

PELOT ASIAKASTYÖSSÄ
JA NIIDEN YHTEYDET TYÖHYVINVOINTIIN

Heidi Saviaro

Opinnäytetyö, syksy 2015

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak

Terveysten edistämisen koulutusoh-
jelma

Sosiaali- ja terveysalan

ylempi amk-tutkinto

Sosionomi (ylempi AMK)

TIIVISTELMÄ

Saviaro, Heidi. Pelot asiakastyössä ja niiden yhteydet työhyvinvointiin.

69 s., 1 liite. Pori. Syksy 2015.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Terveiden edistämisen koulutusohjelma, Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi amk-tutkinto, sosionomi (ylempi AMK).

Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa pelon yhteyksistä työhyvinvointiin. Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata Rauman Seudun Katulähetys Ry:n työntekijöiden, asiakastyötä tekevän henkilökunnan ilmeneviä pelkoja, pelkoa aiheuttavia tekijöitä ja pelon uhkakuvia. Tutkimus tuloksilla kehitettiin selviytymismalli pelon tunteen poistamiseksi työpaikalla.

Aineisto kerättiin yksilöhaastatteluina kolmen teema-alueen avulla, Rauman Seudun Katulähetys Ry:n työntekijöiltä. Haastatteluun osallistui kahdeksan asiakastyötä tekevää työntekijää kesäkuun 2014 ja tammikuun 2015 välisenä aikana. Kaikki haastattelut nauhoitettiin. Pelontunteen mittaamisessa käytettiin visuaalianalyysi (VAS) -asteikkoa ja aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä.

Tulokset osoittivat, että kaikki työntekijät olivat kokeneet asiakastyöstä aiheutuvia pelkoja. Yleensä pelko oli ollut hetkellistä. Pidempiaikainen pelko liittyi vakavaan tapahtumaan, kuten asiakkaan kuolemaan. Tulosten mukaan pelkoa aiheuttivat eniten väkivaltatilanteen uhat ja työssä selviytyminen haastavissa olosuhteissa. Muita pelkoa aiheuttavia tekijöitä olivat esimerkiksi erittäin päihtyneet asiakkaat ja heidän kohtaamisensa ja aggressiiviset asiakkaat.

Tässä työssä kehitetty selviytymismalli koostui useammasta eri selviytymiskeinosta. Selviytymismallin avulla voitaisiin jatkossa tukea asiakastyötä tekevien työntekijöiden hyvinvointia ja jaksamista. Selviytymismallissa korostui sosiaalisen tuen käyttäminen, työpaikan tukikeinot, pelkojen käsitteleminen jälkeensä ja työntekijöiden ammattitaito. Sosiaalisen tuen lisäksi työpaikan tukikeinoista erityisen tärkeitä olivat työpaikan sisäiset palaverikäytännöt ja pelkoa aiheuttaneiden tilanteiden läpikäyminen.

Asiasanat: työhyvinvointi, terveyden edistäminen, pelko, selviytyminen, laadullinen tutkimus

ABSTRACT

Saviaro, Heidi. Fears in customer relations and their influences on work welfare.

69 p., 1 appendix. Language: Finnish. Pori, Autumn 2015.

Diaconia University of Applied Sciences, Degree Programme in Health Promotion.
Degree: Master of Health Care.

The aim of this thesis was to collect information on fears connected with work welfare. The aim was to describe the appearing fears among the employees of Rauman Seudun Katulähetys ry. who do customer work, the causes of fears and the threats of fears as experienced by the employees. The information was used to develop a coping model in order to remove the feelings of fear at the work place.

The data were gathered from the employees of Rauman Seudun Katulähetys ry. through individual interviews with the help of separated themes. Eight customer workers participated in the interview between June 2014 and January 2015. All the interviews were recorded. The scale of visual analysis (VAS) was used to measure the feelings of fears and the data were analysed by inductive content analysis.

According to the results, all the employees had experienced fears caused by customer-related work. Usually the fear was temporary. A serious event, like the death of the customer, caused long-term fear. The results show that threat of violence and coping in challenging circumstances were the issues causing most fear. Other factors were, for example, encountering highly intoxicated and aggressive customers.

The coping model developed in this thesis consists of several coping actions. In the future, the welfare and coping of the employees in the customer-related work can be supported by this model. Using social support, assistance from the work place, handling fears afterwards and professional skill were emphasized in the model. Besides social support, the work place's practices in meetings and going through the situations causing fear were especially important.

Keywords: work welfare, health promotion, fear, coping, qualitative research

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TERVEYDEN EDISTÄMINEN - YKSILÖLLINEN JA YHTEISÖLLINEN VASTUU	8
2.1	Terveyden edistäminen.....	8
2.1.1	Terveyden edistäminen työhyvinnoinnin näkökulmasta työpaikoilla.....	9
3	TYÖHYVINVOINTI TYÖYHTEISÖSSÄ.....	10
3.1	Työhyvinvointi käsitteenä	10
3.2	Työhyvinvoinnin merkitys työpaikoilla	12
3.3	Työhyvinvoinnin ulottuvuudet.....	13
4	PELON MÄÄRITTELY JA SEN LÄHIKÄSITTEET	15
4.1	Pelon määritelmä.....	15
4.2	Pelkoon liittyvät käsitteet	17
4.2.1	Ahdistus.....	17
4.3	Pelon syntyyn vaikuttavat tekijät	18
5	PELON TUNTEEN KANSSA SELVIYTYMINEN	19
5.1	Selviytyminen käsitteenä.....	19
5.2	Selviytymisvoimavarat	20
5.3	Selviytymiskeinojen luokittelu	21
6	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	22
7	RAUMAN SEUDUN KATULÄHETYS RY.....	23
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTUKSEN VAIHEET.....	27
8.1	Tutkimusmenetelmä	27
8.2	Tiedonkeruu ja aineiston analyysi.....	27
8.3	Haastateltavat	30
9	TUTKIMUSTULOKSET	31
9.1	Pelon olemassaolo ja sen tunnistaminen	31
9.1.1	Millä tavoin pelko ilmenee?	34
9.1.2	Millaiset tilanteet tai asiat aiheuttavat pelkoa?.....	36
9.1.3	Mitkä ovat pelon tunteeseen liittyvät uhkakuvat ?.....	39
9.2	Pelon tulkinta	40
9.2.1	Minkä asteista pelkoa olet kokenut?	41
9.2.2	Kuinka kauan pelon tunne on kestänyt?.....	41
9.3	Toiminta pelon tunteen poistamiseksi.....	42
9.3.1	Miten olet käsitellyt pelon tunnetta?.....	42
9.3.2	Mitkä ovat olleet selviytymisvoimavarasi kohdata ja käsitellä pelkoa? .	45

9.3.3 Mitä toimenpiteitä haluaisit työyhteisössäsi kehittää pelon tunteen ehkäisemiseksi ja käsittelemiseksi ?	49
10 SELVIITYSMALLI	52
11 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	56
11.1 Tulosten tarkastelu	56
11.2 Tutkimuksen luotettavuus.....	59
11.3 Tutkimuseettiset kysymykset.....	61
11.4 Jatkotutkimus ehdotukset	63
LÄHTEET	65

LIITTEET

1 JOHDANTO

Työhyvinvointi on keskeinen asia niin työssä viihtymisen kuin työssä jaksamisenkin osalta. Työhyvinvoinnin ajatellaan usein olevan vain pelkän terveyden, ja erityisesti fyysisen kunnon kehittämistä. Työhyvinvointi on kuitenkin paljon laaja-alaisempi käsite. Työhyvinvointiin vaikuttaa yksilöllisten asioiden kuten terveyden lisäksi muun muassa organisaation toimintatapa ja johtaminen, ilmapiiri, esimiestoiminta, työnhallinnan tunne, työ ja ihminen omine tulkintoineen. (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007, 3.)

Työterveyslaitoksen mukaan vastuu työhyvinvoinnin järjestämisestä on sekä työnantajalla että työntekijällä. Työhyvinvoinnin edistäminen työpaikalla tapahtuu johdon, esimiesten ja työntekijöiden yhteistyönä. Hyvinvoiva henkilöstö on työpaikan tärkein voimavara ja se vaikuttaa organisaation kilpailukykyyn, taloudelliseen tulokseen ja maineeseen. Panostukset työhyvinvointiin maksavat itsensä jopa moninkertaisena takaisin. Hyvin suunnitellut ja toteutetut työhyvinvointia lisäävät toimenpiteet voivat olla taloudellisesti hyvin kannattavia. (Työhyvinvointi kannattaa myös taloudellisesti 2014.)

Työhyvinvointi ei synny itsestään vaan sen ylläpitäminen ja kehittäminen vaativat suunnitelmallista toimintaa, joten niiden edistämisen kannalta on oleellista selvittää parhaimmat toimintatavat, joilla saadaan selvitettyä toimintatapojen vaikuttavuutta ja tehokkuutta. Tätä tietoa voidaan kerätä erilaisen näytön, kuten kokemuksellisen, toiminnallisen ja tutkimuksellisen näytön avulla. (Leino- Kilpi & Lauri 2003, 7.)

Työhyvinvointia on tarkasteltu pitkään uupumuksen ja stressin näkökulmasta. Myös yleinen keskustelu työhyvinvoinnista tai oikeastaan sen puuttumisesta on korostanut yleensä kielteisiä asioita ja ongelmia. Myös tieteellinen tutkimus on aikaisemmin keskittynyt tarkastelemaan stressiä, työelämän konflikteja ja työn vaatimuksia. (Taris, 2008). Työntekijöiden pelosta ja siitä selviytymistä työpaikoilla on varsin niukas-

ti tutkittua tietoa. Aikaisemmissa tutkimuksissa on tutkittu usein työstä aiheutuvaa stressiä ja siitä selviytymistä. (Mikkola 2013, 17.)

Pelko on kuvattu olevan yksi ihmisen perustunteista ja sillä tarkoitetaan suhteellisen lyhytkestoista reaktiota, jonka aiheuttaa jokin tietty ärsyke. Tunne nousee yleensä henkilön tiedostetusta tai tiedostamattomasta tapahtuman arvioinnista, joka on merkityksellinen suhteessa hänen päämääräänsä tai tavoitteeseensa. Tunteen olennaisena osana on valmius toimia ja antaa sysäys suunnitelmien tekemiselle. Pelko on emotionaalinen vastaus välittömään uhkaan ja sen tehtävä on suojata yksilöä vaaroilta. (Mikkola 2013, 20.)

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää asiakastyöntekijöiden pelkoja ja heidän selviytymiskeinojaan, jotka nousevat heidän omista kokemuksistaan asiakastyössä, tutkimuskysymysten avulla: Miten työntekijät kuvaavat asiakastyössään kokemaansa pelkoa?, Miten työntekijät kuvaavat pelon voimakkuutta ja pelkoa aiheuttavia tekijöitä asiakastyössään? ja miten työntekijät kuvaavat selviytymisvoimavarojaan ja selviytymiskeinojaan kohdatessaan pelkoa asiakastyössään?

Pelkoa tuottavien tekijöiden tunnistaminen ja ennaltaehkäiseminen ovat avainasemassa työolosuhteiden kehittämisessä. Työntekijöiden työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ja kuvata Rauman Seudun Katulähetys Ry:n työntekijöiden henkilökunnan työstä aiheutuvaa pelkoa, pelon uhkakuvia ja selviytymiskeinojen käyttöä. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös kehittää selviytymismalli, jonka avulla voidaan tukea työntekijöiden pelosta selviytymistä. Haastatteluun osallistui kahdeksan työntekijää kesäkuun 2014 ja tammikuun 2015 välisenä aikana.

Työntekijöiden ja heidän työssä jaksamisestaan on huolehdittava ja työtä on tuettava mahdollisimman monin eri tavoin. Selviytymiskeinoista etsitään tarkoituksenmukaisimmat ja hyödyllisimmät Rauman Seudun Katulähetyksessä työskenteleville työntekijöille. Selviytymiskeinojen saatavuus on turvattava niin, että työntekijöillä olisi mahdollisuus saada tarvitsemaansa tukea pelosta selviytymisessä.

2 TERVEYDEN EDISTÄMINEN - YKSILÖLLINEN JA YHTEISÖLLINEN VASTUU

2.1 Terveyden edistäminen

Terveyden edistämässä on kyse yksilön terveydestä, mutta myös ihmisten omista mahdollisuuksista vaikuttaa fyysiseen että sosiaaliseen ympäristöön. Terveyden edistäminen nähdään laajana yhteiskunnallisena toimintana, jossa ihmistä painotetaan aktiivisena toimijana ja osallistujana. Terveyden edistämisen avulla lisätään ihmisten kykyä hallita omaa terveyttään. (Lahtinen 2003, 20-21.) Jokaisella meistä on mahdollisuus olla omassa elämässään hyvän elämän ja terveyden edistäjänä. (Pietilä 2010, 4.)

Terveyden edistämisen määritelmässä korostuvat muutoksen aikaansaaminen ja mahdollisuuksien luominen. Parhaimmillaan työntekijöiden terveyden ja työhyvinvoinnin edistäminen on osa arjen rutiineja työpaikan kaikilla tasoilla. Terveyden edistämisen toiminnan tarkoituksena on parantaa ihmisten mahdollisuuksia oman ja ympäristönsä terveydestä huolehtimiseen sekä terveyden edellytysten parantamista yksilön yhteisön ja yhteiskunnan kannalta. (Lahtinen 2003, 20-21.)

Kansallisen terveysterojen kaventamisen toiminta-ohjelman mukaan elintavat, sosiaalinen ja yhteisöllinen elämä, elin- ja työolot samoin kuin yleiset sosioekonomiset, kulttuuriset ja ympäristölliset olosuhteet vaikuttavat ihmisen ja hänen ympäristönsä terveyteen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 17.) Koettu terveydentila, kuolleisuus ja sairastavuus näkyvät eroina sosioekonomisesta asemasta riippuen. Sosioekonomisiin eroihin aiheutuvat enimmäkseen terveyskäyttäytymisessä olevista eroista. Väestö- ja elinkeinorakenne vaikuttavat alueellisiin terveysprofiileihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 20-21.)

Tällä hetkellä vastuu kansalaisten hyvinvoinnista ja terveydestä on hajautunut ja jakautunut. Kansalaiselle itselleen on siirretty ja ollaan siirtämässä yhä enemmän vastuuta ja päätösvaltaa. Samanaikaisesti kansalaisten luottamus hyvinvointivaltion kaikkivoipuuteen on alkanut horjua ja ihmisten mielenkiinto yhteisöihin ja yhteisölli-

seen toimintaan on kasvanut. (Siltaniemi, Perälähti, Eronen, Särkelä & Londén 2009, Siltaniemi, Hakkarainen, Londén, Luhtanen, Perälähti & Särkelä 2011.)

2.1.1 Terveyden edistäminen työhyvinvoinnin näkökulmasta työpaikoilla

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on noussut myös keskeiseksi osaksi päätöksentekoa. Se korostuu myös tulevassa sosiaali- ja terveystieteissä. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen onnistuu yksilö-, yhteisö- ja yhteiskuntatasolla, jos se perustuu toimivaan, joustavaan yhteistyöhön eri viranomaisten, järjestöjen ja yritysten kesken. (Siltaniemi, Perälähti, Eronen, Särkelä & Londén 2009, Siltaniemi, Hakkarainen, Londén, Luhtanen, Perälähti & Särkelä 2011.)

Rauman Seudun Katulähetys ry. on kansalaisjärjestö, jonka palvelut tuotetaan ammattitaitoisen henkilökunnan ja koulutettujen vapaaehtoistyöntekijöiden avulla. Järjestönä se toimii yhteistyössä Rauman kaupungin, Raha-automaattiyhdistyksen, ELY-keskuksen, Rauman seurakunnan sekä muiden paikkakunnalla vaikuttavien kristillisten seurakuntien kanssa.

Opinnäytetyöhön osallistuneet asiakastyöntekijät kokivat työolot suhteellisen hyväksi. Työyhteisön sisäinen toimivuus ja hyvinvointi koettiin perusedellytyksiksi, jotta ulkopuolelta ja eri suunnista tulevien kuormittavuustekijöiden kanssa jaksetaan.

Ihmisen mieli vaikuttaa hyvin kokonaisvaltaisesti kaikkeen toimintaan ja työn arkeen. Työssä mieli sitoutuu useaan kontekstiin, muun muassa hyvinvointiin ja pahoivointiin. Työ voi sekä tervehdyttää että horjuttaa mielen terveyttä. Kallio ym. (2013, 135.)

Työelämä vaatii tänä päivänä hyvää mielen toimintakykyä ja avarakatseisuutta. Kallio ym. (2013, 135.) korostaa ajattelua, joka auttaa työntekijöitä asioiden yhdistämisessä, toimintatavan korjaamisessa ja uusien ratkaisujen löytämisessä. Olipa ihminen työelämässä sitten työnantajan, esimiehen, työntekijän tai työtoverin roolissa työn tulee edistää ja suojella tekijänsä henkistä kehitystä. Mielenterveyden edistäminen työpaikoilla edellyttää työolojen tarkastelua ja aktiivista hyvinvoinnin seuraamista.

Mielenterveyttä horjuttavat tekijät tulee tunnistaa ja käynnistää tarvittavat korjaustoimenpiteet (Kallio ym. 2013, 135.)

Työyhteisön muutoksen hallintavalmiudet ovat tehokkaita ja ongelmanratkaisutaidot rakentavia. Kehittämistyössä suunnataan tulevaisuuteen ja etusijalla ovat ratkaisukeskeiset, ennalta ehkäisevät toimintatavat. Myös työsuojelun ja työterveyshuollon toiminta kuuluu kiinteästi terveeseen työyhteisöön. (Työterveyslaitos - Työyhteisön työhyvinvointi. TTL 2014) Haastatteluista kävi ilmi, että näitä asioita pidettiin tärkeänä työhyvinvoinnin kannalta ja, että tarpeen tullen on mahdollista käyttää työsuojelutoimikunnan ja työterveyshuollon palveluja. Hyvinvoivissa työyhteisöissä henkilöstö on motivoitunutta, vastuuntuntoista ja säilyttää kimmoisuutensa muutostilanteissakin. (Työterveyslaitos - Työyhteisön työhyvinvointi. TTL 2014)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa on meneillään useita rakenteellisia ja sisällöllisiä muutoksia, jotka vaikuttavat monin eri tavoin sekä asiakkaiden että henkilökunnan hyvinvointiin ja terveyteen. Palveluprosessien ja -ketjujen uudelleenmäärittäminen on tärkeää, jotta ne nykyistä paremmin vastaisivat yhteiskunnan muutoksiin, kuten ikärakenteen tai maaseudun ja kaupunkien muutoksiin. (Hirvonen & Markkanen 2014, 8.)

Haastatteluissa työntekijät mainitsivat asiakastyöhön liittyviä tärkeitä seikkoja, joita olivat mm. asiakastyömallin ymmärtäminen Katulähetyksessä, asiakaskeskeisyys, päämääräsuuntautuneisuus sekä keskittyminen lisäarvoa tuottavaan toimintaan. Toiminnasta saatavan palautteen hyödyntämisellä koettiin olevan tärkeä rooli myös tuoksellisuuden kehittämisessä.

3 TYÖHYVINVOINTI TYÖYHTEISÖSSÄ

3.1 Työhyvinvointi käsitteenä

Työhyvinvoinnilla on monta määritelmää. Yksi niistä esittää, että työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja

työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Tällöin työntekijät ja työyhteisöt kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa. (Työhyvinvointi – uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. TTL 2009, 17).

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (STM, 2014) määrittelee työhyvinvoinnin seuraavasti: ”Työhyvinvointi tarkoittaa sitä, että työ on turvallista, terveellistä ja mielekästä.” Työhyvinvoinnin määritelmä perustuu siis tekemiseen ja uudenlaisiin tuloksiin: ”Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät ja työyhteisöt kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa.” Sinisammal (2011, 5) korostaa työhyvinvointia määritellessään työyhteisön psykososiaalisia tekijöitä sekä muutoksen hallintavalmiutta, joilla voi olla vaikutusta työntekijöiden kokemaan työhön liittyvään hyvin- tai pahoinvointiin.

Hyvään johtamiseen kuuluu työntekijöiden mahdollisuus itsensä ja oman työnsä kehittämiseen. Työhyvinvointia voidaan lisätä myös erilaisilla kehittämistoimenpiteillä sekä työn mielekkyyttä lisäämällä. Lisäksi eri tutkimusten mukaan työhyvinvointia ja työssä viihtymistä edistävät muun muassa työkaverit, työn riittävä haasteellisuus, arvostus ja palautteen saaminen. (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007, 3; Hyssälä 2009.)

