

KRIISITYÖNTEKIJÄN TYÖSSÄ JAKSAMINEN

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Hoitotyön koulutusohjelma
Sairaanhoitaja AMK
Opinnäytetyö
Kevät 2010
Sillanpää Anna
Vainiomäki Juho

Lahden ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma

SILLANPÄÄ, ANNA & VAINIOMÄKI, JUHO
Kriisityöntekijän työssä jaksaminen

Hoitotyön opinnäytetyö, 39 sivua, 1 liitesivua

Kevät 2010

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kriisityöntekijöiden työssä jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi on tarkoituksena selvittää miten työyhteisö ja työnohjaus vaikuttavat työntekijöiden työssä jaksamiseen ja voimavaroihin. Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä tietoa siitä, millaista työtä kriisityö on, jotta kriisityön luonnetta on helpompi ymmärtää. Tiedon pohjalta kriisityöntekijät voisivat itse vaikuttaa omaan työssä jaksamiseen ja siihen vaikuttaviin tekijöihin. Lisäksi tavoitteena on tuoda tietoa myös kriisityöntekijöiden esimiehille, jotta he huomasivat kiinnittää huomiota työolosuhteisiin ja työn kuormittavuuteen sekä työssäjaksamiseen.

Tutkimusaiheen valinta pohjautui Suomea ja koko maailmaa koskettaviin kriiseihin, jotka ovat nostaneet kriisityön tärkeyden esille. Muun muassa Aasian luonnonkatastrofi sekä Jokelan ja Kauhajoen kaltaiset ampuvälikohtaukset, ovat saaneet kuntia lisäämään kriisivalmiuksiaan. Siksi on tärkeää kiinnittää huomiota myös kriisityöntekijöiden työssä jaksamiseen.

Opinnäytetyö on toteutettu laadullisella tutkimusmenetelmällä. Aineisto kerättiin teemahaastatteluilla neljältä kriisityöntekijältä. Tutkimuksen aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysilla.

Tutkimuksessa selvisi, että vaativa työ rasittaa kriisityöntekijöitä henkisesti ja fyysisesti. Lisäksi sijaistraumatisoitumisen vaara nähtiin suurena. Kriisityöntekijät kokivat, että positiiviset asiat ja kokemukset työssä voittivat negatiiviset kokemukset, jonka vuoksi he olivat pääosin tyytyväisiä työhönsä. Työssäjaksamista lisäsi työyhteisö, jossa oli mahdollisuus käsitellä työhön liittyviä tunteita ja kokemuksia. Tutkimuksessa selvisi, että kriisityöntekijät kokivat saavansa riittävästi työnohjausta. He korostivat myös sen tärkeyttä ja tarpeellisuutta.

Avainsanat: kriisityöntekijä, kriisityö, työssä jaksaminen, työyhteisö, työnohjaus, suuronnettomuus.

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Health Care

SILLANPÄÄ, ANNA & VAINIOMÄKI, JUHO:
Crisis worker's coping at work

Bachelor's Thesis in nursing

39 pages, 1 appendices

Autumn 2010

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to investigate factors that have an effect on crisis workers' abilities to cope at work. A secondary purpose is to examine how work community and supervision of work affect their managing and their inner resources. The objective is to increase the knowledge of crisis work so that it would be easier to understand its true nature. Using the acquired knowledge the crisis workers could have an impact on both their own abilities to cope at work and the factors that have an effect on it. Furthermore, the objective is to make the managers aware of these matters so that they would pay attention to the work conditions and notice how loading the work can actually be.

Choosing the subject of this thesis was based on crises that have had an effect on the whole world, including Finland, and which have brought the importance of crisis work to public attention. For instance, Asia's natural catastrophe and the school shootings at Kauhajoki and Jokela have made the local authorities enhance their capacity of crisis work. That is why it's important to take crisis workers and their abilities to cope at work into account.

A qualitative research method was used in this thesis. The material for the study was collected by theme interviewing four crisis workers. The material was analyzed by using the inductive content analysis.

The study results showed that crisis work is mentally and physically challenging. As a crisis worker, there's also a great risk of getting traumatized. The crisis workers felt that the positive things and experiences overcame the negative ones, which is why they were mostly satisfied with their jobs. Coping at work was supported by the kind of work community where it was possible to deal with your own work-related feelings and experiences. The study showed that the crisis workers felt they were getting enough supervision at work. They also highlighted how important and needed it was.

Key words: crisis worker, crisis work, coping at work, work community, supervision of work, catastrophe.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KRIISIT	2
2.1	Kriisin määrittely	2
2.2	Traumaattinen kriisi	4
2.3	Traumaattisen kriisin vaiheet	5
3	KRIISITYÖ	7
4	SUURONNETTOMUUDET JA KRIISITYÖN HISTORIA	10
4.1	Suuronnettomuudet ja kriisityö	10
4.2	Kriisityön historia	13
5	KRIISITYÖNTEKIJÄN OMA JAKSAMINEN	14
5.1	Sijaistraumatisoituminen	15
5.2	Kuormittavuustekijät	16
6	TYÖNOHJAUS	18
6.1	Kriisityöntekijöiden työnohjaus	18
6.2	Defusing ja debriefing	20
7	TARKOITUS, TAVOITE JA TEHTÄVÄT	22
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA ANALYSOINTI	23
8.1	Tutkimuksen toteutus	23
8.2	Aineistoin keruu ja analysointi	25
9	TULOKSET	28
9.1	Kohderyhmän kuvaus	28
9.2	Kriisityön vaatimukset	28
9.3	Jaksamiseen vaikuttavat tekijät	30
10	POHDINTA	33
10.1	Tulosten tarkastelu	33
10.2	Tutkimuksen eettisyys	36

10.3	Tutkimuksen luotettavuus	38
10.4	Jatkotutkimusaiheita	39
LÄHTEET		41
LIITTEET		45

1 JOHDANTO

Viime aikoina tapahtuneet useisiin suomalaisiin syvästi vaikuttaneet traumaattiset tapahtumat ovat nostaneet kunnissa keskustelua kunnan omasta kriisivalmiudesta. Koulut ovat tapahtumien johdosta laatineet omia suunnitelmia kriisitilanteita varten. Useat traumaattiset tapahtumat ovat koskettaneet syvästi niin paikalla olleita, heidän omaisiaan kuin myös median välityksellä useita ihmisiä ympäri Suomen. Aasian luonnonkatastrofi koetteli laajuudessaan myös Suomen kriisivalmiutta. Yllättävä maailmanlaajuinen kriisi toi esiin Suomen kriisiryhmän ja kriisivalmiuden ongelmakohdat. Ongelmakohdaksi havaittiin muun muassa kriisityöntekijöiden työnohjauksen puute ja sen riittämättömyys. Välitön kriisiapu kriisiapaikalla on kuitenkin ensiarvoisen tärkeää, jotta traumaattista kokemusta olisi mahdollista purkaa jo tapahtumapaikalla. Nopean kriisiavun on myös todettu ehkäisevän ja lieventävän psyykkisiä ja sosiaalisia ongelmia tapahtuman jälkeen.

Tutkimuksessa koemme tärkeäksi kiinnittää huomiota niiden työntekijöiden työssäjaksamiseen, jotka työskentelevät kriisin kokeneiden ihmisten parissa tapahtumapaikalla. Kriisityöntekijöiden työ on tärkeää ja vaativaa, mutta usein myös kuluttavaa. Työssään kriisityöntekijät kokevat ja näkevät ihmisen suurimman hädän ja tuskan läheltä. He ottavat myös vastaan ihmisten epätoivon, järkytyksen ja pelon.

Tutkimuksessa pyrimme selvittämään suuronnettomuuksissa työskentelevien kriisityöntekijöiden jaksamiseen liittyviä tekijöitä. He toimivat kriisiapaikoilla avuntarvitsijoiden ensimmäisenä ammatillisena auttamiskontaktina. Tutkimuksessa selvitämme myös kriisityöntekijöiden työnohjauksen tilannetta.

2 KRIISIT

Kriisin kokeneiden ihmisten kanssa työskentely on haastavaa työn monipuolisuuden ja yllättävyyden vuoksi. Jotta kriisityön luonnetta on helpompi ymmärtää, on hyvä tietää kriisin määrittelystä, vaiheista ja kriisityön teoriapohjasta. Kriisityön luonteen käsittäessä on helpompi ymmärtää myös työnohjauksen merkitys ja tärkeys kriisityöntekijöille.

2.1 Kriisin määrittely

Kriisi-sanalla on useita merkityksiä. Kriisillä tarkoitetaan uhkaa, mahdollisuutta, ratkaisevaa käännettä, äkillistä muutosta tai kohtalokasta häiriötä. Elämään kuuluu väistämättä erilaisia kriisejä. Kriisi on ihmisen tapa reagoida menetyksiin tai niiden uhkaan (Ruishalme & Saaristo 2007, 26). Kriisi on väliaikainen tila, johon kuuluu kyvyttömyys selvittää tutuin ongelmaratkaisukeinoin. Kriisitilanne kuormittaa ihmisen omia psyykkisiä voimavaroja hänen yrittäessään selvittää kriisitilanteen yli. Kriisitilanteessa tutut toimintamallit eivät toimi, eikä uutta tapaa reagoida vielä ole. (Saari, Kantanen, Kämäräinen, Parviainen, Valoaho & Yli-Pirilä 2009, 9; Saarelma-Thiel 2009, 10.) Ihminen kokee kriisissä niin voimakkaan tunnejärkytyksen jolloin tiedolliset taidot ja tunnemaailma hetkeksi järkkyvät (Heiskanen, Salonen & Sassi 2006, 35).

Kriisit voidaan jakaa kolmeen tyyppiin; kehitys-, elämän- ja äkillisiin eli traumaattisiin kriiseihin. Kriisien erottaminen on tärkeää, koska jokaiseen kriisityyppiin kuuluu erilaisia ominaisuuksia ja niiden hoitaminen poikkeaa toisistaan. (Saari ym. 2009, 9-10.)

Kehityskriisit ovat normaaleja siirtymävaiheita elämässä. Ne liittyvät yleensä ihmisen tiettyyn ikään ja sen mukanaan tuomiin muutoksiin. Tyypillisiä kehityskriisejä ovat muun muassa murrosikä, muutto kotoa, lapsen syntymä ja eläköity-

minen. Kehityskriiseille ominaista on se, että niihin voi ennalta valmistautua. Kehityskriisit muokkaavat ihmistä juuri omaksi itsekseen, mutta tämä muutos on usein hidasta, eikä sitä välttämättä juuri huomaa. (Saari ym. 2009, 9-10.) Saariston (2007, 26) mukaan kehityskriisi aiheutuu ihmisen omasta kasvusta ja elämän muutoksista, jotka avaavat näkemään asioita eri tavalla. Samalla se kyseenalaistaa entisen ja haastaa etsimään uusia ratkaisuja ja uutta perustaa elämälle. Kriisissä oleminen ei ole vain pahaa olo ja vaikeuksia, vaan kriisit ovat myös kasvunpaikkoja (Munnukka-Dahlqvist 1995, 17-18).

Elämänkriisi on toinen kolmesta kriisityypistä. Elämänkriisit tapahtuvat vähitellen. Uuden suhteen alkaminen tai loppuminen, avioero tai työpaikan vaihto kuuluvat elämänkriiseihin. Elämänkriiseille tyypillistä on se, että ihminen tekee päätöksen joka liittyy omaan tulevaisuuteen ja nämä päätökset vaikuttavat elämään pitkällä tähtäimellä. Kauaskantoiset päätökset voivat laukaista elämänkriisin. Elämänkriiseihin on kuitenkin mahdollista valmistautua. (Saari ym. 2009, 10.)

Äkilliset kriisit tapahtuvat yllättäen eikä niihin ole mahdollista varautua etukäteen. Äkillisestä kriisistä käytetään arkikielessä nimitystä traumaattinen kriisi. Traumaattiset kriisit ovat sellaisia joihin ei voi valmistautua tai sopeutua etukäteen vaan ne tapahtuvat täysin yllättäen. Näitä ovat muun muassa läheisen itsemurha, äkillinen kuolema tai onnettomuus. Traumaattinen kriisi aiheuttaa suuria muutoksia elämässä eikä elämä jatku enää samanlaisena. (Saari ym 2009, 11.)

Kriisin oman sisäisen merkityksen ymmärtäminen on tärkeää kriisin reaktioita huomioidessa. Persoonallisuus, elämäkokemukset ja aikaisemmin koetut kriisit vaikuttavat näihin sisäisiin kokemuksiin ja siihen miten kriisin jokainen kokee. Myös ihmisen oma elämäntilanne vaikuttaa siihen, miten hän kriisistä selviytyy. Lisäksi sosiaalinen tilanne, ystävien ja perheen tuki vaikuttavat kriiseistä selviytymiseen. (Munnukka-Dahlqvist 1995, 18.)

