

# TARINOITA KRIISITYÖSTÄ

Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksen asiakkaiden  
kokemuksia kriisityön merkityksestä elämässään

Paiju Juntunen ja Lilli Öhberg

Opinnäytetyö, syksy 2016

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Juntunen, Pajju & Öhberg, Lilli. Tarinoita kriisityöstä. Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksen asiakkaiden kokemuksia kriisityön merkityksestä elämässään. Helsinki, syksy 2016, 52 s., 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mikä merkitys kriisityöllä on ollut henkilöille, jotka ovat asioineet Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksessa. Opinnäytetyötutkimuksen aihe sai alkunsa SOS-kriisikeskuksen työntekijöiden kiinnostuksesta, mitä heidän työnsä merkitsee asiakkaille kriisitapaamisten jälkeen.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, johon haastateltiin kuutta SOS-kriisikeskuksessa asioinutta henkilöä toukokuussa 2016. Opinnäytetyötutkimuksessa oli olennaista, että haastattelut järjestettiin neljästä kuuteen kuukautta asiakkuuden päättymisen jälkeen. Tutkimusaineisto opinnäytetyötä varten kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, johon kuului vahva narratiivinen painotus. Litteroitu aineisto analysoitiin induktiivisen sisällönanalyysin keinoin, jonka pohjalta muodostettiin opinnäytetyön tutkimustulokset.

Tulosten mukaan kaikki haastateltavat kokivat SOS-kriisikeskuksen kriisiavulla olleen heille merkittävää kriisin läpikäymisen ja avun kokemisen kannalta. Tähän kokemukseen vaikuttivat SOS-kriisikeskuksen tavoitettavuus, turvallinen ja luotettava ympäristö sekä laadukas työskentely kriisityöntekijän kanssa. Nopea avunsaanti, turvallinen ympäristö ja ilmapiiri sekä keskustelu ammattilaisen kanssa olivat keskeisiä tekijöitä avun kokemuksen kannalta. Yksilöllisen prosessin kannalta kriisityön merkitys korostui etenkin koetun kriisin ja kriisitapaamisten päättymisen jälkeen. Kriisitapaamiset olivat vahvistaneet haastateltavien elämönhallintataitoja ja kriisin kokonaisvaltainen käsittely auttoi hyväksymään tapahtuneen osaksi omaa elämää.

Kriisityön kehittämistarpeita haastateltavien oli vaikeaa arvioida. Kehittämistarpeiksi ilmeni palvelun näkyvyyden lisääminen, henkilöstöresurssien huomioiminen palvelun ruuhkautumisen ehkäisemiseksi sekä syventävän tiedon lisääminen työntekijöille tietyistä aihealueista. Tulosten perusteella kriisityö koettiin kuitenkin merkittäväksi tekijäksi osana selviytymistä vaikeasta elämäntilanteesta.

Asiasanat: SOS-kriisikeskus, kriisityö, kokemus, merkitys, tarina

## ABSTRACT

Juntunen, Paiju and Öhberg, Lilli. Stories about crisis work. The meaning of crisis work for the customers of SOS-crisis center, Finnish Mental Health Association. 52 p., 3 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Autumn 2016.

Diaconia University of Applied Sciences, Degree Program in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of this thesis was to study the meaning of crisis work experienced by the customers of SOS-crisis center in Helsinki. SOS-crisis center is part of Finnish Mental Health Association. SOS-crisis center provides low key, non-cost crisis help by trained crisis workers. The subject for this thesis was commissioned by the crisis workers, of whom were interested in the meaning of their work for the customers after they end their customership at SOS-crisis center.

This thesis is a qualitative research which subject material was collected with half-structured theme-interview with strong narrative emphasis. The study was conducted by interviewing six former customers of SOS-crisis center, four to six months after their customership had ended at SOS-crisis center. The time period between customership ending at the SOS-crisis center and the interview was crucial for this study. The passage of time provides an important perspective when considering the meanings of experiences. The research interviews were arranged at Diaconia University of Applied Sciences in Helsinki and were transcribed in order to ensure reliability of the study. Subject material was analyzed with the method of content analysis.

The results of this study showed that crisis work is valuable for the customers of SOS-crisis center in order to recover from the crisis. Accessibility, safe environment and the quality of crisis work were the main experiences that made the crisis work valuable. These factors supported personal progress of the interviewed group to recover from the crisis and made them feel helped in a difficult life situation. Meetings with crisis workers at the SOS-crisis center contributed their emotional processing and strengthened their life management skills.

Development issues for SOS-crisis center and the crisis work were difficult to assess by the interviewed group. Visibility growth for SOS-crisis center, stronger HR resourcing in order to prevent congestion in the service and deeper knowledge of certain themes via training for the crisis workers were the few development ideas. Still the crisis work, provided by SOS-crisis center, was considered to be significant and valuable quarter of help according to the results of this study.

Keywords: SOS-crisis center, crisis work, experience, meaning, story

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 KRIISITYÖ SUOMESSA .....	7
2.1 Kriisityö.....	7
2.2 Kriisityön tausta ja nykytila .....	8
3 SUOMEN MIELENTERVEYSSEURA.....	10
3.1 Toiminta ja strategia .....	10
3.2 Kriisikeskusverkosto .....	11
3.2.1 Matalan kynnyksen palvelut.....	12
3.2.2 Helsingin SOS-kriisikeskus .....	13
4 AIEMMAT TUTKIMUKSET .....	14
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	16
5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet .....	16
5.2 Tutkimusmenetelmä ja aineisto .....	17
5.3 Aineiston kerääminen.....	18
5.4 Aineiston analyysi.....	21
5.5 Analyysiluokat .....	23
6 TUTKIMUSTULOKSET .....	25
6.1 Tavoitettavuus .....	25
6.2 Ympäristö .....	28
6.3 Palvelun laatu.....	30
6.4 Yksilöllinen prosessi .....	36
7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	42
8 POHDINTA .....	46
8.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	46
8.2 Kehittämisideoita ja jatkotutkimusaiheita .....	48
8.3 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu.....	50

LÄHTEET .....	54
LIITE 1: Haastattelulupa. ....	57
LIITE 2: Haastattelurunko. ....	58
LIITE 3: Esimerkki analyysiprosessista.....	59

## 1 JOHDANTO

Jokainen meistä voi kohdata järkyttävän tapahtuman elämän aikana. Ihmissuhteen katkeaminen, avioero, vakava sairastuminen, läheisen kuolema, onnettomuus tai rikoksen kohteeksi joutuminen ovat esimerkkejä tapahtumista, jotka voivat laukaista kriisitilanteen kenen tahansa elämässä. Reaktiot ovat yksilöllisiä, mutta noudattavat yleensä luonnollisia, psyykkisen kriisin vaiheita. Kriisitilanteissa keskustelulla ja toisen ihmisen läsnäololla on todettu olevan merkittävä vaikutus selviytymisen kannalta. (Henriksson & Lönnqvist 2014, 1; Castrén, Korte & Myllyrinne 2012.)

Vaikeissa elämäntilanteissa läheiset ihmissuhteet korostuvat keskusteluavun ja tuen näkökulmasta (Saari 2008, 71). Läheisten ihmisten tuki ei kuitenkaan aina riitä ja ammattilaisen puoleen on syytä kääntyä mikäli omat voimavarat tuntuvat loppuvan, oireet pahenevat tai itsetuhoiset ajatukset valtaavat mielen. (Castrén, Korte & Myllyrinne 2012.)

Suomen Mielenterveysseura on tehnyt ammatillista kriisityötä jo yli neljänkymmenen vuoden ajan. Järjestö tarjoaa keskusteluapua vaikeissa elämäntilanteissa oleville päivystävän kriisipuhelimen, Tukinet-verkkokriisikeskuksen ja valtakunnallisesti kattavan kriisikeskusverkoston kautta. (Suomen Mielenterveysseura 2015.) Nämä palvelut täydentävät kunnallisia palveluita ja niiden merkitys osana Suomen palvelujärjestelmää on näkemyksemme mukaan erittäin olennainen.

Tavanomaisesta kriisityöstä on tehty vähäisesti tutkimuksia Suomessa (Ollikainen 2009, 14). Uuden tutkimustiedon tuottaminen oli merkittävä tekijä opinnäytetyön toteuttamiselle. Opinnäytetyön aineiston kautta SOS-kriisikeskus saa tietoa työstään ja mahdollisuuden kehittää toimintaansa. Olemme kiinnostuneita siitä, mikä merkitys kriisityöllä on ollut asiakkuuden aikana ja sen päätyttyä. Haluamme tässä opinnäytetyössä antaa erityisesti äänen heille, jotka ovat asioineet Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksessa.

## 2 KRIISITYÖ SUOMESSA

### 2.1 Kriisityö

Kriisityön käsitteellä viitataan lähdekirjallisuudessa ensisijaisesti (esim. Saari 2008, 108–109) prosessiin, joka alkaa, kun useista henkilöistä koostuvaa yhteisöä kohtaa jokin äkillinen, järkyttävä tapahtuma, onnettomuus tai katastrofi. Kriisiapua tarjotaan tilanteen mukaan yksilöille ja ryhmille. Tätä kutsutaan akuutiksi kriisityöksi. Saaren (2008, 109) mukaan akuutin kriisityön tavoitteena on saada järkyttävän tapahtuman kohdanneen yhteisön ja sen jäsenten traumaattiset reaktiot hallintaan yksilö- ja ryhmäkeskustelujen avulla. Akuutin kriisityön ominaispiirteisiin kuuluu tuen tarjoaminen aktiivisesti eli palvelut tuodaan niitä tarvitsevien luo (Saari 2008, 96–97).

Suomessa kunnilla on ensisijainen velvollisuus järjestää asukkailleen akuuttia eli välitöntä kriisiapua. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2010/1326 & Pelastuslaki 2011/379.) Näitä palveluja täydentävät kolmannen sektorin kriisiavun palvelut. Tässä opinäytetyössä tutkimme tätä, kolmannen sektorin tarjoamaa ammatillista, matalan kynnyksen psykososiaalista tukea. Tätä kutsutaan tavanomaiseksi kriisityöksi, jota tarjoavat Suomessa esimerkiksi erilaiset kansalaisjärjestöt jatkokyöskentelynä akuutin kriisityön jälkeen. Tavanomainen kriisityö on tyypillisesti yksilötyökentelyä, jossa asiakas hakeutuu itse asiantuntijan luo. (Saari 2008, 171.)

Tavanomaisessa kriisityössä nojataan samoihin kriisipsykoterapeuttisiin periaatteisiin, joita käytetään myös akuutissa kriisiavussa. Nämä periaatteet perustuvat teoreettisesti psykologiseen sopeutumisprosessiin, joka käynnistyy ihmisen kohdatessa jotain äkillistä ja järkyttävää. Kriisityön keskeinen tavoite on tukea ja vahvistaa mielen luonnollista prosessia ja sen eri vaiheita. Ammattihenkilön tuella kriisin kokenut ihminen pystyy käsittelemään myös sellaisia tunteita ja uhkaavia ajatuksia, joita hän ei välttämättä pystyisi käsittelemään omien läheistensä kanssa. Tämä muodostaa ammatillisen kriisityön todellisen arvon ja merkityksen. (Saari 2016.)

## 2.2 Kriisityön tausta ja nykytila

Suomen kriisityön toimintamalli on saanut alkunsa 1990-luvun alussa, jolloin norjalainen auttamismalli rantautui Suomeen katastrofipsykologisen koulutustilaisuuden myötä (Saari & Hynninen 2010, 43; Rautakorpi 2006, 28). Jo toisen maailmansodan aikana Suomessa on oltu kiinnostuneita ihmismielen vaikutuksista äärimmäisissä olosuhteissa (Rautakorpi 2006, 28). Vuonna 1976 Lapuan patruunatehtaan onnettomuuden jälkeen Suomessa alettiin kiinnittämään huomiota psyykkisiin reaktioihin ja niistä selviytymiseen (Pääkkönen 2016). 1990-luvun alussa Pietarsaaressa käynnistettiin ensimmäinen kunnallinen akuutin kriisityön työryhmä Krister Anderssonin johdolla. Pian tämän jälkeen kriisityön toimintamalli levisi ympäri Suomen. (Saari & Hynninen 2010, 43.)

Suomen kriisityön kehitykseen ovat vaikuttaneet suomalaisia koskettaneet tapahtumat ja suuronnettomuudet. M/S Estonian uppoaminen vuonna 1994 oli kriisityön kannalta käänntekevä tapahtuma. Sen jälkeen useita kriisiryhmiä perustettiin eri puolille Suomea. Suurimmat kaupungit kuten Helsinki, Turku ja Tampere aktivoituvat viimeisinä kriisiryhmien organisoinnissa. (Saari & Hynninen 2010, 43–44.)

Lähihistoriassa tapahtuneet suuronnettomuudet ovat vaikuttaneet kriisityön myöhempään kehitykseen. Jokelan kouluampuminen vuonna 2007 loi pohjan kriisityöryhmien työskentelytapoihin suuronnettomuustilanteissa. (Pääkkönen 2016.) Jokelan ja Kauhajoen kouluampumisten jälkeen sosiaali- ja terveysministeriön tuella perustettiin kriisityöryhmä-hankkeet, joiden aikana tarjottiin kriisityötä eri muodoissa (Saari 2013, 21).

Suomen kunnallisten kriisiryhmien pääasiallinen työ keskittyy arkielämän traumaattisiin tapahtumiin. Samat kriisiryhmät toimivat niin suuronnettomuustilanteissa kuin arkielämän järkyttävien tapahtumien auttajana. Tämä yhdistelmä tekee suomalaisesta kriisityön toimintamallista ainutlaatuisen maailmanlaajuisesti. (Saari & Hynninen 2010; 43, Saari 2016.) Akuutin kriisityön ryhmät työskentelevät kuntaorganisaatioissa pääasiallisesti terveyskeskusten yhteydessä. Näitä palve-



luja tukevat eri kansalaisjärjestöjen tuottamat kolmannen sektorin palvelut. Suomen Mielenveysseura on näistä merkittävin ammatillisessa kriisityössä. (Ollikainen 2009, 17–18.)

## 3 SUOMEN MIELENTERVEYSSEURA

### 3.1 Toiminta ja strategia

Vuonna 1897 perustettu Suomen Mielenterveysseura on maailman vanhin mielenterveysalan kansalaisjärjestö. Sen keskeisin työtehtävä on edistää mielenterveyttä, hyvinvointia ja ennaltaehkäistä ongelmia. Mielenterveys on jokaisen ihmisen oikeus, jota Suomen Mielenterveysseura pyrkii toiminnallaan puolustamaan. Mielenterveys nähdään yksilön voimavarana, josta hyöttyy myös yhteiskunta. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen, osallisuuden ja yhteisöllisyyden lisääminen kuuluvat Suomen Mielenterveysseuran keskeisimpiin toimintatavoitteisiin. Suomen Mielenterveysseura on voittoa tavoittelematon kansalaisjärjestö, jonka toimintaa rahoittavat Raha-automaattiyhdistys, eri ministeriöt, kunnalliset toimijat ja EU-komissio. (Suomen Mielenterveysseura i.a.a, Suomen Mielenterveysseura i.a.b & Suomen Mielenterveysseura i.a.d.)

Suomen Mielenterveysseuran toiminta mielenterveystematiikan parissa perustuu ihmisläheisyyteen, luotettavuuteen ja yhteisöllisyyteen. Maailma on muutoksessa, johon on varauduttava ja jonka tarpeisiin on pystyttävä vastaamaan. Mielenterveystyöhön vaikuttavia muutossuuntia ovat yhteiskunnan eriarvoistuminen, yksilöllistyminen, digitalisaation vaikutukset yhteisöllisyyteen, kulutuskulttuurin vahvistuminen sekä globaalistuminen. Köyhyyden ja syrjäytymisen lisääntyminen sekä ongelmien ylisukupolvisuus ovat esimerkkejä muutosten tuomista vaikutuksista. (Suomen Mielenterveysseura 2015.)

Suomen Mielenterveysseuran strategia luodaan neljän vuoden jaksossa. Seuraavan strategian (2016–2020) päätavoitteita ovat johtavana vaikuttajana ja yhteistyökumppanina toimiminen, helposti lähestyttävän avun tarjoaminen, digitaalisten toimintojen vahvistaminen sekä vaikuttavien innovaatioiden lisääminen. Suomen Mielenterveysseuran tavoitteena on myös toimia vakaana työyhteisönä ja vapaaehtoistyön foorumina. (Suomen Mielenterveysseura 2015.)