Kokonaisvaltainen työhyvinvointi pitää sisällään fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja henkisen työhyvinvoinnin. Huomattavaa on, että kaikki osa-alueet liittyvät ja vaikuttavat toinen toisiinsa, minkä vuoksi työhyvinvointia tuleekin tarkastella kokonaisvaltaisesti. Puutteet työhyvinvoinnin jossakin osa-alueessa heijastuvat helposti toisiin osa-alueisiin. (Virolainen 2012, 11–12.) Jokainen työhyvinvoinnin osatekijä tulee olla tasapainossa ja ottaa huomioon jotta voidaan puhua kokonaisvaltaisesta työhyvinvoinnista. Tämä opinnäytetyö kuvaa ja kartoittaa työntekijöiden kokemuksia liittyen pelkoa aiheuttaviin tekijöihin työpaikalla ja niiden yhteyksiä asiakastyöntekijöiden työhyvinvointiin työpaikalla.

3.2 Työhyvinvoinnin merkitys työpaikoilla

Yksilötasolla tarkasteltuna työhyvinvointi on keskeinen asia työssä jaksamisen ja työssä viihtymisen kannalta. Usein työhyvinvoinnin edistämisen ajatellaan olevan vain pelkän terveyden, lähinnä fyysisen voiminnan kehittämistä. Työhyvinvointi on kuitenkin huomattavasti laajempi käsite. Työhyvinvointiin vaikuttaa työntekijän terveyden lisäksi organisaation toimintatavat, ilmapiiri, johtaminen ja esimiesten toiminta.

Otala ja Ahonen (2003) korostavat, että tärkeintä on se, miten ihmiset kokevat olonsa työpäivän aikana. Työhyvinvointi tarkoittaa toisaalta jokaisen yksilön hyvinvointia eli henkilökohtaista tunnetta ja viretilaa. Toisaalta se taas tarkoittaa koko työyhteisön yhteistä vireystilaa. Työhyvinvointi on siis ennen kaikkea ihmisten ja työyhteisön jatkuvaa kehittämistä sellaiseksi, että jokaisella yhteisön jäsenellä on mahdollisuus olla mukana onnistumassa ja kokea työn iloa. (Otala & Ahonen 2003, 19.)

Kun työ oli fyysistä, työhyvinvointi liittyi konkreettisiin asioihin kuten fyysisten olosuhteiden kehittämiseen mahdollisimman turvallisiksi sekä ihmisten fyysisen työkyvyn varmistamiseen. Useimpia näistä ns. näkyvistä työhyvinvointiasioista säätelee nykyään lainsäädäntö. Tämän päivän työ taas on useimmiten tietotyötä, jossa työn tulos riippuu ihmisten halusta ja kyvystä ajatella, tuottaa uutta tietoa ja osaamista sekä yhdistää osaamisiaan. Työhyvinvointi siis liittyy yhä enemmän ei niin konkreettisiin tekijöihin kuten motivaatioon, osaamiseen ja ilmapiiriin. (Otala & Ahonen 2003, 19.)

Ihmisen terveyden merkitystä ei pidä silti unohtaa, sillä myös se vaikuttaa ratkaisevasti ihmisen kykyyn hyödyntää osaamistaan. (Otala & Ahonen 2003, 22.) Työhyvinvoinnin merkitys on korostunut viime aikoina monesta syystä. Ensinnäkin työlainsäädäntö asettaa yrityksille työhyvinvoinnin hoitamiseen liittyviä vaatimuksia. Toiseksi väestö ikääntyy ja sen myötä työvoimapula uhkaa kilpailukykyä. Ihmiset pitää saada viihtymään ja jaksamaan töissä entistä kauemmin. Kolmanneksi työhyvinvoinnin puute lisää kustannuksia. Tietotyössä kilpailukyky perustuu innovatiivisuuteen ja mahdollisimman nopeaan jatkuvaan oppimiseen, mitkä korostavat työhyvinvointia. Neljänneksi uudet johtamismallit asettavat johdolle lyhyen ajan taloudel-

listen tulostavoitteiden lisäksi pidemmän aikavälin tuloskehitykseen vaikuttavia tap-
rostuvat yritystoiminnassa. (Ojala & Ahonen. 2003, 25)

3.3 Työhyvinvoinnin ulottuvuudet

Jari Hakanen kuvaa työhyvinvointia käsitteellä työn imu, joka mahdollistaa työ-
hyvinvoinnin kuvaamisen myönteisemmin. Työn imu voidaan määritellä Hakasen
mukaan melko pysyväksi, myönteiseksi tunne- ja motivaatiotilaksi. Sen voitiin osoit-
taa koostuvan kolmesta erillisestä, mutta keskenään yhteydessä olevasta ulottuvuu-
desta: tarmokkuudesta, omistautumisesta ja työhön uppoutumisesta. (Hakanen 2004,
15, 27; Rauramo 2008, 16.) Työn imua kokeva on työssään tarmokas, omistautunut
ja siihen uppoutunut. Tarmokkuus on kokemusta energisyydestä, halua panostaa työ-
hön, ja ponnistelun halua myös vastoinkäymisissä. Työhön on tällöin useimmiten
kiva mennä aamulla. Omistautuminen tarkoittaa työn kokemista merkitykselliseksi
sekä työssä koettua innostusta, ylpeyttä ja haasteellisuutta. Työhön uppoutumista taas
kuvaa syvä keskittyneisyyden tila, paneutuneisuus ja näistä saatu nautinto. (Rauramo
2008, 17, ks. myös Hakanen 2004.)

Ojala ja Ahonen vertaavat yksilön hyvinvointia Maslow`n tarvehierarkiaan, jossa
alimman tason tarpeet ovat ihmisen fysiologiset perustarpeet kuten ravinnon ja nes-
teen saanti sekä riittävän unen tarpeet. Näihin perustarpeisiin voidaan Ojalan ja Aho-
sen mukaan verrata ihmisen terveyttä ja fyysistä kuntoa. Fyysinen hyvinvointi voi-
daan nähdä työhyvinvoinnin perustana. (Eml., 20.) Toisen tason tarpeet liittyvät tar-
vehierarkiassa turvallisuuteen. Myös työssä tarvitaan Ojalan ja Ahosen mukaan sekä
fyysistä turvallisuutta (työympäristö, työvälineet) että henkistä turvallisuutta (turval-
linen työilmapiiri, johon ei kuulu kiusaamista ja jossa ei tarvitse pelätä, jossa tietää
mitä pitää tehdä ja miten tekemisessään onnistuu). Turvallisuutta on myös luottamus
siihen, että työ jatkuu. Monilla nuorilla tämä työn jatkuvuuden tuoma turvallisuuden
tarve on Ojalan ja Ahosen mielestä menettänyt merkitystään psyykkisen hyvinvoin-
nin luojana ja sen korvaa usko omaan osaamiseen ja osaamisen markkina-arvoon.
(Eml., 20.) Kolmannen tason tarpeet liittyvät Ojalan ja Ahosen mallissa läheisyyteen
ja haluun kuulua johonkin yhteisöön, esimerkiksi työ- tai ammattiyhteisöön.

Sosiaaliseen hyvinvointiin kuuluvat sekä ihmissuhteet töissä että työn ulkopuolella. Sosiaalinen hyvinvointi tukee ihmisten sitoutumista työhönsä ja samalla työssä jaksamista. (Emt., 21.) Neljäntenä ovat Maslow'n tarvehierarkiassa arvostuksen tarpeet. Arvostus perustuu työelämässä paljolti osaamiseen ja ammattitaitoon, mutta osaaminen liittyy myös muiden tasojen tarpeisiin. Arvostus tuo turvallisuutta tämän päivän työelämässä. Se tukee myös sosiaalista hyvinvointia. Osaamisen perusteella ihminen valitaan erilaisiin työryhmiin, tiimeihin ja tehtäviin. (Emt., 21.) Korkeimman asteen tarpeet muodostuvat itsensä toteuttamisen ja kasvun tarpeista, joita ovat mm. luovuus, halu kehittää omaa toimintaansa, osaamistaan ja itseään sekä halu saavuttaa päämääriä elämässä.

Otala ja Ahonen lisäävät Maslow'n portaiden päälle vielä yhden ylemmän portaan, joka on henkisyys ja sisäinen draivi. Siihen kuuluvat heidän mukaansa omat arvot, motiivit ja sisäinen energia. Ne ohjaavat innostusta ja sitoutumista eri asioihin. Kun aiemmat yhteiskunnan ja työelämän turvarakenteet ovat murtuneet, ihmisten on otettava yhä enemmän vastuuta itsestään. Otala ja Ahonen toteavat, että viime kädessä oma hyvinvointikin lähtee omasta halusta ja omasta itsestä sekä omista arvoista ja ihanteista. Mitkään työnantajan toimet eivät vaikuta, jos itse ei halua pitää huolta omasta hyvinvoinnistaan. (Otala & Ahonen 2003, 21.)

Marja-Liisa Manka (1999, 103) luokittelee hyvinvoinnin edellytykset yksilökohtaisiin tekijöihin, kuten hallinta, kasvumotivaatio ja oppiminen, sitoutuminen ja ammatillinen kompetenssi sekä työkyky ja työyhteisökohtaisiin tekijöihin, kuten organisaation piirteet, johtamiskäytännöt, ryhmän toiminta ja ilmapiiri sekä työn ominaisuudet. Manka toteaa, että hyvin järjestetty ja mitoitettu työ merkitsee tekijälleen turvallisuutta, terveyttä ja tunnetta työn sujumisesta. Henkinen pahoinvointi tuntuu aina lopulta toiminnan ja tuotannon häiriöinä ja se vaikuttaa työtehoon.

Monissa yhteyksissä hyvinvoinnin tärkeimmiksi edellytyksiksi on nostettu myös työn hallinnan tunne (mm. Karasek & Theorell 1990), eli se minkälaiset ovat vaikuttamisen mahdollisuudet omaan työhön ja kuinka kuormittavalta se tuntuu. Hallinnan tunteella on merkitystä myös aktiivisuuden ja omatoimisuuden näkökulmasta, eli mitä vähemmän on hallinnan tunnetta, sitä pienempi on aktiivisuus ja oppimisen halu.

4 PELON MÄÄRITTELY JA SEN LÄHIKÄSITTEET

4.1 Pelon määritelmä

Ihmisellä on valmius kokea tunteita jo varhaisesta iästä asti. Esittelen seuraavassa luvussa erilaisia näkemyksiä pelon määrittelystä. Ilmiönä pelkoja voidaan tarkastella biologisena, sosiaalisena tai kehityksellisenä ilmiönä. Pelko voi olla läsnä työelämässä eri tavoin, joita tuon esiin paremmin opinnäytetyön tulosten tarkastelussa. Pelko voi olla osa organisaation normaalia käytäntöä, jolloin sitä ei kyseenalaisteta, vaan se kuuluu työelämän arkeen. Pelkoa voivat saada aikaan myös organisaatiossa toimivat yksilöt omalla käyttäytymisellään, joko tietoisesti tai tiedostamatta. Myös organisaation sisäinen ja ulkoinen toimintaympäristö saattavat aiheuttaa pelon ilmapiiriä.

Biologisen määritelmän mukaan pelko on ihmisen perustunne, jonka tarkoituksena on suojella ihmistä vaaralta. Pelko on elämää ylläpitämä kokemus ja se auttaa ihmisiä pysymään hengissä ja turvassa. Pelon tunne on ihmiselle välttämätön elinehto, jotta ihminen on turvassa. (André, 2004, 101–106.)

Sandström (2010, 219) ja Andrén ovat yhtä mieltä ja toteavat, että pelko ei välttämättä ole vain negatiivinen tunne, vaan pelon kokeminen voi olla tietyssä tilanteessa ihmisen hyvinvoinnin kannalta elintärkeää. Ihmisen pelot liittyvät ihmisen tunteisiin, mutta Lordin mukaan (2010, 25) pelko voidaan määritellä tiedolliseksi, motoriseksi ja fysiologiseksi reaktioksi uhkaa tai varaa kohtaan. Pelon tunne muuttaa ihmisen käyttäytymistä ja aiheuttaa fyysisiä muutoksia kehossa esimerkiksi sydämen sykkeen kohoamisena. Pelko aiheuttaa myös subjektiivisia tunteita, kuten ahdistusta. Pelon tunne on aina yksilöllinen kokemus ja osin kulttuurisidonnainen. (Lord 2010, 25.)

Katulähteyksen asiakastyötä tekevien työntekijöiden mielestä oli luonnollista ja jopa suotavaa suhtautua varauksella asioihin, jotka voivat uhata työntekijän turvallisuutta. Pelon katsottiin käynnistävän myös prosessin, jonka tarkoituksena on valmistaa työntekijä ottamaan asiakastyönhaasteet vastaan ja kestävänsä tarvittaessa pettymyksen.

Mikkola (2013, 39–40) on väitöskirjassaan tutkinut pelon määritelmää ja hänen mukaansa ihmisen pelko on kuvattu olevan myös yksi ihmisen perustunteista. Mikkolan (2013) mukaan pelko on emotionaalinen vastaus välittömään uhkaan ja sen tehtävä on suojata yksilöä vaaroilta. Pelko on kognitiivinen prosessi, joka sisältää arvion todellisen tai mahdollisen vaaran olemassaolosta, jonka sanotaan kohdistuvan tavallisesti ulkoiseen ja realistiseen vaaraan.

Toskala (1997) on määritellyt pelon itsesuojeluprosessiksi, joka aktivoituu silloin, kun ihmisen turvallisuus on uhattuna. Väitöskirjassaan Mikkolan (2013) mukaan pelko on valmiustila tai kauhuntunne, joka liittyy tiettyyn objektiin tai tilanteeseen, tai niihin liittyviin ajatuksiin. Pelko on nähty yksilöllisenä ja dynaamisena prosessina, johon liittyvät yksilön sosiaaliset ja persoonalliset ominaisuudet.

Mikkola (2013) toteaa, että pelkääminen on osa ihmisen sosiaalista elämää. Pelolla on monenlaisia merkityksiä ihmisen elämässä ja Ihminen kokee kaikki pelon kohteet yhtä todellisina. Pelon määrä ei aina johdu sen hetkisen tilanteen vaarallisuudesta. Jos pelon kohde on selvästi havaittavissa ja tilanteesta voi paeta, tarkkaavaisuus kiinnittyy pakenemiseen eikä pelkotunteen kokemiseen. Pelon kuvataan olevan voimakas tunne, joka nousee uhkaavasta tapahtumasta ja mobilisoi elimistön laukaisemaan sarjan fysiologisia muutoksia. Tällaisia muutoksia ovat mm. sydämen sykkeen nouseminen, vapina, hikoilu, suun kuivuminen ja huimauksen tunne. (Mikkola, 2013, 20-21.)

4.2 Pelkoon liittyvät käsitteet

Marksin (2007, 16.) mukaan pelko ja ahdistus on käsitteenä erotettava toisistaan. Myös Wohlman (1979, 27–28.) näkee, että pelko ja ahdistus tulee erottaa toisistaan. Tässä opinnäytetyössä pelon käsitteellä tarkoitetaan sekä pelkoa että ahdistusta, koska pelon tunteeseen liitetään läheisesti ahdistus ja fobia. Seuraavassa esitellään näiden käsitteiden eroja.

4.2.1 Ahdistus

Pelko on yksi ihmisen perustunteista. Ihmisen elämässä pelot herättävät usein ahdistusta, joka on pelon kokemista. Pelko on tietyn todellisen tai epätodellisen vaaran aiheuttama reaktio, ja ahdistus tarkoittaa synkkää lähestyvän uhan tai tuomion tunnetta. (mt. 1979, 27–28.) Pelko poistuu, kun vaara on ohi, mutta ahdistus on yleistä ja kestävä. Ihminen menettää ahdistuneena omanarvontunteensa ja ihmisen toiminta voi lamautua. Pelokas ihminen kokee uhkaavan ihmisen tai eläimen itseään vahvemmaksi ja pelkää vahingoittuvansa. Pelon tunne johtuu heikkoudesta suhteessa uhan voimaan. Jos ihminen saa kokemaansa turvaa, pelon tunne helpottuu. (Wohlman 1979, 27–28.)

Ahdistus syntyy yleisestä heikkouden tunteesta ja kykenemättömyydestä selvitä vaaratilanteista. Ahdistus on Sandströmin (2010, 224–225) mukaan osittaista pelkoa. Pelon ja ahdistuksen välillä on voimakkuusero. Kohtuullinen ahdistus parantaa ihmisen suorituskykyä, ja ilman ahdistusta moni asia jäisi tekemättä. Jos ahdistukseen liittyy vahvasti pelon tunne, ihmisellä käynnistyy taistele - pakene reaktio. Tällöin ihminen on ylireagoiva tilanteen vaarallisuuteen nähden. Ahdistus voi kehittyä häiriöksi tai sairaudeksi, joka rajoittaa ihmisen elämää monella eri tavalla. Nämä ahdistushäiriöt eivät muodosta yhtenäistä ryhmää, vaan oireet ja aivojen toiminnalliset muutokset poikkeavat toisistaan. (Sandström, 2010, 224–225.) Andrén (2004, 13) mukaan ahdistus on tietoisien tai tiedostamattoman vaaran tai ongelman odotusta. Ahdistunut ihminen on jännittynyt jo ennen kuin mitään pelottavaa on tapahtunut. Ahdistus on myös hyödyllinen tunne, joka suojelee meitä vaaralta. (mt. 13.)

Fobia eli määräkohteinen pelko voidaan määritellä liioitelluksi ja suhteettoman suureksi peloksi, joka haittaa yksilön elämää. Fobia ilmenee tilannesidonnaisesti paniikinomaisena reaktiona. Hankalin niistä on sosiaalisten tilanteiden pelko, joka on tutkimuksissa todettu yleisimmäksi ahdistuneisuushäiriöksi. (Sandström, 2010, 236) Marks (2007, 23) mukaan fobia on erityistä pelkoa, joka rajoittaa ihmisen elämää. Fobioita ei voi poistaa järkeilemällä eikä selittämällä. Pelolla ja fobialla ei ole merkittävää eroa, mutta ne poikkeavat voimakkuudeltaan toisistaan. Fobioiden syntyyn vaikuttaa perinnöllinen taipumus, jota kasvatus ja elämäkokemus muokkaavat niin, että fobioita syntyy (André, 2004, 119– 123.)

4.3 Pelon syntyyn vaikuttavat tekijät

Jos ihmisen turvallisuuden tasapainoa uhataan, hänelle voi kehittyä pelkoja tai paniikinomaisia kokemuksia. Turvattomuuden kokemukset voivat syntyä siitä syystä, että lapsi ei saa tarvitsemaansa turvaa aikuisilta. Läheisten ihmisten äkilliset sairastumiset, kuolemantapaukset, itselle sattuvat onnettomuudet sekä suuret elämäntilanteen muutokset voivat laukaista voimakkaan pelon. Samoin tapahtumat, jotka lisäävät henkistä painetta, voivat laukaista erilaisia pelkotiloja aina fobiasta paniikkihäiriöön asti. (Toskala 1997, 60, 65.)

Pelkokohteet voidaan jakaa ulkoisiin tilanteisiin ja ilmiöihin, sosiaalisiin tilanteisiin sekä sisäisiin kehoon tai mieleen liittyviin seikkoihin. Ulkoisia pelkoja tai ilmiöitä ovat esimerkiksi avoimien, suljettujen ja korkeiden paikkojen pelot, lentokoneella lentämisen pelko sekä rajuilman tai ukkosen pelko. Sosiaaliset pelot liittyvät usein esiintymiseen tai esillä olemiseen tai tärkeiden ihmissuhteiden luomiseen tai säilyttämiseen. Mielen pelot liittyvät oman mielen hallinnan tai kontrollin menettämiseen. Mitä ihminen pelkää, ei kuitenkaan välttämättä kerro pelon todellisesta sisällöstä. (Toskala 1997, 26.)

Pelon syntymekanismeiksi on siis esitetty useita erilaisia tekijöitä. Mikkolan (2013) väitöskirjan mukaan pelko voi kehittyä esimerkiksi fysiologisten ja geneettisten tekijöiden seurauksena tai oppimalla aiemmista kokemuksista. Pelko on yksilöä suojaava

tekijä, joka saa elimistön varautumaan mahdolliseen vaaratilanteeseen ja mahdollistaa pakenemisen uhkaavasta tilanteesta (Mikkola 2013, 22-23.)

Pelko on pohjimmiltaan tarkoituksenmukainen reaktio, joka on auttanut ihmistä selviytymään olemassaolon taistelussa (Toskala 1997). Pelko koetaan yksilöllisesti, eli sama tilanne saattaa aiheuttaa toiselle pahoja pelkotiloja, kun toiselle se on haasteellinen kokemus. Pelon intensiteetti voi myös vaihdella lievästä tuntemuksesta jopa paniikin ja kauhun tuntemukseen (Marks 2001). Yksilöllinen herkyys kokea pelkoa ja sosiaalinen ympäristö ovat yhteydessä pelon kokemiseen.

