



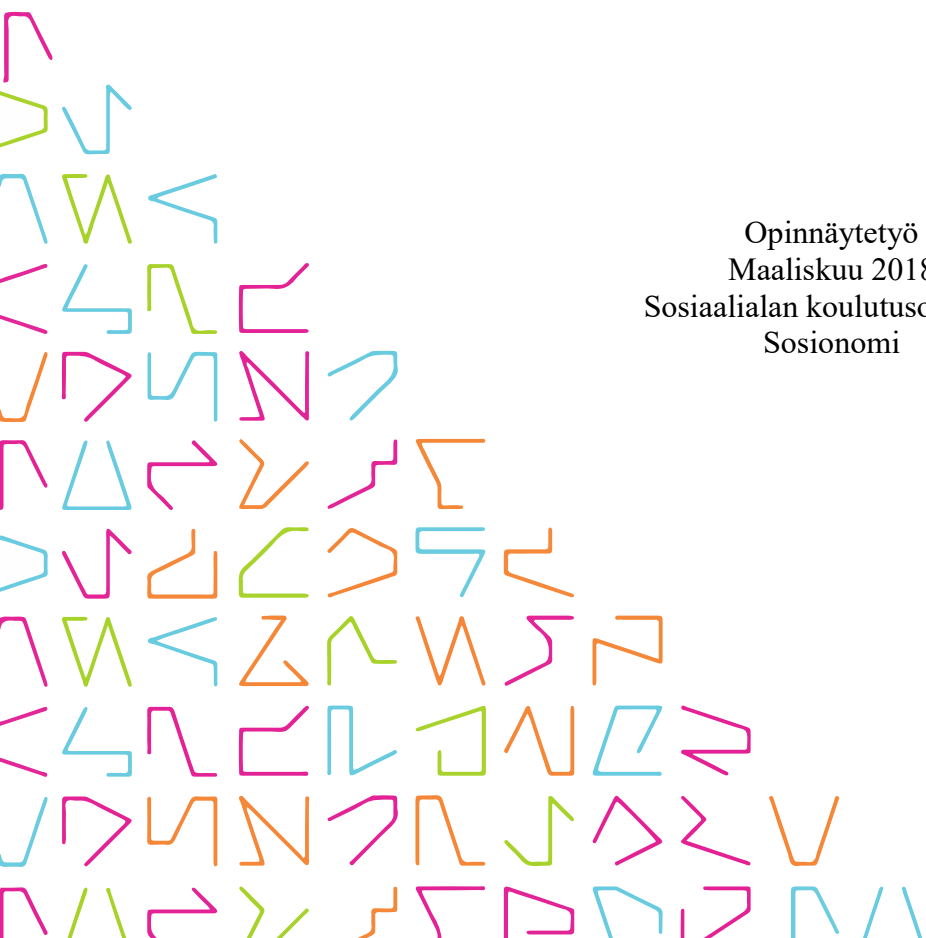
TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

EHJÄNÄ JA VAHVANA KRIISIEN KESKELLÄ

Työhyvinvointia kriisikeskuksessa

Minna Järvelä

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2018
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomikoulutus

JÄRVELÄ, MINNA:
Ehjänä ja vahvana kriisien keskellä
Työhyvinvointia kriisikeskuksessa

Opinnäytetyö 46 sivua, joista liitteitä 8 sivua
Maaliskuu 2018

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää keinoja työhyvinvoinnin vahvistamiselle auttamistyössä, sekä tunnistaa jo mahdollisesti käytössä olevia hyviä käytäntöjä. Tarkoituksena oli kartoittaa tekijöitä, jotka mahdollisesti haastavat työssä jaksamista ja vaikuttavat hyvinvointiin. Keinoja omien voimavarojen vahvistamiselle etsittiin myös vapaa-ajalta. Tutkimusaineisto kerättiin Webropolissa tehdyn kyselytutkimuksen avulla. Tämän lisäksi kohderyhmälle toimitettiin muutamia paperisia kyselylomakkeita. Kysely toimitettiin kriisikeskukseen, jonka nimeä työssä ei erikseen mainita. Kyselylomakkeita laadittiin kaksi erilaista. Toinen oli suunnattu kriisityöntekijöille ja toinen vapaaehtoisille tukihenkilöille. Kyselyyn vastasi 22 vapaaehtoista tukihenkilöä ja neljä kriisityöntekijää. Tutkimus on laadullinen.

Asiakastapaamisten välillä palautumiseen käytetyistä keinoista suosituimpia olivat erilaiset läsnäolo- ja hengitysharjoitukset ja kuuman tai kylmän juoman nauttiminen. Kriisikeskuksen tarjoamista työhyvinvointia tukevista menetelmistä tärkeimpänä pidettiin kehityskeskusteluja, työnohjausta ja purkukeskusteluja. Parhaaksi hyvinvointia tukevaksi keinoksi vapaa-ajalla koettiin ajan viettäminen läheisten kanssa. Lähes yhtä moni vastaaja oli vastannut liikunnan auttavan hyvinvoinnin ylläpitämisessä ja vahvistamisessa. Kyselyssä kartoitettiin, oliko auttajilla käytössään rituaaleja, jotka tarvittaessa helpottavat irtautumista auttajan roolista vapaa-ajalla. Avoimissa vastauksissa rituaalit vaihtelivat porekylvystä kukkien hoitoon. Viimeisenä kyselyssä oli avoin kysymys, johon vastaajalla oli mahdollisuus kertoa omia ajatuksiaan siitä, millä tavalla työhyvinvointia kriisikeskuksella voisi hänen mielestään kehittää. Avoimet vastaukset on toimitettu tutkimuksessa mukana olleelle kriisikeskukselle. Tässä työssä esitetään vastauksista tehty yhteenveto, jossa vastaukset ryhmiteltiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.

Tulosten perusteella kyselyyn vastanneet henkilöt voivat hyvin, eikä heillä ollut haasteita työssä jaksamiseen liittyen. Tärkeimmiksi työhyvinvointia vahvistaviksi tekijöiksi tutkimuksessa nousivat yhteisöllisyys ja mahdollisuus sekä strukturoituun, että avoimeen keskusteluun. Tutkimusta voisi syventää haastatteluilla, jolloin yksittäisiin kysymyksiin pystyttäisiin paneutumaan enemmän ja vastaajan kokemukset tulisivat paremmin esille. Sähköisessä kyselyssä tiedon saaminen on melko rajattua, eikä syventäville lisäkysymyksille anonyymissä kyselyssä ole mahdollisuutta. Jatkotutkimuksena voisi tutkia auttamistyötä tekevien kokemuksia myötätuntotyödytyksestä. Myötätuntotyödytyksen tunteet raskaiden tilanteiden äärellä voivat olla hämmentäviä, eikä aiheesta suomeksi löydy paljoa kotimaista kirjallisuutta

Asiasanat: työhyvinvointi, kriisityö, myötätuntouupumus, sijaistraumatisoituminen

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
Bachelor of social services

JÄRVELÄ, MINNA:
Solid and strong amongst the crises
well-being at work in crisis center

Bachelor's thesis 46 pages, appendices 8 pages
March 2018

The purpose of this thesis was to explore well-being at work in crisis center. The data were collected through webropol online survey. The number of crisis workers to respond to the inquiry was four and the number of trained volunteers to respond was 22. The study explored the emotions and experiences of individuals and it was qualitative.

The most used measures in helping to cope in crisis work were different grounding techniques. The majority of respondents believed that the best ways to detach thoughts from crisis center in leisure time were being with friends and family or taking part in some kind of physical activity.

The study suggests that the respondents are coping well at crisis work at the moment and various methods are used to maintain well-being. In future compassion satisfaction and its affect on crisis workers and trained volunteers could be explored.

Key words: well-being at work, crisis work, compassion fatigue, vicarious traumatization

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TYÖHYVINVOINTI	6
	2.1 Määritelmä	6
	2.2 Työhyvinvoinnin edistäminen	7
	2.3 Työntekijän oma vaikutus työhyvinvointiin	8
	2.3.1 Itsehoidon keinoja työajan ulkopuolella	10
3	KRIISIKESKUSTYÖ	12
	3.1 Kriisikeskuksen toiminta	12
	3.2 Kriisikeskuksen tarjoama tuki	13
4	TYÖHYVINVOINTI AUTTAMISTYÖSSÄ.....	14
	4.1 Auttamistyön erityispiirteitä	14
	4.2 Haasteita auttamistyössä	15
	4.2.1 Myötätuntouupumus	16
	4.2.2 Sijaistraumatisoituminen.....	19
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	21
	5.1 Opinnäytetyön taustaa.....	21
	5.2 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	22
	5.3 Aineistonkeruu.....	23
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	25
	6.1 Vastaajien taustaa	25
	6.2 Työn kuormittavuus	26
	6.3 Hyvinvointi ja työssä jaksaminen	32
7	YHTEENVETOA TUTKIMUSKYSYMYKSIEN POHJALTA	38
8	LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	41
9	POHDINTA.....	43
	LIITTEET	49

1 JOHDANTO

Työn kuormittavuutta lisäävät tekijät ovat ruumiillisen työn aiheuttaman fyysisen rasituksen sijaan yhä useammin henkisiä. Työntekijöiltä vaaditaan hyviä vuorovaikutustaitoja ja paineensietokykyä ja tämä puolestaan altistaa stressille. Työssäjaksaminen edellyttää valmiuksia usein muuttuviin työtehtäviin ja uuden oppimiseen (Juuti & Vuorela 2015, 13, 268) Kriisityötä tekevät ihmiset kohtaavat työssään jatkuvasti raskaita asioita ja traagisia ihmiskohtaloita. Yksi Suomen tunnetuimmista katastrofi-, kriisi- ja trauma-psykologeista, psykologian tohtori Eija Palosaari (2008), pohtii kirjassaan, miten hienoa olisi, mikäli kriisityössä kehittyvä työntekijä kehittyisi työnsä ohella samalla myös itsensä huolehtijana (Palosaari 2008, 179). Voiko ihminen ajautua auttamistyöhön halusta kokea itsensä tarpeelliseksi ja onko tuolloin vaarana työlle uhrautuminen oman hyvinvoinnin kustannuksella (Siltala 2004, 32)?

On tärkeää pystyä irtautumaan emotionaalisesti kuormittavista tilanteista ja löytää arkeensa myös hetkiä, joiden aikana ei tarvitse olla tehokas suorittaja. Työhyvinvointi ja elämänlaatu vahvistuvat, kun ihminen pitää kokonaisvaltaisesti hyvinvoinnistaan huolta. (Nissinen 2012, 229, 231.) Jos työntekijä voi kotonaan hyvin, hän jaksaa työpaikallakin paremmin. (Juuti & Vuorela 2015, 268)

Tässä opinnäytetyössä selvitän mahdollisia kuormittavuustekijöitä kriisikeskusympäristössä ja kartoitan keinoja niiden vähentämiseksi. Kysely on toimitettu yhteen kriisikeskukseen ja siihen ovat vastanneet sekä vapaaehtoiset tukihenkilöt että kriisityöntekijät. Tavoitteena on löytää itsehoidon keinoja, joiden avulla työntekijät ja vapaaehtoiset tukihenkilöt voivat vahvistaa työhyvinvointiaan. Olen pyrkinyt nostamaan esille jo käytössä olevia hyviä käytäntöjä ja löytämään uusia ideoita työssä jaksamisen vahvistamiseksi. Työn tarkoituksena ei ole tavoitella tulosten yleistettävyyttä, vaan pikemminkin auttaa lisäämään ymmärrystä kriisityössä jaksamisen haasteisiin liittyen. Uskon tästä työstä olevan hyötyä myös muille kuin kriisikeskuksessa työskenteleville. Teoriaosuudessa olenkin laajentanut työhyvinvoinnin koskemaan auttamistyötä yleensä. Opinnäytetyöni tutkimus on laadullinen, koska siinä tutkitaan yksittäisten ihmisten kokemuksia ja tuntemuksia. Laadullisessa tutkimuksessa kuvataan moninaista todellisuutta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161).

2 TYÖHYVINVOINTI

2.1 Määritelmä

Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee työhyvinvoinnin kokonaisuudeksi, joka jakautuu työn ominaisuuksiin, sekä työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Työn ulkopuolisia tekijöitä ei erikseen painoteta tässä määritelmässä. Työn ominaisuuksiin liittyviä tekijöitä tämän määritelmän mukaan ovat työn mielekkyys ja sen turvallisuus. Työntekijän omista ominaisuuksista työhyvinvointiin katsotaan vaikutusta olevan terveydellä ja hyvinvoinnilla (Sosiaali- ja terveysministeriö)

Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen allekirjoittajajärjestöjen laatimassa Työhyvinvointia hyvinvointityöhön –oppaan (2011) määrittelyssä työhyvinvointiin vaikuttavia asioita ovat työntekijän omat voimavarat, työhön liittyvät tekijät, sekä työkykyyn vaikuttavat tekijät. Työntekijän omiin voimavaroihin vaikuttavat terveydentila ja sitä kautta toimintakyky, sekä oma osaaminen, arvot ja asenteet. Työhön liittyviä tekijöitä ovat työolot, työn organisointi, työn sisältö ja esimiestyö. Työkyky muodostuu siitä, millainen tasapaino työntekijän omilla voimavaroilla on suhteessa työn vaatimuksiin. Myös yhteiskunta ja siinä tapahtuvat muutokset vaikuttavat työhyvinvointiin (Työhyvinvointia hyvinvointityöhön 2011, 3, 6-7.)

Työelämäosaamisen käsikirjassa (2008) Olavi Manninen puhuu työhyvinvoinnista käsitteellä *työssä koettu hyvinvointi*. Käsite pitää sisällään kokonaisvaltaisen ja yksilöllisen tuntemuksen ja arvion siitä, millaiseksi työntekijä itse oman vointinsa kokee. Hän mainitsee useiden eri tekijöiden vaikuttavan kulloiseenkin hyvinvoinnin kokemukseen, unohtamatta myöskään vapaa-ajan vaikutusta. Koetun hyvinvoinnin hän jakaa viiteen eri osa-alueeseen, joista painottaa johtamisen ja työhyvinvoinnin vahvaa yhteyttä toisiinsa. Johtamisen lisäksi osa-alueita ovat työntekijän osaaminen, työntekijän motivaatio, työyhteisön toimivuus, työntekijän terveys, sekä terveydelle suotuisa työympäristö. (Manninen 2008, 219.)

Päivi Rauramo (2012) on jakanut työhyvinvoinnin osa-alueet Maslowin tarvehierarkian mukaisesti portaasiin. Portaikko kuvastaa sitä, miten ihmisellä on tietyt työhön liittyvät perustarpeet, joiden toteutuminen vaikuttaa työmotivaatioon. Kunkin portaan kohdalla on

mietitty millä tavalla kyseinen askelma vaikuttaa työhyvinvointiin työntekijöiden ja organisaation näkökulmasta. Lisäksi portailta löytyy kuhunkin askelmaan liittyviä apukeinoja työhyvinvoinnin mittaamiseksi ja parantamiseksi. Malli on tehty auttamaan työhyvinvoinnin vahvistamista. Portaikko rakentuu seuraavista työhyvinvointiin vaikuttavista askelmista: Terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja osaaminen. (Rauramo 2012, 13-15.)

Työhyvinvointi jaetaan toisinaan myös fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen. Kaikkien kolmen on oltava keskenään tasapainossa, jotta työntekijä voi työssään hyvin. Mikäli työntekijällä on ongelmia jollain näistä kolmesta osa-alueesta, heijastuu tilanne voimakkaasti myös kahteen muuhun osa-alueeseen, vaikuttaen samalla työssä jaksamiseen. (Juuti & Vuorela 2015, 251)

2.2 Työhyvinvoinnin edistäminen

Työhyvinvointia edistävä toiminta on usein ennaltaehkäisevää. Siihen liittyviä toimenpiteitä kohdistetaan työntekijän terveyteen ja ammatilliseen osaamiseen ja tätä kautta se vaikuttaa positiivisella tavalla työkykyyn. Lisäksi toimenpiteitä kohdistetaan työn sisältöön, työskentely-ympäristöön ja työyhteisöön (Työhyvinvointia hyvinvointityöhön 2011, 8). Työhyvinvoinnin edistämiseksi monta eri tahoja toimii yhteistyössä. Toimintaa tukevat organisaation johdon ja henkilöstön lisäksi työterveyshuolto, henkilöstöhallinto, työsuojeluhenkilöstö ja luottamusmiehet. Toisinaan tehtävää hoitamaan on perustettu erillinen työhyvinvointia edistävä ryhmä. (Suomala, Saarelma-Thiel, Lauttio, Bergbom, Vartia & Kivistö 2006, 92.

Työntekijöiden terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavista riskeistä otetaan selvää ja mahdollisiin ongelmiin puututaan (Työhyvinvointia hyvinvointityöhön 2011, 3). Työhyvinvointia vahvistaa tieto siitä, että työntekijät ovat tietoisia myötätuntouupumisen mahdollisuudesta, mutta myös siitä, että tukea ja apua on saatavilla (Nissinen 2012 75, 77–78.) Elämää on myös työpaikan ulkopuolella ja toisinaan siihen liittyy raskaita vaiheita ja erilaisia kriisejä. Olisi hyvä, jos työyhteisössä huomattaisiin työntekijän vaikea elämäntilanne ja otettaisiin asioita rohkeasti puheeksi. Mikäli työntekijän työkykyä joudutaan arvioimaan, on tärkeää, että hänet ohjataan tarvittaessa tuetusti eteenpäin. Toisinaan työntekijä saattaa olla kuntoutuksen, lisäkoulutuksen tai työtehtävien uudelleen järjestämisen

tarpeessa. Tässä tilanteessa tehdään usein yhteistyötä työterveyshuollon kanssa. Työpaikalla pitäisikin olla valmiudet tarjota työntekijöilleen ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, sekä varhaista ja tehostettua tukea. Työyhteisön selkeät pelisäännöt, kannustava ilmapiiri, hyvä tiedonkulku ja yhteiset käytännöt, sekä ongelmien varhainen tunnistaminen ja niihin reagoiminen edistävät työhyvinvointia. Liikunta- ja harrastusmahdollisuuksien tarjoaminen kannustaa työntekijöitä pitämään itsestään huolta. Työhyvinvointia lisäävät selkeät johtamiskäytännöt, helposti lähestyttävä ja luotettava esimies, rakentava palaute ja arvostava ilmapiiri. (Manninen 2008, 237-242, Työhyvinvointia hyvinvointityöhön 2011, 3, 11). Ongelmakeskeisyyden sijaan olisi tärkeää pohtia työhyvinvointia ratkaisukeskeisellä ja myönteisellä tavalla. Ihmissuhdetyössä tärkeän pohjan työyhteisön hyvinvoinnille luovat yrityksessä vallitsevat arvot ja yleinen ihmiskäsitys (Nissinen 2012, 77).

Erilaiset työhön, työyhteisöön ja organisaatioon liittyvät voimavarat edistävät työn imua, jolla tarkoitetaan työn innostavuutta ja sen aiheuttamaa positiivista tunnetilaa ja motivaatiota. Työn imun aikaansaama positiivinen ja innokas työote yleensä tarttuu muihinkin työyhteisössä työskenteleviin. Siihen pystyy jossain määrin vaikuttamaan myös itse. (Työterveyslaitos) Työn imun kokeminen saattaa muuttua, mikäli työ tai työskentelyolosuhteet olennaisesti muuttuvat. Jos työ ei tarjoa mitään haasteita, saattaa se jopa kadota kokonaan (Klemelä 2006, 18.)