### 3.2 Kriisikeskusverkosto

Suomen Mielenterveysseuralla on valtakunnallinen kriisikeskusverkosto, johon kuuluu 22 kriisikeskusta ympäri Suomen. Kriisikeskukset tarjoavat matalan kynnyksen keskusteluapua vaikeissa elämäntilanteissa oleville henkilöille, pariskunnille ja perheille. (Suomen Mielenterveysseura i.a.a.)

Kriisikeskusverkosto sai alkunsa 1980-luvun lopussa, kun Suomen Mielenterveysseura alkoi laajentamaan uusia avohuollon palveluja täydentämään julkista terveydenhuoltoa. Tavoitteena oli, että asiakkaat saisivat maksutonta palvelua ilman viivettä ja joustavasti myös virka-aikojen ulkopuolella. Asiakkailta oli mahdollisuus asioida kriisikeskuksissa myös anonyymisti, jolla pyrittiin madaltamaan kynnystä avun hakemiselle. Pääasiallinen tavoite oli tarjota apua asiakkaan lähtökohtien mukaan. Kriisikeskustyötä tekivät ammattilaisten lisäksi koulutetut vapaaehtoiset tukihenkilöt. Tämä tarjosi vahvan vapaaehtoistoiminnan mallin osaksi kriisikeskustyötä, joka on edelleen käytössä. (Kaakkuriniemi 2009, 9–10.)

Kriisikeskusverkosto laajeni myöhemmin valtakunnallisesti ja vakiinnutti paikansa osana suomalaista auttamistyötä. Kriisikeskukset tekevät tiivistä yhteistyötä kuntien ja muiden järjestösektorilla toimivien kanssa. Kriisikeskusten toiminnan peruseriaatteita ovat edelleen asiakkaiden auttaminen nopeasti maksutta ja anonymiteettia kunnioittaen. Asiakas määrittää itse avun tarpeensa ja kriisikeskuksissa pyritään vastaamaan siihen. Ammattitaidon sekä toiminnan kehittäminen ovat kriisikeskusten toiminnan edellytyksiä. (Kaakkurinniemi 2009, 11.)

Suomen Mielenterveysseuralla on ammattilaisten ohjaamia vertaistukiryhmiä, esimerkiksi läheisensä äkillisesti menettäneille. Kriisikeskusverkosto ylläpitää myös valtakunnallista kriisipuhelinta, jossa päivystävät kriisikeskusten kouluttamat vapaaehtoiset. (Suomen Mielenterveysseura i.a.a; Suomen Mielenterveysseura i.a.b.) Kriisikeskuksissa on mahdollista toimia vapaaehtoisena kriisipuhelinpäivystyksen lisäksi henkilökohtaisena tukihenkilönä sekä Tukinet-verkkokrii-

sikeskuksen päivystäjänä. Vapaaehtoiset tukihenkilöt ovat merkittävä osa kriisikeskusten toimintaa. (Suomen Mielenterveysseura i.a.c; Kaakkuriniemi 2009, 11.)

### 3.2.1 Matalan kynnyksen palvelut

Matalan kynnyksen palveluilla pyritään tavoittamaan palvelujärjestelmän ulkopuolelle jäävät asiakkaat. Matalan kynnyksen palveluissa asiakkaalta vaadittavat edellytykset palveluihin hakeutumiseen on madallettu. Näitä asiakkaita voivat olla muun muassa syrjäytymisvaarassa olevat nuoret, päihde- ja mielenterveysongelmaiset, maahanmuuttajat tai pitkäaikaissairaat. Kynnys hakeutua palveluihin saattaa johtua hoitoon pääsyn menettelyistä, hoidon korkeista tavoitteista, asiakastietomerkitöjen tallentamisesta tai leimautumisen pelosta. Palveluihin pääsy on oleellista sosiaalisen osallisuuden kannalta. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.) Uudessa sosiaalihuoltolaissa matalan kynnyksen palveluita on lisätty (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014).

Matalan kynnyksen palveluille ominaista on palveluiden järjestäminen kohderyhmittäin erityisten palvelutyyppeiden ja tarpeiden mukaan. Matalan kynnyksen palvelut pyrkivät palvelemaan yhden luukun-periaatteella. Se tarkoittaa, että nämä palvelut pyrkivät vastaamaan laajemmin ja monialaisemmin asiakkaiden tarpeisiin kuin julkisella sektorilla. Maksuttomuus, spontaanius, aukioloaikojen joustavuus, anonyymius ja sijainnin helppous ovat matalan kynnyksen palveluiden peruspiirteitä. Matalan kynnyksen palveluihin pääsee useimmiten ilman ajanvarausta ja lähetettä, eikä niissä vaadita esimerkiksi päihdeettömyyttä. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1–4.) Osana Suomen Mielenterveysseuran strategiaa 2016–2020 on linjattu tuen ja avun saatavuus elämän kriisitilanteissa mahdollisimman matalan kynnyksen kautta ympäri Suomen. Tämän tavoitteena on tarjota apua myös kaikkein heikoimmassa asemassa oleville ihmisryhmille. (Suomen Mielenterveysseura 2015, 19.)

### 3.2.2 Helsingin SOS-kriisikeskus

Suomen Mielenterveysseuran Helsingin yksikön SOS-kriisikeskus on matalan kynnyksen kriisiavun paikka, josta kuka tahansa vaikeassa elämäntilanteessa oleva ihminen voi saada keskusteluapua luottamuksellisesti kriisityöhön koulutetuilta työntekijöiltä. Asiakkaat eivät tarvitse lähetettä tai diagnoosia päästäkseen kriisikeskuksen vastaanotolle vaan oma subjektiivinen kokemus kriisitilanteesta riittää. (Suomen Mielenterveysseura i.a.c.)

SOS-kriisikeskukseen voi hakeutua jättämällä yhteydenottopyynnön puhelimitse tai täyttämällä verkossa lomakkeen yhteydenottoa varten. SOS-kriisikeskus tarjoaa kriisiapua myös ulkomaalaisille ja maahanmuuttajille sekä järjestää tapausmisiin tarvittaessa tulkkauksen. (Suomen Mielenterveysseura i.a.c.)

#### 4 AIEMMAT TUTKIMUKSET

Suomessa on tehty vähän tutkimuksia tavanomaisesta kriisityöstä. Ollikaisen (2009, 14) mukaan Suomessa kriiseihin liittyvät tutkimukset painottuvat traumatisoituneiden asiakkaiden sekä suuronnettomuuksien tutkimiseen. Työstäesämme opinnäytetyön teoreettista viitekehystä huomasimme tämän saman ilmiön. Tutkimusten vähäisyyden vuoksi tulkitsimme uudelle tutkimustiedolle olevan tarvetta kriisityön kentällä.

Merkittävimmät tutkimukset oman opinnäytetyömme kannalta ovat Jaana Rautakorven aikuiskasvatustieteen pro gradu-tutkielma ”Painoa vaan putos sydämeltä” - tutkimus nuorten kriiseistä ja kriisityöstä Turun kriisikeskuksessa (2006) sekä Teemu Ollikaisen lisensiaattitutkimus ”Tuloksellinen kriisityö” (2009).

Jaana Rautakorpi haastatteli tutkimuksessaan kahdeksaa nuorta, jotka olivat asiointeet Turun kriisikeskuksessa sekä kahta Turun kriisikeskuksessa työskentelevää kriisityöntekijää. Nuoret olivat osallistuneet Nuorten kriisityö-projektiin. Työntekijöitä haastatteleamalla Rautakorpi kartoitti kriisikeskuksen toiminta- ja auttamismallia. Rautakorpi käytti laadullisessa tutkimuksessaan menetelmänä teema-haastattelua. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kriisityön merkitystä nuorille selviytymisessä vaikeasta elämäntilanteesta. (Rautakorpi 2006, 5.)

Rautakorven tutkimuksesta ilmeni, että seitsemän haastatellusta nuoresta koki hyötyneensä kriisikeskuksen tarjoamasta keskusteluavusta. Tutkimuksessa nuoret kokivat saaneensa keskusteluavun lisäksi kannustusta ja tukea omien valintojen tekemiseen. Kriisiapu auttoi omien voimavarojen löytämisessä ja selviytymisessä. Rautakorven tutkimustuloksissa selvisi myös, että kriisityöntekijöiden työn tavoitteet kohtasivat asiakkaiden tarpeet. (Rautakorpi 2006, 60.)

Teemu Ollikaisen lisensiaattityö ”Tuloksellinen kriisityö” (2009) on määrällinen tutkimus kriisityön tuloksellisuudesta valtakunnallisesti. Tutkimuksen aineisto kerättiin kuudesta Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskuksesta ja kyselyt tehtiin sekä asiakkaille että työntekijöille. Tutkimukseen osallistui 21 kriisityöntekijää ja

70 kriisikeskusten asiakasta. Tämä tutkimus oli ensimmäinen kvantitatiivinen tutkimus Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskuksista (Ollikainen 2009, 14, 20–21.)

Ollikaisen tutkimustulokset osoittivat, että kriisikeskuksissa toteutettava kriisityö on suurimmalle osalle asiakkaista hyödyllistä oiremuutosten ja selviytymisen kannalta. Asiakkaiden tulokset eri ryhmien välillä vaikuttivat eniten kriisityön tuloksellisuuteen. (Ollikainen 2009, 19, 37.) Rautakorven (2006) ja Ollikaisen (2009) tutkimusten tulokset olivat samankaltaiset vaikka tutkimusasetelmat, käytetyt menetelmät sekä tutkimusaineistot erosivat toisistaan.

Kansainvälistä tutkimuskirjallisuutta on hankalaa sovittaa suomalaiseen kriisityöhön (Ollikainen 2009, 12). Kartoittaessamme kansainvälistä tutkimuskirjallisuutta kriisityöstä huomasimme, että kansainväliset tutkimukset käsittelevät kriisityötä enemmän psykoterapeuttisesta näkökulmasta, esimerkiksi psykologisen kriisin eri vaiheita ja kriisi-interventiomallien sovellettavuutta. Saaren (2016) mukaan Suomen kriisityön malli toimii maailmanlaajuisesti eri tavalla ja tarjoaa apua myös arjen kriisitilanteille, joka tekee siitä ainutlaatuisen, kun verrataan muihin maihin. Tästä syystä vertailu kansainvälisiin tutkimuksiin on vaikeaa. Useat kansainväliset tutkimukset esittelevät esimerkiksi traumaattisille kriiseille tyypillisiä oireita, kuten PTSD (Post-Traumatic Stress Disorder) eli traumanjälkeistä stressihäiriötä ja sen parissa tehtyjä tutkimuksia, vaikka ne ovat ilmiönä verrattaen marginaalisia (Ollikainen 2009, 12).

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

### 5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tutkia kriisityön merkitystä SOS-kriisikeskuksen asiakkaiden kokemusten perusteella. Pyrimme opinnäytetyöllämme tuomaan esille, millainen merkitys Suomen Mielenterveysseuran ja SOS-kriisikeskuksen tekemällä työllä on heidän asiakkailleen. Opinnäytetyön tarjoaman kokemustiedon avulla on mahdollista kehittää SOS-kriisikeskuksen toimintaa ja työntekijöiden työskentelyä. Valmista tutkimustietoa voidaan lisäksi välittää pyydettäessä eri rahoittaja- ja tukitahoille.

Toive tästä tutkimustiedosta on tullut SOS-kriisikeskuksen työntekijöiltä, jotka toivoivat uutta tietoa työnsä laadusta ja merkityksestä kriisikeskuksessa asioiville ihmisille. Tutkimustiedon tarve on ilmennyt syksyllä 2014 Lilli Öhbergin suorittaessa sosionomiopintoihin liittyvää työharjoittelua SOS-kriisikeskuksessa.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymys muodostui kriisityöntekijöiden toiveiden ja yhteisen pohdintamme pohjalta. Tutkimuskysymyksen avulla pystyimme selvittämään, vastaako SOS-kriisikeskuksen kriisityö Suomen Mielenterveysseuran strategian tavoitteita. Suomen Mielenterveysseuran strategisiin tavoitteisiin kuuluu olla arvostettu, tunnettu ja helposti lähestyttävä tuen ja avun tarjoaja. (Suomen Mielenterveysseura 2015.)

Yhteistyö SOS-kriisikeskuksen kanssa oli merkittävää opinnäytetyön toteuttamisen, tutkimuskysymyksen ja haastattelurungon laatimisen kannalta. Valitsimme ja rajasimme seuraavan tutkimuskysymyksen yhdessä kriisityöntekijöiden kanssa:

*Millainen merkitys Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksen tarjoamalla kriisiavulla on ollut elämässä kriisin aikana ja kriisin jälkeen?*



Päästäksemme opinnäytetyömme perimmäiseen tarkoitukseen ja tavoitteeseen, muodostimme aihetta tukevia tarkentavia kysymyksiä haastattelutilanteissa (LIITE 2). Tavoitteemme oli tuottaa asiakkaiden kokemusten kautta tietoa SOS-kriisikeskuksen henkilöstölle sekä muille kriisityön ammattilaisille. Asiakkaiden kokemukset ovat olennaisia pohdittaessa kriisityöntekijöiden työn laatua. Kriisityöntekijät toivoivat saavansa tietoa, miten heidän asiakkaansa kokevat käynnit SOS-kriisikeskuksessa ja millaisia työkaluja kriisitapaamiset mahdollisesti tarjoavat asiakkaiden elämään. Kriisityöntekijät toivoivat myös tietoa siitä, mitkä asiat asiakkaat kokevat tärkeinä tapaamisissa ja millaisen merkityksen tapaamiset jättävät asiakkaiden elämään käyntien päätyttyä SOS-kriisikeskuksessa.

## 5.2 Tutkimusmenetelmä ja aineisto

Valitsimme opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen. Tuomen ja Sarajärven (2009, 18–20, 28) mukaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, jonka kohteena on tutkimuskohteeksi valitun ilmiön tulkinta. Ihmis- ja kokemuslähtöinen ote on luontevaa laadulliselle tutkimukselle. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei pyritä määrittelemään valittua ilmiötä numeeristen tekijöiden kautta, vaan pyritään pikemminkin ymmärtämään ja tulkitsemaan tutkittavaa ilmiötä sekä sen muotoja. Teoreettinen viitekehys laadullisen tutkimuksen taustalla on välttämätön. Teoria tulkitsee keskeisten käsitteiden ja aiempien aiheesta tehtyjen tutkimustietojen välisiä merkityssuhteita.

Opinnäytetyömme tutkii kokemuksia ja niiden merkityksiä fenomenologisen tutkimussuuntauksen mukaisesti. Fenomenologia tarkoittaa yksilöllisten kokemusten korostamista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34–35.) Kokemukset ovat elämämme perusta, jotka rakentuvat erilaisista merkityksistä. Kaikkeen kokemaamme liittyy jokin merkitys. Kokemusten jakaminen toisille ei ole ongelmattonta, sillä merkitykset voivat vaihdella yksilöiden välillä. Kuitenkin saman yhteisön sisällä eläville yksilöille on mahdollista ymmärtää ja keskustella merkityssuhteista. Samankaltaiset maailmasuhteet ja kulttuuriympäristö edesauttavat merkitysten tulkintaa yhteisön jäsenten kesken. Tämän ansiosta yksilöiden kokemusten tutkiminen kertoo myös jotain yleistettävää yhteiskunnasta. (Laine 2015, 31–32.)

Pyrimme opinnäytetyötutkimuksessamme tuomaan esiin narratiivista eli kertomuksellista lähtökohtaa. Heikkisen (2015, 151, 159) mukaan narratiivi muodostuu englannin sanasta *narrative*, joka tarkoittaa kerrontaa. Narratiivisuuden käsitteellä tarkoitetaan kiinnostusta kertomusta ja tarinoita, niiden kertomista sekä kerrontaan liittyviä prosesseja ja lopputuloksia kohtaan. Narratiivisuudessa on kaksi eri vivahdetta, kertomuksellisuus ja kerronnallisuus. Näiden ero on vähäinen, mutta kuitenkin merkittävä. Kertomuksellisuuteen keskittyvä tutkimusote kohdistaa mielenkiintonsa suoraan kertomukseen ja sen lopputulokseen. Kerronnallisuus sen sijaan keskittyy kertomisen prosessiin.

Olimme kiinnostuneet opinnäytetyössämme kertomuksista ja niiden lopputuloksista. Oman narratiivisen tutkimusotteemme pääpaino on kertomuksellisuus. Narratiiveista eli haastateltavien kertomuksista pystyimme nostamaan opinnäytetyön analyysivaiheessa esille kokemuksia ja niiden merkityksiä, joita työelämäyhteistyötahomme on toivonut tutkimuksemme saavan selville.

