

Vapaaehtoisten kriisiauttajien kokemuksia koronapandemian ajalta

Tiivistelmä

Tekijä Lamppu, Anne	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 29	Valmistumisaika 2022
Työn nimi Vapaaehtoisten kriisiauttajien kokemuksia koronapandemian ajalta		
Tutkinto ja koulutusala Sosionomi (AMK)		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Juho Heikka, toiminnanjohtaja, Etelä-Karjalan mielenterveys ry, Saimaan kriisikeskus		
Tiivistelmä <p>Selvityksessä tarkasteltiin, miten vapaaehtoiset kriisiauttajat ovat kokeneet kriisiauttajana työskentelyn koronapandemian aikana: mitä mahdollisia haasteita he ovat kohdanneet itse työssä, tai omassa psyykkisessä hyvinvoinnissaan sekä minkälaista tukea he olisivat kaivanneet lisää. Selvityksen kohteena oli myös se, mitkä tekijät oli koettu positiivisina vapaaehtoistyössä toimimisen kannalta. Selvityksen tavoitteena oli tuottaa Saimaan kriisikeskukselle tietoa siitä, millä konkreettisilla tavoilla vapaaehtoistyön koordinoitua ja tarjottuja tukimuotoja tulisi kehittää. Toisaalta haluttiin kartoittaa, mitä tukimuotoja on hyvä tarjota myös jatkossa mahdollisissa koronapandemian kaltaisissa kriisitilanteissa.</p> <p>Selvitys tehtiin teemahaastatteluiden pohjalta. Vastaajina toimi vapaaehtoisia kriisiauttajia, jotka olivat toimineet kriisiauttamistyössä koronapandemian alkuvaiheessa ja/tai sen jälkeen. Vastaajat valikoituivat vapaaehtoisuuden pohjalta. Haastatteluaineiston analysointimenetelmänä oli sisällönanalyysi.</p> <p>Tulosten perusteella koronapandemia vaikuttaa vapaaehtoisten kriisiauttajien työskentelyyn ja psyykkiseen hyvinvointiin vain vähän. Vastaajat ovat pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä saamaansa tukeen koronapandemian aikana. Tärkeimmiksi tekijöiksi nousivat kokemus tuen helposta saatavuudesta, yhteisön hyvä ilmapiiri, sekä muiden vapaaehtoisten tarjoama tuki. Yksittäisistä tukimuodoista työnohjaus ja tukikeskustelut kriisityöntekijöiden kanssa koetaan tärkeimmiksi. Selvityksessä ei noussut esille merkittäviä kehityskohteita vapaaehtoistyön koordinoinnissa, tai tarjotussa tuessa.</p>		
Asiasanat vapaaehtoistyö, kriisityö, koronapandemia		

Abstract

Author Lamppu, Anne	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2022
	Number of Pages 29	
Title of Publication Experiences of voluntary crisis workers during time of corona pandemic		
Degree and field of study Bachelor of social services		
Name, title and organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) Juho Heikka, Executive Director, South Carelia Mental Health registered association, Saimaa Crisis Center		
Abstract <p>In this report it was examined how voluntary crisis workers have experienced the work during corona pandemic: what challenges they might have faced at the work itself or at their own psychic wellbeing and what kind of support they would have needed more. It was also examined which factors were perceived positive from voluntary works perspective during corona pandemic. The aim of this report was to produce information for Saimaa Crisis Center of concrete ways how the coordination of voluntary work or the ways of support could be improved. On the other hand it was also a goal to get confirmation on which ways of support would be good to offer in other crisis situations like corona pandemic.</p> <p>The report was produced on basis of theme interviews. The answerers were recruited on voluntary basis from those voluntary crisis workers who had worked during the beginning of corona pandemic and/or after that. The analyze method was content analysis.</p> <p>Based on the results corona pandemic has influenced the work or psychic wellbeing of voluntary crisis workers only slightly. The answerers are mainly very satisfied with the support they have received during corona pandemic. Easy access of support, good atmosphere in the community and support from other voluntary workers are named as the most important factors. From single forms of support professional guidance and supportive conversations with employed crisis workers are experienced most important. There is no significant need for improvement nor in the coordination of voluntary work or the ways of support based on this report.</p>		
Keywords voluntary work, crisis work, corona pandemic		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Keskeisimmät käsitteet	4
2.1	Vapaaehtoistyö.....	4
2.2	Kriisi ja kriisityö	4
2.3	Koronapandemia	5
3	Selvityksen toteutus.....	9
3.1	Selvityksen kohderyhmä	9
3.2	Tutkimusmenetelmä	9
3.3	Aineistonkeruumenetelmä	9
3.4	Haastatteluiden toteutus	10
3.5	Aineiston analysointi	10
4	Selvityksen tulokset	13
4.1	Taustatiedot.....	13
4.2	Koronapandemian vaikutus työskentelyyn ja työhyvinvointiin	13
4.3	Kriisiauttamistyöhön positiivisesti vaikuttaneet tekijät.....	14
4.4	Kriisiauttamistyössä toivottu lisätuki	17
5	Yhteenveto ja pohdinta	20
5.1	Eettisyys ja luotettavuus	20
5.2	Tulosten tarkastelua	22
5.3	Tulosten hyödynnettävyys	24
	Lähteet	26

Liitteet

Liite 1. Tutkimuslupahakemus

Liite 2. Saatekirje/suostumuslomake

Liite 3. Tietosuojailmoitus osallistujille

Liite 4. Haastattelukysymykset

1 Johdanto

Opinnäytetyön aihe nousi Saimaan kriisikeskuksen omasta tarpeesta saada tietoa siitä, miten kriisityön vapaaehtoiset ovat kokeneet työskentelyn koronapandemian aikana. Kriisityön vapaaehtoistoimintaa koordinoivien työntekijöiden kokemuksen mukaan vapaaehtoisten tuen tarve kasvoi voimakkaasti erityisesti koronapandemian alkuvaiheessa keväällä 2020. Koottua tietoa siitä, miten vapaaehtoiset ovat kokeneet saamansa tuen, tai miten pandemian aikainen työskentely on vaikuttanut vapaaehtoisten omaan psyykkiseen hyvinvointiin ei ennen tätä tutkimusta ollut. Osa pandemian alkuvaiheessa mukana olleista vapaaehtoisista on jäänyt sittemmin pois toiminnasta. Tavoitteena oli saada selvitykseen mukaan myös näitä henkilöitä. (Karhula 2021.)

Selvityksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Selvityksen tarkoituksena oli kartoittaa, miten vapaaehtoiset kriisiauttajat ovat kokeneet työskentelyn kriisipuhelimessa ja/tai chat-kanavissa koronapandemian aikana, mitä mahdollisia haasteita he olivat kohdanneet itse työssä tai omassa psyykkisessä hyvinvoinnissaan sekä minkälaista tukea he olisivat kaivanneet lisää organisaatiolta, tai muilta vapaaehtoisilta. Tärkeää tietoa oli myös se, mitkä tekijät oli koettu positiivisina vapaaehtoistyössä toimimisen kannalta. Selvitys keskittyy vapaaehtoisten kriisiauttajien henkilökohtaisiin kokemuksiin. Kriisiauttamistyössä kohdattujen yhteydenottajien esiin tuomat kokemukset koronapandemiasta on rajattu selvityksen ulkopuolelle.

Selvityksen tutkimusmenetelmänä oli kvalitatiivinen tutkimus. Selvityksen aineisto kerättiin teemahaastatteluin. Vastaajiksi kutsuttiin Saimaan kriisikeskuksen vapaaehtoisia kriisiauttajia, jotka olivat olleet toiminnassa mukana koronapandemian alkuvaiheessa maaliskuussa 2020 ja/tai sen jälkeen. Lisäksi vastaajiksi kutsuttiin niitä henkilöitä, jotka olivat jääneet pois toiminnasta koronapandemian alkuvaiheen jälkeen.

Selvityksen tavoitteena oli tuottaa Saimaan kriisikeskukselle tietoa siitä, millä konkreettisilla tavoilla vapaaehtoistyön koordinointia tulisi kehittää, ja toisaalta mitä käytäntöjä on tarpeen jatkaa, jotta vapaaehtoisille kriisiauttajille voidaan taata mahdollisimman hyvät työskentelyolosuhteet koronapandemian kaltaisissa erityistilanteissa, joissa kriisi koskettaa myös heitä itseään.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

Miten koronapandemia on vaikuttanut vapaaehtoisten kriisiauttajien työskentelyyn ja työhyvinvointiin?

Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet positiivisesti vapaaehtoisten kriisiauttajien työskentelyyn koronapandemian aikana?

Minkälaista tukea vapaaehtoiset kriisiauttajat olisivat kaivanneet lisää koronapandemian aikana?

Opinnäytetyön tilaaja

Mieli Etelä-Karjalan mielenterveys ry pitää yllä Saimaan kriisikeskuksen toimintaa. Etelä-Karjalan paikallisjärjestö on yksi Mieli Suomen mielenterveys ry:n 54:stä jäsenjärjestöstä. Valtakunnallisesti Mieli ry:llä on 22 kriisikeskuksen verkosto. (Mieli ry 2021.)

Saimaan Kriisikeskus tarjoaa mielenterveyttä tukevia palveluja ja koulutusta oman alueensa ihmisten ja perheiden auttamiseksi. Mieli Etelä-Karjalan mielenterveys ry:ssä työskentelee terveydenhuolto- tai sosiaalialan koulutuksen saaneita kriisityöntekijöitä, toimintakoordinaattoreita, asiantuntijoita, järjestötyöntekijä sekä toiminnanjohtaja. Vapaaehtoistyö on merkittävä osa kriisikeskuksen toimintaa. Vapaaehtoistyön eri muotoja ovat mm. tukihenkilötoiminta, vapaaehtoisen pelastuspalvelun (VAPEPA) henkisen tuen ryhmä sekä kriisipuhelin- ja chat-toiminta. (Mieli Etelä-Karjalan mielenterveys ry 2021).

Valtakunnallinen kriisipuhelin tarjoaa tukea erilaisissa kriisitilanteissa. Yhteydenoton syy voi olla esimerkiksi järkyttävän tapahtuman kokeminen, kuormittava elämänmuutos, pelko, huoli, suru, tai itsetuhoiset ajatukset. Kriisipuhelimessa päivystää Mieli ry:n omia kriisityöntekijöitä, alan opiskelijoita, sekä vapaaehtoisia. Palvelua tarjotaan suomen, ruotsin, englannin ja arabian kielellä. (Mieli ry 2021.)

Mieli ry:n aikuisille suunnattu Solmussa-chat tarjoaa keskusteluapua huoliin tai hankalaan elämäntilanteeseen liittyen. Sekasin-chat on Sekasin Kollektiivin, johon myös Mieli ry kuuluu 12–29 vuotiaille suunnattu kanava vastaavaan tarpeeseen. Myös chat-kanavissa työskentelee ammattihenkilöitä, opiskelijoita ja vapaaehtoisia. (Mieli ry 2021.)

Käytännössä vapaaehtoista päivystämistyötä kriisipuhelimessa ja verkossa voi tehdä joko paikan päällä kriisikeskuksen tiloissa, tai etänä sellaisessa paikassa, jossa tietosuojan säilyminen voidaan taata. Kriisipuhelimessa kriisikeskuksilla on valtakunnallisesti jaetut päivystysvuorot, jolloin myös vapaaehtoiset kriisiauttajat pääsääntöisesti päivystävät. Samaan vuoroon pyritään saamaan vähintään kaksi päivystäjää, jolloin päivystysvuoron aikainen purkukeskustelu kollegapäivystäjän kanssa mahdollistuu. Purkukeskustelu tarkoittaa puheluiden mahdollisesti nostattamien tunteiden purkamista ja reflektointia luottamuksellisesti. Kriisipuhelimen vapaaehtoisille on tarjolla purkukeskustelumahdollisuus myös valtakunnallisesti päivystävän Mieli ry:n kriisityöntekijän, tai koulutetun vapaaehtoisen kanssa. Sekasin-chatissa purkumahdollisuus tarjotaan päivystyksen yhteydessä Sekasin-kollektiivin

työntekijöiden toimesta ja Solmussa-chatissa Mieli ry:n päivystävän kriisityöntekijän tai vapaaehtoisen kanssa. Kaikkia vapaaehtoisia sekä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus. (Karhula 2021.)