2.2 Traumaattinen kriisi

Yllättäviä ja suuria menetyksiä kutsutaan traumaattisiksi kriiseiksi. Traumaattiset kriisit poikkeavat muista kriiseistä. Traumaattisessa kriisissä kaikki ihmisen kokemus tapahtuu lyhyessä ajassa ja tapahtumat ovat usein odottamattomia ja yllättäviä. (Ruishalme & Saaristo 2007, 37.) Poijula (2007, 32-33) kirjoittaa, että traumaattinen kriisi on yllättävä ja ennakoimaton tilanne, jossa ulkoinen tapahtuma uhkaa yksilön fyysistä olemassaoloa, turvallisuutta, sosiaalista identiteettiä tai tyydytysmahdollisuuksia. Kriisi ylittää ihmisen nykyiset voimavarat ja hän kokee muutokset kestäättömiksi ja tavanomaiset ongelmanratkaisumenetelmät eivät riitä ongelman selvittämiseen. Heiskasen, Salosen ja Sassin (2006, 39) teoksen mukaan kriisit ovat liian suuria tunnejärkytyksiä verrattessa niitä ihmisen omiin voimavaroihin. Kriisin voi laukaista esimerkiksi läheisen kuolema, avioero, sairastuminen, yhteisöä käsittävä onnettomuus tai luonnonkatastrofi. Traumaattisten kokemusten jälkeen voimakkaat reaktiot ovat normaaleja. Tunteita voivat aiheuttaa myös ajatukset siitä, mitä olisi voinut tapahtua. Tämän kaltaiset reaktiot lieventyvät yleensä ajan myötä, mutta saattavat tulla ajatuksiin pitkänkin tauon jälkeen.

Traumaattisessa kriisissä usein häviää perspektiivi tulevaisuudesta. Tulevaisuus pitää nähdä sellaisena, että siihen voi edes jossain määrin vaikuttaa ja sitä pystyy ennustamaan. Lisäksi tulevaisuuteen tulisi liittyä jotakin toiveikasta. Traumaattisessa kriisissä mikään näistä tilanteista ei toteudu ja uhrilta häviää tulevaisuuden ymmärrys. Tulevaisuuden perspektiivin katoamisen vuoksi kriisin kohdanneelle on turhaa puhua tulevaisuuden suunnitelmista, koska hän ei pysty käsittelemään tapahtunutta tai hahmottamaan tulevaisuuttaan. (Ruishalme & Saaristo 2007, 38.)

Ulkoiset katastrofit kuten sodassa tapahtuva kriisi aiheuttaa usein vakavia seurauksia ihmisen mielelle. Cullberg (1991) kirjoittaa Grinkerin tutkimuksesta, jossa lentomiehillä, jotka melkein ammuttiin alas pommitustilanteessa, oli epärealisti-

sia kuvia omasta haavoittumattomuudesta tai kuolemattomuudesta. Lentäjistä huomattiin, että hengenvaarassa tällaisen omankuvan pitäminen, oli yhteydessä ahdistuskohtauksiin, joita tilanne aiheutti. Tutkimuksen pohjalta myös huomattiin, että samantyylistä ahdistusta esiintyi henkilöillä, jotka olivat olleet osana onnettomuutta tai todistaneet jonkun läheisen ihmisen itsemurhan. (Cullberg 1991, 117-132.)

Traumaattiset muistot ovat osa traumaattista kriisiä. Traumaattiset muistot voivat aiheuttaa myös jälkioireita. Muistot ovat todellisia ja niihin liittyy koettuja kokemuksia sekä musertavia tapahtumia. Niitä ei voi verrata muiden kokemuksiin tapahtuneesta tai kerrottuihin tarinoihin. Jokainen ihminen kehittää mielessään omat muistonsa tapahtumista ja se vaikuttaa trauman kokemiseen. Ihminen voi trauman hetkellä nähdä, että jotain on tapahtumassa. Hän voi muistoissa olettaa nähneensä esimerkiksi jääneensä pyörän alle. Myöhemmin hän voi kuvitella, että näin olisi oikeasti tapahtunut. (Nijenhuis, Van der Hart & Steele 2004.) Traumaattiset muistot lapsilla ovat usein vääristyneitä. Muistot voivat vainota lapsia heidän kuvitelmissaan ja painajaisissaan. Lapset saattavat muistaa itsensä avuttomina ja uhreina ja tämä itsekuva saattaa vaikuttaa heidän turvallisuuden tunteeseensa. Toisaalta lapset voivat tuntea itsensä kaikkivoivaksi tai vastuulliseksi ihmiseksi. Tällaiset ajatukset helposti johtavat vakaviin itsesyytöksiin. (Punamäki 2000, 10.)

Psyykkiset jälkivaikutukset ovat kriisien kokeneille normaaleja reaktioita. Kriisin kokeneet ovatkin tässä suhteessa ensisijaisia uhreja. Toissijaisia uhreja ovat taas uhrin perhe ja muut läheiset ihmiset. Voimakas samaistuminen siitä, että tämä olisi voinut tapahtua minulle, koskettaa myös tapahtuman ei-kokeneita ihmisiä. Kolmas uhriryhmä ovat ammattiauttajat. He kokevat myös kriisireaktion itse auttaessaan kriisin kokeneita. (Munnukka-Dahlqvist 1995, 17.)

2.3 Traumaattisen kriisin vaiheet

Traumaattinen kriisi koetaan aina yksilöllisesti. Psykkiset reaktiot, joita kriisissä tapahtuu, voidaan kuitenkin erottaa yksilöstä ja kriisistä riippumatta. Kriisireaktiot ovat täysin normaaleja kokemuksia, siksi ne ovat tärkeitä tiedostaa. (Rautava 2005.)

Ensimmäinen traumaattisen kriisin vaihe on sokkivaihe, joka kestää parista tunnista muutamaan vuorokauteen. Kyseisessä vaiheessa ihminen ei kykene käsittämään tapahtunutta tai saattaa jopa kieltää sen. Ihminen saattaa käyttäytyä tilanteeseen sopimattomalla tavalla, kuten raivoisesti tai kylmän rauhallisesti. Ennustamattomuus käyttäytymisessä on myös shokin yksi tunnusmerkki. (Rautava 2005; Saari 2007, 42.) Shokkivaiheessa on myös kysymys siitä, että mieli yrittää suojautua tiedolta tai kokemuksilta, jota se ei muuten pystyisi ottamaan vastaan (Saari 2007, 42).

Sokkivaihetta seuraa reaktiovaihe, jonka kesto vaihtelee muutamasta viikosta muutamaan kuukauteen. Tässä ajassa ihminen yrittää hahmottaa tapahtunutta, miksi ja miten asiat tapahtuivat. Puolustusmekanismit alkavat toimia ja asian kieltäminen vähenee. (Rautava 2005.) Reaktiovaiheeseen siirtyminen edellyttää sitä, että ihminen tuntee olevansa turvassa ja, että vaara ja uhkatilanne ovat ohi. Koti on ihmisille usein turvallisin paikka ja siksi vasta kotona usein siirrytään täydellisesti reaktiovaiheeseen. Shokkivaihe on tähän asti suojannut mieltä tiedoilta, joita se ei pystynyt vastaanottamaan. Reaktiovaiheessa tapahtuma tulee tietoiseksi ja sille tulee merkitystä omaan elämään. Tunteet nousevat tässä vaiheessa pintaan ja ihmiset näyttävätkin tunteensa avoimesti. Suru, itsesyytökset ja ahdistus ovat tyypillisiä tunteita reaktiovaiheen aikana. Kriisin kokeneista osa alkaa etsiä syyllistä tapahtuneelle. Tällöin viha ja aggressio nousevat päällimmäisiksi tunteiksi. Tämän kaltainen syyttäminen ja syyllistäminen on eräänlainen suojausmekanismi, joka suojaa mieltä omilta tunteilta. (Saari 2007, 52- 53.)

Kolmantena traumaattisen kriisin vaiheena on käsittelyvaihe. Se kestää muutamista kuukauksista vuoteen. Käsittelyvaiheessa tapahtunut hyväksytään ja elämä alkaa muovautua sen hetkiseen tilanteeseen. Oireet ja tuntemukset väistyvät pikku

hiljaa kokonaan pois ja mieliala alkaa kohentua. (Rautava 2005.) Siirryttäessä käsittelyvaiheeseen trauman kokeneet eivät enää usein jaksa puhua tapahtuneesta. Tässä vaiheessa kokemuksen käsittely ei suinkaan lopu, vaan se kääntyy sisäiseksi ja jatkuu omassa mielessä, jolloin myös käsittelyprosessi hidastuu. Käsittelyvaiheen tarkoituksena on menetyksestä luopuminen. Siihen liittyy suru, joka voi tuntua loputtomalta. (Saari 2007, 60-61.) Trauman kokenut tarvitsee kuitenkin tukea myös käsittelyvaiheen aikana. Käsittelyvaiheessa ilman tukea jäänyt ihminen voi seurauksena käydä läpi ns. posttraumaattisen stressireaktion. Posttraumaattinen stressireaktio voi näkyä mm. unettomuutena, masennuksena tai jopa työkyvyttömyytenä, joka osaltaan heikentää elämisen laatua ja toimintakykyä. Posttraumaattisen stressireaktion hoitamiseen tarvitaan aina ammattiapua. (Rautava 2005.)

Uudelleen suuntautumisen vaihe on traumaattisen kriisin viimeinen vaihe, jonka aikana tapahtuu lopullinen toipuminen (Rautava 2005). Tässä vaiheessa ihminen joutuu pakottamaan itsensä olemaan kiinnostunut muista ihmisistä ja sitä myös muut ihmiset usein vaativat. Luopumiseen voi jäädä helposti kiinni ja vähitellen konkreettisten tekojen, kuten tavaroiden pois heittämisellä pyritään luopumaan menetyksestä. Kriisin alkuvaiheessa uudelleen suuntautumisen vaihe voi tuntua kaukaiselta. Se muuttuukin ajankohtaiseksi vasta, kun muut vaiheet on käyty läpi ja ihminen on valmis suuntaamaan elämäänsä uudelleen. (Saari 2007, 67-68.) Uudelleen suuntautumisen vaiheessa kriisin kokenut on jo kyennyt käsittelemään tapahtuneen siinä määrin, ettei se enää rajoita hänen elämää. Kriisi ei koskaan palauta ihmistä siihen tilaan, missä hän oli ennen kriisiä. Parhaassa tapauksessa ihmisestä tulee kuitenkin vahvempi ja paremmin valmistautunut kohtaamaan vastoinkäymisiä. (Rautava 2005.) Traumaattisesta kriisistä tulee osa ihmistä. Tapahduma ei täytä enää koko mieltä vaan sitä voi joskus miettiä ja joskus taas olla miettimättä. Tavoitteena on, että traumaattinen kriisi ei ole vain kielletty tai torjuttu, vaan läpityöstetty asia. (Saari 2007, 68.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on määritellyt vuonna 1998, mitä kaikkea palveluja psykososiaalisen tuen tulisi kattaa. Psykososiaalisen tuen ja palvelun tulisi sisältää kaikki se toiminta, joka järjestetään esimerkiksi suuronnettomuustilanteessa ihmisiin kohdistuvan psyykkisen stressin torjumiseksi ja lievittämiseksi. Psykososiaalisella tuella ja palveluilla tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu psyykkisen, sosiaalisen ja hengellisen tuen palveluista. Palveluiden tarkoituksena on ehkäistä traumaattisen tapahtuman jälkeisiä psyykkisiä ja sosiaalisia seurauksia. Psykososiaalinen tuki ja palvelut koostuu psyykkisestä huollosta, kirkon henkisestä huollosta sekä sosiaalityöstä. Kriisityö on osa psyykkistä huoltoa. Kriisityö on sosiaali- ja terveyshuollon ammattilaisten sekä muiden asiantuntijoiden yhdessä tarjoamaa psyykkistä ensiapua. Lisäksi kriisityöhön kuuluu traumaattisten tapahtumien jälkeiset interventiot. (Hynninen 2009, 15-16.)

Psykososiaalisen tuen järjestäminen onnettomuuden uhreille on Suomessa lakisääteistä. Palvelun järjestäminen on säädetty pelastuslaissa (n:o 468/2003, 6 §) ja asetuksessa (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta n:o 787/2003, 6§). Kriisityö määritellään kriisiryhmien erikseen organisoituna toimintona, joka perustuu viranomaisille määriteltyihin tehtäviin lainsäädännössä. Kriisityö kattaa kaikki ne toiminnot, joita kriisiryhmät tai muut auttavat tahot tekevät auttaakseen ihmisiä, jotka ovat kohdanneet äkillisen traumaattisen kriisin. Akuuttikriisityö on taas ennaltaehkäisevää työtä, jonka avulla pyritään lievittämään ja torjumaan psyykkistä stressiä, jonka traumaattiset tapahtumat voivat aiheuttaa. Samalla akuutti kriisityö myös pyrkii ehkäisemään psyykkisten traumojen kehittymistä. Työ sisältää kaiken, jota kriisiryhmät tai vastaavat toteuttavat heti äkillisen, traumaattisen kriisin jälkeen kriisin kohdanneiden ihmisten auttamiseksi. Akuuttia kriisityötä tehdään lisäksi myös erikoissairaanhoidossa ja mielenterveystyössä. (Kiiltomäki & Muma 2007, 7.)

Ihmisen mieli alkaa sulkeutua kolmen vuorokauden kuluessa traumaattisen tapahtuman jälkeen. Mielen sulkeutuminen on yksi keskeisiä katastrofipsykologisia lainalaisuuksia, jotka liittyvät kriisien käsittelyyn. Tuon kolmen vuorokauden aikana, ihminen haluaa ja on valmis puhumaan tapahtuneesta. Mieli on auki tapah-

tuneesta ja ihmisen mieli pakottaa käsittelemään tapahtunutta. Tämän takia nopeasti tapahtuva henkinen apu on tärkeää. Akuutissa kriisityössä pyritäänkin hyödyntämään ihmisen luonnollista tapaa käsitellä asioita. Siksi kriisityössä onkin tavoitteena käsitellä tapahtumia järjestelmällisesti ja syvällisesti juuri silloin, kun mieli sitä parhaillaan itse tekee. Kriisityö on siis oman prosessin tehostamista ja suuntaamista oikeaan suuntaan. (Saari 2007, 96.)