Kun ihminen syntyy maailmaan, on hänellä jo silloin elämää säilyttäviä refleksejä ja kyky säikähtää esimerkiksi kovaa ääntä. Furmanin (2002, 21) mukaan monet peloista opitaan kokemuksen kautta, mutta on olemassa myös pelkoja, jotka ovat "kirjoitettuna" aivojen rakenteisiin. Myös fobian perimmäisenä syynä voidaan pitää tätä aivoihimme koodattua valmiutta reagoida pelokkaasti kaikkeen, mihin mielikuvissamme yhdistyy jokin vakava vaara (Furman 2002, 21). Furmanin (2002, 21–22) mukaan pelot eivät näytä niinkään johtuvan siitä, mitä ihminen on kokenut vaan enemmänkin siitä, mitä mielikuvia ihmisen päässä pelon kohteeseen yhdistyy ja miten ahdistavia nuo mielikuvat ihmiselle ovat.

5 PELON TUNTEEN KANSSA SELVIYTYMINEN

5.1 Selviytyminen käsitteenä

Selviytyminen on määritelty usein pyrkimykseksi estää tai vähentää olemassa olevaa uhkaa, vahinkoa tai menetystä ja vähentää siihen liittyvää kärsimystä. Mikkola (2013, 24.) kuvaa väitöskirjassaan selviytymisen sisältävän jatkuvasti muuttuvia kognitioita ja käyttäytymiseen perustuvia pyrkimyksiä. Niiden avulla pyritään hallitsemaan tilanteen ulkoisia ja/tai sisäisiä vaatimuksia, joiden henkilö arvioi verottavan hänen voimavarojaan. Arkikielessä selviytymisen katsotaan tarkoittavan jostakin ongelmasta tai tilanteesta selviytymistä tai asian yli pääsemistä (Ikonen 2000, 13-15.)

Selviytymisen käsite on monimuotoinen ja siitä ei ole yhtä yksiselitteistä määritelmää. Riitta Mikkolan (2013) väitöskirjassa selviytymisellä viitataan ilmiöön, jossa yksilö muuttaa omia käsityksiään ja käyttäytymistään ympäristössään kohtaamiensa konfliktien vuoksi. Selviytyminen on nähty prosessina, jossa arvioidaan tilannetta ja punnitaan olemassa olevia voimavaroja tilanteen selvittämiseksi (Lazarus & Folkman 1984). Tässä opinnäytetyössä selviytymisen käsitteen katsotaan tarkoittavan kaikkia niitä toimintoja, joilla pyritään vähentämään, hallitsemaan tai välttämään pelkoa aiheuttavaa tilannetta.

Selviytyminen voidaan jakaa ongelmakeskeiseen ja tunnekeskeiseen. Ongelmakeskeistä selviytymistä ihminen hyödyntää tilanteissa, joihin hänellä on itsellään mahdollisuus vaikuttaa ja mitä hän pystyy muuttamaan. Tunnekeskeisesti ihminen pyrkii selviytymään tilanteissa, joihin hän ei pysty vaikuttamaan. Ihminen saattaa arvioida tilanteen uhkaavaksi, haastavaksi tai vahingolliseksi, mutta samalla tiedostaa, että hän ei pysty tilannetta muuttamaan. Näissä tilanteissa tunnekeskeisesti selviytymällä ihminen pyrkii ylläpitämään optimismia ja toivoa, mutta saattaa myös kieltää tosiasiat ja seuraamukset. (Lazarus & Folkman 1984, 150–153.) Ikonen (2000, 13) määrittää selviytymisen ihmisen henkilökohtaiseksi kokemukseksi ja tuntemukseksi pärjäämisestä. Selviytyminen on yksilöllistä, subjektiivista ja kokemuksellista.

5.2 Selviytymisvoimavarat

Selviytymisvoimavaroilla tarkoitetaan kaikkia niitä yksilön käytettävissä olevia voimavaroja, joita hän käyttää selviytyäkseen stressiä aiheuttavasta tilanteesta (Lazarus & Folkman 1984.) Selviytymisvoimavaroja on luokiteltu monin eri tavoin. Tässä opinnäytetyössä selviytymisvoimavaroja tarkastellaan salutogeenisen teorian, voimavarojen säilyttämisen, yksilöllisten tekijöiden sekä sosiaalisen tuen näkökulmista.

Yksilön selviytymisvoimavarat voivat olla monimuotoisia ja monitasoisia. Menestyksellinen selviytyminen stressaavasta tai haasteellisesta tilanteesta vaatii yksilöltä riittävät voimavarat tilanteen kohtaamiseen (Lazarus & Folkman 1984.)

Selviytymisvoimavarat voivat olla yksilön sisäisiä tai ulkoisia voimavaroja. Sisäisiä voimavaroja ovat esimerkiksi persoonallisuuden piirteet kuten optimismi. Ulkoisia selviytymisvaroja voivat olla ympäristöstä tulevat voimavarat, kuten materiaaliset tekijät tai sosiaalinen tuki. (Carver & Connor-Smith 2010.) Voimavarojen säilyttäminen, suojaaminen ja palauttaminen ovat tärkeä osa selviytymistä ja sillä saavutettua tulosta (Hobfoll 1989.) Opinnäytetyössäni selviytymisvoimavaran käsite käsittää ne käytettävissä olevat voimavarat, joiden yksilö kokee edesauttavan pelon selviytymisyrityksissä.

5.3 Selviytymiskeinojen luokittelu

Selviytymiskeinot ovat kognitiivisia, toiminnallisia ja emotionaalisia keinoja hallita, vähentää tai sietää stressiä sekä saavuttaa psyykinen tasapaino ongelmallisesta elämäntilanteesta huolimatta (Lazarus & Folkman 1984, 141–142.) Selviytymiskeinot riippuvat ympäristöllisten ja yksilöllisten tekijöiden lisäksi paljon resursseista, joita ihmisellä on saatavilla. Selviytymisessä hyödynnetään omia voimavaroja ja minimoidaan stressin tai kriisin aiheuttamia haittavaikutuksia. (Poijula 2007, 22–23.)

Selviytymiskeino-käsitteellä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä kaikkia niitä keinoja, joilla yksilö pyrkii selviytymään haasteellisesta tai voimavaroja verottavasta tilanteesta, kuten pelkoa aiheuttavasta tilanteesta. Selviytymiskeinoja on luokiteltu useilla eri tavoilla. Yksi tunnetuimmista luokitteluista on Lazarus ja Folkmanin (1984) esittämä luokittelu ongelma- ja tunnesuuntautuneisiin selviytymiskeinoihin. Luokittelu on ollut pohjana useiden muiden tutkijoiden luokittelussa (mm. Roth & Cohen 1986, Carver ym. 1989, Endler & Parker 1990).

Ongelma- ja tunnesuuntautuneiden selviytymiskeinojen lisäksi on nostettu esille vähemmän hyödyllisiä selviytymiskeinoja, kuten käytöksellinen irrottautuminen (Carver ym. 1989). Ongelmasuuntautuneita selviytymiskeinoja käytetään tavallisesti niissä tapauksissa, kun yksilö arvioi tilanteelle voitavan tehdä jotain (Carver ym. 1989, Folkman & Moskowitz 2004).

Tunnesuuntautuneita selviytymiskeinoja käytetään tavallisesti silloin, kun yksilö arvioi tilanteen olevan vaikeasti hallittavissa tai se on vain hyväksyttävä (Lazarus & Folkman 1984, Folkman & Moskowitz 2004). Välttelevät selviytymiskeinot sisältävät keinoja, joiden tavoitteena on esimerkiksi tilanteen kieltäminen tai tilanteesta pakeneminen (Carver ym. 1989).

Uudemmassa selviytymistutkimuksessa on selviytymiskeinoja jaoteltu mm. ennakoiviin ja ennaltaehkäiseviin selviytymiskeinoihin. Näissä selviytymiskeinoissa huomio kiinnitetään tuleviin mahdollisiin stressiä tuottaviin tilanteisiin ja siihen, miten nämä voidaan mahdollisesti välttää ennaltaehkäisevällä toiminnalla (mm. Folkman & Moskowitz 2004).

6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden pelkojen yhteyksiä työhyvinvointiin. Tarkoituksena on kartoittaa ja kuvata Rauman Seudun Katulähetyksen asiakastyötä tekevien työntekijöiden työssä ilmeneviä pelkoja ja pelkoa aiheuttavia tekijöitä, pelon uhkakuvia, selviytymistarvetta ja selviytymiskeinoja. Tarkoituksena on kuvata niitä selviytymisvoimavaroja, joiden avulla työntekijät kokevat, että ne auttavat selviytymisy yrityksissä.

Tutkimuksen tavoitteena on terveyden edistäminen työyhteisössä. Opinnäytetyön tulosten avulla voidaan parantaa ennaltaehkäisevän tuen antamista ja kehittää selviytymismalli, jonka avulla voitaisiin jatkossa tukea asiakastyötä tekevän henkilökunnan hyvinvointia ja jaksamista.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten työntekijät kuvaavat asiakastyössään kokemaansa pelkoa?

2. Miten työntekijät kuvaavat pelon voimakkuutta ja pelkoa aiheuttavia tekijöitä asiakastyössään?

3. Miten työntekijät kuvaavat selviytymisvoimavarojaan ja selviytymiskeinojaan kohdatessaan pelkoa asiakastyössään?

7 RAUMAN SEUDUN KATULÄHETYS RY.

Rauman Seudun Katulähetys Ry on kansalaisjärjestö, joka on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton. Katulähetyksessä työskentelee tällä hetkellä yli kolmekymmentä palkattua työntekijää. Ammattinimikkeitä ovat ohjaaja, erityistyöntekijä, valmentaja, etsivä nuorisotyöntekijä, psykiatrinen sairaanhoitaja, projektiassistentti ja toimistotyöntekijä. Heidän lisäksi työskentelee viisi esimiestä, joiden nimikkeitä ovat palvelupäällikkö, hankepäällikkö, kehittämispäällikkö ja vastuukoordinaattori. Ylempänä johtona ja yksiköiden esimiehenä toimii yhdistyksen toiminnanjohtaja.

Yhdistys perustettiin vuonna 1985 ja se pyrkii vaikuttamaan toiminnallaan myös yhteiskunnallisiin epäkohtiin ja muuttamaan vallitsevaa asenneilmapiiriä päihteitä käyttäviä kohtaan. Perustehtävänä on päihteitä käyttävien, päihdekuntoutujien sekä heidän läheistensä kanssa tehtävä asiakastyö. Yhdistyksen tehtävänä on myös lisätä alueellista hyvinvointia ihmisläheisesti. Rauman Seudun Katulähetys ry: toiminta koostuu kahdesta eri yksiköstä, jotka ovat: Päivätoiminta- ja tukiasumisyksikkö Toivontalo sekä Työ- ja koulutusyksikkö.

Katulähetys toimii kolmannen sektorin alueella. Toiminnalle on ominaista, että se on valtiosta vapaata eikä se pyri tuottamaan voittoa. Erityisesti sosiaali- ja terveystalouden järjestöt kuten Rauman Seudun Katulähetys ry. ovat syntyneet pitämään yhteiskunnassa heikompiensaisten puolta ja toimimaan jonkin asian puolesta kuten sosiaalisen ongelman ehkäisemiseksi tai korjaamiseksi. Järjestön yleistehävän perusteella sen perustehtävät voidaan jakaa asiantuntijuuden tuottamiseen ja välittämiseen sekä pal-

velujen tuottamiseen, vapaaehtoistoiminnan edistämiseen ja ylläpitoon sekä vertais-tuen tuottamiseen.

Katulähetys on Rauman seudulla merkittävä voimavara kun vastataan palvelujen saa-tavuuteen. Sen tehtävänä on tukea sosiaalisesti kestävän yhteiskunnan tavoitteiden saavuttamista ja sen tärkeitä arvoja ovat, että yhteiskunta kohtelee kaikkia yhteiskun-nan jäseniä reilusti, vahvistaa osallisuutta ja yhteisöllisyyttä, tukee terveyttä ja toi-mintakykyä sekä antaa tarvittavan turvan ja palvelut.

Työ –ja koulutusyksikkö

Rauman Seudun Katulähetys ry:n työllistämistoiminta tapahtuu yhdistyksen Työ- ja koulutusyksikössä. Työ- ja koulutusyksikössä pyritään saattamaan ihmisiä erilaisin tukitoimin kohti osallistuvaa kansalaisuutta. Työ- ja koulutusyksikön palvelut on suunnattu ihmisille, jotka tarvitsevat tukea matkallaan kohti työelämää. Tuki on eriasteista ja eri tavalla kohdennettua ihmisen yksilöllisestä elämäntilanteesta riippu-en. Tuen taso voi lähteä elämänhallintaan liittyvien perusasioiden harjoittelusta ja jatkua aina ammattitaidon hankkimiseen saakka. (Rauman Seudun Katulähetys ry.)

Työ- ja koulutusyksikön kohderyhmää ovat pääasiassa pitkäaikaistyöttömät ja eri syistä johtuen vaikeasti työllistyvät henkilöt. Työllistymistä vaikeuttavia seikkoja voivat pitkäaikaistyöttömyyttä aiheuttavan rakennetyöttömyyden lisäksi olla mm. ammattitaidon puute, motivaation puute, fyysiset tai psyykkiset rajoitteet sekä päih-deongelmat. Kohderyhmän henkilöt tarvitsevat yleensä hyvin tiivistä ja omistautuvaa ohjaustyöskentelyä saadakseen parempia valmiuksia työllistyä jatkossa avoimille työmarkkinoille. (Rauman Seudun Katulähetys ry.)

Laajemmassa perspektiivissä Työ- ja koulutusyksikön palvelut ovat osa Rauman Seudun Katulähetysen palvelukokonaisuutta eli ”polkumallia”. Katulähetysen ja läheisten yhteistyötahojen tarjoamista palveluista muodostuvan ”polun” avulla ihmi-sen on mahdollista nousta vaikeastakin elämäntilanteesta yksilöksi joka kykenee huolehtimaan sekä omasta että läheistensä hyvinvoinnista. Palvelut polun alkupäässä koostuvat mm. päihdehuollosta, ravitsemuksesta, terveystalvakuista ja tuetusta asu-misesta. Kun perusasioita saadaan yksilön elämässä kuntoon, voi hän edetä työllis-

tämispalveluihin. Niin Työ- ja koulutusyksikön kuin koko Rauman Seudun Katulähetystenkin lopulliseksi tavoitteeksi voisi määritellä yksilöllisen ja yhteisöllisen hyvinvoinnin kohentamisen. (Rauman Seudun Katulähetys ry.)

Päiväkeskus –ja tukiasumisyksikkö Toivontalo

Rauman Seudun Katulähetys ry:n päiväkeskustoiminta ja tukiasumispalvelut sijoittuvat Toivontaloon. Ohjaustoiminnan tärkeimpiä tehtäviä ja tavoitteita ovat asiakkaiden toimintakyvyn ja elämänhallinnan lisääntyminen, itsenäinen selviytyminen sekä arjen sujumisen tukeminen. Työmuotoina ovat laaja moniammatillinen verkostotyö sekä yhteisöllinen ja yksilöllinen kuntouttava toiminta. Yhdistyksellä on tukiasuntoja ja satelliittiasuntoja Raumalla. (Rauman Seudun Katulähetys ry.)

Tukiasumistoiminnan ohjaustyöskentelyssä hyödynnetään yhteisöllisyyttä ja vertais-tukea. Moniammatillinen tiimi käyttää myös laajaa verkostotyöskentelyä työkalunaan. Tukiasumistoiminnassa pyritään löytämään toimiva tukiasumismalli ja vaikuttamaan tällä tavalla asunnottomuuden ja syrjäytymisen kierteen katkaisemiseen. Toivontalon palvelujen kohderyhmään kuuluvat päihdeongelmaiset, mielenterveysongelmaiset ja asunnottomat. (Rauman Seudun Katulähetys ry.)

Katulähetysten tuottamien palveluiden rahoituspohja on laaja. Asiakkaiden kokonaisvaltaisen polkumalliajattelu on kaiken työn keskiössä. Toimintaa rahoittavat: Rauman Kaupunki, Satakunnan ELY-keskus, Euroopan Sosiaalirahasto, Eurajoen kunta, Rauman Seurakunta, Raha-automaattiyhdistys ja Vakka-Suomen Nuorisosäätiö. (Rauman Seudun Katulähetys ry.)

Yhdistyksen toiminnasta vastaa toiminnanjohtaja yhdessä hallituksen kanssa. Toiminnanjohtajan tehtävänä on yhdistyksen toiminnan ohjaaminen ja hallinnointi. Yksikön esimies toimii työntekijöiden lähijohtajana, ja hän huolehtii yksikön työnjohtotehtävistä. Työyhteisön johtaminen perustuu henkilöstöjohtamisen strategiaan. Esimies johtaa työyhteisöä, kokemuksellista organisaatiota ja sen muodostamaa moninaisuutta. Johtaminen sisältää uudistuksen ja muutoksen johtamisen sekä työntekijöiden ohjauksen ja tukemisen. Lähiesimiehen tehtävänä on huolehtia työnteon pe-

rusrakenteista eli työryhmän toimivuudesta ja hyvinvoinnista vuorovaikutuksen, palavereiden ja kehityskeskusteluiden avulla.

Henkilöstöstrategian tärkeitä osa-alueita ovat osaamisen kehittäminen, henkilöstön hankinta, tavoitteiden määrittely ja arviointi, palkitseminen, motivaatiosta ja sitoutumisesta huolehtiminen, hyvinvointiasiat, sekä johtamisen kehittäminen. (Viitala 2007, 62.) Toiminnanjohtaja ja työntekijöiden lähiesimies huolehtii työyksikön tuottavuudesta ja työntekijöiden hyvinvoinnista. Työntekijöiden hyvinvoinnista huolehditaan Katulähetyksessä monin eri tavoin. Kehityskeskustelut käydään jokaisen työntekijän kanssa vähintään kerran vuodessa lähiesimiehen toimesta. Käytössä ovat myös työntukikeskustelut, joita käydään useammin ja työntekijän niin halutessaan.

Työterveyshuollon lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus osallistua erilaisiin työhyvinvointitapahtumiin, joita järjestetään noin pari kertaa vuodessa. Yhdistyksessä toimii myös työsuojelutoimikunta, joka koostuu työyhteisön valitsemista viidestä jäsenestä, työsuojeluvaltuutetusta sekä työsuojelupäälliköstä. Työntekijät voivat halutesan lähestyä työsuojelutoimikuntaa haluamallaan asialla ja se käsitellään luottamuksellisesti.

Epätyypilliset työsuhteet ovat kolmannella sektorilla yleisempiä kuin muualla. Noin viidennes kolmannen sektorin työntekijöistä on määräaikaissaessa työsuhteessa. Tämä selittyy yleensä toiminnan rahoituksen määräaikaaisuudesta (esimerkiksi projektit ja hankkeet), joka myös on tyypillistä Rauman Seudun Katulähetyksen työntekijöiden työsuhteiden kestossa. Yhdistys on toiminut jo pitkään rauman alueella ja tulokset puhuvat puolestaan. Katulähetys pystyy näin ollen tarjoamaan pitkiä työsuhteita työntekijöilleen.

Rauman Seudun Katulähetys Ry:ssä tehtävä työ on työntekijän osalta mielenkiintoista ja haasteellista toimintaa. Työn luonteessa on ominaista, että siinä kohdataan monesti koko yhteiskunnan kirjo kaikkine ongelmineen. Työympäristö vaatii asiakastyöntekijöiltä dynaamisuutta ja joustavuutta. Työntekijöiltä vaaditaan haastavan kohderyhmän vuoksi myös monialaista osaamista. Asiakastyötä hallitsee esimerkiksi haastavat asiakkaat, tilanteiden ennakoimattomuus, useiden asioiden hallitseminen ja nopeastikin muuttuvat tilanteet.

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUKSEN VAIHEET

8.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimus on tehty kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, koska haluttiin saada vastauksia todellisista ja alkuperäisistä kokemuksista työntekijöiden pelkäämistä asioista asiakastyössä työhyvinointiin liittyen. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2007, 157) toteavatkin teoksessaan, että kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Ajatuksena siihen sisältyy, että todellisuus on moninainen ja voi saada pehmeitä, rikkaita, syvällisiä ja ilmiötä aidosti kuvaavia tutkimustuloksia. Tutkimuksessa on kuitenkin huomioitava, että todellisuutta ei voi pirstoa osiin. Lisäksi kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on löytää tai paljastaa tosiasioita.