### 5.3 Aineiston kerääminen

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa vuorovaikutukselliset aineistonkeruumenetelmät ovat yleisiä. Näitä ovat esimerkiksi haastattelut ja kyselyt, joihin liittyy eri elementtien havainnointi videoinnin tai nauhoituksen avulla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.) Henkilökohtaisista kokemuksista sekä niiden merkityksistä keskusteltaessa vuorovaikutuksen merkitys oli mielestämme oleellinen. Yksilöhaastattelu oli tästä syystä luonnollinen valinta opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi.

Haastattelu perustuu kielelliseen vuorovaikutukseen, jossa korostuu dialogisuus haastattelijan ja haastateltavan välillä. Haastattelijasta pystyy lähestymään tutkimusasetelmasta riippuen myös vaikeimpia tutkimukseen liittyviä teemoja. Tämä on mahdollista etenkin keskustelunomaisissa haastattelutilanteissa. Vapaamu-

toisen tutkimustilanteen ansiosta haastattelijan on mahdollista löytää tutkimukseensa syvällisempiä merkityksiä haastateltavan kokemuksista, joita ei muutoin olisi mahdollista saada selville. Tämän menetelmän avulla voidaan saada monenlaista tietoa ja menetelmän mukautuvaisuus antaa mahdollisuuden saada syvällistä tietoa tutkimuskohteesta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 11.)

Opinnäytetyötämme varten haastattelimme kuutta henkilöä, jotka olivat asioineet Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksessa ja päättäneet asiakkuutensa siellä marraskuun 2015 ja helmikuun 2016 välisenä aikana. Opinnäytetyömme tutkimuskysymyksen kannalta oli olennaista, että haastattelut järjestettiin, kun aikaa SOS-kriisikeskuksen asiakkuudesta oli jo kulunut useampi kuukausi. Ajan myötä kertomukset jäsentyivät kokonaisuuksiksi, joita tarkastelemalla on helpompaa antaa niille merkitys (Kaunismaa & Laitinen 1998, 185). Suunnitelimme haastattelut mahdollisimman vapaamuotoisiksi, jotta haastateltavien tarinat ja kokemukset tulisivat kattavasti esille.

Suomen Mielenterveysseuran kriisityöntekijät kertoivat asiakkailleen viimeisellä käyntikerralla opinnäytetyöstämme ja pyysivät heidän yhteystietojaan mahdollista osallistumista varten. Sukupuoli, ikä tai asiakkuuden syy eivät olleet rajaavia tekijöitä haastatteluun osallistumiselle. Opinnäytetyöhön haastateltavat henkilöt valittiin satunnaisesti suuremmasta kohderyhmästä, mutta valitsimme tietoisesti saman määrän eri sukupuolien edustajia. Teimme tämän valinnan siitä syystä, että halusimme mahdollisimman monipuolisen aineiston. Haastateltavista puolet olivat miehiä ja puolet naisia. Otimme yhteyttä puhelimitse kuuteen yhteystietonsa SOS-kriisikeskukselle luovuttaneeseen henkilöön toukokuussa 2016. Kaililta opinnäytetyöhön osallistuneilta henkilöiltä pyydettiin kirjallisesti suostumusta haastattelututkimusta varten haastatteluiden yhteydessä (LIITE 1).

Opinnäytetyömme aineistonkeruu toteutettiin yksilöhaastatteluina toukokuun lopussa ja kesäkuun alussa 2016 Diakonia-ammattikorkeakoulun tiloissa Helsingissä. Tavoitteenamme oli toteuttaa yhdessä kaikki kuusi haastattelua. Äkillisistä aikataulumuutoksista johtuen tämä ei ollut kahden haastattelun kohdalla mahdollista. Haastattelujen aluksi pyysimme haastattelua ja sen nauhoittamista varten

kirjallisen luvan ja suostumuksen kaikilta opinnäytetyötutkimukseen osallistuneilta. Kirjallisen suostumuslomakkeen yhteydessä kerroimme vielä suullisesti opinnäytetyömme pääpiirteet, tarkoituksen ja heidän henkilöllisyytensä suojaamisen takaavat toimenpiteet.

Puolistrukturoitu teemahaastattelu palveli mielestämme parhaiten opinnäytetyömme tarkoitusta. Se on lähellä syvähaastattelua olematta kuitenkaan täysin avoin. Puolistrukturoitu haastattelu etenee tiettyjen ennalta valittujen teemojen ja kysymysten mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Haastattelujen alussa pyysimme haastateltavia kertomaan vapaasti omista kokemuksistaan SOS-kriisikeskuksessa, millaista apua he olivat kaivanneet ja millaisia ajatuksia kriisikeskuksen hakeutuminen oli herättänyt. Tämän jälkeen tarkensimme kysymysten avulla haastateltavien kertomuksia. Narratiivinen tutkimusote mahdollisti haastattelutilanteissa avoimen keskustelun ja korosti haastateltavien vapautta kertoa tarinansa osana opinnäytetyötämme.

Haastattelujen keskeisin tavoite oli saada tietoa millaisen merkityksen kriisiasiakkuuden kokeneet antavat kriisityölle asiakkuuden päättymisen jälkeen. Pyrimme saamaan selville oliko kriisiavusta konkreettista hyötyä haastateltavien henkilöiden elämässä kriisiasiakkuuden aikana ja sen päätyttyä. Haastattelut olivat kestoltaan puolesta tunnista puoleentoista tuntiin ja haastattelut nauhoitettiin haastateltavien luvalla. Nauhoittaminen mahdollisti aineiston litteroinnin sekä läpikäynnin laadukkaasti ja luotettavalla tavalla. Litteroitua haastatteluaineistoa kertyi 79 liuskaa, fonttikoolla 12, rivivälillä 1,5.

Säilytimme keräämämme aineiston siten, että haastattelumateriaali ei joutunut muuhun kuin sovittuun tarkoitukseen. Haastatteluun osallistuneiden henkilöiden anonymiteetti taattiin koko prosessin ajan. Kävimme keskinäiset opinnäytetyöhön liittyneet keskustelumme sellaisissa tilanteissa, joissa kenenkään ei ollut mahdollista kuulla aineistoon liittyneitä yksityiskohtia. Varmistimme myös, että haastateltavien henkilötiedot ja tallennetut haastattelusisällöt ovat ehdottoman salaisia hävittämällä kaiken materiaalin opinnäytetyön valmistuttua.

#### 5.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysimenetelmäksi valitsimme induktiivisen eli aineistolähtöisen sisällön analyysin. Aineistolähtöisyys nojaa fenomenologis-hermeneuttiseen perinteeseen, joka soveltuu erityisen hyvin sisällönanalyysiin kun tutkitaan ihmislähtöistä kokemusta (Laine 2015, 29–30). Induktiivisessa sisällön analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, mutta tavoitteena on tuottaa uutta tietoa teorian tukena. Siitä on tunnistettavissa aiemman teorian merkitys tutkitusta teemasta, mutta tutkijoiden keräämän aineiston sisältö korostuu analyysissä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97.) Aineistolähtöisessä sisällön analyysissä on ensin määriteltävä analyysiyksikkö, joka perustuu tutkimuksen tarkoitukseen ja tavoitteeseen (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5). Määritelimme analyysiyksiköksi merkityksen, jota lähdimme tutkimaan aineistostamme.

Kyngäksen ja Vanhasen (1999, 5) mukaan aineisto tulee lukea aktiivisesti läpi useita kertoja, sillä se luo pohjan analyysille. Aloitimme opinnäytetyön analyysiprosessin lukemalla huolellisesti läpi keräämämme litteroidun aineistokokonaisuuden itsenäisesti tahoillamme. Pidimme tätä itsenäistä vaihetta analyysin kannalta tärkeänä. Teorian mukaan samasta aineistosta on mahdollista tulkita erilaisia merkityksiä jokaisen yksilöllisen kokemusmaailman perusteella. Dialogin avulla kokemuksiin perustuvasta aineistosta on mahdollista tulkita ja löytää erilaisia merkityksiä. Siitä syystä merkityksiä etsittäessä on hyvä, että tutkimuksen tekijöitä on kaksi. (Moilanen & Rähä 2015, 57–58, 62.)

Hyödynsimme analyysiprosessissa Kyngäksen ja Vanhasen (1999, 5) mallia, jossa analyysi on jaettu kolmeen eri vaiheeseen. Aineistolähtöisen analyysiprosessin vaihteita ovat pelkistäminen (reduointi), ryhmittely (klusterointi) ja käsitteellistäminen (abstrahointi). Pelkistäminen eli reduointi tarkoittaa kerätyn aineiston karsimista, jossa korostetaan tutkimukselle olennaisia asioita ja teemoja aineiston sisältä sekä pilkotaan ne osiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109). Alkuvaiheessa aineistolle esitetään kysymyksiä, joiden tarkoituksena on tukea tutkimuksen tarkoitusta ja tavoitetta. Kysymysten perusteella aineistosta pelkistetään ilmaisuja, jotka liittyvät määritellyn analyysiyksikön perusteella yhteen. (Kyngäs &

Vanhanen 1999, 5). Etsimme aineistosta ilmaisuja, jotka vastasivat määrittelemäämme analyysiyksikköön eli kokemuksia kriisityön merkityksestä.

Pelkistämisvaiheessa merkitsimme litteroidusta aineistosta mielestämme oleelliset ilmaisut värikoodien avulla. Teimme tämän vaiheen itsenäisesti, jonka jälkeen kävimme litteroidun aineiston yhdessä läpi keskustellen löytämistämme teemoista ja niiden vivahteista. Teimme aineistosta yhteneviä löydöksiä, joissa oli kuitenkin vivahde-eroja. Toinen meistä oli analysoinut aineistoa laajemmasta näkökulmasta ja toinen pohtinut aineistoa syvällisemmin. Nämä itsenäisesti tekemämme aineistolöydökset täydensivät toisiaan. Aineiston kokonaisvaltaisen hyödyntämisen kannalta keskinäisen dialogimme merkitys oli mielestämme huomattava.

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin seuraavassa vaiheessa eli ryhmittelyssä, tutkimusaineisto luokitellaan teemoittain pelkistetyistä ilmaisuista. Aineistosta nostetaan esiin tutkimukselle olennaisia teemoja, jotka ovat yhteneviä tai poikkeavat toisistaan. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 6; Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Etsimme pelkistetyistä ilmaisuista yhteneviä ja eriäviä kokemuksia, jotka jaoimme värikoodien avulla teemoittain. Värikoodatut ilmaisut merkitsivät eri teemoja. Tämän jälkeen ryhmittelimme samaan teemaan liittyvät kokemukset omiin ryhmiinsä. Näistä ryhmistä muodostuivat analyysin alaluokat.

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin viimeistä vaihetta kutsutaan abstrahoinniksi eli teoreettisten käsitteiden luomiseksi. Käsitteiden nimeämiseen käytetään yleensä deduktiivista päättelyä, jossa käsitteet muodostetaan ennalta tutuista termeistä. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 6–7). Käsitteitä eli analyysin yläluokkia muodostui yhteensä neljä. Nimesimme yläluokat mielestämme kattavimman käsitteen mukaan. Pyrimme nimeämään käsitteet niin, että ne kuvasivat mahdollisimman kattavasti aineistosta nousseet yhtenevät ja eriävät kokemukset. Käsitteet nousivat aineistosta lineaarisesti eli siinä järjestyksessä, jossa haastateltavat olivat ne kokeneet kriisiprosessinsa aikana. Tämä toi mielestämme loogisuutta analyysin rakentamiseen ja tulosten esittelyyn. Analyysiprosessin vaiheista kokosimme myös kaksi esimerkkiä tukemaan opinnäytetyömme luotettavuutta (LIITE 3).

Haastatteluista saadut tiedot ilmenevät tutkimustuloksissa suorina lainauksina litteroidusta tekstistä. Suorat lainaukset tukevat analyysin luotettavuutta ja ovat esimerkkejä millaisesta aineistosta kategoriat on muodostettu (Kyngäs & Vanhanen 1999, 10). Litteroituun tekstiin on merkitty omat lisäyksemme tiettyjen asiayhteyksien selkeyttämiseksi merkinnällä /LP sulkujen sisään omien nimikirjaintemme mukaan. Suorissa lainauksissa merkintä (...) tarkoittaa taukoa puheen aikana. Jos olemme joutuneet yhdistämään haastateltavan puhetta samasta puheenvuorosta, olemme käyttäneet merkintää [...]. Haastateltavat on merkitty suorissa lainauksissa numerojärjestykseen, esimerkiksi H1. Numerojärjestyksen tiedämme vain itse eikä lainauksista voi ulkopuolinen päätellä haastateltavien henkilöllisyyttä.

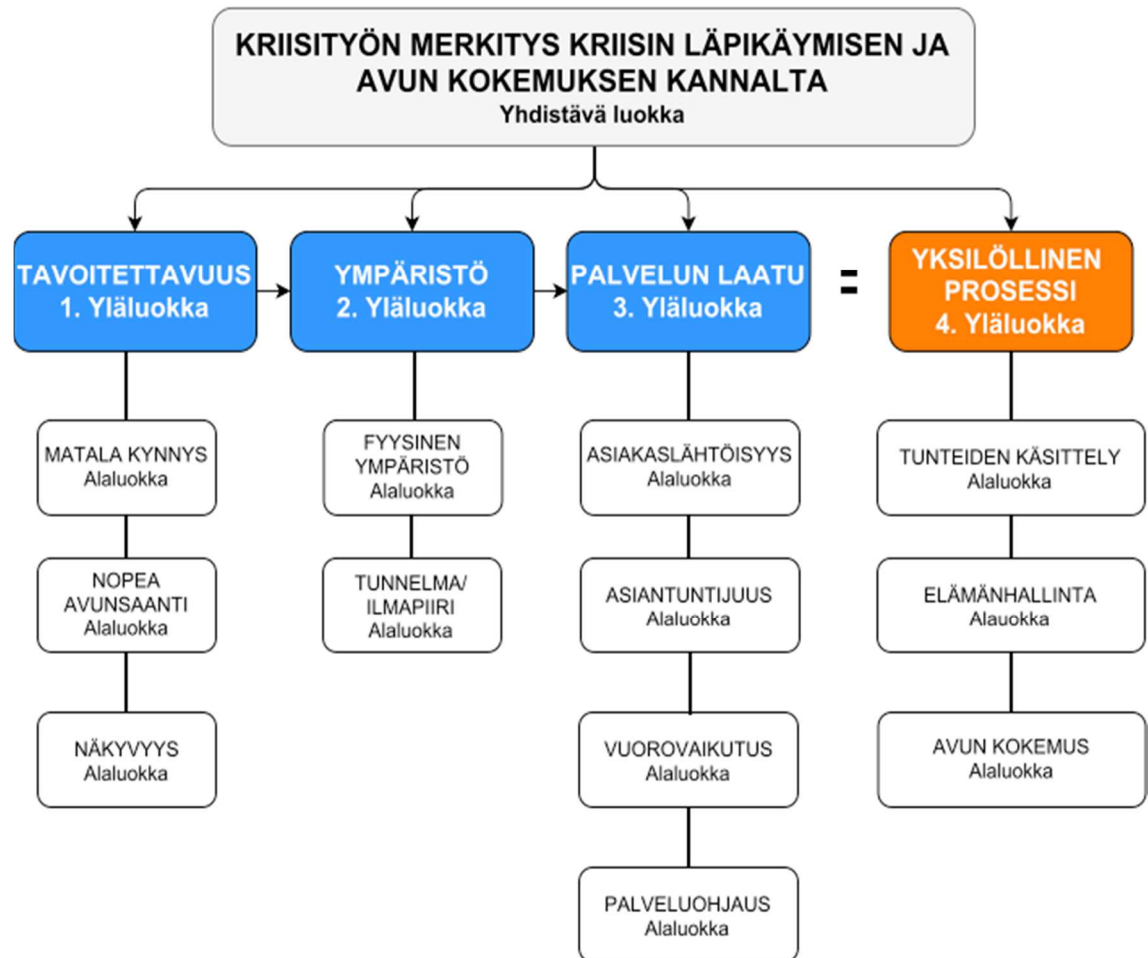
## 5.5 Analyysiluokat

Olemme koonneet kuvioon 1 muodostamamme analyysiluokat aineistosta. Esittelemme analyysiluokat tarkemmin sisältöineen seuraavassa luvussa eli opinnäytetyön tutkimustuloksissa. Kuviossa kuvataan käsitteet ja teemat, jotka ovat olleet merkittäviä tekijöitä SOS-kriisikeskuksessa asioineille henkilöille.