Traumaattisen tapahtuneen kohdanneet ovat usein muutaman vuorokauden ison järkytyksen vallassa. Tällöin moni ei lähde oma-aloitteisesti hakemaan ammattiapua. Siksi kriisityön tulisikin olla aktiivista ja etsivää, jotta pystyttäisiin auttamaan ihmistä ennen kuin kokemuksen käsittelyprosessi on jo häiriintynyt ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet ovat liian myöhäisiä. Katastrofipsykologiassa keskeinen periaate on se, että kaikille, jotka ovat olleet trauman kokijoina, tarjotaan aktiivisesti apua. Akuutit kriisipalvelut tulisikin järjestää siten, että heti ensimmäisten auttajien joukossa pyydetäisiin lupa uhrilta pyytää kriisiryhmä paikalle. Tämä tarkoittaa usein oma aloitteista yhteydenottoa tapahtumapaikalle kriisityöntekijän toimesta. Aktiivinen ja oma-aloitteinen yhteydenottaminen on usein kriisityöntekijöille vaikeaa, sillä Suomessa on totuttu siihen, että ensin pyydetään apua ja sitten vasta autetaan. Vaitiolovelvollisuus ja tietosuoja ovat myös sääntöjä, jotka vaikeuttavat aktiivista yhteydenottoa. Kuitenkin välittämisen periaatteen toivottiin nousevan jäykän varovaisuuden ohi, jotta useimmat saisivat apua kriiseihinsä. (Saari 2007, 96-97)

The New York Academy of Medicinen kaksivuotisessa tutkimuksessa, tutkittiin World Trade Center- katastrofin kriisityön vaikutuksia uhrien mielenterveyteen. Tutkimuksessa tutkittiin 1681 aikuista vuoden ja uudelleen kahden vuoden jälkeän katastrofista. Heistä seitsemän prosenttia sai omalla työpaikallaan mielenterveysalan ammattilaisen kriisi-intervention. Heistä suurin osa (85 %) osallistui yhdestä kolmeen kriisi-interventioon. Kun taas noin 60-70 % vastaajista sai tietoa muun muassa stressistä, erilaisista selviytymiskeinoista ja tunteiden käsittelystä. Tutkimuksen perusteella he jotka saivat apua heti työpaikalla katastrofin tapahduttua, kärsivät huomattavasti vähemmän mielenterveysongelmista tuon

kahden vuoden aikana. Tämän vuoksi tutkimus suositteli, että kriisihoito järjestettäisiin osaksi katastrofivalmiuteen kuuluvaa ensiapua. Kriisityön vieminen työpaikoille todettiin myös kannattavaksi menetelmäksi, koska suurin osa New Yorkin asukkaista ei itse hakenut apua, vaikka sitä oli tarjolla. (Pojjula 2005, 1588.)

Ihmisten traumaattisen tapahtuman jälkeiset mielenterveysongelmat huomattiin muun muassa Lapuan räjähdysonnettomuuden yhteydessä tehdyssä jälkityössä vuonna 1976. Verrattaessa sen aikaista kriisityötä nykyajan vastaavassa tilanteessa tehtyyn työhön, on uhrien saama tuki erilaista monella tapaa. Kriisitietämys on lisääntynyt ja nykyään tiedetään, että erilaisissa kriiseissä tarvitsee erilaista apua. Auttamismenetelmät kriiseissä ovat myös kehittyneet paljon viimeisenä vuosikymmenenä. Lisäksi ennaltaehkäisyn ja myöhempien psyykkisten ongelmien ehkäisemisen tärkeys on tiedostettu. (Saari ym. 2009, 9.)

4 SUURONNETTOMUUDET JA KRIISITYÖN HISTORIA

4.1 Suuronnettomuudet ja kriisityö

Suuronnettomuudella tarkoitetaan onnettomuutta, jossa uhrien määrä, vammojen laatu, paikallisten resurssien, ympäristön vahingot ja omaisuusvahingot ovat vakavia. Suuronnettomuuksille tyypillistä on se, että niitä ei pysty hallitsemaan päivittäisellä perusvalmiudella ja voimavaroilla, vaan niissä tarvitaan laajempaa yhteistyötä. (Söder & Ekman 2007, 14.) Terveystieteiden kannalta suuronnettomuus määritellään tapahtumaksi, jossa tavallinen, olemassa oleva valmius ei riitä, vaan hoidettavien määrä ylittää paikallisen hoitokapasiteetin. (Söder & Ekman 2007, 14; Dyregrov 1999, 14-15.) Jokin tapahtuma voidaan mieltää suuronnettomuudeksi pienen paikkakunnan terveydenhuollolle, mitä se ei olisi suurkaupungille, koska heillä on suuremmat resurssit järjestää hoitopaikka sitä tarvitseville. Suuronnettomuus voidaan luokitella myös muiden mittapuiden mukaan kun vain ter-

veydenhuollon. Ne voidaan luokitella esimerkiksi suuruuden, yllättävyyden, kestön, syyn, toistuvuusvaaran, sosiaalisten vaikutusten tai päivittäisrutiinien avulla. (Dyregrov 1999, 14-15.)

Suuronnettomuudet ovat vaikutuksiltaan laajoja ja myös uhrien määrä on suuri. Usein suuronnettomuuksissa joudutaan miettimään avun kohdistamista, kuka tarvitsee apua eniten ja kuinka suuri vaikutus tapahtuneella on ollut ihmiseen. (Munnukka-Dahlqvist 1995, 43.) Usein ajatellaan, että onnettomuuden uhreja ovat onnettomuudessa kuolleet tai loukkaantuneet. Lääkinnällisesti uhreihin luokitellaan vain onnettomuuden uhrin ja onnettomuudessa menehtyneet. Ihmisen psyykkeen kannalta uhrin käsite kuitenkin muuttuu. Psykologisesti uhreihin mielletään kaikki, joita tapahtunut on syvästi järkyttänyt ja joiden mieleen syntyy psyykinen vamma. Ihminen ei reagoi ainoastaan kokemaansa vaan myös mielikuvaan siitä mitä olisi voinut tapahtua. (Saari 2007, 33.)

Kansainvälisesti suuronnettomuudeksi kutsutaan onnettomuuksia, joissa kuolonuhreja on yli sata (Saari 2007, 20). Niille ominaista ovat suuret inhimilliset kärsimykset ja mittavat aineelliset vahingot. Suuronnettomuudet uhkaavat olemassaoloamme, identiteettiämme, arvojamme ja turvallisuuttamme. Usein suuronnettomuudet tapahtuvat täysin odottamatta eikä niihin osata varautua tai niitä ei pystytä hallitsemaan. Suuronnettomuudet ovat yleistyneet ja laajentuneet teknologisen kehityksen myötä. Tiedotusvälineiden kautta onnettomuuksista on tullut osa arkeamme. Osaltaan tämä johtuu tiedotuksen nopeasta ja yksityiskohtaisemmasta välityksestä. (Dyregrov 1999, 14.)

Kriisiavun tarve on tunnistettu hyvin Suomessa suuronnettomuuksien yhteydessä. Usein ensimmäisten auttamistoihminen joukossa on juuri kriisiapu. Suomessa toimii suuronnettomuuksien valmiusryhmä, johon kuuluu viisitoista kokenutta kriisipsykologia. He ovat hälytysvalmiudessa ympäri vuorokauden. Heillä on mahdollisuus olla käytettävissä vuorokauden sisällä onnettomuushälytyksen saapumisesta. Psykologien lisäksi valmiusryhmään kuuluu joukko muita päivystäjiä, joilla on mahdollisuus olla tapahtumapaikalla kolmen vuorokauden

kuluessa. He ovat saaneet erityiskoulutuksen työn organisoimiseen suuronnettomuustilanteissa. (Saari 2007, 294-295.) Kriisityö on Suomessa kaikin puolin kattavaa. Suomella on myös melko hyvä verkosto ja valmius vastata suuronnettomuuden aiheuttamaan välittömään kriisiavun tarpeeseen. Normaalitilanteessa järjestelmä toimii hyvin ja useissa kunnissa kriisiapu voidaan tarjota myös suuronnettomuustilanteissa. Kaikissa kunnissa ei ole kuitenkaan riittävästi resursseja ja osaamista kriisien ja traumojen hoitoon. (Hynninen 2005, 2371-2372.)

Auttajan työpäivät ovat pitkiä suuronnettomuustilanteissa ja autettavia on paljon. Lääkinnällinen auttaminen on mittasuhteiltaan vähäistä verrattuna kriisityön määrään. Esimerkiksi Estonian uppoamisen jälkeinen kriisityö kesti kaksi viikkoa. Kahden viikon aikana valmiusryhmä teki noin 2400 työtuntia kriisityötä. Tuntimäärä muutettuna kahdeksan tuntiseksi työpäiviksi, tarkoittaisi se lähes 300 työpäivää. Tämän kahden viikon aikana pidettiin 250 depriefing-istuntoa, joista suurin osa oli ryhmäistuntoja. (Saari 2007, 295-296.)

Kriisityö suuronnettomuuksissa on noussut median välityksellä ihmisten tietoisuuteen, jonka vuoksi voi saada helposti kuvan, että kriisityö suuronnettomuuksissa on ainoata kriisityötä mitä on ja vain suuronnettomuuden uhrit saavat kriisiapua. Median kautta voi välittyä myös kuva siitä, että kriisityön merkitys jotenkin korostuisi suuronnettomuuksissa. Arkielämän kriisejä on kuitenkin enemmän kuin suuronnettomuuksia. Suuronnettomuuksien kriisityö ei ole myöskään yhtään sen erilaisempaa kuin arkielämän kriisien kriisityö. Ainoastaan työmäärä hetkellisesti lisääntyy suuronnettomuuden kohdatessa, siksi kriisityöntekijöiden määrää tulee alueella hetkellisesti lisätä. Suuronnettomuudet aiheuttavat kriisityölle kuitenkin erilaisia haasteita. Näitä ovat johtamisen järjestäminen ja kriisityön järjestäminen tapahtumapaikalle. Yhteistyö median kanssa on myös asia, joka poikkeaa arkipäivän auttamistilanteista. Median kautta uhrien omaisille välittyy myös ensimmäiset tiedot tapahtumista ja mahdollisista uhreista. (Saari ym. 2009, 99-100.)

Medialla on keskeinen rooli suuronnettomuuksissa. Koska uhreja on näissä tilanteissa paljon ja uhreilla on yleensä tarvetta puhua tapahtumista, saattavat uhrin puhua tapahtuneesta enemmän kuin myöhemmin olisivat toivoneet. Onnettomuuden kokeneita tulisikin suojella medialta onnettomuuden jälkeen. Tämä on kuitenkin yleensä mahdoton tehtävä, koska kriisityöntekijät pääsevät tapahtumapaikalla yleensä vasta lehdistön jälkeen. (Saari ym. 2009, 102.)

4.2 Kriisityön historia

Ihmisten reaktioihin äärimmäisissä tilanteissa alettiin kiinnittää huomiota toisen maailmansodan aikana. Tästä seurasi runsaasti tutkimuksia ihmisten reaktioista järkyttäviin tilanteisiin kuten luonnonkatastrofeihin, erilaisiin onnettomuuksiin ja väkivaltaisiin tekoihin. Lukuisilla tutkimuksilla on pyritty selvittämään miten ihmiset reagoivat edellä mainittuihin tapahtumiin. Tutkimukset osoittivat tuen ja avun tärkeyden trauman kokeneille ihmisille. Vasta 1980-luvulla toimintamuotoja avun antamiseksi alettiin systemaattisesti kehittää. (Saari 2007, 17.)

Kriisiauttamisen toimintamallit juontavat juurensa USA:sta. Norja otti toimintamallit nopeasti käyttöön johtuen monista öljynporauslautoilla sattuneista onnettomuuksista. Norjasta muodostuikin nopeasti katastrofipsykologisen osaamisen keskus Euroopassa. Suomessa kriisityöhön ja uhrien psyykkisiin reaktioihin kiinnitettiin huomiota Lapuan patruunatehtaan räjähdysten yhteydessä 1970-luvulla. Tuon onnettomuuden jälkityö toimi kriisityön uran uurtajana. Tuolloin käytössä olivat senaikaiset käytännöt ja menetelmät, uudenlaiset menetelmät kehitettiin vasta useita vuosia myöhemmin. (Saari 2007, 17-18.)

Suomessa käytetty katastrofipsykologinen ajattelumalli rantautui Norjasta 1990-luvun alussa. Ensimmäinen koulutus aiheesta oli vuonna 1991 Helsingissä. Koulutuksen innoittamana Suomen Psykologiliitto kokosi työryhmän, joka koostui erilaisissa työtehtävissä toimivista psykologeista. Heidän tehtävänä oli tehdä ehdotus siitä kuinka katastrofipsykologista toimintamallia lähdetäisiin Suomessa toteuttamaan. Työryhmä ehdotti kaksiportaista organisaatiota. Suomessa tulisi

toimia valtakunnallinen erityisryhmä suuronnettomuuksien varalle ja terveyskeskusten yhteydessä kriisiryhmä arkielämän traumaattisten tilanteiden varalle. Työryhmän työn seurauksena perustettiin yhdessä Suomen Punaisen Ristin kanssa valtakunnallinen psykologien suuronnettomuuksien valmiusryhmä, joka aloitti toimintansa 1.4.1993. Ensimmäinen kunnallinen kriisiryhmä aloitti toimintansa 1990-luvun alussa Pietarsaaressa. Pietarsaaren terveyskeskuksen psykologi kassasi ihmissuhdetyötä tekeviä ammattilaisia mm. sairaanhoitajia pitämälleen kurssille, jossa koulutettiin ammattilaisia kriisityöhön. Tämä palkittiin myöhemmin Sosiaali- ja terveysministeriön palkinnolla. Vuonna 1998 Suomessa toimi jo kattava kunnallisten kriisiryhmien verkosto. Mikään muu toimintamuoto ei ole lyönyt itseään niin nopeasti läpi kuin kriisityö. (Saari 2007, 18-19.)

