseä. Voidaan ajatella niinkin pitkälle, että kaikki olisi hyvin jos minua ei olisi. Ihminen on siinä tilassa itsesyytöstensä valtaama. (Hämäläinen 2001, 71.)

### 5.5 Mistä työuupumuksessa on kyse

Työuupunut on levon tarpeessa. Elimistö vaatii lepoa silloin, kun aivot eivät ole tajuneet, että voimat ovat loppuneet. Uupuminen on osoitus hälytysjärjestelmän toimivuudesta. Elimistön väsyminen kertoo levon ja voimien keräämisen tarpeesta. Masennus, ahdistus ja uupuminen ovat ikään kuin ihmisen ylikuumenemissuojia. Niiden tehtävänä on estää ihmistä menemästä rikki. (Hämäläinen 2001, 74-75.)

Toipumisprosessia ei edistä syyllisyyden tunteminen omasta jaksamattomuudesta. Taisitelemisen masennuksen, ahdistuksen ja uupumuksen oireita vastaan vie viimeisetkin voimavarat. Jos ihminen antaa itselleen luvan levätä, toipuminen on selvästi nopeampaa. Kunnan lepo ja toipuminen mahdollistaa sen, että ihminen jaksaa taas. Kokemuksesta viisastutaan ja opitaan jatkossa säästämään itseä. (Hämäläinen 2001, 72-73.)

## 6 KRIISI- JA AUTTAMISTYÖ

Kriisityö on auttamistyötä. Moni sosiaali- ja terveysalan piirissä toimiva organisaatio tekee auttamistyötä. Työn sisältö, toimintavat, painotukset, tavoitteet ja luonne voivat vaihdella paljon riippuen siitä, onko auttamistyötä toteuttava taho julkinen vai yksityinen (Juhila & Pösö 2000, 37). Ehkä suurin ero yksityisen ja julkisen auttamistyötä toteuttavan tahon välillä on valta-asema. Asiakkaan asema ja rooli auttamisprosessissa vaihtelee riippuen siitä, onko tarjottu apu vapaaehtoista. Myös asiakkaan motivoituminen oman elämäntilanteen kohentamiseen voi vaihdella riippuen siitä, onko asiakas itse hakenut apua, vai onko apua tarjottu esimerkiksi lastensuojelun ilmoituksen perusteella.

Ongelmapuhe ohjaa ammatillista auttamistyötä, oli kyse sosiaali-, terapia- tai neuvontatyöstä. Ongelmista puhumisella ja niiden käsittelemisellä pyritään täyttämään niitä velvollisuuksia ja odotuksia joita niin asiakkaat, työntekijät kuin yhteiskunta ylipäätään asettavat ammatilliselle toiminnalle. Ongelmista puhuminen on läsnä silloinkin, kun auttamistyön painopiste on ongelmien ja niiden syiden selvittelyn sijasta enemmän asiakkaiden voimavarojen kartoituksessa ja tulevaisuuden ratkaisujen rakentamisessa. Jos

työntekijällä ja asiakkaalla ei olisi yhteistä käsitystä asiakkaan elämäntilanteesta olevan pulman olemassaolosta, auttamistyötä eikä ratkaisukeskeistä puhetta tarvittaisi. Ilman ongelman olemassaolon tunnustamista ammatillisella auttamistoiminnalla ei olisi mitään järkeä. Työntekijän ja asiakkaan kohtaamisesta katoaisi perussyille, miksi osapuolet yleensäkin ovat tekemisissä toistensa kanssa. (Juhila & Pösö 2000, 38-39.)

Organisaation määrittelemät päämäärät, tehtävämäärittelyt ja –rajaukset vaikuttavat siihen, minkälaisiin ongelmiin organisaatio tarjoaa apua, minkälaisia asiakkuuksia se mahdollistaa ja minkälaisella oikeutuksella ongelmia käsitellään. Auttamistyötä tekevän organisaation olemassaoloon on yleensä jokin perusteltava syy. (Juhila & Pösö 2000, 39.) Luultavasti organisaatio on perustettu vastaamaan yhteiskunnassa oleviin tarpeisiin eli ongelmiin. Myös lainsäädäntö velvoittaa kuntia järjestämään tiettyjä sosiaali- ja terveystalv palveluja.

## 6.1 Kriisi

Psykinen kriisi on uhka ja mahdollisuus, ratkaiseva käänne, äkillinen muutos tai kohdaloas häiriö. Se on väliaikainen hämmennyksen ja epäjärjestyksen tila. Kriisiin liittyy kyvyttömyys selviytyä tutuin ongelmanratkaisukeinoin. Se kuluttaa inhimillisiä voimavaroja ja lisää psyykkistä pahoinvointia. (Internet 6.)

Kriisi etenee vaiheittain ja sen kesto voi vaihdella kuukausista vuosiin. Kriisin neljään vaiheeseen kuuluu alkushokki, reaktiovaihe, todellisuuden hyväksymisen vaihe ja uudelleensuuntautumisen vaihe. (Internet 6.)

Useimmiten kriisi saa alkunsa lyhytaikaisesta lamaannuttavasta, kaoottisesta alkushokista. Alkushokin aikana tyypillistä on tapahtuneen torjuminen. (Internet 6.) Tapahtunut on usein tullut yllätyksenä, ja siihen liittyy monenlaisia tunteita, joita ihminen ei heti kykene käsittelemään samanaikaisesti.

Reaktiovaihe kestää yleensä viikkoja, jolloin tyypillisiä reaktioita ovat sisäinen epäjärjestys sekä kiihtymyksen ja vihan tunne. Vahva puolustautuminen kuuluu yleensä tähän tilanteeseen, koska uhkaa koetaan niin kauan kuin epätietoisuus tilanteesta kalvaa. Re-

aktiovaiheessa janoetaan tietoa ja perusteluja tapahtuneelle. Tieto lisää älyllistä ymmärrystä, jolloin tapahtuneelle annetaan merkitys ja aktiivinen toiminta mahdollistuu. (Internet 6.)

Todellisuuden hyväksymisen vaihe alkaa usein vasta kuukausien jälkeen. Tässä vaiheessa asian läpityöskentely vie paljon psyykkistä energiaa, sillä luopuminen tekee kipeää ja vaatii surutyöskentelyä. Tuella on usein huomattava merkitys todellisuuden hyväksymisen vaiheessa. (Internet 6.)

Viimeinen kriisin vaihe on uudelleensuuntautumisen vaihe. Viimeisessä vaiheessa on mahdollista nähdä mahdollisuuksia, tehdä uusia valintoja, kasvaa uusiin rooleihin ja vastuisiin. Elintärkeää on huomata, että elämä jatkuu. Menneisyys hyväksytään tapahtumana, joka on mukana, muttei estä elämistä. (Internet 6.)

## 6.2 Kriisityön luonne ja sisältö

Kriisityön luonne voi vaihdella sen mukaan, mikä organisaation päämäärä on (Juhila & Pösö 2000, 38-39). Jos organisaation tarkoitus on tarjota neuvoja, työntekijän rooli on erilainen kuin työntekijän, joka työskentelee eri päämäärien ja lähtökohtien mukaisesti. Toisen organisaation työntekijä voi esimerkiksi keskittyä auttamistyössään asiakkaan kuuntelemiseen ja auttamiseen esittämällä myös kysymyksiä, jolloin asiakas itse huomaa asioita elämäntilanteessaan ja tekee itsenäisiä päätöksiä elämänsä suunnan suhteen.