2.3 Työntekijän oma vaikutus työhyvinvointiin

Kiirehtiminen ja useiden asioiden yhtäaikainen suorittaminen ei useinkaan pidemmän päälle ole kovin tehokasta. Kun työntekijä ottaa omasta elämästään ja aikatauluistaan täyden vastuun, tulee elämään järjestelmällisyyttä ja suunnitelmallisuutta. Silloin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolelle jääviin asioihin on enemmän energiaa, eivätkä ne tunnu niin lannistavilta. Omaan aikatauluunsa kannattaa jättää tilaa myös virkistäville asioille, sekä pelkälle olemiselle. Maltillisempi työtahti auttaa pysymään tasapainoisena muuttuvissa tilanteissa. (Baker 2005, 78-79.)

Kollegoiden konsultoiminen ja asioiden jakaminen antavat uusia näkökulmia ja helpottaa ongelmatilanteissa. Jakaminen auttaa myös normalisoimaan hankalia kokemuksia ja vahvistamaan ammatillisuutta. Myös hyväntahtoinen huumori ja vertaistuki auttavat jaksamaan stressaavissakin tilanteissa. Vertaistuessa on se hyvä puoli, että samaa työtä tekevä

kollega ymmärtää mistä on kyse ja asian jakaminen on tämän vuoksi helpompaa. Hyvässä työyhteisössä tunnistetaan uhka uupumisesta ja osataan toimia ennaltaehkäisevästi. Tämä edellyttää avointa ja luottamuksellista keskustelua työyhteisössä. (Baker 2005, 160-169, Nissinen 2009, 81, 85, 91, Pohjolan-Pirhonen 2007, 191) Työasioiden purkaminen työpaikalla on tärkeää senkin takia, etteivät työssä kohdatut asiat seuraisi työntekijää kotiin ja vapaa-ajalle (Palosaari 2008, 188).

Se, että työntekijä pitää hyvinvoinnistaan huolta, on tärkeää työntekijän itsensä lisäksi myös hänen asiakkailleen (Baker 2005, 26). Kun työssä jatkuvasti kuulee raskaita tarinoita, tarvitsee työntekijä erityistä tukea työhyvinvointinsa ylläpitämiseksi (Nissinen 2009, 14). Työskentelytilallakin on merkitystä työssä jaksamiseen. Turvallinen ja mukava työpiste auttaa pitämään ajatukset selkeinä. (Rothschild 2010, 174.) Riittävä itsehoito ja lepo ovat edellytyksenä työntekijän kyvyille antaa asiakkaalle paras työpanoksensa. Huolehtimalla omasta hyvinvoinnistaan, kunnioittaa työntekijä itseään ja asiakastaan. (Baker 2005, 26.)

Asiakastyössä on tärkeää, että työntekijä ymmärtää itseään ja omia tunteitaan ja reaktioitaan. Muuten on vaarana, että työntekijän omat tiedostamattomat tunteet vaikuttavat asiakkaan kohtaamiseen negatiivisella tavalla. Itsetuntemuksen kautta on helpompi ymmärtää omia ammatillisia toimintatapojaan. Se auttaa myös itsesäätelyn kehittämisessä. Itsesäätelyn avulla työntekijä oppii itselleen sopivan viriketason, joka auttaa ylläpitämään hyvinvointia ja löytämään elämään tasapainon. Ajattelu pysyy selkeänä raskaitakin asioita kuunnellessa, kun on sinut oman historiansa kanssa. Tällöin työntekijä pystyy erottamaan omat tuntemuksensa asiakkaan tunteista ja kokemuksista. (Baker 2005, 22-24, Nissinen, 2009, 201, Rothschild 2010, 157, Hedrenius & Johansson 2016, 277)

Toisinaan työntekijä saattaa kadottaa asiakastilanteessa yhteyden itseensä tai tuntee ahdistusta. Tällaisessa tilanteessa voi käyttää keinoja, jotka auttavat palautumaan nykyhetkeen. Helpoimmillaan keino saattaa olla katseen kohdistaminen esineeseen, joka muistuttaa tästä hetkestä. Toiminnallisempi keino on esimerkiksi laskea hyllyssä olevia kirjoja tai koskettaa jotain materiaalia tai esinettä. (Rothschild 2010, 164.)

Kun asiakkaan tarina on raskas, voivat työntekijä ja asiakas pyrkiä ottamaan siihen etäisyyttä säilömällä sen. Asiaa käsitellään asiakkaan ollessa paikalla, mutta asiakastapaami-

sen päätteeksi se kuvitteellisesti siirretään yhdessä sovittuun säilöön odottamaan seuraavaa tapaamiskertaa. Keino edellyttää mielikuvitusta ja uskoa, eikä toimi kaikille. Toimissaan se auttaa työntekijää pitämään työaika ja vapaa-aikaa erillään ja jättämään rasakan asian työpaikalle. Myös asiakas saa tarinaansa etäisyyttä ja voi palata tämän äärelle taas seuraavalla tapaamiskerralla. (Rothschild 2010, 167-168.)

2.3.1 Itsehoidon keinoja työajan ulkopuolella

Ihmiset ovat erilaisia ja myös heidän elämäntilanteensa ovat erilaisia. Niinpä eri ihmisiä auttavat erilaiset itsehoidon keinot. Esimerkiksi sosiaalisuuden ja yksin olemisen tarpeen suhde on täysin yksilöllinen ja saattaa muuttua elämänvaiheen mukaan. Onkin tärkeää tunnistaa mikä itselle on sopivin tapa omasta hyvinvoinnista huolehtimisessa. Terveelliset ruokailutottumukset, riittävä lepo ja säännöllinen liikunta ovat tärkeitä itsehoidon keinoja. Lisäksi on tärkeää käydä säännöllisesti terveystarkistuksissa ja hammaslääkärillä. (Baker 2005, 89-90, 107 -112.) Työkykyyn elintavat vaikuttavat joko suorituskykyä parantavasti tai heikentävästi (Manninen 2008, 236).

Oleellinen tekijä itsestään huolehtimisessa on kyky pysähtyä ja olla läsnä tässä hetkessä. Tämä taito on edellytys sille, että pystyy tunnistamaan omia tunteitaan ja olemaan aidosti suhteessa muihin ihmisiin. Tässä tietoisuuden tilassa keskittymiskyky on parempi ja olo eheämpi ja kokonaisempi. On myös tärkeää uskaltaa kohdata omat sisäiset, joskus pelottaviltakin tuntuvat, prosessinsa. Kun omat tarpeensa ymmärtää ja hyväksyy, on erilaisten asioiden kohtaaminen helpompaa. (Baker 2005, 60, 71.) Haastavissa tilanteissa ihmisen mieli kehittää erilaisia puolustusmekanismeja, joiden tarkoitus on auttaa selviämään ja torjua psyykkistä kipua. Siinä missä erilaiset selviytymismekanismit ovat tietoisia ja harjittuja, syntyvät puolustusmekanismit tiedostamatta. Puolustusmekanismit vaikuttavat henkiseen tilaan, mutta ne eivät muuta ulkoisia olosuhteita. (Cramer 2006, 8.) Itsensä henkinen vahvistaminen on mahdollista, kun omat puolustusmekanisminsa pystyy tunnistamaan (Baker 2005, 95).

Kurdistan-tutkija, vapaa toimittaja ja sosiaalityöntekijä Kristiina Koivunen (2009) opetti työuupumuksensa jälkeen hyödyntämään vapaa-aikaansa myös työssä jaksamisen vahvistamiseen. Kirjassaan hän kertoo, millaiset itsehoidon keinot häntä auttoivat vapaa-

ajalla ottamaan etäisyyttä raskaaseen työhön. Terapiassa käymisen lisäksi hän kertoo hyötynensä lukemisesta, sekä itsensä ilmaisemista erinäisten luovien menetelmien avulla. Kirjoittamisen hän kertoo auttaneen jäsentämään ajatuksia ja siirtämään sisällään olevan pahan olon paperille. Viikoittain hän pyrki käymään kiinnostavissa ja inspiroivissa paikoissa. Nämä säännölliset retket, joita hän teki yksin, auttoivat häntä vahvistamaan omaa itsetuntemustaan ja unohtamaan hetkeksi työhön liittyvät ongelmat. (Koivunen 2009, 72-73.) Itsehoitoon liittyvät säännölliset rituaalit edesauttavat jaksamista tuomalla arkeen selkeyttä ja turvallisuutta (Baker 2005, 87.) Työasioista irtautumiseen auttaa myös kauniista ja yksinkertaisista asioista nauttiminen. Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi taide, luonto ja musiikin kuunteleminen. (Koivunen 2009, 101, 104-108.)

Kirjoittamisen lisäksi omien tekstien lukemisesta saattaa löytyä työväline itsereflektioon. Myös unien kirjaamisesta ja analysoimisesta voi syntyä uusia oivalluksia. Kaikkia edellä lueteltuja keinoja voi hyödyntää yksin ollessaan. Merkittävä osa itsehoitoa onkin yksin oleminen. Tähän liittyen voi opetella rajaamaan myös sähköpostin ja puhelimen käyttöönsä vapaa-ajalla ja olla välillä tarkoituksella tavoittamattomissa. (Baker 2005, 20, 74, 86.)

Tärkeä tekijä itsehoidossa on puhuminen. On hyvä ilmaista ääneen ajatuksiaan ja tunteitaan ja samalla opetella rajojaan. Ääneen puhumisen lisäksi kannattaa harjoitella omaa sisäistä puhettaan ja pyrkiä olemaan siinä myönteinen ja rakentava. Tuomitseva sisäinen puhe vaikuttaa negatiivisella tavalla toimintakykyyn ja ajattelun selkeyteen. (Baker 2005, 81, Rothschild 2010, 170.) Itsetuntemuksen ja kommunikointitaitojen vahvistamisessa terapia toimii hyvänä apukeinona (Baker 2005, 100). Työajan ulkopuolella vaalitut ihmissuhteet auttavat vahvistamaan tasapainoa työssä kohdattujen raskaiden asioiden ja oman elämän eri osa-alueiden välillä: Maailmassa on muutakin kuin julmuutta. On tärkeää keskittyä välillä myös hyviin asioihin ja nauttia elämästä. (Nissinen 2009, 81-82.)

3 KRIISIKESKUSTYÖ

3.1 Kriisikeskuksen toiminta

Vuonna 2017 Suomen Mielenterveysseura täytti 120 vuotta, ollen samalla maailman vanhin mielenterveysalan kansalaisjärjestö. Ensimmäinen kriisikeskus perustettiin Helsinkiin vuonna 1970 ja sen tärkeimpänä tavoitteena oli ehkäistä itsemurhia. Työtä toteutettiin tarjoamalla keskusteluapua. Tällä hetkellä kriisikeskuksia on 22 ja toiminta on laajentunut tarjoamaan myös erilaisia vertaistuellisia ryhmiä. (Suomen Mielenterveysseura, 2017a).

Kun ammattilaiset ja vapaaehtoiset työskentelevät auttamistyössä rinnakkain, puhutaan *järjestölähtöisestä kriisiauttamisesta*. Toiminta ei tavoittele voittoa, eikä se kilpaile julkisen sektorin kanssa. Auttamisen muotoja ovat esimerkiksi henkilökohtaiset asiakastapaamiset kriisikeskuksella, erilaiset ryhmät, valtakunnallisessa kriisipuhelimessa päivystäminen, sekä verkossa tapahtuva auttaminen. (Suomen Mielenterveysseura 2017b, 12.)

Kriisikeskuksilla on suositus, että jokaisessa yksikössä toimisi aina vähintään kaksi ammatillista kriisityötä tekevää työntekijää. Näiltä työntekijöiltä edellytetään korkeakoulutasoista koulutusta sosiaali- ja terveysalalta tai muuta työn vaatimuksia vastaavaa korkeakoulutasoista koulutusta. Työntekijöillä tulee olla myös kokemusta kriisissä olevien asiakkaiden kohtaamisesta. Kriisityöntekijän työnkuvaan kuuluu varsinaisen kriisityön lisäksi myös vapaaehtoisen tukihenkilöiden ohjaaminen. Työ edellyttää säännöllistä työnohjausta sekä täydennyskoulutusta. (Suomen Mielenterveysseura 2017b, 9.)

Vapaaehtoisiksi tukihenkilöiksi haluavat ihmiset haastatellaan joko kriisityöntekijän tai tukihenkilövastaavan toimesta. Tämän jälkeen he osallistuvat Suomen Mielenterveysseuran peruskoulutukseen. Tukihenkilöillä on kriisikeskuksella koko ajan työntekijöiden tuki takanaan. Jaksamista tukevat purkukeskustelut, koulutus, sekä kuukausittainen työnohjaus. Traumaattisen kriisin kohdannut asiakas ohjataan yleensä ammatilliselle kriisityöntekijälle, mutta hankalissa elämäntilanteissa ja elämänkriiseissä olevia asiakkaita tukevat ja auttavat myös vapaaehtoiset tukihenkilöt. Vapaaehtoiset tukihenkilöt tapaavat samaa asiakasta enimmillään viisi kertaa. Kunkin tapaamisen jälkeen on mahdollista purkaa asiakastilannetta työntekijän kanssa. Asiakastapaamisten lisäksi koulutetut vapaaehtoiset

tukihenkilöt auttavat myös verkossa ja puhelimitse. Kotikäyntejä tehdään ainoastaan kriisityöntekijän kanssa. Vapaaehtoiset voivat olla myös mukana vetämässä erilaisia, ei traumaattisiin kriiseihin liittyviä, ryhmiä. (Suomen Mielenterveysseura 2017b, 34-38.)

3.2 Kriisikeskuksen tarjoama tuki

Kriisituen tarpeessa oleva ihminen on yleensä kohdannut elämässään yksittäisen traumaattisen tapahtuman tai hän tarvitsee tukea elämänkriisissä tai hankalasta elämäntilanteesta selviämiseen. Asiakastapaamiset ovat voimavarakeskeisiä ja ne pohjautuvat myötätuntoiseen kohtaamiseen ja läsnäoloon. Kriisikeskus tarjoaa myös vertaistukea monipuolisen ryhmätoiminnan muodossa. Tukea on tarjolla myös siinä vaiheessa, kun ihminen odottaa pääsyä julkisella puolella tarjottavan hoidon piiriin, mutta odotusaika on pitkä. (Suomen Mielenterveysseura 2017, 10-11.) Kriisituen tärkeä tehtävä on tarjota ihmiselle turvallisuuden tunnetta ja vähentää stressiä vaikeassa elämäntilanteessa. Tämä edistää ihmisen omaa toipumisprosessia. Toipumiseen vaikuttavat myös toipujan oma tapa käsitellä asiaa, sekä yhteiskunnan tarjoamat palvelut. (Hedrenius & Johansson 2016, 108, Palosaari 2008, 197.) Työn lähtökohtana on kriisin eri vaiheiden tunnistaminen. Tämä mahdollistaa oikeanlaisen avun ajoittamisen juuri tietyssä kriisin vaiheessa olevalle ihmiselle. (Hynninen 2009, 17.)

Nykyään kriisituki ei keskity pelkästään yksittäiseen kriisiin, vaan tavoitteena on tukea ihmistä vahvistumaan hänen kohdatessaan erilaisia haasteita elämässään. Puhutaan psyykkisestä kestävyydestä, eli resilienssistä. (Hedrenius & Johansson 2016, 29, 23.) Erilaiset elämänkriisit ovat usein syy hakeutua kriisituen piiriin. Vuonna 2016 yleisin syy asioida kriisikeskuksella on ollut pari- tai perhesuhteen ongelma. Myös kriisipuhelimeen tulleista puheluista suurin osa on käsitelty ihmssuhdeongelmia. Tukinetin kautta yhteyttä ottaneista asiakkaista naisten yleisin syy yhteydenottoon on ollut ahdistuneisuus ja miesten pari- tai perhesuhteen ongelma (Suomen Mielenterveysseura, 2017c.)

Kriisikeskuksen tarjoama tuki on lyhytkestoista ja sen tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja tukiverkoston aktivoiminen. Apua pyritään tarjoamaan mahdollisimman pikaisella aikataululla ja matalalla kynnyksellä. Tuki on maksutonta, eikä kriisikeskukselle saapuva asiakas tarvitse lähetettä. (Suomen Mielenterveysseura 2017b, 10-11).

4 TYÖHYVINVOINTI AUTTAMISTYÖSSÄ

4.1 Auttamistyön erityispiirteitä

Erilaiset tunteet tarttuvat herkästi ihmisestä toiseen (Rothschild 2010, 23). Auttamistyössä tämä on erityinen haaste, sillä työssä kohdataan paljon elämän varjopuolia. Vaikeiden asioiden vastaanottamiseen tarvitaankin tukea ja apua, jotta työntekijä pysyisi työkykyisenä ja hyvinvoivana. Erityisen tärkeää on se, että työntekijä itse tunnistaa muutokset omassa hyvinvoinnissaan. (Nissinen 2009, 14, 193.) Omien tunnetilojen tunnistaminen on työntekijälle tärkeää, sillä jokainen tuo työhön mukanaan oman yksilöllisen menisyytensä ja omat kokemuksensa, joiden suhteen hän itse on asiantuntija. On työntekijöiden ja asiakkaiden yhteinen etu, että työntekijä pitää omasta jaksamisestaan ja hyvinvoinnistaan huolta. (Baker 2005 5-7.)

Aito vuorovaikutus hankalassa tilanteessa olevan asiakkaan kanssa edellyttää empatiaa ja myötätuntoa. Empaattisessa kohtaamisessa toinen osapuoli kokee tulevansa aidosti kuulukuksi ja ymmärretyksi. Se auttaa samastumaan asiakkaan tilanteeseen. Tietoisesti koetusta empatiasta on huomattavan paljon apua työssä, jossa kohdataan ihmisiä vaikeissa elämäntilanteissa. Tiedostamattomana se saattaa kuitenkin hankaloittaa auttamistyössä toimimista, kun asiakkaiden kokemukset laukaisevatkin työntekijässä vahvoja negatiivisia tuntemuksia, joita hän ei välttämättä itsekään ymmärrä. Ahdistuneen asiakkaan tunnetila tarttuu työntekijään. Vastaavasti empaattinen asiakas voi mukautua työntekijän olemukseen ja tunnetilaan, sillä empatia toimii molempiin suuntiin. (Nissinen 2009, 70-71, Rothschild 2010, 24, 38-39, 75, 54.) Psykologian lisensiaatti ja psykoterapeutti Mikael Saarisen (2001) mukaan empatia muodostuu siitä, millä tavalla ihminen hahmottaa itsensä ja ympärillään olevat ihmiset. Toiset ihmiset ovat luonnostaan empaattisempia kuin toiset, mutta Saarisen mukaan empatiakykyä voi myös itse vahvistaa. (Saarinen 2001, 76.)

Tunnetiloihin liittyvien ilmeiden ja eleiden jäljitteleminen syventää asiakkaan ymmärtämistä. Jäljitteleminen tapahtuu usein tiedostamatta ja on yleistä ihmisillä, jotka toimivat läheisessä kontaktissa muiden ihmisten kanssa. Itsestään ja kehostaan tietoinen työntekijä voi käyttää jäljittelyä työvälineenä, jonka kautta pystyy osoittamaan asiakkaalle empatiaa tai selvittämään asiakkaan tunnetiloja. (Rothschild 2010, 49, 63.)