5 KRIISITYÖNTEKIJÄN OMA JAKSAMINEN

Auttajan on työssään tärkeä huolehtia myös itsestään. Itsestään huolehtiminen ja omien rajojen tunnistaminen ehkäisevät osaltaan myös työssä uupumista. Auttajalla ei ole mahdollisuutta poistaa surua tai tapahtunutta. Kaikkivoipaisuus ajatukset ovat vahingollisia niin autettavalle kuin auttajalle itselleen. Auttajan tärkeimpiä työvälineitä ovat oma jaksaminen ja oman itsensä sekä omien voimavarojen tunnistaminen. Auttajan on tärkeää tunnistaa itsessään tapahtuvat psyykkiset reaktiot. Selkeä käsitys auttamisen mahdollisuuksista ja rajoista osaltaan mahdollistavat työssä jaksamisen ja työn mielekkyyden. (Ruishalme & Saaristo 2007, 122-123.)

Ruishalme ja Saaristo (2007, 122) peilaavat kirjassaan tutkimuksiin, jotka ovat osoittaneet sen, että auttajat joutuvat kokemaan psyykkisesti samankaltaisen reaktion kuin minkä kriisissä ollut ihminen käy läpi. Auttaja voi kokea auttamistyössään oman haavoittuvuutensa, omat pelkonsa ja avuttomuutensa ottaessaan vastaan kriisissä olevan ihmisen hädän. Mitä lähempää kriisityöntekijän omaa elämää kriisi koskettaa, sitä syvemmin koetut tunteet vaikuttavat auttajaan. Autta-

jan oma arvomaailma voi käännähtää ylösalaisin ja omat käsittelemättömät asiat nousta pintaan.

Traumaattiset tapahtumat aiheuttavat auttajille stressiä. Stressi kuvaa stressitekijöiden suhdetta ihmisen persoonallisuus tekijöihin. Ihmisen persoonallisuus tekijät suhteessa stressitekijöihin koostuu ihmisen omista kyvyistä, taidoista ja tavoitteista. Jos stressitekijät ja persoonallisuustekijät eivät ole sopuinnussa aiheuttaa se stressiä. (Saari 2007, 274.) Pontevan (2007, 127) mukaan auttajat ovat myös sekundäärisiä uhreja auttamistilanteissa. Auttajille kehittyy työssään työstressiä vähentävä ammattikulttuurinen kokemus ja osaaminen. Kuitenkin jokin aiemmin kokematon tapahtuma voi aiheuttaa myös ammatti-auttajalle stressioireita ja -reaktioita.

5.1 Sijaistraumatisoituminen

Myötätuntouupumus eli sijaistraumatisoituminen on asia, minkä kriirityöntekijä voi kohdata auttajan työssään. Myötätuntouupumisen uhka tulee silloin, kun auttaja on jakamassa tai yhdessä kokemassa autettavan kanssa traumaattista tapahtumaa. Sijaistraumatisoitumiselle altistuu useimmin pitkissä asiakassuhteissa. Autettavan trauma saattaa vaikuttaa kielteisesti käsitykseen omasta itsestä, maailmasta ja omasta maailmankatsomuksesta. Se voi myös heikentää tunteiden kesto-kykyä ja vaikeuttaa ihmissuhteiden ylläpitämistä. (Ruishalme & Saaristo 2007, 124.)

Äkilliset kriisitilanteet, joihin liittyy paljon kärsimystä, kipua ja kuolemaa aiheuttavat auttajissa tunteita ja vaikuttavat myös työntekijöiden välisiin suhteisiin. Työntekijä tuo auttaja-autettava-suhteeseen aina palasen omaa henkilöhistoriaansa, jossa voi olla yhtymäkohtia autettavan omaan kertomukseen. Syvästi eläytyvä ja empaattinen työntekijä saattaa helposti väsyä auttajan rooliinsa varsinkin jos käynnissä on useampi auttaja-autettava-suhde. Henkisesti vaativassa ja kuormitta-

vassa työssä tukeudutaan usein työtovereihin. Työyhteisö pystyy usein tarjoamaan tilannetta ymmärtävää tukea. Työtovereilta saatu tuki on erityisen tärkeää, jos työnohjausta ei ole välittömästi saatavilla. (Ruishalme & Saaristo 2007, 125.)

Empaattinen vuorovaikutus on lähtökohta sijaistraumatisoitumiselle. Kun kohtaa toistuvasti muiden ihmisten kärsimyksiä, se vaikuttaa hitaasti auttajan omaan kokemusmaailmaan ja sen liittyy omaan sisäiseen tunteiden- ja tiedonkäsittelysystemiin. Traagisten tarinoiden takia kokemus elämästä ja uskomukset ihmisistä alkavat vähitellen muuttua. Tätä muutosta ei voi auttamistyössä estää. On tärkeää huomioida, että se ei ole lähtöisin auttajan henkilökohtaisista ominaisuuksista, vaan työn sisällöstä. Ammatillisen toiminnan huomaa tällaisessa tilanteessa juuri siinä, miten auttaja pystyy käsittelemään näitä sijaistraumatisoitumisessa tulleita reaktioita. Päinvastoin epäammatillista käytöstä on se, että kieltää asiakastyön vaikutukset itsessä ja työyhteisössä. (Nissinen 2007, 140-141.)

5.2 Kuormittavuustekijät

Sellaiset yksilölliset tekijät kuten persoonallisuus, tiedot, taidot ja elämäntilanne, vaikuttavat stressin kokemiseen. Sisäiset tekijät yhdessä ulkopuolisen tapahtuman kanssa aiheuttavat stressioireita. Stressioireista selviämiseksi yksilön selviytymismekanismit otetaan käyttöön. Pieni stressi ei ole usein pahasta, mutta jos elimistön stressitila jatkuu liian pitkään, eikä elimistön selviytymismekanismit enää riitä purkamaan stressitilannetta, voivat seuraukset olla epäsuotuisat. Tämä voi johtaa loppuun palamiseen ja aiheuttaa sekä fyysisiä, että psyykkisiä ongelmia. Kriisityö sekä traumaattisissa tilanteissa työskentely aiheuttaa usein työväsymystä. Monenlaiset riskitekijät ja -tilanteet kuten vuorotyö, ylipitkät vuorot akuuttitilanteissa, hälytykset, uhkaavat tilanteet, kiire, suuri vastuu ja epäsäännöllisyys ovat osa kriisityötä. Kriisityön luonteeseen kuuluu stressaavuus. (Kiiltomäki & Muma 2007, 138-139.)

Riski väsyä työssä ei koskaan häviä. Kriisityöntekijät työskentelevät vaikeiden asioiden parissa, jotka jättävät jälkensä työntekijään. Kriisityö on työskentelyä inhimillisen hädän sekä isojen katastrofien kanssa. Siksi työntekijöiden jaksamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Traumatisoituneiden ihmisten kanssa työskentely kuluttaa voimavaroja, jonka vuoksi oma jaksaminen on tärkein työväline. Ammattitaito ei täysin sulje pois samaistumisen tunnetta autettavan asian kanssa. (Pohjolan-Pirhonen 2007, 184-185.) Traumaattiset tapahtumat eivät välttämättä aiheuta yhtä voimakkaita kokemuksia kuin maallikoille. Muutamat tekijät suojaavat auttajia traumaattisten tapahtumien aiheuttamalta järkytykseltä. Yksi näistä tekijöistä on alalle valikoituneiden hyvä stressin sietokyky, jonka vuoksi he usein selviytyvät tavanomaista paremmin vaikeissa tilanteissa. Koulutus osaltaan suojaa auttajia työtehtävässään. Koulutuksen ja työn tuoma kokemus ja tieto valmentavat auttajia työtehtäviin. Harjoitukset ja etukäteen valmentautuminen helpottavat auttajia valmistautumaan siihen, mitä tulevat näkemään ja kokemaan. Ammattirooli vastaavasti suojelee auttajaa omilta henkilökohtaisilta tunteilta. Omaan työtehtävään keskittyminen sulkee pois muita traumaattisia kokemuksia. Usein omat tunteet purkautuvat vasta ammattiroolin purkauduttua. Auttajat eivät koe kaikkia tapahtumia traumaattisina, mitkä saattavat taas järkyttää maallikon mieltä. Kuitenkin yksityiselämää koskevat menetykset ja traumaattiset tapahtumat vaikuttavat ammattiauttajaan kuin keneen tahansa maallikkoon. (Saari 2007, 277-279.)

Työn aiheuttaessa jatkuvaa stressiä sekä sijaitraumatisoitumisen kokemuksia, on työntekijän pakko selvittää tilanteesta jollain tavoin. Ensiarvoisen tärkeää olisi mahdollisuus asialliseen kokemusten purkuun. Jos tapahtumien purku ei ole mahdollista, käyttävät auttajat usein ei-toivottuja keinoja tapahtumista selviytyäkseen. Yksi käytetyimmistä ei-toivotuista keinoista on kokemusten etäistäminen ja kyyninen suhtautuminen työhön. Samanlaiset tunteet siirtyvät hiljalleen myös yksityiselämään ja ihmissuhteisiin. Myös työtehtävien hoitaminen ja autettavien empaattinen kohtaaminen häiriintyy. Tällaiset työntekijät lisäävät autettavien traumaattisia kokemuksia auttamisen sijaan (Saari 2007, 279-280.)

6 TYÖNOHJAUS

6.1 Kriisityöntekijöiden työnohjaus

Yhdysvalloissa ja Euroopassa työnohjaus oli 1920-luvulla käytetty työn laadunvarmennusmenetelmä, jota käytettiin psykoanalyttikkojen ja kirkon keskuudessa. Suomeen työnohjaus rantautui 1950-luvulla, kun psykoanalyttikot alkoivat käyttää sitä terveydenhuollossa. (Huopainen & Painio 2009, 194.) Työnohjaus on ollut psykiatrisella alalla ja sosiaalitoimessa jo pitkän aikaa, jonka jälkeen se on laajentunut myös muille aloille. Työnohjauksella tarkoitetaan ohjausta ja tukea, mitä työntekijä saa kokeneelta oman alan toimijalta, joka on saanut työnohjauskoulutuksen tai on ulkopuolinen asiantuntija. Työnohjaus saatetaan usein sekoittaa työn opastukseen. Työnohjaus on usein pitkäaikainen ja toistuva tapahtuma, joka perustuu ohjaajan ja ohjattavien väliseen vuorovaikutukseen. (Perkka-Jortikka 1998, 45.) Ammattitaidon lisääminen, ammatti-identiteetin vahvistaminen, työmenetelmien kehittäminen sekä itsetuntemuksen ja itseluottamuksen lisääminen ovat työnohjauksen tavoitteita yksilötasolla. Yhteisötasolla taas työyhteisön yhteishengen parantaminen, toiminnan parantaminen sekä jäsenten välisen vuorovaikutuksen parantaminen ovat tavoitteita. Tärkeää on huomioida, että työnohjaukseen tulee sitoutua, jotta työnohjauksesta voi saada tarvittavan hyödyn. (Perkka-Jortikka 1998, 45.)

Työnohjaus on erityisen tärkeää niille työntekijöille, jotka kohtaavat traumatisoituneita tai kriisin kokeneita ihmisiä. Purku keskustelu mahdollisimman pian raskaan kohtaamisen jälkeen auttaa auttajaa palautumaan. (Ruishalme & Saaristo 2007, 123). Mielenterveyslaissa (1990) sanotaan, että ”kunnan tai kuntainliiton on toteuttaessaan mielenterveyslain (1116/90) 4 §:n 3 momentissa edellytettyä työnohjauksen järjestelmää on huolehdittava siitä, että työnohjaus on sisällöltään

sellaista, että se edistää henkilöstön valmiuksia antaa väestön tarvitsemia mielen-terveyspalveluja.”

Hynninen ja Upanne (2006, 4) tutkivat akuutin kriisityön järjestämistä kunnissa. Tutkimuksesta nousi esille, että kriisityöntekijöiden toimintaolosuhteissa on puutteita, joka on vaikuttanut alentavasti työntekijöiden työmotivaatioon ja jaksamiseen. Puutteita löytyi mm. virka-ajan ulkopuolisen työajan korvaamisesta. Lisäksi puutteita oli säännöllisessä työnohjauksessa ja riittävässä henkilöstö-resursseissa.

Kriisityössä työnohjaus on tärkeää. Työnohjauksessa on mahdollisuus selvittää työssä tulleita ongelmia ja saada tätä kautta työkaluja omaan työhönsä. Työnohjaus ei kuitenkaan ole terapiaa, vaikka se voi olla jollain tapaa terapeuttinen kokemus. (Vähämäki 2005, 296-299.) Kriisityöntekijöiden työnohjausta on Vähämäen (2005) mukaan vain 3-5 kertaa vuodessa, joten sitä oli huomattavasti harvemmin kuin työnohjausta muilla aloilla. Hän kuitenkin muistuttaa, että kriisityö on parityötä ja jokainen työpari purkaa jokaisen kriisi-istunnon keskenään. Myös kriisiryhmät purkavat akuuttitilanteita palaverissa 1-2 kuukauden välein. Nämä eivät ole kuitenkaan riittäviä toimia, vaan lisäksi tarvitaan ulkopuolista, säännöllistä ja ammattitaitoista työnohjausta.