Kriisityön sisältöön voi organisaatiosta ja painotuksista riippuen kuulua auttaminen ja tukeminen muun muassa seuraavanlaisissa tilanteissa:

- ihmissuhdevaikeuksissa
- taloudellisissa ongelmissa
- perheväkivaltatilanteissa
- työelämään liittyvissä ongelmissa
- jaksamattomuudessa
- menetyksissä
- elämäntilanteen muutoksissa
- päihdeongelmissa
- muissa elämän kriiseissä

(Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikan brosyymi)

Opinnäytetyön empiirisen osan haastatteluissa tuli esiin, että Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikan kriisityöntekijät tekevät auttamistyötä asiakaslähtöisesti. Kyseisessä organisaatiossa tehdään lähtökohtaisesti kriisityötä terveiden ihmisten kanssa, jotka ovat sellaisessa tilanteessa, että he tarvitsevat keskusteluapua, apua purkamaan ja miettimään asioita yhdessä kriisityöntekijän kanssa. Yksi yleinen kriisityössä käsiteltävä aihealue on ihmissuhdeongelmat. Asiakaskeskeinen työskentelytapa vaikuttaa siihen, että työntekijällä voi olla ristiriitaisia ajatuksia ja tunteita asiakkaan elämäntilanteen suhteen. Kriisikeskuksen kriisityöntekijöiden mukaan tällöin työntekijän ei tule näyttää omia tunteuksiaan, vaan kunnioittaa asiakkaan tekemiä päätöksiä.

*”Asiakkaita autetaan kysymyksillä eteenpäin...ei niinkään neuvota ja opasteta.”*

*”Kaikkia ihmisiä ei voi auttaa. Kaikki eivät halua tulla autetuksi.”*

Auttamistyössä haasteellisia tilanteita ovat ne, joissa asiakkaan oman toiminnan perustelut asettuvat ristiriitaan työntekijän käsityksen kanssa hyvästä elämästä. Yksi aihealue mikä aiheuttaa ristiriitoja on perheväkivalta. Vaikka yleinen oikeustaju pitää perheväkivaltaa vääränä, asian käsitteleminen ja ratkaiseminen ei ole yksiselitteistä. Työntekijän ja asiakkaan moraalikäsitteet voivat myös yleisesti olla hyvin erilaiset, jolloin auttaminen on haastavaa. Työntekijä usein käyttää kuvailevia puheenvuoroja kohtaamistilanteissa. Niillä pyritään olemaan neutraali taho, joka kuvailee asiakkaan elämäntilannetta. Tämä lisää mahdollisesti asiakkaan omaa toimijuutta ja aktiivisuutta myös ratkaisujen löytämiseen. Useimmissa kriisikeskuksissa pyritään tekemään selväksi, että väkivalta on aina väärin, ja kun asiakas vähättelee asiaa tai syyttää itseään, niin siihen puututaan. Auttaminen ja jonkinasteinen puuttuminen on välittämistä. (Kurri & Wahlström 2000, 167-168, 183, 186-187.)

Auttamistyössä suoraa neuvonantoa tapahtuu harvoin. Useimmiten neuvominen on vihjailevaa houkuttelua. Työntekijä saattaa pyrkiä ohjaamaan asiakasta kysymyksillä. Kysymyksiä voi muotoilla monella tavalla, ja muotoilulla on merkitystä asiakkaan reaktioon. Asiakkaan ei ole aina helppo kohdata omaa vajavaisuuttaan tai käsiteltävää ongelmaa. Työntekijä voi siis pyrkiä säilyttämään asiakkaan kasvot välttämällä henkilökoh-



taista neuvomista. Muun muuassa häpeän tunteen kokeminen saattaa ahdistaa ja aiheuttaa epämiellyttävän tilanteen työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa, jolloin työn jatkaminen hankaloituu. Työntekijä voi myös vaikuttaa epäsuorasti asiakkaaseen reagoimalla innostuneesti tai vähemmän innostuneesti asiakkaan kertomiin asioihin. Palautteen antamisen innostuksen taso osoittaa asiakkaalle epäsuoralla tavalla, onko asiakas työntekijän mielestä hakoteillä vai oikeilla urilla. Tärkeimpiä asioita ei siis välttämättä sanota selvimmin, vaan rivien välissä vihjaamalla, palautteen innostusastetta säätelemällä ja puheen varovaistamisella. Toivottua tulosta on mahdollista tuottaa tyrkyttämättä (Suoninen 2000, 84-85, 89.)

Asiakkaan kannustaminen ja kehuminen ei auttamistyössä ole aina helppoa. Yritykset saattavat kuulostaa mielistelyltä tukemisen sijaan. Auttamistyöntekijät saattavat ilmaista kannustusta epäsuorasti, varovaista puhetyyliä noudattaen tai käyttämällä nokkelia, kulttuurisia luokituksia. Työntekijä voi kannustaa liittämällä käyttäytymistä esimerkiksi sukupuoleen, normaaliin perhekäytäntöön, tai muuhun kulttuuriseen luokitukseen. (Suoninen 2000, 95-96.)

## 7 AIEMMAT TUTKIMUKSET

Työssä jaksaminen on suosittu ja ajankohtainen tutkimusaihe. Työssä jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä ei ole silti aiemmin tutkittu Satakunnan ammattikorkeakoulussa kriisi-työntekijöiden näkökulmasta. Työssä jaksamista sosiaali- ja terveysalan työpaikoilla on tutkittu runsaasti.

Myös viime aikoina on tutkittu työssä jaksamista eri sosiaali- ja terveysalan työpaikoilla. Sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä on käytetty opinnäytetöissä. Viimeaikaisissa Satakunnan ammattikorkeakoulun opinnäytetöissä, joissa on tutkittu sosiaalialan työntekijöiden työssä jaksamista, ei ole kerätty tutkimusaineistoa suullisen haastattelun muodossa.

Työssä jaksamista on Satakunnan ammattikorkeakoulussa tutkittu viimeaikoina esimerkiksi sekä yksityisten että julkisten lastensuojelulaitosten työntekijöiden näkökulmista. Tiina Remes on tutkinut sosiaalialan yleistä työssä jaksamista vuonna 2001 Satakunnan ammattikorkeakoulussa valmistuneessa opinnäytetyössä. Matti Kärnä on tutkinut työssä jaksamista lastensuojelulaitoksessa opinnäytetyössä, joka valmistui Satakunnan ammattikorkeakoulussa vuonna 2002. Porin kaupungin nuorisokotien työntekijöiden työssä jaksamista on tutkittu 2003 Satakunnan ammattikorkeakoulussa valmistuneessa opinnäytetyössä. Pauliina Helminen ja Päivi Korpisaari tutkivat yksityisten lastensuojelulaitosten työntekijöiden työssä jaksamista Karhukuntien alueella opinnäytetyössään, joka valmistui Satakunnan ammattikorkeakoulussa vuonna 2005.

Aiemmista tutkimuksista on selvinnyt, että useat sosiaalialan työntekijät kokevat työnsä raskaaksi ja uuvuttavaksi, mutta samalla palkitsevaksi. Tutkimuksista on selvinnyt, että sosiaalialan työntekijät kokevat viihtyvänsä työssään yleisesti ottaen hyvin. Aiempien tutkimustulosten mukaan nuoret työntekijät jaksavat yleisesti paremmin kuin iäkkämmät työntekijät. Muun muassa työn mielekkyys, motivoituneisuus työhön ja esimiehen rooli nousivat esiin työssä jaksamista tukeviksi tekijöiksi. Avoimuutta ja rohkeutta työyhteisössä palautteen antamiselle työtovereiden välillä nousi aikaisemmissa tutkimuksissa esille kehitystarpeena. (Helminen & Korpisaari 2005, 2, 25; Kärnä 2003, 2; Laine & Rintamaa 2003, 2; Remes 2001, 2.)