8.2 Tiedonkeruu ja aineiston analyysi

Tiedonkeruumenetelmänä tässä tutkimuksessa oli puolistrukturoitu teemahaastattelu. Heikkisen, Rovion ja Syrjälän (2008) mukaan haastattelu on keino ymmärtää ja kuvata analyttisesti tutkimuskohdetta. Olennaista on saada mahdollisimman kattavasti selville tutkittavien pelon kokemuksia. Teemahaastattelu sopii haastattelumenetelmäksi paremmin kuin muut haastattelumuodot, koska se antaa mahdollisuuden tehdä tarkentavia kysymyksiä haastattelun aikana. Teemahaastattelun runko perustuu tutkimuksen viitekehykseen, eli tässä tutkimuksessa terveyden edistämiseen, työhyvinointiin ja pelkoihin. (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2008, 106; Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 2006, 154; Tuomi & Sarajärvi 2009, 74.)

Teemahaastattelussa edetään tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Metodologisesti teemahaastattelussa korostetaan ihmisten tulkintoja asioista, heidän asioille antamia merkityksiä sekä miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Olennaisinta teemahaastattelussa on, että haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa ja tuo siten tutkittavien äänen kuuluviin. Teemahaastattelussa on keskeistä ih-

misten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset, tärkeää on myös, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47 – 48.)

Tietojen keräystä varten laadittiin teemahaastattelulomake (Liite 1). Haastattelujen runkona käytettiin teemahaastattelukysymyksiä. Haastattelutilanteessa työntekijöitä kehoitettiin kertomaan omia kokemuksiaan ja puhumaan vapaasti, vaikka teemahaastattelurunko olikin käytössä. Tällä tavoin saatiin aihetta rajattua tutkittavaan asiaan, mutta kuitenkin haastateltaville jätettiin mahdollisuus kertoa omia näkökulmia ja ajatuksia aiheesta.

Teemahaastattelukysymykset muodostuivat tutkimustehtävien pohjalta. Aiempaan tietoon ja tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin pohjautuen muodostettiin teemahaastattelurunko, jonka avulla saatiin tarvittavaa informaatiota, jotta saavutettiin vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Teemahaastattelulomake (Liite 1), testattiin pilottihaastattelulla teemojen toimivuudesta, todettiin hyväksi ja voitiin ottaa mukaan tutkimusaineiston keruuseen. Pilottihaastattelu ja sen käyttömahdollisuutta testattiin Katulähetyksen työntekijällä, joka ei osallistunut muilta osin tähän opinnäytetyöhön.

Aineisto kerättiin laadullisena aineistona Rauman Seudun Katulähetyksessä asiakastyötä tekeviltä työntekijöiltä. Aineiston keräystä varten haastattelin kahdeksaa työntekijää, yksilöhaastatteluna kesäkuun 2014 ja tammikuun 2015 välisenä aikana. Yksilöhaastattelu sopii sellaisiin aiheisiin, jotka ovat sensitiivisiä tai joista haastateltavat eivät mahdollisesti halua keskustella ryhmässä (Kankkunen & Julkunen-Vehviläinen 2009).

Haastattelin henkilökohtaisesti kaikki tutkimukseen osallistuneet. Tutkimukseen osallistuneet työntekijät saivat suullisen kutsun haastatteluun osallistumisesta. Otin yhteyttä jokaiseen tutkimukseen osallistuvaan työntekijään henkilökohtaisesti ja sovimme haastattelun ajankohdan. Suostuessaan haastatteluun työntekijät vahvistivat osallistumisestaan vielä ennen varsinaisen haastattelun alkua.

Työntekijöiden haastattelutilanteet tapahtuivat rauhallisessa ja suljetussa tilassa työpäivän aikana. Haastattelutilanteissa pyrittiin luomaan luottamuksellinen ilmapiiri, jotta haastateltavat kokisivat voivansa avoimesti ja rehellisesti kertoa omista kokemuksistaan. Työntekijöille, jotka oli haastateltu, korostettiin vaitiolon merkitystä. Näin haluttiin varmistaa, että haastattelun lähtökohta olisi mahdollisimman tasavertainen jokaiselle haastateltavalle. Haastateltavien suorat lainaukset on pyritty tuomaan esiin niin, ettei vastauksesta tule ilmi haastateltavan henkilöllisyyttä. Haastatteluun osallistuvat henkilöt eivät tienneet muista haastatteluun osallistuvista, näin haluttiin säilyttää anonymiteetti kunkin haastatteluun osallistuvan kohdalla.

Haastateltaville työntekijöille kerrottiin haastattelusta noin viikkoa ennen varsinaista haastattelupäivää. Ennen haastattelua kerrottiin jokaiselle haastateltavalle opinnäytetyön tarkoitus ja haastatteluprosessin eteneminen. Saatua aineistoa ei ole luovutettu ulkopuolisille ja se hävitettiin opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä. Sen avulla pyritään saamaan kuvaus tutkitavasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Kaikki teemahaastattelut litte-roitiin sanasta sanaan ja tulostettiin paperille. Samankaltaiset asiat tekstissä merkit-tiin alleviivaamalla ne värikynillä, jotta aineistoon saatiin ryhtiä ja samalla helpotet-tiin analyysiä. Aineistosta merkittiin tutkimuskysymysten kannalta tärkeät ja olennai-set asiat eri väreillä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103; Saaranen-Kauppinen & Puus-niekkä 2006.)

Tutkimusaineisto analysoitiin teemoittain eli järjesteltiin teemahaastattelun teemo- jen mukaan. Kunkin teeman alle koottiin kaikista haastatteluista ne kohdat, joissa puhuttiin kyseessä olevasta teemasta eli miten työntekijät kuvaavat asiakastyössään kokemaansa pelkoa ja miten työntekijät kuvaavat pelon voimakkuutta ja pelkoa ai-heuttavia tekijöitä asiakastyössään ja lisäksi miten työntekijät kuvaavat selviytymis-voimavarojaan ja selviytymiskeinojaan kohdatessaan pelkoa asiakastyössään.

Tutkimusraportissa on käytetty sitaatteja siten, että vastaajien anonymiteetti voidaan säilyttää. Tämän jälkeen aineisto tyypiteltiin eli teemat tiivistettiin tyyppikertomuk-siksi ja -vastauksiksi. Niiden perusteella saatiin käsitys aineiston tyyppillisistä ja yle- sistä elementeistä. Tavoitteena oli löytää ja esittää olennaiset ja keskeiset asiat. Ai-

neisto analysoitiin sisällönanalyysillä. Tarkoituksena oli muodostaa tiivistetty kuvaus tutkittavasta ilmiöstä ja kytkeä tulokset ilmiön laajempaan yhteyteen ja aiheeseen liittyvään muihin tutkimustuloksiin. Aineistoa tarkastellaan tiivistäen, eritellen sekä yhtäläisyyksiä ja eroja etsien. Tutkimus on teorialähtöinen, jolloin olemassa olevaa teoriaa verrataan tämän tutkimuksen tuloksiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

8.3 Haastateltavat

Kohdejoukko valikoituu tarkoituksenmukaisesti ja kohdetta tarkastellaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti. Tapaukset ovat ainutlaatuisia ja aineisto tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2007, 157, 160.)

Myös tässä tutkimuksessa kohdejoukko valikoitui tarkoituksenmukaisesti, koska työntekijät ovat omalla suostumuksella tulleet haastateltaviksi. Kohdejoukon kriteereinä tutkimuksen tarkoituksen pohjalta lähestyin työntekijöitä, jotka tekevät asiakastyötä. Kohdejoukosta pois valikoitui siis esimiestason työntekijät ja ne henkilöt, joita asiakastyö ei varsinaisesti kosketa.

Tähän tutkimukseen olen haastatellut päiväkeskus – ja tukiasumisyksikön sekä työ – ja koulutusyksikön asiakastyötä tekeviä työntekijöitä. Opinnäytetyössäni se tarkoittaa niitä työntekijöitä, joiden työnkuva koostuu pääosin Katulähetyksessä tehtävästä asiakastyöstä. Opinnäytetyössäni keskityn tarkastelemaan Katulähetyksessä palkkatyötä tekeviä henkilöitä, joiden työtehtävät liittyvät yhdistyksen perustehtäviin. Haastattelututkimukseen osallistuneista työntekijöistä 3 työskenteli tuetun asumisen yksikössä ja 5 työ – ja koulutusyksikössä. Haastateltujen sukupuolijakaumaa ei mainita tässä opinnäytetyössä anonymiteetin säilyttämisen vuoksi. Haastatteluun osallistuneista kaikki työskentelivät työsuhteessa Rauman Seudun Katulähetyksessä.

Asiakastyöntekijöillä on moninainen koulutustausta, joita on esim. opettaja, sairaanhoitaja, sosionomi ja lähihoitaja. Heitä kutsutaan esimerkiksi erityistyöntekijöiksi, valmentajiksi tai ohjaajiksi. Yksinkertaisuuden vuoksi käytän tutkimuskohteistani nimikettä työntekijä kattamaan kaikki edellä mainitsemani ammattinimikkeet. Toi-

nen syy on se, että ammattinimike saattaa myös paljastaa haastattelemani henkilön, jos samaa nimikettä ei ole muilla.

Ruuskanen ym. (2013) mainitsivat, että kolmannen sektorin työntekijöistä suurin osa, 85 prosenttia, on korkeasti koulutettuja, kuten myös Rauman Seudun Katulähetyskeskessä. Kuitenkin kolmannen sektorin työntekijöitä leimaa harrastuneisuus vaikka myös rahoittajat ja muut toimintaan vaikuttavat tahot edellyttävät yhä korkeampaa ammattimaisuutta. Asiantuntijuus ja ammatti-identiteetti ovat tässä ammattiryhmässä vaikeasti hahmotettavissa.

9 TUTKIMUSTULOKSET

9.1 Pelon olemassaolo ja sen tunnistaminen

Asiakastyön haastavuuden ja erilaisuuden vuoksi asumisyksikön ja työ –ja koulutusyksikön selkeänä erona voidaan pitää asumisyksikön jo lähtökohtaisesti päihteellisemmän kohderyhmän kohtaamisesta koituvat pelkotilanteet kun taas työ –ja koulutus yksikössä työskentelevien työntekijöiden kokemat pelkoa aiheuttavat tekijät olivat vastaavissa tapauksissa lievempiä jo työn luonteen vuoksi.

Sanotaan, että noin viikottain voi tulla sellasii tilanteita mis oikeesti voi joutuu pelkäämään, mut välillä niit voi tulla harvemmin...sanoisin, et kuukausittain..riippuu vähän tilanteest ku tää työ on tämmöst, ettei voi välist oikee ennakoida mitä tulee tapahtuun.

No onneks aika harvoin, en sillä tavoin muista kauheesti, et missä nyt ois pelottanu.

No täs mun työs ny ei oikeestaan kauheesti oo mun mielestä pelkoo aiheuttavia tilanteita.

Niitä pelon tuntemuksi on kovasti vähän täs ollu vaik asiakastyötä itekki paljon tekee.

Joskus on asiakkaiden välillä olevia jännitteitä, et joutuu puuttumaan mut mä en yleensäkään kovin paljon pelkää mitään.

Sellaiset tilanteet, jos asiakas käyttäytyy aggressiivisesti työntekijää kohtaan ja työntekijä kokee olonsa uhatuksi olivat eniten koettuja pelkoja. Joutuminen väkivaltatilanteeseen tai ajatus tilanteeseen joutumisesta, sekä asiakkaan jonkinlainen uhkaus työntekijää kohtaan. Pelko kesti näissä tapauksissa yleensä siihen saakka, kunnes asia oli selvitetty tai haastateltavalle oli varmistunut, ettei hänellä ole vaaraa tai pelätävää. Kuolemantapaukset koettiin ajoittain pelottavina, vaikka niiden tiedettiin kuuluvan Katulähetyksen asiakastyöhön.

Ihan tietysti jos joku käyttäytyy aggressiivisesti taikka ennalta arvaamattomasti, et aika vähän niit on oikeestaan ollu.

No tota sellaset jos on joku aggressiivinen tilanne, et näkee, et on asiakas esimerkiksi tosi päihtynyt ja tosi vihamielinen ja sellanen, on niinku sen näkönen et haluis tehdä jotain jollekin. Ei välttämättä mulle itteleni.

Jos on jotain aseita siinä mukana tai jos esimerkiksi vaan kuullu siitä, et on ollu jossain tilanteis aseita mukana, et sekin on aika pelottavaa.

Jos on jotain kuoleman tapauksii niin ne pistää kyl mietityttää.

Ylipäänsä sellaset tilanteet, jossa mä koen mun oloni uhkaavaksi...tai sen tilanteen uhkaavana, että jos esimerkiksi, jos miettii asiakastyötä, niin jos joku toinen (asiakas) ihminen käyttäytyy aggressiivisesti mua kohtaan. Ei fyysisesti vaan ehkä niinku henkisesti, jos toinen ihminen (asiakas) suuttuu mulle jostain, niin ne ainakin on sellasia tilanteita.

Pelon tunne kesti yleensä hetken, ja tilanteen ollessa ohi myös pelko oli helpottanut. Haastatteluista kävi ilmi, että osa työntekijöistä palasi tapahtumiin jälkeen päin ja mietti mitä olisi voinut sattua. Pelko ei kuitenkaan ollut esteenä työntekijän kohdatessa uudestaan samaa asiakasta tai tilannetta. Tilanteet hoidettiin ammatillisesti. Ammatillisuutta kuvattiin työntekijän omana ammatillisena käytöksenä haastavissa tilanteissa tai työntekijä oli saanut tukea esim. työkaverilta tai lähiesimieheltä. Pidempään pelkoa koettiin silloin, kun haastateltavan mielestä oli tapahtunut jotain suurempaa tai tilanne oli vakavampi. Tällaisina tilanteina mainittiin asiakkaan uhkaava käytös.

Kyl mä välil mietin, et mitä kaikke ois voinu sattuu..tilanteen jälkeen..mut en mä siitä niin pelästy, etten uskaltas mennä enää sen asiakkaan luo tai kohdata sitä..tää on kuitenkin mun työtä.

Välil tulee tilanteita asiakkaiden kans, et tulee itel se pelon tunne, mut se kestää vain joitain sekunteja ja menee kyl sit heti ohi.

Joittenkin asiakkaiden kans tulee tehty töitä kauan ja välil sitä miettii, et miten esim. sen perhe jaksaa ja onha meijä asiakkail lapsiiki..ja asiakkaat o yhtä lail jonku isii tai äitei..toivois kuitenkin, et kukaan ei jou-tus kärsiin..niitä mä välil pähkäilen omassa päässäni...ja toivon paras-ta ettei kellää kävis huonost..päihheet ne yleens pilaa niin monta elä-mää.

Pelkoa aiheutti myös toisille työntekijöille tapahtuneet tilanteet. Pelkoa aiheuttavista tilanteista oli saatettu kuulla työkaverilta, ja tapaus oli saattanut tapahtua toisessa yksikössä. Tällaisia pelkoja aiheuttivat erityisesti työntekijöiden kohtaamat uhka- ja väkivaltatilanteet.

Mä vois in kuvitel, et asumispuolel on enemmän näit pelottavii tilanteit ku siel asiakkaat on enemmän päihtyneitä ku meillä..vaik kyl meilläki (työ –ja koulutusyksikössä) niit on.

Se täytyy vaa hyväksyy, et täs työs on paljonki kaikkee pelottavaa..ku asiakkaat o haasteellisii..se on osa tätä työtä..täytyy men sen yläpuolel ja muistaa, et asiakkaat kuitenkin tarkoittaa omal taval hyvää...päähteet tekee ihmisest sekavan..tai jos o ongelmii pal...nii ne tuo niit valitettavast esil vaa vähä vääräl taval..kyl mä niitäki ymmärrän toisaalt...en mä asiakkaitani sillai pelkää.

Muutaman tutkimukseen osallistuneen mielestä väkivallan uhka -ja muut mahdolliset työn riskitekijät kuuluivat osana heidän työtään, eivätkä he katsoneet näiden tekijöiden aiheuttavan pelkoa.

9.1.1 Millä tavoin pelko ilmenee?

Haastattelussa työntekijöiltä kysyttiin pelon ilmenemisistä. Pelon ilmenemisestä viitattiin: fyysiseen, psyykkiseen ja toiminnalliseen reagointiin. Haastatteluun osallistuneet henkilöt kuvailivat pelon fyysisen reagoinnin ilmenevän tavallisimmin vapinana, kämmenten hikoiluna, sydämen tykytyksenä, hengästymisenä, hengenahdistuksena tai adrenaliinipiikkinä. Nämä fyysiset reaktiot ilmenivät välittömästi pelkoa tuottavassa tilanteessa tai kun oli merkkejä samankaltaisesta tilanteesta, jossa henkilö oli kokenut aikaisemmin pelkoa. Pelkotilanteen tasaantuessa tai sen ollessa ohi pelon kuvattiin ilmenevän päänsärkynä, huimauksena, voipuneena olona tai pahoinvoinnin tunteena. Pelon tunteita saattoi esiintyä yksi tai useampia samaan aikaan. Fyysisessä reagoinnissa oireet olivat hetkellisiä ja lyhytaikaisia.

Se on semmone tunne tuolla päänupissa, semne niinku et uskallanko mennä tilanteeseen vai enkö uskalla. Sit ruppe vähä sydän hakkaamaan.

Se tunne ois varmaanki semmone ylivirittyneisyysvälil puristaa vähä rinnastaki..sillai kihelmöi.

Ku tietää, et tapaa jonku hiuka agresivisen persoonan (asiakkaan),ni tuntuu et enne sitä koittaa tehdä jotain..häslää jotakin ja putsaa työpöytää tai kävelee huonees edes takas...et huomaa ite, et se pelko tulee tol-lai esil..et tekee kauheest kaikkee...kai se joku adrenaliinipiikki sit o.

Sydän hakkaa ja kämmenet hikoo...sit vähän rinnasta tuntuu semmonen puristava tunne.

Psyykkisenä reagoitina kuvailtiin yleisimmin lievää ahdistuneisuutta, jännityksen tunnetta ja asioiden miettimistä jälkeensä. Ahdistuneisuuden kuvattiin olevan keskittymisvaikeutta sekä levottomuuden ja jännittyneisyyden tunteita. Muita psyykkisiä reagoititapoja olivat epävarma olo ja turvattomuuden tunne. Psyykkiset oireet olivat fyysisiä oireita lievempiä ne olivat lyhyt kestoisia ja saattoivat kestää enimmillään joitain päiviä. Pelko tuli näissä tilanteissa usein jälkikäteen ja silloin alettiin miettiä, mitä tilanteessa olisi voinut tapahtua tai olisiko tilanteessa voinut toimia toisin. Yleensä myös tilanteen puiminen jälkikäteen ja niistä “oppiminen” auttoivat työntekijöitä.

Pal täs työs on kyl ollu tilanteita, mut niist on selvitty...jälkeensä miettii, et mitä oikee ois voinu sattuu ja tapahtuu, ni sit kyl tulee semne pelottava tunne ja niinku jännittynyt olo... ja miettii et onneks ei sattunu mitään.

Kyl ne keskustelut tiimissä auttaa näis tilanteis ja sit voi käydä muutte työkavereitte kans läpi kans näit juttui...täyty ain mietti mitä voi ite tehdä vastaavis tilanteis toisin.

En mä näitä juttuja kauan yleensä mieti...joitain päiviä se voi käydä mieles..mut sit tulee taas joku muu juttu...jota sit miettii..sellasta tää työnluonne on.

Pelko ilmeni myös toiminnallisena reagoitina, joita oli työntekijän käyttämä napakka äänenpaino, pysyttelemine kauempana asiakkaasta, ennakoitinta ja varovaisuus. Napakan äänen painon käyttö ja asiakkaasta kauempana pysyminen ilmenivät lähin-

nä yllättävissä ja nopeasti kehittyvissä tilanteissa. Kauempiana oleminen ja etäisyyden pitäminen ilmenivät väkivalta- tai uhkatilanteessa ja tartuntatautia välttäässä. Pelko ilmeni varautuvana käytöksenä, millä pyrittiin ennalta ehkäisemään tilanteen kehittyminen.

Mää ole oppinu tunnistama asiakkaist jo pelkist ilmeist heijä käytöksest...et jos joku asiakas alka tulema vihaseks ja sit ku ne on yleens päihtynei ni tietä, et ei men sillo mittä liikka keskutelema.

Mä en joudu shokkiin vaan päin vastoin musta tulee toimintatarmoinen.

Käytös on varmaanki semmost hätäsempää.