Yhdistävä luokka kokoaa yhteen neljä keskeisintä aineistosta noussutta käsitettä, jotka edustavat muodostamiamme yläluokkia. Käsitteiden eri abstraktiotasot on kuvattu kuviossa värien avulla. Kolme ensimmäistä yläluokkaa ovat pohjaväriään sinisiä ja neljäs yläluokka on oranssi. Kuviossa esiintyvät symbolit, nuolet ja yhtäläisyysmerkki, havainnollistavat kriisityön prosessia sekä analyysin etene- mistä.

Ensimmäiset kolme yläluokkaa kuvaavat kriisityön prosessin kannalta merkittäviä tekijöitä kriisiasiakkuuden aikana. Nämä yläluokat olivat merkittäviä tekijöitä kriisistä selviytymiseen SOS-kriisikeskuksessa asioineille. Kolme ensimmäistä yläluokkaa ovat keskenään samantasoisia käsitteitä, jotka ovat edesauttaneet neljännen yläluokan muodostumista. Neljäs yläluokka kuvaa kriisityön merkitystä

asiakkaille henkilökohtaisella tasolla, jonka merkitys korostui asiakkuuden päätymisen jälkeen. Tämä on käsitteenä eri abstraktiotasolla, mutta on silti yhtenevä muiden yläluokkien kanssa suhteessa yhdistävään luokkaan.

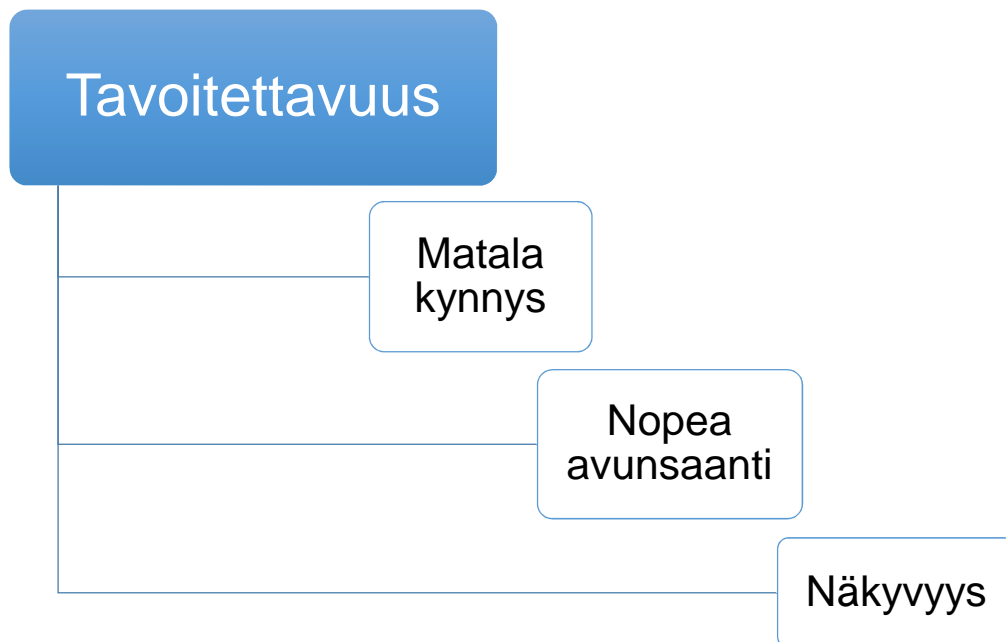


KUVIO 1. Analyysiluokat



## 6 TUTKIMUSTULOKSET

### 6.1 Tavoitettavuus



KUVIO 2. Tavoitettavuus

Suurin osa haastateltavista koki palvelun tavoitettavuuden olleen nopeaa ja helppoa. Neljä haastateltavaa kertoi nopean ja helpon pääsyn palvelun piiriin olleen yksi merkittävimmistä avun kokemuksista heidän elämäntilanteissaan sillä hetkellä kun he olivat hakeutuneet SOS-kriisikeskukseen. Haastateltavat kokivat, että avun saannin nopeus oli heille yllättävää ja muista palveluista poikkeavaa.

*Mä olin silleen et katotaa mikä tää on, et, silleen se oli hyvä et sinne pääsi niin nopeasti ja oli niin helppo päästä. Mä olin varautunut siihen, että, yleensä on niinku avun saaminen hidasta ja vaikeaa, niin sinne pääsy ei ollut. (H1)*

*No varmaan yksi merkittävimpiä asioita on et mä pääsin sinne nopeasti, koska mä koin et tartten äkkiä apua. Joku asiantunteva ihminen, jolle mä pääsen puhumaan siitä (kriisistä/LP). (H4)*

SOS-kriisikeskukseen on mahdollista ottaa yhteyttä puhelimitse tai nettilomakkeen välityksellä (Suomen Mielenterveysseura i.a.c). Yksi haastateltavista piti nettilomaketta yhteydenottokeinona hyvänä, koska kirjoittamalla hänen oli mahdollista jäsentää ajatuksiaan paremmin kuin puhelimesta. Muut haastateltavat eivät arvioineet tarkemmin yhteydenottotapaa, mutta suurin osa koki yleisesti, että SOS-kriisikeskukseen oli **matala kynnyks** hakeutua ja helppoa päästä asioimaan. Yksi haastateltava kuvasi kokeneensa, että avun hakeminen SOS-kriisikeskuksesta oli helpompaa kuin hakeutuminen esimerkiksi psykiatrian palveluihin.

*Ennen ku mä tiesin siitä palvelusta (SOS-kriisikeskuksesta /LP) koin että tässä on niinku aika yksin, et jos mulla on se kaupungin puhelinnumero ja that's it. (...) Niinku tavallaan toi et jos vertaa noita ni ehkä johonkin mielenterveyspäivystykseen meno versus tonne (SOS-kriisikeskukseen/LP) soittaminen niin tonne oli matalampi kynnyks mun mielestä. Toki mä tiedän, että en arastelisi soittaa mielenterveyspäivystykseen myöskään mut se tuntui et ehkä se kynnyks on isompi. (H4)*

Kaksi haastateltavaamme kuvaili, että heidät yllätti **nopeuden** lisäksi turhan byrokratian puuttuminen. Haastateltavat kokivat avun piiriin pääsyn vaikeana muiden palveluiden kautta, esimerkiksi julkisten ja yksityisten terveyspalveluiden osalta. He kokivat, että eivät olisi silloisissa elämäntilanteissaan jaksaneet läpikäydä vaadittavaa prosessia ja lomakkeiden täyttämistä avun saamiseksi.

*...ni se oli ehkä kaikkein ihaninta sit kuitenkin et ku sä vaan soitat, sitten sä puhut sen ihmisen kanssa ja sitten sovitaan että tavataan. Ja sitten sen henkilön kenen kanssa tapaa niin pystyy sopimaan milloin tavataan uudelleen vai tavataanko uudelleen. Mä en täyttänyt ainuttakaan lomaketta missään välissä ja se oli ehkä kaikkein, näin jälkikäteen ajateltuna, niin en varmasti olis kyllä, jos olisin tienny et se olis kauhee lomakerumba ni (en olisi/LP) ees viitsinyt vaivautua, et sit olisin tehnyt, en tiedä mitä oisin tehnyt mutta kuitenkin (...) et semmonen hyöty. (H2)*

Tavoitettavuus ei kaikkien haastateltavien mielestä ollut kuitenkaan täysin tyydyttävä. Yksi haastateltavista koki, että palvelu oli ruuhkautunut eikä hän saanut tapaamis aikaan nopeasti yhteydenottonsa jälkeen. Haastateltava koki ruuhkautumisen vaikuttaneen lisäksi kriisityöntekijän tapaamisissa kiireen ja rajallisen ajan tunteena.

*Tietysti tollasessa vois käyttää ihan niin paljon aikaa ku sitä ois käytettävissä, et mä ymmärrän et joku aikaraja siinä täytyy olla mut ei siinä ei sais tulla kuitenkaan sellanen niinku tunne, et tässä on pieni hoppu tavallaan. (H6)*

Tavoitettavuus ilmeni haastatteluissa lisäksi palvelun **näkyvyyden** puutteena. Useimmat haastateltavista kertoivat, että palvelun löytäminen oli täysin sattumaa ja etteivät he olleet tiedneet SOS-kriisikeskuksen olemassaolosta ennen omaa kriisitilannettaan. Useimmat haastateltavista olivat saaneet tiedon SOS-kriisikeskuksesta samaa palvelua aiemmin hyödyntäneeltä tuttavaltaan tai sattumalta toiselta taholta. Haastateltavat kokivat, että ohjattavuus SOS-kriisikeskukseen on osittain heikkoa muista palveluista tai ammattilaisten toimesta. SOS-kriisikeskuksen näkyvyyden ja löydettävyyden lisääminen nousi haastateltavilta yhdeksi kehitysehdotukseksi tulevaisuudessa.

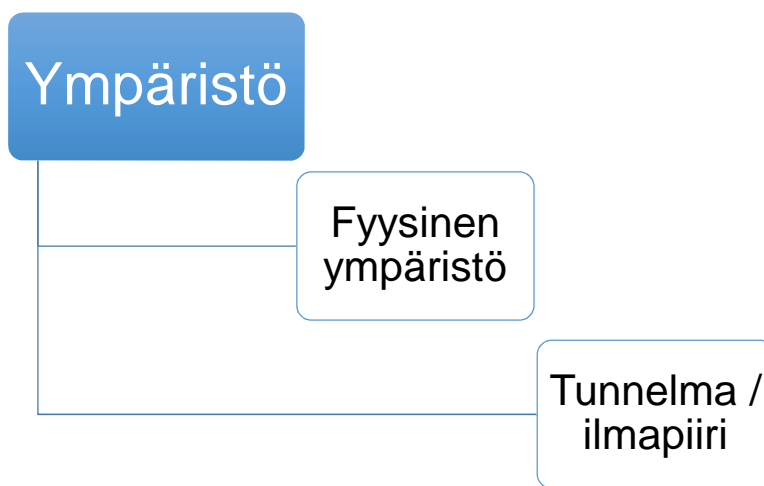
*Ehkä se mitä mä ihan ekaks sanoin et se oli ihan sattuman kauppaa et mä löysin sen palvelun. Ja se oli niinkun ihan yksittäinen ihminen, yksityinen ihminen joka neuvoi eikä esimerkiks toinen palvelu. Et jos tiedettäis toisten palveluista niin, esimerkiks jos kaupungin sosiaalipuoli osais vaikka ohjata tarvittaessa sinne. (H4)*

Tavoitettavuuden yhteiskunnallinen hyöty korostui haastateltavien kertomuksissa. Suurin osa haastateltavista nosti esiin palvelun nopeuden, helppouden ja maksuttomuuden yhteiskunnalliseksi säästökseksi. Tämä yhteiskunnallinen hyöty korostui haastatteluissa kun SOS-kriisikeskuksen palvelun merkitystä pohdittiin asiakkuuden päättymisen jälkeen.

*Et yhteiskunnalle siitä oli iso hyöty, mun työkyky säilyi tai parani siinä ja se oli kuitenkin vaan kaksi tuntia käytännössä. (H4)*

*Ainakin mun kohdalla on helppo näyttää toteen, että jos mä en olis tossa kohtaa saanut apua niin kustannukset olis varmasti sata tai tuhatkertaiset verrattuna siihen mitä noi kaks kriisitapaamista vaati. (H6)*

## 6.2 Ympäristö



KUVIO 3. Ympäristö

Ympäristönä tarkoitamme SOS-kriisikeskusta, sen tiloja fyysisenä ympäristönä sekä SOS-kriisikeskuksessa vallinnutta ilmapiiriä ja tunnelmaa. Ympäristön merkitys saadun avun kokemukseen nousi keskeisesti esiin suurimmassa osassa haastateltavien kertomuksia.

Pääasiassa SOS-kriisikeskuksen **fyysinen ympäristö** koettiin kokonaisuudessaan miellyttävänä. Haastateltavien mukaan merkittävin kokemus ympäristössä oli turvallisuus. Suurin osa haastateltavista kuvaili SOS-kriisikeskuksen olleen ympäristönä turvallinen ja luotettava. Tähän kokemukseen vaikutti haastateltavien mukaan ympäristön kodinomaisuus ja yleinen ilmapiiri, joka oli monelle tärkeää silloisessa elämäntilanteessa.

*Ja oli mun mielest sellane niinku, must niinku ympäristönä se on jotenkin sellanen tosi turvallinen, et se oli must niinku hauska ku se oli*

*semmonen niinku kuin joku mummola kun siel on niitä vanhoja kalusteita ja se on jotenkin kyllä semmonen hyvin turvallisen oloinen ympäristö. Ja kyl mä niinku koin, koin sen hyväksi siinä elämänvaiheessa. (H1)*

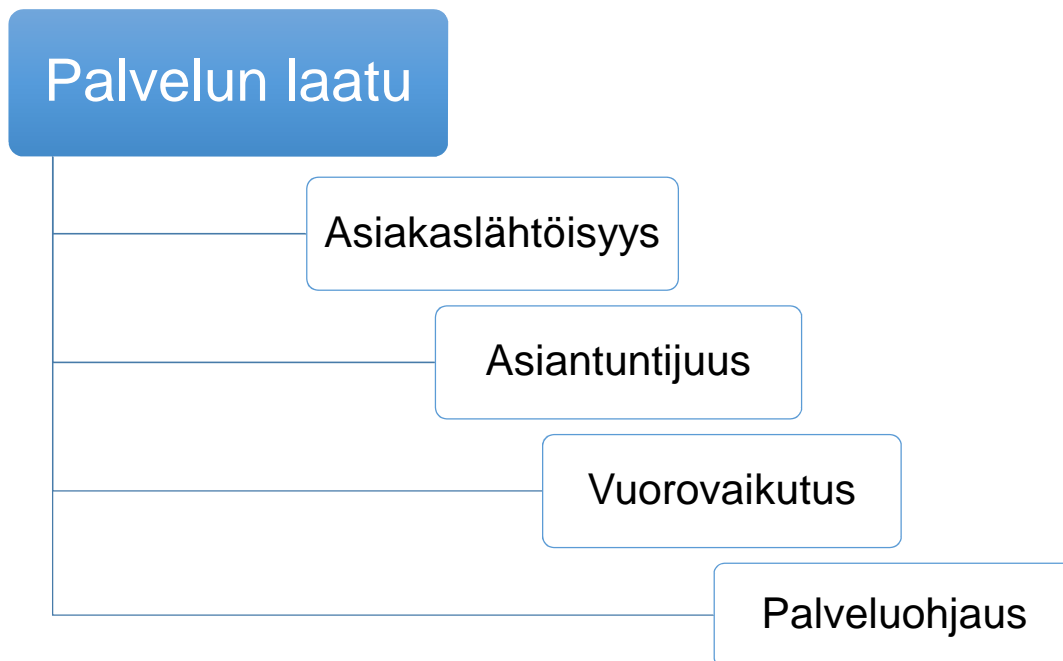
Yksi haastateltava ei kokenut fyysistä ympäristöä yhtä miellyttävänä kuin suurin osa muista haastateltavista. Haastateltava kertoi kokeneensa SOS-kriisikeskuksen tilat toimistomaisina, joka toi tunteen siitä että tiloista on tarpeen vaatiessa vaikeaa löytää työntekijää. Lisäksi toimistomaiset tilat toivat haastateltavalle vaivantuneen tunteen, että asiakas saattaisi olla työntekijöiden tiellä.

*Se aula tavallaan toi siihen semmosen et niinku 'olet tervetullut sinne tilaan' ja voit rauhassa odottaa siinä. Ja muistaakseni siinäkin oli vettä tarjolla ja kaikkee tällee, et se oli tosi hyvä. Mut tota, mut kuitenkin semmone toimistomaisuus siinä – pitkät kapeet käytävät ja näin ni siin – se tuo siihen vähä semmosen, et 'toivottavasti mä en oo jaloissa' tai mistähän täältä löytää ihmiset, jos tarvii ettii. (H5)*

SOS-kriisikeskuksen **ilmapiiriä ja yleistä tunnelmaa** kuvailtiin haastatteluissa sallivaksi ja avoimeksi. Suurin osa haastateltavista kertoi kokeneensa olonsa tervetulleeksi saapuessaan ja asioidessaan SOS-kriisikeskuksessa. Tämä vaikutti olennaisesti ympäristön kokemukseen miellyttävänä.

SOS-kriisikeskus ympäristönä tuli haastatteluissa esiin kun haastateltavat muistelivat päätyneitä käyntejään. Useimmista haastatteluista ympäristö ja ilmapiiri nousivat esiin narratiivisesta haastatteluosuudesta, joista haastateltavat kertoivat oma-aloitteisesti. Ympäristö vaikutti palvelun kokonaisvaltaiseen kokemukseen jättäen pääasiassa positiiviset muistot SOS-kriisikeskuksessa asioimisesta.