Kriisikeskus tarjoaa kaikkiin vapaaehtoistehtäviin koulutuksen sekä tuen tehtävässä toimimiseen. Kriisiauttamisen vapaaehtoistyössä toimiville tarjotaan lisäksi säännöllinen työnohjaus. Vapaaehtoistyöntekijöiltä ei edellytetä mitään erityistä taustakoulutusta tai työkokemusta. Kriisityön vapaaehtoisilta edellytetään, että henkilön oman elämän tulee olla tasapainossa. (Mieli Etelä-Karjalan mielenterveys ry 2021.)

2 Keskeisimmät käsitteet

2.1 Vapaaehtoistyö

Vapaaehtoistyö, tai vapaaehtoistoiminta tarkoittaa nimensä mukaisesti sitä, että ihminen tekee kyseistä työtä vapaasta tahdostaan, eikä työstä makseta palkkaa. Vapaaehtoistyön luonteeseen kuuluu myös, että sen tekemisen voi lopettaa milloin haluaa. Ihminen tekee vapaaehtoistyötä yleensä, koska hän haluaa auttaa muita ja toimia tärkeäksi kokemansa asian hyväksi. Motivaationa vapaaehtoistyön tekemiselle on usein osallisuuden ja merkityksellisyyden tunne, tai omien taitojen ja sosiaalisten suhteiden lisääminen. (Hirvonen & Puolitaival 2019, 13.)

Taloustutkimuksen Kansalaisareenan toimeksiantona vuonna 2021 tekemän tutkimuksen mukaan 47 % suomalaisista oli tehnyt jotakin vapaaehtoistyötä viimeksi kuluneen vuoden aikana. Tehdystä vapaaehtoistyöstä 31 % oli auttamistyötä. (Taloustutkimus Oy 2021.) Vastaavassa Taloustutkimuksen tekemässä tutkimuksessa vuonna 2018 48,7 % suomalaisista kertoi tekevänsä vapaaehtoistyötä (Hirvonen & Puolitaival 2019, 9). Vapaaehtoistyön tekeminen kokonaisuudessaan pysyi siis ensimmäisenä koronavuotena lähes samalla tasolla aiempiin tuloksiin verrattuna. Auttamistyön osalta oli sen sijaan tapahtunut laskua; vuonna 2018 kaikesta tehdystä vapaaehtoistyöstä jopa 41 % oli auttamistyötä. Toisaalta noin 40 % vastaajista kertoi aloittaneensa vapaaehtoistyön tekemisen koronapandemian aikana. (Taloustutkimus 2021.)

Mieli ry:n järjestöjohtaja Sinikka Kaakkurinniemen mukaan kiinnostus vapaaehtoistyön tekemiseen kasvoi keväällä 2020 niin paljon, ettei kaikkia halukkaita pystytty ottamaan mukaan toimintaan. Osittain tämä johtui siitä, ettei koulutuksia pystytty järjestämään entiseen tapaan lähikoulutuksina ja etäkoulutuksia ei ollut vielä saatu toimintaan. (Yle 2020a.) Myös SPR kertoo, että heidän vapaaehtoistoimintaansa tuli keväällä 2020 mukaan useita satoja uusia henkilöitä enemmän, kuin edeltävinä vuosina vastaavaan aikaan (Yle 2020b).

2.2 Kriisi ja kriisityö

Kriisi voi olla seurausta joko yksittäisestä järkyttävästä tapahtumasta, tai useista pitkällä aikavälillä toistuvista tapahtumista. Cullberg (1975; 2006) määrittelee kriisin tilanteeksi, jossa yksilö ei kykene käsittelemään tapahtunutta aikaisempien kokemustensa perusteella ja tämän seurauksena tapahtunut aiheuttaa hänelle merkittävää kärsimystä. Esimerkkejä erilaisista kriisin aiheuttavista järkyttävistä tapahtumista ovat mm. luonnonkatastrofit, liikenneonnettomuudet, vakavat sairastumiset, väkivalta, läheisen kuolema tai järkyttävän

tapahtuman todistajaksi joutuminen. Kriisin synnyttämiä reaktioita voivat olla esimerkiksi kaipauksen, epätoivon ja voimakkaan väsymyksen tunteet. (Hedrenius & Johansson 2016, 24–27.)

Tilanteen tai tapahtuman kokeminen järkyttäväksi on hyvin yksilöllistä. Tapahtuman merkitys yksilölle ratkaisee, miten hän sen kokee. Esimerkiksi isovanhemman kuoleman kokeminen järkyttäväksi riippuu siitä, miten läheinen isovanhempi on henkilölle ollut. Äärimmillään järkyttävä tapahtuma voi aiheuttaa henkilölle trauman. Trauman tunnusmerkkejä ovat mm. avuttomuuden, voimakkaan pelon, kauhun tai vihan tunteet. Bonannon (2004) ja Bonannon & Mancinin (2008; 2012) tutkimusten mukaan sama yksittäinen tapahtuma aiheuttaa trauman vain osalle sen kohdanneista. (Hedrenius & Johansson 2016, 26–27.)

Järkyttävien tapahtumien yhteydessä ihminen kokee turvallisuuden, koskemattomuuden, arvokkuuden, ennustettavuuden sekä luottamuksen maailman hyvyyteen olevan uhattuina. Hobloffin ym. (2007) mukaan järkyttävän tapahtuman jälkeisessä varhaisessa tuessa, eli kriisitilanteessa kyse on edellä mainittujen tunteiden ja kokemusten palauttamisesta yksilölle. (Hedrenius & Johansson 2016, 26.)

Erilaiset uhat ovat kuuluneet ihmisten elämään aina. Tästä voidaan päätellä, että ihmisellä on myös kyky selviytyä äärimmäisistä tilanteista, muutoin valtaosa ihmisistä olisi traumatisoitunut tai kykenemätön käsittelemään kokemuksiaan. Tämän tiedon perusteella kriisityö, tai kriisityö painottuu nykyaikana ihmisen resilienssin, eli psyykkisen kestävyuden vahvistamiseen. (Hedrenius & Johansson 2016, 23.)

Resilienssi voi vaihdella elämän eri osa-alueiden sekä iän mukaan; resilienssi on yleensä suurempi aikuisella, kuin lapsella. Resilienssin ajatellaan koostuvan useista eri tekijöistä: geneettisistä, psykologisista, biologisista, sosiaalisista ja henkisistä. Sosiaalinen tuki on erityisen tärkeä resilienssin vahvistamisen kannalta. (Hedrenius & Johansson 2016, 156 – 157.)

Mieli ry:n kriisipuhelin ja chat-kanavat pyrkivät tarjoamaan yhteydenottajille nimenomaan sosiaalista tukea. Päivystäjä auttaa yhteydenottajaa pohtimalla yhdessä hänen kanssaan keinoja käsillä olevan tilanteen helpottamiseksi, omien voimavarojen löytämiseksi ja ongelmien ratkaisemiseksi (Mieli ry 2021).

2.3 Koronapandemia

Koronapandemian eteneminen Suomessa

Koronapandemian eteneminen Suomessa kuvataan tässä hyvin lyhyesti. Selvityksen kannalta oleellista tietoa on pandemian alkamisajankohta Suomessa, sillä haastatteluihin

haettiin vastaajiksi sellaisia henkilöitä, jotka toimivat vapaaehtoisina kriisiauttajina koronapandemian alkuvaiheessa. Selvityksen tilaajan kokemus oli, että nimenomaan pandemian alkuvaiheessa vapaaehtoisten tuen tarve lisääntyi. Tässä vaiheessa joitakin henkilöitä jäi myös kokonaan pois toiminnasta mahdollisesti koronapandemiaan liittyvistä syistä.

Suomen ensimmäinen koronavirustartunta havaittiin tammikuussa 2020. Helmikuussa 2020 tartuntaluvut lähtivät Suomessa ensimmäiseen voimakkaaseen kasvuun. Maaliskuun puolivälissä Suomeen julistettiin poikkeusolot ja valmiuslaki otettiin käyttöön. Tämän myötä mm. koulut siirtyivät etäopetukseen, kokoontumisrajoitukset tulivat voimaan, työpaikoille tuli etätyösuosituksia ja vierailuja riskiryhmien asumispalveluissa kehoitettiin välttämään. Maaliskuun lopussa Uudenmaan alue eristettiin noin kuukauden ajaksi. Poikkeusolot päättyivät kesäkuun puolivälissä, kun hallitus arvioi koronatilanteen olevan hallittavissa viranomaisten toimivaltuuksin. (Deloitte 2021, 13–14.) Poikkeusolojen päättymisen jälkeen alueellisia rajoituksia ja suosituksia ovat asettaneet alueelliset viranomaiset paikallisen koronatilanteen mukaan (Valtioneuvosto 2021a).

Syksystä 2020 eteenpäin todennettujen koronatartuntojen määrä on vaihdellut voimakkaasti ollen tämän raportin kirjoittamisen aikaan toistaiseksi korkeimmillaan alkuvuodesta 2022 (Yle 2022).

Koronapandemian vaikutuksia psyykkiseen hyvinvointiin

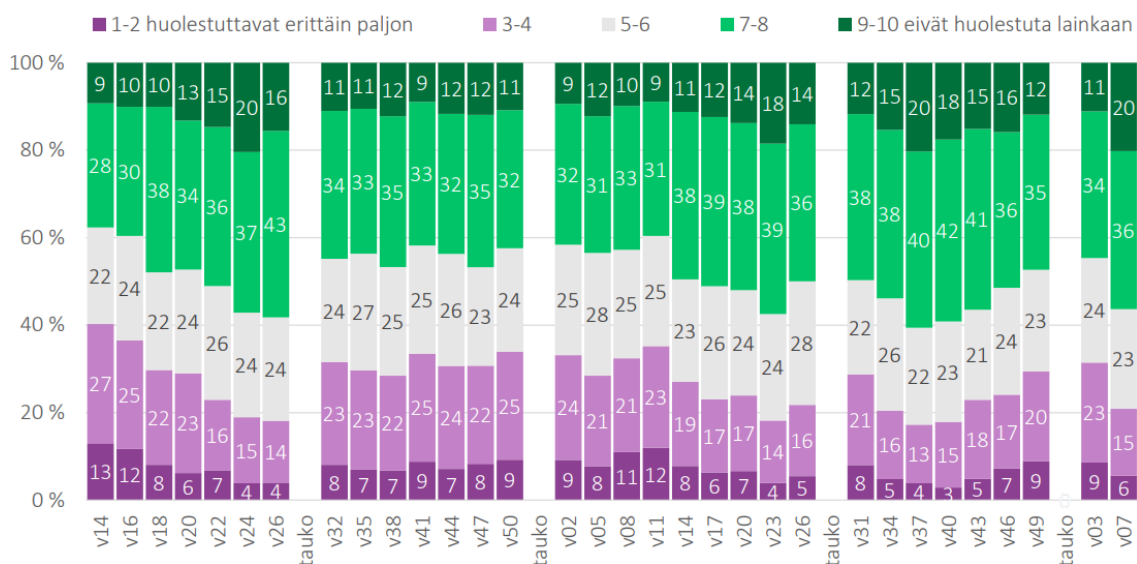
Suomalaisten mielenterveydessä tapahtuneita muutoksia koronapandemian aikana on tutkittu mm. FinTerveys 2017 -seurantatutkimuksessa, joka toteutettiin lokakuun 2020 ja tammikuun 2021 välisenä aikana. Tämän tutkimuksen keskeisin löydös oli, että psyykkisesti merkittävästi kuormittuneiden osuus vastaajista lisääntyi merkitsevästi kaikissa ikäryhmissä niin miehillä kuin naisillakin vuoden 2017 vastaavaan tutkimukseen verrattuna. Tutkimuksessa väestön positiivinen mielenterveys, eli koetut psyykkiset voimavarat olivat kuitenkin pysyneet jotakuinkin ennallaan. Ikäryhmien välillä oli tässä eroja; 50–69 vuotiailla positiivinen mielenterveys oli jopa vahvistunut, kun taas tätä nuoremmilla se oli heikentynyt. (Suvisaari ym. 2021, 1–3.) FinSote-tutkimuksen mukaan vuonna 2020 psyykkistä kuormitusta raportoi suomalaisesta aikuisväestöstä 14,3 %, kun vastaava luku vuonna 2018 oli 11,6 %. Huomattavasti eniten muutosta oli tapahtunut 20–54 vuotiaiden naisten kohdalla vastaavien lukujen ollessa 18,6 % ja 14,8 %. (THL 2021b, 1.)