## 8 TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Opinnäytetyössäni halusin kartoittaa ja tuoda esille Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikan kriisityöntekijöiden jaksamista työssään. Tarkoitukseni oli selvittää myös kriisityöntekijöiden henkilökohtaisia selviytymiskeinoja henkisesti raskaassa työssä. Tutkimuksen kaksi päätehtävää olivat seuraavanlaiset:

1. Mikä on Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikan kriisityöntekijöiden jaksamisen taso tällä hetkellä?

2. Mitä henkilökohtaisia selviytymiskeinoja kriisityöntekijät käyttävät jaksakseen henkisesti raskaassa auttamistyössä?

## 9 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimusmenetelmät ovat menetelmiä, joita tutkijat käyttävät tutkimusaineiston keräämiseen, analysoimiseen ja tutkimuksesta saadun tiedon hyödyntämiseen. Tutkimusmenetelmissä on olemassa joitakin eroja. Tässä opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Eri tutkimusmenetelmät lähestyvät tutkimusaineistoa eri näkökulmista, ja niissä tutkijan rooli ja suhde tutkittaviin vaihtelee.

Opinnäytetyöskentelyssä tehdään päätöksiä menetelmien suhteen ja sitoudutaan tehtyihin valintoihin. Kvalitatiivinen lähestymistapa tuntui kvantitatiivisesta ja kvalitatiivisesta lähestymistavoista sopivammalta vaihtoehtolta tähän opinnäytetyöhön. Tutkimustehtävien kannalta kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä antoi mahdollisuuden saada kokonaisvaltaisen ja henkilökohtaisen tason kuvan Rauman kriisikeskus Ankkurpaikan kriisityöntekijöiden työssä jaksamisesta.

Tutkimusaineisto kerättiin sekä tutkimuslomaketta että haastatteluja käyttäen. Tutkimuslomake oli strukturoitu ja sillä sai kartoitettua nopeasti ja selkeästi työyhteisön tilannetta jaksamisen suhteen. Lomakkeen tukena oli haastatteluosuus, joka koostui avoimista kysymyksistä. Kyselylomakkeen kysymykset ryhmiteltiin teemoittain. Haastattelujen tarkoitus oli täydentää kyselylomaketta ja antaa henkilökohtaisempaa tietoa työntekijöiden jaksamisesta sekä yksilöllisistä selviytymiskeinoista henkisesti rankassa auttamistyössä. Kaikki haastattelut nauhoitettiin.

Koska tutkimuslomake ja haastatteluosio täydensivät toisiaan, niiden avulla saatiin kattavaa tietoa sekä kriisityöntekijöiden henkilökohtaisesta jaksamisesta että työyhteisön kokonaisjaksamisesta.

Tutkimuksen kohteeksi valittiin ainoastaan kriisityöntekijät. Tutkimus rajattiin Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikan kuuteen kriisityöntekijään, koska tutkimuksesta saatu aineisto olisi muuten paisunut yhdelle tutkijalle liian suureksi. Laadullisessa lähestymistavassa tutkittavien määrä ei ole yleensä kovin suuri, eikä tulosten yleistettävyyks ole yleensä suoranaista.

Tutkimuslomakkeessa (Liite 3) oli 44 kysymystä ja haastatteluosuudessa (Liite 3) seitsemän kysymystä. Kysymykset lähetettiin sähköpostitse tutkittaville ennen haastattelua, joten tutkittavilla oli aikaa täyttää kysely ja valmistautua haastatteluun. Viimeinen kysymys haastatteluosiossa lisättiin kesken ensimmäistä haastattelua. Viimeistä kysymystä ei kuitenkaan kirjoitettu ylös haastattelurunkoon, joten kysymys tuli jokaiselle haastattelutalvalle yllätyksenä kesken haastattelutilannetta.

## 10 TUTKIMUSTULOKSET

### 10.1 Tutkimuksen kohderyhmän taustatiedot

Tutkimukseen osallistui Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikan kuusi kriisityöntekijää. Tutkimukseen osallistuneista kaikki olivat naisia.

Kriisityöntekijöitä on työtehtävien merkeissä sijoitettu Raumalle ja Euraan. Eurasta käsin työskentelee pääasiallisesti kaksi kriisityöntekijää, mutta he tekevät työtä osan viikosta myös Raumalla. Raumalta käsin työskentelee pääasiallisesti neljä kriisityöntekijää.

Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikk' kuuluu Rauman Seudun Mielenterveysseuraan. Rauman Seudun Mielenterveysseura ry perustettiin tammikuussa 1990. Kriisikeskus aloitti toimintansa 1.3.1991. Viisi ensimmäistä vuotta Ankkurpaikan toiminta oli osa Suomen Mielenterveysseuran Ensiapu- ja kriisikeskusprojektia. Toiminta on ollut pysyvää vuodesta 1996 alkaen, ja kriisikeskus on vakinaistanut paikkansa auttajana Rauman

seudulla. Rauman kaupunki ja Rauman lähistöllä olevat kunnat ostavat Rauman Mielen-  
tenveysseuralta palveluja. Seuran päätoimintamuotona on kriisikeskustoiminta. Kriisi-  
keskuksen toimialueina ovat Rauman kaupunki sekä Euran, Eurajoen, Lapin, Kodisjoen,  
Säkylän, Köyliön ja Kiukaisten kunnat. (Rauman Seudun Mielen-terveysseuran toiminta-  
kertomus 2004, 3-4.)

Kriisikeskus hoitaa kriisityön lisäksi velka- ja talousneuvontaa, moniongelmaisten tu-  
kiasumista ja omalta osaltaan tukinet-kriisikeskuksen toimintaa internetin välityksellä.  
Erilaiset projektit ja uusien auttamismuotojen kehittäminen kuuluvat myös kriisikeskuk-  
sen ja Rauman Seudun Mielen-terveysseura ry:n toimintaan. Moniammatillinen yhteis-  
työ kuuluu vahvasti kriisikeskuksen periaatteisiin ja näkyy kaikessa toiminnassa. Pal-  
kattujen kriisityöntekijöiden ohella työtä tekee noin 80 aktiivista vapaaehtoistyönteki-  
jää, joiden työpanos on ratkaisevaa. (Rauman Seudun Mielen-terveysseuran toimintaker-  
tomus 2004, 1-16.)

## 10.2 Kriisityöntekijöiden työssä jaksamisen taso

Kriisityöntekijöiden mielipiteet omasta jaksamisesta, työyhteisön vahvuuksista ja kehit-  
tämistarpeista eivät pääosin vaihdelleet paljon. Sekä kyselylomakkeiden että haastatte-  
lujen avulla saatujen tietojen mukaan lähes kaikki tutkittavat kokivat jaksavansa hyvin.  
Kukaan kriisityöntekijöistä ei kertonut olevansa erityisen huolissaan omasta jaksamisesta.

*”Oma jaksaminen ei huolestuta tällä hetkellä...Työn alkuaikoina sitä mieltä, että miten  
tämmöstä työtä jaksaa tehdä, että palaakohan sitä ite loppuun...mut en mä semmosta oo  
miettiny enää aikoihin.”*

## 10.3 Työyhteisön vahvuudet kriisityöntekijöiden näkökulmasta

Suurin osa tutkittavista oli sitä mieltä, että työyhteisössä on hyvä olla. Työyhteisössä ja  
työtovereissa arvostettiin avoimuutta, toisen kunnioitusta, luottamusta puolin ja toisin,  
samanhenkisyttä, joustavuutta, ja yhdellä ilmaisulla ilmaistuna yhteen hiileen puhalt-

tamista. Avoimuudella tarkoitettiin muun muassa hyvää keskusteluilmapiiriä ja uskallusta puhua asiasta kuin asiasta. Luottamuksella kriisityöntekijät tarkoittivat sitä, että työyhteisössä työtovereihin luotetaan. Luotetaan, että työt hoituvat, vaikka jokaisella on oma persoonallinen työskentelytapansa. Erilaisuus ja persoonallisuus koettiin rikkauksiksi. Joustavuudella tarkoitettiin työaikojen joustoa siten, että aikataulu järjestetään asiakkaan edun mukaisesti tilanteen mukaan. Toisen kunnioittamisella tarkoitettiin erilaisuuden hyväksymistä ja erilaisten työskentelytapojen hyväksymistä. Samanhenkisyys koettiin edistävän yhteistyötä ja yhteisen sävelen löytämistä. Vaikka työtavat ovat jokaisella erilaiset, niin työpaikalla on yhteiset tavoitteet, joihin pyritään.