### 6.3 Palvelun laatu



KUVIO 4. Palvelun laatu

Palvelun laatu nousi aineistostamme kriisityön merkittävyyden kannalta laajimmaksi yläluokaksi. Laajimmalla tarkoitamme sitä, että saimme haastatteluissa tästä kyseisestä aiheesta eniten sisältöä.

**Asiakaslähtöisyys** kulki aineistossa keskeisenä teemana kaikissa analyysin vaiheissa. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa, että asiakasta arvostetaan ja palvelussa huomioidaan asiakkaan tarpeet ja toiveet (Väestöliitto 2016). Asiakaslähtöisyys liitettiin haastatteluissa kriisityöskentelyn lisäksi tavoitettavuuteen ja ympäristöön, mutta se näyttäytyi voimakkaimpana palvelun laatuun liittyvässä arvioinnissa kun asiakkaat kertoivat kokemuksistaan SOS-kriisikeskuksessa. Lähes kaikki haastateltavat kertoivat tapaamisten edenneen heidän ehdoillaan ja heillä oli mahdollisuus vaikuttaa tapaamisten sisältöön sekä niiden kulkuun. Haastateltaville asiakaslähtöisyys näyttäytyi tapaamisissa kriisityöntekijän työotteessa.

*Kyl se meni ihan niinku mun omilla ehdoilla, että mua ei pakotettu mihinkään ja aina sai mennä niinku miten itestä tuntui hyvältä siinä vaiheessa (...) ja jotenki sai niinku (...) jos oli rikki niin sai mennä rikkinäisenä sinne että ja se oli ihan okei tavallaan, ettei tullu sellanen*

*olo et olis ollu jotenki paha olla sen ihmisen kanssa siinä. Tavallaan sallittiin olla sellanen kun on. (H2)*

**Asiantuntijuus** oli palvelun laadun kannalta oleellinen kokemus aineiston pohjalta. Kaikki haastateltavat kertoivat kokeneensa, että heidän saamansa kriisiapu oli asiantuntevaa, ammattitaitoista ja luotettavaa. Suurin osa haastateltavista kuvaili luottamuksen syntyneen työntekijän kanssa työskentelyn alusta lähtien. Tämä välittyi heille työntekijän vahvana läsnäolona, taitona kuunnella ja huomioida asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti. Luottamuksen syntyminen työntekijän ja asiakkaan välille auttoi haastateltavia kertomaan tilanteestaan avoimesti. Työntekijöiden laaja tietämys kriiseistä, niiden vaiheista ja kriisin käsittelystä nousi haastatteluissa vahvasti esille. Haastateltavat kertoivat tämän asiantuntijuuden vaikuttaneen turvallisuuden ja luottamuksen tunteen kokemukseen työskentelyn aikana. Muutama haastateltavista kuvaili kriisityöntekijän kokemuksen sekä koko SOS-kriisikeskuksen laajan asiantuntijuuden erilaisista kriisitilanteista helpottaneen ja lohduttaneen heitä omassa elämäntilanteessaan.

*Ja jotenkin se, että heillä oli se valmius kohdata monenlaisia asioita, sekin tavallaan näin jälkikäteen ajateltuna oli jollain tavalla lohdullista. Et tuli tunne, että heillä oli kaiken kattavasti asiantuntemusta. (H2)*

Muutamit haastateltavista kokivat ensimmäisen tapaamisen jälkeen epävarmuutta kriisityöntekijän asiantuntemuksesta. He kuvailivat saaneensa sellaisen vaikutelman, että kriisityöntekijöillä ei ollut tietoa ja osaamista juuri heidän kaipaamistaan aiheista. Nämä haastateltavat kaipasivat kriisityöntekijöille lisätietoa ja osaamista esimerkiksi seksuaalivähemmistöihin liittyvistä asioista ja psykiatriasta diagnostiikasta. Haastateltavat kertoivat tämän vaikutelmansa parantuneen toisella tapaamiskerralla ja työntekijöiden ottaneen selvää kyseisistä teemoista asiakasta varten. Haastateltavat totesivat saaneensa asiantuntevaa palvelua ensivaikutelmasta huolimatta.

Asiantuntijuuteen liittyi kriisityöntekijöiden käyttämät työmenetelmät. Suurin osa haastateltavista mainitsi tapaamisissa käytetyt menetelmät, jotka he olivat kokee-neet hyödyllisinä oman vointinsa kannalta. Haastateltaville oli jäänyt mieleen, että tiettyjen menetelmien kautta he olivat ymmärtäneet tilannettaan ja omaa vointi-aan paremmin. Menetelmät olivat selkeyttäneet työskentelyä ja auttaneet haas-tateltavia tiedostamaan oman prosessinsa etenemistä. Haastateltavat kertoivat kriisityöntekijöiden hyödyntäneen tapaamisissa esimerkiksi visuaalisia keinoja näyttämällä ja piirtämällä kuvia.

*Sit se (kriisityöntekijä/LP) piirs mulle kauheesti kaikkii kuvia, me oltiin kauheen visuaalisia. Ja se piirs kuvia ja niiden kuvien ympärillä mä tajusin. Et hei joo vau, mä sain sieltä niitä oivalluksia. Joilleki puhu-minen riittää, mut sit mä taas tykkäsin, et mulle piirrettiin kaavioita (...) Siel käytettiin eri metodeja. Mikä oli hyvä. (H3)*

Moni haastateltavista kertoi käyneensä kriisityöntekijän kanssa läpi sitä kuinka he pystyisivät kohtaamaan itseään mahdollisesti uhkaavan ja kuormittavan tilan-teen jatkossa. Kriisityöntekijät olivat kertoneet haastateltaville erilaisista stressin-hallintakeinoista, joita he voisivat käyttää tarvittaessa itsenäisesti. Muutama haastateltava kertoi hyödyntäneensä tapaamisissa käytettyjä menetelmiä tuntei-den käsittelyssä ja elämänhallinnan tukena kriisitapaamisten välissä ja niiden lop-pumisen jälkeen.

*Mä tavallaan tiedostin sen tilanteen kun sitä oli aikaisemmin jollain tavalla käyty läpi. Sitten mä osasin itte niinku tavallaan antaa sen tunteen tulla ja käydä sen läpi ja olla siinä tunteessa ja purkaa ne tunteet tai ainakin ittelleni silleen niinku et okei, nyt musta tuntuu tältä ja tässä tunteessa voi olla, mut tähän tunteeseen ei kannata jäädä. (...) Mutta kun oli puhunut niistä asioista niin ne ei tullu mitenkään yllätyksenä tai semmosena et apua mitä mulle nyt tapahtuu. (H2)*

Seuraavaksi alaluokaksi aineistosta muodostui **vuorovaikutus** asiakkaan ja krii-sityöntekijän välillä. Kaikki haastateltavat kokivat työntekijän saaneen luotua tur-vallisen ja luotettavan keskusteluilmapiiirin, jonka ansiosta haastateltavat pystyi-vät olemaan täysin avoimia ja rehellisiä omasta tilanteestaan. Yksi haasteltavista



kuvaili olleensa kriisitapaamissa ensimmäistä kertaa rehellinen myös itselleen, joka tuki merkittävästi hänen henkilökohtaista prosessiaan. Suurin osa haastateltavista kertoi kokeneensa, että kriisitapaamisten aikana heidän tilanteitaan tai tunteitaan ei väheksytty eikä heidän tarvinnut puolustella valintojaan. Tämän avoimuuden he kokivat hyvin merkittäväksi henkilökohtaisen prosessin läpikäymisen kannalta. Kuulluksi tuleminen nousi voimakkaasti esiin kaikissa haastatelluissa ja haastateltavien kertomuksissa.

*Kyl mä ihan niinkun silleen koin, et tota, et mua kuultiin ja et sitä asiaa ymmärrettiin. Mikä ei oo aina silleen joka paikassa ollu ihan itses-täänselvää ton tilanteen tiimoilta. Et, oli kyl semmonen aika hyvin vastaanotettu olo niinku niissä keskusteluissa. Et ei ollu niinku semmonen et ois tarvinnu jotenkin hirveesti käyttää efforttia siihen et jotenkin selittää tai puolustelee jotain valintojaan tai mitä on joutunut muualla tekemään. (H1)*

Kaksi haastateltavaa kokivat vuorovaikutuksen työntekijän kanssa olleen toivotua passiivisempaa. Toinen haastatelluista kuvaili kaivanneensa voimakkaampaa dialogia ja koki tapaamisten olleen liikaa hänen yksinpuheluaan.

*Se olis voinut ohjata enemmän, se oli hirveen sellanen hiljanen se tyyppi. Hmm. (...) Antaa enemmän neuvoja. Antaa konkreettisia neuvoja. Vaik se teki niitä havainnollistamiskuvia nii (...) tai sit (...) ku mä oon tosi kova puhumaan, niin välil tuntu silleen, et oisit keskeyttänyt. Oisit sanonu, et ”herää pahvi”, oisit ravistanut tai jotain. Se (kriisitöntekijä/LP) oli niin hiljanen. (H3)*

Tästä huolimatta haastateltava kertoi kokeneensa tapaamiset hyödyllisiksi ja tarpeellisiksi. Lähes kaikki haastateltavat kokivat saamansa kriisiavun laadukkaaksi ja vastanneen heidän tarpeitaan vaikeassa elämäntilanteessa. Aineistosta nousi esille kriisityöntekijöiden valmius asiakkaan kohtaamiseen kokonaisvaltaisesti. Jokainen haastateltava kertoi kokeeneensa, että heidän tilanteitaan käsiteltiin monipuolisesti, jossa otettiin huomioon haastateltavien läpikäytävät tunteet ja tilanteen olleet realiteetit. Aineistosta nousi esille, että haastateltavat kokivat tärkeäksi sen, että tunteita ei sivuutettu vaan ne kohdattiin ja käsiteltiin.

*Mutta kun on kaksi asiaa, on tunteet ja sitten miten ne sit oikeesti tekee, niin sitten puhuttiin siitä ettei kannata pelätä niitä tunteita, ne voi olla hurjia fiiliksiä, mutta ne pitää tuntea ja käsitellä. (H4)*

Useat haastateltavat kertoivat, että tunteiden käsittely auttoi omassa kriisitilanteessa. Kriisitapaamisissa haastateltavat kokivat jakaneensa sellaisiakin asioita, joita eivät olleet tiedostaneet oleellisiksi tilanteensa kannalta. Tämä toteutui haastateltavien mukaan helposti ja lähes huomaamatta kriisityöntekijöiden tarkentavien kysymysten ja työskentelyotteen avulla.

*Ja hän tietenkin kysyi tarkentavia kysymyksiä silleesti ja osas tosi hyvin mun mielestä ohjata sitä keskustelua siis silleen asioihin mitä mä en ollu ees ajatellukkaan mitkä oli siinä niinku keskustelun sivussa. Ja se oli niinku, välillä ihan yllätyin siitä, että en ollu osannu ite ees ajatella, että tästä vois keskustella tässä ohessa. (H5)*

Osa haastateltavista nimesi kriisityöntekijöiden suorapuheisuuden yhdeksi merkittävämmäksi asiaksi kriisitapaamisissa. Yksi haastateltavista kertoi kokeneensa kriisityöntekijän suorapuheisuuden merkittävimmäksi hyödyksi osana omaa työskentelyään ja hänen henkilökohtaista prosessiaan. Kriisityöntekijän avulla haastateltava kertoi hyväksyneensä tapahtuneen.

*No itseasiassa ihan vaan se, että tää henkilö sai mut tajuamaan et tää ihminen on vaan menehtynyt ja hyväksymään sen. Että hän ei ole elossa enää. (...) Musta tuntuu että hänen pitikin sanoa se silleen, ei siinä olis, et kun hän sanoi sen niin mä jotenkin uskoin sen ja et tää on niinku oikeesti tapahtunut. Näin ja (...) Ei sille kukaan voi mitään. (H2)*

Myös toinen haastateltava koki kriisityöntekijän suorapuheisuuden hyödylliseksi. Haastateltava kertoi, että suorapuheisuus ei ollut empatian puutetta, vaan tapa pitää realiteetit mukana muutoin tunnepainotteisessa keskustelussa.

*Eikä se suorapuheisuus tuntunut siltä et se olis ollu empatian puutetta, et noniin nyt sulla on tämä ongelma ja ratkaistaan se vaan tuntui, että hän ymmärtää et kyllä, susta tuntuu tosi pahalta, mut tehdään asioita et susta ei tunnu enää niin pahalta. Silleen et teit hyvin, teit oikein, kannatti tulla tänne. (H4)*

**Palveluohjaus** nousi aineistostamme viimeiseksi palvelun laatuun liittyväksi alaluokaksi. Suurin osa haastateltavistamme kertoi saaneensa SOS-kriisikeskuksen tapaamisissa lisätietoa muista heille hyödyllisistä palveluista. Tämä koettiin hyväksi asiaksi kun asiakkuus SOS-kriisikeskuksessa oli päättymässä.

*Että tota, se oli semmonen hyvä, sanotaanko sellanen askel tässä mun työskentelyssä kaikkien asioiden kanssa. (...) Ja sillon justiinsa puhuttiin siitä, niinku kaikista vaihtoehdoista ja sit mä lähinki hakemaan niitten vaihtoehtojen kautta eteenpäin. (H5)*

Lähes kaikki haastateltavat kertoivat, että tieto SOS-kriisikeskuksen olemassaolosta ja palvelusta oli heille helpottavaa, kun he ajattelivat aikaa kriisin jälkeen. Monille haastateltaville oli viimeisellä tapaamiskerralla kriisityöntekijän toimesta muistutettu, että SOS-kriisikeskukseen voi ottaa aina uudelleen yhteyttä tarpeen vaatiessa. Tämä oli jäänyt haastateltaville mieleen erittäin lämpimänä ja positiivisena päätöksenä tapaamisille. Haastateltavat kertoivat, että voisivat hakeutua SOS-kriisikeskukseen uudelleen, jos sille tulisi tarvetta ja kynnys ottaa uudelleen yhteyttä on hyvin matala aiemman kontaktin ansiosta. Moni haastateltava totesi myös, että voisi suositella SOS-kriisikeskusta lähipiirilleen ja piti sitä tärkeänä, että osaisivat nyt ohjata muita avun piiriin.

*Niinku sanoin se laitto liikkeelle sen prosessin et se oli siinä tärkeä ja se et se on olemassa vaikka mun ei tarvis enää koskaan eläessäni käyttää sitä ja luulen ettei tarvikaan mut se et tietää et tollanen on olemassa niin sehän on aika iso juttu, ainakin mä koen sen. Ja tietää et jos jollain muulla lähipiirissä tulee ongelmia tai vastavii, et tollanen taho jonne voi ottaa yhteyttä niin sehän on aika hyvä juttu. (H6)*

## 6.4 Yksilöllinen prosessi



KUVIO 5. Yksilöllinen prosessi

Erittelimme aineiston perusteella haastateltavien yksilöllisen prosessin omaksi yläluokakseen. Tämä yläluokka muodostui kolmen muun yläluokan toteutumisen ansiosta. Nopea avunsaanti, ympäristö ja palvelun laatu olivat keskeisiä tekijöitä jokaisen yksilölliselle prosessille. Yksilöllisen prosessin tarkastelu korostui etenkin kriisiasiakkuuden päättymisen jälkeen.

Yksilöllistä prosessia SOS-kriisikeskuksen kriisitapaamisista arvioitiin haastatte- luissa monipuolisesti eri näkökulmista. Haastateltavat kokivat hyötyneensä krii- sitapaamisista oman henkilökohtaisen prosessinsa kannalta. Jokaisen haastatel- tavan yksilöllinen prosessi suhteessa koettuun kriisiin eteni kriisitapaamisten ai- kana. Kriisitapaamisten edetessä tapaamisten sisällöt vaihtuivat ja menivät eteenpäin. Haastateltavat olivat huomioineet, että prosessin edetessä omat voi- mavarat lisääntyivät ja suhtautuminen kriisitapahtumaa kohtaan muuttui.