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos on tehnyt huhtikuusta 2020 alkaen serologista väestötutkimusta, jossa kerätään tietoa väestön hyvinvoinnista. Tulosten mukaan psyykkinen kuormittuneisuus oli huhti-syyskuussa 2020 samalla tasolla kuin aikaisempina vuosina toteutetuissa FinSote-tutkimuksissa. Sen sijaan loka-joulukuussa 2020 psyykkinen kuormittuneisuus oli merkittävästi lisääntynyt erityisesti naisilla. Tammi-maaliskuussa 2021 tilanne oli

hieman kohentunut, mutta ei ollut kuitenkaan palannut huhti-syyskuun 2020 tasolle. (Kestilä ym. toim. 2021, 22–23.)

Tilastokeskus on toteuttanut huhtikuusta 2020 lähtien valtioneuvoston toimeksiannosta Kansalaispulssi-kyselyä, jossa kartoitetaan väestön kokemuksia koronatilanteeseen liittyen. Kyselyssä kysytään muun muassa mielipiteitä viranomaisten toiminnasta, ohjeiden noudattamisesta, vastaajan mielialasta, luottamuksesta tulevaisuuteen sekä muiden auttamisesta. Kysely on toistettu kolmen viikon välein. (Valtioneuvosto 2021b.)

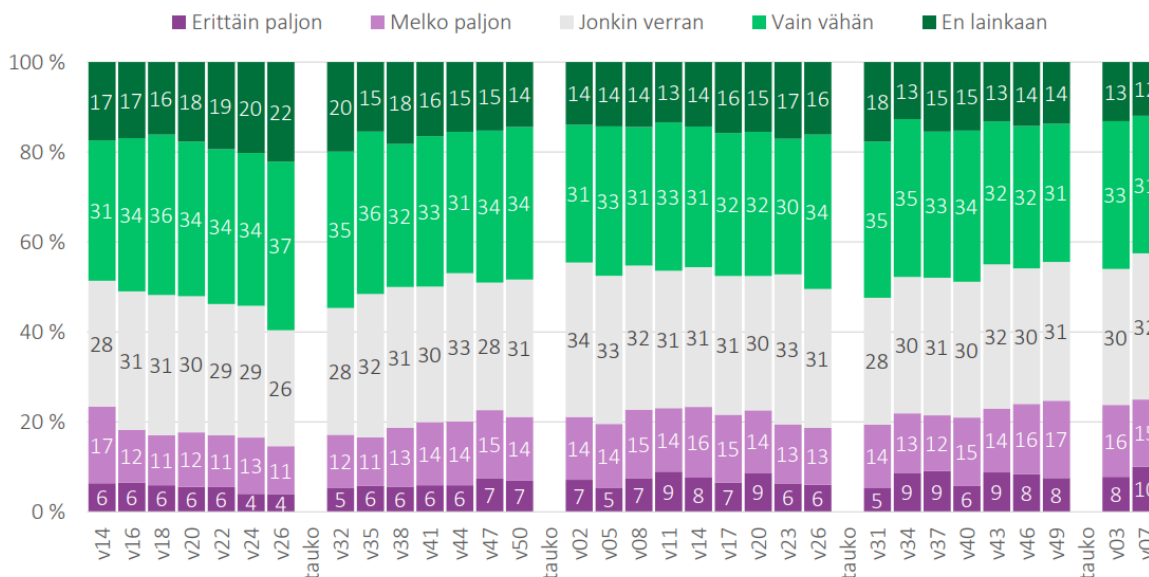
Kansalaispulssin tulosten mukaan (taulukko 1) väestön huolestuneisuus koronapandemiasta ja sen vaikutuksista oli voimakkaimmillaan huhtikuussa 2020. Huolestuneisuus väheni merkittävästi kesän 2020 aikana lisääntyen jälleen elokuussa. Huhtikuussa 2021 huolestuneisuus lähti jälleen laskuun jääden loppuvuonna 2021 ja alkuvuonna 2022 aiempia huippulukemia alhaisemmalle tasolle. (Valtioneuvosto 2021c.)



Taulukko 1. Väestön huolestuneisuus koronapandemiasta ja sen vaikutuksista aikavälillä viikko 14/2020–viikko 7/2022 (Valtioneuvosto 2021c).

Taulukossa 2. kuvataan Kansalaispulssi-kyselyn tuloksia väestön koetun stressin osalta aikavälillä huhtikuu 2020–helmikuu 2022. Tutkimuskysymys oli: *Stressillä tarkoitetaan tilannetta, jossa ihminen tuntee itsensä jännittyneeksi, levottomaksi, hermostuneeksi tai ahdistuneeksi taikka hänen on vaikea nukkua asioiden vaivatessa jatkuvasti mieltä. Tunnetko sinä nykyisin tällaista stressiä?* Kyselyn mukaan väestön koettu stressi väheni kevään 2020 jälkeen ollen vähäisintä kesäkuusta elokuuhun. Elokuun jälkeen melko tai erittäin paljon stressiä kokevien osuus nousi siten, että maaliskuussa 2021 luku oli jälleen samalla tasolla kuin huhtikuussa 2020. Tämän jälkeen koettu stressi väheni hieman aikavälillä huhti-elokuu

2021 nousten tähän selvitykseen valitun mittausvälin korkeimmalle tasolle marras-joulukuussa 2021. (Valtioneuvosto 2021c.)



Taulukko 2. Väestön kokeman stressin taso aikavälillä viikko 14/2020–viikko 7/2022 (Valtioneuvosto 2021c).

Suomalaisten tutkimustulosten kanssa samansuuntainen tulos on esimerkiksi Saksasta, jossa väestöstä yli 50% kertoi kokevansa ahdistusta ja psyykkistä stressiä koronapandemiaan liittyen pandemian alkuvaiheessa, maaliskuussa 2020 (Petzold ym. 2020, 1).

Tutkimustietoa vapaaehtoisten kriisiauttajien psyykkisestä hyvinvoinnista koronapandemian aikana ei ole saatavilla. Tässä esitetyt väestötason tutkimustulokset toimivat kuitenkin viitteellisenä vertailukohtana tämän selvityksen tuloksille.

3 Selvityksen toteutus

3.1 Selvityksen kohderyhmä

Selvityksen kohderyhmänä ovat Saimaan kriisikeskuksen vapaaehtoiset kriisiauttajat, jotka ovat olleet toiminnassa mukana koronapandemian alkuvaiheessa maaliskuussa 2020 ja/tai sen jälkeen. Vastaajien kutsuminen haastatteluun toteutettiin hyödyntämällä kriisikeskuksen vapaaehtoisille suunnattuja tiedotuskanavia: kuukausikirjettä ja WhatsApp-ryhmää. Kriisikeskuksen vapaaehtoistyön koordinaattori oli myös henkilökohtaisesti yhteydessä niihin henkilöihin, jotka olivat jääneet pois toiminnasta koronapandemian alkuvaiheen jälkeen. Vastaajien haku toteutettiin aikavälillä marraskuu 2021–helmikuu 2022. Selvityksen vastaajiksi saatiin 7 henkilöä.

3.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä oli kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivisessa, eli laadullisessa tutkimuksessa on Alasuutarin (1994) mukaan kysymys arvoituksen ratkaisemisesta tutkimuksen kohteena olevan ihmisen antamien johtolankojen ja vihjeiden avulla. Tavoitteena ei ole totuuden löytäminen, vaan jonkin sellaisen esiin tuominen, mikä ei ole välittömällä havainnoinnilla tavoitettavissa. Varto (1992) määrittelee saman asian niin, että laadullisen tutkimuksen tavoitteena on löytää ihmisen oma kokemus todellisuudesta sekä tarkastella ihmisten välistä ja sosiaalista merkitysten maailmaa. Vilkan mukaan tutkimuksessa määritellyn arvoituksen ratkaiseminen mahdollistaa mallien, ohjeiden, toimintaperiaatteiden, tiedon ja kuvausten luomisen tutkittavasta asiasta. (Vilka 2015, 118, 120.)

Laadullisessa tutkimuksessa tulee määritellä ennalta, tarkastellaanko tutkimuksessa kokemuksiin, vai käsityksiin liittyviä merkityksiä. Näiden kahden välillä ei välttämättä ole yhteyttä. Kokemus perustuu aina ihmisen omakohtaisuuteen, kun taas käsitykset voivat perustua perinteisiin tai tyyppillisiin tapoihin ajatella. (Vilka 2015, 118.)

Kvalitatiivinen tutkimusmetodi soveltui hyvin tämän opinnäytetyön toteuttamiseen, sillä aiheesta ei ollut saatavilla aiempaa tietoa. Tutkimuskysymyksillä pyrittiin selvittämään kohderyhmän omia kokemuksia käsiteltävistä aiheista.

3.3 Aineistonkeruumenetelmä

Selvityksen aineisto kerättiin teemahaastatteluin. Teemahaastattelu on haastattelumenetelmänä puolistrukturoitu, eli haastattelu toteutetaan etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten avulla. Kysymykset ovat avoimia ja vastauksiin perustuen niitä voidaan tarkentaa ja syventää. Teemahaastattelussa pyritään löytämään vastauksia

tutkimuskysymyksiin niin, että vastaajan asialle antama oma tulkinta ja merkitys tulevat esille. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87–88.)

Tutkimushaastatteluissa käytettiin apuna ennalta suunniteltua haastattelukysymysten runkoa (liite 4). Kysymysrunko laadittiin yhteistyössä Saimaan kriisikeskuksen vapaaehtoistyön koordinaattori Jaana Karhulan kanssa.

3.4 Haastatteluiden toteutus

Haastattelut toteutettiin tammi- ja helmikuun 2022 aikana. Haastatteluista kuusi toteutettiin vastaajien toiveen mukaisesti kasvotusten kriisikeskuksen tiloissa. Yksi haastattelu toteutettiin vastaajan toiveesta videovälitteisesti. Haastattelutilanteessa olivat paikalla haastattelija ja haastateltava. Haastattelut nauhoitettiin sanelimella ja puhelimella.

Haastateltavat saivat tutustua etukäteen haastattelukutsun yhteydessä jaettuun saatekirjeeseen (liite 2). Haastattelun yhteydessä kasvotusten haastatellut vastaajat allekirjoittivat saatekirjeen liitteenä olleen suostumuslomakkeen (liite 2). Videovälitteiseen haastatteluun osallistuneelle vastaajalle suostumuslomake toimitettiin postitse palautuskuoren kera, jonka avulla vastaaja palautti allekirjoitetun lomakkeen. Ennen suostumuslomakkeen allekirjoittamista haastateltavat saivat tutustua tietosuojailmoitukseen (liite 3).

Kaikki haastateltavat suhtautuivat haastattelutilanteeseen positiivisesti ja kertoivat vastauksissaan avoimesti tuntemuksistaan. Vastaajien sitoutuneisuus kriisiauttamistyöhön sekä motivaatio kehittää vapaaehtoistoimintaa Saimaan kriisikeskuksessa kävi hyvin ilmi haastattelutilanteissa.