Empaattisessa työntekijässä herää yleensä myötäelämisen lisäksi tarve tehdä jotain konkreettista asiakkaan hyväksi. Tätä kutsutaan empaattiseksi vasteeksi. Työkokemus ja alalle soveltuva koulutus auttavat työntekijää orientoitumaan asiakkaan tarpeisiin suhteessa auttamisen resursseihin. Empaattiseen vasteeseen vaikuttavat myös työntekijän omat arvot ja tausta. Työorganisaatiolla on merkittävä rooli siinä, millä tavalla empaattinen vaste kuormittaa työntekijää. Työssä jaksamista edesauttaa se, että organisaation tavoitteet ovat sopusoinnussa tarjolla olevien resurssien kanssa ja työntekijä kokee työpanoksensa riittäväksi. (Nissinen 2009, 73-74.)

Työssä koettu myötätuntotyydytys syntyy asiakkaan rinnalla kulkemisesta ja siitä, että voi olla mukana miettimässä positiivisia muutoksia asiakkaan tilanteen helpottamiseksi. Se on osallisuutta ja jakamista. Se lisää työn imua, vahvistaen samalla työntekijän sitoutumista organisaatioon ja työtehtävään. Myötätuntotyydytys toimii vastapainona raskaille asioille ja voimattomuuden tunteille, joita auttaja työssään usein kohtaa. Se edellyttää toiveikkuutta. (Nissinen 2012, 29-30, Molander 2009, 226; viitattu Radey & Figley 2007.) Myötätuntotyydytyksen tunteen pystyy saavuttamaan, mikäli tasapaino kielteisten ja myönteisten tunteiden ja kokemusten välillä säilyy. Yhden negatiivisia tunnetiloja herättävän kokemuksen kompensoimiseksi pitäisi työpäivän aikana päästä kokemaan kolme myönteisiä tunteita herättävää kokemusta. (Molander 2009, 226; viitattu Radey & Figley 2007.)

4.2 Haasteita auttamistyössä

Työn kuormittavuuden ja työpaikan tarjoamien resurssien kohtaamattomuus aiheuttaa monenlaisia ongelmia ja heijastuu yleensä työssäjaksamiseen. Kiireellinen aikataulu saattaa aiheuttaa sen, että työntekijä joutuu siirtymään seuraavaan työasiaan, vaikka ei ole ehtinyt kunnolla hoitaa työtään loppuun edellisen asian parissa. Asiakkaan asian käsitteleminen ja jäsentäminen vaatisi oman aikansa ja rauhansa asiakastapaamisen ulkopuolella, muutoin asiakastapaamisista saattaa tulla pinnallisia. Asiakkaiden ongelmien moninaisuus ja laajuus saattavat tuntua ylitsepääsemättömän haasteelliselta ja oman ammattitaidon riittävyys arveluttaa. Turhauttavalta työntekijästä saattaa tuntua myös tilanne, jossa hänen organisaatiollaan ei ole valmiuksia hoitaa moniongelmaisen asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti, vaan hänet joudutaan ohjaamaan toisalle. Sekä ammattiauttajat itse, että heidän taustaorganisaationsa asettavat usein kohtuuttomia vaatimuksia työstä

suoriutumiselle. Tulee tunne siitä, että auttajajan on pakko pystyä auttamaan ja asiakas on pelastettava. Ammatilliset rajat ja resurssipula saattavat aiheuttaa eettisen ristiriidan auttamishaluisessa työntekijässä. Uupumukselle altistaa tunne siitä, ettei työntekijä pysty vaikuttamaan oman työnsä sisältöön. Yhteiskunnan arvomaailman koventuminen ja ympärillä vallitseva kiristynyt taloudellinen tilanne ovat omiaan lisäämään stressiä. (Nissinen, 2008, 38-44.) Stressiä on monenlaista ja se saattaa syntyä monista eri syistä. Auttamistyössä stressi saattaa pahimmillaan aiheuttaa toimintakyvyn heikentymistä. Lievimilläänkin stressistä voi aiheutua emotionaalista köyhtymistä, josta seuraa sosiaalista vetäytymistä, uniongelmia ja haaveita levosta ja hoivasta. (Baker 2005, 28-29.) On tärkeää pitää kiinni työajan ja vapaa-ajan erillisyydestä ja siitä, ettei asiakastilanteita mieti vapaalla ollessaan. Muussa tapauksessa työntekijä uupuu ja hänen sosiaaliset suhteensa kärsivät, eikä hän enää asiakastilanteissakaan pysty olemaan aidosti empaattinen. (Rothschild 2010, 17.)

Primääri traumatisoituminen koskee traumaterapiakeskuksen määrittämisen mukaan auttajia, jotka työskentelevät onnettomuustilanteissa. Rothschild (2010) laskee tähän ryhmään mukaan myös erilaisista traumatisoivista tapahtumista selviytyneet ihmiset; uhrin. Sekundaarisesti traumatisoitumisuhassa oleviksi henkilöiksi traumaterapiakeskus määrittelee eri alojen ammattilaiset, jotka toimivat uhrin parissa seuraavassa vaiheessa onnettomuustilanteen jälkeen. Rothschild (2010) laskee sekundaaritraumatisoitumisen uhalle alttiiksi myös uhrin lähipiirissä olevat ihmiset. (Traumaterapiakeskus 2017, Rothschild 2010, 27).

4.2.1 Myötätuntouupumus

Ammattiauttajalla toisen ihmisen pahan olon vastaanottaminen on usein päivittäistä. Onkin mietittävä sitä, minkä verran jatkuva murheen kantaminen välittyy omaan elämään ja jaksamiseen työajan ulkopuolella. Työkyvyn takaamiseksi ammattiauttajalla on oltava vahva tuki taustallaan, esimerkiksi työnohjauksen ja hyvän työyhteisön muodossa. Työntekijän kokemasta myötätuntouupumuksesta on myös hyötyä, sillä sen puhkeaminen tuo mukanaan aina viestin muutosta kaipaavista asioista organisaatiossa. (Nissinen 2008, 13-14, 18.) Traumaterapiakeskus määrittelee myötätuntouupumuksen stressiksi, jonka auttaminen tai auttamishalu auttajassa synnyttää (Traumaterapiakeskus 2017).

Myötätuntouupumus on ilmiönä jo vanha, mutta käsitteenä se tuli julkisuuteen ensimmäistä kertaa vuonna 1992. Termiin viitattiin sairaanhoitoalan julkaisussa, jossa käsiteltiin hoitajien uupumista raskaiden työtehtävien äärellä. Enemmän myötätuntouupumuksesta alettiin kuitenkin puhua ja kirjoittaa sen jälkeen, kun amerikkalainen Charles R. Figley julkaisi aiheesta kirjan: *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized.* (Figley, CR (ed.) 2002, 1-2.)

Myötätuntouupumusta voi verrata arkielämän ihmissuhteisiin ja siihen, miten näissä suhteissa kannatellaan läheisiä ihmisiä. Kun läheinen kertoo itselleen ahdistavasta asiasta, valtaa ahdistus usein jossain määrin myös kuulijan. Raskas kokemus ja tunnetila jaetaan, kuten jaetaan myös myöhemmässä vaiheessa seuraava helpotuksen tunne. Jaettu tunnetila johtuu empatiakyvystä. Mikäli tilanne ei missään vaiheessa helpotakaan, saattaa kuulija tuntea tarvetta ottaa ahdistuneeseen läheiseen välimatkaa ja kokea hänen asiansa liian raskaaksi kantaa. Tästä etäisyyden ottamisesta seuraa usein syviä syyllisyyden ja riittämättömyyden tunteita. Paha olo tuntuu myös fyysisinä oireina. (Nissinen, 2009, 11-12.) Figley (2002) jakaa myötätuntouupumukseen kuuluvat oireet kognitiivisiin, emotionaalisiin ja somaattisiin oireisiin, sekä niihin jotka negatiivisella tavalla vaikuttavat työntekijän käytökseen, henkisytyteen, ihmissuhteisiin ja työkykyyn (Figley, CR (ed.) 2002, 7). Myötätuntouupumuksen voimakkuuteen vaikuttavat työntekijän empatiakyky, työtyytyväisyys, pitkään jatkunut kärsimyksen keskellä toimiminen, omien traumaattisten muistojen aktivoituminen ja omassa henkilökohtaisessa elämässä samaan aikaan tapahtuvat raskaat elämäntapahtumat. Myötätuntouupumuksesta voi olla vaikeaa puhua, sillä auttaja saattaa hävetä tunteitaan ja pitää niitä heikkouden merkinä. Työhyvinvoinnin kannalta on kuitenkin tärkeää olla itselleen armollinen ja hyväksyä tunteensa. Avoin keskustelu omista tunteista helpottaa auttajaa, mikäli keskustelussa keskitytään myös työn positiivisiin puoliin, eikä pelkästään ongelmiin. On hyvä tietää, että hämmentävistä ja vaarallisiltakin tuntuvista ajatuksista ja tunteista huolimatta auttaja voi silti ammatissaan hyvä ja osaava. (Nissinen 2009, 59, 181-182).

Myötätuntouupumuksen hoitamisessa käytetään työpaikoilla usein samanlaisia toimenpiteitä kuin työuupumuksen hoitamisessa. Työhyvinvoinnista huolehtiminen auttamistyössä ei kuitenkaan saisi rakentua yksittäisten toimenpiteiden varaan, vaan sen tulisi olla kokonaisvaltaista ja jatkuvaa toimintaa työn ja työyhteisön taustalla. Auttajien tukitoimista huolehtiminen osoittaa arvostusta työntekijöitä kohtaan ja viestii heille, että heidän työssään kohtaamansa haasteet huomioidaan organisaatiossa. On tärkeää tiedostaa, että

auttajan työvälineenä toimii hänen oma persoonansa. Tukitoimenpiteiden tulisi huomioida hänet yksilöllisesti ja lähestyä uupumusta emotionaalisten kuormittavuustekijöiden kautta. (Nissinen 2009, 185-186.)

Kaikissa tukitoimissa myötätuntouppumuksen ehkäisemiseksi tulisi huomioida kolme osa-aluetta:

1. Tiedostaminen:

- * Henkilökohtaiset ja ammatilliset rajat ja tarpeet
- * Tiedollinen, kehollinen ja vaistoon perustuva
- * Myötätuntouppumisen riskin olemassaolo

2. Tasapaino:

- * Omat arvot ja voimavarat
- * Työn ja vapaa-ajan erottaminen
- * Tietoisuus itsestä
- * Tietoisuus ympäristöstä

3. Yhteys:

- * Itseen
- * Muihin ihmisiin
- * Elämää kannatteleviin tekijöihin

KUVIO 1 Myötätuntouppumisen ehkäisemisen tukitoimien kolme periaatetta (Nissinen 2009, 186-188)

Auttajan on helpompi pitää huolta omasta jaksamisestaan ja kohdata erilaisia haasteita, mikäli hän tiedostaa omat voimavaransa ja osaa tulkita tuntemuksiaan. Kun myötätuntouppumisen riski tiedostetaan osaksi auttamistyötä, se auttaa työntekijää kehittymään ammatillisesti ja ehkäisee uupumisen riskiä. Tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä auttaa hallitsemaan työssä vastaan tulevia haasteita ja toimii vastapainona työn kuormittaville tekijöille. Yhteys itseen, muihin ja elämää kannatteleviin tekijöihin (esimerkiksi henkisyys tai uskonto) vahvistaa toiveikkuutta ja auttaa pitämään myös tarvittavaa etäisyyttä työssä

kohdattaviin elämän varjopuoliin. Myötätuntouppumuksen ehkäisemiseen tähtäävissä tukitoimissa tulisi vahvistaa kaikkia kolmea osa-aluetta. Mikäli jollain osa-alueella on ongelmia, on tärkeää selvittää, mistä ongelmat johtuvat. (Nissinen 2009, 186-188.)

4.2.2 Sijaistraumatisoituminen

Sijaistraumatisoitumiselle altistavat erityisesti pitkät asiakassuhteet, joissa asiakkaan tilanne on niin raskas, että se alkaa vaikuttamaan työntekijän omaan minäkuvaan ja tunteiden käsittelykykyyn (Traumaterapiakeskus 2017). Toisin kuin kriisityöntekijät, vapaaehtoiset tukihenkilöt tapaavat yksittäistä asiakasta enimmillään viisi kertaa. Silti asiakkaan tarina voi vaikuttaa voimakkaasti auttajaan, mikäli tämän tilanne koskettaa auttajaa henkilökohtaisella tasolla. On riskinä, että auttajan omat suojamekanismit pettävät, eikä hän pysty enää pitämään riittävää etäisyyttä asiakkaan kokemukseen. (Nissinen 2009, 110-111). Auttajan työvälteenä toimii hänen oma persoonansa, eli myös hänen tunteensa. On tärkeää pystyä samastumaan asiakkaiden tunteisiin, mutta varottava kuitenkin menemästä liikaa asiakkaan maailmaan. (Koivunen 2009, 41-42.)

Toistuva traagisten tarinoiden kuuleminen alkaa vähitellen horjuttaa auttajan luottamusta ympäröivään maailmaan ja omaan ammattitaitoon. Hänen maailmankuvansa muuttuu pessimistiseksi ja asenne kyyniseksi ja torjuvaksi. Sisäisen kokemusmaailman negatiivinen muutos vaikuttaa myös ympärillä oleviin ihmisiin ja perheenjäseniin. Syyllisyyden ja häpeän tunteet, sekä voimakas väsymys lisäävät negatiivista tunnetilaa. (Nissinen 2009, 54-58). Traumaattisen tapahtuman kokeneen asiakkaan tuntemukset siirtyvät auttajalle. Vakavimmissa tapauksissa auttajan oma persoonallisuus saattaa pysyvästi muuttua. (Pohjolan-Pirhonen 2007, 187.)

Sijaistraumatisoitumisen tunnistaminen on vaikeaa, koska ahdistavien asioiden kohtaaminen aiheuttaa ymmärrettävästi pahaa oloa ja raskaat asiat jäävät helposti vellomaan mieleen. Onkin haastavaa erottaa, milloin kyseessä on sairastuminen ja milloin luonnollinen myötäeläminen. (Koivunen, 2009, 75.) Valitettavasti nykyaikaan liittyy myös ilmiö, jossa voimakkaita tuntemuksia yritetään salata ja peittää. Mitä vahvemmin työntekijä yrittää tukahduttaa tunteitaan, sitä enemmän trauma alkaa hänessä vaikuttamaan. (Levine 2008, 72-73.) Sijaistraumatisoitumiseen liittyykin usein lievä tai keskivaikea masennus

(Koivunen 2009, 41). Työhyvinvointia auttamistyössä tukee se, että traumaattisia kokemuksia pystytään jakamaan purkukeskusteluissa ammatillisesti. On tärkeää kiinnittää huomiota siihen, ettei auttaja koe olevansa jatkuvassa emotionaalisessa paineessa, vaan että hänellä on mahdollisuus keventää henkistä taakkaansa. Työntekijän sijaistraumatisoituminen vaikuttaa koko työyhteisöön, sillä käsittelemättömänä trauma tarttuu myös muihin työyhteisön jäseniin ja seuraa lopulta mukana myös heidän vapaa-ajalleen. (Nissinen 2009, 114-116).

Henkistä kuormitusta vähentää tunne, että asioihin pystyy jollain tasolla vaikuttamaan ja että tilanne on hallinnassa. Mahdollisuus työskennellä omien arvojen mukaisesti on työhyvinvoinnin kannalta tärkeää. Jatkuva riittämättömyyden tunne vähentää toiveikkuutta ja lisää stressiä, synnyttäen samalla kielteisiä tunteita työtä ja omaa itseään kohtaan. Tämä puolestaan heijastuu työhön kyynisenä ja välttelevänä asenteena. Auttaja tunnistaa muutokset asenteessaan ja tuntee niistä syyllisyyttä. Tässä kohtaa on tärkeää, että työpaikalla vallitsee hyvä keskustelukulttuuri, eikä uupunut auttaja jää tuntemuksiensa kanssa yksin. (Nissinen 2012, 56-58.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Opinnäytetyön taustaa

Opinnäytetyön aihe ja toteutustapa muuttuivat muutamaan kertaan ennen kuin työ lähti ohjautumaan tähän lopulliseen suuntaansa. Aiheena auttamistyötä tekevien työssäjaksaminen oli kuitenkin alusta saakka mielessäni. Tähän osasyynä oli oma kokemukseni työssä uupumisesta ICT-alalla vuosia sitten. Tuolloin aikoinaan pohdiskelin ja kokeilin paljon eri keinoja, joiden avulla itse voisin omaa jaksamistani vahvistaa ja helpottaa. Alanvaihdon myötä minua kiinnostaa auttamistyön erityisyys ja se, millä tavoin raskaiden elämäntarinoiden näkeminen ja kuuleminen vaikuttavat työntekijän omaan jaksamiseen ja millä keinoin uupumista voisi ehkäistä.

Helmikuussa 2017 pääsin osallistumaan Leena Nissisen luennolle (Myötätunto työssä: Voimavarojen ja kuormittumisen lähde) ja aloin pikkuhiljaa katselemaan aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Aluksi ajattelin kirjoittaa sijaistraumatisoitumiseen keskittyen ja sitten mietin ottavani työn punaiseksi langaksi debriefing -työn. Kirjallisuus ja muu materiaali alkoivat kuitenkin ohjata kiinnostustani laajemmin auttajan työhyvinvointiin ja etenkin siihen, millä keinoin työntekijä itse pystyy omaan jaksamiseensa vaikuttamaan.

Työn edetessä innostukseni aiheeseen syveni entisestään ja rajaaminen oli välillä haastavaa. Kiinnostavaa asiaa ja lähdemateriaalia löytyi paljon. Huomasin jo varhaisessa vaiheessa, että tutkimuksen osalta olisin saanut aiheesta todennäköisesti paljon enemmän irti, mikäli olisin hoitanut kyselyt haastatteleamalla muutamaa ihmistä sähköisen kyselyn toimittamisen sijaan. Alun perin idea sähköiseen kyselyyn lähti ajatuksesta, että olisin ottanut työhöni mukaan useampia kriisikeskuksia eri puolilta Suomea. Lopulta päädyin kuitenkin tekemään kyselyn vain yhteen yksiköön, sillä eri kriisikeskusten toiminta poikkeaa toisistaan aika paljon. Kriisityöntekijöiden vähäisestä määrästä johtuen otin otokseen mukaan myös vapaaehtoiset tukihenkilöt, sillä ajattelin aiheen koskettavan myös heitä. Molemmille ryhmille tein omat erilliset kyselylomakkeet, jotka tarkistutin kriisikeskuksen toiminnanjohtajalla ennen niiden toimittamista vastaajille. Päädyin sähköiseen kyselyyn myös sen takia, että vastaaja saisi itse valita ajankohdan vastaamiselle, eikä vastaaminen veisi niin paljoa aikaa asiakastyöstä.