*”On semmoinen olo, et päällisin puolin täällä uskalletaan aika hyvin sanoa mitä mieltä on asioista...ilmapiiri on ok...Ei kymmenen ihmistä voi aina olla samaa mieltä. On päiviä ettei uskalla sanoa sanaakaan, mut niitä on kotonakin. Täytyy vaan osata olla hiljaa silloin.”*

*”Kyllä se paljon ittestä on kiinni et minkä asian kokee tärkeäksi ja kuinka tärkeäksi sen kokee, et saaks sen sanottua.”*

*”Arvostan työtovereita. Ollaan luotettavaa väkeä...voi luottaa että työtoverit tekee hommansa.”*

*”Et luottamus on molemminpuolista. Täällä ei kukaan kyttää toinen toistensa työtä. Luotetaan et toinen tekee työn niin hyvin kuin osaa...Osataan kysyä neuvoa silloin kun tarvitaan.”*

Työtovereissa ja työyhteisössä arvostettiin lisäksi työtovereiden ammatillista osaamista. Koettiin, että työtovereilta voi kysyä neuvoa ja vinkkejä jonkin asian hoitamisen suhteen. Erilaisuus koettiin voimavaraksi, koska eri työntekijöillä on eri asiat hallussa. Työtovereiden tuki ja palautteen saaminen koettiin erittäin tärkeiksi työssä jaksamista tukeviksi seikoiksi.

*”...Et ne kannustaa semmoseen yrittämiseen, et vaik on väsyny ja ite kokee et on tehny jonkun asian huonosti, niin he näkee asian hirveen positiivisesti...positiivinen palaute...ei tyrmätä tai ihmetellä, että miks sä oot tehny asian noin?”*

*”Luottamus, rehellisyys, avoimuus...ei ole selän takana puhumista...selvitetään epäselvät asiat.”*

Työtovereiden välinen tiivis yhteys ja työpaikan järjestämä työnohjaus koettiin edellytyksiksi kriisityön tekemiselle. Varsinkin työtovereiden yhteyden merkitys korostui haastatteluissa ja koettiin työyhteisön vahvuutena. Kyselylomakkeesta saadun tiedon mukaan kaikki vastaajat kokivat, että voivat aina puhua jonkun työtoverin kanssa työhön liittyvistä murheista (Taulukko 1).

*”...Melkein aina on sellainen työkaveri paikalla, jonka kans voi heti purkaa juttui ja jutella...sit välillä soitellaan vapaa-aikana ja iltaisin...se on ehdottoman tärkeää tämmösessä työssä. Jos ei niitä olis ja yksinään tässä puurtais niin kyllä hankalaa olis.”*

TAULUKKO 1. Voin aina puhua jonkun työyhteisön jäsenen kanssa työhön liittyvistä murheista

	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin eri mieltä	0	0
eri mieltä	0	0
eos	0	0
samaa mieltä	0	0
täysin samaa mieltä	6	100
Yht.	6	100

#### 10.4 Työ itsessään koettiin merkitykselliseksi

Itse työ koettiin sisällöllisesti ja rakenteellisesti jaksamista tukevaksi. Suurin osa kriisityöntekijöistä kehui nykyistä työtään mielenkiintoisimmaksi ja parhaaksi tähänastisista työtehtävistä. Työpäivien ennakoimattomuus ja vaihtelevuus koettiin virkistäviksi tekijöiksi. Työ koettiin mielekkääksi, haastavaksi ja erilaiseksi. Koettiin, että kriisityössä saa olla ihmisten kanssa ja kokea tekevänsä tärkeää työtä.

*”Kai se niinko on semmonen työn mielekkyys mikä tässä työssä on. Tää on niin monipuolista työtä, ja kun ei ikinä tiedä mitä tulee...niin kai se antaa semmost niinko kipinää*

*siihen työhön...et en mä varmaan jaksais käydä täällä, jos mä tietäisin mitä täällä joka päivä tapahtuu.”*

Työnantajan järjestämät koulutuksiinpääsymahdollisuudet koettiin jaksamista tukevana tekijänä. Tutkittavien mielestä koulutukset vahvistavat ammattitaitoa, jolloin perustyön tekeminen ei ole niin työlästä. Lisäksi koulutuksissa saa jakaa kokemuksia toisten työntekijöiden kanssa, jolloin voi saada uutta vinkkiä ja motivaatiota omaan työhön.

Työnohjausten ja vertaistyönohjausten koettiin auttavan pääsemään irti asiakastilanteiden herättämistä tunteista ja työpulmista työaikana niin, ettei tarvitsisi vapaa-aikana muurehtia työasioita. Salassapitovelvollisuuden ei koettu haittaavan jaksamista vapaa-aikana, koska työyhteisössä ja työaikana on niin hyvin järjestetty mahdollisuuksia purkaa työn herättämiä tuntemuksia.

*”Työnohjauksessa voi puhua niistä asioista, mitkä painaa. Salassapitovelvollisuus on aina ollut itsestäänselvyys...sitä on aina painotettu ja se on mennyt selkäyttimeen. Salassapitovelvollisuus on sellainen normaaliasia. Se on tavallaan sellainen suojakin. Siihen voi vedota, niin ei tarvitse muille ihmisille kertoa työasioista.”*

Ihmisten auttaminen ja tukeminen heidän prosessissa koettiin tekevän työstä merkityksellistä. Jaksamista tuki se, kun näki ihmisten pystyvän ratkaisemaan pulmansa pienelläkin avulla. Asiakkailta saatu suora ja epäsuora palaute koettiin merkitykselliseksi jaksamista tukevaksi tekijäksi. Myös verkostoyhteistyötahoilta saatu palaute koettiin motivoivaksi tekijäksi. Palautteen saaminen yleisesti kaikilta tahoilta koettiin positiivisena ja tärkeänä asiana.

### 10.5 Jaksamiseen vaikuttavat yksilölliset tekijät työajan ulkopuolella

Työpaikan ja työajan ulkopuolella koettiin olevan paljon tekijöitä, jotka auttavat irtaantumaan työstä, ja siten myös jaksamaan työelämässä paremmin. Haastatteluissa esiintulleita yksilöllisiä tekijöitä olivat muun muassa perhe, sukulaiset, ystävät, muut sosiaaliset vuorovaikutusmahdollisuudet, harrastukset, oma aika, liikunta, kaikenlainen rentoutuminen, lomailu, luonto, ulkoilu, saunominen, kotityöt, asuminen toisella paikka-



kunnalla, ajomatka kodin ja työpaikan välillä. Erityisesti omien lasten ja lastenlasten näkeminen ja heidän parissa vietetty aika koettiin auttavan irtaantumiseen täysin työmurheista. Usea haastateltava koki oman ajan välttämättömäksi irtautuakseen vapaa-aikana työasioista.