3.5 Aineiston analysointi

Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä esimerkiksi auki kirjoitetun haastattelun käsittelyssä voidaan erotella karkeasti kolme eri vaihetta: 1) redusointi eli pelkistäminen, 2) klusterointi eli ryhmittely ja 3) abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 170).

Redusoinnissa, eli pelkistämisenä tutkimusaineistosta poimitaan esiin olennainen tiivistämällä, tai pilkkomalla aineistoa osiin. Käytännössä pilkkominen voi olla esimerkiksi tutkimustehtävää kuvaavien ilmaisujen etsimistä aineistosta. Samaa tarkoittavat ilmaisut voidaan koodata esimerkiksi merkitsemällä ne tietyn värisellä kynällä. Seuraavaksi alkuperäiset ilmaukset listataan sellaisenaan. Tämän jälkeen ilmauksista muodostetaan kokoavia, pelkistettyjä ilmauksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 170–172).

Klusteroinnissa, eli ryhmittelyssä redusointivaiheessa määritellyt pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään alaluokiksi. Alaluokat nimetään aineiston sisällön mukaan. Luokittelun perusteena voidaan käyttää esimerkiksi tutkittavan ilmiön ominaisuutta tai piirrettä. Klusteroinnin tavoite on luoda tutkimuksen perusrakenne ja alustavia kuvauksia tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 174).

Abstrahoinnilla tarkoitetaan aineiston käsitteellistämistä, eli tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon määrittelyä ja sen perusteella muodostettuja teoreettisia käsitteitä. Klusterointi on jo osa abstrahointia. Abstrahoinnissa luokittelua jatketaan aineistosta riippuen esimerkiksi väliluokkiin, lisäluokkiin, yläluokkiin ja pääluokkiin sekä lopuksi yhdistäviin luokkiin. Abstrahoinnin tavoitteena on rakentaa muodostettujen käsitteiden avulla kuvaus tutkimuskohteesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 174–178).

Laadullisessa tutkimuksessa aineisto litteroidaan ennen analyysiprosessin aloittamista. Litterointi tarkoittaa käytännössä nauhoitetun puheen kirjoittamista luettavaan muotoon. Litteroinnin tarkkuus on yhteydessä tutkimuskysymyksiin. Litteroinnin tarkkuuteen vaikuttaa myös se, ollaanko kiinnostuneita puhtaasti asiasisällöstä, vai lisäksi esimerkiksi vuorovai-
kutuksesta (Kallio 2022). Litteroinnin tarkkuus vaikuttaa aineiston järjestelyyn ja luokitteluun. Jos litterointi tehdään liian suuripiirteisesti, voi tekstistä jäädä pois analyysin kannalta olennaisia asioita. (Nikander 2010, Kallion 2022 mukaan).

Tässä selvityksessä haastatteluaineisto ensin litteroitiin, jonka jälkeen aineistosta poimittiin tutkimuskysymysten kannalta olennaiset tekstiosiot. Litterointi tehtiin lähes sanatarkasti, kuitenkin jättäen äännähdykset ja sisällön kannalta tarpeettomat täytesanat pois. Kuhunkin tutkimuskysymykseen liittyvät alkuperäiset ilmaukset koodattiin yhtenäisellä värillä. Tämän jälkeen alkuperäisistä ilmauksista muodostettiin pelkistettyjä ilmauksia, jotka listattiin ja luokiteltiin edelleen alaluokkiin. Alaluokista muodostettiin edelleen yläluokkia niiltä osin, kuin se oli tarkoituksenmukaista. Lopuksi yläluokista muodostui tutkimuskysymykseen vastaava yhdistävä luokka. Taulukossa 3 on esitetty esimerkki haastatteluaineiston analyysistä.

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokat	Yläluokka	Yhdistävä luokka
Tunne, että on samalla aaltopituudella muiden vapaaehtoisten kanssa Muiden vapaaehtoisten kanssa voi keskustella kaikesta Päivystäjäkollegoille voi puhua omasta ahdistuksesta Mahdollisuus tavata muita vapaaehtoisia	Kanssakäyminen muiden vapaaehtoisten kanssa	Muut vapaaehtoistyöntekijät	Vapaaehtoisten kriisiauttajien työhön positiivisesti vaikuttavat tekijät
Purkukeskustelut muiden päivystäjien kanssa Purkukeskustelut ja reflektointi päivystäjäkollegojen kanssa Purkukeskustelu kollegapäivystäjän kanssa Yhteispäivystäminen kollega vapaaehtoisen kanssa	Purkukeskustelut muiden päivystäjien kanssa		

Taulukko 3. Esimerkki haastatteluaineiston analyysistä

Yhden vastaajan haastattelu jätettiin analyysin ulkopuolelle, sillä vastaaja ei ollut työskennellyt kriisiauttajana koronapandemian aikana, vaan jäänyt pois toiminnasta jo aiemmin. Analyysiin sisällytettiin kuuden haastateltavan vastaukset.

4 Selvityksen tulokset

4.1 Taustatiedot

Haastattelujen alussa vastaajilta kysyttiin taustatietoina seuraavat kysymykset:

- Missä kanavissa olet tehnyt vapaaehtoista kriisiauttamistyötä
- Kuinka kauan olet toiminut vapaaehtoisena kriisiauttajana
- Kuinka monta kertaa kuukaudessa keskimäärin olet tehnyt päivystystyötä koronapandemian aikana
- Onko sinulla ollut taukoja päivystämisessä koronapandemian aikana

Vastaajista viisi oli toiminut kriisipuhelimessa ja yksi verkkokriisityössä. Vastaajien kokemus vapaaehtoisesta kriisiauttamistyöstä vaihteli noin yhdestä vuodesta lähemmäs kymmeneen vuoteen. Päivystämistiheys vaihteli kerrasta viikossa yhteen kertaan kahdessa kuukaudessa. Suurimmalla osalla vastaajista ei ollut ollut taukoja päivystämisestä koronapandemian aikana muutamaa poikkeustilannetta lukuun ottamatta. Nämä tauot eivät olleet liittyneet koronapandemiaan. Yksi vastaajista oli aloittanut päivystystyön vasta noin vuosi koronapandemian alkamisen jälkeen. Kaikki vastaajat olivat naisia. Alkuperäisenä tavoitteena oli saada vastaajiksi myös sellaisia henkilöitä, jotka olivat jääneet pois toiminnasta koronapandemian alkuvaiheessa. Tämä tavoite ei kuitenkaan toteutunut.

4.2 Koronapandemian vaikutus työskentelyyn ja työhyvinvointiin

Selvityksen tilaajan näkökulmasta oli kiinnostavaa selvittää, millä tavalla koronapandemia on vaikuttanut vapaaehtoisten kriisiauttajien halukkuuteen tai mahdollisuuksiin tehdä kriisiauttamistyötä ja toisaalta, onko koronapandemia aiheuttanut haasteita vapaaehtoisten omalle jaksamiselle ja psyykkiselle hyvinvoinnille vapaaehtoistyössä. Tämänäyttöisiä asioita oli jonkin verran käsitelty kriisityöntekijöiden ja vapaaehtoisten välisissä henkilökohtaisissa keskusteluissa sekä mm. yhteisissä työnohjauksissa. Kokonaiskuvaa tilanteesta ei kuitenkaan ollut.

Kaksi vastaajaa toi esille, että heidän omat mahdollisuutensa tehdä päivystämistyötä olivat vähentyneet koronapandemiasta johtuvista syistä. Nämä syyt olivat käytännöllisiä, eivätkä liittyneet vastaajan halukkuuteen tehdä kriisiauttamistyötä. Yksi vastaaja kertoi, että koronapandemian myötä tulleet rajoitukset olivat vähentäneet muita aktiviteetteja siinä määrin, että hänelle vapautui enemmän aikaa päivystämistyölle. Kolme vastaajaa koki, ettei

koronapandemia ollut vaikuttanut heidän halukkuuteensa, tai mahdollisuuksiinsa tehdä kriisiauttamistyötä lainkaan.

Yksi vastaaja toi esille, että hänen kohdallaan tarve työnohjaukselle oli koronapandemian aikana lisääntynyt. Tämän vastaaja koki johtuvan siitä, että hän oli siirtynyt tekemään päivystyötä etänä, jolloin kriisikeskuksella tehtävien päivystysvuorojen yhteydessä tapahtuva purkukeskustelu päivystysparin kanssa jäi puuttumaan.

Kaksi vastaajaa kertoi koronan aiheuttamien henkilökohtaisten huolituntemusten heijastuneen jonkin verran työhyvinvointiin kriisiauttamistyössä. Vastauksissa nousi esiin lieviä haasteita käsitellä omia tuntemuksia, sekä pohdintaa rajapinnasta auttajan ja yhteydenottajan välillä, kun yhteydenottaja toi esille omaa ahdistuksen tunnettaan koronaan liittyen. Nämä tekijät eivät kuitenkaan olleet vaikuttaneet vastaajien halukkuuteen tehdä kriisiauttamistyötä koronapandemian aikana.

4.3 Kriisiauttamistyöhön positiivisesti vaikuttaneet tekijät

Kriisikeskuksen ja kattojärjestön tarjoama tuki

Kriisikeskuksen, sekä kattojärjestö Mieli ry:n puolesta vapaaehtoisten kriisiauttamistyötä ja vapaaehtoisten hyvinvointia pyritään tukemaan monin eri tavoin. Alla on lueteltu pääasialliset tukimuodot Karhulan (2021) mukaan:

- Perus- ja täydenniskoulutukset (kriisityö, erilaiset teemat ja ajankohtaiset aiheet)
- Purkukeskustelut purkupäivystäjän kanssa päivystämisen yhteydessä (päivystävä kriisityöntekijä, tai päivystävä vapaaehtoinen, puhelimitse)
- Päivystävä kriisityöntekijä kriisipuhelimessa (apuna akuuteissa kriisitilanteissa, saa yhteyden tarvittaessa)
- Takapäivystäjä Sekasin-chatissä (neuvoo tai tukee tarvittaessa päivystäjää)
- Tukikeskustelut kriisityöntekijöiden kanssa (vapaaehtoiskoordinaattori, tai muu kriisityöntekijä pitää, järjestetään tarvittaessa)
- Ryhmätyönohjaus (työnohjaaja tai kriisityöntekijä pitää, järjestetään kaksi kertaa kuukaudessa, suositus osallistua vähintään kerran kahdessa kuukaudessa)
- Kehityskeskustelut (vapaaehtoiskoordinaattori järjestää, noin kerran vuodessa)
- Valtakunnallinen intranet (käytännön tietoa päivystystyön tueksi)
- Paikallinen viestintä (kuukausikirje, whatsapp-ryhmät)

- Oppaat ja koulutusmateriaalit
- Vapaaehtoisten virkistystoiminta (mm. kahvitilaisuuksia, vapaa-ajan aktiviteetteja, juhlia)

Selvityksen vastaajilta kysyttiin avoimena kysymyksenä, mitä kriisikeskuksen, tai kattojärjestö Mieli Ry:n tarjoamia tukimuotoja he ovat koronapandemian aikana hyödyntäneet ja mitkä niistä he ovat kokeneet tärkeiksi. Tämän lisäksi vastaajilta kysyttiin, mitkä muut tekijät he ovat kokeneet kriisiauttamistyötä tukevinä asioina.

Kuviossa 1 on kuvattu, mitkä kriisikeskuksen ja Mieli ry:n tarjoamista tukimuodoista vastaajat olivat kokeneet itselleen tärkeinä. Laatikon koko kuvaa karkealla tasolla asian koettua tärkeyttä sen perusteella, kuinka monta mainintaa kyseinen tukimuoto haastatteluissa sai. Numerointi kertoo tukimuotojen koetun tärkeysjärjestyksen. Yksittäinen vastaaja saattoi tuottaa useamman maininnan. Kukin tukimuoto on sisällönanalyysissä pelkistetyistä ilmauksista muodostunut alaluokka, yläluokan ollessa kriisikeskuksen tarjoama tuki ja yhdistävän luokan vapaaehtoisten kriisiauttajien työskentelyyn positiivisesti vaikuttaneet tekijät.