5.2 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa niitä tekijöitä, jotka haastavat kriisiyöntekijän ja vapaaehtoisen tukihenkilön työssäjaksamista ja kokonaishyvinvointia. Koska tutkimuksen otos on pieni kriisikeskuksilla toimivien ihmisten lukumäärään nähden, ei tuloksista voi tehdä yleisiä johtopäätöksiä. Tulosten avulla voi kuitenkin olla helpompi ymmärtää jaksamisen haasteita ja löytää keinoja yöntekijän ja vapaaehtoisen tukihenkilön omien voimavarojen vahvistamiselle.

Tutkimuksen kysely on taustatietojen kysymisen jälkeen jaettu kahteen osaan, joista ensimmäisessä on työn kuormittavuuteen liittyviä kysymyksiä. Kuormittavuutta selvittävien kysymysten avulla on kartoitettu, kokevatko vastaajat kriisikeskuksella toimimisen vaikuttavan elämäänsä myös vapaa-ajalla ja millä keinoin he pyrkivät mahdollisia kuormitustekijöitä vähentämään. Tämän lisäksi on kartoitettu keinoja, jotka helpottavat siirtymistä asiakastilanteesta seuraavaan. Kuormittavuuteen liittyvät kysymykset auttavat löytämään vastauksia tutkimuksen tarkoitukseen: Mitkä tekijät mahdollisesti haastavat kriisiyöntekijän työssäjaksamista ja vaikuttavat hänen kokonaishyvinvointiinsa?

Kyselyn toisessa osassa on keskitytty hyvinvointiin ja työssäjaksamiseen liittyviin kysymyksiin. Näiden kysymysten avulla on pyritty löytämään vastauksia tutkimuksen tavoitteeseen liittyen: Mitkä keinot auttavat vahvistamaan kokonaishyvinvointia sekä kriisikeskuksella että vapaa-ajalla? Tutkimuksen tavoitteena on löytää keinoja työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen vahvistamiselle kriisikeskustyössä, sekä tunnistaa jo mahdollisesti käytössä olevia hyviä käytäntöjä. Keinoja etsitään myös työajan ulkopuolelta.

Kyselyyn ovat vastanneet kriisikeskuksen yöntekijät ja vapaaehtoiset tukihenkilöt, mutta tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää muissakin organisaatioissa. Teoriaosuudessa ja kyselyiden vastauksissa nousee esille konkreettisia keinoja, joiden avulla omaa hyvinvointia on mahdollista vahvistaa ja tukea.

Tutkimuskysymyksiä on kolme:

1. Millaisia haasteita vastaaja on mahdollisesti huomannut kriisikeskustuksen vaikutuksista hyvinvointiinsa?
2. Millä keinoilla vastaaja pitää työssäjaksamiseen liittyvästä kokonaisuhyvinvoinnistaan huolta?
3. Millaista lisätukea vastaaja mahdollisesti kaipaisi työhyvinvointinsa vahvistamiseksi?

5.3 Aineistonkeruu

Kyselylomake mahdollistaa erilaisten kysymystyyppien käyttämisen. Kysymystyyppien valinta vaikuttaa kerätyn aineiston analyysitapaan tutkimuksen edetessä. Kyselyssä voidaan käyttää valmiita vastausvaihtoehtoja tai avoimia kysymyksiä, jolloin vastaajalla on mahdollisuus vastata täysin omin sanoin. Valmiita vastausvaihtoehtoja käytettäessä tulee varmistua siitä, että jokaiselle vastaajalle löytyy oikea vaihtoehto. Tämä voidaan varmistaa lisäämällä viimeiseksi vaihtoehdoksi ”muu, mikä”. Kyselyissä käytetään myös erilaisia järjestysasteikkoisia mittareita, kuten Likertin asteikkoa (Aaltola & Valli 2010, 117, 125.)

Oman tutkimukseni toteutin Webropolissa tehdyn kyselytutkimuksen avulla. Koska kysely toimitettiin sekä kriisityöntekijöille, että vapaaehtoisille tukihenkilöille, tein kaksi hieman toisistaan poikkeavaa kyselylomaketta (liitteet 4 & 5). Lisäksi tulostin kyselyjä paperille ja toimitin kriisikeskuksen taukotilaan. Ajatuksena oli madaltaa vastaamiskynnystä. Anonymiteetin varmistamiseksi laitoin paperiversiot kirjekuoriin, jotka voi vastauksen jälkeen sulkea. Erittelin molemmissa kyselyissä taustakysymykset, työn kuormittavuuteen liittyvät kysymykset ja hyvinvointiin ja työssäjaksamiseen liittyvät kysymykset omiksi teemoikseen, jotta kysely etenisi loogisesti. Avoimia kysymyksiä käytin lähinnä strukturoitujen kysymysten lisänä, tuomaan lisäsyvyyttä vastauksille. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 37). Käytin kyselyssä myös viisiportaista Likertin asteikkoa, jonka avulla kartoitin, kuinka tärkeäksi vastaaja kokee erilaiset kriisikeskuksen tarjoamat työhyvin-

vointia tukevat toimenpiteet. Asteikon vaihtoehdot nimesin seuraavasti: *Ei lainkaan tärkeä, ei kovin tärkeä, en osaa sanoa, melko tärkeä, erittäin tärkeä*. Likertin asteikossa vastausvaihtoehtoja on yleensä pariton määrä, joista keskimäinen antaa vastaajalle mahdollisuuden olla esittämättä mielipidettään kysytyyn asiaan (Aaltola & Valli 2010, 118). Ainoastaan kyselyn viimeinen kysymys on täysin avoin kysymys. Tässä kysymyksessä tiedustelin, millä tavalla vastaajan mielestä työhyvinvointia kriisikeskuksella voisi mahdollisesti kehittää. Lisäsin kysymyksen yhteyteen maininnan, että kysymykseen vastaaminen on vapaaehtoista.

Kysymykset suunnittelin mahdollisimman selkeiksi. Kyselylomaketta testautin etukäteen muutamilla ihmisillä nähdäkseni, onko joukossa vaikeasti ymmärrettäviä kysymyksiä tai puutteellisia vastausvaihtoehtoja. Joitain kysymyksiä muokkasinkin saamani palautteen perusteella.

E-lomakkeelle sain vastauksia 20 kappaletta, joista neljä oli kriisityöntekijän ja 16 vapaaehtoisen tukihenkilön. Yhden vapaaehtoisen tukihenkilön vastaus oli tallentunut kahteen kertaan, joten näistä poistin toisen. Seitsemän vapaaehtoista tukihenkilöä oli täyttänyt paperisen kyselykaavakkeen, joista jouduin hylkäämään yhden puutteellisesti vastatun. Aineisto jaettiin tutkimuskysymysten mukaan kahteen osioon: Millaisia kokemuksia vastaajalla on kriisikeskustuksen vaikutuksista hyvinvointiinsa (työn kuormittavuus) ja millä keinoilla vastaaja pitää työssäjaksamiseen liittyvästä kokonaisyhyvinvoinnistaan huolta (hyvinvointi ja työssäjaksaminen). Kyselyssä kartoitettiin myös millaista lisätukea vastaaja mahdollisesti kaipaisi työhyvinvointinsa vahvistamiseksi. Kyselyn kautta saadut tulokset käsiteltiin kvantitatiivisesti, jolloin jokaiselle tutkittavalle kohteelle annettiin jokin arvo jokaisella muuttujalla (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193–194, 221–222).

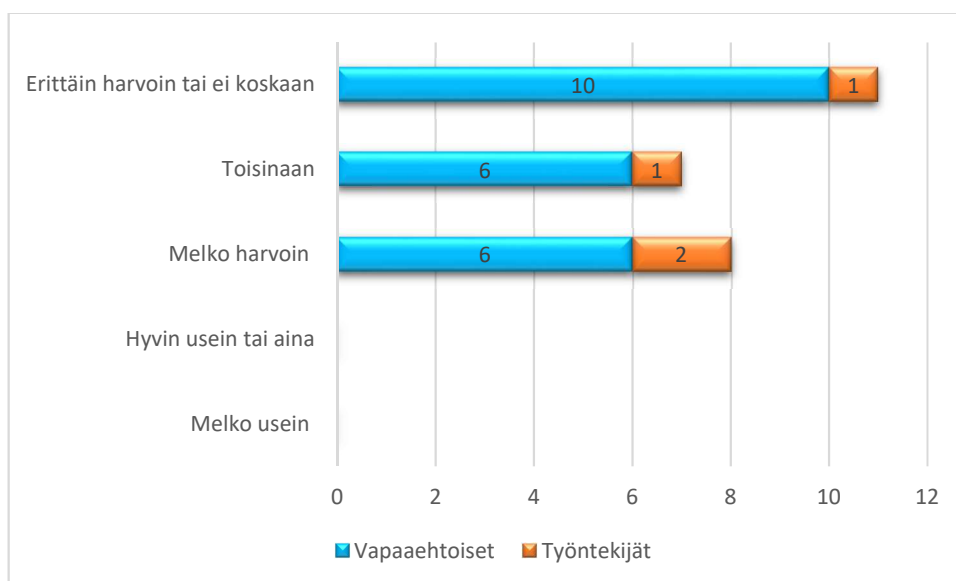
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Vastaajien taustaa

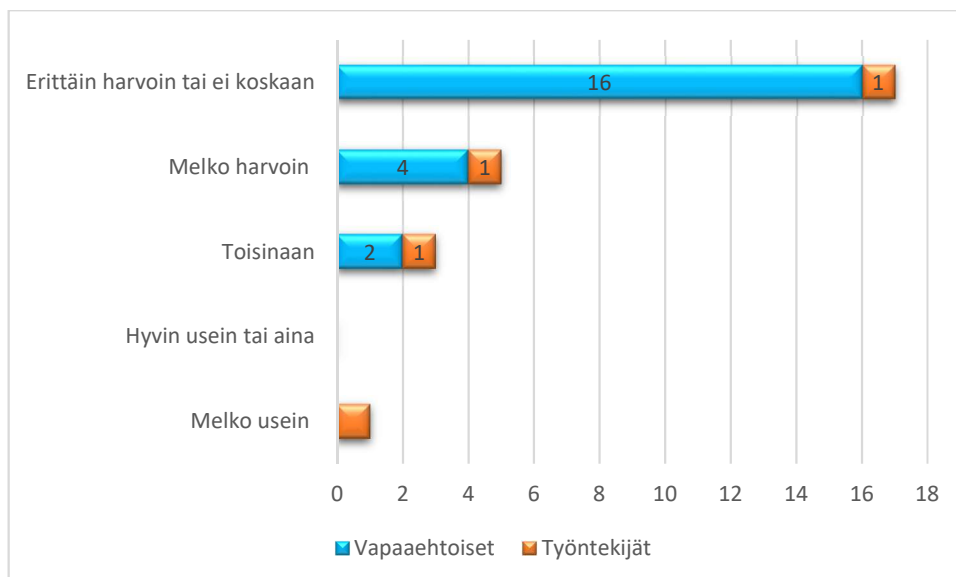
Kyselyyn vastasi 22 vapaaehtoista tukihenkilöä. Vastaajien taustatietoja kartoitin kolmella kysymyksellä, joista ensimmäisessä kysyttiin aikaa, jonka vastaaja on toiminut vapaaehtoisen tukihenkilön tehtävässä. Vastauksen pyysin pyöristämään puolen vuoden tarkkuudella ylöspäin. Kyselyyn vastanneet vapaaehtoiset tukihenkilöt olivat toimineet tehtävässään eri pituisia ajanjaksoja. Lisäksi pyysin vähentämään ajasta mahdolliset, yli kuukauden pituiset, tauot. Tarkensin kysymystä vielä toisella kysymyksellä, jossa tiedustelin, onko vastaaja pitänyt tukihenkilön tehtävästä yli kuukauden mittaisia taukoja. Vastausvaihtoehdot olivat *olen kerran*, *en ole pitänyt taukoja* ja *olen pitänyt taukoja useammin kuin kerran*. Puolet vastanneista (11 vastaajaa) ei ollut koskaan pitänyt yli kuukauden kestävää taukoa tukihenkilön tehtävästä. Loput 11 vastaajaa oli kertonut pitäneensä taukoa kerran tai useammin kuin kerran. Viimeisessä taustatietoja kartoittavassa kysymyksessä kysyin kuinka usein kyselyyn vastanneet tukihenkilöt tekevät keskimäärin päivystysvuoroja kriisikeskuksella. Vastausvaihtoehdot olivat *harvemmin kuin kerran kuukaudessa*, *kerran kuukaudessa*, *useamman vuoron kuukaudessa*, *kerran viikossa*, *useamman vuoron viikossa*. Yli puolet vastaajista, eli 15 vastaajaa, ilmoitti päivystävänsä kriisikeskuksella useita kertoja kuukaudessa. Kyselyyn vastanneilta kriisityöntekijöiltä taustatietona kysyttiin ainoastaan, kuinka monta vuotta vastaaja on kriisikeskuksella työskennellyt. Vastaajien vähäisestä lukumäärästä ja kriisikeskuksen toiminnanjohtajan pyynnöstä jätän tarkemmat taustatiedot julkaisematta tässä työssä.

6.2 Työn kuormittavuus

Auttamistyöhön liittyvä myötätuntuupumisen riski kasvaa, mikäli työn ja vapaa-ajan välillä ei ole selkeää eroa ja asiakastilanteet seuraavat mukana myös vapaa-ajalle. Vuorovaikutuksellinen ilmapiiri ja sosiaaliset suhteet vapaa-ajalla suojaavatkin oman persoonan ja maailmankatsomuksen vääristymiseltä. (Nissinen 2009, 200.) Mahdollisia haasteita kriisikeskuksella työskentelyn vaikutuksista hyvinvointiin selvitettiin, kartoittamalla aluksi, kokivatko vapaaehtoiset tukihenkilöt ja kriisityöntekijät asiakastilanteiden vaikuttavan jollain tavalla heidän vapaa-aikaansa. Kukaan kyselyyn vastanneista ei kokenut asiakastilanteiden vaikuttavan merkittävässä määrin vapaa-aikaansa (kuvio 2). 10 vapaaehtoista tukihenkilöä (45% vastaajista) ja yksi kriisityöntekijä oli vastannut miettivänsä asiakastilanteita vapaa-ajallaan erittäin harvoin tai ei koskaan. Myöskään omiin oloihin vetäytymisen tarve (kuvio 3) ei vastausten perusteella ollut merkittävä, sillä kukaan ei ollut valinnut vastausvaihtoehtoja *melko usein* tai *hyvin usein tai aina*. Sitä vastoin 16 vapaaehtoista tukihenkilöä (73% vastaajista) ja yksi kriisityöntekijä oli vastannut *Erittäin harvoin tai ei koskaan*.



KUVIO 2 Huomaatko miettiväsi asiakastilanteita myös vapaa-ajallasi? (Vapaaehtoiset tukihenkilöt ja kriisityöntekijät)

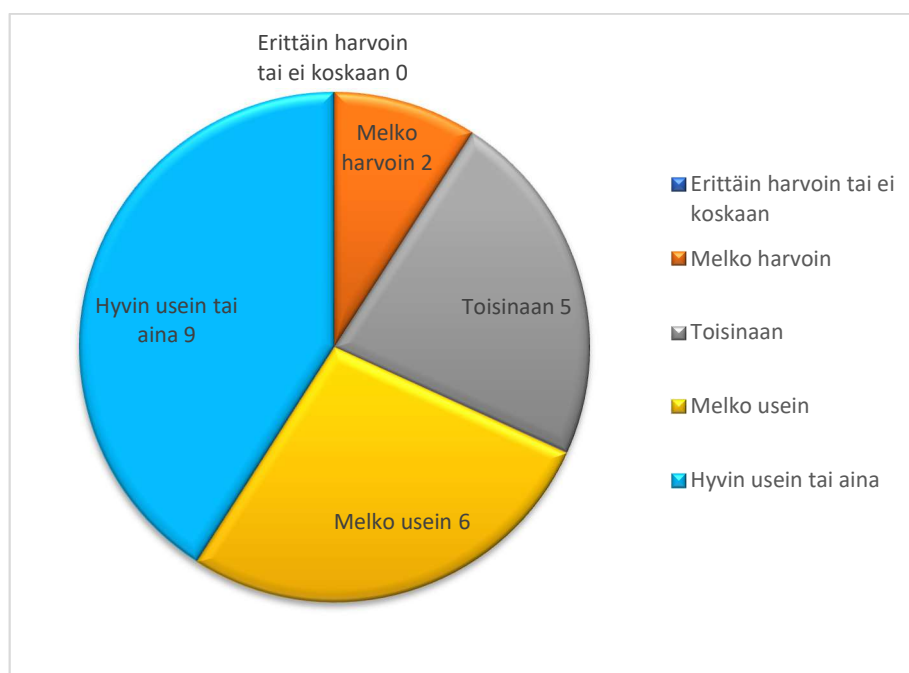


KUVIO 3 Oletko huomannut tukihenkilönä toimimisen myötä tuntevasi enemmän tarvetta vetäytyä omiin oloihisi ja kaipaavasi yksin olemista? (Vapaaehtoiset tukihenkilöt ja kriisityöntekijät)

Vapaa-ajan ihmissuhteet ja aktiviteetit auttavat hahmottamaan itseä omana erillisenä yksilönä ja pitämään asiakastilanteet poissa mielestä (Nissinen 2009, 200.) Saatujen vastausten perusteella voi tehdä johtopäätöksen, ettei kyselyyn vastanneilla henkilöillä ole tällä hetkellä merkittävää riskiä myötätuntouupumuksesta, eikä asiakastilanteiden miettiminen vapaa-ajalla ole haaste heidän hyvinvoinnilleen.

Kriisityöntekijöiden vastauksissa oli havaittavissa riippuvuus näihin kahteen kysymyseen tulleiden vastausten välillä: Työntekijä, joka vastasi miettivänsä asiakastilanteita toisinaan vapaa-ajallaan, vastasi melko usein tuntevansa tarvetta vetäytymiseen ja yksin olemiseen. Työntekijä, joka koki miettivänsä asiakastilanteita vapaa-ajallaan erittäin harvoin tai ei koskaan, vastasi erittäin harvoin tai ei koskaan kokevansa tarvetta vetäytymiseen tai yksin olemiseen. Otos on kuitenkin pieni, eikä vastaajien taustoista ja elämäntilanteesta ole tietoa. Vastaukset kertovat siis ainoastaan tämän hetken tilanteesta ja neljän vastaajan subjektiivisista kokemuksista. Lisäksi on luonnollista, että työssään paljon ihmisiä kohtaava auttaja kaipaa vapaa-ajallaan myös yksin olemista. Onkin tärkeää itse tunnistaa omassa voinnissaan, mikäli tavallinen yksinoleminen tarve alkaa muuttumaan pakonomaiseksi eristäytymisen haluksi. (Nissinen 2009, 167.)

Vapaaehtoisilla tukihenkilöillä on oikeus purkaa asiakkaan kanssa käymäänsä tukikeskustelua kriisityöntekijän kanssa ja osallistua kuukausittain järjestettävään työnohjaukseen jaksamisensa ylläpitämiseksi. (Suomen Mielenveysseura 2017, 38.) Kysymykseen *Onko sinun mahdollista tarvittaessa purkaa hankalaa asiakastilannetta työvuoron aikana toisen henkilön kanssa* yhdeksän tukihenkilöä (41% vastaajista) kertoi asiakastilanteen purun olevan mahdollista *hyvin usein tai aina*. Jälkeenpäin huomasin, että tähän kysymykseen olisi kannattanut lisätä avoin lisäkysymys, jossa vastaaja olisi päässyt kertomaan minkä takia hän kokee, ettei purkumahdollisuutta tarvittaessa aina ole. Kukaan vastanneista ei kuitenkaan kokenut, että asiakastilanteen purkaminen onnistuisi harvoin tai ettei se onnistuisi juuri koskaan. Kysymyksessä käytin termiä *toinen henkilö* kriisityöntekijän sijaan, sillä toisinaan asiakastilanteita jossain määrin puretaan myös toisen vapaaehtoisen tukihenkilön kanssa.