*Mä oon jollain tavalla, jos elämä oli tasaista ja sitten tapahtu tää mitä tapahtu, niin sit kävi niinku noin syvällä ja nyt on kuronu takaisin siihen tämmöseen neutraaliin tasoon. Mutta tottakai mikään asia ei oo samalla tavalla kuin silloin aikaisemmin. Emmä tiedä et jos se oli ennen tässä (näyttää käsillään), sit se kävi täällä et palasiko se tähän, tai tuohon tai vähän tänne mut kuitenkin tuntuu et nyt on se kriisi läpikäyty. (H2)*

**Tunteiden monipuolinen käsittely** nousi merkittäväksi tekijäksi yksilöllisen prosessin kannalta. Osa haastateltavista kertoi, että he olivat käsitelleet kriisitapaamisten aikana omaa elämäänsä lapsuudesta nykyhetkeen. Kattavan oman elämän tarkastelun haastateltavat kokivat tärkeäksi oman prosessinsa etenemisen näkökulmasta. Syvällisemmän oman elämänsä tarkastelun hyödyn haastateltavat ymmärsivät kriisitapaamisten jälkeen. Haastateltavat kuvailivat sen auttaneen merkittävästi heitä ymmärtämään paremmin omaa minuuttaan ja suhtautumistaan elämään.

*Et sielä mentiin syvemmälle (kriisitapaamisissa /LP). Et mä en tajunnu kuinka, me mentiin ihan mun lapsuuteen asti. Mikä oli silleen, et miten tää liittyy mun (kokemaan kriisiin /LP). Mut sit taas sitä kautta se havainnollisti mulle sen miks mä oon sellanen kun mä oon. (H3)*

*Aika voimauttava (olo käyntien jälkeen/LP). Niinku mä sanoin et se laittoi liikkeelle semmosen prosessin, mikä lähti mun itseni sisällä ja lähipiirissä, eli et konkreettisesti ei voi sanoa et siitä oli hirveesti sillä tavalla itsessään hyötyä, mut se millä tavalla mä rupesin sitä prosessoimaan ja näit vanhoi traumoja ihan lapsuuteen asti meneviä tällisiä niinku ensimmäistä kertaa penkomaan ja pohtimaan ja tälleen ni se oli ehkä se tärkein siinä. (H6)*

Haastateltavat kuvailivat prosessin etenemistä kriisitapaamisten jälkeen helpotuksen tunteena, joka antoi voimaa arjessa jaksamiseen ja **elämänhallintaan**. Ensisijaisesti haastateltavat kokivat helpotusta siitä, että he saivat keskustelun kautta purettua kriisin aiheuttamia, omaa jaksamista kuormittavia tunteita. Muutama haastateltavista kuvaili kriisitapaamisissa käymistä itsensä ylittämisenä, koska he kokivat kriisistään ja tunteistaan puhumisen vaikeana asiana.

*Vaikka mulla on silleen, ku sanoin, että oon käyny aika paljo eri ihmisiä tapaamassa ja tälleen näin, mutta (...) mulle se on siltiki joka kerta vähä semmone ittensä voittaminen tietyllä lailla. Että se ei oo aina ihan niinku kaikkein helpointa. Ja sitte (...) Ku olin sen takia aika stressaantunu, siis niinku tapaamisiin mennessä siis sillee – et et (...) mut tota niinku jälkeinpäin mä olin tosi huojentunu ja silleen niinku helpottunu niinku yleistilaltaan. (H5)*

*Tietenkin alkuun aika kiusallinen... Tai heti ensimmäisen 15 minuutin jälkeen varmaan aika helpottunut kun tavallaan sit tajus et tää on sellanen tilanne missä mun ei tarvi olla kiusaantunut siitä et mä kerron näitä juttuja et mä annan tulla vaan. Et ehkä helpottunut on sit ehkä loppuviimein se parhaiten kuvaava sana. (H6)*

Osa haastateltavista kuvasi kriisitapaamisia helpottaviksi myös siitä syystä, että kriisistä ja omista tunteista sai keskustella täysin ulkopuolisen ihmisen kanssa. Asiantunteva ja kokenut keskusteluapu oli haastateltaville tärkeä asia. Haastateltavat kokivat huojentavaksi sen, että heidän ei tarvinnut kuormittaa omaa lähipiiriään tai omaisiaan.

*Ja sit kun mä tän henkilön kanssa kävin ni se oli jotenki ku se ei hetkauttanut hänen maailmaansa niinku millään tavalla ja se oli se helpotuksen tunne, et nyt mä saan purkaa tän kaiken, mulla on tosi paha olo tästä asiasta mut että se oli niinku, se sano mulle että sä voit sanoa ihan mitä tahansa eikä hän menetä siitä yöuniaa. Se oli ehkä parasta siinä koko tilanteessa, minkä varaan sitten niinku itekin nojas et pysty puhumaan ihan mistä tahansa eikä potanut semmosta, no “että nyt jos se ei saa unta yöllä”. Et sillekin tulee ihan yhtä paha olo. (H2)*

*Tietysti iso osa siitä oli just se et pääsi jollekin täysin ulkopuoliselle kertomaan kaiken ja sit vielä tiesi et se toinen ihminen on jollain tapaa myös valmis auttamaan. [...] Ehkä, en mä tiedä onko se perisuomalainen luonne et itse mä tämän tässä nyt ratkaisen ja selvitän ja sit ei tullut mieleenkään et itse asiassa siellä on alla (tuollainen turvaverkko/LP) tai et sun ei tarvi selvitä yksin, ja jotenkin lähipiiri mä koin ettei pysty auttamaan eikä pystynytkään vaikka kuinka haluais. Vaikka en mä käynytkään siellä kun vaan pari kertaa niin se homma, jotta se pääsee alkuun vaati toimiakseen sen ulkopuolisen tahon. (H6)*

Osa haastateltavista mainitsi, että keskustelu kasvokkain toisen ihmisen kanssa oli tärkeää. He kokivat, että esimerkiksi keskustelu puhelimitse ei olisi tarjonnut vastaavaa apua heidän tilanteessaan.

*Se että näkee, istuu pöydän ääressä ja juttelee siitä on kuitenkin vähän eri kuin pelkkä puhelin. Tuntuu, et puhelimesta ei pääse sillä tavalla, että siinä voi korkeintaan saada sen neuvon et nyt sun pitää soittaa paikkaan x, jotta sä saat ihan tämmösiä käytännön neuvoja. (H4)*

Yksi haastateltava kertoi häpeän kokemuksesta, joka liittyi SOS-kriisikeskuksessa käynteihin. Hänen oli ollut vaikeaa hakeutua avun piiriin ja myöntää itselleen tarvitsevansa ulkopuolista keskusteluapua. Vaikka haastateltava oli tyytyväinen saamaansa kriisiapuun, koki hän edelleen haastattelun aikana häpeän tunnetta käynneistään SOS-kriisikeskuksessa.

*Se oli kyl aika rankkaa. Mä en tiedä miten Suomessa sais asiat silleen, et se ei ois häpeä. Miten täs yhteiskunnassa tajuttais se, et apua kannattais ottaa vastaan. [...] Mä en ois tässä ilman sitä ryhmää (vertaistukiryhmää/LP) tai sitä terapiaa (kriisitapaamisia/LP). Se oli hirvee häpeäpilkku silloin. Enkä mä hirveesti vieläkään mainosta, että mä oon ollu Suomen Mielenterveysseuran hoidossa. (H3)*

Suurin osa haastateltavista koki omien elämönhallintataitojensa parantuneen kriisitapaamisten myötä. Vaikka prosessi on ollut haastateltavien mukaan hidas, edistystä on tapahtunut. Osa haastateltavista on pystynyt tekemään uusia asioita, johon heitä oli kriisitapaamisissa kannustettu. Arjen koettiin myös normalisoituneen ja suhteet lähipiiriin parantuneen. Osa haastateltavista kuvaili suhtautuvansa nyt elämään ja itseensä uudella tavalla. Itsetunto ja arvostus itseään kohtaan oli myös parantunut. Arvomaaailma oli nyt erilainen.

*Ne (kriisitapaamiset/LP) on auttaneet ehkä avaamaan näkeen niitä mahdollisuuksia, mitkä mulla sitten yllättäen siinä tilanteessa sit olikin, jotka oli uusia siinä oman elämän haltuun ottamisessa. (H1)*

Haastattelujen aikana monet haastateltavista havahtuivat näkemään henkilökohtaisen prosessinsa kehittymisen ja sen mistä olivat selviytyneet. Haastateltavat pystyivät antamaan merkityksen kokemalleen kriisityölle, kun käynneistä oli kulu-  
nut jo aikaa.

*Nyt kun siit on aikaa ni sitä tavallaan ees tajuaa kuinka pohjalla on-  
kaan ollut. (H3)*

*No kyllä ne (kriisitapaamiset/LP) oli jonkinlaisen uuden ajanjakson  
alku tavallaan. Tai ei mitään tavallaan vaan ihan konkreettisestikin.  
Et sitä ne merkitsi eniten. (H6)*

Suurin osa haastateltavista koki saaneensa **riittävän avun** käynneistään SOS-  
kriisikeskuksessa. Avun koettiin olleen sellaista, jota ei muualla palvelujärjestel-  
mässä ole tarjolla. Ilman SOS-kriisikeskuksen tarjoamaa palvelua haastateltavat  
kokivat, että he olisivat jääneet ilman apua. Haastateltavien mukaan keskustelu-  
apu oli ollut oikea-aikaista ja vastasi heidän kokemaansa avun tarvetta. Haasta-  
teltavat kokivat kriisitapaamiset hyödyllisiksi ja merkittäviksi omassa elämäntilan-  
teessaan.

*Siis kyllähän mä niinku koen hyötyneeni ja miten koen, joo, ehkä se  
oli oikean aikaista keskusteluapua sellases kohdassa mis niinku  
kaikki muu tuki putoaa pois. (H1)*

*Kuten sanottu, mä en ois tässä. Mä en ois tässä jos mä en ois käyny  
niissä (kriisityöntekijän tapaamisissa/LP). (H3)*

*No, ehkä tulin sanoneeksi jo mut koin sen tosi hyödyllisenä ja tär-  
keenä. Ja sillä on merkitys sellasena just niinku silmien avaajana, se  
laittoi just paljon asioita liikkeelle ja sellasen prosessin joka jatkuu  
edelleen, mut joka on aika hyvässä mallissa. (H6)*

Yksi haastateltava koki, että SOS-kriisikeskuksen tarjoama keskusteluapu ei ollut  
täysin riittävää hänen tilanteessaan. Vaikka haastateltava koki tapaamiset itsel-



leen hyödyllisiksi, pelkkä keskusteluapu ei ollut hänelle henkilökohtaisesti kuitenkaan täysin riittävää. Tähän kokemukseen vaikutti hänen elämäntilanteensa kokonaisuudessaan. Haastateltava koki tarvitsevansa vielä laaja-alaisempaa tukea ja moniammatillista apua, jonne hänet SOS-kriisikeskuksesta ohjattiin.

*Mutta tälle jälkeenpäin havainnu, että se keskusteluapu ei ollu mulle sillei itelleen riittävää sen takii ku mul on tässä elämässä niinku tavallaan muuten ollu vähän niinku nihkeetä. Nii tota (...) Se ei ollu mulle sit loppujen lopuks riittävää. (H5)*

Jokaisessa haastattelussa nousi haastateltavien kiitollisuus koettua kriisiapua kohtaan. Kun haastateltavilta kysyttiin mahdollisia kehitysideoita tai kritiikkiä koettua palvelua kohtaan, harva pystyi nimeämään mitään negatiivista tai kehitettävää asiaa SOS-kriisikeskuksesta. Osa haastateltavista koki, ettei pätevä arvioida kriisityöntekijöiden työskentelyä kriittisyyden valossa. Kiitollisuus oli päälimmäinen tunne ja kokemus heidän kokemastaan kriisiavusta.

*Mä on vaan tavallaan tosi kiitollinen siitä että mulla oli se mahdollisuus olla heidän kanssaan. (H2)*

## 7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyötutkimuksemme vahvistaa käsitystä kriisityön hyödyllisyydestä asiakkaiden kokemusten perusteella. Oman arviomme mukaan voimme todeta kriisityön auttaneen SOS-kriisikeskuksessa asioineita ihmisiä olennaisesti heidän vointinsa kohentumisen ja kriisin läpikäymisen suhteen. Kriisityön tuloksellisuutta tutkineen psykologi Teemu Ollikaisen (2009, 32, 37) mukaan kriisityön on todettu olevan hyödyllinen auttamismuoto suurimmalle osalle ihmisistä, jotka hakeutuvat avun piiriin.

Suomen Mielenterveysseuran SOS-Kriisikeskuksen tarjoaman kriisityön merkitys heidän asiakkailleen näyttäytyi oman tutkimuksemme valossa olennaisena. Kriisityö oli merkittävänä osana asiakkaiden kriisin käsittelyä, arjen normalisoitumista ja henkilökohtaisten voimavarojen vahvistamista. Tähän kokemukseen vaikuttivat SOS-kriisikeskuksen tavoitettavuus, ympäristön turvallisuus ja luotettavuus, palvelun laatu sekä henkilökohtainen hyöty yksilöllisen prosessin kannalta saadusta kriisiavusta.

Tutkimustuloksemme osoittavat, että tavoitettavuus koettiin tärkeäksi kriisityön merkittävyyden kannalta. Yli puolet haastateltavistamme koki jääneensä yksin kriisin aikana ja että julkisella palvelusektorilla ei ole tahoa, jonka puoleen he olisivat voineet kääntyä. Useimmat löysivät SOS-kriisikeskuksen tarjoaman palvelun sattumalta ja palvelu oli heille ennestään tuntematon. Tämän vuoksi palvelun markkinointiin ja näkyvyyteen toivottiin parannusta. Haastateltavat kokivat SOS-Kriisikeskuksen tavoitettavuuden olleen nopeaa ja helppoa. Useat haastateltavat olivat yllättyneet palvelun maksuttomuudesta ja byrokratian puutteesta. Tämän he kokivat merkittäväksi tekijäksi avun saannin kokemuksen kannalta. Haastateltavat kokivat myös, että SOS-kriisikeskukseen hakeutumiseen oli matala kynnyks. Jaana Rautakorven (2006, 84) tekemästä Pro gradu-tutkimuksesta selvisi, että hänen haastattelemissaan nuorilla oli ollut tieto Turun kriisikeskuksesta, mutta mielikuvat palvelusta eivät vastanneet todellisuutta. Tavoitettavuus ei ilmennyt yhtä olennaiseksi tekijäksi kriisityön merkittävyyden kannalta Rautakorven tutkimuksessa.

Opinnäytetyömme tuloksista nousi esiin ympäristön merkitys haastateltavien kokemuksiin. SOS-Kriisikeskuksen ympäristö, eli tilat ja ilmapiiri, koettiin pääasiallisesti turvallisina, luotettavina ja niillä koettiin olleen merkitys haastateltavien kokemuksiin SOS-Kriisikeskuksesta. Myönteinen tunne ympäristöstä vahvisti osaltaan asiakkaiden avun saannin kokemusta kriisityöstä. Yksi haasteltava oli kuitenkin kokenut tilat toimistomaisina ja etäisinä, jonka hän oli kokenut vaivaannuttavana asiakkaan näkökulmasta.

Tuloksistamme on havaittavissa, että kriisityöntekijän läsnäolo, asiantuntijuus ja asiakaslähtöinen työote ovat olleet merkittävintä palvelun laadun toteutumisen kannalta. Tuloksista ilmeni, että SOS-kriisikeskuksen asiakkaat ovat kokeneet palvelun laadukkaaksi ja merkittäväksi omassa elämäntilanteessaan. Vuorovaikeus työntekijän ja asiakkaan välillä koettiin erittäin tärkeäksi osaksi palvelun laatua. Kaikki haastateltavistamme kertoivat tulleen kriisitapaamisissa kuuliksi ja ymmärretyksi. Haastateltavat kertoivat, että ilmapiiri tapaamisissa oli vastaanottava ja hyväksyvä, jonka ansiosta he pystyivät olemaan avoimia ja rehellisiä tilanteestaan. Moni kuvaili tunteneensa, että sai olla tapaamisten aikana oma itsensä kaikkine tunteineen ja että heidän ei tarvinnut hävetä mitään. Tästä syystä he kokivat, että luottamussuhde syntyi kriisityöntekijään helposti ja nopeasti.

Opinnäytetyömme aineiston mukaan haastateltavat kokivat avoimen keskustelun ammattilaisen kanssa tukeneen heitä merkittävimmin kriisin käsittelyssä. Rautakorven (2006, 84) mukaan asiantunteva ja ammattitaitoinen keskusteluapu, tunteiden käsittely ja työntekijän tuki olivat asiakkaiden kannalta tärkeimmät kriisianttamisen muodot. Samat teemat korostuivat omasta aineistostamme kun tarkastelimme palvelun laatuun liittyviä tekijöitä.