Kuvio 1. Kriisikeskuksen ja kattojärjestön tarjoamien tukimuotojen koettu tärkeys.

Tukimuodoista selkeästi eniten mainintoja (15) saanut ”Aktiivinen tuen tarjoaminen ja matala kynnyks pyytää tukea” ei muista poiketen ole konkreettinen tukimuoto, vaan vastaajien kokemus kriisikeskuksen työntekijöiden tarjoamasta henkilökohtaisesta tuesta. Seuraavassa lainauksessa tämän tuen merkitys tulee hyvin esille.

Erityisesti on helpottanut se, että kriisityöntekijät ja muut ovat onnistuneet luomaan täällä sellaisen ilmapiirin, että itse ainakin koen, ettei ole mitään kynnystä, etteikö heihin voisi olla yhteydessä ja että todellakin on sellainen tunne, että mikä tilanne se sitten ikinä onkaan, niin sen kanssa vaan ei niinkun jää yksin.

Työnohjaukset (4) ja tukikeskustelut (4) mukaan lukien keshityskeskustelut koettiin tärkeimpinä yksittäisinä tukimuotoina. Viestinnän (3) osalta esiin nostettiin intranetissä annettu koronaan liittyvä tieto sekä tiedottaminen WhatsApp-ryhmissä esimerkiksi työnohjauksiin liittyen. Koulutukset, sekä valtakunnallinen purkupäivystäjä saivat molemmat vastauksissa yhden maininnan.

Yhteisön merkitys

Yksittäisenä alaluokkana eniten mainintoja (14) sai vastaajien kokemus kriisikeskuksen hyvästä ilmapiiristä. Vastaajat kokivat, että kriisikeskuksen työntekijät ja vapaaehtoiset muodostavat yhdessä yhteisön, jossa koetaan yhteenkuuluvuuden tunnetta ja keskinäistä kunniotusta. Useampi vastaaja käytti ilmaisua *tervetullut olo*, kuvatessaan tarkemmin kokemustaan yhteisön merkityksestä.

Täällä on kyllä tosi mahtava porukka ja tukea tarjoava yhteisö, että täällä on tosi kiva tehdä vapaaehtoistyötä.

Muiden vapaaehtoisten tarjoama tuki

Jokainen haastateltu toi työskentelyyn positiivisesti vaikuttaneista tekijöistä kysyttäessä esille muiden vapaaehtoisten kriisiauttajien merkityksen (8 mainintaa). Erityisesti päivystämistyön kannalta tärkeänä pidettiin mahdollisuutta käydä purkukeskusteluja päivystäjäparin kanssa (4). Päivystäjäparin antama tuki paikan päällä päivystysvuoron yhteydessä koettiin huomattavasti tärkeämmäksi, kuin mahdollisuus hyödyntää purkupäivystäjää (1). Useampi vastaaja koki, että toisen päivystäjän paikallaolo on päivystystyön kannalta jopa kriittisen tärkeää, kuten seuraavassa lainauksessa käy ilmi.

No silloin kun päivystyskaveri on paikalla, niin se purkuhan tapahtuu siinä. Se on ihan siis tosi hyvä, että se on se kaveri, niin se niinkun jää tähän, että ei niitä [puheluita] sitten sen enempää jää miettimään.

Muiden vapaaehtoisten kriisiauttajien merkitys tuli esille myös niin, että vastaajat kokivat voivansa keskustella vertaistensa kanssa myös henkilökohtaisista asioistaan ja kokivat tunteita samanhenkisyydestä. Mahdollisuuksia tavata muita vapaaehtoisia myös päivystystyön ulkopuolella, esimerkiksi virkistytoiminnan yhteydessä pidettiin myös tärkeänä.

Vapaaehtoisen kriisiauttamistyön merkityksellisyys

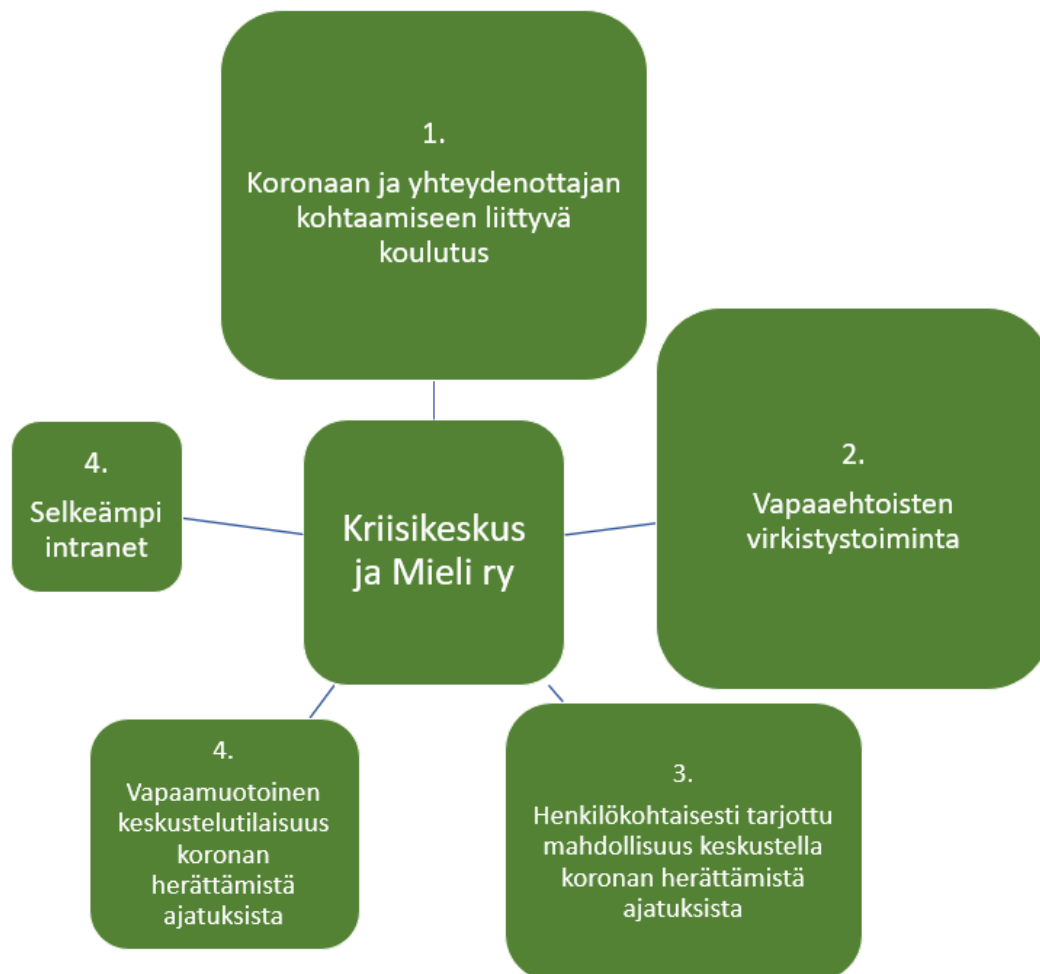
Useampi vastaaja (7 mainintaa) toi esille vapaaehtoistyön henkilökohtaisen merkityksen kriisiauttamistyöhön positiivisesti vaikuttavana tekijänä. Vastaajat kokivat tärkeäksi, että heillä on mahdollisuus tehdä merkityksellistä työtä, joka tuo myös heille itselleen hyvää mieltä. Kriisiauttamistyön koettiin korona-aikana jopa helpottaneen omia koronaan liittyviä ahdistuksen tunteita.

Voi ajatella niin, että tavallaan tämä, että on sanut olla kriisiauttajana on auttanut itseä tässä korona-ajassa jaksamiseen.

4.4 Kriisiauttamistyössä toivottu lisätuki

Kysyttäessä mitä lisätukea vastaajat olisivat kaivanneet vapaaehtoisessa kriisiauttamistyössä toimimiseen koronapandemia-aikana kaikki vastaajat kokivat, että ovat olleet täysin tyytyväisiä saamaansa tukeen. Haastattelijan esittäessä kohdennettuja ehdotuksia mahdollisista tuen muodoista vastaajat tuottivat näkemyksiään niiden tarpeellisuudesta. Keskustelun myötä vastaajat tuottivat myös joitakin omia ehdotuksia mahdollisista lisätuen muodoista.

Kuviossa 2 on kuvattu, mitkä vastaajien tuottamista, tai heille ehdotetuista lisätukimuodoista vastaajat kokivat tarpeellisina. Laatikon koko kuvaa karkealla tasolla asian koettua tarpeellisuutta sen perusteella, kuinka monta mainintaa tai kannatusta kyseinen tukimuoto haastatteluissa sai. Numerointi kertoo tukimuotojen koetun tärkeysjärjestyksen.



Kuvio 2. Tarpeelliseksi koettu mahdollinen lisätuki.

Haastattelijan ehdottamia tuen muotoja olivat kohdenneet koulutukset koronasta ja henkilökohtaisesti tarjottu mahdollisuus keskustella koronan herättämistä ajatuksista kriisityöntekijän kanssa. Kaikki vastaajat pitivät haastattelijan ehdottamaa jonkinlaista koronaan liittyvää koulutusta hyvänä ajatuksena. Eniten kannatusta sai koronasta huolestuneen yhteydenottajan kohtaamiseen liittyvä koulutus. Myös yleistä kertausta yhteydenottajan kohtamisesta toivottiin. Koronapandemiaan liittyvä tiivistetty, kriisiauttamistyön näkökulmasta koottu faktatieto olisi vastaajien mukaan voinut olla hyödyllistä. Henkilökohtaisesti tarjottua mahdollisuutta keskustella koronapandemian aiheuttamista henkilökohtaisista tunteista kriisityöntekijän kanssa piti kolme vastaajaa hyvänä ajatuksena. Vastaajat kokivat, että yleinen viesti keskusteluavun mahdollisuudesta ei välttämättä rohkaise riittävästi siihen tarttumiseen.

Vapaaehtoisten virkistystoimintaa olisi jokainen vastaaja kaivannut enemmän myös koronapandemian aikana. Tämä asia tuotiin esille kuitenkin sillä ymmärryksellä, että yhteiset

tilaisuudet eivät olleet koronarajoitusten vuoksi mahdollisia. Lisäksi intranetin ohjeistuksen niin koronaan liittyen, kuin yleisestikin toivottiin olevan selkeämpää (2 mainintaa). Yksi vastaaja tuotti ajatuksen siitä, että koronan herättämistä henkilökohtaisista ajatuksista olisi voitu järjestää vapaamuotoinen keskustelutilaisuus. Tässä tilaisuudessa vapaaehtoiset kriisipäivystäjät olisivat voineet purkaa omia hankalia tuntemuksiaan, jolloin koronasta huolestuneiden yhteydenottajien kohtaaminen olisi voinut helpottua.

5 Yhteenveto ja pohdinta

5.1 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2021) määritelmän mukaan tutkimusetiikka tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa noudatetaan ja edistetään eettisesti vastuullisia ja oikeita toimintatapoja sekä tieteeseen kohdistuvien loukkausten ja epärehellisyiden tunnistamista ja torjumista. Tutkijan eettiset ratkaisut vaikuttavat tutkimuksen luotettavuuteen. TENK:in ohjeet rajautuvat tutkimusetiikan kapeaan merkitykseen, englanniksi research integrity. Tämä korostaa sitä, että tutkijalta edellytetään rehellisyyttä ja rehtiyttä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 150, 152).