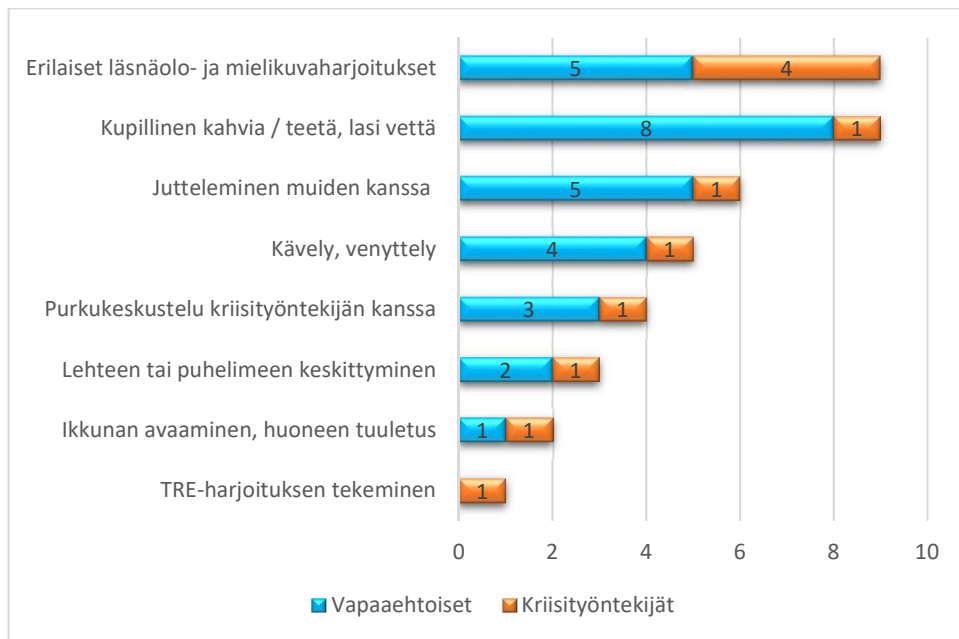


KUVIO 4 Onko sinun mahdollista tarvittaessa purkaa hankalaa asiakastilannetta työvuoron aikana toisen henkilön kanssa? (Vapaaehtoiset tukihenkilöt)

Toisinaan asiakastapaamisten välillä on tarve palautua edellisestä kohtaamisesta ennen seuraavan asiakkaan vastaanottamista. Rothschild (2010) puhuu kirjassaan asiakastapaamisen jälkeen ”puhdistautumisesta”, mikäli asiakas on ”tullut liaksi iholle”. (Rothschild 2010, 177). Kysyin sekä vapaaehtoisilta tukihenkilöiltä, että kriisityöntekijöiltä, onko heillä käytössään keinoja, jotka toimivat apuna palautumiseen asiakastapaamisten välillä ja millaisista keinoista heidän kohdallaan on kyse. Kysymykseen vastanneista tukihenkilöistä 13 kertoi käyttävänsä apukeinoja palautumiseen asiakastapaamisten välillä ja loput

vastaajista olivat sitä mieltä, ettei heillä ole tällaisille keinoille tarvetta. Apukeinoja käyttävistä vapaaehtoisista tukihenkilöistä 12 vastasi avoimeen kysymykseen, jossa kysyttiin millaisia keinoja he palautumiseensa käyttävät. Kaikki kriisityöntekijät kertoivat käyttävänsä asiakastapaamisten välillä erinäisiä keinoja palautumista helpottamaan. Koska kysymyksen kautta oli tarkoitus kartoittaa erilaisia hyväksi koettuja käytäntöjä, en kokenut tarpeelliseksi eritellä vapaaehtoisten tukihenkilöiden ja kriisityöntekijöiden vastauksia toisistaan.

Vastauksista näkyy se, miten sosiaalisuuden ja yksin olemisen tarpeen suhde on yksilöllinen (Baker 2005, 89): Toiset käsittelevät asioita mieluiten itsekseen ja toiset kaipaavat palautukseen juttelua muiden ihmisten kanssa. Sosiaalisuuteen vaikuttaa kuitenkin persoonallisuuden lisäksi myös yksilön elämäntilanne, joten saadut vastaukset kertovat ainoastaan tämän hetken tilanteesta (Baker 2005, 89). Etsin vastauksista yhteisiä nimittäjiä ja luokittelin vastaukset näiden mukaan. Tämän jälkeen laskin, montako kertaa kukin nimittäjä vastauksissa esiintyi (Tuomi & Sarajarvi 2009, 93). Kriisityöntekijöiden vastauksissa korostui asioiden käsitteleminen itsekseen: Kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät kertoivat käyttävänsä palautumiseen erilaisia läsnäolo- ja mielikuvaharjoituksia. Myös venyttely, lehteen tai puhelimeen keskittyminen, huoneen tuuletus ja TRE-harjoituksen tekeminen nousivat kukin kertaalleen esille vastauksissa. Muiden seuraan hakeutuminen näkyi kriisityöntekijöiden vastauksissa kolmeen kertaan: Kupillinen kahvia / teetä tai lasi vettä (taukotilassa) oli mainittu kertaalleen, kuten myös jutteleminen muiden kanssa ja purkukeskustelu kriisityöntekijän kanssa. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden vastauksissa oli mainittu viisi kertaa erilaiset läsnäolo- ja mielikuvaharjoitukset. Kertaalleen oli mainittu ikkunan avaaminen ja kahteen kertaan lehteen tai puhelimeen keskittyminen. Neljässä vastauksessa mainittiin huoneesta poistuminen ja pieni kävelylenkki huoneen ulkopuolella. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden vastauksissa näkyi muiden kanssa juttelemisen tarve useammin kuin kriisityöntekijöiden vastauksissa. Muiden henkilöiden seuraan hakeutuminen nousi tukihenkilöiden vastauksissa esiin 16 kertaa: Kahdeksan mainitsi hakeutuvansa taukotilaan muiden seuraan nauttimaan virvokkeita, viisi kertoi juttelevansa kollegoiden kanssa ja kolme kertoi pyytävänsä kriisityöntekijältä mahdollisuutta purkukeskusteluun.



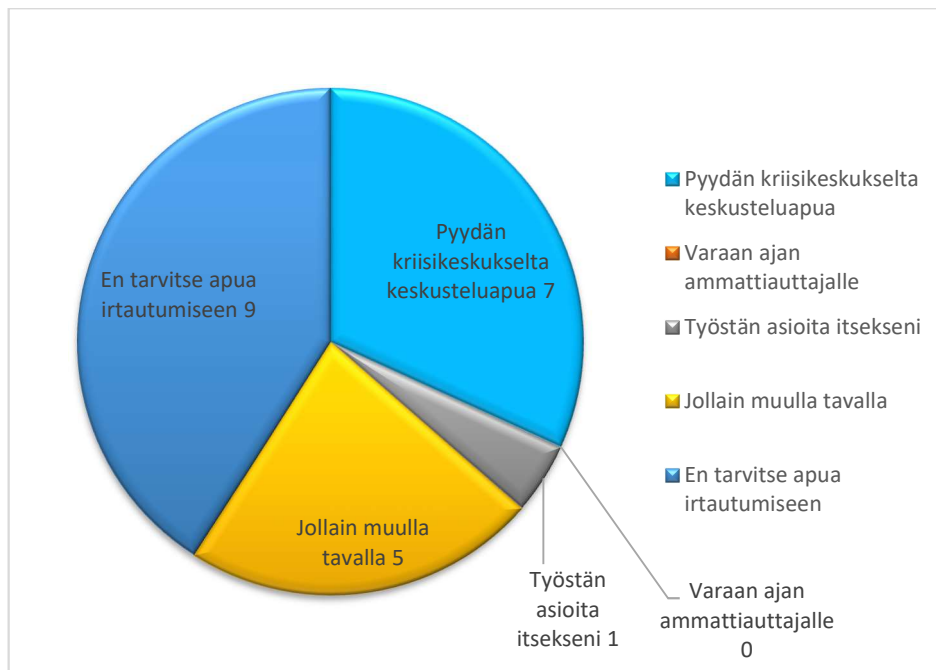
KUVIO 5 Keinoja, jotka tarpeen tullen auttavat palautumaan edellisestä asiakastapaamisesta ennen seuraavan asiakkaan saapumista. (Vapaaehtoiset tukihenkilöt ja kriisityöntekijät)

Vastaajalla saattoi olla käytössään useampia keinoja palautumista varten. Tämän vuoksi poimin avainsanoja ja tein luokittelua sanojen esiintymisen mukaan.

Maadoittuminen, rauhoittuminen, hetki hiljaa, kahvi tai tee tai purku, jos edellinen asiakas on ollut paljon ajatuksia tai tunteita herättävä.

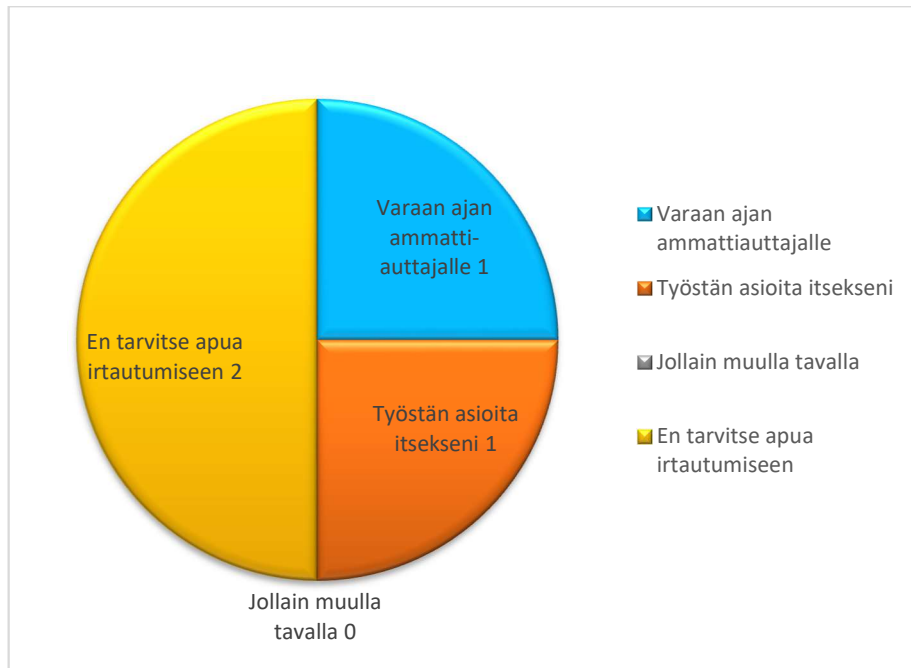
Purku työkaverin kanssa. Mielikuva- ja myötätuntoharjoitukset Tieto siitä, että meillä on tulossa työnohjaus tai että työkaverin kanssa voi tätä purkaa esim. seuraavana päivänä. Eli se pelkkä tieto asiasta auttaa.

Babette Rothschild (2010) korostaa kirjassaan työn ja vapaa-ajan erillisyyden merkitystä. Asiakastilanteiden miettiminen vapaa-ajalla saa auttajan uupumaan ja tämä vaikuttaa sekä asiakastilanteisiin että sosiaalisiin suhteisiin työpaikan ulkopuolella. (Rothschild 2010, 17.) Kysyin sekä vapaaehtoisilta tukihenkilöiltä, että kriisityöntekijöiltä, millä tavalla he toimivat, mikäli kokevat vapaa-ajalla tarvitsevansa apua kriisikeskuksen asioista irtautumiseen. Olen käyttänyt kysymyksessä termejä *työaika* ja *työasiat*, vaikka osa vastaajista onkin vapaaehtoisia tukihenkilöitä.



KUVIO 6 Millä tavoin toimit, jos sinulle tulee työajan ulkopuolella tunne, että tarvitset apua työasioista irtautumiseen? (Vapaaehtoiset tukihenkilöt)

Yhdeksän kysymykseen vastanneesta tukihenkilöstä oli sitä mieltä, että ei tarvitse apua kriisikeskuksen asioista irtautumiseen vapaa-ajalla. Seitsemän kertoi pyytävänsä keskusteluapua kriisikeskukselta. Yksi kertoi työstävänsä asioita itsekseen. Viisi vastanneista tukihenkilöistä kertoi käyttävänsä työasioista irtautumiseen jotain muuta keinoa, kuin kyselyssä esitetyt valmiit vaihtoehdot. Heistä kaksi kertoi keskustelelevansa läheisten ihmisten kanssa. Työajan ulkopuolisten ihmissuhteiden ylläpitäminen auttaakin pysymään sisäisesti tasapainossa ja pitämään elämän realiteetit selkeinä (Nissinen 2009, 82). Yksi vastaajista kertoi harrastavansa liikuntaa kriisikeskuksen asioista irtautuakseen. Itselle mieluisen liikuntalajin löytäminen kohentaa sekä henkistä että fyysistä hyvinvointia (Baker 2005, 110). Kahdessa vastauksessa mainittiin luontoon hakeutuminen. Myös luonnossa oleminen vaikuttaa positiivisella tavalla sekä henkiseen että fyysiseen hyvinvointiin, sillä mielialan kohenemisen ja stressin lievittymisen lisäksi, luonnossa liikkuminen helpottaa myös fyysisiä oireita. Kaiken kaikkiaan luonto auttaa lisäämään yksilön hyvinvointia ja onnellisuutta. (Mielenterveystalo.fi.) Toinen luonnossa olemisen maininneista vastaajista kertoi käyttävänsä irtautumiseen myös musiikin kuuntelua ja piirtämistä. Myös Kristiina Koivunen (2009) mainitsee kirjassaan luonnon, taiteen ja musiikin merkityksen työasioista irtautumisessa (Koivunen 2009, 101, 104-105.)



KUVIO 7 Millä tavoin toimit, jos sinulle tulee työajan ulkopuolella tunne, että tarvitset apua työasioista irtautumiseen? (Kriisityöntekijät)

Kaksi kyselyyn vastanneista kriisityöntekijöistä koki, etteivät he tarvitse tukea työasioiden unohtamiselle vapaa-ajalla. Yksi työntekijä kertoi tarvittaessa asioivansa ammattiauttajan vastaanotolla ja toinen kertoi työstävänsä asioita itseksensä.

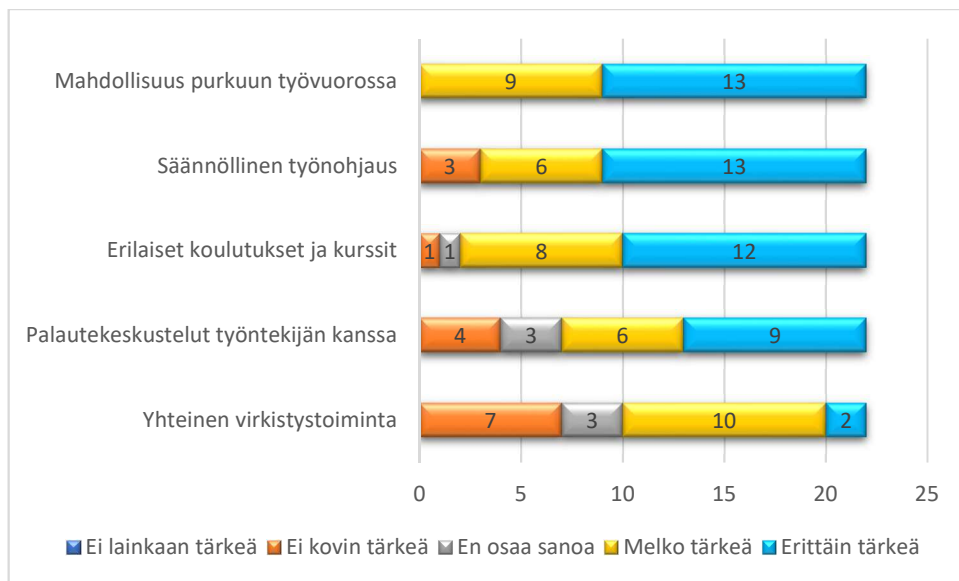
6.3 Hyvinvointi ja työssä jaksaminen

Hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen liittyen pyysin vapaaehtoisia tukihenkilöitä ja kriisityöntekijöitä pohtimaan minkä asioiden he kokevat olevan merkityksellisiä työhyvinvointinsa kannalta. Valmiit vastausvaihtoehdot on valittu sillä perusteella, mitä keinoja kriisikeskuksella on kriisityöntekijöiden ja vapaaehtoisten tukihenkilöiden hyvinvoinnin vahvistamiseksi tarjolla. Varmistin vielä kriisikeskuksen toiminnanjohtajalta, että vaihtoehdoissa on mukana kaikki tarjolla olevat keinot. Arviointia varten tein viisiportaisen Likertin asteikon, jossa kutakin vaihtoehtoa sai arvioida vaihtoehdoilla *ei lainkaan tärkeä*, *ei kovin tärkeä*, *en osaa sanoa*, *melko tärkeä* tai *erittäin tärkeä*. Vastausvaihtoehdot vapaaehtoisilla tukihenkilöillä eroavat muutamien vaihtoehtojen osalta kriisityöntekijöiden kyselystä.

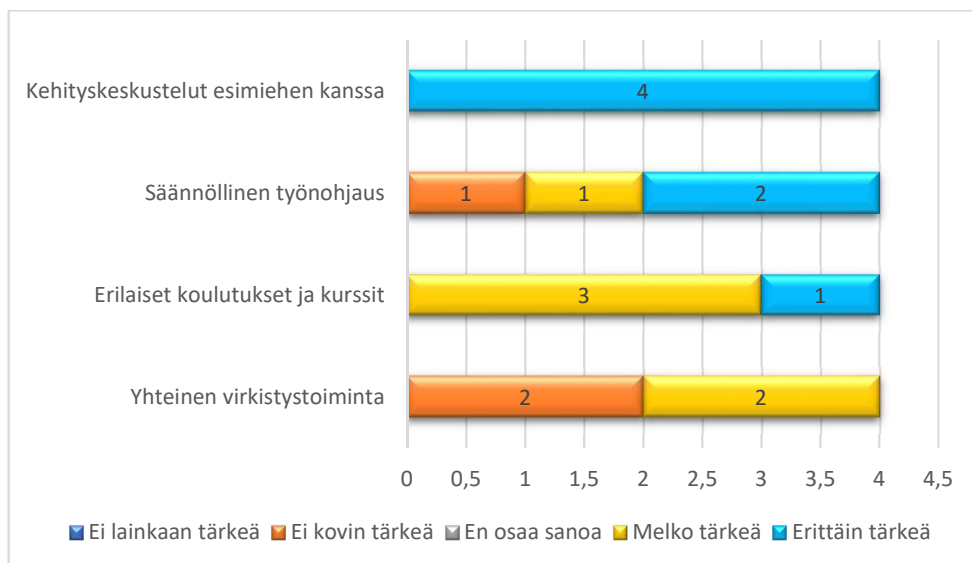
Vapaaehtoisten tukihenkilöiden vastausten perusteella tärkeimmäksi työhyvinvointia ylläpitäväksi vaihtoehdoksi nousi *mahdollisuus asiakastilanteiden purkuun työvuoron aikana*. Vastaajista 13 oli arvioinut tämän vaihtoehdon erittäin tärkeäksi ja loput yhdeksän vastaajaa melko tärkeäksi. Työasioiden jakaminen kollegoiden kanssa auttaa vahvistamaan ammatillisuutta ja tarjoaa tärkeää vertaistukea. Kun asioista saa puhuttua kriisikeskuksella, ne eivät niin helposti seuraa mukana kotiin ja vapaa-ajalle. (Pohjolan-Pirhonen 2007, 191, Palosaari 2008, 188.) Lisäksi vaitiolovelvollisuuden vuoksi varsinaisista asiakastilanteista puhuminen on mahdollista ainoastaan purkukeskusteluissa tai työnohjauksessa. Kriisityöntekijät arvioivat tärkeimmäksi työhyvinvointia ylläpitäväksi vaihtoehdoksi *kehityskeskustelut esimiehen kanssa*. Kaikki neljä kriisityöntekijää oli arvioinut tämän vaihtoehdon erittäin tärkeäksi.