Säännöllinen työnohjaus auttaa purkamaan tunnekuormia ja lataamaan omia voimavaroja. Työnohjauksessa keskustellaan kriiseistä, joissa kriisityöntekijä ovat työskennelleet. Lisäksi työnohjauksessa käydään läpi kriisityöntekijän omia ajatuksia ja tunteita sekä tuetaan jaksamista ja selviytymistä. Työntekijä saa näin myös varmuutta omaan työskentelyynsä. Kriisityöntekijöiden työnohjauksessa korostuu kasvu ja oppimisprosessi. Uupumisen ehkäisy, ammattitaidon syventäminen sekä työmotivaation ja -tyytyväisyyden lisääminen ovat työnohjaus prosessin tavoitteina. Prosessissa pyritään saamaan esille myös ihmisen sisäinen työskentelyprosessi eli introspektio. Introspektio on toimintaa jossa omat sisäiset kokemukset ovat mielessä ja niiden pohjalta prosessoidaan tavoitteita. (Vähämäki 2005, 296-299.)

Luovat menetelmät olisivat Vähämäen (2005, 296-299) mukaan myös hyviä keinoja kriisityöntekijöiden työnohjauksessa. Musiikki, draama ja kuvat tuovat erilaisen tavan käsitellä työnohjauksen aiheita. Se vie asian oman itsensä ulkopuolelle ja antavat mahdollisuuden käsitellä sitä etäältä, joka näin ollen voi tuoda uusia ulottuvuuksia asiaan. Usein kriisiryhmät ovat kuitenkin liian isoja tällaisiin luoviin menetelmiin.

Työnohjauksen tarkoituksena on oman persoonallisuuden käytön lisääminen ja avartaminen. Omaa toimintaa arvioidaan ja omien emotionaalisten reaktioiden alkuperää tarkastellaan. Tällöin nähdään, mitkä ovat omia tunteita ja mitkä autettavien tunteita. Työnohjaus myös kasvattaa auttajaa ammatillisesti. (Vähämäki 2005, 296-299.) Työnohjauksessa on kyse myös voimaantumisesta eli empowermentista. Siinä työntekijä kehittää omaa itsetuntemustaan ja persoonaansa kriittisen ajattelun kehittämisen avulla. Tätä kriittistä ajattelua voidaan kehittää ohjaus- ja opetusmenetelmin, kuten roolileikkien ja kriittisten pohdintojen avulla. Työnohjaus vaikuttaa tutkimusten mukaan ohjatun persoonallisuuteen monella tavalla. Ohjattavan ammatti-identiteetti ja vahvistuu ja minäkuva tukevoituu. Työnohjaus muuttaa käsitystä omasta itsestä realistisemmaksi ja täten itsensä hyväksyy todellisesti eikä tavoittele ”ihannekuvia” itsestään. (Huopainen & Painio 2009, 195-196.)

6.2 Defusing ja debriefing

Defusing-nimi on lähtöisin englannin kielen sanasta defuse, joka tarkoittaa jonkin asian vaarattomaksi tekemistä. Sotilasmaailmassa defuse:lla tarkoitetaan sytyttimen purkua ja pommin vaarattomaksi tekemistä. Arkielämässä defusingilla eli purulla tarkoitetaan oman mielen purkua järkyttävän tapahtuman jälkeen sekä lähitulevaisuuden suunnittelua. Puhekielessä sanalla voidaan tarkoittaa myös tuuletusta. (Nurmi 2006, 172.)

Defusing eli purkukeskustelu määritellään lyhyesti stressin purkukokoukseksi, jonka pitäisi tapahtua heti traumaattisen tapahtuman jälkeen. Ammattiauttajille, jotka joutuvat alttiiksi stressille työssä, se on erityisen tarpeellinen. On tärkeää tuulettaa ajatukset, ennen kuin siirtyy työpaikalta kotiin. Purkukeskustelussa on tarkoitus purkaa kokemuksia ja tunteita sekä suunnata ajatukset takaisin normaaliin tilanteeseen ja suunnittelemaan tulevaa. Työkyky olisi tarkoitus palauttaa nopeasti normaaliksi. Purkukeskustelussa on koulutettu, ulkopuolinen vetäjä, joka vetää keskustelua tietyn vaiheiden mukaan eteenpäin. (Kiiltomäki & Muma 2007, 25.)

Käytännössä defusing olisi suositeltavaa järjestää viimeistään kahdeksan tunnin kuluessa tapahtuneesta. Kolme tuntia tapahtuneesta olisi ihanne aika purkutilanteelle. Istunnon kesto vaihtelee, mutta sen tulisi olla noin 20- 45 minuutin mittainen. Jos purkukeskustelu kestää liian pitkään, tulisi käsittelyä jatkaa debriefingissä muutaman päivän päästä. (Nurmi 2006, 174.)

Jeff Mitchell, amerikkalainen psykologi, kehitti Defusingin 1980-luvun loppupuolella. Defusing kehitettiin ammatti-ihmisten traumaattisten kokemusten purkuun, joiden työssä on paljon tälläisiä traumaattisia tapahtumia. Jeff Mitchell on myös debriefingin kehittäjä. Hän kehitti ensin psykologisen debriefingin ja käytti sen kehittämiseen melkein koko 1980-luvun, koska hän halusi olla varma, että menetelmästä ei ole haittaa kenellekään ja että se toimii. (Saari 2007, 149-154). Mitchell, joka toimi vielä siihen aikaan palomiehenä, toi esille kuinka palomiehille ei ollut keinoja psyykkisesti vaikeiden tilanteiden purkuun. Lopulta hän jättikin työnsä ja rupesi opiskelemaan psykologiaa ja kehitti työskentelymallin ”psychological debriefing”. Tämä malli kehitettiin pelastushenkilökunnalle, mutta sen on Pohjoismaissa huomattu soveltuvan myös työtovereiden, omaisten ja muiden traumaattisen tapahtuman kokeneiden ihmisten auttamiseen. (Andersson 1995, 238.)

Jälkipuinti eli debriefing on psykologinen, suunniteltu ja määrämuotoinen ryhmäistunto. Se järjestetään traumaattisen kriisin kohtaamisen jälkeen yhden –

kolmen vuokauden kuluessa tapahtuneesta. Kokouksessa käsitellään tapahtuman aiheuttamia tunteita, oireita ja tosiasioita. Lisäksi ryhmä saa stressin hallintaohjausta ja keinoja omaan selviytymiseen. Vetäjinä on usein kaksi, tai isoissa ryhmissä kolme, työntekijää, jotka ovat saaneet debriefing -koulutuksen. (Kiiltomäki & Muma 2007, 26.)

Debriefingin tarkoituksena on lievittää ja ennaltaehkäistä traumaattisen kokemuksen jälkivaikutuksia. Purku ei kuitenkaan ole terapiaa eikä hoitoa. (Kiiltomäki & Muma 2007, 26.) Jälkipuinnin tarkoituksena on myös tuoda esille, että kukaan ei selviä rankoista ja omakohtaisista tapahtumista oireitta. Mukana olleiden faktatiedot tapahtuneesta olisikin tarkoitus koota yhteen, että saataisiin koottua mahdollisimman kokonainen kuva tapahtuneesta. Tällä tavoin saadaan estettyä väärin mielikuvien muodostuminen osallistujien mieleen. Debriefingin tarkoituksena ei kuitenkaan ole olla kritiikkitilaisuus tapahtuneesta. Erityisen huomiotavaa on osallistujien vaitiolovelvollisuus jälkipuinnin asioista. Jälkipuintiin eivät saa osallistua myöskään ulkopuoliset henkilöt. Purku etenee tiettyjen vaiheiden mukaan ja sen pitäisi jatkua tauoitta niin pitkään kuin keskustelu jatkuu, koska kyseessä on henkinen prosessi eikä sitä pidä keskeyttää. Jälkipuinti saattaa kestää jopa useita tunteja. (Nurmi 2006, 177-178.)

Defusingissa ei paneuduta yhtä syvällisesti asian käsittelyyn kuin debriefingissä. Defusingin tarkoituksena onkin enemmän antaa mahdollisuus purkaa omia tuntejaan, kokemuksia ja mielikuvia heti tapahtuman jälkeen. Tarkoituksena on myös saada ”normalisoitua” tilanne, jotta työntekijät pääsisivät nopeasti kiinni omiin rutiineihinsa. Myös sosiaalisen tukiverkoston vahvistamista pidetään tärkeänä. Lisäksi myös debriefingin tarpeen arviointi on yksi defusingin tavoite. (Nurmi 2006, 172-173.)

7 TARKOITUS, TAVOITE JA TEHTÄVÄT

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kriisityöntekijöiden työssä jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi tarkoituksena on selvittää, miten työyhteisö ja työn-

ohjaus vaikuttavat heidän työssä jaksamiseen sekä mistä he saavat voimavaroja työhön ja ihmisten kriisien kohtaamiseen.

Tutkimuksen tavoitteena on lisätä tietoa siitä, millaista työtä kriisityö on, jotta kriisityötä on työntekijän kannalta helpompi ymmärtää. Tiedon pohjalta kriisityöntekijät voivat itse vaikuttaa omaan työssäjaksamiseen ja siihen vaikuttaviin tekijöihin. Lisäksi tutkimuksen tavoitteena on tuoda asia myös kriisityöntekijöiden esimiesten tietoon, jotta heillä on mahdollisuus kiinnittää huomiota työolosuhteisiin ja sen työn kuormittavuuteen.

Tutkimustehtävät ovat:

Miten työyhteisö ja työnohjaus vaikuttavat kriisityöntekijöiden työssä jaksamiseen?

Mitkä tekijät vaikuttavat positiivisesti työssä jaksamiseen?

Millaisia kuormitustekijöitä on kriisityössä?

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA ANALYSOINTI

8.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella eli laadullisella menetelmällä.

Laadulliselle tutkimukselle on kerrottu olevan jopa 34 erilaista määritelmää.

Yksinkertaistaen laadullinen tutkimus on kaikkea empiiristä tutkimusta, joka ei ole määrällistä. Tämä kuvaa laadullista tutkimusta laajasti ja se kokoaa alleen kaikki erilaiset laadullisen tutkimuksen muodot. (Tuomi 2007, 96.)

Laadullisessa tutkimuksessa on useita ominaispiirteitä. Aineisto kootaan todellisissa tilanteissa ja tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa. Tutkittavaa joukkoa ei valita satunnaisesti eli tutkittu tieto ei ole yleispätevää. Lisäksi kerätty tieto liittyy ihmisten antamiin merkityksiin. Tutkija joutuu luottamaan enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittavien kanssa kuin perinteisissä kynäpaperi testeissä. Laadullisessa tutkimuksessa tuleekin suosia tiedonkeruu metodeja, joissa tutkittavien mielipiteet pääsevät esille. Mahdollisia tiedonkeruu tapoja ovat muun muassa teemahaastattelut sekä osallistuva havainnointi. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimusta tehdessä. Laadullisen tutkimuksen tulee olla joustava ja huomioida muuttuvat olosuhteet ja ottaa ne huomioon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 155.)

Tutkimuksen toteutustavaksi valikoitui laadullinen menetelmä, koska laadullisella menetelmällä voitiin tarkemmin kartoittaa ja saada haasteltavilta henkilökohtaisempaa ja syvällisempää tietoa kriisityöstä. Tutkimuksen tarkoituksena ei ollut kartoittaa, miten Suomessa yleisesti kriisityöntekijät työssään jaksavat, vaan tarkoituksena oli saada haastatelluilta kriisityöntekijöiltä syvempää tietoa aiheesta. Tutkimusta varten haastateltiin neljää kriisityöntekijällä toimivaa kriisityöntekijää, jotka kertoivat omia kokemuksia työstään.

Tutkimus toteutettiin teemahaastattelulla. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä ja kaikille haastateltaville aihepiirit eli teemat ovat samat. Kysymysten muoto ja järjestys voivat vaihdella. Teemahaastattelussa korostetaan ihmisten omia tulkintoja ja merkityksiä asioista. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.) Tutkimuksen menetelmäksi valikoitui teemahaastattelu siksi, että kriisityöntekijät saivat vapaammin kertoa tutkittavasta aiheesta ja tutkimukseen saataisiin monipuolisempaa tietoa aiheesta. Teemahaastattelun pääkysymykset muodostuivat tutkimustehtävistä. (Liite 1)

Haastateltavat valikoituivat tutkimukseen pitkälti koulutuksensa, työkokemuksensa ja työnkuvansa kautta. Haastateltavilta edellytettiin sosiaali- ja terveysalan AMK- tutkintoa. Tutkimukseen haastateltavaksi valittiin henkilöt, jotka tekevät

kriisityötä palkkatyönään tai osana palkkatyötään. Kriisityöntekijällä työskentelee paljon kriisityöhön koulutettuja vapaaehtoisia, jotka tietoisesti rajattiin haastatteluiden ulkopuolelle. Vapaaehtoisten jättäminen tutkimuksen ulkopuolelle oli harkittua, koska vapaaehtoisten työnkuva on erilainen ja työ perustuu nimensämu-kaisesti vapaaehtoisuuteen.

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat kriisityöntekijät, jotka voivat saada tutkimuksen kautta tietoa siitä, miten he jaksaisivat paremmin tehdä työtään. Toisena kohde-ryhmänä ovat kriisityöntekijöiden esimiehet, jotka organisoivat kriisityötä, työn-ohjausta ja työyhteisön asioita.