Mäkelän (1998) ja Kalkaksen (1995) mukaan tutkimusaiheen valinta itsessään on eettinen kysymys. Tutkimusasetelma ei saa ohjailta vastauksia tiettyyn suuntaan. Aiheen valinta tulee siis pohtia eettisestä näkökulmasta siten, että selkeytetään kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkimus tehdään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 153–154). Tämän opinnäytetyön aihe nousi tilaajan tarpeesta saada tietoa kriisiauttamisen vapaaehtoisten kokemuksista koronapandemian aikana. Tutkimusasetelma oli avoin siten, että teemahaastattelussa ei ole tarkkaan ennakolta määriteltyjä kysymyksiä, vaan haastateltavat tuovat vapaasti esille omia kokemuksiaan annetuista teemoista.

Ihmisoikeudet luovat tutkimuksen eettisen perustan. Reynoldsin (1987) ja TENK:in (2012) mukaan seuraavassa luetellut tekijät tulee ottaa huomioon: 1) tutkijan tulee selvittää tutkimukseen osallistuvilla tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit sekä se, mistä tutkimuksessa on kyse 2) tutkittavien osallistumisen tulee perustua vapaaehtoisuuteen ja tutkittavilla on oikeus keskeyttää osallistumisensa missä tahansa vaiheessa 3) tutkittavilla on oikeus kieltää itseänsä koskevan aineiston käyttö jälkikäteen 4) tutkittaville tulee antaa tiedoksi edellä mainitut oikeudet 5) tutkimustietojen tulee olla luottamuksellisia, eikä tietoja saa käyttää muuhun, kuin sovittuun tarkoitukseen 6) tutkittavien anonymiteetti on varmistettava, mikäli heiltä ei ole erikseen pyydetty lupaa identiteettinsä esiin tuomiseen 7) tutkittavien hyvinvointi on asetettava kaiken edelle ja mahdolliset ongelmat on otettava huomioon etukäteen 8) tutkittavilla on oikeus odottaa tutkijalta vastuuntuntoa, eli sopimusten noudattamista ja rehellisyyttä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 155–156.)

Edellä lueteltujen kohtien 1–4 edellytykset täyttyivät osallistujille kutsuvaiheessa jaetun saattekirjeen avulla (Liite 2). Kohdat 5–6 varmistettiin osallistujille esitetyn tietosuojailmoituksen (Liite 3) mukaisesti. Kohdat 7 ja 8 huomioitiin selvityksen kaikissa vaiheissa.

Haastattelut tallennettiin sanelimelle ja puhelimelle, joihin oli pääsy ainoastaan selvityksen tekijällä. Sanelin säilytettiin lukollisessa kaapissa, puhelin oli suojattu henkilökohtaisella

salasanalla. Haastatteluaineisto litteroitiin ja tallennettiin LAB Ammattikorkeakoulun tietoturvaliselle palvelimelle ja tiedostot suojattiin henkilökohtaisella salasanalla. Litteroinnin yhteydessä aineisto anonymisoitiin. Kun haastatteluaineisto oli litteroitu, haastattelutallenteet poistettiin sanelimelta ja puhelimelta. Kun opinnäytetyö oli hyväksytty, haastatteluaineisto poistettiin palvelimelta.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioimiseksi ei ole olemassa yksiselitteistä tapaa. Apuna arvioinnissa voidaan käyttää esimerkiksi Tuomen ja Sarajärven (2018, 228–231) listausta tekijöistä, jotka tutkimusraportissa tulee käydä ilmi: 1) tutkimuksen kohde ja tarkoitus, eli mitä tutkitaan ja miksi 2) tutkijan sitoumukset tutkijana, eli esimerkiksi miksi tutkimus on tärkeä ja mitä tutkija on oletanut tutkimusta aloittaessaan 3) miten aineiston keruu on tapahtunut ja mitä mahdollisia ongelmia, tai muita merkityksellisiä asioita siinä ilmeni 4) millä perusteella tutkimuksen tiedonantajat on valittu, miten heihin otettiin yhteyttä, jne. 5) miten tutkijan ja tiedonantajan suhde toimi, esimerkiksi kommentoivatko tiedonantajat tuloksia, jne. 6) millaisella aikataululla tutkimus on tehty 7) miten aineisto analysoitiin ja miten tuloksiin päästiin 8) tutkimuksen raportointi, miten aineisto on koottu ja analysoitu. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 228–231).

Tässä selvityksessä tilaajalla ei ollut selkeitä ennakko-oletuksia vastaajien kokemuksista ja tämän vuoksi avoimen teemahaastattelun katsottiin olevan paras menetelmä tulosten luotettavuuden kannalta. Selvityksen vastaajat valikoituivat vapaaehtoisuuteen perustuen annettujen kriteerien pohjalta. Vapaaehtoisia kriisiauttajia, joiden kohdalla vastaajille asetetut kriteerit täytyivät oli haastattelukutsun lähettämisen aikaan toiminnassa mukana 26 henkilöä. Tähän peilaten selvityksen vastaajien määrä (6) vastaa 23 %:ia koko potentiaalisesta vastaajien joukosta. Koronapandemian alkuvaiheen jälkeen toiminnasta poisjääneille neljälle henkilölle esitettiin myös kutsu haastatteluun. Näistä henkilöistä kukaan ei osallistunut haastatteluun. Tulosten luotettavuuden kannalta voidaan pohtia, ilmoittautuiko vastaajiksi jollakin tavalla valikoitunut joukko; olivatko haastateltavat esimerkiksi keskimääräistä positiivisemmin vapaaehtoiseen kriisiauttamistyöhön suhtautuvia vastaajia. Selvityksessä ei saatu tietoa siitä, oliko koronapandemia jollakin tavalla vaikuttanut toiminnasta poisjääneiden henkilöiden ratkaisuun.

Haastattelutilanteissa aikaa käytettiin niin paljon, kuin tarvittiin. Selvityksen luotettavuutta lisää se, että selvityksen tekijä on itse työskennellyt vapaaehtoisena kriisiauttajana, jolloin oleellisten tarkentavien kysymysten esittäminen haastattelutilanteissa mahdollistui. Aineiston analyysivaiheessa vastaukset käytiin läpi tarkalla tasolla ja tuloksiin nostettiin kaikki tutkimuskysymysten kannalta oleellinen tieto.

5.2 Tulosten tarkastelua

Selvityksen tarkoituksena oli kartoittaa miten vapaaehtoiset kriisiauttajat ovat kokeneet työskentelyn kriisipuhelimessa ja/tai chat-kanavissa koronapandemian aikana. Selvityksen toimeksiantaja halusi saada tietoa mahdollisista haasteista itse työssä, tai vapaaehtoisten psyykkisessä hyvinvoinnissa sekä siitä, minkälaista tukea vapaaehtoiset olisivat kaivanneet lisää. Toisaalta haluttiin myös selvittää mitkä tukimuodot, tai tekijät oli koettu positiivisina vapaaehtoistyössä toimimisen kannalta. Tavoite oli saada selvityksen tulosten perusteella konkreettista tietoa siitä, miten vapaaehtoistyön koordinoitua tulisi kehittää. Lisäksi haluttiin selvittää, mitä käytäntöjä on tarpeen jatkaa, jotta vapaaehtoisille kriisiauttajille voidaan jatkossa taata mahdollisimman hyvät työskentelyolosuhteet koronapandemian kaltaisissa erityistilanteissa.

Koronapandemian vaikutus työskentelyyn ja työhyvinvointiin

Tulosten perusteella koronapandemia oli vaikuttanut vain vähän kriisiauttamistyössä toimimiseen. Erityisesti pandemian vaikutus vapaaehtoisten omaan psyykkiseen hyvinvointiin kriisiauttamistyössä oli verraten vähäistä. Ainoastaan kaksi vastaajaa kertoi kokeneensa jonkinasteista koronaan liittyvää huolta päivystämistyössä. Koronan vaikutusten vähäisyyteen työhyvinvoinnissa saattoi osaltaan vaikuttaa se, että lähes kaikki vastaajat kertoivat koronaan suoranaisesti liittyvien yhteydenottojen olleen ainoastaan yksittäisiä. Yksi vastaaja kertoi kohdanneensa koronaan liittyviä yhteydenottoja enemmän. Kaksi vastaajaa toi esille, että päivystämistyö oli vaikuttanut jopa positiivisesti heidän omaan koronaan liittyneeseen huolestuneisuuteensa.

Tämän selvityksen pääasiallinen tavoite oli selvittää miten vapaaehtoisten mahdolliset omat koronaan liittyvät huolet vaikuttivat heidän työhyvinvointiinsa. Haastatteluissa kävi kuitenkin ilmi myös vastaajien kokemus koronan aiheuttamista tuntemuksista yleensä. Neljä vastaajaa kuudesta kertoi koronan aiheuttaneen jonkin verran ahdistuneisuutta tai huolta omassa elämässä. Yksi vastaaja oli kokenut jopa voimakasta ahdistusta. Yksi vastaaja ei kokenut koronan vaikuttaneen omaan hyvinvointiinsa millään tavalla.

Nämä tulokset ovat karkeasti linjassa Kansalaispulssi-kyselyn tulosten kanssa, jossa keskimäärin n. 80 % vastaajista kertoi kokeneensa jonkin asteista huolestuneisuutta koronasta, n. 7 % koki voimakasta huolestuneisuutta ja n. 13 % ei kokenut huolestuneisuutta lainkaan. Vastaavasti jonkin asteista stressiä oli kokenut keskimäärin n. 77 % vastaajista, n. 7 % koki voimakasta stressiä ja n. 16 % ei kokenut stressiä lainkaan. (Valtioneuvosto 2021c.)

Kriisiauttamistyöhön positiivisesti vaikuttaneet tekijät

Kriisiauttamistyöhön koronapandemia-aikana positiivisesti vaikuttaneista tekijöistä kysyttäessä haastateltavat toivat esiin pääsääntöisesti sellaisia asioita, jotka he kokivat tärkeiksi vapaaehtoistoiminnassa ylipäättäen. Tämä johtui siitä, että vastaajat eivät varsinaisesti kokeneet tarvinneensa mitään erityistä tukea koronapandemiaan liittyen. Selvityksen tulokset antavat siis tältä osin vastauksen enemmänkin siihen, mitkä tekijät vapaaehtoiset kokevat tärkeiksi vapaaehtoisessa kriisiauttamistyössä yleisellä tasolla.

Tärkeimmiksi tekijöiksi kriisikeskuksen tarjoaman tuen osalta nousivat aktiivinen tuen tarjoaminen ja matala kynnys pyytää apua. Kaikissa vastauksissa tuli esiin arvostus siitä, että kriisikeskuksen työntekijät haluavat aidosti huolehtia vapaaehtoisten kriisiauttajien hyvinvoinnista. Tämän kokemuksen luominen ja ylläpitäminen on siis jatkossakin erittäin tärkeää vapaaehtoisten työhyvinvoinnin kannalta.

Yksittäisistä tukimuodoista työnohjaukset ja tukikeskustelut työntekijöiden kanssa koettiin tärkeimmiksi. Työnohjausten koettiin tarjoavan työn sisällöllisen ohjauksen lisäksi tilaisuuden olla vuorovaikutuksessa muiden vapaaehtoisten kanssa. Viestinnän osalta intranetissä tarjotun koronaan liittyvän tiedon nosti esille vain kaksi vastaajaa. Useampi vastaaja koki intranetin käytettävyyden heikoksi, eikä sen vuoksi ollut edes etsinyt sieltä koronaan liittyvää tietoa. Intranetin merkitys viestintäkanavana olisi voinut nousta suuremmaksi, mikäli sen käytettävyys olisi koettu paremmaksi. Tämä seikka on hyvä huomioida jatkossa kaikessa intranetin kautta tapahtuvassa viestinnässä. Koulutukset saivat vain yhden maininnan. Tämäkin vastaus liittyi muihin, kuin koronaan liittyviin koulutuksiin. Korona-aiheisia koulutuksia ei kriisikeskuksen, tai Mieli ry:n puolesta oltukaan järjestetty.