Sekä vapaaehtoiset tukihenkilöt että kriisityöntekijät pitivät säännöllistä työnohjausta vastausten mukaan tärkeänä. Vapaaehtoisista tukihenkilöistä 13 vastaajaa piti sitä erittäin tärkeänä. Kriisikeskuksella työnohjausta järjestetään vapaaehtoisille tukihenkilöille kerran kuukaudessa. Työnohjauksen säännöllinen toistuvuus on tärkeää, jotta pahemmilta kriiseiltä vältytään ja työyhteisössä tiedetään missä mennään. Myös vastanneista neljästä kriisityöntekijöistä puolet piti säännöllistä työnohjausta erittäin tärkeänä. Henkilöstön tukeminen toimii takeena perustyön onnistumiselle ja sen vuoksi siihen tulee panostaa säännöllisesti olosuhteista riippumatta (Nissinen 2009, 223). Kolmanneksi tärkeimmäksi vastauksissa nousivat sekä vapaaehtoisilla tukihenkilöillä että kriisityöntekijöillä erilaiset koulutukset ja kurssit. Työhyvinvoinnin vahvistamiseksi laaditussa Työhyvinvoinnin portaat -mallissa Päivi Rauramo (2012) vertaa työhyvinvointia Maslowin tarvehierarkiaan ja ihmisen perustarpeisiin. Työhyvinvoinnin portaiden viidennelle askelmalle sijoitettava *arvostus ja osaaminen* pitääkin sisällään juuri työnohjauksen ja itsenä kehittämisen mahdollisuudet. Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työnohjatukset ja koulutukset tukevat kokonaisvaltaisesti tukihenkilön kehitystä ja tasapainoista elämää. (Rauramo 2012, 145, 157.) Neljänneksi tärkeimpänä työhyvinvointia ylläpitävänä tekijänä kyselyyn vastanneet vapaaehtoiset tukihenkilöt pitivät palautekeskusteluja työntekijöiden kanssa. Sekä palautekeskustelut, että työnohjaus osoittavat tukihenkilölle, että kriisikeskuksella ollaan kiinnostuneita hänestä ja hänen työpanostaan arvostetaan. Myönteinen ja kannustava palaute kertovat välittämisestä. Arvostuksen tunne auttaa vahvistamaan yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutustaitoja kriisikeskuksella. (Rauramo 2012, 123, 12, Työhyvinvointia hyvinvointityöhön 2011, 3, 20.) Yhteistä virkistystoimintaa pidettiin sekä vapaaehtoisten tukihenkilöiden että kriisityöntekijöiden vastauksissa vähiten tärkeänä, mutta silti

kukaan ei ollut valinnut sen kohdalla vaihtoehtoa *ei lainkaan tärkeä*. Vapaaehtoisista tukihenkilöistä 12 vastaajaa piti yhteistä virkistystoimintaa jossain määrin tärkeänä. Seitsemän vastaajista koki, ettei yhteinen virkistystoiminta ole kovin tärkeä työhyvinvointia vahvistava tekijä. Kriisityöntekijöistä kaksi arvioi virkistystoiminnan olevan *melko tärkeää* ja kaksi muuta *ei kovin tärkeää*. Työpaikan vuorovaikutuksellisia sosiaalisia suhteita pidetään nykyään tärkeässä arvossa työhyvinvoinnin rakentumisessa. On tärkeää kokea olevansa osa yhteisöä ja tuntea itsensä hyväksytyksi yhteisön jäseneksi. (Vartia, 2006, 56-57.)

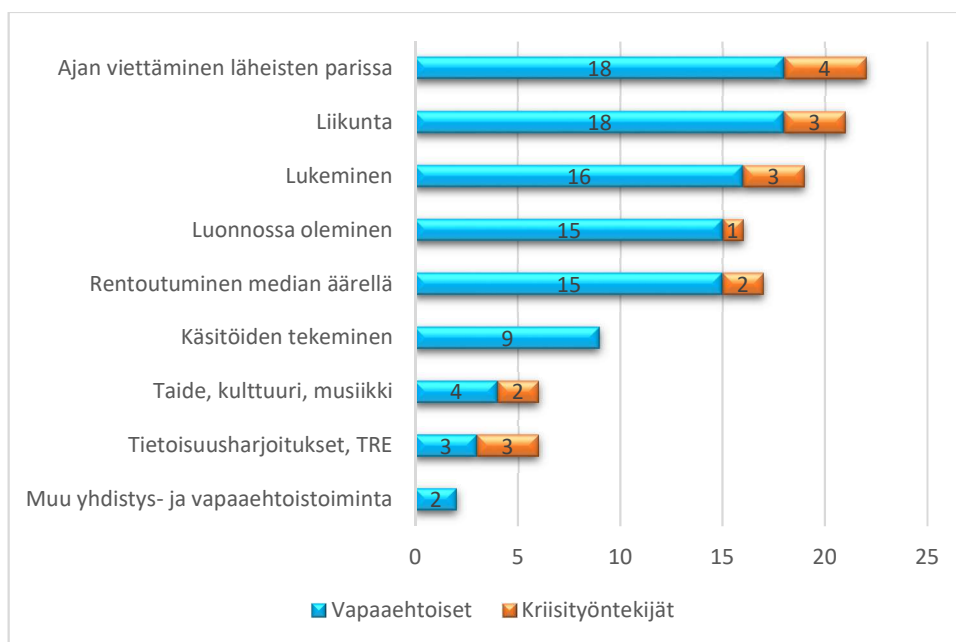


KUVIO 8 Kuinka tärkeäksi koet seuraavat vaihtoehdot hyvinvointisi kannalta? (Vapaaehtoiset tukihenkilöt)



KUVIO 9 Kuinka tärkeäksi koet seuraavat vaihtoehdot hyvinvointisi kannalta? (Kriisityöntekijät)

Toisessa hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen liittyvässä kysymyksessä tiedustelin vapaaehtoisilta tukihenkilöiltä ja kriisityöntekijöiltä millaisia konkreettisia keinoja he käyttävät hyvinvointinsa tukemiseen vapaa-ajalla. Valmiina vastausvaihtoehtoina kyselyssä olivat: *Liikunta, ajan viettäminen ystävien tai perheen parissa, lukeminen, käsitöiden tekeminen, rentoutuminen median äärellä, luonnossa oleminen, jotain muuta*. Vastausvaihtoehdot valitsin sillä perusteella, millaisista keinoista kriisikeskuksella on juteltu. Lisäksi tarkistutin vaihtoehtoja muutamalla kriisikeskuksella toimivalla henkilöllä ja muokkasinkin vaihtoehtoja saamieni kommenttien perusteella. Myös teoriaosuudessa käyttämässäni kirjallisuudessa nousee esiin samoja keinoja oman hyvinvoinnin tukemiseksi vapaa-ajalla. Kristiina Koivunen (2009) mainitsee kirjassaan lukemisen, käsitöiden tekemisen ja luonnossa olemisen ja Ellen K. Baker (2005) lisäksi liikunnan ja ystävien kanssa ajan viettämisen (Koivunen 2009, 67, 104-105, Baker 2005, 110, 158-159).

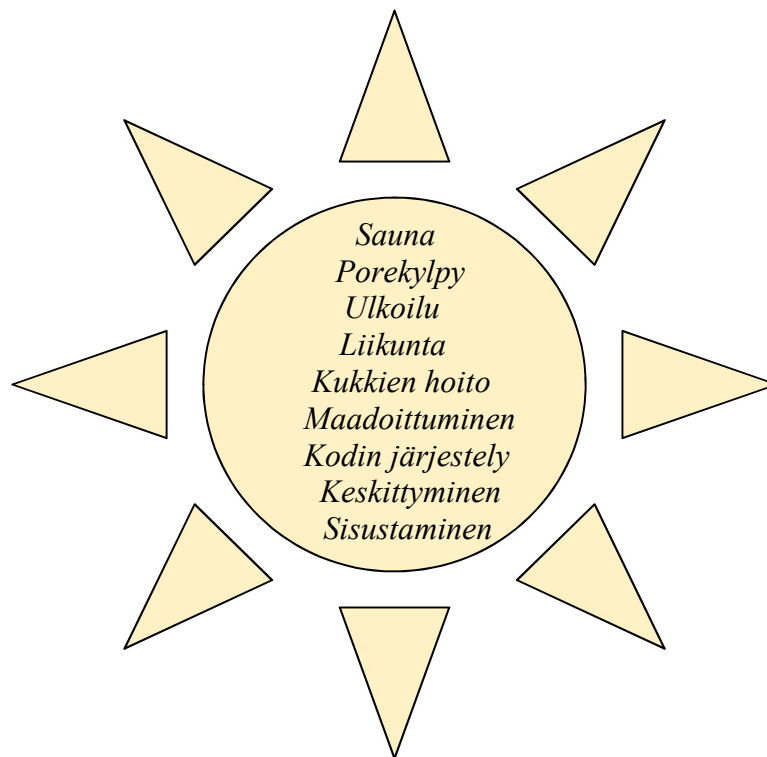


KUVIO 10 Mitä näistä keinoista käytät oman hyvinvointisi tukemiseen vapaa-ajalla? (Vapaaehtoiset tukihenkilöt ja kriisityöntekijät)

Kysymyksen jälkeen oli avoin kysymys siltä varalta, ettei omaa vaihtoehtoa löytynyt valmiiden vaihtoehtojen joukosta. Avoimissa vastauksissa oli mukana sekä aktiivisempaa toimintaa että hiljentymistä. Vastaukset luokittelin yhteisten nimittäjien mukaan ja laskin, montako kertaa kukin nimittäjä vastauksissa esiintyi (Tuomi & Sarajarvi 2009, 93). Selkeitä yhteisiä nimittäjiä olivat *tietoisuusharjoitukset, TRE, muu yhdistys- ja vapaa-ajan toiminta, sekä taide, kulttuuri ja musiikki*. Tietoisuusharjoituksiin laskin mukaan mindfulness- ja myötätuntoharjoitukset, sekä meditoimisen. Lisäsin samaan taulukkoon sekä

valmiit vastausvaihtoehdot, että avoimeen kysymykseen tulleet vastaukset. Yksittäisiä vastauksia taulukkoon lisäämieni lisäksi olivat *sauna, puutarhan hoito, hengellisyys ja ruuanlaitto*.

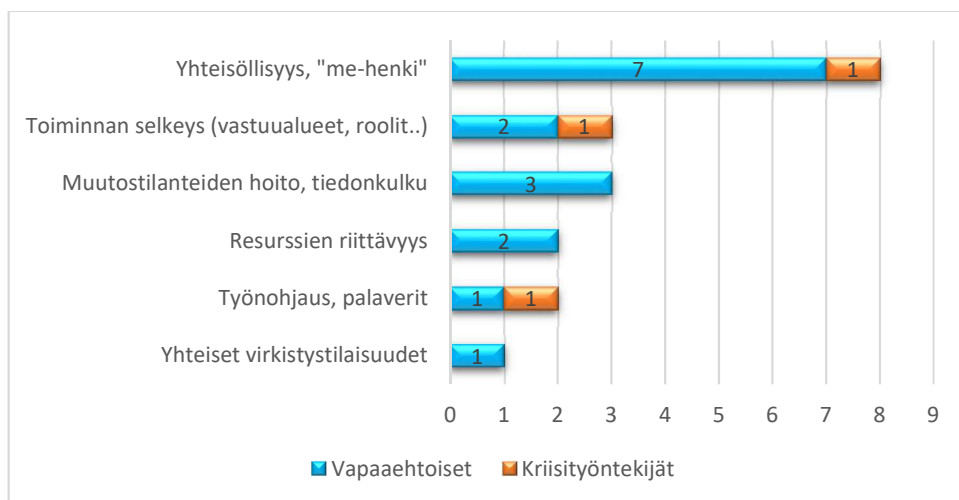
Leena Nissisen luennolla (Myötätunto työssä: Voimavarojen ja kuormittumisen lähde) keskusteltiin erilaisista rituaaleista, joilla työvuoron jälkeen irtaudutaan auttajan roolista ja siirrytään vapaa-ajalle. Myös Rothschild (2010) käsittelee kirjassaan erilaisia rituaaleja, joiden avulla auttaja siirtyy työajalta vapaa-ajalle ja joiden avulla oman vapaa-ajan tulisi pysyä auttamistyöhön liittyvistä asioista vapaana (Rothschild 2010, 177-178). Vapaaehtoisilta tukihenkilöiltä ja kriisityöntekijöiltä kysyttiin, onko heillä käytössään tällaisia rituaaleja ja jos on, niin millaisia (kuvio 12).



KUVIO 11: Millaisia rituaaleja käytät irtautuaksesi auttajan roolista? (Vapaaehtoiset tukihenkilöt ja kriisityöntekijät)

Ihmiset ovat yksilöllisiä. Työasioista tai vapaaehtoistyöhön liittyvistä asioista irrottautumiseen auttavat eri ihmisillä eri keinot (Rothschild 2010, 178). Saaduissa vastauksissa onkin nähtävissä monenlaisia rituaaleja, joista varmasti saattaa löytää itselleen uusiakin vaihtoehtoja. Säännölliset rituaalit auttavat jaksamaan ja tuovat arkeen selkeyttä ja turvallisuutta (Baker 2005, 87.) Asiakastilanteista irtautumiseen auttaa usein mukavista ja yksinkertaisista asioista nauttiminen. (Koivunen 2009, 108.)

Viimeisenä kyselyssä oli avoin kysymys, johon vastaajalla oli mahdollisuus kertoa omia ajatuksiaan siitä, millä tavalla työhyvinvointia kriisikeskuksella voisi vastaajan mielestä kehittää. Kysymykseen vastaaminen oli vapaaehtoista ja siihen oli vastannut 11 vapaaehtoista tukihenkilöä ja kaksi kriisityöntekijää. Toimitan saamani avoimet vastaukset tutkimuksessa mukana olleelle kriisikeskukselle, jotta niiden avulla on mahdollista parantaa tukihenkilöiden ja kriisityöntekijöiden työssä jaksamista ja hyvinvointia. Vastauksista kävi ilmi miten tärkeänä vastaajat pitivät hyvää ilmapiiriä ja yhteisöllisyyttä. Työyhteisön selkeät pelisäännöt, kannustava ilmapiiri, hyvä tiedonkulku ja yhteiset käytännöt, sekä ongelmien varhainen tunnistaminen ja niihin reagoiminen edistävät työhyvinvointia (Työhyvinvointia hyvinvointityöhön 2011, 3). Hyvää ilmapiiriä ja yhteisöllisyyttä vahvistavat iloisuus ja positiivisuus, arvostava vuorovaikutus, onnistumisiin reagoiminen ja toisten huomioiminen (Nissinen 2012, 67-68). Ryhmittelin avoimeen kysymykseen tulleet vastaukset aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla ja tämän jälkeen laskin, kuinka monta kertaa kukin asia vastauksissa mainittiin (esiintyi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 119-120).



KUVIO 12 Millä tavoin työhyvinvointia kriisikeskuksella voitaisiin mielestäsi kehittää? (Vapaaehtoiset tukihenkilöt ja kriisityöntekijät)

7 YHTEENVETOA TUTKIMUSKYSYMYKSIEN POHJALTA

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni oli: Millaisia haasteita vastaaja on mahdollisesti huomannut kriisikeskustuksen vaikutuksista hyvinvointiinsa? Tähän kysymykseen etsin vastauksia kartoittamalla sitä, kokevatko vapaaehtoiset tukihenkilöt ja kriisityöntekijät asiakastyön vaikuttavan jollain tavalla heidän vapaa-aikaansa. Jaksamisen kannalta on tärkeää pitää kiinni työajan ja vapaa-ajan erillisyydestä ja siitä, ettei asiakastilanteita mieltä vapaalla ollessaan. Muussa tapauksessa työntekijä uupuu ja hänen sosiaaliset suhteensa kärsivät, eikä hän enää asiakastilanteissakaan pysty olemaan aidosti empaattinen. Työajan ja vapaa-ajan selkeä erillisuus vähentää myös myötätuntouupumisen riskiä (Rothschild 2010, 17, Nissinen 2009, 200.) Nämä kysymykset olivat lomakkeen osiossa *työn kuormittavuus*. Kyselyyn tulleiden vastausten perusteella kriisikeskuksella ei koeta asiakastilanteiden vaikuttavan merkittävästi vapaa-aikaan ja sen viettämiseen (kuviot 2 & 3).

Ainoastaan yhdeksän 22:sta kyselyyn vastanneesta vapaaehtoisesta tukihenkilöstä koki, että mahdollisuus hankalan asiakastilanteen purkamiseen kriisikeskuksella toteutuu hyvin usein tai aina (kuvio 4). Kuormittavuutta kartoittaviin kysymyksiin tulleista vastauksista ei kuitenkaan noussut esiin vastauksia, joiden perusteella tämän voisi kokea aiheuttavan vapaaehtoisille tukihenkilöille uupumusta (kuvio 2). Kuitenkin 13 vapaaehtoista tukihenkilöä piti purkumahdollisuutta erittäin tärkeänä työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä ja loput yhdeksän vastaajaakin melko tärkeänä (kuvio 8). Lisäksi Suomen Mielen-terveysseuran laatimissa vapaaehtoistoiminnan käytännöissä purkukeskustelut on kirjattu yhdeksi vapaaehtoistoiminnan tukitoimista säännöllisten työnohjausten, koulutusten ja keskusteluiden lisäksi. (Suomen Mielen-terveysseura 2017, 34-35.) Jaksamisen kannalta on tärkeää, että auttaja kokee tulevansa nähdyksi ja kuulluksi omana itsenään ja että hän pystyy keskustelemaan tekemästään työstä. (Nissinen 2009, 240). Kysymykseen *Millä tavoin toimit, jos sinulle tulee työajan ulkopuolella tunne, että tarvitset apua työasioista irtautumiseen*, yhdeksän tukihenkilöä vastasi, että ei tarvitse apua kriisikeskuksen asioista irtautumiseen vapaa-ajalla ja samaa mieltä oli kaksi kriisityöntekijää (kuviot 6 & 7). Seitsemän vapaaehtoista tukihenkilöä oli vastannut olevansa yhteydessä kriisikeskukselle, mikäli jokin asiakastilanne jäisi painamaan mieltä vapaa-ajalla. Tämä edellyttää luottamuksellista suhdetta henkilöön, kenen kanssa asiasta keskustelee.