8.2 Aineistoin keruu ja analysointi

Etsisimme haastateltavia tutkimukseen pääasiassa internetin ja sähköpostin väli-tyksellä. SPR:n Lahden alueen osastolta saimme muutamia kontakteja ja tätä kautta löysimme myös haastateltavia tutkimukseen. Lisäksi käytimme omia kon-taktejamme aikaisemmista työ- ja harjoittelupaikoista.

Haastattelimme neljää kriisityön kentällä toimivaa kriisityöntekijää. Yksi haastat-teluista toteutui parihaastatteluna, jossa haastattelimme työparina toimivia työn-tekijöitä samanaikaisesti. Loput kaksi haastattelua toteutui omina haastattelui-naan. Haastattelut toteutimme kriisityöntekijöiden kotona tai työpaikoilla. Nau-hoitimme haastattelut nauhurille johon pyysimme erikseen luvan haastateltavilta. Lisäksi teimme muistiinpanoja haastatteluista haastattelu tilanteessa. Haastattelut kestivät keskimäärin puolesta tunnista tuntiin.

Valitsimme aineiston analyysi menetelmäksi sisällönanalyysin, koska se on sel-keä analysointitapa ja sopi työhömmme. Toteutimme analyysin induktiivisesti eli aineistolähtöisesti. Menetelmä sopi työhömmme, koska olimme toteuttaneet tut-kimuksen juuri haastatteluilla. Tuomen ja Sarajärven (2002, 105) mukaan sisäl-lönanalyysissä tarkastellaan aineistoa eritellen yhtäläisyyksiä ja eroja. Sisällön-analyysissä tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja

aineistoja, kuten haastatteluita. Sisällönanalyysillä pyritään tekemään tiivistetty kuvaus tutkittavasta ilmiöstä.

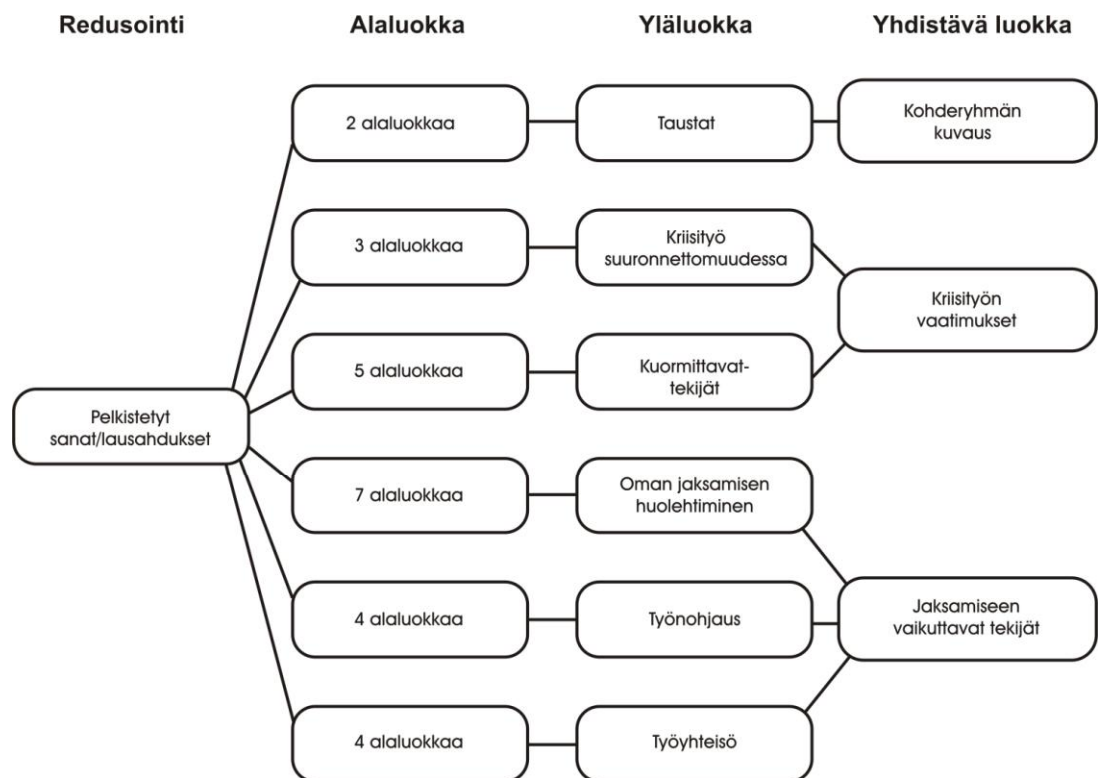
Analyysi aloitettiin litteroimalla tehdyt teemahaastattelut. Litterointi tarkoittaa haastatteluiden puhtaaksi kirjoittamista sanasta sanaan haastattelunauhalla. Litteroinnit toteutettiin parin päivän sisällä haastatteluista, jotta ne olivat vielä tuoreessa muistissa. Yksi haastatteluista ei jostakin syystä tallentunut nauhalle. Olimme tehneet haastattelutilanteessa muistiinpanoja, joita pystyimme työssämme hyödyntämään nauhan sijasta. Puhtaaksi kirjoitettuna aineistoa kaikista haastatteluista kertyi yhteensä 20 sivua. Litteroidut haastattelut luimme läpi useampaan kertaan, jotta saimme aineistosta hyvän kokonaiskuvan.

Tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti aineistosta valitaan analyysiyksiköt, joiden avulla aineisto redusoidaan eli pelkistetään lyhyemmäksi. Analyysiyksikkö voi olla muun muassa sana tai lause. Ideana onkin, että näitä analyysiyksiköjä ei ole ennalta sovittu tai harkittu eli aikaisemmin opituilla teorioilla, havainnoilla tai tiedoilla ei saisi olla mitään tekemistä analyysin lopputuloksen kanssa, vaan tuloksien pitäisi olla lähtöisin aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95.) Tämän tiedon pohjalta aloimme hahmottelemaan aineistoa ja poimimme tietokoneella tekstistä tutkimuksen kannalta tärkeimpiä sanoja tai lausahduksia erilliselle tiedostolle. Kävimme koko tekstin läpi ja poimimme tutkittavan aiheen ja teemojen kannalta kaikki tärkeät sanat ja lausahdukset ja pilkoimme tekstin pienempiin osiin.

Aineiston klusteroinnissa eli ryhmittelyssä pelkistetty aineisto käydään tarkasti läpi ja etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Käsitteet, jotka tarkoittavat samaa ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi sekä nimetään luokan sisältöä kuvaavalla nimellä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.) Tässä vaiheessa yhdistimme sanoja, jotka olivat samantyyllisiä ja liittyivät samoihin teemoihin ja jaoimme ne vielä alaluokkiin. Näitä alaluokkia tuli yhteensä 25 kappaletta. Annoimme alaluokille niitä mahdollisimman tarkasti kuvaavat nimet. Ne kuvasivat hyvin tutkittavaa aihettamme ja ne olivat sisällöltään laajoja. Esimerk-

keinä näistä alaluokista olivat ”harrastukset” ja ”työyhteisö”.

Ryhmittelyn jälkeen seuraavana vaiheena on abstrahointi eli teoreettisen käsitteiden luominen. Aineiston abstrahoinnissa erotetaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto, jonka perusteella muodostetaan teorettinen käsitteistö. Abstrahointia jatketaan luokituksia yhdistelemällä, niin pitkään kuin se on mahdollista aineiston näkökulmasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 111.) Aineistosta ryhmittelimme samansisältöiset alaluokat yhdeksi yläluokaksi ja nimesimme yläluokat niiden sisällön mukaan. Esimerkiksi alaluokat ”harrastukset” ja ”työyhteisö” yhdistettiin osaksi yläluokkaa ”Oman jaksamisen huolehtiminen”. Näitä yläluokkia tuli yhteensä kuusi kappaletta. Lopuksi mietimme vielä, onko yläluokilla yhteisiä tekijöitä, mitkä voisi yhdistää. Lopulta saimme kolme yhdistävää luokkaa, jotka näkyvät tuloksissamme. Tämän yksityiskohtaisen analysoinnin jälkeen kirjoitimme yhteenvedon saaduista tuloksista. Aineiston analyysin eteneminen on esitetty kuviossa 1.



KUVIO 1. Analysoinnin eteneminen

9 TULOKSET

9.1 Kohderyhmän kuvaus

Haastateltavien taustat olivat erittäin monimuotoiset. Yhteistä kaikille haastateltaville oli se, että kaikilla heillä oli sosiaali- ja terveysalan AMK-koulutus, joko sairaanhoitajan tai sosionomin koulutus. Useimmat haastateltavista olivat lisäksi käyneet erilaisia lisäkoulutuksia tai kriisityöhön liittyviä kursseja, joiden avulla he olivat lisänneet ammattitaitoaan. Heidän työkokemuksensa oli monipuolinen ja laaja jo ennen kriisityöhön ryhtymistä. Haastateltavilta löytyi työkokemusta muun muassa ulkomailla työskentelystä, psykiatrisesta ja kirurgisesta hoitotyöstä. Kokemusta löytyi myös kehitysvammaisten kanssa työskentelystä. Haastateltavilla oli myös monipuolinen työkokemus kriisityöstä. Kokemusta löytyi niin kriisikeskuksista, yksityisvastaanotoista, kouluttajan tehtävistä sekä kriisityön kentällä työskentelystä.

9.2 Kriisityön vaatimukset

Haastatteluissa tuli selkeästi esille kuinka paljon kriisityö vaatii työntekijältä. Kriisinkokeneiden akuutti kohtaaminen on yksi tärkeä osa työtä, mutta samalla myös raskain osa. Kriisityöntekijä joutuu ottamaan vastaan suurimman hädän ja tuskan minkä kriisinkohdannut joutuu kokemaan. Kriisinkokenut kohdataan ja tilannetta käydään läpi autettavan omilla ehdoilla. Vastaanotto, kuuntelu ja turvallisuuden tunteen luominen ovat asioita, joita kriisityöntekijä voi autettavalle tuoda. Tapahtunutta tai kokemusta ei voida poistaa.

Tunteet ovat vahvasti esillä kohtaamisissa ja kriisien kanssa työskennellessä. Tunteet voivat olla hyvinkin voimakkaita ja kriisiavun tarvitsijoita voi olla useita. Kriisityöntekijät kuvasivat rankaksi kohdata nuorten itsemurha tilanteet, joissa koko kaveripiiri on valtavassa tunnekuohussa.

Kriisityöstä tekee haastavaa myös se, että työpäivät voivat venyä pitkiksi. Suuren kriisin hetkellä työpäivä voi alkaa aamu kuudelta ja loppua vasta myöhään illalla tai yöllä, jatkuen samalla tavalla myös seuraavana päivänä. Suuronnettomuudet vaativat kriisityöntekijöiltä paljon voimavaroja ja heidän jaksamistaan koetellaan. Suuronnettomuuden jälkeisenä päivänä voi olla useita depriefing-istuntoja. Kriisityössä on useita kuormittavia tekijöitä, jotka vaikuttavat työssä jaksamiseen. Työnmäärä on ajoittain niin runsasta, ettei jaksakaan enää ottaa mitään ylimääräistä vastaan. Liika työmäärä täyttää myös aivokapasiteetin ja luovuus ei enää tunnu toimivan normaalilla tavalla. Lisäksi erilaiset pakolliset kirjalliset työt vievät voimavaroja kriisityöntekijöiden asiakaskontakteista.

Kriisityöntekijä käy akuutissa hädässä läpi paljon muiden ihmisten kriisejä ja tunteita. Työntekijällä ei kuitenkaan välttämättä ole aikaa purkaa omia tunteita, joita auttamistyö on herättänyt. Myös nopeat lähdöt kriisipaikoille ja työntekijöiden jatkuva vaihtuvuus kriisitilanteissa ovat tekijöitä, jotka lisäävät työn kuormittavuutta.

Turvallisuus on kriisityössä vahvasti esillä. Haastatteluissa nousi esille se, että omasta turvallisuudesta ei voi olla aina täysin varma etenkin katastrofipaikoilla. Kriisipaikalla ihmiset ovat hädässä ja oma selusta tulee turvata auttamistyössä. Silti asiakkaat tulisi pystyä kohtaamaan luontevasti ja omalla persoonalla. Kriisityö on akuuttityön lisäksi paljon muutakin. Se voi olla kriisikeskuksen rakentamista tapahtumapaikalle, erilaisten henkisen tuen ryhmien vetämistä tai päivyttämistä kriisipuhelimessa. Jokainen kriisityöntekijä tekee kuitenkin erilaista työtä omalla osaamisalueellaan. Työn luonne kriisipaikalla on riippuvainen myös työntekijän omasta työkokemuksesta ja koulutuksesta. Osa kriisityöntekijöistä on ihmisten keskuudessa antamassa henkistä ensiapua, kun taas toiset ovat rakentamassa väliaikaista kriisikeskusta tai kenttäsaaraalaa.

Haastatteluissa tuli ilmi, että kriisityön laatuun vaikuttaa se, kuinka kriisityöntekijä jaksaa työtä tehdä. Rankimpia ovat ne päivät, kun samalle päivälle sattuu use-

ampi raskas kohtaaminen, esimerkiksi kuolinviestin vieminen tai lapsen kuolema. Juuri ne asiat, mitkä voivat sattua kenelle vain, ovat henkisesti raskaimpia työnteekijöille. Nämä tapahtumat saavat miettimään myös omaa elämää.

Haastateltavat kokivat, että kriisityö voi aiheuttaa myös sijaistraumatisoitumista. Työn riskinä on miettiä liikaa asiakkaiden kohtaloita ja liittää niitä omaan elämäänsä. Raskaina työpäivinä haastateltavat kertoivat kaipaavansa yksinkertaisempaa työtä kuten kaupan kassalla oloa, jolloin työpäivän päätyttyä työt eivät tule mielessä enää vapaa-aikaan.