Kriisikeskuksen työntekijöiden ja vapaaehtoisten muodostaman yhteisön koettu merkitys korostui vastauksissa. Vapaaehtoiset kokevat, että heitä kohdellaan tasa-arvoisina yhteisön jäsenenä ja että heitä arvostetaan. Kriisikeskus koetaan paikkana, jossa on turvallinen olla ja jossa saa kokea kuuluvansa joukkoon. Näiden kokemusten perusteella voidaan sanoa, että kriisikeskuksen toimintaan niin työntekijöiksi kuin vapaaehtoisiksi on valikoitunut henkilöitä, jotka yhdessä mahdollistavat tällaisen kokemuksen syntymisen. Tämän tilanteen ylläpitämiseen on jatkossakin tärkeää kiinnittää huomiota.

Muiden vapaaehtoisten tarjoama tuki nousi myös vahvasti esille kriisiauttamistyöhön positiivisesti vaikuttavana tekijänä. Esimerkiksi purkukeskustelut kollegapäivystäjän kanssa paikan päällä kriisikeskuksella koettiin tärkeämmiksi, kuin mahdollisuus hyödyntää valtakunnallista purkupäivystäjää puhelimen välityksellä. Kanssakäyminen muiden vapaaehtoisten kanssa koettiin tärkeäksi muutoinkin, kuin päivystystyön kannalta. Vapaaehtoisten kesken koettiin helpoksi keskustella myös henkilökohtaisista asioista. Kriisikeskuksen puolesta

onkin tärkeää, että useamman vapaaehtoisen paikalla olo samassa päivystysvuorossa pyritään varmistamaan, jotta kasvokkainen purkukeskustelu mahdollistuu. Lisäksi tilaisuuksia vapaaehtoisten sosiaaliselle kanssakäymiselle on tärkeää järjestää.

Tuoreessa pro gradu -tutkielmassa *Miksi tehdä vapaaehtoistyötä* (Kiuru 2022, 52) todetaan, että tärkeimpiä motiiveja tehdä vapaaehtoistyötä ovat arvot ja halu auttaa, ymmärryksen lisääminen, itsetunnon vahvistaminen sekä sosiaaliset motiivit. Tässä selvityksessä ei varsinaisesti kysytty vastaajien motiiveja tehdä vapaaehtoista kriisiauttamistyötä. Kuitenkin kyseisessä pro gradussa mainittuja teemoja nousi myös tämän selvityksen haastatteluissa esille. Kriisiauttamistyön koettu merkityksellisyys ja sen tuoma hyvän olon tunne olivat useammalle vastaajalle tärkeitä. Myös sosiaalinen aspekti mainittiin syyksi olla toiminnassa mukana.

Kriisiauttamistyössä toivottu lisätuki

Selvityksessä ei noussut esille merkittäviä kehityskohteita vapaaehtoisille kriisiauttajille korona-aikana tarjotussa tuessa. Ainoastaan vapaaehtoisille tarjottu virkistystoiminta nousi vastauksissa spontaanisti esille. Vastaajat tiedostivat kuitenkin virkistystoiminnan olleen tauolla koronarajoitusten vuoksi. Virkistystoiminnan koettu tärkeys on hyvä huomioida toiminnassa myös jatkossa.

Haastattelijan ehdottamista tuen muodoista koronaan liittyvät koulutukset ja kriisityöntekijän henkilökohtaisesti tarjoama keskusteluapu omien tunteiden käsittelyyn saivat kannatusta. Jatkossa vastaaviin erityistilanteisiin liittyviä koulutuksia onkin hyvä tarjota kriisikeskuksen, ja/tai Mieli ry:n puolesta. Myös kriisityöntekijän henkilökohtainen yhteydenotto vapaaehtoiisiin keskusteluavun tarjoamiseksi voi olla tarpeen. Tämä siksi, että voidaan varmistua siitä, että kynnys avun vastaanottamiselle on mahdollisimman matala. Myös yhden vastaajan tuottama idea vapaamuotoisesta keskustelutilaisuudesta, jossa voi jakaa omia henkilökohtaisia tuntemuksiaan käsillä olevasta tilanteesta on varmasti harkitsemisen arvoinen.

5.3 Tulosten hyödynnettävyys

Tämän selvityksen tulokset antavat tilaajalle tärkeää tietoa siitä, miten vapaaehtoiset ovat kokeneet kriisiauttamistyön koronapandemian aikana. Tulokset ovat hyödynnettävissä tarkasteltaessa ja kehitettäessä Saimaan kriisikeskuksen vapaaehtoistyön koordinointia. Tulokset vahvistavat sen, että kriisikeskus on onnistunut hyvin vapaaehtoisten kriisiauttajien työn tukemisessa myös koronapandemia-aikana. Kriisiauttamistyöhön positiivisesti vaikuttaneiden tekijöiden osalta selvityksen vastaukset antavat tietoa laajemminkin, kuin vain koronapandemiaan liittyen. Näiden tulosten pohjalta kriisikeskus saa vahvistusta sille, mitkä

sen tarjoamista tukimuodoista koetaan tärkeimpinä ja missä kohden voisi olla kriisikeskuk-
sen, tai kattojärjestö Mieli ry:n osalta vielä kehittämisen tarvetta.

Selvityksessä ei noussut esille merkittäviä kehittämiskohteita vapaaehtoistyön koordinoi-
nissa, tai vapaaehtoisille tarjottavassa tuessa. Toivotun lisätuen osalta nousi kuitenkin esiin
joitakin konkreettisia ehdotuksia, joiden huomioiminen jatkossa voi entisestään lisätä va-
paaehtoisten kriisiauttajien tyytyväisyyttä.

Lähteet

- Deloitte 2021. Selvitys koronaviruksen aikana toteutetun valtioneuvoston kriisijohtamisen ja valmiuslain käyttöönoton kokemuksista. Valtioneuvoston selvitys 2021:1. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162677/2021_1_VN_Selvitys.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hedrenius, S. & Johansson, S. 2016. Kriisituki. Tietosanoma.
- Hirvonen, S. & Puolitaival, S. (toim.) 2019. Vapaaehtoistoiminnan arvo. Kansalaisareenan julkaisu 2/2019. Viitattu 22.11.2021. Saatavissa https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2019/12/Vapaaehtoistoiminnan_arvo_PageView_WEB.pdf
- Karhula, J. 2021. Kriisityöntekijä. Saimaan Kriisikeskus. Haastattelu 1.11.2021.
- Kallio, A. Litterointi. Tietoarkisto. Viitattu 24.7.2022. Saatavissa <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/>
- Kansalaisareena 2021. Vapaaehtoistyön tekeminen Suomessa. Tutkimusraportti. Taloustutkimus Oy. Viitattu 22.11.2021. Saatavissa https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2021/05/Vapaaehtoisty_o_tutkimusraportti_2021.pdf
- Kestilä L., Jokela M., Härmä V. & Rissanen P. (toim.) 2021. COVID-19-epidemian vaikutukset hyvinvointiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen. Asiantuntija-arvio. Raportti 03/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142536/THL_Rap3_2021-Covid-seuranta%20kev%20c3%a4t%202021_f_web.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Kiuru, M. 2022. Miksi tehdä vapaaehtoistyötä? Vapaaehtoistyöntekijöiden motiivit VFI-teorian näkökulmasta. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 14.8.2022. Saatavissa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/139033/KiuruMiro.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Petzold, M.B., Bendau, A., Plag, J., Pyrkosch, L., Maricic, L.M., Betzler, F., Rogoll, J., Große, J. & Ströhle, A. 2020. Risk, resilience, psychological distress, and anxiety at the beginning of the COVID-19 pandemic in Germany. Brain and behavior, Vol.10 (9), 1. Viitattu 13.8.2022. Saatavissa <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdfdirect/10.1002/brb3.1745>
- Mieli Etelä-Karjalan mielenterveys ry. 2021. Viitattu 16.11.2021. Saatavissa <https://www.mielenterveysseurat.fi/etela-karjala/>
- Mieli Suomen mielenterveys ry. 2021. Viitattu 16.11.2021. Saatavissa <https://mieli.fi/>

- Suvisaari J., Appelqvist-Schmidlechner K., Solin P., Ristiluoma N., Pietilä A., Koskinen S. & Koponen P. 2021. Psykkisen kuormittuneisuuden ja positiivisen mielenterveyden muutokset suomalaisessa aikuisväestössä vuosina 2017–2021. FinTerveys 2017 seurantatutkimuksen tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 36/2021. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki
- THL 2021a. Varmistetut koronatapaukset Suomessa (COVID-19). Viitattu 23.11.2021. Saatavissa <https://experience.arcgis.com/experience/d40b2aaf08be4b9c8ec38de30b714f26>
- THL 2021b. Aikuisväestön hyvinvointi, terveys ja palvelut – FinSote 2020. Aikuisten palvelukokemuksissa ja hyvinvoinnissa alueellisia eroja. Tilastoraportti 16/2021. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142634/FinSote_Tilastoraportti%202021.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi, Helsinki.
- Valtioneuvosto 2021a. Rajoitukset ja suositukset koronaepidemian aikana. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa <https://valtioneuvosto.fi/tietoa-koronaviruksesta/rajoitukset-ja-suositukset>
- Valtioneuvosto 2021b. Kansalaispulssi. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa https://valtioneuvosto.fi/tietoa-koronaviruksesta/kansalaispulssi?p_p_id=com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_3MB8cwPNV2ct&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_3MB8cwPNV2ct_delta=10&p_r_p_resetCur=false&com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_3MB8cwPNV2ct_cur=1
- Valtioneuvosto 2021c. Kansalaispulssi 32. kierros. Verkkokysely 16.2. – 21.2.2022. 15 – 74 -vuotiaat mannersuomalaiset. Viitattu 13.8.2022. Saatavissa [file:///C:/Users/Omis-taja/Downloads/Kansalaispulssi%2024.2.2022%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Omis-taja/Downloads/Kansalaispulssi%2024.2.2022%20(2).pdf)
- Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus, Jyväskylä.
- Yle 2020a. Vapaaehtoistyö. Noora Frantzi, 30, kouluttautui keväällä vapaaehtoiseksi kriisipuhelinpäivystäjäksi ja auttaa nyt ahdistuneita suomalaisia – puheluiden määrät räjähtäneet. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa https://yle.fi/uutiset/3-11584670?fbclid=IwAR3ux3Uwp5vnLv1Qy8G8JyYFgc6X1H7uKHctc1GQVBEZrW_FiEaUqtqFi6Y
- Yle 2020b. Korona herätti auttamisen halun, uusia vapaaehtoisia mukaan SPR:n ystävöimintaan enemmän kuin vuosiin. Viitattu 13.8.2022. Saatavissa <https://yle.fi/uutiset/3-11408385>

Yle 2022. Koronavirus lukuina. Viitattu 12.8.2022. Saatavissa <https://yle.fi/uutiset/3-11300232>

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

PVM. 26.11.2021

Organisaatio	
Mieli, Etelä-Karjalan mielenterveys ry, Saimaan kriisikeskus	
Opinnäytetyön tekijä(t) Aktivoi Nimi ja napsauta + -painiketta lisätäksesi uusi rivi	
Nimi	Anne Lamppu
Opinnäytetyön aihe	
Vapaaehtoisten kriisiauttajien kokemuksia koronapandemian ajalta	
Opinnäytetyön ohjaaja(t) Aktivoi Nimi ja napsauta + -painiketta lisätäksesi uusi rivi	
Nimi	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.
Opinnäytetyösuunnitelman tiivistelmä	
<p>Opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa miten vapaaehtoiset kriisiauttajat ovat kokeneet koronapandemian aikaisen työskentelyn; mitä haasteita he ovat kohdanneet itse työssä tai omassa psyykkisessä hyvinvoinnissaan, minkälaista tukea he olisivat kaivanneet lisää organisaatiolta tai muilta vapaaehtoisilta, mitkä tekijät he ovat kokeneet positiivisiksi vapaaehtoistyössä toimimisen kannalta.</p> <p>Tavoitteena on tuottaa organisaatiolle tietoa siitä, mitä tulisi jatkossa ottaa paremmin huomioon kriisipuhelimen ja chat-kanavien vapaaehtoistyön näkökulmasta kansallisten tai kansainvälisten kriisien yhteydessä.</p>	
Opinnäytetyön menetelmien kuvaus	
Tutkimus on laadullinen ja se toteutetaan teemahaastatteluin. Haastateltaviksi rekrytoidaan 8 vapaaehtoistyöntekijää, jotka ovat toimineet kriisiauttajina kriisipuhelimessa ja/tai chat-kanavissa koronapandemian aikana. Aineiston analyysimetodina on sisällönanalyysi.	
Opinnäytetyössä tarvittava tausta-aineisto	
Teoria- ja tutkimustietoa kriisityöstä, vapaaehtoistyöstä ja koronapandemian vaikutuksista ihmisten psyykkiseen hyvinvointiin.	
Opinnäytetyön aineiston säilyttäminen ja hävittäminen	

Haastatteluaineisto tallennetaan sanelimella, sekä puhelimella. Aineisto litteroidaan ammattikorkeakoulun tietoturvaliselle palvelimelle, jonka jälkeen äänitteet poistetaan. Aineisto anonymisoidaan litterointivaiheessa. Aineistoon on tutkimuksen kaikissa vaiheissa pääsy ainoastaan tutkimuksen tekijällä.