Asioiden jakaminen kollegan kanssa on kuitenkin tärkeää, sillä se tekee omista tunteista helpommin ymmärrettäviä ja tilanteesta tulee siedettävämpi. (Baker 2005, 162, Nissinen 2009, 81.)

Toinen tutkimuskysymykseni oli: Millä keinoilla vastaaja pitää työssäjaksamiseen liittyvästä kokonaisyhyvinvoinnistaan huolta? Tähän kysymykseen etsin vastauksia kartoittamalla erilaisia vapaaehtoisten tukihenkilöiden ja kriisityöntekijöiden käyttämiä itsehoiton keinoja työssä ja työajan ulkopuolella. Kriisikeskusympäristössä käytettäviä keinoja mietin lähinnä siltä osin, mikä voisi tarvittaessa auttaa palautumaan raskaasta asiakastilanteesta ennen seuraavaa asiakastilannetta (kuvio 5) ja millaisia kriisikeskuksen tarjoamia työhyvinvointia tukevia vaihtoehtoja vastaaja pitää itselleen tärkeinä (kuviot 8 & 9). Eniten vastauksissa näkyivät erilaiset maadoittumiseen liittyvät rutiinit, kuten läsnäolo ja hengitysharjoitukset ja kuuman tai kylmän juoman nauttaminen. Kriisikeskuksen tarjoamista työhyvinvointia tukevista menetelmistä tärkeimpänä pidettiin kehityskeskusteluja, työnohjausta ja purkukeskusteluja. Työhyvinvoinnin kannalta onkin hienoa, jos työyhteisössä on mahdollista jakaa yhteisiä asioita ja puhua avoimesti kollegoiden kanssa. Vapaan keskustelun lisäksi ohjaukselliset keskustelut ovat tärkeitä, sillä ne vahvistavat ammattitaitoa ja auttavat pitämään itsestä huolta. (Baker 2005, 160-161.) Asiakastilanteista keskustellaan ainoastaan erikseen sovituissa purkukeskusteluissa ja työnohjauksissa.

Vapaa-ajalla käytettäviä työhyvinvointiinkin vaikuttavia keinoja kartoitin siltä osin, millä tavalla vastaaja kriisikeskuksen ulkopuolella vahvistaa omaa hyvinvointiaan ja kykenee tarvittaessa irrottautumaan kriisikeskuksen asioista (kuvio 10). Vapaa-ajalla tietoisuus- ja läsnäoloharjoituksia ei vastausten perusteella pidetty yhtä merkittävässä roolissa kuin kriisikeskuksella ollessa. Parhaiten hyvinvointia tukevaksi keinoksi vastauksissa nousi ajan viettäminen itselle läheisten ihmisten kanssa. Lähes yhtä moni vastaaja oli kokenut liikunnan eri muodoissaan auttavan hyvinvoinnin ylläpitämisessä ja vahvistamisessa. Seuraavaksi eniten vastauksissa korostuivat lukeminen, rentoutuminen median äärellä (internet, TV, jne.) ja luonnossa oleminen.

Kolmas tutkimuskysymykseni oli: Millaista lisätukea vastaaja mahdollisesti kaipaisi työhyvinvointinsa vahvistamiseksi? Kyselyyn tulleista vastauksista voisi päätellä, että purkumahdollisuuden pitäisi olla helpommin saatavilla (kuvio 4). Tämän lisäksi avoimeen

kysymykseen, *Millä tavoin työhyvinvointia kriisikeskuksella voitaisiin mielestäsi kehittää*, tulleissa vastauksissa näkyi vahvasti yhteisöllisyyteen panostaminen ja ”me-hengen” vahvistaminen (kuvio 12). Työpaikan sosiaalisten suhteiden ja vuorovaikutuksellisen ilmapiirin ajatellaankin nykyään olevan olennainen osa työhyvinvointia (Vartia 2006, 56). Oma reagointi erilaisiin tilanteisiin muuttuu helpommin ymmärrettäväksi, kun sen saa jakaa työyhteisössä. Asioiden jakaminen yhteisössä vahvistaa ammatillisuutta, eivätkä eteen tulevat ongelmat tunnu enää niin kuormittavilta. On tärkeää, että työhön tai vapaaehtoistyöhön liittyvistä asioista voidaan puhua toimipisteessä avoimesti myös työnohjauksen ulkopuolella ja henkilöstön kesken vallitsee hyväksyvä, luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri. Hyvä ilmapiiri vahvistaa työyhteisöä ja samalla palvelun laatu paranee lisääntyneen työhyvinvoinnin kautta. (Nissinen 2009, 81, 223-224, 240.) Työyhteisössä tulisi huomioida kaikki jäsenet tasapuolisesti, erilaisista tehtävänkuvista ja henkilökohtaisista ominaisuuksista välittämättä (Klemelä 2006, 13).

Muita avoimissa vastauksissa esiin nousseita kehityskohteita olivat toiminnan selkeys, tiedonkulku ja muutostilanteiden hoitaminen, sekä resurssien riittävyys, työnohjaus ja palaverit ja yhteinen virkistystoiminta. Työhyvinvoinnin vahvistamisessa luottamuksellisen ja avoimen ilmapiirin lisäksi tärkeä tekijä on tiedonkulusta huolehtiminen. Kun tiedonkulku toimii, esiintyy muutosvastarintaakin yleensä vähemmän. Työpaikalla tapahtuvat muutokset ovat usein toisille positiivisia ja toisille epämiellyttäviä. Erilaisten yksilöiden huomioiminen ja vuorovaikutuksellinen ilmapiiri helpottavat muutosten vastaanottamista. Hyvin hoidettuina muutostilanteet eivät näyttäydy uhkana, vaan mahdollisuutena (Manninen 2008, 55, 59, 132 - 133.) Kuten näistäkin vastauksista huomaa, työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät ovat usein hyvin käytännönläheisiä ja niihin on mahdollista vaikuttaa (Klemelä 2006, 33).

8 LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Yksi kriisikeskuksen työntekijöistä toimi tukenani tutkimuksen tekemisessä. Itselläni ei ole vapaaehtoisten tukihenkilöiden yhteystietoja, joten kyselyt tukihenkilöille toimitettiin kriisityöntekijän kautta. Kysely toimitettiin kaikille vapaaehtoisille tukihenkilöille. Kaikki heistä eivät kuitenkaan ole aktiivisesti mukana tukihenkilön tehtävissä ja tämä vaikutti osaltaan vastausprosenttiin, sillä otos oli yli 70 tukihenkilöä ja vastausprosentti jäi alle 20%. Kriisityöntekijöiden kohdalla vastausprosentti oli hyvä (57%), mutta otos oli ainoastaan seitsemän kriisityöntekijää. Ensimmäinen viesti kyselyyn liittyen lähetettiin vapaaehtoisille tukihenkilöille ja kriisityöntekijöille 30.11. (liite 1) ja tämän jälkeen 14.12. lähetettiin viestit, missä oli mukana linkki kyselyyn (liitteet 2 & 3). Toinen viesti oli tarkoitus lähettää aikaisemmin, mutta käytännön syistä lähettäminen viivästyi. Toimitin kriisikeskuksen taukotilaan paperisiakin lomakkeita madaltaakseni kynnystä vastaamiseen. Alhaiseen vastausprosenttiin vaikuttaa todennäköisesti myös kyselyn ajankohta, joka sattui lähelle joulua.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan, jotta välttyttäisiin virheiltä. Laadulliseen tutkimukseen liittyy pohdinta siitä, ovatko tutkimuksessa esiin nousseet asiat objektiivista tietoa ja voidaanko niitä pitää totuutena. Lisäksi tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa tehtyjen havaintojen puolueettomuus. Luohan laadullista tutkimusta tekevä tutkija itse tutkimisasetelman, jonka tuottamia tuloksia sitten analysoi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134.) Tärkein luotettavuuteen vaikuttava osatekijä laadullisessa tutkimuksessa on tutkimuksen tekijän rehellisyys. Tutkijan tulee ottaa huomioon tutkimuksen luotettavuus koko ajan tutkimuksen edetessä. Luotettavuus koskee käytetyn teorian lisäksi sitä, miten tutkimus käytännössä toteutetaan ja millä tavalla saaduista tuloksista tehtyihin johtopäätöksiin päädytään. Tutkijan tulee pystyä perustelemaan tekemänsä valinnat ja arvioimaan niiden sopivuus suhteessa tutkimuksen tavoitteisiin. Kun laadullinen tutkimus on tehty, ei sen uusiminen samanlaisena ole mahdollista. (Vilka 2005, 158-159.)

Kun tutkimukseen liittyvä kysely toimitetaan vastaajille lomakkeella, on tärkeää varmistaa, että kysymykset ovat helposti ymmärrettäviä. Vaarana on, että kysymysten taustalla näkyy lomakkeen laatijan oma käsitys kysyttävästä asiasta. Kysymysten muotoilussa tulee olla tarkkana, ettei kysymyksistä välity minkäänlaista ennakoasennetta kysyttävään asiaan liittyen. Muussa tapauksessa kysymyksen asettelu saattaa ohjata vastaajaa

tämän vastauksessa. (Valli 2010, 103-104.) Itse lähetin kyselylomakkeita testattavaksi muutamille ihmisille ennen niiden toimittamista kriisikeskukselle ja teinkin muutamaan kysymykseen tarkennuksia saamani palautteen perusteella. En antanut myöskään omien käsityksieni heijastua lomakkeen kysymyksiin. Avoimeen kysymykseen laitoin myös lisämaininnan, ettei kysymykseen ole pakko vastata.

Alusta saakka oli selvää, että opinnäytetyön kyselyyn vastataan nimettömänä. Vastausten vähäisestä lukumäärästä ja kriisikeskuksen toiminnanjohtajan pyynnöstä, jätän julkaisematta, kuinka pitkään vastaajat olivat kriisikeskuksella toimineet. En erikseen myöskään mainitse mihin kriisikeskukseen kyselyt on toimitettu. Työstä tulee kuitenkin julkinen ja myös asiakkailta on mahdollisuus työn lukemiseen. Aihe sivuaa asiakkaiden raskaita elämäntilanteita ja sitä millaiset valmiudet kriisikeskuksen työntekijöillä ja vapaaehtoisilla tukihenkilöillä on ottaa näitä asiakkaan kokemuksia vastaan. Tässä kohtaa tullaan myös siihen, että jokainen kyselyyn vastanneista henkilöistä on yksilö, eikä tuloksista voi tehdä kovin vahvoja johtopäätöksiä. Toiveeni on, että anonymiteetin turvin vastaajat ovat vastanneet kysymyksiin rehellisesti.

Kyselyn viimeiseen, avoimeen kysymykseen, saamani vastaukset toimitan ilman vastaajien taustatietoja tai kyselyn muita vastauksia kriisikeskuksen toiminnanjohtajalle. Mielestäni työhyvinvoinnin kehittämistä ajatellen on tärkeää, että välitän eteenpäin alkupe räiset vastaukset, sen sijaan että toiminnanjohtajan nähtävillä olisivat ainoastaan itse tekemäni ryhmittelyt vastausten pohjalta. Tekemässäni ryhmittelyssä asiat ovat kuitenkin aika tiiviissä ja pelkistetyssä muodossa. Julkaisemani ryhmittelyn perusteella on kuitenkin mahdollista nähdä, millaiset osa-alueet vastaajien mielestä auttavat kehittämään työhyvinvointia kriisikeskuksella. Koska vastaukset koskevat yhtä toimipistettä ja sen toimintaa, en näe tarpeelliseksi avointen vastausten julkistamista sellaisenaan. Opinnäytetyössä on pyritty selkeästi erottamaan kriisityöntekijän ja vapaaehtoisen tukihenkilön roolit toisistaan. Myös useimmissa tuloksissa olen erotellut näiden kahden ryhmän vastaukset. Tämä oli kriisikeskuksen toiminnanjohtajan toive.

9 POHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena oli löytää keinoja työhyvinvoinnin vahvistamiselle kriisikeskuksella, sekä nostaa esiin jo käytössä olevia hyviä käytäntöjä. Tarkoituksena oli lisätä ymmärrystä mahdollisiin auttamistyön haasteisiin liittyen. Tuloksissa nousi esiin muutamia kehittämiskohteita työhyvinvoinnin vahvistamiseksi. Vaikka kysely onkin tehty vain yhteen kriisikeskukseen, voi saatujen tuloksien pohjalta pohtia työhyvinvointia muillakin työpaikoilla. Tuloksissa näkyy selvästi miten merkittäviä tekijöitä yhteisöllisyys ja hyvä keskustelukulttuuri työhyvinvoinnin kannalta ovat. Keskusteluissa sekä ohjatut, että vapaat ja avoimet keskustelut työyhteisön jäsenten kesken ovat merkityksellisiä. (Baker 2005, 160-161). Kysymykseen *Millä tavoin työhyvinvointia kriisikeskuksella voitaisiin mielestäsi kehittää* tulleista vastauksista kaikki liittyvät jollain tavalla yhteisöllisyyteen ja keskustelukulttuuriin. Myös kriisikeskuksen tarjoamista työhyvinvointia tukevista keinoista koettiin tärkeimmiksi erilaiset strukturoidut ja vapaat keskustelut. Avoin ja hyvä keskustelukulttuuri työpaikalla auttaa ehkäisemään myötätuntouupumista, sillä työpaikalla keskusteleminen helpottaa työn ja vapaa-ajan erottamista toisistaan: Kun työasioita pystyy jakamaan kollegoiden kanssa työaikana, eivät asiat jää vaivaamaan kotiin lähtiessä. Keskusteleminen auttaa ymmärtämään omia tuntemuksia ja reaktioita ja lisää yhteenkuuluvuutta ja ”me-henkeä”. Vaitiolovelvollisuuden mukaisesti asiakastilanteista ei puhuta muualla, kuin purkukeskusteluissa tai työnohjauksissa. Näissäkin keskusteluissa asiakkaan anonymiteetti säilyy. Yhteisöllisyyteen ja hyvään keskustelukulttuuriin liittyvät myös vastauksissa kehityskohteina esille nousseet toiminnan selkeys, tiedonkulku ja muutostilanteiden hoitaminen. Kun tiedottaminen ja viestintä toimivat, on koko henkilöstö tietoinen toimipisteessä tapahtuvista asioista ja mahdollisista muutoksista. Tämä lisää luottamusta organisaatioon ja vahvistaa ”me-henkeä”.

Järjestölähtöisessä kriisiauttamisessa työskentelevät ammattilaiset ja vapaaehtoiset yhdessä, vaikka toimenkuvat ja työajat poikkeavatkin toisistaan. On tärkeää, että vapaaehtoiset tukihenkilöt kokevat saavansa arvostusta osakseen ja tuntevat olevansa osa yhteisöä. Luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri luovat edellytykset sille, että vaikeistakin asioista pystytään puhumaan. Vastuualueiden ja roolien selkeys parantaa tiedonkulkua ja helpottaa yhdessä toimimista. Vaikka vapaaehtoiset tukihenkilöt ovat käytännössä paikalla kriisityöntekijöitä harvemmin, on tärkeää huolehtia siitä, että tiedonkulku toimii su-

juvasti myös heidän suuntaansa. Tämä lisää tunnetta yhteisöllisyydestä ja tehdyn vapaaehtoistyön arvostuksesta. Kriisikeskuksella toimii paljon ihmisiä eri rooleissa ja vapaaehtoisista osa käy paikalla useammin ja osa harvemmin. Uusille ihmisille esittäytyminen ja ystävällinen tervehtiminen vahvistavat hyvää ilmapiiriä ja yhteisöllisyyttä. Työnohjauksissa ja palaverissa on tärkeää antaa tilaa kaikille ja varmistaa se, että kaikki pääsevät halutessaan ääneen. Myös riittävät resurssit ovat merkittävässä roolissa yhteisöllisyyden ja hyvän keskustelukulttuurin toteutumisen kannalta: Mikäli väkeä on liian vähän, ei aikaa tärkeille keskusteluille ja vuorovaikutuksellisen ilmapiirin luomiselle välttämättä ole tarpeeksi. Resurssien määrä vaikuttaa myös mahdollisuuksiin pitää purkukeskusteluja asiakastapaamisten jälkeen. Yhteinen viihtyisä taukotila luo mukavat puitteet hengähtämiselle ja kuulumisten vaihtamiselle. Yhteisöllisyyden kannalta on hyvä, että kriisityöntekijät ja vapaaehtoiset tukihenkilöt viettävät aikaansa samoissa tiloissa ja että kriisikeskuksen tarjoama virkistystoiminta on tarjolla kaikille.

Vastauksissa esiin nousseista itsehoidon keinoista saattaa löytyä apua työntekijälle, jolla on haasteita työssä jaksamisen kanssa. Saattaa olla, ettei työntekijä ole edes havainnut vapaa-aikansa vaikutuksia työaikaan ja päinvastoin. Toisinaan ihminen tottuu elämään arkeaan tiettyjen rutiinien kautta, eikä hänelle tule edes mieleen tehdä jotain tavoistaan poikkeavaa. Yksikin virkistävä harrastus viikossa saattaa auttaa jaksamaan työssä paremmin. Vastauksista saattaa löytyä myös konkreettisia uusia keinoja siihen, millä tavalla työaika ja vapaa-aikaa pystytään paremmin erottamaan toisistaan. Vaikka tällaiselle ei yleensä tarvetta olisikaan, saattaa auttamistyössä joskus tulla eteen tilanne, joka haastaa omaa jaksamista ja joka on vaikeaa unohtaa vapaa-ajalla. Tällöin on tärkeää löytää itselleen sopivia keinoja, joiden avulla saa vähennettyä työstä johtuvaa emotionaalista kuormitusta työajan ulkopuolella. Teoriaosuudessa käsittelem haasteita, joita auttajat saattavat työssään kokea. Tämä voi osaltaan auttaa ymmärtämään mahdollisia pelottaviltakin tuntevia reaktioita ja tunteuksia. Tämän opinnäytetyön kautta auttaja saattaa havahtua miettimään omaa jaksamistaan ja hyvinvointiaan.

Valitettavasti kyselylomakkeen kautta saamani vastaukset eivät kaikilta osin vastanneet kolmeen tutkimuskysymykseeni. Tämä johtuu siitä, että kysymyksiä laatiessani en keskittynyt tarpeeksi tutkimuskysymyksiin. Osa kysymyksistä oli myös epäolennaisia tutkimuksen tavoitteeseen ja tarkoitukseen nähden. Lisäksi vastausten vähäisestä lukumäärästä johtuen, taustakysymyksiin tulleet vastaukset jätettiin julkaisematta ja ne olivat näin ollen täysin turhia. Kysymyksiä olisi voinut olla vähemmän ja niiden olisi pitänyt liittyä

täsmällisesti kolmeen tutkimuskysymykseen. Kyselylomakkeen puutteellisuuteen vaikutti oma kiirehtimiseni ja kokemattomuuteni tutkijana. Tutkimuksen osalta olisin saanut aiheesta paljon enemmän irti, mikäli olisin hoitanut kyselyt haastattelemalla muutamaa ihmistä sähköisen kyselyn toimittamisen sijaan. Sähköisen kyselyn tekemiseen päädyin ihan opinnäytetyön kirjoittamisen alkuvaiheessa, kun aikomukseni oli vielä ottaa tutkimukseen mukaan useampia kriisikeskuksia eri puolilta Suomea. Kyselylomakkeen laatimisen jälkeen päädyin kuitenkin tekemään kyselyn ainoastaan yhteen kriisikeskukseen.