9.3 Jaksamiseen vaikuttavat tekijät

Omasta jaksamisesta huolehtiminen on kriisityössä ensisijaisen tärkeää. Haastattelussa tuli selville asioita, miten kriisityöntekijät huolehtivat omasta jaksamisesta. Vapaa-ajan harrastukset ovat yksi tärkeä osa työssä jaksamista. Kaikilla haastateltavilla oli omat harrastuksensa ja vapaa-ajan vietto tapansa. Oli harrastus sitten lukemista, eläinten kanssa työskentelyä tai vaikka ihan hauskan pitämistä, pitävät ne virkeänä myös työelämässä. Harrastukset omalta osaltaan veivät ajatuksia pois työstä. Tutkimuksessa tuli esille myös vapaa-ajan ja työajan selkeä rajaaminen. Haastateltavat pyrkivät rajaamaan omaa työtään herkästikin, etteivät he kuormitu liikaa henkisesti. Joskus on hyvä laittaa puhelin vapaa-ajalla kokonaan kiinni tai ihan tietoisesti olla ajattelematta työasioita kotona. Tämä on yksi tapa, millä saa pistettyä jarrut päälle ennen kuin uupuu itse liikaa.

Haastattelussa nostettiin esille yhdeksi tärkeimmäksi jaksamisen perusteeksi ihmissuhteet. Perhe ja ystävät koettiin jaksamisen kannalta erittäin tärkeiksi. Haastateltavat kertoivat myös, että työasioiden puhumista kotona pyrittiin välttämään. Hyväksi asiaksi koettiin myös se, että oma puoliso on täysin eri alalla kuin itse. Näin ei tule yhdessä enää käytyä työasioita läpi kotona.

Itsensä hoitaminen nostettiin haastattelussa jaksamiseen vaikuttavaksi tekijäksi. Kriisityöntekijän tulee muistaa, että hän ei ole yli-ihminen. Hän voi myös uupua

ja uupuu, jollei hoida itseään. Uupuminen tapahtuu sitä helpommin, mitä empaattisempi ihminen itse on. Uupumista ei saisi kuitenkaan hävetä. Joskus työntekijä uupuu auttamistyön. Silloin tulisi jäädä pois kriisityöstä hoitamaan itseään muiden sijasta. Elämässä myös kriisityöntekijän kohdalle voi tulla isoja kriisejä. Kriisit on tärkeää hoitaa ja käsitellä, ennen kuin palaa töihin. On vaikea auttaa muita, jos itse on avun tarpeessa. Kriisityötä tehdessä kotiasioiden ja ihmissuhteiden tulisi olla kunnossa. Myös fyysinen terveys vaikuttaa jaksamiseen. Fyysinen ja henkinen terveys yhdessä ovat kriisityöntekijän voimavaroja.

Haasteltavat kertoivat työtehtävien ja työn sisällön vaikuttavan työssä jaksamiseen. Ihmisten toipumisen ja eheytyksen näkeminen on erittäin palkitsevaa ja motivoivaa. Kriisityössä näkee myös selviytymistarinoita, jotka luovat uskoa elämään ja kriiseistä selviytymiseen. Tieto siitä, että omalla työllään on voinut auttaa toista ihmistä, palkitsee työssä parhaiten.

Palautteen saaminen asiakkailta on asia, jonka avulla työntekijät jaksavat työtä tehdä. Järkyttävien tapahtumien yhteydessä on asiakkaiden ymmärrettävästi vaikeaa antaa positiivista palautetta. Asiakkaan paha olo henkilöityy usein kriisityöntekijään. Tällaisenkin tilanteen jälkeen asiakas pystyy antamaan jälkeinpäin palautetta siitä, että häntä hoidettiin hyvin ja hänen hätänsä otettiin huomioon.

Työhaastavuuden vastakohtana haastattelussa tuli ilmi, että työn vaihtelevaisuus on myös rikkaus, joka auttaa jaksamaan. Jokainen päivä on erilainen ja työ itsessään on antoisaa ja rikasta. Haastateltavat kokivat kriisityön heidän ”omaksi jutukseksi”, eivätkä he osanneet tällä hetkellä kuvitella tekevänsä mitään muutakaan työtä.

Kriisityössä työyhteisöllä on suuri merkitys. Työ on usein pari tai ryhmätyötä ja työn vaativuuden kannalta, hyvät työtoverit ovat tärkeitä. Työyhteisössä ymmärretään, että jokaisella on oma osaamisalueensa, jota myös kunnioitetaan. Työyhteisössä on tärkeää, että ollaan tasavertaisia ja samanarvoisia. Haastatteluissa tuli

ilmi myös huumorin merkitys näinkin raskaassa työssä. Joskus huumorin kautta on helpompi käsitellä raskaitakin asioita.

Työtovereiden jaksamisesta kannettiin myös huolta. Tarvittaessa otettiin yhteyttä esimieheen. Esimiehellä onkin tärkeä tehtävä huomioidessa alaistensa työssä jaksamista. Työntekijöiden voi olla vaikea jäädä pois työstä ja myöntää oma uupumus. Esimiehen rooli korostuu päätöksenteossa työntekijän uupuessa

Haastatteluissa haastateltavat kokivat, että työnohjaus on tukirakenteena kriisityöntekijän työssä. Työnohjaus tukee omaa työtä ja työssä jaksamista. Työnohjauksessa on mahdollisuus keskustella ulkopuolisen ihmisen kanssa, joka ei ole ollut tapahtumissa mukana. Työohjauksen koettiin kehittävän omaa työtä ja työnohjaaja voi antaa myös uusia työvälineitä työhön. Työnohjaus on lisäksi myös mahdollisuus jakaa omaa kokemusta muiden työntekijöiden kanssa. Työnohjausta pidettiin myös ennaltaehkäisevänä työnä siihen, että kriisityöntekijä ei itse väsy.

Haastatteluissa ilmeni myös eri työnohjausmuodot kriisityöntekijöille. Kriisityöntekijöille on tarjolla yksilötyönohjausta sekä pienryhmä työnohjausta. Lisäksi itse työnohjaajat ovat varsin erilaisia. Toiset ovat koulutettuja käsittelemään lapsiin ja nuoriin liittyviä tilanteita, kun taas toisilla työnohjaajilla on vahvempi kokemus aikuisten kanssa tehtävästä kriisityöstä. Kahden eri työnohjaajan merkitys korostuu juuri kriisityössä, jossa työ voi olla erittäin monimuotoista ja työtä tehdään eri-ikäisten ihmisten kanssa. Tällöin on mahdollisuus saada erilaista näkökulmaa eri työnohjaajilta.

Työnohjauksen riittävyys nostettiin tärkeäksi tekijäksi työssä jaksamisessa. Yllättävien isojen kriisien jälkeen työntekijät kokivat tarvitsevana ylimääräisiä työnohjauksia, jotta he saivat purettua tilanteen mahdollisimman nopeasti. Työnohjauksen oikea-aikaisuutta pidettiin erittäin tärkeänä. Haastateltavat kokivat, että jossain tilanteissa, jos työnohjaus olisi siirtynyt kahdellakin päivällä eteenpäin, olisi se ollut turhaa.

Haastatteluiden pohjalta työohjauksen nykytilaa voisi sanoa ihan hyväksi. Haastateltavat kokivat, että viime vuosina työnohjauksen merkitys on huomattu ja siihen on alettu kiinnittää huomiota entistä enemmän.

10 POHDINTA

10.1 Tulosten tarkastelu

Saari (2007, 96) huomioi, että mieli alkaa sulkeutua kolme vuorokautta traumaattisen tapahtuman jälkeen. Tämä on tärkeä psykologinen lainalaisuus, joka liittyy juuri akuuttiin kriisityöhön. Tällöin mieli on avoin ja ihminen on valmis puhumaan tilanteesta. Siksi nopeasti tapahtuva kriisityö on ensiarvoisen tärkeää. Tutkimuksessamme tuli ilmi, että akuutti kohtaaminen on tärkein, mutta samalla raskain osa kriisityötä. Akuutissa kohtaamisessa työntekijä joutuu ottamaan kaiken hädän ja tuskan vastaan ja kohtamaan ihmisten suuret tunteet kuten pelon, surun ja menetyksen.

Tutkimuksessamme tuli esille, että tunteet ovat kriisitilanteissa vahvasti esillä ja avun tarvitsijoita voi olla kriisitilanteissa useita. Esimerkiksi koko kaveripiiri voi tarvita kriisityöntekijän apua nuoren tehtyä itsemurhan. Saari (2007, 97) kirjoittaa, että katastrofipsykologiassa tärkein periaate on se, että kaikille kriisin koki-joille tarjotaan tapahtumapaikalla aktiivisesti apua. Tuloksissa tuli esille, että kriisityöntekijöitä voi olla avuntarvitsijoihin nähden rajallinen määrä joka aiheuttaa sen, että työpäivät venyvät pitkiksi, eikä työntekijöiden omille tunteiden ja kokemusten purulle jää aikaa. Työpäivien venyminen vaikuttaa ajan myötä kriisityöntekijöiden työssä jaksamiseen, erityisesti jos omien tunteiden purkamiselle ei ole aikaa eikä mahdollisuutta.

Autettavia on paljon etenkin suuronnettomuuksien yhteydessä ja silloin kriisityöntekijät joutuvat kovalle koetukselle. Suuronnettomuuksille tyypillistä on se, että niitä ei pystytä hallitsemaan päivittäisellä perusvalmiudella ja voimavaroilla.

Suuronnettomuuksissa työntekijöiden kesken tarvitaan laajempaa yhteistyötä. Suuronnettomuuksissa kriisityöntekijät joutuvat lisäksi miettimään sitä, kuka tarvitsee apua kipeimmin. (Ekman 2007, 14; Munnukka-Dahlqvist 1995, 43.) Tutkimuksessamme esiin nostetut nopeat lähdöt tapahtumapaikalle ja työntekijöiden vaihtuvuus lisäsivät työn kuormittavuutta. Työn sanottiin olevan vaativaa, päivien pitkiä ja samalle päivälle voi kasaantua esimerkiksi useita debriefing-istuntoja. Lisäksi turvallisuus tuli huomioida myös suuronnettomuustilanteiden kriisityössä. Omasta turvallisuudesta kriisitilanteissa ei voi olla täysin varma, mutta silti pitäisi pyrkiä kohtaamaan kriisin kokeneet luontevasti omalla persoonalla.

Kiiltomäen ja Muman (2007, 138-139) kirjoituksessa sanotaan, että kriisitilanteet ovat henkisesti raskaita myös työntekijöille ja niiden on todettu aiheuttavan stressiä. Lisäksi yksilöllisten asioiden on todettu vaikuttavan siihen kuinka stressi koetaan. Persoonallisuus kuten myös omat tiedot ja taidot sekä oma elämäntilanne vaikuttaa siihen kuinka stressi koetaan. Stressioireita aiheuttavat ulkopuoliset tapahtumat yhdessä sisäisten tekijöiden kanssa. Pohjolan-Pirhonen (2007, 184- 185) kertoo, että työssä väsymisen riski ei häviä koskaan. Työskentely inhimillisen hädän kanssa on raskasta ja se jättää jälkensä myös työntekijään. Tutkimuksemme mukaan kriisityöntekijät joutuvat kohtaamaan inhimillistä hätää, kuten lapsen kuoleman, joka koetaan erityisen raskaaksi. Raskaimpia ovat päivät, joissa on useita samankaltaisia kohtaamisia. Lisäksi asiat, jotka voivat sattua kenelle tahansa, kuten onnettomuudet ja läheisen kuolema, ovat inhimillisiä ja raskaita koettavaksi.

Sijaistraumatisoitumisen riski nousi voimakkaasti esille tutkimuksessa. Haastateltavat kertoivat, että he ovat kokeneet työssään sijaistraumatisoitumista, mikä on vaikuttanut heidän omaan elämäänsä ja työntekoon. Nissinen (2007, 140141) on kirjoittanut siitä, kuinka ajatusmaailma ja elämänarvot alkavat pikku hiljaa muuttua työntekijän kohdatessa työssään ihmisten traumaattisia kohtaloita. Tutkimuksessamme haastateltavat nostivat esille oman ajatusmaailman muuttumisen kriisityön myötä. Haastateltava kertoivat, että nykyään he ajattelevat ja kokevat

elämän eri tavalla kuin ennen kriisityöhön ryhtymistä. Kaikki asiat eivät ole enää itsestään selviä, vaan mitä tahansa voi elämässä tapahtua eikä niihin voi varautua. Nissinen (2007, 140-141) kirjoittaa, että ammatillinen toiminta on sitä, että pystyy käsittelemään itsessään näitä sijaistraumatisoitumisen aiheuttamia tunteita sekä kykyä myöntää itselleen, että ne ovat lähtöisin työn luonteesta, eikä auttajan omista henkilökohtaisista ominaisuuksista. Tutkimuksemme haastateltavat nostivat esille tärkeänä asiana osata myöntää omat rajansa ja riittävytensä ja tunnistaa itse sen mihin jaksaa ja kykenee. Tarvittaessa on hyvä ottaa taukoa työstä ja antaa aikaa itselleen. Kriisityöntekijän on tärkeää huolehtia itsestään, jotta hän voi huolehtia muista.