Toiminnallinen reagointi oli usein ennakoivaa toimintaa, jolla pyrittiin välttämään tai estämään mahdollinen pelkoa aiheuttava tilanne. Käytöksen kerrottiin olevan pelkoa aiheuttavissa asiakastilanteissa myös "hätäisempää". Aiemmin koetun pelkotilanteen kuvailtiin palautuvan mieleen herkästi, jos tilanteessa oli samanlaisia pelkoa aiheuttavia enteitä. Toisaalta pelko ilmeni joskus spontaanina tilanteeseen tarttumisenä tai mukaan menemisenä. Toiminnallinen reagointi liittyi usein nopeaan toimintaan, ja sen jälkeen pelko saattoi ilmetä psyykkisenä reagoitina.

9.1.2 Millaiset tilanteet tai asiat aiheuttavat pelkoa?

Teemahaastattelussa haastateltavilta kysyttiin, mitkä asiat tai tekijät aiheuttivat pelkoa asiakastyössä. Pelkoja aiheuttavista asioista tai tekijöistä päätekijäksi syntyi työn kokonaisuuden hallinta. Siihen liittyviä asioita olivat työturvallisuus, työn hallinta, työolosuhteet ja asiakkaiden turvallisuus.

Turvattomuus sosiaalisessa ympäristössä oli yksi eniten ilmoitetuista pelkoja aiheuttavista tekijöistä. Väkivalta- ja uhkatilanteet koettiin merkittäviksi pelkoa aiheuttaviksi tekijöiksi Katulähetöksessä tehtävässä asiakastyössä. Kotikäyntityössä ilmeneviä pelkoja aiheuttivat tilanteet, joissa asiakkaan kotona oli joku ulkopuolinen henkilö ja häntä ei ennalta tunnettu. Myös "ulkopuoliset" päihtyneet henkilöt koettiin pe-

lottavina asiakkaan luona käydessä. Osa haastatelluista oli joutunut tai oli ollut vaarassa joutua asiakkaan väkivaltaisen käytöksen kohteeksi. Näistä tilanteista mainittiin aseellinen uhkatilanne (jossa mukana oli ampuma-ase, veitsi tai puukko), tai muu fyysinen väkivaltatilanne. Uhkaavat tilanteet aiheuttivat pelkoa, vaikkei haastateltava olisi ollut osallisena tällaisessa tilanteessa. “Ulkopuolisten” henkilöiden tuleminen asumisyksikköön koettiin merkittäväksi pelkoa aiheuttavaksi tekijäksi työssä. Pelkoa aiheutti myös asiakkaan tai “ulkopuolisen” henkilön sanallinen uhkailu.

Myös väkivaltaisen asiakkaan mahdollinen kohtaaminen myöhemmin työn ulkopuolella mainittiin pelkoa aiheuttavana tekijänä. Ajatus siitä, että asiakas tietäisi missä työntekijä asuu ja tulisi kotiovelle uhkailemaan koettiin pelkoa aiheuttavana tekijänä. Yksi haastateltavista työntekijöistä kertoi pelkäävänsä kuolleen asiakkaan kohtaamista. Asiakasryhmistä pelkoa tuotti eniten päihdeiden- ja huumausaineiden käyttäjät, arvaamattomasti käyttäytyvät asiakkaan ja heidän “ystävänsä”. Asiakkaan verelle ja muille eritteille altistuminen näissä tilanteissa koettiin aiheuttavan jonkin verran pelkoa. Työtapaturmien pelkoa tässä tutkimuksessa haastateltaville aiheutti lähinnä ajatus siitä, mitä voisi sattua tai asioita mietittiin jälkikäteen, että mitä olisi voinut sattua itselle tai asiakkaalle.

No tietenkin me työskennellään täällä tosi päihdeongelmaisten kanssa ja mennään heidän luo kotikäynnille, niin tietenkin sitte, jos siellä heidän luonaan kotona sattuis olemaan mulle tuntemattomia ihmisiä, niin heidän reaktionsa siitä kun mä tulen sinne niin se vois sellanen aihe pelätä.

Siis kaikkist pahin uhkakuva olis se, et joku kävis sun kimppuun tai päälle töissä tai tulis kotioven taakse tai jotain.....ei oo käyny kyl... ja sit semmone et joku (asiakas) häirittee ulkopuolella, työelämän ulkopuolella, se ois tosi pelottavaa.

Sellaset tilanteet kun työntekijänä itte on huolissaan jostain asiakkaasta niinku, jos meiltä on jakso päättymässä tai muuten, jos hänen elämässään on jotain mihin ei pysty puuttumaan vaik haluaiski, ni sellaset on aika pelottavii niinku.

Työn hallinnan alueella pelkoa aiheuttivat oma osaaminen työssä, asiakastyön hallinta, vastuu ja puheeksiottotilanteet. Puheeksiottotilanteista mainittiin, että usein on tilanteita kun joutuu selvittämään kahden asiakkaan välisiä tilanteita. Näissä tapauksissa voi tilanteet kärjistyä uhkaaviksi. Työn osaamisessa pelkoa koettiin omasta osaamisesta erilaisissa asiakastilanteissa, asiakkaan turvallisuudesta huolehtimisessa ja asiakastyön haastavuuden mukana pysymisessä. Joidenkin haastateltavien mielestä asiakastyön hallinta aiheutti pelkoa, erityisesti jos kyseiseen tehtävään ei ollut ”koulutettu” tai perehdytetty kunnolla.

Oman osaamisen riittävydestä koettiin tuottavan pelkoa erittäin huonokuntoisen asiakkaan tai kuolleen asiakkaan kohtaamisessa. Työntekijän vastuuseen sisältyi oman ja työkaverin toiminnan vastuullisuus sekä vastuu asiakkaista ja heidän saamistaan ”palvelusta”. Onnettomuuden ja työtapaturman koettiin aiheuttavan pelkoa jonkin verran, vaikka haastatelluista kukaan ei ollut kokenut mitään kovin vakavaa onnettomuutta tai työtapaturmaa asiakastyössä.

Välil sitä pelkää, et sattuu joku semmone onnettomuuski asiakastyös...jotain pientä onki joskus sattunu..mut ei mitään hirmu vakava..ei ne kyl silti kivoi oo..joku voi esim. loukata tääl (työ-ja koulutusyksikössä), noitten työkoneitten kans mitä tääl on..siinä vois pahastenki käydä.

Jos täytyy omassa työssään miettii olenko tehnyt oikein ja onko tarpeeks niinku...jos pitää epäröidä omaa ammattitaitoaan jotenkin.

Näitte asiakkaitte välissi ongelmi puida aika ussei ja sit ku on näit ulkopuolissi kans tääl ni he voiva ol arveluttavii, ku niit ei sillai tunne.....niinku näit meijä omii asiakkai.

Joku saattohoitokoulutus vois ol hyvä ku täs työs kohtaa kuolleitakin asiakkaita..siit ollaan jo kyl puhuttukin tääl töis.

Työolosuhteista pelkoa aiheutti työntekijöiden riittävyys eli resurssit joinakin aikoina, jonkin verran kokematon työkaveri, sekä jossain määrin työtilat. Työntekijä määrän koettiin olevan usein tarpeeksi riittävä, mutta joinain hetkinä kaivattiin lisäresursseja asiakastyöhön. Pelkoa aiheutti, jos johonkin haastavaan asiakastilanteeseen oli joutunut yksin. Tällaiset tilanteet kuvattiin ennalta arvaamattomiksi. Yhden haastateltavan mukaan työolosuhteet olivat parantuneet vuosien saatossa koska haastaviin asiakastilanteisiin mentiin aina pareittain.

Koen, että mun työtila on periaattees iha turvallinen ku ei oo kauheest aggressiivisii asiakkai ollu mut sit ku mieltii millai kuuluis olla ni mäki istun mun työpöydän takana, ni sielt ei pääse pois ku yhest suunnast.

Kyl tääl o asiat pal menny paremppa suunta asiakastyössäki...mennä parettain ja saa kyl vaik poliisinki mukka, jos oikee kinkkine paikka tulee.

Osa haastateltavista koki, että työtilat olivat osittain puutteelliset ja “vanhahtavat”. Työtilojen toivottiin olevan sellaiset, että niistä pääsee tarvittaessa poistumaan turvallisesti. Pelkoa koettiin jonkin verran, koska osassa huoneista ei ollut toista poistumisreittiä vaaratilanteessa, joissa työntekijät työskentelivät.

9.1.3 Mitkä ovat pelon tunteeseen liittyvät uhkakuvat ?

Pelkojen yksittäisistä uhkakuvista asiakastyössä nousivat eniten pelkoa aiheuttaviksi uhkaavat tilanteet, haastavasta asiakastilanteesta selviytyminen, töistä selviytyminen, oma ja/tai työkaverin turvallisuus väkivaltatilanteessa ja huumeidenkäyttäjän/päihteidenkäyttäjän ennalta-arvaamaton käytös. Vähiten pelon uhkakuvaksi koettiin oma työturvallisuus.

Haastatteluaineiston perusteella pelko työtilanteista selviytymisen uhkiin liittyi tilanteisiin, jossa työntekijä ei ollut varma omista taidoistaan tai pystyykö toimimaan tilanteessa nopeasti ja tekemään oikeita päätöksiä. Näissä tilanteissa pelkoa tuotti tie-

toisuus vastuusta ja selviytymisestä tilanteesta. Haastatteluista kävi ilmi, että omat” asiakkaat” koettiin turvallisempina kuin asiakkaat ystävät ns. “ulkopuoliset” henkilöt, jotka olivat “tapahtuma hetkellä” asiakkaan kanssa.

On tietenkin uhkakuvia asiakastyössä, et mua vahingoitetaan.

Välil joutuu vaan toimimaan ku on haastava tilanne...ei siin pal mietitä ku toimita vaa.

Nää omat asiakkaat on tuttuja ja ne ei sillai pelota ku ne tuntee..mut sit ku on näitä ulkopuolisia, joista ei tiedä miten ne käyttäytyy.

Vähemmän aikaa asiakastyötä tehneistä työntekijöistä koki jonkin verran pelkoa, koska työssä oli paljon opittavaa ja perehdytysjakso oli kesken tai se oli ollut odotettua lyhyempi. Pelko kohdistui siihen, osasiko toimia oikein haastavissa asiakastilanteissa ja miten kokeneempana työntekijänä hallitsisi kokonaistilanteen.

9.2 Pelon tulkinta

Pelon kokemista tässä opinnäytetyössä kartoitettiin VAS-mittarilla (Visual Analogue Scale). VAS-mittarissa viiva tai jana on kymmenen senttimetrin pituinen, ja sen toinen pää kuvaa tuntemuksen mahdollisimman positiivista ja toinen pää mahdollisimman negatiivista kokemista. (Luotolinna-Lybeck 2003, Lati ym. 2010).

10 cm pituisessa VAS-mittarissa janan toisessa päässä on vaihtoehto `en pelkää lainkaan` ja toisessa päässä vaihtoehto `pelkään erittäin paljon`. Janan keskiarvo oli 5,5. Pelon kokeminen on jaettu tässä tutkimuksessa kolmeen luokkaan: Pelkoa on vähän tai ei lainkaan (3 tai alle cm), jonkin verran (3,1 – 6 cm) ja melko tai erittäin paljon pelkoa (>6 cm). Työntekijät merkitsivät mielestään oikean numeron kuvaamaan pelon voimakkuutta haastattelun aikana.

9.2.1 Minkä asteista pelkoa olet kokenut?

Tässä tutkimuksessa janan toinen pää kuvasi sitä, että tutkittava ei kokenut lainkaan pelkoa ja toinen pää erittäin paljon pelkoa. Tutkittavat merkitsivät haastattelun aikana pystysuoran viivan sille kohdalle janaa, minkä kokivat kuvaavan heidän pelon tunteen kokemistaan yleensä. Kaikki kahdeksan haastatelluista työntekijöistä kokivat jonkinasteista pelkoa. Haastattelujen keskiarvoksi saatiin 5,5. Haastatelluista työntekijöistä 2 ilmoitti, että pelkää vähän (3 tai alle cm), kukaan työntekijöistä ei ilmoittanut, ettei pelkää ollenkaan (0) ja 2 vastaaja ilmoitti pelkäävänsä jonkin verran (3,1 – 6 cm) ja 4 työntekijää erittäin paljon (<6 cm).

Ei nii vois sanoo, ettei pelkäis ollenkaan...vaik en kyl ite kauheest pelkää tehä tätä työtä..kyl kaikki tollaset asiat pitää käydä läpi tääl töissä...jotain voi pelottaa enemmän ja jotain vähemmän.

Välil on aikoja, ettei tuu mitään ihmeellistä ja sitte tulee joku juttu..et pelottaa hetkellisesti tosi paljon.

Mä varmaan pelkään sillai keskivertosesti.

Haastatteluun osallistuneet pitivät yleisesti ottaen tärkeänä asiana, että kaikki pelkoa tuottavat tilanteet tulee selvittää ja käsitellä. Oli pelon tunne sitten lievää tai suurta.

9.2.2 Kuinka kauan pelon tunne on kestänyt?

Haastateltavilta työntekijöiltä kysyttiin pelon tunteen kestosta. He kuvasivat, että pelon tunne kesti yleensä hetken, ja tilanteen ollessa ohi myös pelko oli helpottanut. Pidempään pelkoa koettiin silloin, kun haastateltavan mielestä oli tapahtunut jotain tavallisesta suurempaa tai tilanne oli erittäin vakava. Näitä tilanteita ei haastateltavien mielestä kuitenkaan ollut kovin usein tapahtunut asiakastyössä.

Voidaan puhuu iha sekunneista..sit se tunne menee ohi.

*No, jos on tapahtunu jotain tosi vakavaa, vaik joutunu kohtaan työs-
sään kuolleen asiakkaan ni kyl se mieles on tapahtuman jälkeenki jonku
aikaa.*

*Ne menee äkkii ohi..varmaan joitakin minuutteja ni tilanne on itel jo
parenpi ja niinku ohi.*

Niissä tilanteissa, joissa oli koettu, että pelon tunne kesti pidempään mainittiin esim.asiakkaan kuolema tai uhkaava tilanne. Pelko kesti näissä tapauksissa yleensä siihen saakka, kunnes asia oli selvitetty.

9.3 Toiminta pelon tunteen poistamiseksi

9.3.1 Miten olet käsitellyt pelon tunnetta?

Kaikki haastatelluista työntekijöistä olivat kokeneet jonkin asteista pelkoa. He kertoivat käsitelleensä pelkotilojaan jälkeenpäin. Enemmistö työntekijöistä ilmoitti, että he haluavat ja tarvitsevat jonkinlaista tukea pelkojen käsittelyyn. Kaikista Haastatelluista työntekijöistä ainoastaan yksi ei osannut sanoa, tarvitsisivatko hän apua pelkojen käsittelyyn.

*Oon mä sitä mieltä, et sellast paha tilannetta ei oookkaan mitä ei pitäis
käydä läpi..kyl puhuminen auttaa ainakin mulla.*

*En mä oikeen tiedä tarviinko apua pelkojen käsittelyyn...en osaa sa-
noo.*

Pelkoa tuottaneita asioita tai tilanteita oli käyty läpi eniten keskustellen työkaverin, avo- tai aviopuolison ja/tai esimiehen kanssa. Vähiten pelkoja oli käsitelty työterveyshuollossa.

Työpaikan ulkopuolinen tuki sisälsi perheen tuen, työpaikan ulkopuoliset ystävät ja harrastukset. Työpaikan tuesta esimiehen ja lähiesimiehen tukea ja hänen kanssaan käytyjä keskusteluja kuvattiin tarpeellisiksi pelkotilanteesta selviytymisen kannalta. Esimiehen ja lähiesimiehen kanssa käydyt keskustelut olivat auttaneet selviytymään tilanteen yli ja vahvistaneet työntekijän uskoa, että hän oli tehnyt tilanteessa parhaansa. Esimiehen tuen avulla pystyttiin myös näkemään tilanne oikeassa mittasuhteessa ja työntekijä koki, ettei hän ollut jäänyt yksin asian kanssa. Erityisesti oman esimiehen tai lähiesimiehen mielipide tapahtuneesta pelkoa aiheuttaneesta asiasta tai tilanteesta koettiin tärkeäksi. Esimiehen tueksi mainittiin myös hänen käytännön toimenpiteensä pelkoa tuottavien tilanteiden ennaltaehkäisemisessä ja työskentelyolosuhteiden tai työtapojen käytännön muutoksissa.

Jos mulle jotain sattuis töissä, ni haluisin et se käytäs jonku ulkopuolisen ammattilaisen kanssa läpi ja sitte mietittäis työyhteisös mikä on johanu siihe tilanteeseen ja miten niit voitas jatkos välttää.

Useimmiten pelkoa aiheuttaneita tilanteita oli käyty läpi keskustellen samaa työtä tekevän työkaverin kanssa. Työkavereiden tukea kuvattiin ensiarvoisen tärkeäksi pelosta selviytymisessä ja työssä jaksamisessa. Pelkoa aiheutuneista tilanteista voitiin keskustella välittömästi niiden jälkeen tai työn ohessa, jos siihen oli aikaa. Työkavereiden kanssa oli helppo keskustella tilanteista, koska he tunsivat työolosuhteet eikä heille tarvinnut selitellä tilanteita. He olivat tekemisissä päivittäin samojen asioiden kanssa ja heiltä koettiin saadun ymmärrystä. Työkavereiden mielipiteet tapahtuneesta asiasta koettiin tärkeiksi ja niiden kuvailtiin antavan voimaa asiakastyöhön.

Työkaverilta, joka oli käynyt läpi samankaltaisen tilanteen, kerrottiin saadun konkreettisia neuvoja ja ohjeistusta. Työkaverin kanssa keskustelemisen mainittiin myös olevan ennaltaehkäisevää ja ennakoivaa toimintaa selviytymisessä. Näistä tilanteista pystyi oppimaan tai auttamaan jotain toista vastaavaan tilanteeseen joutunutta. Esimiehen ja työkavereiden kanssa keskusteleminen koettiin helpoksi ja avoimeksi, koska asioista ja tapauksista pystyttiin puhumaan oikeilla nimillä rikkomatta vaitiolovelvollisuutta.

Näit tilanteita ja omia tunteita ollaan käyty läpi työkavereitten ja esimiehen kans. Mä koen saavani tarpeeks apuu, ku ei o onneks ollu mitään kauheen vakavaa, mut jos tulis ni ehkä nää tukitoimet ei rittä.

Miettimäl tilanteita läpitte, kirjottamal tilanteit läpitte ja puhumalla.

Työpaikan sisäisiä työntukikeskusteluja oli käytetty tukitoimena, koska siitä enemmistön mukaan oltiin saatu tarvitsemaa hyötyä. Kolme haastateltavista mainisti ulkopuolisen henkilön pitämän työnohjauksen olevan tärkeä tuki pelkotilanteista selviytymisessä. Sen kuvattiin olevan ensiarvoisen tärkeä tukikeino pelkotilanteen käsittelemisessä ja apukeino pelkoa tuottavan tilanteen yli pääsemisessä. Työntukikeskustelujen katsottiin selkeyttäneen ja jäsentäneen tunteita pelkotilanteen jälkeen. Työntukikeskustelujen kuvattiin myös auttaneen työn hallinnassa, ja sen avulla oli pystytty kehittämään ammattitaitoa ja ennaltaehkäisemään pelkoa tuottavien tilanteiden kehittymistä.

Työntukikeskustelut on kyl hyvii tilanteit purkaa ajatuksii mut akuuteis tilanteis se ei tietnkää riitä.

Tää o siit hyvä työpaikka, et voi puhuu ja sit kyl puututaan asioihi, jos on tarvetta.

Mä kyl koen, et joku ulkopuolinen hyvä ammattilainen ois hyvä keino purkaa näit tilanteit.

Tilanteiden jälkipuintia kuvattiin tehokkaaksi tukikeinoksi. Pelkotilanteen purkaminen ja käsitteleminen työkavereiden kanssa oli auttanut selkeyttämään tapahtunutta tilannetta, ja muiden mielipiteiden kuuleminen oli ollut myös tärkeä tuki. Tiimissä pidettävissä palavereissa ja istunnoissa oli työyhteisön tuen lisäksi oppinut muiden kokemuksista vastaavanlaisissa tilanteissa. Niissä oli saanut purkaa tuntojaan, ja kun asia oli läpikäyty, ne eivät jääneet vaivaamaan mieltä.

Mä kyl pitäisin sitä ulkopuolist työnohjaust hyvänä.

Me kyl käydä sillai tääl tilanteit läpi ja puhuta avoimest..ja nää meijän palaverit mis käydä läpi asioi on kyl tärkeit.

Tiimissä jälkipuintia toivottiin pidettävän useammin ja etenkin vakavan pelkoa aiheuttavan tilanteen tapahduttua. Kaksi haastateltavista kaipaisi myös jonkun ulkopuolisen asiantuntijan apua pelkoa aiheuttavien tilanteiden selvittelyssä.