*”Niin kyllähän mua auttaa tosi paljon mun perhe, et mulla on muuta mietittävää kun mä meen kotiin.”*

#### 10.6 Yksilöllisiä jaksamista tukevia tekijöitä työpaikan ja työajan sisällä

Haastatteluissa tuli esiin yksilöllisiä tekijöitä, jotka liittyivät työtapoihin. Työskentelytavoilla ja -tottumuksilla on merkitystä jaksamisen suhteen. Kriisityö on monipuolista ja vaatii laajaa yleistietämystä. Kriisityöntekijät kertoivat vinkkejä työssä jaksamiseen.

*”Rauhallisesti vaan eteenpäin...kysy vaan rehellisesti aina kun tulee jokin asia eteen mitä ei tiedä...et ’Mä en tiedä, voiks sä neuvoa? Mitä mä nyt tekisin, mihin mä soittaisin?’”*

Kriisityössä pitää hallita moni asia samanaikaisesti. Yhteistyökumppaneiden sanottiin olevan sitä varten, että heidän puoleen voi kääntyä tarpeen tullen. Kaikkea ei tarvitse itse tietää. Kriisityössä mennään päivä kerrallaan. Ei kannata suunnitella pitkälle eteenpäin.

*”Sillain et ko kuuntelee omaa itteensä niin parhaiten pärjää. Siihen ei koulutusta ole sinänsä.”*

*”Kaikkia ihmisiä ei pysty auttamaan. Kaikkia tilanteita ei pysty ratkaisemaan...ei se siitä sit parane että niitä asioita kotona vatvoo.”*

Kriisityö opettaa tekijäänsä. Jaksamista auttaa se, kun on avoin, kertoo työtovereille mitä tulee mieleen. Täytyy olla avoin myös neuvoille, ja kysellä paljon. Täytyy ymmärtää, että asiakas itse määrää suunnan elämässään.

*”Jos tarvii puhua ja purkaa asioita, niin pysäyttää työkaverin, ottaa hihasta ja sanoo ‘Mun täytyy nyt puhua sulle tästä asiasta’...ei kukaan oo pois lähteny.”*

### 10.7 Työssä jaksamisen uhkia ja työolojen kehittämisehdotuksia

Haastatteluissa tuli esille muutama uhka työssä jaksamiselle. Yksi uhka oli mahdollinen rahoituksen katkeaminen tai vähentyminen. Tiettyjen kriisikeskuksen palveluiden mahdollistamisen edellytyksenä on ollut rahoituksen saaminen. Rahoituksen väheneminen voisi merkitä sitä, että kriisityöntekijöiden määrää olisi vähennettävä. Jotkut kriisityöntekijät mainitsivat haastatteluissa, että työtovereiden menetys olisi suuri menetys. Huolta oli havaittavissa erityisesti niillä työntekijöillä, joihin rahoitusongelmat voisivat suoranaisesti vaikuttaa. Työtovereiden tiivis yhteys ja tuki, ammatillinen osaaminen ja muut tekijät koettiin tekevän kriisityöntekijöistä tärkeitä myös työssä jaksamisen kannalta, ja siksi työtovereita ei haluttu menettää.

Muita uhkia työssä jaksamiselle koettiin olevan työnohjauksen mahdollinen loppuminen, työtovereiden välisen yhteyden mahdollinen katkeaminen tai puuttuminen ja henkilökohtaisten kriisien ja työongelmien kasaantuminen. Työmäärän jatkuva lisääntyminen, työn hektisyys ja kiivastahtisuus, sekä joidenkin mielestä puutteellinen työnohjaus koettiin myös jaksamisen uhkina. Koettiin, että omat henkiset voimavarat ja työn vaatimukset täytyy olla tasapainossa.

*”...Jos työmäärä ja asiakkaiden murheet, et jos niitä tulee niinku liian paljon, ja asiat omassa elämässä kasaantuu...”*

*” Että töitä on liikaa, et ne kuormittaa ja et on liian vähän itselle aikaa...Tulis liian paljon vaikeita, ikäviä asioita, ettei niistä ehtis palautumaan.”*

*”Ettei oma elämä kriisiinny, ja ettei sijaiskriisiydy tästä työstä.”*

Muutoksia koettiin tarpeellisiksi työyhteisössä. Muutostarpeet koettiin koskevan työyhteisöä yleisesti, esimiehen toimintaa ja vastuualueiden tarkentamista. Huumoria toivottiin lisää työyhteisöön, vaikka ilmapiiri koettiin avoimeksi. Kyselyn mukaan tutkittavat kokivat työyhteisössä olevan avoin ilmapiiri ja tilaa huumorille (Taulukko 2). Haastateltavat kokivat myös, että yksiköiden välistä yhteistyötä voisi parantaa niin, ”*ettei jokainen sooloile omalla tavallaan.*” Useampi haastateltava kertoi kaipaavansa selkeämpää rajausta vastuualueisiin, niin että tiedettäisiin, mikä on kenenkin vastuulla, ja että voitaisiin varmistaa vastuuhenkilöltä, että jokin asia on tehty. Koettiin, että joskus ylimääräiset kannustimet vaikuttaisivat työmotivaation lisääntymiseen.

*”Esimieheltä kaipais ehkä enemmän tukea...auktoriteettitukea...esimerkiksi palavereissa jämäkkyyttä.”*

*”Et olis pientä porkkanaa siihen yrittämiseen.”*

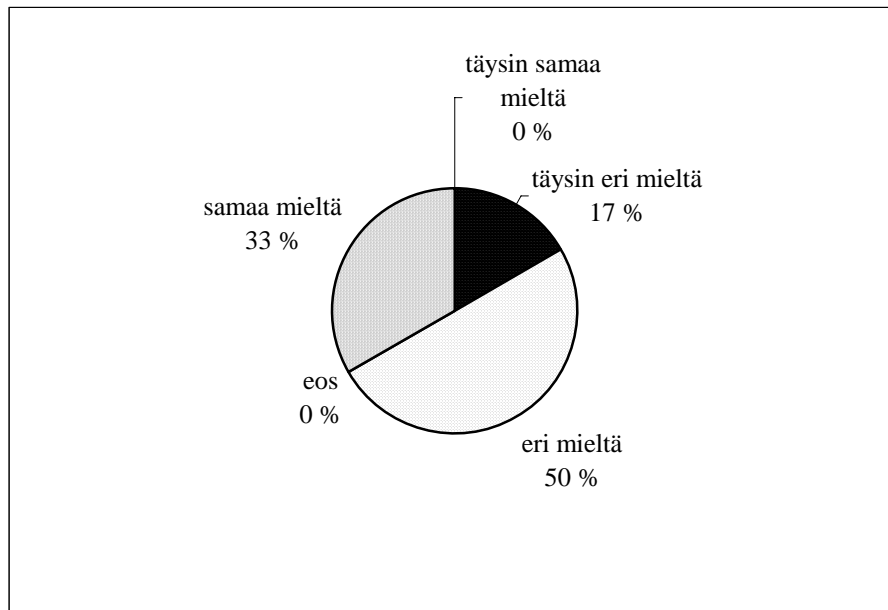
*”Kaikki päätökset ei miellytä kaikkia...sen hyväksyminen on tärkeitä.”*

TAULUKKO 2. Työyhteisössä on avoin ilmapiiri ja tilaa huumorille

	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin eri mieltä	0	0
eri mieltä	0	0
eos	0	0
samaa mieltä	5	83
täysin samaa mieltä	1	17
Yht.	6	100

Koettiin myös, että arvostusta toisen työtä kohtaan voisi vielä lisätä, vaikka työtavat ovatkin jokaisella erilaiset. Esimieheltä toivottiin jämäkkyuden lisäksi hieman lisää kiinnostusta työntekijöiden työskentelyyn palautteen antamisen muodossa. Kriisityöntekijät kokivat myös, että ajoittain työkiireet vievät liikaa aikaa yhteisistä keskusteluhetkistä, jotka ovat tärkeä voimavara työssä jaksamiselle. Toivottiin myös, että organisaation tavoitteita ja päämääriä kriisityölle voitaisiin aika ajoin miettiä yhteisesti noin pari kertaa vuodessa. Palkkatasoon toivottiin kyselystä saatujen tietojen mukaan muutosta. Kuviosta (Kuvio 1) käy ilmi, että kukaan kriisityöntekijöistä ei ollut täysin samaa mieltä

väittämän kanssa, ja että jokaisella oli selkeä mielipide palkasta. Palkan todettiin vaikuttavan motivaatioon.