Opinnäytetyön aikataulu

Haastattelut toteutetaan tammi-helmikuun 2022 aikana, tutkimusaineisto analysoidaan maaliskuun-huhtikuun aikana, opinnäytetyön raportti valmistuu touko-kesäkuun aikana.

Opinnäytetyön tulosten hyödyntäminen

Opinnäytetyön tulokset ovat kriisikeskuksen hyödynnettävissä kriisiauttamisen vapaaehtoistyön koordinoimiseen.

Muut mahdolliset yhteiskumppanit

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

Liitteet (opinnäytetyön suunnitelma ja muut mahdolliset liitteet, esimerkiksi kyselylomake)

Opinnäytetyön suunnitelma, saatekirje/suostumuslomake osallistujille, tietosuojailmoitus osallistujille, alustava haastattelukysymysten runko.

Lisätietoja

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

Opinnäytetyön tekijä(t) ja allekirjoitukset

Aktivoi Nimi ja napsauta + -painiketta lisätäksesi uusi rivi

Nimi:	Anne Lamppu
Opiskelijatunnus	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.
Ryhmätunnus:	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.
Sähköposti:	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.
Puhelin:	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.
Paikka ja aika	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.
Allekirjoitus ja nimenselvennys:	<hr/> Anne Lamppu

Ohjaajan tiedot ja allekirjoitukset	
<small>Aktivoi Nimi ja napsauta + -painiketta lisätäksesi uusi rivi</small>	
Nimi:	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.
Sähköposti:	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.
Puhelin:	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.
Paikka ja aika	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.
Allekirjoitus ja nimenselvennys:	<hr/> Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

Tutkimusluvan myöntämistä koskeva päätös	
<input type="checkbox"/> Tutkimuslupa myönnetään hakemuksen mukaisesti <input type="checkbox"/> Tutkimuslupa myönnetään muutoksin (selvitys ja muutosvaatimukset perusteluihin) <input type="checkbox"/> Tutkimuslupaa ei myönnetä (perustelu)	
Perustelu	
Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.	
Hyväksyjän tiedot ja allekirjoitus	
Paikka ja aika	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.
Allekirjoitus ja nimenselvennys:	<hr/> Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

Päivitetty 20.5.2020

Liite 2. Saatekirje / suostumuslomake

Hei,

Olen sosionomi (AMK) opiskelija LAB-ammattikorkeakoulusta. Teen Saimaan Kriisikeskukselle opinnäytetyön, jonka aiheena on: Vapaaehtoisten kriisiauttajien kokemuksia koronapandemia ajalta. Tarkoituksena on kartoittaa, miten vapaaehtoiset ovat kokeneet työskentelyn kriisipuhelimessa ja/tai chat-kanavissa koronapandemian aikana; mitä mahdollisia haasteita he ovat kohdanneet itse työssä, tai omassa psyykkisessä hyvinvoinnissaan sekä minkälaista tukea he olisivat kaivanneet lisää organisaatiolta, tai muilta vapaaehtoisilta. Tärkeää tietoa on myös se, mitkä tekijät on koettu positiivisina vapaaehtoistyössä toimimisen kannalta. Tavoitteena on tuottaa organisaatiolle tietoa siitä, mitä tulisi jatkossa ottaa paremmin huomioon vapaaehtoistyön näkökulmasta kansallisten tai kansainvälisten kriisien yhteydessä.

Tutkimukseen kutsutaan osallistujiksi henkilöitä, jotka ovat toimineet kriisipuhelimessa ja/tai chat-kanavissa vapaaehtoisina kevään 2020 aikana ja sen jälkeen. Tutkimukseen osallistuminen antaa kriisikeskukselle arvokasta tietoa siitä, miten vapaaehtoistyön koordinoimista tulisi kehittää, ja toisaalta mitä käytäntöjä on tarpeen jatkaa, jotta vapaaehtoisille voidaan taata mahdollisimman hyvät työskentelyolosuhteet pandemian kaltaisissa erityistilanteissa, joissa kriisi koskettaa myös heitä itseään. Opinnäytetyön tulokset tullaan esittelemään vapaaehtoisille, sekä kriisikeskuksen työntekijöille yhteisesti.

Tutkimus tehdään teemahaastatteluina joko kasvotusten kriisikeskuksen tiloissa, tai videoyhteydellä. Yhden haastattelun kesto on noin 45 minuuttia. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistujilla on mahdollisuus keskeyttää osallistumisensa missä tahansa vaiheessa.

Kutsun sinut osallistumaan tutkimukseen ja antamaan tärkeän panoksesi. Pyydän sinua olemaan yhteydessä minuun haastatteluajan sopimiseksi. Haastattelut tehdään tammi-helmikuun aikana ja tutkimuksen tulokset esitellään touko-kesäkuussa. Vastaan mielelläni kysymyksiisi, mikäli jokin asia askarruttaa sinua ennen päätöstäsi osallistua tutkimukseen.

Ystävällisin yhteistyöterveisin,

Anne Lamppu

Haastattelun yhteydessä allekirjoitettava suostumus tutkimukseen osallistumisesta:

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Paikka ja päiväys

Liite 3. Tietosuojailmoitus

Laatimispäivämäärä: 26.11.2021

Mitä tarkoitusta varten henkilötietoja kerätään? / Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Mieli Etelä-Karjalan mielenterveys ry:n Saimaan Kriisikeskukselle tehtävä opinnäytetyö: Vapaaehtoisten kriisiauttajien kokemuksia koronapandemian ajalta. Tutkimuksessa kar-
toitetaan teemahaastatteluin miten vapaaehtoiset kriisiauttajat ovat kokeneet koronapan-
demian aikaisen työskentelyn; mitä haasteita he ovat kohdanneet itse työssä tai omassa
psykkisessä hyvinvoinnissaan, minkälaista tukea he olisivat kaivanneet lisää organisaa-
tiolta tai muilta vapaaehtoisilta, mitkä tekijät he ovat kokeneet positiivisina vapaaehtois-
työssä toimimisen kannalta.

Mitä tietoja keräämme? / Tutkimusrekisterin tietosisältö

Nimi, yhteystiedot (puhelinnumero ja sähköpostiosoite), haastattelutalenne.

Millä perusteella keräämme tietoja? / Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Keräämme tietoja tutkimukseen osallistujan oman suostumuksen perusteella.

Mistä kaikkialta henkilötietoja keräämme / Tietolähteet

Henkilötietoja keräämme ainoastaan rekisteröidyltä itseltään.

Kenelle tietoja siirretään? / Tietojen siirto tai luovuttaminen ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä.

Kerättyjen tietojen turvallinen säilyttäminen / Rekisterin suojauksen periaatteet

Haastatteluaineisto tallennetaan sanelimella ja puhelimella, joihin on pääsy ainoastaan tut-
kimuksen tekijällä (sanelin säilytetään lukollisessa kaapissa, puhelin on suojattu henkilö-
kohtaisella salasanalla). Haastattelut kirjoitetaan auki sähköisesti ja samassa yhteydessä
tiedot anonymisoidaan, eli haastateltavien henkilötietoja ei yhdistetä vastauksiin. Tekstitie-
dostot tallennetaan LAB ammattikorkeakoulun tietoturvaliselle palvelimelle ja ne on suo-
jattu henkilökohtaisella salasanalla. Tietojen siirron jälkeen haastattelunauhoitteet poiste-
taan sanelimelta ja puhelimelta. Kun opinnäytetyö on hyväksytty, haastatteluaineisto pois-
tetaan palvelimelta.

Kuinka kauan kerättyä aineistoa säilytetään? / Tutkimusaineiston käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Kerättyä aineistoa säilytetään siihen asti, kunnes opinnäytetyö on hyväksytty. Tämän jälkeen haastatteluaineisto poistetaan palvelimelta.

Millaista päätöksentekoa? / Automatisoitu päätöksenteko

Aineistoa käsiteltäessä ei tapahdu automaattista päätöksentekoa.

Oikeutesi / Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa antamansa suostumus, milloin henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Tutkimuksen keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoja.

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietolainsäädäntöä.

Rekisteröidyllä on seuraavat EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset oikeudet:

- a) Rekisteröidyn oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot.
- b) Rekisteröidyn oikeus tietojensa oikaisemiseen.
- c) Rekisteröidyn oikeus tietojensa poistamiseen. Oikeutta henkilötietojen poistamiseen ei sovelleta, jos tietojen käsittely on tarpeen yleisen edun mukaisia arkistointitarkoituksia taikka tieteellisiä tai historiallisia tutkimustarkoituksia tai tilastollisia tarkoituksia varten, jos oikeus tietojen poistamiseen estää tai suuresti vaikeuttaa henkilötietojen käsittelyä
- d) Rekisteröidyn oikeus tietojen rajoittamiseen.
- e) Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

Tutkimusrekisterin tiedot

Rekisterin nimi: Opinnäytetyö Vapaaehtoisten kriisiauttajien kokemuksia koronapandemian ajalta. Kyseessä on kiertotutkimus. Tutkimuksen kestoaika on tammi-kesäkuu 2022. Henkilötietoja säilytetään siihen asti, kunnes opinnäytetyö on hyväksytty.

Rekisterinpitäjän ja yhteys henkilön tiedot

Anne Lamppu
sähköposti:
puhelin:

Tutkimuksen suorittajat

Anne Lamppu

Liite 4. Haastattelukysymykset

Taustatiedot:

- Missä kanavissa on toiminut (Kriisipuhelin/Sekasin-chat/Solmussa-chat)
- Miten usein on päivystänyt keskimäärin kuukaudessa
- Onko ollut korona-aikana tauolla, onko tauko johtunut koronasta

Koronapandemian vaikutuksia vapaaehtoisena kriisiauttajana toimimiseen:

- Onko vaikuttanut omaan halukkuuteen, tai mahdollisuuksiin osallistua kriisiauttamiseen
- Minkälaisina on kokenut omat auttamismahdollisuutensa
- Onko vaikuttanut omaan jaksamiseen tai psyykkiseen hyvinvointiin
- Onko kokenut haastavia tunteita ja jos kyllä, miten on silloin toiminut, onko pyytänyt tukea

Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet positiivisesti vapaaehtoisena toimimiseen:

- mahdollinen saatu tuki (minkälainen, keneltä)
- itseen ja omaan toimintaan liittyvät tekijät, onko esimerkiksi kokenut että oma mahdollinen koronaan liittyvä ahdistus on helpottunut vapaaehtoistyötä tekemällä
- muut tekijät

Mitä tukea työskentelylle olisi kaivannut / kaipaisi lisää:

- kriisiauttamisen koordinaattoreilta / Mieli ry:ltä
- muilta vapaaehtoisilta
- muilta tahoilta