9.3.2 Mitkä ovat olleet selviytymisvoimavarasi kohdata ja käsitellä pelkoa?

Voimavaroista kysyttäessä ongelmasuuntautuneeseen selviytymiseen kuuluivat suunnittelu, selviytyminen, hyväksyminen ja myönteinen uudelleentulkinta. Ongelmasuuntautunutta selviytymistä oli käytetty eniten kaikista selviytymiskeinoista. Tutkimukseen osallistuneista kaikki olivat käyttäneet ongelmasuuntautunutta selviytymiskeinoa ainakin joskus. Tutkimukseen osallistuneista työntekijöistä työ –ja koulutusyksikön työntekijät käyttivät hieman vähemmän ongelmasuuntautunutta selviytymistä kuin asumisyksikön työntekijät.

Ongelmasuuntautuneeseen selviytymiseen kuuluivat hyväksyminen, suunnittelu ja ennakointi. Hyväksymistä käyttäneistä vastaajista kaikki ilmoittivat, että pelkoa aiheuttavien asioiden tai tilanteiden ymmärrettiin ja hyväksyttiin kuuluvan osaksi Rauman Seudun Katulähetyksen asiakastyötä. Työluonnetta kuvattiin jo lähtökohdaisesti haastavaksi eikä aina niin ”ihmetelty”, että pelkoa tuottavia tilanteita tulee eteen asiakastyössä. Hyväksymistä oli käytetty jonkin äkillisen tilanteen tapahduttua, uhka- tai väkivaltatilanteessa sekä resurssikysymyksissä. Osa vastaajista ilmoitti sopeutuneen tilanteeseen ja oppineensa elämään asian kanssa ja kuuluvan sen osaksi asiakastyötä. Myös oman rajallisuuden, virheiden tekemisen ja erehtyväisyyden hyväksyminen nähtiin yhtenä selviytymiskeinona.

Mul on hyvät voimavarat ku edellises työpaikas oli paljonki aggressiivisii asiakkai ja tilanteit, ni sitä kautta on tullu voimavaroja.

Tähän työhön kuuluu haastava kohderyhmä ja päihdeongelmaiset asiakkaat, jossain muualla voitais pelätä näitä meitä asiakkaita....ja varma pelätäänki.

Selviytymisessä käytettiin yleisesti asioiden ja tilanteiden etukäteistä suunnittelua ja ennakoitua. Oma toimintaa pyrittiin parantamaan ja suunnittelemaan erilaisia toimintatapoja, jotta vältettäisiin pelkoa tuottavia tilanteita. Mahdollisia pelkoa aiheuttavia tilanteita saatettiin miettiä etukäteen ja pohtia, miten niissä tulisi menetellä. Tilanteisiin pyrittiin varautumaan ennakolta ja ennaltaehkäisemään niiden syntyminen.

Mulla on tapana miettiä etukäteen asiakastyössä, et miten mä toimii...yleensä osaan toimii oikein...se vaan tulee jostain selkärangasta..vaistoo jo etukäteen, et miten kannattais toimii.

Tilanteisiin varautumisessa mainittiin omasta ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehtiminen uhkaavissa tilanteissa jo ennakolta, poliisin tai työkaverin ottamista mukaan uhkaavaan tilanteeseen kerrottiin helpottavina tekijöinä asiakastyössä. Yksi haastateltavista kertoi, että jo perusasioista huolehtimalla pääsee pitkälle pelkoa aiheuttavissa tilanteissa. Esimerkikkinä käytettiin, että tila, jossa asiakkaan kanssa käydään keskustelua olisi hyvä käydä jo ennalta läpi ja varmistaa, että esim. kaikki terä-aseet on poistettu ja huoneesta pääsee tarvittaessa pakenemaan. Oman toiminnan parantaminen koostui koulutautumisesta, asioista selvää ottamisesta ja erilaisista työpaikalla järjestettävistä koulutustilaisuuksista. Saattohoitokoulutus sekä turvallisuusalan koulutus mainittiin myös tärkeinä asiakastyössä. Myös poliisin kanssa tehtävää yhteistyötä toivottiin. Oma toimintaa pyrittiin parantamaan oppimalla aikaisemmista virheistä ja muuttamalla omaa toimintaa jatkossa.

No mäki tiedän, et ku o paljo näitä tilanteita mis esimerkiks ku jutella asiakkaitten kans ja ratkota vaikk heijä välisii ongelmii ni mä katon etukäteen ettei siel tilas ol vaikk terä-asei.

Kaikk säännölliset koulutukset kans lisää omaa ammattitaitoo täs asiakastyössä.

Sosiaaliseen tukeen kuului työpaikan sisäinen ja ulkopuolinen tuki. Työpaikan sisäisestä tuesta nostettiin esille usein esimiehen ja työkavereiden tuki sekä vertaistuki. Asioista keskusteleminen esimiehen ja työkavereiden kanssa koettiin tärkeäksi, koska he tunsivat hyvin työyhteisön ja työssä esiintyvät erilaiset asiat ja tilanteet. Esimiehen tuki koettiin erityisen tärkeäksi silloin, kun tutkimukseen osallistunut työntekijä oli kokenut erityisen pelottavan tapahtuman. Tällaisina tekijöinä mainittiin vastuuseen tai turvallisuuteen liittyvät asiat sekä uhka- tai väkivaltatilanne. Vertaistuessa tärkeäksi koettiin keskusteleminen asiasta samankaltaisen tilanteen läpikäyneiden kanssa.

Mää kyl koen, et saan apuu omasta työpaikasta...ku tääl tajutaan..niinku työkaverit, et mitä tää työ on.

Kun tulee oikeen paha tilanne, et iha oikeest pelottaa ni mä kyl puhun mun esimiehel ja työkavereil..kyl puhumine on niin tärkeet täs työs.

Pelkoa tuottavia asioita käsiteltiin ja läpikäytiin lähinnä esimiehen, työkavereiden kanssa. Työpaikalla järjestetyistä purkutilanteista mainittiin omassa tiimissä pidettävät jälkipuintipalaverit, joista saatu tuki koettiin erittäin merkittäväksi keinoksi selviytyä pelkoa tuottaneesta tilanteesta. Jälkipurkutilanteista koettiin olevan suurin hyöty, jos purkutilanne pystyttiin järjestämään mahdollisimman nopeasti tapahtuman jälkeen. Yksi haastateltavista kertoi häntä auttavan asioiden läpi käyminen kirjoittamalla asioita pelkoa aiheuttavien tilanteiden jälkeen. Ammattiauttajista mainittiin työterveyshuollon ja työpaikan ulkopuolisten ammattiauttajien tuki mutta enemmän luotettiin “oman väen” ammattitaitoon käsitellä asioita.

Must on paras puhuu näsit asioist tääl meijä työpaikal ku näit asioit o vaikee ehkä ulkopuolisen tajuta ja selittää...kyl meijän tiimis pystyy purkaan näit tilanteit...ja esimiehenki kans voi puhuu.

Kaik nää pelottavat tilanteet tarvis käydä läpi, ettei jää kaivelemaan..aika heti tilanteen jälkeen toivois, et vois käydä esimiehen kaa läpi.

Peloista selviytymiskeinoina mainittiin omat henkiset voimavarat. Omat henkiset voimavarat koostuivat tässä luokittelussa vahvasta itsetunnosta, positiivisuudesta, myönteistä elämänasenteesta ja rauhallisuudesta. Henkisten voimavarojen nähtiin sekä auttavan itse selviytymisprosessissa että ennaltaehkäisevän pelkotilojen kehittymistä ja pelon kokemista. Työntekijä, jolla oli vahva itsetunto, koki olevansa vähemmän riippuvainen toisten mielipiteistä ja itsevarmempi työssään. Positiivinen ja myönteisesti elämään suhtautuva pyrki näkemään asioissa valoisamman puolen ja koki selviytymismahdollisuutensa hyväksi tilanteista kuin tilanteista. Rauhallisuus ja johdonmukainen toimintatapa kuvattiin tunteena ja selviytymiskeinona, joka loi vaakaan ja levollisen olotilan itselle kulloisessakin tilanteessa.

Täs työs täytyy ol pitkä pinna..ja toimii rauhallisest..asiakka vaistoo, jos ite olis yht hermostunu ku neki.

Sanota, et tämän työn tekijäl täyty ol oma asia aika hyvi, et jaksaa tehdä tätä työtä.

Tätä työtä ja asiakkaitte asioit ei kannata ottaa turhan vakavasti. Huumoria pitää aina olla....sen voimal jaksaa.

Tunnesuuntautuneeseen selviytymiseen kuului myös tunne vahvasta ammatillisuudesta ja ammattitaidosta, joiden koettiin auttavan peloista selviytymisessä. Työkokemuksen karttuminen eli vankan ammattitaidon ja elämäkokemuksen pidettiin tärkeinä voimavaroina ja selviytymiskeinoina pelkoa tuottavissa tilanteissa. Työkokemus toi varmuutta työskennellä erilaisissa tilanteissa. Työkokemuksen lisääntyessä luotettiin enemmän omiin ammatillisiin taitoihin ja pystyttiin hallitsemaan paremmin kokonaisuuksia. Uudet ja yllättävät tilanteet osattiin hoitaa paremmin perustuen aikaisempiin kokemuksiin ja omaan ammatillisuuteen.

Täs vuosie saatos o oppinu kaikelaist täst työst..joskus saatto ol arempiki...mut ei enä nykysin.

Mä koen, et hyväl ammattitaidol on mun kohdal enite hyötyy...se vaan on jollain ja jollain sitä ei ehkä koskaan tuu.

Välttelyä selviytymiskeinona asiakastilanteissa oli käytetty vähemmän kuin muita selviytymiskeinoja. Välttelyn keinoja olivat kieltäminen, tilanteesta pois lähteminen ja huumori. Haastatteluissa mainittiin, että joskus tilanteesta pois lähteminen oli järkevämpi ratkaisu kuin tilanteeseen jääminen.

Aika harvoin sitä o niin huono tilanne, et pitäsi lähti pois...mut joskus kannatta mielti onk peremp lähte pois ku jääd kinamaan päihtyneen kans..jos ittees pelottaa ni sit kannatta lähtii pois.

Yhdes tosi haastavas tilantees ku mua pelotti, ni se laukes mun huumorin käyttöön.

Kaik pelottavat tilanteet on käytävä läpi, ku ei tiedä jos ne jää kuitenkin takaraivoon mietityttään...me ollaan kaik nii erilaisii.

Huumori toimi joissakin asiakastilanteissa helpottavana tekijänä. Kuitenkin painotettiin sitä, että kaikki haastavat ja pelkoa aiheuttavat tilanteet tulisi käydä aina läpi. Kolme haastateltavista oli käyttänyt välttelyä joskus.

9.3.3 Mitä toimenpiteitä haluaisit työyhteisössäsi kehittää pelon tunteen ehkäisemiseksi ja käsittelymiseksi ?

Haastatteluun osallistuvia työntekijöitä pyydettiin kertomaan, millaista tukea he olisivat halunneet peloista selviytymisessä jo olemassa olevien selviytymiskeinojen lisäksi. Aineistosta nousi neljä teemaa: työyhteisön tuki, resurssien lisääminen, ammattiauttajan tuki ja ennaltaehkäisevä toiminta. Pelosta selviytymiskeinoksi toivottiin jonkin verran resurssien lisäämistä, jotta pelkoa tuottavia tilanteita voitaisiin ennaltaehkäistä. Riittävän henkilökuntamäärän turvaaminen etenkin illalla tehtävään työhön nähtiin tärkeänä. Vähäisen työntekijämäärän katsottiin altistavan pelkoa tuottavien tilanteiden syntymiseen.

Lisäksi tutkimukseen osallistuneet halusivat hyvän ja säännöllisen perehdytyksen kaikille työntekijöille, sekä uusille –että vanhoille työntekijöille. Tutkimukseen osallistuvat halusivat lisää resursseja pelkoa tuottavien asioiden käsittelyyn, jotta tilannetta voitaisiin käsitellä työaikana työpaikalla. Myös ulkopuolisen asiantuntijan tai samaa työtä tekevän organisaation ulkopuolisen “kokeneen” henkilön kommentteja pidettiin tervetulleina työpaikalle.

Ulkopuolista tukea toivottiin varsinkin erittäin haastavien tilanteiden purkutilanteissa. Useat vastaajista haluaisivat käsitellä tilannetta välittömästi tai melko pian pelkoa tuottavan tilanteen jälkeen. Toivottiin, että pelkotilanteen käsittely tapahtuisi työaikana ja siihen osallistuisivat kaikki, jotka olisivat olleet samassa tilanteessa mukana. Lähiesimiehen tuki mainittiin kaikissa haastatteluissa tärkeimmäksi kontaktiksi pelkotilanteiden purkuun. Kaikki haastateltavat halusivat oman reflektoinin lisäksi käydä tilanteen läpi jonkun toisen kanssa.

Nii i..joku ulkopuoline...joku oikeen hyvä asiantuntija vois ol hyvä juttu tul kertomaan tän meille näist asioista..vaik jostain toisest paikast.. vähän samankaltast työt tekevä ihmine.

Ei tätä työtä vois tehdä ilman näit työkaverei..ja esimies on kans tosi tärkeä ku tulee pahoja tilanteita.

Jos tietä, et o oikeen vähän työntekijöi töis, ni sit voi käyd mieles, et miten sit selvitä, jos tulee joku paha tilanne.

Kaik työntekijät tarvii säännöllist koulutust ja perehdytyst...sekä uudet et vanhat työntekijät..ja sit pitäs käyd yhdes kaikkien kans näit asioi läpi.

Työyhteisöltä eli työkavereilta, esimieheltä ja johdolta toivottiin jossain tilanteissa enemmän tukea. Esimiehen ja lähiesimiehen tuki nähtiin tärkeäksi, koska heillä oli paremmat mahdollisuudet vaikuttaa käytännön asioihin. Esimiesten haluttiin olevan kiinnostuneempia asiakastyöntekijöiden työssä selviytymisestä, työssä jaksamisesta ja siitä, millaisissa työoloissa työntekijät työskentelivät. Esimiehen tuki nähtiin tär-

keänä, ja hänen tukeaan haluttiin etenkin, jos oli tapahtunut jotain tavallista vakavampaa.

Esimieheltä toivottiin säännöllisiä keskusteluhetkiä, joista mainittiin mm. työntukikeskustelut ja enemmän aikaa kahdenkeskisiin tapaamisiin. Työkavereiden tuki koettiin ensiarvoisen tärkeäksi. Työkavereilta toivottiin tukea omille ajatuksille ja heidän mielipiteitään tapahtuneesta. Tiimipalavereja pidettiin merkittävänä apuna selviytymisessä ja niitä toivottiin järjestettävän jopa useammin.

Meidän tiimipalaverit o hyvii.

Työntukikeskusteluissaki voi käydä näit pahoi tilantei läpi esimiehen kans.

Onneks esimiehet o sitä varte, et ne sit mieltii näit juttui, jos tää työ alkais menee liia vaaralliseks...se on vähä niinku niitte tehtävä ja vastuu viime kädes.

Asioiden käsittelyyn toivottiin avoimuutta ja asiallista suhtautumista muilta työntekijöiltä ja esimiehiltä. Pelosta toivottiin avointa keskustelua ilman, että pelkotilannetta vähäteltäisiin tai siitä tehtäisiin pilaa. Asioita toivottiin voitavan käsitellä luottamuksellisesti ja pelkäämättä leimautumista muiden työkavereiden silmissä. Eräs haastateltavista kertoi, että pelkotilanteiden avoin keskustelu työyhteisön sisällä voisi tuoda voimavaroja työntekijöille, joilla on vähemmän voimavaroja pelkoa tuottavissa tilanteissa.

Se on tärkeet et näit asioi ei vähätellä ja näist vois puhuu avoimesti omas työyhteisös..paikal olis esimies ja työntekijät.

Nää on niin henkilökohtasii juttuja..mut ne työntekijät, jotka kokee et on vähemmän ammattitaitoo selvitä pelottavist tilanteist...ni ne voi saad apuu niilt, jotka on vahvempii...siks näist on tärkeet puhuu työyhteisös avoimest.

Pelkojen selviytymiskeinona toivottiin enemmän ennaltaehkäisevää toimintaa. Ennaltaehkäisevässä toiminnassa korostuivat turvallisuuteen liittyvät tekijät ja työolosuhteet. Turvallisuuskysymyksissä olisi haluttu ennaltaehkäiseviä toimia, kuten ympärivuorokautinen vartija asumisyksikköön ja turvalliset työtilat, joista olisi toinen uloskäynti vaaratilanteissa. Vartijan tai poliisin läsnäolon koettiin rauhoittavan ja ennaltaehkäisevän haastavissa tilanteissa. Asiakastyöhön haluttiin myös säännöllisesti tapahtuvaa harjoittelua ja koulutusta.

Ennaltaehkäisevä toiminta pelottavissa tilanteissa on kyl tosi tärkeää..kaik työtilat ei oo sillai turvallisii...jos pitää pystyy pakenemaan.

Asiakastyös ei voi koskaan ol liian varovainen...täytyis ain muistaa, et pitää huolen siitä, et saa tarvittavaa koulutusta tähän työhö..turvallisuuteen liittyvät koulutukset nyt ainaki tulee mieleen..ja niitä o jotain ollukki.

Saattohoitokoulutus vois auttaa siihen ku ei oo oikeen kokemusta, jos menee jonku (asiakkaan) luo ja se on menehtyny..tai tietää, et sellanen tilanne on lähellä..ne on kyl aika pelottavii.

Koulutusta toivottiin uusista asiakastyön käytännöistä. Koulutusta kaivattiin myös turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Saattohoitokoulutuksen järjestämistä haastavaan asiakastyöhön pidettiin myös tärkeänä.

10 SELVIYTYMISMALLI

Puhuttaessa kokonaisvaltaisesta selviytymismallista tarkoitetaan yhdistettyä mallia, joka on yhdistelmä keskeisistä psykologisista teorioista. Psykkinen elämä ilmenee niin monimuotoisena, ettei selviytymistä ole mielekästä tarkastella ainoastaan yhteen teoriaan tukeutuen. Kokonaisvaltainen selviytymismalli pitää sisällään kuusi psyko-

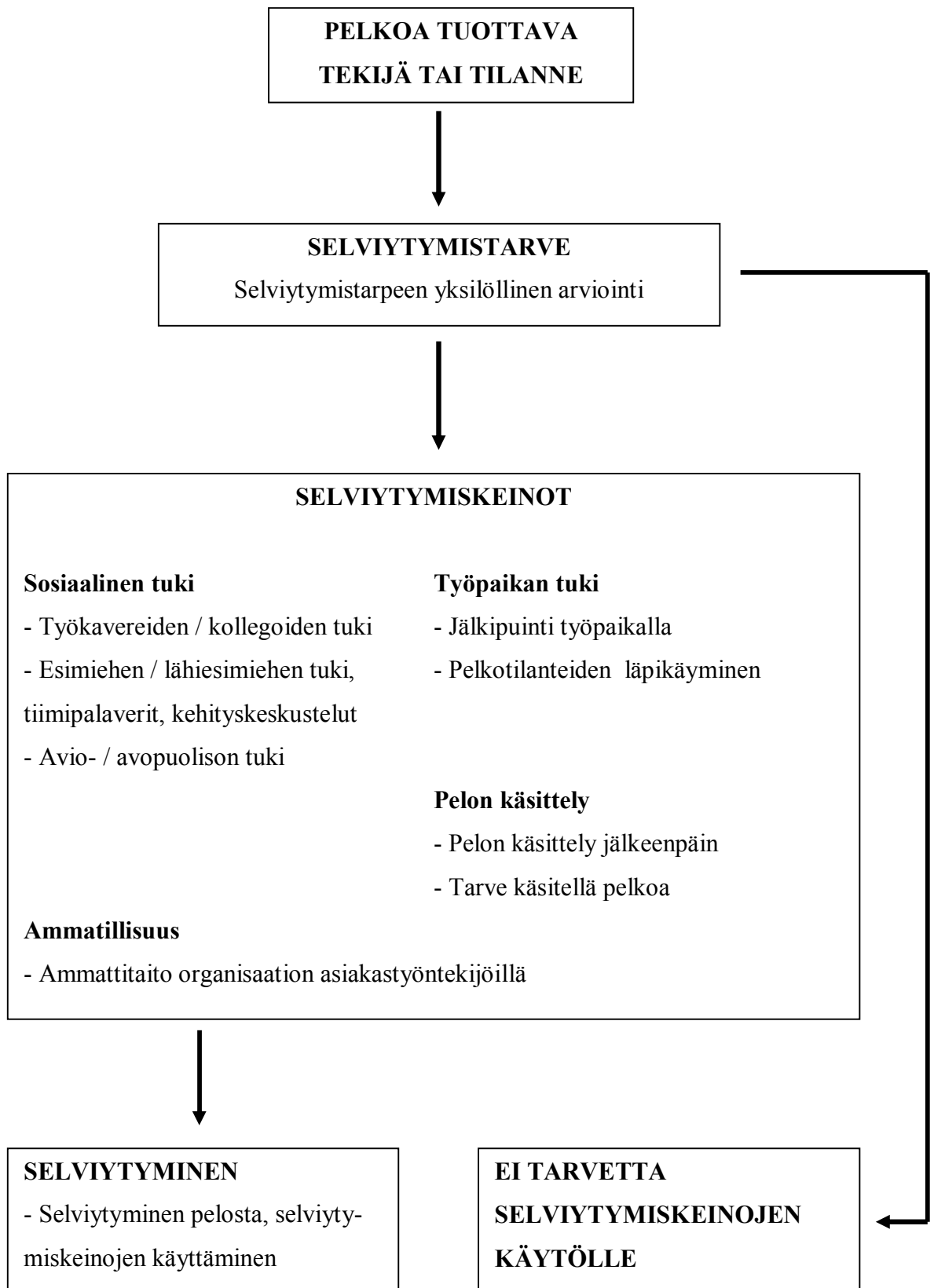
logisten koulukuntien teorioista johdettua ulottuvuutta, kanavaa. Eri ulottuvuudet pitävät sisällään uskomukset ja arvot, tunteet, sosiaalisen vuorovaikutuksen, mielikuvituksen, kognitiot ja fysiologisen ulottuvuuden. Nämä yhdessä muodostavat ihmisen selviytymisvoimavarat. Stressiin reagoidessaan ihminen käyttää useampaa kanavaa. Selviytymisessä voivat kaikki kuusi olla käytössä. Jokainen kehittää omien sisäisten taipumustensa mukaisen yhdistelmänsä. (Ayalon 1995: 25 - 28.)