Kuvio 1. Palkkani on työn vaativuuden mukainen (n=6)

## 11 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Teoriatiedon, aikaisempien tutkimusten tulosten pohjalta, sekä tämän opinnäytetyön empiirisen osan tuottaman tiedon valossa, esitetään harkitut tulkinnat, päätelmät ja johtopäätökset. Lisäksi arvioidaan tulosten luotettavuutta, tutkimuksen eettisyyttä ja miten tutkimustehtävät onnistuttiin ratkaisemaan. Selvitetään myös mitä uutta tietoa tuli esiin, miten tuloksia voidaan hyödyntää jatkossa, ja esitetään ehdotus jatkotutkimukselle.

Aikaisempien tutkimustulosten ja teoriatiedon mukaan, sekä tämän opinnäytetyön empiirisen osan tulosten mukaan, työssä jaksamiseen vaikuttavat monet eri tekijät. Työssä jaksaminen on sidoksissa ihmisen kokonaisjaksamisen tasoon, henkiseen, psyykkiseen

ja fyysiseen hyvinvointiin. Jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa työympäristö, oma henkinen tasapaino, vapaa-aikana vietetty elämä ja itsetuntemuksen taso.

Työyhteisön osalta jaksamista voidaan tukea kiinnittämällä huomiota siihen, että työntekijällä on selkeä toimenkuva, toimiva työajan ja vapaa-ajan vuorottelu, riittävä ja ajankohtainen ammatillinen pätevyys. Kriisityön osalta panostetaan toimivaan työohjaukseen sekä tiiviiseen ja avoimeen yhteyteen työtovereiden välillä. Työntekijöiden työkykyä ylläpitävä toiminta on tärkeä osa työterveyshuollon ja työyhteisön välistä yhteistyötä jaksamisen edistämiseksi. Esimiehellä on tärkeä rooli ja merkitys työssä jaksamisen tukemisessa. Esimiehellä on valta selvittää, puuttua, päättää, ohjata ja määrätä. Työyhteisölle sopiva johtamistyyli tukee työssä jaksamista. Jaksamisen uhkiksi muuttuvat tässä samassa kappaleessa esitetyt tekijät silloin, jos ne ovat puuttelliset.

Yksilöllisistä tekijöistä työssä jaksamista tukee tasapaino henkilökohtaisessa elämässä. Yksilöllisiä tekijöitä ovat muun muassa perhe, ystävät, ihmissuhteet, oma aika ja itsetuntemus, liikunta, lepo ja rentoutuminen, ulkoilu, luonto, harrastukset ja mielekäs tekeminen. Myös työntekijän omat työskentelytavat, asenteet ja suhtautumistavat työelämässä vaikuttavat jaksamiseen. Työn mielekkyys, merkityksellisyys ja työmotivaation taso vaikuttavat olennaisesti työssä jaksamiseen. Yksilöllisistä tekijöistä voi myös muodostua uhkia työssä jaksamiselle silloin, jos henkilökohtainen elämä ei ole tasapainossa.

Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikan kriisityöntekijöiden työssä jaksaminen vaikuttaa tulosten mukaan olevan hyvällä tasolla. Suurin osa kriisityöntekijöistä koki jaksavansa hyvin. Lisäksi työntekijät kokivat enimmäkseen voivansa vaikuttaa oman työn sisältöön ja kokivat työnsä mielekkääksi ja motivoivaksi. Kukaan kriisityöntekijöistä ei kokenut olevansa erityisen huolissaan omasta jaksamisestaan, joskin muutamia henkilökohtaisia seikkoja tuli esiin, jotka voivat muuttua jaksamista uhkaaviksi, jos ei niihin tule muutosta. Niitä ei tässä eritellä tarkemmin työntekijöiden henkilöitymisen estämiseksi. Tutkimustehtävät tulivat ratkaistuiksi tässä opinnäytetyössä, koska kriisikeskuksen kriisityöntekijöiden jaksamisen taso ja henkilökohtaiset selviytymiskeinot henkisesti raskaassa työssä tulivat esille tutkimusaineistossa. Empiirisessä osassa esiin nousseet työssä jaksamiseen vaikuttavat tekijät eivät ole ristiriidassa teoretiedon kanssa, vaan ne pikemminkin vahvistavat sitä.

Aikaisempien opinnäytetöiden tutkimustulosten vastaisesti, kriisikeskuksen työntekijöiden työssä jaksaminen ei näytä olevan kiinni ikä-tekijästä. Aikaisemmissa opinnäytetöissä havaittiin, että nuoret työntekijät vaikuttavat yleisesti jaksavan sosiaalialan työpaikoissa paremmin kuin iäkkäämmät työntekijät. Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikan kriisityöntekijöiden kohdalla ilmeni, että ikä tuo mukanaan työkokemusta ja viisautta, joka taas auttaa selviytymään muutoksista. Pitkä työkokemus kriisityössä oli pääasiallisesti opettanut kriisikeskuksessa pitempään työskennelleitä kriisityöntekijöitä jaksamaan hyvin kriisityössä ja löytämään siihen tarvittavat voimavarat. Johtopäätöksenä on siis, että ikä ei välttämättä ole yhtä keskeinen tekijä työssä jaksamisessa, kuin esimerkiksi henkilökohtaiset työtavat, asenteet, henkilökohtaisesta elämästä huoltapitäminen ja oma aktiivisuus henkisen hyvinvoinnin turvaamiseksi. Edellä mainittuja tekijöitä ei voi suoraan liittää työntekijän ikään ja työkokemukseen. Ihmiset ovat erilaisia persoonaltaan, oppivat, kypsyvät ja kehittyvät eri tahdissa, ja ovat aktiivisempia tai passiivisempia oman hyvinvointinsa hoitamisessa.

Tämän opinnäytetyön tutkimustulokset ovat luotettavia, ja tutkimuksen eettisyys toteutuu. Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikan työssä jaksamista tutkinut henkilö oli työyhteisölle ulkopuolinen taho, jolla ei ollut syytä hyötyä tutkimuksesta muuten kuin tiedollisesti ja kokemuksellisesti. Tutkimuksessa ei vältetty mitään aihealueita, vaan pyrittiin selvittämään organisaation jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä kokonaisuudessaan. Rajauksia tehtiin raportoinnin suhteen, mutta vain asiasisällön tiivistämiseksi ja selkeyttämiseksi, sekä olennaisten työssä jaksamiseen vaikuttavien asioiden esille tuomiseksi. Rajauksia tehtiin myös työntekijöiden henkilöitymisen estämiseksi, koska asiasta sovittiin etukäteen toiminnanjohtajan ja kriisityöntekijöiden kanssa. Anonyymiteetin turvaaminen loi mahdollisuuden kerätä rehellistä ja avointa tietoa sekä työyhteisön tilanteesta että kriisityöntekijöiden henkilökohtaisesta jaksamisen tasosta ja niihin vaikuttavista tekijöistä. Vastausprosentti oli 100 sekä kyselyssä että haastatteluosiossa, joten työntekijät osoittivat vahvaa kiinnostusta ja sitoutumista tutkimukseen.