Sähköisen kyselyn kautta saamiini vastauksiin olen tyytyväinen, vaikka vastausprosentti olikin alhainen. Ainoastaan yhden kyselylomakkeen jouduin hylkäämään sen takia, että se oli puutteellisesti täytetty. Alkuperäinen tarkoitukseni ei myöskään ollut saada yleistettävää tuloksia, vaan nostaa esiin yksittäisiä kokemuksia. Niinpä alhainen vastausprosentti ei vaikuttanut tutkimuksen etenemiseen. Toisaalta olisi luonnollisestikin ollut mukavaa saada enemmän vastauksia ja näkökulmia aiheeseen. Kyselylomakkeeni oli kysymysten mukaan jaettu kolmeen eri osioon ja tämä helpotti tulosten tulkintavaiheessa. Lisäksi teoriaosuus tuki kyselyä ja auttoi tulosten analysoinnissa.

Tulosten perusteella kyselyyn vastanneet henkilöt voivat vastaushetkellä hyvin, eikä heillä ollut haasteita työssä jaksamiseen liittyen. Myötätuntouupumisen ehkäisemiseen liittyvät tukitoimet (kuvio 1) tuntuivat olevan vastaajilla jossain määrin jo käytössä. Tukitoimien kolme periaatetta (tiedostaminen, tasapaino & yhteys) näkyivät vastauksissa. Ensimmäiseen myötätuntouupumisen ehkäisemiseen liittyvään tukitoimeen sisältyy henkilökohtaisten ja ammatillisten rajojen ja tarpeiden tiedostaminen. Kyselyyn tulleiden vastausten perusteella, vastaajilla ei ollut ongelmia työn ja vapaa-ajan erottamisessa (kuvio 3). Toiseen myötätuntouupumisen ehkäisemiseen liittyvään tukitoimeen sisältyy tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä. Mikäli vastaaja joskus koki tarvitsevansa apua työasioista irtautumiseen, hänellä oli tiedossa, millä tavalla tilannetta voisi helpottaa (kuviot 6 & 7). Kolmas tukitoimista oli auttajan yhteys itseen, läheisiin ihmisiin ja elämää kannatteleviin tekijöihin. Vastausten perusteella myös yhteys läheisiin ihmisiin ja omaan itseen oli vastaajilla kunnossa (kuviot 3 & 10).

Tekemääni tutkimusta voisi syventää haastatteluiden avulla, jolloin yksittäisiin kysymyksiin pystyttäisiin paneutumaan enemmän ja vastaajien kokemukset tulisivat paremmin esille. Sähköisessä kyselyssä tiedon saaminen on aika rajattua, eikä syventäville lisäky-

symyksille anonyymissä kyselyssä ole mahdollisuutta. Jatkotutkimuksen avulla olisi mielenkiintoista selvittää kriisikeskuksella työskentelevien ihmisten kokemuksia myötätuntotyydytyksestä. Myötätuntotyydytyksen tunteet raskaiden tilanteiden äärellä voivat olla hämmentäviä, eikä aiheesta löydy paljoa kotimaista kirjallisuutta. Lisäksi myötätuntotyydytys lisää työn imua ja työntekijän sitoutumista organisaatioon ja työtehtävään. Se toimii vastapainona raskaille asioille ja voimattomuuden tunteille, joita auttaja työssään toisinaan kohtaa. Tutkimuksessa voisi selvittää, mitkä asiat auttamistyössä edistävät myötätuntotyydytyksen tunnetta ja mitkä mahdollisesti vähentävät tai jopa estävät sen kokemista.

LÄHTEET

- Baker, E. K. 2005. Työvälineenä oma persoona. Helsinki; Edita Prima Oy.
- Cramer, P 2014, *Protecting the Self : Defense Mechanisms in Action*, Guilford Publications, New York. Available from: ProQuest Ebook Central. Julkaistu 14.5.2014 Luettu 5.11.2017
- Figley, CR (ed.) 2002, *Treating Compassion Fatigue*, Taylor and Francis, New York. Available from: ProQuest Ebook Central. Julkaistu 28.6.2002 Luettu 30.11.2017
- Henriksson, M. & Lönnqvist, J. 2007. Psykkiset kriisit, sopeutumishäiriöt ja stressireaktiot. Teoksessa Lönnqvist, J., Heikkinen, M., Henriksson, M., Marttunen, M., Partonen, T. (toim.). Jyväskylä: Gummerus 2007, 276 – 305
- Hynninen, T. 2009. Psykososiaalisen tuen ja palveluiden nykytilanne Suomessa. Teoksessa Leppävuori, A., Paimio S., Avikainen T., Nordman T., Puustinen K., & Riska M.,(toim.) Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Helsinki: Tammi, 15-24.
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Klemelä, R. 2006. Henkinen hyvinvointi työpaikalla. Yhteinen etu. Suomen Mielenterveysseura. Sosiaali- ja terveysministeriön Veto-ohjelma. Lieto; Painoprisma Oy.
- Koivunen, K. 2009. Taiteilijatreffit sota-alueella - Vahvaksi sijaistraumatisoitumisen jälkeen. Suomen Mielenterveysseura. Helsinki: Like.
- Levine, P. A. 2008. Kun tiikeri herää. Trauma ja toipuminen. Suom. Pekkarinen, I. Oulu: Traumaterapiakeskus.
- Mielenterveystalo.fi. Luonnon vaikutus hyvinvointiin. Verkojulkaisu. Luettu 17.2.2017. https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/tieto_a_luonnon_hyvinvointivaikutuksista/Pages/luonnon_vaikutus_hyvinvointiin.aspx#fyysisetoireet
- Molander, G. 2009. Matka mullan alle – kuolemantyöntekijöiden arki. Työterveyslaitos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Nissinen, L. 2009. Auttamisen rajoilla -Myötätuntuupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Nissinen, L. 2012. Rajansa kaikella -Miten estää myötuntuupuminen? Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Palosaari, E. 2008. Lupa särkyä: Kriisistä elämään. Helsinki: Edita.
- Pohjolan-Pirhonen, C. 2007. Työntekijän ammatillisuus ja työssä jaksaminen. Teoksessa Pohjolan-Pirhonen, C. & Poutiainen, K. & Samulin, H. (toim.) Kriisityön käsikirja. Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino, 184-192.

- Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttava askelta. Helsinki: Edita.
- Rothschild, B. & Rand, M. 2010. Apua auttajalle. Myötätuntouupumuksen ja sijaistraumatisoitumisen psykofysiologia. Oulu: Kalevaprint Oy.
- Saarinen, M. 2001. Tunne älysi, älyä tuntevasi. Opas oman ja työyhteisön tunneälyn kehittämiseen. Juva: WSOY.
- Samulin, H. 2007. Kriisit. Teoksessa Pohjolan-Pirhonen, C. & Poutiainen, K. & Samulin, H. (toim.) Kriisityön käsikirja. Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino, 11-25.
- Suomala, T., Saarelma-Thiel, T., Lauttio, L-M., Bergbom, B., Vartia, M. & Kivistö, S. 2006. Työhyvinvointityön periaatteita. Ahola, K., Kivistö, S. & Vartia, M. (toim.) Työterveyspsykologia. Helsinki: Vammalan Kirjapaino, 90–110.
- Suomen Mielenterveysseura. 2017a. Kriisiauttamisen linjaukset Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostossa. Verkkojulkaisu. Luettu 5.11.2017 https://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_files/kriisiauttamisen_linjaukset.pdf
- Suomen Mielenterveysseura. 2017b. Mielenterveysseura 120 -juhlavuosi. Luettu 28.10.2017 <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveysseura/organisaatio-ja-toiminta/historia/mielenterveysseura-120-juhlavuosi>
- Suomen Mielenterveysseura 2017c. Vuosikirja 2016. Apua kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa. Verkkojulkaisu, Luettu 3.1.2018. https://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_files/vuosikirja-2016-suomen-mielenterveysseura-web.pdf
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Työhyvinvointi. Luettu 30.10.2017 <http://stm.fi/tyohyvinvointi>
- Työhyvinvointi. Työterveyslaitos. Luettu 5.11.2017 <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyonimu/>
- Työhyvinvointia hyvinvointityöhön. 2011. Talentia. Verkkojulkaisu. Luettu 30.10.2017. <http://www.talentia.isintexas.com/mag/tyohyvinvointiahyvinvointityohon.php> Luettu <https://hyvinvointiala.fi/wp-content/uploads/2016/12/Tyohyvinvointia-hyvinvointityohon.pdf>
- Traumaterapiakeskus. 2017. Auttajien auttaminen. Luettu 3.1.2018 <https://www.traumaterapiakeskus.com/19>
- Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J.& Valli, R. (toim.) Ikku-noita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-kustannus, 103-127.
- Vartia, M. 2006. Yhteisöllinen kanssakäyminen. Työterveyslaitos. Teoksessa Ahola, K., Kivistö, S. & Vartia, M. (toim.) Työterveyspsykologia. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy, 56-57.
- Vilka, H. 2005: Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

LIITTEET

Liite 1. Sähköpostiviesti kriisikeskuksen työntekijöille ja tukihenkilöille

Hei!

Toimin vapaaehtoisena tukihenkilönä täällä kriisikeskuksella ja opiskelen samalla sosionomiksi. Teen parhaillani opinnäytetyötä kriisikeskuksella työskentelevien ihmisten työssäjaksamiseen ja hyvinvointiin liittyen.

Työssäni selvitän mitkä tekijät auttavat vahvistamaan työssä jaksamista ja missä asioissa olisi vielä ehkä parantamisen varaa. Toivon työni kautta löytyvän uusia oivalluksia ja työkaluja auttamaan omasta hyvinvoinnista huolehtimisessa. Tarkoituksena on lisäksi löytää jo olemassa olevia hyviä käytäntöjä, joiden avulla kriisityön äärellä työskentelevät ihmiset pääsevät irrottautumaan työasioista vapaa-ajalla.

Tutkimus toteutetaan sähköisenä kyselynä, jonka linkin toimitan lähipäivinä sähköpostitse. Vastaaminen vie aikaa 5 – 10 minuuttia. Tuon kyselykaavakkeita myös taukokuoneen pöydälle, mikäli vastaaminen on mukavampaa käsin kirjoittamalla. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, eikä vastauksista käy ilmi vastaajan henkilöllisyys. Toivottavasti mahdollisimman moni ehtii vastaamaan kyselyyn. Toiveenani olisi saada mahdollisimman paljon tietoa niistä asioista, joiden avulla voisimme vielä parantaa hyvinvointiamme tärkeän työn äärellä.

Lämmin kiitos jo etukäteen!

Valoisin terveisin,

Minna Järvelä

Liite 2. Sähköpostiviesti kriisityöntekijöille

Hei!

Viittauksena aiemmin lähettämäni sähköpostiviestiin opinnäytetyöhöni liittyen, lähetän tässä linkin kyselyyn vastaamista varten. Toivoisin, että sinulta liikenee 5 - 10 minuuttia aikaa vastaamiseen. Kysely on avoinna 12.1. saakka. Tuon ensi viikolla tulostettuja kyselykaavakkeita olohuoneen pöydälle, mikäli paperille vastaaminen on mukavampaa. Kiitos jo etukäteen ja toivotan mukavaa joulun odotusta!

<https://lomake.tamk.fi/v3/lomakkeet/25625/lomake.html>

Lämmöllä,

Tukihenkilö Minna Järvelä

Liite 3. Sähköpostiviesti vapaaehtoisille tukihenkilöille.

Hei!

Viittauksena aiemmin lähettämäni sähköpostiviestiin opinnäytetyöhöni liittyen, lähetän tässä linkin kyselyyn vastaamista varten. Toivoisin, että sinulta liikenee 5 - 10 minuuttia aikaa vastaamiseen. Kysely on avoinna 12.1. saakka. Tuon ensi viikolla tulostettuja kyselykaavakkeita olohuoneen pöydälle, mikäli paperille vastaaminen on mukavampaa. Kiitos jo etukäteen ja toivotan mukavaa joulun odotusta!

<https://lomake.tamk.fi/v3/lomakkeet/25454/lomake.html>

Lämmöllä,

Tukihenkilö Minna Järvelä

Liite 4. Kysely työntekijöille

1 (2)

Taustatiedot

1. Kuinka monta vuotta olet työskennellyt kriisikeskuksella? Pyöristä vastauksesi puolen vuoden tarkkuudella ylöspäin.

Työn kuormittavuus

1. Huomaatko mieltiväsi asiakastilanteita myös vapaa-ajallasi?

- Erittäin harvoin tai ei koskaan
- Melko harvoin
- Toisinaan
- Melko usein
- Hyvin usein tai aina

2. Oletko huomannut kriisikeskustyön myötä tuntevasi enemmän tarvetta vetäytyä omiin oloihisi ja kaipaavasi yksin olemista?

- Erittäin harvoin tai ei koskaan
- Melko harvoin
- Toisinaan
- Melko usein
- Hyvin usein tai aina

3. Onko sinulla keinoja, jotka tarpeen tullen auttavat palautumaan edellisestä asiakastapaamisesta ennen seuraavan asiakkaan saapumista? (esimerkiksi ikkunan avaaminen, rukoileminen, pieni taukojumppa, tms.)

- Kyllä
- Ei
- En koe tarvetta sellaiselle

Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, kertoisitko millaisia keinoja?

4. Millä tavoin toimit, jos sinulle tulee työajan ulkopuolella tunne, että tarvitset apua työasioista irtautumiseen?

- Varaan ajan ammattiauttajalle
- Työstän asioita itsekseni esimerkiksi kirjoittamalla
- Jollain muulla tavalla
- En koe tarvitsevani keinoja työasioista irtautumiseen

Jos vastasit edelliseen kysymykseen "jollain muulla tavalla", kertoisitko millä tavalla?

Hyvinvointi ja työssäjaksaminen

1. Kuinka tärkeäksi koet seuraavat vaihtoehdot työhyvinvointisi kannalta?

	Ei lainkaan tärkeä	Ei kovin tärkeä	En osaa sanoa	Melko tärkeä	Erittäin tärkeä
Säännöllinen työnohjaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erilaiset koulutukset ja kurssit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehityskeskustelut esimiehen kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteinen virkistystoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Mitä näistä keinoista käytät oman hyvinvointisi tukemiseen vapaa-ajalla? (voit valita useita)

- Liikunta
- Ajan viettäminen ystävien tai perheen parissa
- Lukeminen
- Käsitöiden tekeminen
- Rentoutuminen median (TV, internet, radio) äärellä
- Luonnossa oleminen
- Jotain muuta, mitä? (vastaus alapuolelle)

3. Onko sinulla rituaaleja tai rutiineja, joiden avulla irtaudut vuoron jälkeen auttajan roolista? (esimerkiksi musiikin kuuntelu, suihkussa käyminen, puhelu ystävälle, tms.)

- Kyllä
- Ei
- En koe tarvetta sellaiselle

Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, kertoisitko millaisia rituaaleja?

4. Millä tavoin työhyvinvointia kriisikeskuksella voitaisiin mielestäsi kehittää? (voit jättää myös vastaamatta)

Liite 5. Kysely vapaaehtoisille

Taustatiedot

1. Kuinka monta vuotta olet (mahdolliset tauot poislukien) toiminut vapaaehtoisena tukihenkilönä kriisikeskuksella? Pyöristä vastauksesi puolen vuoden tarkkuudella ylöspäin.
2. Oletko pitänyt tukihenkilön tehtävästä välillä taukoa (kestoltaan yli kuukauden)?
 - Olen, kerran.
 - En ole pitänyt taukoja.
 - Olen pitänyt taukoa useammin kuin kerran.
3. Kuinka usein keskimäärin teet päivystysvuoroja (kesto vähintään kolme tuntia) kriisikeskuksella?
 - Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
 - Kerran kuukaudessa
 - Useamman vuoron kuukaudessa
 - Kerran viikossa
 - Useamman vuoron viikossa

Työn kuormittavuus

1. Onko sinun mahdollista tarvittaessa purkaa hankalaa asiakastilannetta työvuoron aikana toisen henkilön kanssa?
 - Erittäin harvoin tai ei koskaan
 - Melko harvoin
 - Toisinaan
 - Melko usein
 - Hyvin usein tai aina

2. Onko sinulla keinoja, jotka tarpeen tullen auttavat palautumaan edellisestä asiakastapaamisesta ennen seuraavan asiakkaan saapumista? (esimerkiksi ikkunan avaaminen, rukoileminen, pieni taukojumppa, tms.)

- Kyllä
- Ei
- En koe tarvetta sellaiselle

Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, kertoisitko millaisia keinoja?

3. Huomaatko mieltiväsi asiakastilanteita myös vapaa-ajallasi?

- Erittäin harvoin tai ei koskaan
- Melko harvoin
- Toisinaan
- Melko usein
- Hyvin usein tai aina

4. Oletko huomannut kriisikeskustuksen myötä tuntevasi enemmän tarvetta vetäytyä omiin oloihisi ja kaipaavasi yksin olemista?

- Erittäin harvoin tai ei koskaan
- Melko harvoin
- Toisinaan
- Melko usein
- Hyvin usein tai aina

5. Millä tavoin toimit, jos sinulle tulee työajan ulkopuolella tunne, että tarvitset apua työasioista irtautumiseen?

- Olen yhteydessä kriisikeskukselle ja pyydän keskusteluapua
- Varaan ajan ammattiauttajalle
- Työstän asioita itsekseni kirjoittamalla
- Jollain muulla tavalla
- En koe tarvitsevani keinoja työasioista irtautumiseen

Jos vastasit edelliseen kysymykseen "jollain muulla tavalla", kertoisitko millä tavalla?

Hyvinvointi ja työssäjaksaminen

1. Kuinka tärkeäksi koet seuraavat vaihtoehdot työhyvinvointisi kannalta?

	Ei lainkaan tärkeä	Ei kovin tärkeä	En osaa sanoa	Melko tärkeä	Erittäin tärkeä
Säännöllinen työnohjaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus asiakastilanteiden purkuun työvuoron aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erilaiset koulutukset ja kurssit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palautekeskustelut työntekijän tai esimiehen kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteinen virkistystoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Mitä näistä keinoista käytät oman hyvinvointisi tukemiseen vapaa-ajalla? (voit valita useita)

- Liikunta
- Ajan viettäminen ystävien tai perheen parissa
- Lukeminen
- Käsitöiden tekeminen
- Rentoutuminen median (TV, internet, radio) äärellä
- Luonnossa oleminen
- Jotain muuta, mitä? (vastaus alapuolelle)

3. Onko sinulla rituaaleja tai rutiineja, joiden avulla irtaudut vuoron jälkeen auttajan roolista?
(esimerkiksi musiikin kuuntelu, suihkussa käyminen, puhelu ystävälle, tms.)

- Kyllä
- Ei
- En koe tarvetta sellaiselle

Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, kertoisitko millaisia rituaaleja?

5. Millä tavoin työhyvinvointia kriisikeskuksella voitaisiin mielestäsi kehittää? (voit jättää myös vastaamatta)