Haastateltavat kokivat saaneensa asiantuntevaa ja ammattitaitoista keskusteluapua SOS-kriisikeskuksessa. Haastateltavien mukaan keskustelu hyväksyvässä ilmapiirissä ja työntekijän valmius auttaa olivat merkittäviä kriisitapaamisissa. Eri-laisten menetelmien käyttö keskustelujen tukena ja tunteiden monipuolinen käsittely koettiin tärkeinä ja hyödyllisinä avun saannin kokemuksen kannalta. Opin-

näytetyömme tutkimustulokset ovat samankaltaisia Rautakorven tekemän tutkimuksen kanssa. Puhuminen ja keskustelukumppanin ammattitaito, hyväksynnän kokeminen, eri näkökulmien pohtiminen sekä tunteiden käsittely nousivat keskeisimmiksi teemoiksi myös Rautakorven tutkimuksessa. (Rautakorpi 2006, 84.) Kriisityön tuloksellisuustutkimuksen mukaan työntekijän ammattitaito on yksi suojaavista tekijöistä kriisistä selviytymiselle. Lisäksi asiakkaat olivat itse arvioineet kriisityöntekijöiden ammattitaidon erittäin hyväksi. (Ollikainen 2009, 33, 65.)

Asiantuntijuuden lisäksi haastateltavamme pitivät tärkeänä, että saivat keskustella tilanteestaan ulkopuolisen henkilön kanssa. Haastatteluissa ilmeni, että haastateltavat kokivat ulkopuolisen tuen tärkeäksi, koska he eivät halunneet kuormittaa omia läheisiään. Rautakorven tutkimuksessa osa haastateltavista oli kokenut saaneensa riittävästi tukea myös omalta lähipiiriltään, perheeltään ja ystäviltään. Tulkintamme mukaan erot tutkimustuloksissamme voivat selittyä haastateltavien ikäerolla, sillä Rautakorven tutkimuksen kohderyhmään kuului selkeästi nuorempia henkilöitä.

Opinnäytetyössämme ilmeni, että yksi haastateltava koki voimakasta häpeää SOS-kriisikeskuksen asiakkuudesta vielä käyntien jälkeen. Vaikka haastateltava koki käynnit hyödyllisiksi, hän pohti kuinka mielenterveyteen liittyvää stigmaa voitaisiin Suomessa muuttaa, että avun hakemista ei tarvitsisi hävetä. Rautakorven (2006, 84) tutkimuksessa korostui myös haastateltavien kokema häpeän tunne ja leimaantumisen pelko kriisikeskuksessa asioimisesta.

Kaikki opinnäytetyömme haastateltavat kokivat hyötyneensä SOS-kriisikeskuksesta saamastaan kriisiavusta. Merkittävimmiä asioiksi kriisitapaamisista nousivat puhumisen tuoma helpotuksen tunne, tunteiden kohtaaminen ja kriisin kokonaisvaltainen käsittely. Yksilöllisen prosessin eteneminen suhteessa koettuun kriisiin, elämönhallinnan parantuminen ja arjen normalisoituminen olivat tulosten mukaan suurimmat henkilökohtaiset hyödyt. Rautakorven (2006, 84) tutkimuksessa ilmeni samoja teemoja kriisityön koetusta hyödystä asiakkaille. Rautakorven tutkimustulosten perusteella kaikki haastateltavat yhtä lukuun ottamatta kokivat hyötyneensä kriisikeskuksen keskusteluavusta.

Yksi opinnäytetyömme haastateltavista koki kriisitapaamiset itselleen hyödyllisiksi, mutta pelkkä keskusteluapu ei ollut riittävää hänen haastavan elämäntilanteensa takia. SOS-kriisikeskuksesta hän sai kaipaamansa lisätietoa kohdenneituista palveluvaihtoehtoista, jonne hän hakeutui kriisitapaamisten jälkeen. Myös muissa haastatteluissa ilmeni SOS-Kriisikeskuksen hyvä valmius palveluohjaukseen, muun muassa vertaistuen piiriin. Kriisityön tuloksellisuustutkimuksen mukaan 10 % asiakkaista ei hyötynyt kriisiavusta ja tarvitsivat syvempää jatkotyökentelyä (Ollikainen 2009, 32, 37).

Tulostemme mukaan haastateltavia oli auttanut muihin palveluihin ohjaamisen lisäksi tieto SOS-kriisikeskuksen olemassa olost. Vaikka haastateltavat kokivat, että eivät enää tarvitse SOS-kriisikeskuksen palveluita kokivat he, että tarpeen vaatiessa voisivat ottaa yhteyttä uudelleen. Tämä vahvisti kriisityön myönteistä merkitystä asiakkaille.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyömme tulokset osoittavat, että kriisityö on ollut merkittävää haastateltavien elämässä kriisin aikana ja sen jälkeen. Kriisityö auttoi haastateltaviamme oleellisesti kriisin käsittelyyn, omien tunteiden ja elämän hallintaan. Haastattelujen aikana haastateltavat huomasivat henkilökohtaisen prosenssinsa etenemisen ja mistä olivat selviytyneet. Haastateltavamme olivat hakeutuneet SOS-kriisikeskukseen monista eri syistä, mutta jokainen koki saaneensa tilanteessaan yksilöllistä apua kriisin läpikäymiseen. Kuulluksi tulemisen kokemus ja helpotus keskustelun kautta saadusta tuesta olivat jokaisen haastattelun keskiössä. SOS-kriisikeskuksesta oli jäänyt haastateltaville ammattitaitoinen ja myönteinen muisto heille haastavan elämäntilanteen ajalta. Tuen saamisen kokemus tilanteessa, jossa haastateltavat kokivat jääneensä muutoin yksin, näyttäytyi vahvana haastateltavien kertomuksissa.

## 8 POHDINTA

### 8.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan pohtia siitä näkökulmasta, kuinka pienen aineiston tulkinta riittää kuvamaan suurempaa ilmiötä. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimusaineisto on pieni. Tällöin aineistoa pyritään analysoimaan perusteellisesti ja syvällisesti, jotta tutkittavasta ilmiöstä saadaan mahdollisimman tarkka kuvaus. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koolla ei ole suoranaista vaikutusta tai merkitystä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Olennaisempaa on löytää riittävä tieto tutkittavasta ilmiöstä (Eskola & Suoranta 2008, 18, 61–63.) Rajasimme opinnäytetyömme haastatteluaineiston kuuteen henkilöön yhdessä työelämäyhteistyötahomme kanssa. Rajaus perustui tutkimuksen luonteeseen opinnäytetyönä ja aineisto oli mielestämme riittävän kattava tuomaan luotettavaa tutkimustietoa SOS-kriisikeskukselle.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta arvioidessa on otettava huomioon tutkijoiden rooli. Laadullisessa tutkimuksessa on väistämätöntä, että tutkija tulkitsee tutkittavaa ilmiötä oman kehyksensä ja kokemusmaailmansa läpi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.) Tutkimme opinnäytetyössämme ihmisten kokemuksia ja niiden merkityksiä. Tutkimuksen luotettavuutta vahvasti mielestämme kahden tekijän asetelma. Tämä korostui etenkin opinnäytetyön analyysivaiheessa etsiesämme ja rakentaessamme yhdessä tutkimustuloksia. Pyrimme opinnäytetyössämme tuomaan esiin puolueettomasti SOS-kriisikeskuksen asiakkaiden kokemuksia kriisityöstä ja kriisityön merkitystä heidän elämässään. Puolueettomuuttamme on tukenut mielestämme myös asemamme sosionomi-opiskelijoina ja Suomen Mielenterveysseuran ulkopuolisina toimijoina.

Opinnäytetyön tutkimusprosessin eettisyys on näkynyt siinä, kuinka me itse suhtauduimme tutkimukseemme, tutkimuskysymykseen sekä haastateltaviin henkilöihin. Tutkimusprosessissa ihmisen kunnioitus, tasa-arvoinen kohtaaminen ja oikeudenmukaisuuden korostaminen ovat oleellisia tutkimuksen eettisyydelle. Dia-konia-ammattikorkeakoulun julkaisun ”Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä” mukaan,

tutkijan eettinen tutkimusote tulee näkyä myös yhteistyössä opinnäytetyön tilaajatahon kanssa. Sopimusten noudattaminen, aikatauluista ja sovituista sisällöistä kiinni pitäminen ovat tutkimuseettisten lähtökohtien perusteita. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 11.) Tämä on toteutunut mielestämme hyvin opinnäytetyöprosessin aikana.

Työelämäyhteistyötaholle on tuotettava läpinäkyvää ja rehellistä tutkimusta. Opinnäytetyön edetessä oli otettava huomioon eturistiriitojen mahdollisuus tutkimuksen lopputulosten kannalta. Opinnäytetyöntekijöinä olimme velvoitettuja raportoimaan työmme vaiheista ja tuloksista rehellisesti. Rehellisyys ja tutkimustulosten vääristelemättömyys ovat tärkeämpää kuin työelämäyhteistyötahon hyöty ja odotukset. Myös oppilaitoksemme, Diakonia-ammattikorkeakoulun, taholta olemme velvoitettuja ottamaan huomioon eettisen näkökulman opinnäytetyöprosessin jokaisessa vaiheessa. Tutkimuskysymyksen asettelu ja sen määrittäminen, tiedon hankinta, tutkimusprosessin eteneminen, tutkimustulosten kriittinen arviointi ja rehellinen raportointi ovat tarkkailussa eettisestä näkökulmasta. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 11–13.) Olemme pyrkineet osoittamaan opinnäytetyön tutkimusprosessin luotettavuutta kuvaamalla prosessia mahdollisimman tarkasti ja avoimesti jokaisessa vaiheessa. Tätä olemme tukeneet muun muassa työstämällä aineiston sisällönanalyysiprosessista kaksi esimerkkiä (LIITE 3).

Taataksemme kaikkien opinnäytetyöhöemme osallistuvien henkilöiden turvallisuuden, järjestimme haastattelut kaikkien kannalta neutraalissa ympäristössä. Haastattelut toteutettiin Diakonia-ammattikorkeakoulun tiloissa touko-kesäkuussa 2016. Emme järjestäneet haastatteluja SOS-kriisikeskuksessa, sillä tilat ja niihin liittyvät muistot olisivat voineet vaikuttaa haastateltavien mielialaan haastattelun aikana. Tämän päätöksen teimme yhdessä työelämäyhteistyötahomme kanssa. Mielestämme oli tärkeää järjestää haastattelut neutraalissa ympäristössä, jotta haastattelut olisivat mahdollisimman avoimia ja rehellisiä.

Tutkimuseettisesti on tärkeää tarjota riittävästi tietoa tutkimukseen osallistuville ja korostaa osallistumisen vapaaehtoisuutta. (Eskola & Suoranta 2008, 56.) Opin-

näytetyöhömmä osallistuvilta henkilöiltä kysyttiin kirjallisesti lupa heidän tietojensa käyttöön, tutkimuksen tekemiseen ja haastattelujen tallentamiseen (LIITE 1). Tietojen käsittelyssä on huomioitava luottamuksellisuus ja osallistujien anonymiteetti (Eskola & Suoranta 2008, 56). Haastatteluun osallistuvien henkilöiden anonymiteetti taattiin koko prosessin ajan. Informoimme haastateltavia haastattelutilanteissa opinnäytetyön sisällöstä ja sen tavoitteista. Sitouduimme säilyttämään saamamme aineiston niin, että haastattelumateriaali ei päätynyt muuhun kuin tähän opinnäytetyötutkimukseen. Varmistimme huolellisella materiaalin säilytyksellä ja toiminnallamme, että haastateltavien henkilötiedot ja tallennetut haastattelusisällöt säilyivät ehdottoman salaisina. Kaikki haastattelumateriaalit tallennettiin dokumentteihin, jotka olivat suojattu salasanoilla ja materiaalit hävitettiin opinnäytetyön valmistuttua.

Pidimme eettisesti tärkeänä, että olisimme molemmat olleet paikalla kaikissa haastatteluissa, jotta kaikki haastattelutilanteet olisivat olleet mahdollisimman samankaltaisia. Muutamit äkilliset aikataulumuutokset eivät kuitenkaan sallineet tämän täydellistä toteutumista. Tästä syystä kaksi haastattelua järjestettiin siten, että vain toinen meistä oli paikalla. Informoimme tästä haastateltavia ennen haastatteluja ja he eivät kokeneet tätä ongelmallisena tai haittaavana tekijänä. Kaikki haastattelut toteutettiin muutoin samalla kaavalla. Haastattelutallenteiden ansiosta pystyimme käymään yhdessä kaikista haastatteluista monipuolista dialogia, joka oli mielestämme välttämätöntä opinnäytetyön luonteen kannalta.

Mielestämme olemme pystyneet tuottamaan opinnäytetyössämme läpinäkyvää, avointa ja luotettavaa tutkimustietoa. Olemme pitäneet kiinni tutkimuksen eettisyydestä ja luotettavuudesta koko prosessin ajan. Keskinäinen dialogimme on tukenut eettistä pohdintaa ja ammatillista herkkyyttä tunnistaa näitä teemoja eri tilanteissa tässä opinnäytetyöprosessissa.

## 8.2 Kehittämisideoita ja jatkotutkimusaiheita



Pyysimme haastattelutilanteissa haastateltavia arvioimaan SOS-kriisikeskuksen toiminnan kehitystarpeita. Useimmat haastateltavat kokivat vaikeaksi arvioida toiminnan kehittämisen tarpeita ja antaa kritiikkiä saamalleen avulle. Muutamat pysyivät kuitenkin nostamaan esiin joitakin seikkoja, joita SOS-kriisikeskuksen olisi mahdollista kehittää.

Tavoitettavuuden kannalta haastateltavat pitivät tärkeänä, että SOS-kriisikeskuksen näkyvyyttä parannettaisiin. Suurin osa haastateltavista koki, että SOS-kriisikeskuksesta oli vaikea löytää tietoa. Tähän kokemukseen vaikutti se, että useimmat olivat löytäneet palvelun sattumalta tai vaivalloisen etsinnän kautta. Myös palveluohjauksen, esimerkiksi julkiselta puolelta SOS-kriisikeskukseen, koettiin olleen heikkoa eikä tietämystä SOS-kriisikeskuksesta ollut muilla palvelutahoilla juurikaan.

Tavoitettavuus nousi kehittämistoiveena esiin myös ajanvarausten kannalta. Yksi haastateltavista koki palvelun olleen ruuhkautunut. Haastateltavan mukaan hän ei ollut saanut aikaa kriisivastaanotolle yhtä nopeasti kuin olisi toivonut. Hän kertoi kiireen tunteen välittyneen myös kriisityöntekijän tapaamisessa etenkin toisella tapaamiskerralla. Haastateltavalle jäi tunne, että tapaamisaika oli rajallinen ja, että työntekijästä välittyi kiire. Kehitysehdotuksia kysyessä toinen haastateltava mainitsi hänellä olleen ajanvarauksen kanssa pieniä haasteita. Haastateltavan mukaan viimeisten tapaamiskertojen väliin oli jäänyt pitkiä taukoja, joka vaikeutti työskentelyä, kun tapaamisissa ei enää muistettu, mistä edellisellä kerralla keskusteltiin. Näiden palautteiden mukaan henkilöresursointiin olisi hyvä kiinnittää jatkossa huomiota, jotta kriisitapaamiset palvelisivat asiakkaita mahdollisimman hyvin.

Palvelun laatuun liittyviä kehittämistoiveita tuli muutamalta haastateltavalta. Yksi haastateltava olisi toivonut kriisityöntekijältä voimakkaampaa dialogia tapaamisissa ja kaksi toivoi kriisityöntekijöiltä syvempää tietämystä tietyistä aihepiireistä, kuten seksuaalivähemmistöistä ja psykiatrian diagnostiikasta. Lisäkoulutuksen mahdollisuus oli haastateltavien mielestä yksi kehittämiskeino palvelun laadun kehittämisen kannalta.

Opinnäytetyöprosessin alussa tarkoituksenamme oli tuottaa opinnäytetyö seuranta tutkimuksena, jossa haastattelut olisi järjestetty heti kriisitapaamisten päätteen ja toistamiseen kuuden kuukauden kuluttua ensimmäisen haastattelukerran jälkeen. Näin olisi pystytty arvioimaan ajan vaikutusta kriisitapaamisten kokemuksiin syvemmin. Tämä olisi ollut ammattikorkeakoulun opinnäytetyöksi liian laaja kokonaisuus. Mielestämme seuranta tutkimus antaisi kuitenkin mielenkiintoisen tutkimusasetelman. Seuranta-ajanjakso voisi olla pidempi ja haastattelukertoja voisi olla enemmän. Olisi kiinnostavaa, jos tutkimukseen osallistuisi myös kriisityöntekijät, jolloin voitaisiin arvioida asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyötä ja sen merkitystä.