Ainoat rajoitukset tutkimuksessa käytettyihin menetelmiin liittyvät tutkijan henkilökohtaisiin tekijöihin. Ennen tämän tutkimusaineiston keräämistä tutkijalla ei ollut aikaisempaa kokemusta tutkimuksen toteuttamisesta. Tutkimuslomakkeessa oli runsaasti kysymyksiä siksi, että ristiriidat asiasisällössä ja tulkintavirheet kysymyksiin liittyen havait-

taisiin helpommin. Haastatteluosuus täydensi kyselylomaketta omalta osaltaan myös siten, että se paljasti ristiriitaisuuksia ja tulkintatekijöitä.

Tuloksia voidaan jatkossa hyödyntää siten, että sosiaalialan ja auttamistyön työyhteisöt alkavat panostamaan enemmän työyhteisön ja työntekijöiden hyvinvointiin vaikuttaviin tekijöihin. Esimiesten on syytä tarkistaa omia toimintatapojaan ja johtamistyylejään. Työntekijöiden on syytä olla aktiivisempia oman elämänhallinnan ja henkilökohtaisen tasapainon suhteen. Koko työyhteisön on puututtava ajoissa uupumuksen merkkejä osoittavaan käyttäytymiseen. Aikaisempia tutkimuksia ja teoretietoa mukaillen, työyhteisössä tulee lisäksi harrastaa enemmän palautteen antamista, työtovereiden tukemista ja omista tuntemuksista kertomista. Silloin työtoverit voivat tukea toisiaan ja toimia peilinä, joka edesauttaa itsetuntemuksen kehittymistä, yhteisöllisyyttä ja yhteen hiileen puhaltamista.

Jatkotutkimusehdotus tälle opinnäytetyölle olisi tutkia Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikan vapaaehtoistyöntekijöiden työssä jaksamista ja vapaaehtoisten työpanoksen merkitystä organisaation toiminnalle. Vapaaehtoistyöntekijät saavat työnohjausta ja osallistuvat koulutustilaisuuksiin, mutta suurimmalta osalta puuttuu kriisityöhön tarvittava ammatillinen pätevyys ja koulutus.

## LÄHTEET

Helminen, P. & Korpisaari, P. 2005. Yksityisten lastensuojelulaitosten työntekijöiden työssä jaksaminen. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Pori.

Hämäläinen, P. 2001. Jaksamisesta innostumiseen työssä ja elämässä. Helsinki: Tammi.

Kärnä, M. 2003. Työssä jaksaminen lastensuojelulaitoksessa. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Pori.

Laine, H. & Rintamaa, S. 2003. Nuorisokodin työntekijöiden työssä jaksaminen. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Pori.

Internet 1: Henkinen hyvinvointi. 2006. Työterveyslaitos. [viitattu 26.10.2006]  
Saataavissa: [www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/](http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/).

Internet 2: Työntekijän hyvinvointi. 2006. Työterveyslaitos. [viitattu 26.10.2006]  
[www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Tyontekijan+hyvinvointi/](http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Tyontekijan+hyvinvointi/).

Internet 3: Työyhteisön hyvinvointi. 2006. Työterveyslaitos [viitattu 26.10.2006]  
[www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Tyoyhteison+hyvinvointi/](http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Tyoyhteison+hyvinvointi/).

Internet 4: Muutostilanteet työpaikoilla. 2006. Työterveyslaitos. [viitattu 26.10.2006]  
[www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Muutostilanteet+tyopaikoilla/](http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Muutostilanteet+tyopaikoilla/).

Internet 5: Työ ja perhe. 2006. Työterveyslaitos. [viitattu 26.10.2006]  
[www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Tyo+ja+perhe/](http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Tyo+ja+perhe/)

Internet 6: Työpaikan kriisitilanteista selviytyminen. 2006. Työterveyslaitos. [viitattu 26.10.2006]  
[www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Muutostilanteet+tyopaikoilla/Tyopaikan+kriisitilanteista+selviytyminen.htm](http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Muutostilanteet+tyopaikoilla/Tyopaikan+kriisitilanteista+selviytyminen.htm).

Internet 7: Terveenä työttömyydestä. 2006. Työterveyslaitos. [viitattu 26.10.2006]  
[www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Muutostilanteet+tyopaikoilla/Terveena+tyottomyydesta.htm](http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Muutostilanteet+tyopaikoilla/Terveena+tyottomyydesta.htm).

Internet 8: Perheystävällinen yrityskulttuuri. 2006. Työterveyslaitos. [viitattu 26.10.2006]  
[www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Tyo+ja+perhe/Perheystavallinen+yrityskulttuuri.htm](http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/Tyo+ja+perhe/Perheystavallinen+yrityskulttuuri.htm).

Internet 9: Työuupumuksen hoito. 2006. Tukiasema.net [viitattu 30.10.2006]  
[www.tukiasema.net/teemat/artikkeli.asp?docID=167](http://www.tukiasema.net/teemat/artikkeli.asp?docID=167)

Internet 10: Työnohjaus. 2006. Introspect oy. [viitattu 7.12.2006]  
[www.introspect.fi/tyonohj.html](http://www.introspect.fi/tyonohj.html).



- Jokinen, K. & Saaristo K. 2002. Suomalainen yhteiskunta. Helsinki: WSOY.
- Juhila, K. & Pösö, T. 2000. Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinnat. Teoksessa: Jokinen, A. & Suoninen, E. (toim.) Auttamistyö keskusteluna: Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Jyväskylä: Gummerus. 35 – 64
- Kurri, K. & Wahlström, J. 2000. Moraalin vuorovaikutuksellinen rakentaminen perheväkivaltakeskustelussa. Teoksessa: Jokinen, A. & Suoninen, E. (toim.) Auttamistyö keskusteluna: Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Jyväskylä: Gummerus. 167 - 188
- Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikan palveluista ja Rauman Seudun Mielenterveysseurasta kertova brosyuri. Käytössä 2006.
- Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita.
- Remes, T. 2001. Työssä jaksaminen sosiaalialalla. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Pori.
- Sihvonen, A. 1996. Miten ehkäisen työuupumuksen. Helsinki: Sms-julkaisut.
- Suoninen, E. 2000. Tanssilajit ja –tyylit asiakkaan kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, A. & Suoninen, E. (toim.) Auttamistyö keskusteluna: Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Jyväskylä: Gummerus. 67 – 104
- Tomintakertomus 2004. Rauman Mielenterveysseura ry.

SATAKUNNAN AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali- ja terveysalan Porin yksikkö  
Sosiaaliala  
Maamiehenkatu 10  
28500 Pori

ANOMUS  
27.6.2006

RAUMAN SEUDUN MIELENTERVEYSSEURA RY  
Valtakatu 16  
26100 Rauma

#### TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Olen Satakunnan ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan Porin yksikön sosiaalialan koulutusohjelman opiskelija. Suuntautumisvaihtoehtoni on sosiaalipedagogiikka.

Anon kohteliaimmin tutkimuslupaa opinnäytetyölleni, jonka tarkoituksena on tutkia Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikan kriisityöntekijöiden työssä jaksamista ja selvittää työntekijöiden henkilökohtaisia selviytymiskeinoja henkisesti rankasta työstä. Asiasta on alustavasti sovittu toiminnanjohtaja Tarja Kuopan kanssa.

Toteutan tutkimuksen haastattelemalla Ankkurpaikan kuutta kriisityöntekijää puolistrukturoidun haastattelulomakkeen avulla. Tarkoituksenani olisi haastatella työntekijät kesän 2006 aikana. Saamani tiedot tulen käsittelemään ehdottoman luottamuksellisesti, eikä haastateltavien henkilöllisyys tule missään vaiheessa esille.

Opinnäytetyötäni ohjaa Kari Rajaniemi. Mahdollisia lisätietoja varten olemme käytettävissänne.