Tässä opinnäytetyössä kehittynyt selviytymismalli kuvaa Rauman Seudun Katulähettyksen asiakastyöntekijöiden työstä aiheutuvista peloista selviytymistä. Selviytymismallia lähdettiin rakentamaan selviytymiskeinojen käytön useuden perusteella. Selviytyjiksi määriteltiin tässä työssä ne, jotka olivat käyttäneet selviytymiskeinoja usein tai melko usein. Ainoastaan yksi haastateltavista ei osannut sanoa tarvitsisiko tukea pelosta selviytymisessä. Haastateltavat puhuivat ns. "positiivisista selviytymismenetelmistä" ja käyttivät mielellään "suoran toiminnan keinoja". Kts. kuvio 1.

Selviytyminen voidaan nähdä prosessina, joka on esitetty kuviossa 1. Pelkoa tuottavan tilanteen jälkeen yksilö arvioi yksilöllistä selviytymistarvetta. Selviytymiskeinojen käyttö katsotaan johtavan peloista selviytymiseen tai siihen, että henkilö ei koe tarvitsevansa selviytymiskeinoja. Kehitetystä mallista Rauman Seudun Katulähettyksen asiakastyöntekijöiden selviytymistä työstä aiheutuvista peloista edisti sosiaalisen tuen käyttäminen. (Ks. kuvio 1.) Sosiaalisessa tuessa erityisesti pelkoa tuottavista tilanteista keskustelemisen ja asioiden läpikäymisen työkaverin tai kollegan sekä puolison kanssa havaittiin edistävän peloista selviytymistä. Kokemusten ja mielipiteiden jakaminen työkaverin kanssa koettiin tärkeäksi pelon käsittelyssä ja siitä selviytymisessä. Esimiehen/lähiesimiehen tuen nähtiin olevan tärkeä selviytymisen kannalta etenkin, jos oli tapahtunut henkilön mielestä vakavampi pelkoa tuottava tilanne. Asian läpikäyminen esimiehen/lähiesimiehen kanssa vahvisti omaa mielikuvaa tapahtuneesta ja omasta toiminnasta. Esimiehen tuen avulla asia sai oikeat mittasuhteet.

Myös tunne, ettei ollut yksin asian kanssa, edisti peloista selviytymistä. Työpaikan ulkopuolisesta tuesta kuten avio- tai avopuolison tuki nähtiin erityisen tärkeäksi pelosta selviytymisessä. (Kuvio 1.) Työpaikan tuessa erityisesti asioiden jälkipuinti työpaikalla havaittiin merkittäväksi apukeinoksi selviytymisessä. Asioiden jälkipuin-

nilla koettiin olevan vaikutusta omien ajatusten selkiyttämisessä ja reaktioita tapahtuneesta, jota on käyty läpi muiden mahdollisesti tilanteessa olleiden kanssa. (Kuvio 1.) Työntekijöiden ammattitaidon lisääntymisellä organisaatiossa nähtiin olevan apua selviytymisessä. Ammatillisuuden nähtiin lisäävän valmiuksia toimia erilaisissa tilanteissa, mikä toi varmuutta omaankin toimintaan. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Rauman Seudun katulähetysten asiakastyöntekijöiden selviytymismalli

11 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

11.1 Tulosten tarkastelu

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää pelkojen yhteyttä työhyvinvointiin asiakastyötä tekevien työntekijöiden osalta Rauman Seudun Katulähetöksessä. Tavoitteena oli saada tietoa niistä pelkotekijöistä, joilla oli yhteyksiä työntekijöiden työhyvinvointiin. Lisäksi tavoitteena oli tunnistaa kehittämistarpeita eri osa-alueilta työhyvinvoinnin kehittämiseksi.

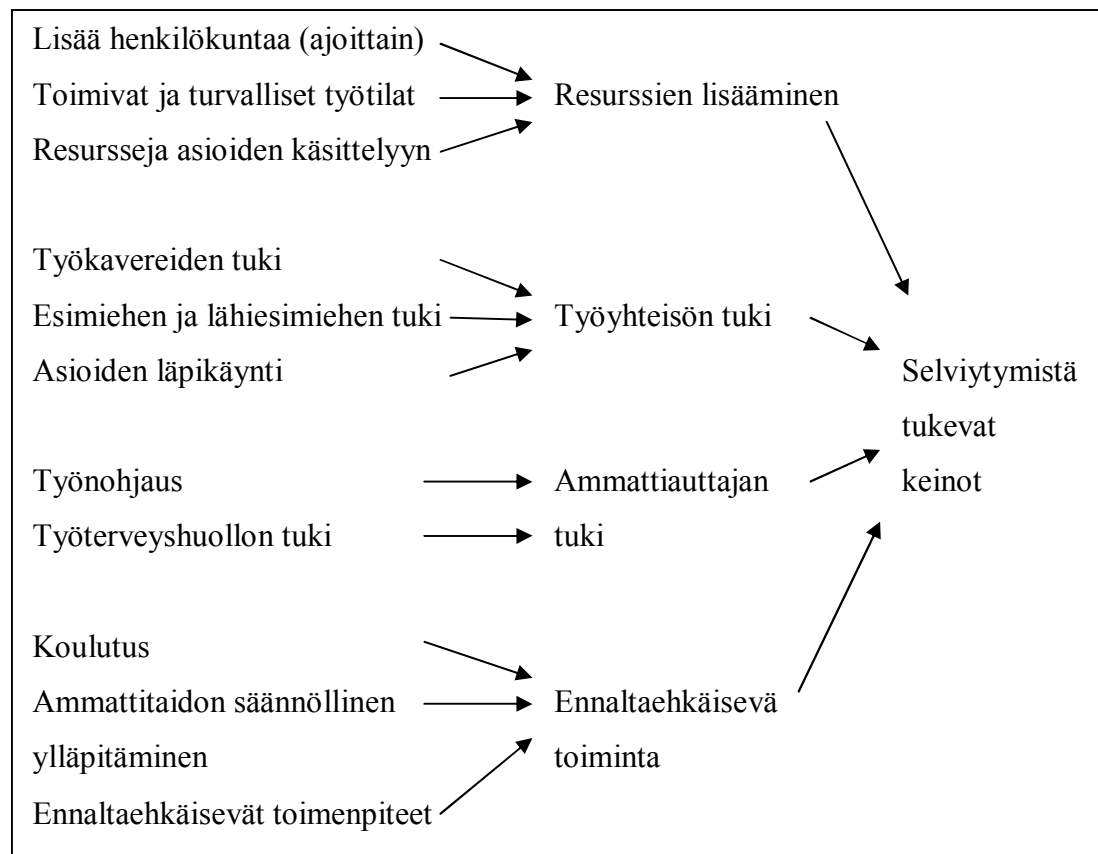
Tässä tutkimuksessa muodostui työstä aiheutuvista peloista selviytymismalli selviytymiskeinojen käytön perusteella. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan esittää seuraavat johtopäätökset: Kaikki kahdeksan haastateltavaa työntekijää olivat kokeneet jonkin asteisia työstä aiheutuvia pelkoja. Usein kuvattiin pelon tunnetta lievänä mutta joissakin yksittäisissä tapauksissa pelon tunnetta koettiin voimakkaammin. Pelon kuvailtiin olevan tavallisesti hetkellistä ja liittyi johonkin nopeasti ja satunnaisesti kehittyvään asiakastyötilanteeseen. Näissä tapauksissa pelon tunteen koettiin helpottavan tilanteen ollessa ohi. Kaikki haastateltavista olivat kokeneet pelkoa työssään satunnaisesti ja kuvailivat kokeneensa pelkoa viikoittain, kuukausittain tai sitäkin harvemmin.

Pidempään kestänyt pelon tunne liittyy tavallisesti tilanteisiin, joissa henkilö kokee tapahtuneen jotain vakavampaa, kuten asiakkaan kuolema. Asiakastyöhön liittyvät tapahtumat, jotka lisäävät henkistä painetta, voivat laukaista erilaisia pelkotiloja aina fobiasta paniikkihäiriöön asti. Tutkimukseen osallistuvat työntekijät eivät kuitenkaan kokeneet pelkoa tuottavien tilanteiden aiheuttavan pidempikestoista ahdistusta tai fobian tuntemuksia. Pelkoa tuottavista tilanteista selvittiin erilaisten selviytymiskeinojen avulla.

Pelkoa aiheuttivat tekijät, jotka olivat tapahtuneet itselle tai toiselle työntekijälle tai jotka olivat tapahtuneet Katulähetöksen toisessa yksikössä. Asiakastyössä pelkoa aiheuttavat usein muun muassa väkivalta- ja uhkatilanteet, asiakasturvallisuus, sekä

resurssien ja työntekijöiden riittävyys. Katulähetyksen asiakastyötä tekevillä työntekijöillä pelko ilmenee fyysisenä, psyykkisenä ja käytöksellisenä reagoitina.

Pelon uhkakuvat liittyvät turvattomuuteen, uhkaan työtilanteista selviytymisestä, uhkaan sekä uhkaan virheiden ja toiminnan seuraamuksista. Pelkoa tuottaneita tilanteita käsitellään usein keskustellen työkaverin, avo- tai aviopuolison kanssa tai esimiehen kanssa. Rauman Seudun Katulähetyksessä työskentelevät työntekijät käyttävät useita erilaisia selviytymiskeinoja, joista yleisimmät ovat ongelmasuuntautunut selviytymisen ja sosiaalinen tuki. Työstä aiheutuvista peloista selviytymistä on pyrittävä tukemaan ja löytämään tehokkaita selviytymiskeinoja, jotta työntekijät jaksavat ja viihtyvät haasteellisessa työssä. Työstä aiheutuvista peloista muodostunut selviytymismalli pohjautuu selviytymiskeinojen käyttämiseen. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Toiveita tukikeinoiksi pelosta selviytymisessä

Aikaisemmissa tutkimuksissa on keskitytty usein henkilökunnan stressin tutkimiseen ja siitä selviytymiseen (Mikkola 2013.) Asiakastyötä tekevien työntekijöiden pelon uhkakuvista ja pelon ilmenemisestä on myös niukasti tutkittua tietoa. Tämä tutkimus

tuotti uutta tietoa peloista ja niiden uhkakuvista. Tulosten perusteella pelkoa aiheuttavia tekijöitä on useita. Yleensä pelko ilmenee hetkellisenä tuntemuksena. Pelosta selviytymisessä käytettiin useita eri selviytymiskeinoja ja yleisimmin ongelmasuuntauneita selviytymiskeinoja ja sosiaalista tukea.

Ongelmasuuntautunut selviytyminen on luonteeltaan adaptiivista ja tilanteeseen orientoitunutta. Tunnesuuntautunut selviytyminen pyrkii vähentämään selviytymisvaatimuksen vaikutusta yksilöön vähentämällä epämiellyttäviä tuntemuksia. Tunnesuuntautuneisuus korostuu, kun halutaan ylläpitää toivoa ja kieltää tosiasiat, mikä estää yksilöä kohtaamasta todellista tilannetta. (Puotiniemi - Kyngäs: 2000: 283, 284.)

Mikkolan (2013) väitöskirjan selviytymismallissa selviytymistä mitattiin lyhennetyllä COPE-mittarilla. Selviytymisestä muodostui neljä summamuuttujaa: ongelmasuuntautunut selviytyminen, sosiaalinen tuki, tunnesuuntautunut selviytyminen ja välttely. Selviytymiskeinoista käytettiin eniten ongelmasuuntautunutta selviytymistä. Ongelmasuuntautuneeseen selviytymiseen kuuluivat suunnittelu, aktiivinen selviytyminen, hyväksyminen ja myönteinen uudelleentulkinta. Eniten näistä yksittäisistä selviytymiskeinoista oli käytetty hyväksymistä ja suunnittelua. Ongelmasuuntautunutta selviytymiskeinoa olivat käyttäneet kaikki tutkimukseen osallistuneet ainakin joskus. (Mikkola 2013, 107.)

Kuten Andrékin toteaa, pelko on elämää ylläpitämä kokemus ja se auttaa ihmisiä pysymään hengissä ja turvassa. Pelon tunne on ihmiselle välttämätön elinehto, jotta ihminen on turvassa. (André 2004, 101–106.) Sandström (2010, 219) ja Andrén ovat yhtä mieltä myös siitä, että pelko ei välttämättä ole vain negatiivinen tunne, vaan pelon kokeminen voi olla tietyssä tilanteessa ihmisen hyvinvoinnin kannalta elintärkeää. Ikonen (2000, 13) määrittää selviytymisen ihmisen henkilökohtaiseksi kokemukseksi ja tuntemukseksi pärjäämisestä. Selviytyminen on yksilöllistä, subjektiivista ja kokemuksellista.

Tässä tutkimuksessa saadut tulokset saavat tukea myös avointen kysymysten tuloksista. Jokainen kokee pelon yksilöllisellä tavalla. Toiselle sama tilanne saattaa aiheuttaa pelkoa, kun toinen kokee sen normaaliin työhön kuuluvaksi haasteelliseksi

tilanteeksi. Selviytyminen on samalla tavoin yksilöllinen kokemus, ja toiselle selviytymiseen pelkoa aiheuttavasta tekijästä saattaa riittää keskustelu tapahtuman jälkeen.

Mallin haasteena onkin löytää jokaiselle sopiva ja tehokas selviytymiskeino. Selviytymismalli tuo esille erilaisten selviytymiskeinojen samanaikaisen käytön, jossa yhdistyvät sekä työpaikan sisäiset että työn ulkopuoliset selviytymiskeinot. Asiakastyötä tekevien työntekijöiden selviytymiseen tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota ja voimavaroja. Näin pystytään edesauttamaan työntekijöiden jaksamista ja viihtymistä asiakastyössä sekä turvaamaan ammattitaitoisten työntekijöiden saatavuus tulevaisuudessakin.

11.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia arviointitapoja. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa tulosten luotettavaa toistettavuutta. Reliabelius voidaan todeta esimerkiksi siten, että kaksi arvioijaa päätyy samaan tulokseen. Validius tutkimuksessa tarkoittaa menetelmän kykyä mitata tavoiteltua asiaa niin kuin on ollut tarkoitus. Joskus tutkittavat saattavat vastata eri asioihin kuin esimerkiksi on ollut tarkoitus kysyä (Hirsjärvi ym. 2009, 231 - 232; Tuomi & Sarajärvi 2009, 131 - 134). Laadullisessa tutkimuksessa validius tarkoittaa kuvauksen ja siihen liitettyjen tulkintojen yhteensopivuutta. Sitä kohentaa tutkijan tarkka kuvaus tutkimuksen toteuttamisesta. Aineiston tuottamisen olosuhteet tulee kertoa totuudenmukaisesti ja selvästi (Hirsjärvi ym. 2009, 231- 232; Tuomi & Sarajärvi 2009, 135-138).

Laadullisin menetelmin kerätty tieto on tutkijakohtaista eli tutkija itse on tärkein tutkimusväline. Tällöin tutkimusaineistoa tarkastellaan subjektiivisista lähtökohdista. Vilkan (2011, 105) mukaan subjektiivisen tiedon merkittävyyteen vaikuttavat aika, paikka, sosiaalinen tilanne, kieli ja intiimiys. Ainoa tapa osoittaa tutkimuksen validius on kertoa tutkimusraportissa yksityiskohtaisesti kaikki, minkä oletetaan helpottavan tutkimuksen itsenäistä arvioimista. Laadullisen tutkimuksen validius perustuu tutkimusprosessin yksityiskohtaiseen kuvaamiseen.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuus on keskeinen tekijä aineiston luokittelussa. Lukijalle tulee selkeästi kertoa luokittelun perusteet ja kulku. Tulosten tulkinnassa tulee esittää teoreettiset perustelut tulkinnalle, jotta lukijalla on mahdollisuus seurata tulosten tulkintaa. Lukijaa voi auttaa jos tuloksia rikastutetaan suorilla lainauksilla (Hirsjärvi ym. 2009, 233).

Tutkijan velvoite on tutkimustulosten raportointi. Raportointi tarkoittaa avoimuutta, rehellisyyttä ja tarkkuutta tutkimuksen kaikkien vaiheiden raportoinnissa. Eettisiin velvollisuuksiin kuuluu raportoida tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden kuvaus tutkitusta ilmiöstä mahdollisimman totuuden mukaisesti, jossa voi käyttää apuna työntekijöiden käyttämiä lainauksia. On kuitenkin huolehdittava, ettei kukaan voi tunnistaa lainauksista tutkimukseen osallistunutta henkilöä. (Kylmä, Pietilä, Vehviläinen-Julkunen 2001, 72.) Tutkimustulosten raportoinnissa käytettiin suoria lainauksia haastateltavien kertomuksista tuomaan tutkimustuloksiin luotettavuutta sekä elävöittämään tekstiä. Opinnäytetyössä on huolehdittu, ettei lainauksista saa käsitystä tutkimukseen osallistuneiden henkilöllisyyksistä tai organisaatioista.

Hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen noudattamista, kuten yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä ja tulosten esittämisessä, muiden tutkijoiden työn ja saavutusten asianmukaista huomioonottamista ja omien tutkimustulosten rehellistä esittämistä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 130). Uskottavuus tarkoittaa tutkimuksen ja sen tulosten uskottavuutta sekä sen osoittamista tutkimuksessa. Tutkimuksen tekijän on varmistettava, että tutkimustulokset vastaavat tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden käsityksiä tutkimuskohteesta. (Kylmä & Juvakka 2007, 128.)

Opinnäytetyössä työntekijöiden haastattelut nauhoitettiin, jolloin haastattelujen sisältö oli toistettavissa sen alkuperäisessä muodossa. Pyrkimyksenä oli tuottaa realistista ja uskottavaa tietoa tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Refleksiivisyys tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tekijän on oltava tietoinen lähtökohdistaan tutkimuksen tekijänä (Kylmä & Juvakka 2007, 139). Opinnäytetyön luotettavuutta arvioitaessa on muistettava, että osallistujat tuottivat tietoa omakohtaisista kokemuksistaan. Vastavat kokemukset voivat olla erilaisia, mikäli tutkittava ilmiö toistettaisiin eri osallistujilla. Omakohtaisten kokemusten merkitys korostuu tässä opinnäytetyössä.

Tutkimuksen tekijällä on laaja-alainen vastuu. Laadullisessa tutkimuksessa eettisyyden haasteet syntyvät esimerkiksi vaikutuksista, joita tutkimuksella voi olla osallistuvien henkilöiden elämään. Aiheen valinta ja tutkimuskysymyksien muodostaminen ovat osa merkittäviä eettisiä ratkaisuja. (Kylmä & Juvakka 2007, 144.) Haastatteluun osallistuneet henkilöt kertoivat avoimesti omista kokemuksistaan. Toiset haastatteluun osallistuneet henkilöt kokivat haastattelun mukavana vaihteluna omaan päiväänsä. Haastattelun loputtua varmistin vielä jokaisen osallistujan hyvinvoinnin ennen heidän poistumistaan haastattelutilanteesta. Jokainen osallistuja kertoi voivansa hyvin, eikä haastattelusta jäänyt ahdistavaa tai ikävää olotilaa.