Toinen kiinnostava jatkotutkimusaihe voisi olla vastaava seuranta tutkimus tietyn kriisin kokeneen asiakasryhmän parissa. Tästä esimerkkinä itsemurhan tai muun äkillisen tapahtuman seurauksena läheisensä menettäneet eli traumaattisen kriisin kokeneet henkilöt. Teemu Ollikaisen (2009, 30–31) tutkimuksen mukaan traumaattisen kriisin kokeneet ihmiset hyötyivät vähiten kriisityöstä. Tästä syystä olisi hyödyllistä tutkia laadullisen tutkimuksen keinoin tarkemmin tätä asiakasryhmää.

Aineistoa kerätessämme haastateltavat ottivat esille SOS-kriisikeskuksen toiminnan merkittävyyttä palvelujärjestelmässä. Suurin osa haastateltavista koki, että SOS-kriisikeskuksen tarjoama palvelu säästi heidän kohdallaan yhteiskunnan varoja. Jäimme pohtimaan millainen taloudellinen merkitys kolmannen sektorin palveluntarjoajilla on yhteiskunnalle. Mielestämme tämä voisi olla mielekiintoinen tutkimusaihe, etenkin sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusten myötä.

### 8.3 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu

Saimme tämän opinnäytetyön aiheen syksyllä 2014 aloitettuumme toisen vuoden opinnot Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Olemme siis työskennelleet tämän opinnäytetyön parissa yli kahden vuoden ajan sen valmistuessa. Päätimme tarttua tähän molemmille mielekkääseen tutkimusaiheeseen opintojen varhaisessa vaiheessa, koska koimme aiheen todella motivoivaksi. Uskoimme alusta asti ha-

luavamme työskennellä tämän aiheen parissa koko prosessin vaatiman ajan. Lisäksi uskoimme uuden tutkimustiedon tärkeyteen. Saimme mahdollisuuden tuottaa toivottua ja tarpeellista tietoa työyhteistyötahtolle sekä muille kriisityön parissa työskenteleville. Koimme opinnäytetyöprosessin tästä syystä erityisen motivoivaksi. Nyt opinnäytetyöprosessin päättyessä voimme todeta olleemme oikeassa, sillä aiheen mielenkiintoisuus on kantanut koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Koemme kehittyneemme ammatillisesti eniten opinnäytetyöprosessin mukana. Opinnäytetyön suunnittelu, aikataulutusta, aineiston kerääminen ja sen organisointi sekä analyysivaiheiden huolellinen toteuttaminen ovat vaatineet tiivistä ja sujuvaa yhteistyötä, joka on kehittänyt meitä ammatillisen tiimityöskentelyn kannalta. Perusteellinen tutustuminen aiheeseen teorian kautta on auttanut meitä ymmärtämään opinnäytetyön aihetta kokonaisvaltaisesti ja lähdekritiikin tärkeyttä. Ammatillisen kehityksen kannalta on ollut kehittävää tutkia ja tarkastella kriittisesti erilaisia lähteitä. Tämä tukee ammatillista osaamistamme asiantuntijatehtävissä tulevaisuudessa.

Tutkimme opinnäytetyössämme kokemuksia ja niiden merkityksiä. Kontaktoidessamme haastateltavia ensimmäisen kerran, jokainen puheluun vastannut henkilö suostui osallistumaan opinnäytetyötutkimukseemme epäröimättä. Monet ilmaisivat halunsa auttaa uuden tutkimustiedon lisäämisessä. Uskomme tämän johtuvan SOS-kriisikeskuksen tarjoaman kriisityön toimivuudesta ja palvelun laadusta, johon haastateltavat olivat pääasiassa erittäin tyytyväisiä.

Haastatteluissa oli positiivista huomata, että haastateltavat halusivat jakaa avoimesti henkilökohtaisia kokemuksiaan. Haastateltavat saivat kertoa vapaasti kokemuksistaan SOS-keskuksesta ja koemme, että tämä narratiivinen haastatteluosuus toteutui lähes kaikissa haastatteluissa hyvin. Tämä mahdollisti monipuolisen ja avoimen keskustelun haastatteluissa. Uskomme, että haastateltavat hyötyivät haastatteluun osallistumisesta. Haastattelujen aikana useat haastateltavat näkivät kuinka pitkälle he ovat päässeet ja mistä he ovat selvinneet. Koimme etenkin yhden haastateltavista voimaantuneen haastattelun aikana.

Vuorovaikutuksella oli keskeinen rooli opinnäytetyötutkimuksessamme. Haastatteluita tehdessämme kiinnitimme huomiota, kuinka haastavaa oli toimia passiivisesti narratiivisessa haastatteluosuudessa. Koimme, että meidän oli vaikeaa olla keskeyttämättä tai lisäämättä haastateltavien tarinaa kysymyksillä ennen puolistrukturoitua haastatteluosuutta. Tämä korosti näkökulmastamme ammattilaisen taitoa kuunnella ja olla aidosti läsnä asiakastilanteissa. Lisäksi huomioimme, kuinka tärkeää on esittää avoimia kysymyksiä sen sijaan, että tekee oletuksia ennalta. Kävimme haastattelut yhdessä läpi haastattelutilanteiden jälkeen. Reflektoimme omia tuntemuksiamme, haastattelun sujuvuutta ja opinnäytetyön kannalta olennaisia huomioita. Koimme haastattelujen toteutukset ammatillisesti kasvattavina ja kehittävinä.

Opinnäytetyötutkimus onnistui mielestämme kokonaisuudessaan hyvin ja prosessi eteni suunnitellun aikataulun mukaisesti. Teoriaan paneutuminen, huolellinen valmistautuminen haastatteluihin ja riittävä aika litteroinnille takasivat analyysivaiheen sujuvuuden. Kahden opinnäytetyötekijän merkitys tälle tutkimukselle oli vahva ja perusteltu tutkimuksen luonteen kannalta. Mielestämme opinnäytetyömme kannalta oli välttämätöntä, että tutkimuksen tekijöitä oli kaksi. Keskinäinen dialogimme vahvisti analyysin ja tutkimustulosten tuottamista. Ilman parityöskentelyä, emme olisi kyenneet tuottamaan yhtä perusteellista ja monipuolisesti eri näkökulmista pohdittua opinnäytetyötutkimusta. Ammatillinen dialogi ja kriittinen reflektointi ovat sosionomin ammatissa olennaisia taitoja. Sosionomin ammatillisiin kompetensseihin liitetään vahvasti yhteistyötaitojen hallinta monialaisesti. (Innokylä 2016.) Uskomme tämän opinnäytetyöprosessin vahvistaneen osaamistamme tästä näkökulmasta.

Päätämme tämän opinnäytetyön erään haastateltavamme kertomukseen kriisitapaamisten tuomasta helpotuksen ja itsensä ylittämisen tunteesta. Sitaatti kuvaa mielestämme hyvin kriisityön merkitystä, joka nousi aineistostamme keskeisesti esille.

*Joo, se oli jännä must tuntu et ku mä lähin sielt pois, niin joka kerta ku mä lähin niin mä muistan sen, et mä oon menny sinne mua on ahistanu se terapia (kriisitapaamiset/LP). Mua on ahistanu, ku mä*

*joudun taas puhumaan ja avaamaan jotain kanavia. Ja sit ku mä lähin pois sieltä, mulla oli radio päällä ja sielt tuli hyvää musaa ja mä olin tosi fiiliksissä ja mulla oli aina sellanen olo, et mulla on kevyt olo. Et jes, mä sain taas purkaa, et mulla on paljon kevyempi olla ja kantaa elämää. Se oli aina kovan työn ja tuskan takana mennä sinne, mut se poislähtö oli jotain ihan maagista. (H3)*

## LÄHTEET

- Castrén, Maaret; Korte, Henna & Myllyrinne, Kristiina 2012. Kriisiapu. Ensiapuopas 31.5.2012. Viitattu 21.4.2016. [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=spr00016](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=spr00016)
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. [www.diak.fi/tyoelama/Julkaisut/Documents/C\\_17\\_ISBN\\_9789524930994.pdf](http://www.diak.fi/tyoelama/Julkaisut/Documents/C_17_ISBN_9789524930994.pdf)
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.
- Heikkinen, Hannu L.T. 2015. Kerronnallinen tutkimus. Teoksessa Raine Valli & Juhani Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus, 151, 159.
- Henriksson, Markus & Lönnqvist, Jouko 2014. Julkaisussa Psykiatria. Jouko Lönnqvist, Markus Henriksson, Mauri Marttunen & Timo Partonen (toim.). Psykkiset kriisit, sopeutumishäiriöt ja stressireaktiot - ydinasiat. Duodecim, 1.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsingin yliopisto.
- Innokylä 2016. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. Viitattu 1.11.2016. <https://www.innokyla.fi/documents/1167850/5e8f1ef1-7a5b-4dfb-a629-0ea09dbfe904>
- Kaakkuriniemi, Sinikka 2009. Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkosto. Julkaisussa Teemu Ollikainen (toim.) Tuloksellinen kriisityö. Valtakunnallisen tutkimushankkeen esittely ja tuloksellisen kriisikeskustyön periaatteet. Helsinki : Yliopistopaino, 9–11.
- Kaunismaa, Pekka & Laitinen, Arto 1998. Paul Ricoeur narratiivinen identiteetti. Teoksessa Petri Kuhmonen & Seppo Sillman (toim.) Jaettu jana, ääretön raja. Jyväskylä; Jyväskylän yliopisto, 185. Viitattu 9.9.2016. <http://www.jyu.fi/yhtfil/fil/armala/texts/Kaunismaa.pdf>
- Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede Vol 11, 1/99. 3- 12.

- Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 18.4.2016. [https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti\\_Matalan\\_Kynnyksen\\_Palvelut.pdf/8bc8490c-c2e2-4ad5-ada8-0ce8df65435e](https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/8bc8490c-c2e2-4ad5-ada8-0ce8df65435e)
- Moilanen, Pentti & Rähä, Pekka 2015. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Raine Valli & Juhani Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä; PS-kustannus, 57–62.
- Ollikainen, Teemu 2009. Tuloksellinen kriisityö. Valtakunnallisen tutkimushankkeen esittely ja tuloksellisen kriisikeskustuksen periaatteet. Helsinki: Yliopistopaino.
- Pelastuslaki 29.4.2011/379. Viitattu 21.4.2016 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>
- Pääkkönen, Sirpa 2016. Kriisityö on kehittynyt harppauksin – traumapsykoterapeutti kertoo, mitä lähihistorian järkyttävät tapahtumat ovat opettaneet ihmismielen toipumisesta. Viitattu 21.4.2016. <http://www.hs.fi/kotimaa/a1460514767624>
- Rautakorpi, Jaana 2006. "Painoa vaan putos sydämeltä" - Tutkimus nuorten kriiseistä ja kriisityöstä Turun kriisikeskuksessa. Turun yliopisto.
- Saari, Salli & Hynninen, Tuula 2010. Kuvaus Suomessa tehtävästä psykologisesta auttamisesta akuuteissa kriiseissä ja traumaattisissa tilanteissa. *Psykologia* 45 (01) 2010, 43–44.
- Saari, Salli 2008. *Kuin salama kirkkaalta taivaalta. Kriisit ja niistä selviytyminen.* Helsinki: Kustannusyhtiö Otava.
- Saari, Salli 2013. Katsaus psykologien valmiusryhmän historiaan. Teoksessa Marja Leena Haaparanta & Taru Korpela (toim.) *Kriisistä kriisiin 20 vuotta.* Suomen Punainen Risti, 11, 21. Viitattu 21.4.2016. [https://www.punainenristi.fi/sites/frc2011.mearra.com/files/tiedostolataukset/psykologien\\_valmiusryhman\\_historiikki.pdf](https://www.punainenristi.fi/sites/frc2011.mearra.com/files/tiedostolataukset/psykologien_valmiusryhman_historiikki.pdf)
- Saari, Salli 2016. Miten kriisityön menetelmät ovat kehittyneet? Mitä se on nyt? Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 30.8.2016. <http://stm.fi/documents/1271139/2278526/Saari+Salli.pdf>

- Sosiaali -ja terveysministeriö 2014. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 30.12.2014. Viitattu 18.4.2016 [http://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/sosiaali- ja-terveysministerion-tiedote-30-12-2014](http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sosiaali- ja-terveysministerion-tiedote-30-12-2014)
- Suomen Mielenterveysseura 2015. Suomen Mielenterveysseuran strategia vuosille 2016-2020. Viitattu 21.4.2016 [http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/inline/Organisaatio/suomen\\_mielenterveysseuran\\_strategia\\_vuosille\\_2016-2020.pdf](http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/inline/Organisaatio/suomen_mielenterveysseuran_strategia_vuosille_2016-2020.pdf)
- Suomen Mielenterveysseura i.a.a. Organisaatio ja toiminta. Viitattu 18.11.2015 <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveysseura/organisaatio- ja-toiminta>
- Suomen Mielenterveysseura i.a.b. Toiminnan monet ulottuvuudet. Viitattu 18.11.2015. <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveysseura/organisaatio- ja-toiminta/toiminnan-monet-ulottuvuudet>
- Suomen Mielenterveysseura i.a.c. SOS-Kriisikeskus. Viitattu 19.11.2015. <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/tukea- ja-apua/kasvokkain/sos-kriisikeskus>
- Suomen Mielenterveysseura i.a.d. Talous. Viitattu 19.11.2015. <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveysseura/organisaatio- ja-toiminta/talous>
- Terveystieteiden tutkimuskeskus 2010/1326. Viitattu 21.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Väestöliitto 2016. Mitä tarkoittaa asiakaslähtöisyys? Viitattu 24.9.2016. [http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa\\_parisuhteesta/tietoa\\_parisuhdeammattilaisille/asiakastyon\\_lakitietoa/asiakaslahtoisuus/](http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_parisuhteesta/tietoa_parisuhdeammattilaisille/asiakastyon_lakitietoa/asiakaslahtoisuus/)



LIITE 1: Haastattelulupa.

## HAASTATTELULUPA

Haastattelun tarkoitus ja koko opinnäytetyötutkimuksen sisältö on kerrottu minulle suullisesti. Minulla on mahdollisuus saada lisätietoja opinnäytetyöstä opinnäytetyön tekijöiltä tutkimuksen valmistumiseen saakka. Tiedän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja voin peruuttaa suostumukseni halutessani tutkimuksen aikana.

- Annan suostumukseni haastattelun tallentamiseen. Annan myös luvan käyttää haastattelussa annettuja tietoja anonymisti osana opinnäytetyötutkimusta.

**ALLEKIRJOITUKSELLA VAHVISTAN OSALLISTUMISENI TÄHÄN TUTKIMUKSEEN.**

---

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Opinnäytetyön tekijöinä olemme sitoutuneet pitämään saamamme haastatteluaineiston vain itsellämme ja vain tätä kyseistä tutkimusta varten. Haastatteluaineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Olemme haastattelujen osalta ehdottoman vaitiolovelvollisia.

---

Opinnäytetyön tekijöiden allekirjoitus ja nimenselvennys

*Opinnäytetyöstä vastaa Diakonia-ammattikorkeakoulu.*

## LIITE 2: Haastattelurunko.

### HAASTATTELURUNKO

Narratiivinen osuus:

- Minkälaisia kokemuksia sinulla on SOS-kriisikeskuksen tarjoamasta kriisiavusta?
  - Millaista apua kaipasit?
  - Mitä ajatuksia kriisikeskukseen tulo herätti?
1. Mitä tapaamisista on jäänyt mieleen? Mitä muistat tapaamisista?
  2. Minkälaisena koit keskustelut työntekijän kanssa?
  3. Millaisia ajatuksia ja tunteita sinulla oli tapaamisten aikana?
  4. Millainen tunne sinulla oli tapaamisten jälkeen?
  5. Mistä koet saaneesi tilanteessasi eniten apua?
  6. Millaista apua olisit kaivannut lisää? Oliko SOS-kriisikeskuksen tarjoama apu riittävää?
  7. Minkälainen tilanteesi on nyt? Koetko tarvitsevasi vielä tukea/apua? Millaista?
  8. Miten koet hyötyneesi SOS-kriisikeskuksessa asioinnista?
  9. Mitä käyntisi SOS-kriisikeskuksessa ovat merkinneet sinulle?
  10. Mitä haluaisit vielä sanoa tai lisätä?

### LIITE 3: Esimerkki analyysiprosessista.

Esimerkkejä sisällönanalyysistä; kuinka pelkistetyistä ilmaisuista muodostuivat alaluokat ja alaluokista yläluokat.