Ystävällisin terveisin,



Hannu Salokangas  
040-5545 834

Kari Rajaniemi  
02- 234 2356

*Rauman Seudun Mielenterveysseura ry.*  
**RAUMAN KRIISIKESKUS ANKKURPAIKK'**



#### TUTKIMUSLUVAN MYÖNTÄMINEN

Satakunnan ammattikorkoakoulun opiskelija Hannu Salokangas on anonut tutkimuslupaa opinnäytelyölleen Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikalta. Opiskelijan tarkoituksena on tutkia työntekijöiden työssä jaksamista sekä selvittää heidän henkilökohtaisia selviytymiskeinojaan henkisesti raskaassa työssä. Tutkimus toteutetaan haastattelun avulla.

Olen keskustellut asiasta henkilökunnan kanssa ja suhtaudumme myönteisesti tutkimuslupa-anomukseen.

Raumalla 30.6.2006

  
Tarja-Kuoppa  
Toiminnanjohtaja

---

**Rauman Kriisikeskus Ankkurpaikka'**  
Valtakatu 13  
26100 RAUMA  
Puh. (02) 8378 5600  
Fax (02) 8378 5619

**Euran toimipaikka**  
Euranlie 6 A  
27510 EURA  
Puh. (02) 8378 5605  
Fax (02) 8378 5635

e-mail: [etunimi.sukunimi@raumanseudunmielenterveysseura.fi](mailto:etunimi.sukunimi@raumanseudunmielenterveysseura.fi)

## TYÖPAIKKAAHAASTATTELU TYÖSSÄ JAKSAMISESTA

## ESITIEDOT:

1. Nimi: \_\_\_\_\_ 3. Työkokemus alalla: noin \_\_\_\_ vuotta  
 2. Sukupuoli: M / N 4. Työkokemus nykyisessä työpaikassa: noin \_\_\_\_ v.

## OHJEET LOMAKKEEN TÄYTTÄMISELLE:

**Kohdat 5 - 44 ovat asteikkokysymyksiä. Vastaa väittämiin ympäröimällä sopivin vaihtoehto. (1= täysin eri mieltä, 2= eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä)**

AVAINTEHTÄVÄT JA RAKENNE					
5. Työpaikan tavoitteet ja päämäärät ovat mielestäni selkeät.	1	2	3	4	5
6. Tehtäväjako on mielestäni selkeä ja jokainen tiedostaa oman työroolinsa.	1	2	3	4	5
7. Tiedonkulku on toteutettu tehokkaalla tavalla.	1	2	3	4	5
MOTIVAATIO					
8. Olen motivoitunut työni tekemisestä.	1	2	3	4	5
9. Minua rohkaistaan käyttämään kaikkia kykyjäni.	1	2	3	4	5
10. Palkkani on työn vaativuuden mukainen.	1	2	3	4	5
11. Minulla on mahdollisuus kehittyä ja saada lisää vastuuta nykyisessä työssäni.	1	2	3	4	5
12. Minua kannustetaan kouluttautumaan työn ohella.	1	2	3	4	5
13. Uskon jatkavani työssäni eläkeikään asti.	1	2	3	4	5
14. Vaihtaisin työpaikkani nyt jos se olisi mahdollista.	1	2	3	4	5
TYÖN HALLINNAN TUNNE					
15. Tunnen hallitsevani työni riittävän hyvin.	1	2	3	4	5
16. Minulla on riittävästi päätösvaltaa työni sisältöön liittyvissä asioissa (mm. työn tahti).	1	2	3	4	5
17. En tunne riittämättömyyden tunnetta työssäni kovin usein.	1	2	3	4	5
18. Työni on emotionaalisesti kuormittavaa.	1	2	3	4	5
19. Työmäärä on kohtuullinen.	1	2	3	4	5
20. Koen salassapitovelvollisuuden henkisesti raskauttavana.	1	2	3	4	5

TUKEMINEN + JOHTAJUUS					
21. Esimiehelläni on ehdotuksia ja ideoita, jotka auttavat minua ja työtovereitani työskentelyssämme.	1	2	3	4	5
22. Minulla on kaikki sellainen tieto ja sellaiset resurssit käytettävissä, että voin tehdä työni parhaalla mahdollisella tavalla.	1	2	3	4	5
23. Organisaation muut yksiköt / osastot auttavat meitä tarvittaessa.	1	2	3	4	5
24. Työnohjaus on tarkoituksenmukaista ja kohtaa tarpeeni.	1	2	3	4	5
25. Työpaikallani on laadittu suunnitelma työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi.	1	2	3	4	5
26. Saan riittävästi tunnustusta ja kannustusta tekemistäni työstä.	1	2	3	4	5
27. Esimieheni saa asiat tapahtumaan.	1	2	3	4	5
28. Esimiehen johtamistyyli auttaa minua oman työni suorittamisessa.	1	2	3	4	5
29. Saan esimiehelläni riittävästi palautetta.	1	2	3	4	5
IHMISSUHTEET					
30. Voin aina puhua jonkun työyhteisön jäsenen kanssa työhön liittyvistä murheista.	1	2	3	4	5
31. Suhteeni muihin työntekijöihin on hyvä.	1	2	3	4	5
32. En ole havainnut työpaikallani kiusaamista, häirintää tai syrjintää.	1	2	3	4	5
33. Ristiriidat pyritään ratkaisemaan kaikkia osapuolia tyydyttävällä tavalla.	1	2	3	4	5
34. Minuun luotetaan työntekijänä.	1	2	3	4	5
35. Työyhteisössä on avoin ilmapiiri ja tilaa huumorille.	1	2	3	4	5
MUUTOSHALUKKUUS					
36. Työyhteisöni on avoin muutoksille ja kehitykselle.	1	2	3	4	5
37. Aika ajoin haluaisin vapaasti kokeilla uusia työtapoja tai kehittää muuten työtäni.	1	2	3	4	5
38. Esimies ottaa muutosehdotukset ja palautteen vakavasti.	1	2	3	4	5
TYÖN TULOKSELISUUS					
39. Työpaikallani tavoitteellinen yhteistyö sujuu.	1	2	3	4	5
40. Saavutamme ryhmänä yhteisesti asettamamme tavoitteet säännöllisesti.	1	2	3	4	5
41. Ryhmän jäsenet ovat sitoutuneita yhteisesti sovituihin tavoitteisiin.	1	2	3	4	5
42. Hyödynnän käytettävissä olevat työhön tarkoitetut resurssit parhaalla mahdollisella tavalla.	1	2	3	4	5
43. Ryhmäni jäsenet haluavat tehdä työnsä hyvin.	1	2	3	4	5
44. Työpaikallani juhlistetaan saavutettuja tavoitteita.	1	2	3	4	5

## AVOIMET, TÄYDENTÄVÄT KYSYMYKSET

45. Mikä kannustaa sinua parhaiten jaksamaan työssäsi?
46. Työpaikan ja -ajan ulkopuolella, mitkä asiat auttavat sinua palautumaan työstäsi?
47. Millä tavalla salassapitovelvollisuus vaikuttaa jaksamiseesi vapaa-aikana? Rajoittaako se liikaa ihmissuhteitasi?
48. Mikä on suurin uhka työssä jaksamisellesi.
49. Mitä arvostat eniten työtovereissasi ja työyhteisössäsi?
50. Mitä muuttaisit työyhteisössäsi, tai mitä toivoisit, että työyhteisössäsi olisi enemmän?

Ylimääräinen kysymys:

Jos uusi työntekijä—ilman aikaisempaa kokemusta kriisityöstä—tulisi teille töihin, niin miten hän voisi jaksaa? Mitä vinkkejä sinulla olisi hänelle?