Opinnäytetyön luotettavuutta lisää osallistujien ohjeistus haastattelua varten. Haastatteluun suostuneet henkilöt olivat saaneet tietoa siitä, mihin tarkoitukseen haastattelu tehdään ja mitä aihepiiriä opinnäytetyö käsittelee. Tämän opinnäytetyön haastatteluun osallistuneina ihmisiä on kuvattu aikaisemmin. Osallistujien kuvaus ei kuitenkaan voi olla liian tarkka, sillä osallistujien tunnistamattomuus on osa opinnäytetyön eettisiä periaatteita.

Tutkimustulokset palautetaan työelämään hyödynnettäviksi ja edelleen kehitettäviksi työhyvinvoinnin edistämisen ja tukemisen lisäämiseen. Haastatteluun osallistuneet henkilöt saavat tiedon opinnäytetyön tuloksista. Valmis opinnäytetyö annetaan Rauman Seudun Katulähetys ry:lle työntekijöiden luettavaksi.

11.3 Tutkimuseettiset kysymykset

Tutkimuksen aihe valikoitui yhdessä Rauman Seudun Katulähetys ry:n toiminnanjohtajan kanssa käydyssä keskustelussa. Aiheen valintaa ohjasi selkeästi Rauman Seudun Katulähetys ry:n tarpeet ja kiinnostuksen kohteet. Lähdin avoimin mielin suunnittelemaan tutkimuksen tekemistä myös sillä ajatuksella, että tutkimuksesta olisi käytännön hyötyä Rauman Seudun Katulähetys ry:lle. Mahdollisia aiheita oli useita ja lopulta tutkimuskohteeksi valittiin pelot työyhteisössä ja niiden yhteydet työhyvinvointiin Katulähetys ry:n työntekijöiden asiakastyötä tekevien työntekijöiden kuvaamina. Siihen liittyvää tutkimusta ei ole aikaisemmin tehty. Pelko käsitteenä on

myös ajankohtainen ja mielenkiintoinen ja tutkimusta oli senkin vuoksi kiehtovaa lähteä tekemään.

Tutkimuksen tekeminen arkaluonteisesta viitekehystä on haasteellista. Työntekijöiden pelon kokeminen työssä on arkaluonteinen asia, jolloin tutkimusta tehdessä tulee olla hienovarainen. Pelkojen kokemiseen voi liittyä häpeää ja ne ovat ovot niin henkilökohtaisia. On tärkeää voida luoda avoin ja luotettava ilmapiiri, jotta tutkimukseen osallistuvat työntekijät eivät tunne oloaan painostetuksi. Tutkimuksen toteuttamisen kannalta on myös tärkeää, että tutkimuksen tekijällä on toimiva luottamussuhde työntekijöiden kanssa. Ilman tutkijan työntekijän keskinäistä luottamusta tutkimusta näin arkaluonteisessa tilanteessa on mahdotonta toteuttaa. Tätä tilannetta helpotti kuitenkin se, että tutkimuksen tekijänä työskentelen samassa organisaatiossa. Kuulan (2011) mukaan ihmiset, jotka kokevat tutkimuksen aihepiirin liian arkaluonteiseksi itselleen, eivät yksinkertaisesti lähde osallistumaan tutkimukseen. Silloin heidän yksityisyyttään koskeva rajanveto näkyy päätöksinä olla osallistumatta. (Kuula 2011, 136-137.)

Tutkimusetiikka tarkoittaa hyvän tieteellisen käytännön noudattamista läpi koko tutkimusprosessin. Se velvoittaa kaikkia tutkimuksen tekijöitä. (Vilkkä 2005, 29.) Tutkimuksen tulokset vaikuttavat eettisiin ratkaisuihin, mutta samalla eettiset kannat vaikuttavat tutkijan tieteellisessä työssään tekemiin ratkaisuihin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 125). Yleensä tutkimusetiikka luokitellaan normatiiviseksi etiikaksi. Se pyrkii vastaamaan kysymykseen oikeista säännöistä, joita tutkimuksen tekemisessä tulee noudattaa. Jo tutkimusaiheen valinta on tutkijalle eettinen ratkaisu. On pohdittava yhteiskunnallista merkitystä samoin kuin tutkimuksen vaikutusta siihen osallistuviin ihmisiin. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 172, 176).

Haastattelin tutkimukseen kahdeksaa työntekijää. Kaikilta kysyttiin suostumusta tutkimuksen tekemiseen. Haastateltavat täyttivät ennen haastattelua kirjallisen suostumuksen tutkimuksen tekemiseen. Ennen haastatteluja on korostettu, että haastattelun voi keskeyttää milloin tahansa. Haastateltaville painotettiin myös, että ketään haastateltavista ei voi tunnistaa tutkimusraportista. Tiedossa on, että kaikki haastateltavat työskentelevät Rauman Seudun Katulähetyskeskuksessa ja heidän työnkuvanaan on asia-

kastyö. Muita taustatietoja en kysynyt heiltä juuri sen takia, ettei heitä voi tunnistaa mistään yhteydestä.

Kaikki tutkimukseen osallistuneet työntekijät olivat halukkaita yhteistyöhön. Työntekijöiden motivaatio näkyi erityisesti teemahaastatteluissa. Haastateltavat kertoivat mielellään kokemuksiaan peloista ja tunnelma oli kaikissa haastatteluissa rento. Aineistossa oli osittain sellaisia elementtejä, että niistä olisi voinut tunnistaa haastateltavan. Kuitenkin eettisestä näkökulmasta oli todella tärkeää toteuttaa tutkimus niin, ettei ketään voi tunnistaa. Aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

11.4 Jatkotutkimus ehdotukset

Jatkotutkimuksessa pelkoja voisi tutkia laajemmassa tutkimusympäristössä niin, että mukaan sisällytettäisiin erilaisia aloja ja työyhteisöjä. Tässä tutkimuksessa mukana olivat asiakastyötä tekeviä työntekijöitä, jotka olivat työskennelleet kyseisellä työpaikalla vähintään pari vuotta. Jatkossa voitaisiin selvittää tarkemmin eri ammattiryhmien selviytymisen erityispiirteitä ja tarpeita, jotta selviytymistä pelkoa tuottavista tilanteista työssä voitaisiin tukea tehokkaammin. Tässä opinnäytetyössä työntekijöiden selviytymistä mitattiin teemahaastattelujen avulla. Pelontunteen mittaamisessa käytettiin visuaalianalyysi (VAS) asteikkoa. Jatkotutkimusta varten erilaisia mittareita voisi kehittää, jotta selviytymiskeinoista ja selviytymisestä voitaisiin saada yksityiskohtaisempaa tietoa. Tulevaisuudessa tulisi testata myös muita selviytymismittareita.

Tulokset osoittavat, että tutkimukseen osallistuvat työntekijät olivat käyttäneet useita eri selviytymiskeinoja. Useat haastatteluun osallistuneista ilmaisivat kuitenkin tarvitsevansa enemmän tukea peloista selviytymisessä. Jatkotutkimuksessa voitaisiin korottaa työyhteisön voimavaroja ja tarjolla olevia tukitoimia, jotta tukea tarvitseva voitaisiin ohjata tukitoimien piiriin. Tässä tutkimuksessa tutkittiin selviytymistä käytettyjen selviytymiskeinojen perusteella ja niiden koettua auttavuutta selviytymisprosessissa. Jatkotutkimuksessa voitaisiin kehittää selviytymistä tukeva malli työyhteisölle ja testata menetelmän tuottamia tuloksia. Jatkotutkimuksessa voitaisiin verrata eri menetelmillä saatuja tuloksia ja saada laajempaa tietoa peloista selviytymisestä.

Näin tuettaisiin työstä selviytymistä haasteellisessa työympäristössä. Saatujen tulosten perusteella on mahdollisuus myös edistää työhyvinvointia ja työssä jaksamista.

LÄHTEET

Askeleet hyvinvointiin 2015. Esite 3.9.2015. Rauman Seudun Katulähetys ry.

Askeleet työelämään 2015. Esite.10.9.2015.Rauman Seudun Katulähetys ry.

André, Christophe, Muzo 2004. Pienet pelot ja suuret fobiat. Suom. Salla Korpela. Keuruu: Otava.

Ayalon, Ofra 1995. Selviydyn! Yhteisön tuki ja selviytyminen. Jyväskylä: Mannerheimin lastensuojeluliitto.

Carver, Charles; Scheier, Michael; & Weintraub, Jagdish 1989. Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology* 56 (2), 267–283.

Endler, Norman & Parker, James 1990. Multidimensional assessment of coping: a critical evaluation. *Journal of Personality & Social Psychology* 58 (5), 844–854.

Eronen Anne; Kinnunen Petri; Virikko Paula & Wikman Minna 1999. Sosiaalibarometri 1999. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki

Folkman, Susan; & Moskowitz, Judith 2004. Coping: Pitfalls and promises. *Annual Review of Psychology* 55, 745–774.

Furman, Ben 2002. Perhosiä vatsassa. Apua pelkoihin, paniikkiin ja ahdistukseen. Tampere. Tammer-Paino Oy.

Hakanen, Jari 2004. Työuupumuksesta työnimuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Työ ja ihminen tutkimusraportti 27. Työterveyslaitos. Helsinki.

Heikkinen, Hannu; Rovio, Esa & Syrjälä, Leena 2008. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki. Hansa- print Direct Oy.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

- Hirvonen, Eila & Markkanen, Arja. (toim.) 2014. Yhdessä toimien. Järjestöt palvelujen tarjoajana ja hyvinvoinnin edistäjänä. Viitattu 23.8.2015. Saatavissa <https://www.theseus.fi/handle/10024/1560>, Theseus-aineisto.
- Hobfoll, Stevan 1989. Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist* 44 (3), 513–524.
- Hyssälä, Liisa 2009. Työhyvinvoinnilla tulevaisuuteen - seminaari 9.12.2009. Sosiaali- ja terveystieteiden tiedote 437/2009.
- Ikonen, Tuula 2000. Tuhkasta uusi elämä: selviytymisen teoreettiset ja käytännölliset lähtökohdat. Helsinki: Yliopistopaino.
- Imonen Kaj 2006. Suomalainen kansalaisyhteiskunta ja yhteiskunnan muutostrendit. Artikkelikokoelma tutkimushankkeesta ”Sosiaaliset innovaatiot, yhteiskunnan muutostyky ja taloudellinen menestys”. Helsinki: Sitra.
- Kallio, Eila & Kivistö, Sirkku 2013. Mieli työssä. Työterveyslaitos. Tampere: Tammerprint Oy.
- Kankkunen, Päivi & Vehviläinen-Julkunen, Katri 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Juva: WSOY pro OY.
- Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali 2014. Kolmas sektori. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 2.4.2015. <http://kans.jyu.fi/>
- Karasek, Robert & Theorell, Thöres 1990. Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life. Basic Books, New York.
- Kavonius Ilja 2000. Kolmas sektori ja työllisyys. Hyvinvointikatsaus 1/2000.
- Kivistö, Sirkku; Kallio, Eila & Turunen, Greta 2008. Työ, henkinen hyvinvointi ja mielenterveys. Sosiaali- ja terveystieteiden selvityksiä 33. Helsinki. Viitattu 6.5.2015.
- Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Toinen, uudistettu painos. Jyväskylä: Vastapaino.
- Kylmä, Jari; Pietilä, Anna-Maija & Vehviläinen-Julkunen, Katri 2001. Terveyden edistämisen etiikan lähtökohtia. Teoksessa Anna-Maija Pietilä, Tuovi Hakulinen, Eila Hirvonen, Päivikki Koponen, Eeva-Maija Salminen & Kirsi Sirola (toim.) Terveyden edistäminen. Uudistuvat työmenetelmät. Helsinki: WSOY. 62 – 76
- Kylmä, Jari; Juvakka, Taru 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Lahtinen, Eero; Koskinen-Ollonqvist, Pirjo; Rouvinen-Wilenius, Päivi & Tuominen, Päivi ym. (toim.) 2003. Muutos ja mahdollisuus – terveyden edistämisen tutkimuksen arviointi. Sosiaali- ja terveystieteiden selvityksiä 2003: 20-21.
- Lazarus, Richard & Folkman, Susan 1984. Stress, appraisal and coping. New York: Springer, cop.

Lati, Chili, Guthrie, Lori & Ward, Michael 2010. Comparison of the construct validity and sensitivity to change of the visual analog scale and a modified rating scale as measures of patient global assessment in rheumatoid arthritis. *Journal of Rheumatology* 37 (4), 717–722.

Leino-Kilpi, Helena. & Lauri, Sirkka 2003. Näyttöön perustuvan hoitotyön lähtökohdat. Juva: WSOY.

Lord, Jodi 2009. Identification of a dominant defence mechanism for children in their middle childhood in dealing with fear. University of South Africa.

Luotolinna-Lybeck, Helena 2003. Lapsipotilas teknisessä hoitoympäristössä. Esi-merkkinä virtsan refluksin gammakuvaustutkimus. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja C osa 193. Turun yliopisto.

Manka, Marja-Liisa 1999. Toptiimi: kohti tuottavaa, oppivaa ja positiivista työyhteisöä sekä henkilökohtaista hyvinvointia. Tampere: Tampereen yliopisto.

Manka, Marja-Liisa; Kaikkonen, Maija-Leena & Nuutinen, Sanna 2007. Hyvinvointia työyhteisöön – Eväitä kehittämistyön avuksi. Tampere: Euroopan Sosiaalirahasto, Tampereen yliopisto, Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, Viitattu 5.5.2015. Saatavissa : <http://www.uta.fi/synergos/projektit/tyhy/tyhyopas.pdf>

Marks Isaac 2007. Pelko – osa elämää. Suom. Anna Vihra. 2. painos. Espoo: Prometheus.

Mikkola, Riitta. 2013. Henkilökunnan kokema pelko ja selviytymiskeinot ensiapupoliklinikoilla, malli pelosta selviytymisestä. Tampereen yliopisto. Saatavissa <http://uta32-kk.lib.helsinki.fi/handle/10024/68157>

Möttönen Sakari & Niemelä Jorma 2005. Kunta ja kolmas sektori. Yhteistyön uudet muodot. Jyväskylä: PS-kustannus.

Möttönen, Sakari 2009. Ovatko järjestöt hyvinvointivaltion purkajia vai puolustajia? *Yhteiskuntapolitiikka* 74 (2009):1

Niemelä, Jorma. 2004. Hyvinvointivaltio tarvitsee kansalaisyhteiskuntaa. Teoksessa Mali Soininen. & Seppo Sulkko (toim.) Puheenvuoroja itäsuomalaisen päihdetyön tulevaisuudesta. Joensuu: Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ISO.

Otala, Leenamajja 2003. Hyvinvointia työpaikalle – tulosta toimintaan. Helsinki: WSOY.

Otala, Leenamajja & Ahonen, Guy 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Helsinki: Suomen ekonomiliitto & WSOY.

Paunonen, Marita & Vehviläinen-Julkunen, Katri 2006. Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Helsinki: WSOY.

Pietilä, Anna-Maija 2010. Terveystieteen edistämisen eettinen perusta. Teoksessa Anna-Maija Pietilä (toim.) Terveystieteen edistäminen- teorioista toimintaan. Helsinki: WSOY pro Oy.

- Poijula, Soili 2007. Lapsi ja kriisi: Selviytymisen tukeminen. Helsinki: Kirjapaja.
- Poteri, Riitta 1998. Meissä on ytyä! Selvitys valtakunnallisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnasta. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Helsinki: Edita.
- Puotiniemi, Tiina & Kyngäs, Helvi 2000. Psykiatrisessa osastohoidossa olevien lasten vanhempien selviytymisvaatimukset ja -keinot. *Hoitotiede*. Vol. 12 no 6.
- Rauramo, Päivi 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita.
- Roth, Susan & Cohen, Lawrence 1986. Approach, avoidance, and coping with stress. *The American Psychologist* 41 (7), 813–819
- Ruuskanen Petri; Selander Kirsikka. & Anttila Timo 2013. Palkkatyössä kolmannella sektorilla. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 20/2013.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 27.04.2015. Saatavissa <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>
- Saarenheimo, Marja & Suutama, Timo 2006. Elämänhallinta ja vanhuuteen sopeutuminen. Teoksessa: Lyytinen, Paula; Korkiakangas, Mikko & Lyytinen, Heikki (toim.) Näkökulmia kehityspsykologiaan: kehitys kontekstissään. 1.-7. p. Helsinki: WSOY, 454–470.
- Sandström, Marita 2010. Psykye ja aivotoiminta. Neurofysiologinen näkökulma. Helsinki: WSOY.
- Siltaniemi, Aki; Hakkarainen, Tyyne; Londén, Pia; Luhtanen, Marjukka; Perälähti, Anne & Särkelä, Riitta 2011. Kansalaisbarometri 2011. Hyvinvointi, palvelut ja osallisuus kansalaismielipiteissä. Helsinki: Suomen sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Sinisammal, Janne 2011. Työhyvinvoinnin ja työympäristön kokonaisvaltainen kehittäminen – tuloksia osallistuvista tutkimus- ja kehittämisprojekteista sekä asiantuntijahaastatteluilta. Oulun Yliopisto. Teknillinen tiedekunta. Tuotantotalouden osasto. Väitöskirja.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Kansallinen terveyserojen kaventamisen toiminta-ohjelma 2008-2011. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:16. Viitattu 19.6.2015. Saatavissa www.stm.fi.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Viitattu 10.5.2015. Saatavissa http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakennemuutos
- Taris, Toon 2008. Engagement at work: An emerging concept. *Work & stress* 22(3), 185-186.
- Taylor, Shelley & Stanton, Annette 2007. Coping resources, coping processes, and mental health. *Annual review of Clinical Psychology* 3, 377–401.

Toskala, Antero 1997. Pelot ja niiden voittaminen. Kohti uudenlaista rohkeutta. Juva: WSOY.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työhyvinvointi – uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. Työterveyslaitos 2009. Viitattu 9.4.2015. Saatavissa

http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/BWW_tyohyvinvointi_web.pdf

Työhyvinvointi kannattaa myös taloudellisesti. Työterveyslaitos 2014. Viitattu 10.5.2015. Saatavissa <http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tuottavuus/sivut/default.aspx>

Työterveyslaitos 2015. Viitattu 6.5.2015. Saatavissa

http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/terveyden_edistaminen_tyopaikalla/tyoyhteison_tyohyvinvointi/sivut/default.aspx

Viitala, Riitta. 2007. Henkilöstöjohtaminen – Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita

Vilka, Hanna 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Tammi.

Grönfors, Martti & Vilka, Hanna (toim.) 2011 Laadullisen tutkimuksen kenttätömenetelmät. Hämeenlinna: SoFia.

Virolainen, Harri 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand.

Wolman, Benjamin 1979. Lapsen pelot. Suom. Marja Teikari. Helsinki: Otava.

TEEMAHAASTATTELULOMAKE

Pelot työyhteisössä ja niiden yhteydet työhyvinvointiin Rauman seudun Katulähetyksen asiakastyöntekijöiden kuvaamina

1. Pelon tunnistaminen

1.1. Millä tavoin pelko ilmenee?

1.2. Millaiset tilanteet tai asiat aiheuttavat pelkoa?

1.3. Mitkä ovat pelon tunteeseen liittyvät uhkakuvat?

2. Pelon tulkinta

2.1. Minkä asteista pelkoa olet kokenut?

2.2. Kuinka kauan pelontunne on kestänyt?

3. Toiminta pelon tunteen poistamiseksi

3.1. Miten olet käsitellyt pelon tunnetta?

3.2. Mitkä ovat olleet voimavarasi kohdata ja käsitellä pelkoa?

3.3. Mitä toimenpiteitä haluaisit työyhteisössäsi kehittää pelon tunteen ehkäisemiseksi ja käsittelemiseksi?

4. Haluatko sanoa/kysyä vielä jotain?

Pelontunteen mittaamiseksi tutkimuksessani sovelletaan visuaalianalogisteikkoa (VAS).

VAS: Piirrä 10 cm pitkä vaakasuora jana, jonka vasemmassa päässä on 0, "ei pelkoa" ja oikeassa 10, "pahin mahdollinen pelko". Haastateltava merkitsee janaan kohdan, joka vastaa hänen senhetkisen pelkonsa voimakkuutta näiden kahden ääripään välillä. 0 ----- 10

Piirrän VAS-mittarin paperille ja annan haastateltavan piirtää raksi janalle keskustelun aikana.