Kriisityöntekijät ovat työssä, jossa riski sijaistraumatisoitumiselle on suuri. Oman kriisin kokeminen yksityishenkilönä voi olla työkyvyllä vaaraksi. Kriisityöntekijöiden tulee muistaa, että myös he ovat vaarassa ”palaa loppuun”, elleivät he pidä itsestään ja omasta jaksamisestaan huolta. Heidän ammattinsa ja ammattitaitonsa eivät suojaa heitä. Pikemminkin kriisityö vaatii tekijältään paljon henkisiä ja fyysisiä voimavaroja ja ne tulee huomioida työtä tehdessä.

Tutkimuksemme tuloksissa tuli esille, että työnohjaus on tärkeä tekijä työssä jaksamisen kannalta. Tutkimuksessa haastatellut työntekijät kokivat tarvitsevana usein myös ylimääräisiä työnohjauksia akuuttien kriisien kohtaamisen jälkeen. Ruishalme ja Saaristo (2007, 123) toteavat, että työnohjaus on erityisen tärkeää työntekijöille, jotka ovat kohdanneet kriisin kokeneita tai traumatisoituneita ihmisiä. Lisäksi tilanteiden nopea purkaminen työnohjauksissa on tärkeää. Tutkimuksemme haastateltavat huomioivat myös työnohjauksen oikea-aikaisuuden. Työntekijät kokivat työnohjauksen tarpeelliseksi heti asiakaskohtaamisen jälkeen. Seuraavana päivänä työnohjauksen tarvetta ei enää koettu. Perkka-Jortikka (1998, 45) huomioi, että työnohjauksella on yhteisöllisiä ja yksilöllisiä ulottuvuuksia. Itsetuntemuksen parantaminen ja työkalujen saaminen ovat eräitä yksilötason tavoitteita, kun taas yhteisötasolla tavoitteina ovat yhteishengen parantaminen ja toiminnan parantaminen. Tutkimuksemme tuloksissa ilmeni, että sekä yhteisöllinen ja yksilöllinen puoli oli huomioitu haastateltavien työnohjauksessa.

Työnantajan toimesta oli mahdollistunut niin yksilö- kuin ryhmätyönohjauskin. Itselleen tärkeämmäksi haastateltavat kokivat yksilötyönohjauksen ja siitä saata- vat työkalut omaan työhönsä. Myös työyhteisön yhteinen työnohjaus koettiin tärkeäksi. Yhdessä työyhteisön kanssa oli mahdollista jakaa yhteisiä kokemuksia ja sen koettiin myös lisäävän yhteisöllisyyttä. Erilaisten työnohjaus muotojen koettiin tukevan toisiaan.

Tutkimuksessamme selvisi, että vaikka kriisityössä on paljon kuormittavia asioita, niin silti pienet positiiviset asiat päihittivät työn kuormitustekijät. Työ koettiin haastavaksi ja sitä kautta myös antoisaksi. Työnohjaus koettiin yhdeksi työssä jaksamisen kulmakiveksi, toinen tärkeä tukipilari oli työyhteisö.

Kriisityöntekijällä on myös mahdollisuus tehdä ennaltaehkäisevää työtä. Mahdollisimman aikainen psyykinen ensiapu lievittää mahdollisia myöhempiä psyykkisiä reaktioita. Ennaltaehkäisy on noussut esille jälleen kouluammuskelujen yhteydessä. Olisiko jotakin voitu tehdä ampujan auttamiseksi, ettei hän olisi ratkaisuunsa päätenyt? Riittävä ensioireisiin puuttuminen ja niiden tunnistaminen ennaltaehkäisee myöhempiä psyykkeen ongelmia.

10.2 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen eettisyys kulkee käsi kädessä tutkimuksen uskottavuuden kanssa. Hyvät tieteelliset käytännöt ovat taas perustana tutkimuksen uskottavuudelle. ”Millainen on hyvä tutkimus”, on lause, mihin voidaan antaa monenlaisia vastauksia. Voidaan esimerkiksi sanoa, että eettisesti kestävä tutkimus on hyvä tutkimus. Kaikista muista hyvän tutkimuksen kriteereistä voidaan keskustella ja antaa eria- via mielipiteitä. Tutkimuksen etiikka ei ole pelkästään tutkijan vaan koko tutki- musta hyödyntävän yhteisön asia. Lisäksi eettiset kysymykset ovat koko tutki- mustoiminnan lähtökohta, eivätkä enää pelkästään tutkijan toimintaa tutkimusai- neiston hankinnassa ja raportoinnissa. (Tuomi 2007, 143-144.) Tutkimuseettiset normit ovat tutkimusta tehdessä myös tärkeässä osassa. Niillä ohjataan tutkimuk-

sen tekoa ja ilmaistaan arvoja, johon tutkijan toivotaan sitoutuvan. (Kuula 2006, 58.)

Ihmisoikeudet muodostavat ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa eettisen perustan. Tutkittaville tulee selvittää mahdolliset haittavaikutukset tutkimuksesta ja varmistaa, että he ovat suostuvaisia tutkimukseen. Lisäksi tutkimuksesta saatuja tietoja ei saa käyttää muuhun kuin sovittuun tarkoitukseen ja tutkittavien identiteettiä ei saa paljastaa muille tahoille, elleivät he itse toisin toivo. (Tuomi 2007, 145.) Järjestimme haastattelut tutkittavien omilla työpaikoilla tai heidän kodeissaan. He olivat suostuvaisia tutkimukseen ja heille kerrottiin mistä tutkimuksessa oli kyse. Tutkittavat antoivat suostumuksensa identiteettinsä paljastamiselle. Työn kannalta ei kuitenkaan ollut olennaista tuoda haastateltavien identiteettiä esille. Tutkimuksen eettisyys toteutui näiltä osin.

Tutkijan oman toiminnan eettisyydestä puhuttaessa esimerkiksi puutteellinen viittaaminen aikaisempiin tutkimustuloksiin, muiden tutkijoiden julkaisujen vähättely tai tulosten puutteellinen kirjaaminen ja käsittely ovat hyvän tieteellisen käyttäytymisen loukkauksia. Hyvästä tieteellisestä käytöksestä voidaan erottaa lisäksi tieteellinen vilppi, jolla tarkoitetaan toisten kirjoituksen pitämistä ominaan. (Tuomi 2007, 146) Tutkimuksemme on noudattanut eettistä käytöstä. Käsitelimme aineistoa tarkasti ja huolellisesti. Lähdeviitteet merkitsimme tekstiin tekstin kirjoittajan työtä kunnioittaen. Emme jättäneet myöskään tärkeitä asioita kertomatta tai väärentäneet tuloksia. Tutkimuksessa on tuotu esille tulokset niin kuin ne olivat, eikä niitä millään tavalla muutettu.

Tutkimusaineiston käsittelyssä noudatimme myös eettistä näkökulmaa. Eettiseltä kannalta haastattelun analysointi sujui myös hyvin. Litterointi vaiheessa emme antaneet ulkopuolisten nähdä tai kuulla haastatteluja. Itse sisällönanalyysi vaiheessa teimme työtä koululla, jossa oli myös muita opiskelijoita. He saattoivat kuulla puheistamme joitain yksittäisiä lauseita liittyen tutkimustyöhön. Keskustelu ei kuitenkaan vaarantanut haastateltavien yksityisyyttä tässäkin vaiheessa, eivätkä he olleet puheistamme tunnistettavissa.

10.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa on tärkeää kiinnittää huomiota työn virheettömyyteen. Tutkimusperinteitä on erilaisia ja se taas johtaa siihen, että tieteellisten tutkimusten piiristä löytyy useita erilaisia luotettavuuteen liittyviä kysymyksiä. Tämän takia erilaiset tutkimusoppaat korostavat eri asioita tutkimuksen luotettavuudesta. (Tuomi 2007, 149.)

Tutkimusmenetelmien luotettavuutta mitataan yleisesti validiteetilla ja realibilititeetilla. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että mitaako tutkimus juuri sitä mitä sen piti. Realibititeetti taas sitä onko tutkimus toistettavissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.) Laadullisen tutkimuksen yhteydessä näiden käsitteiden käyttöä on kritisoitu sen takia, että ne ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen tarpeista. On nostettu esiin uusia käsitteitä, jotka sopisivat paremmin laadulliseen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin. Näistä esimerkkeinä transferability (siirrettävyys) ja uskottavuus/vastaavuus (credibility) (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136; Tuomi 2007, 150.)

Tutkimuksen validititeetti oli onnistunut. Tutkimus mittasi sitä, mitä halusimme sen mittaavan. Tutkimusta katsottaessa realibilititeetin kannalta, niin se ei ole toistettavissa, vaikka haastattelisimme samoja kriisityöntekijöitä uudelleen, ei samaa tulosta voida toistaa. Tämä johtuu laadullisen tutkimuksen ominaisuuksista, eikä niinkään tutkimuksen huonosta luotettavuudesta.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa tulee kiinnittää huomiota koko tutkimuksen prosessiin. Tämän tutkimusaiheen työstäminen ja käsitteleminen alkoi syksyllä 2008. Tutkimuksen aihe nousi esiin silloin mediassa käsitellyistä traumaattisista tapahtumista. Tutustuimme syksyn aikana aihetta koskeviin kirjoituksiin ja jo tehtyihin tutkimuksiin, mikä lisäsi osaltaan tutkimuksen luotettavuutta.

Aineiston keruu vaiheessa tulee huomioida, millä menetelmällä aineisto on kerätty ja millä tekniikalla se on toteutettu. Lisäksi tulee huomioida oliko aineiston

keruussa jotain erikoispiirteitä sekä mahdolliset ongelmat ja muut seikat, mitkä ovat tutkijan mielestä merkittäviä. (Tuomi & Sahajärvi 2009, 140.) Tutkimuksen aineiston keruu toteutettiin teemahaastattelulla. Teemahaastattelua suunnitelimme tarkasti. Teemahaastattelun kysymyksiä mietimme pitkään, jotta ne olisivat tarpeeksi avoimia sekä ymmärrettäviä ja etteivät ne olisi johdattelevia. Olimme kummatkin mukana kaikissa haastatteluissa. Kaksi haastatteluista oli yksilöhaastatteluita ja yksi oli ryhmähaastattelu. Nauhoitimme haastattelut nauhurilla ja lisäksi kirjoitimme haastattelu tilanteessa muistiinpanoja. Tutkimuksen yhdessä haastatteluosuudessa tapahtui tallennusvirhe, jolloin litterointi haastattelun pohjalta ei ollut mahdollista. Haastattelun purussa käytössä oli litteroidun haastattelun sijasta haastattelun aikana tehdyt muistiinpanot. Tämä saattoi kaventaa tutkimusaineistoa ja vaikuttaa sitä kautta myös tutkimustuloksiin. Tutkimusaineisto, minkä haastattelusta saimme, oli riittävän kattava tutkimustyöhön.

Tutkimuksen luotettavuutta mietittäessä tulee myös huomioida, miten tutkimukseen osallistujat valittiin. Montako henkilöä tutkimuksessa oli ja miten heihin otettiin yhteys. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 141). Etsimme haastateltavia monien eri yhteyksien kautta, lähinnä internetin ja sähköpostin avulla. Hyödynsimme myös entisiä harjoittelupaikkoja haastateltavien etsimisessä. Haastattelimme neljää kriisityöntekijää, joihin olimme yhteydessä sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Emme tunteneet heitä ennalta, eivätkä he tunteneet meitä. Luotettavuutta lisäsi se, että vaikka tutkittavia oli vaikea löytää, niin pysyimme tutkittaville asetetuissa kriteereissä.

Tutkimuksen analysointi toteutettiin induktiivisella sisällönanalyysillä. Analysointi toteutettiin Tuomen ja Sarajärven (2009) ohjeiden mukaan. Tutkimusaineisto käytiin läpi tarkkaan ja useaan kertaan, joka lisäsi analysoinnin luotettavuutta.

10.4 Jatkotutkimusaiheita

Tutkimuksen idea oli lähtöisin erityisesti suuronnettomuuksissa tehdystä kriisityöstä. Tutkimuksessamme käsiteltiin suuronnettomuuksissa työskenteleviä kriisityöntekijöitä, siihen ei kuitenkaan syvennytty enempää. Myöhemmissä tutkimuksissa olisi mielenkiintoista kiinnittää huomiota erityisesti juuri katastrofialueella työskenteleviin kriisityöntekijöihin, jotka olisivat alueella esimerkiksi Suomen punaisen ristin lähettäminä. Tätä kautta olisi mahdollisuus saada yhtenäisempää tietoa kriisityöstä juuri kyseisellä katastrofialueella.

Toisena mielenkiintoisena jatkotutkimusaiheena olisi tutkia vapaaehtoisten kriisityöntekijöiden jaksamista ja työoloja. Kuinka erilaisia ne ovat verrattuna ammattinsa puolesta kriisityötä tekeviin? Vapaaehtoisia toimijoita haastatteleamalla on mahdollista avata aivan erilainen maailma kriisityöstä. Vaikka työ on vapaaehtoista, se ei poista sen kuormittavuutta ja sijaistraumatisoitumisen riskiä. Lisäksi vapaaehtoistyö kulkee usein tekijän oman palkkatyön rinnalla. Kuinka palkkatyön ja vapaaehtoistyön yhdistäminen ja ihmisten kriisien kohtaaminen lisäävät työn kuormittavuustekijöitä? Kuinka vapaaehtoistyöntekijöille on järjestetty mahdollisuus työnohjaukseen sekä omien kokemusten ja tunteiden käsittelyyn?

LÄHTEET

- Andersson, K. 1995. Uranuurtajat aloittavat. Teoksessa Heiskanen, T. (toim.). Takaisin elämään, henkinen tuki ja onnettomuudet. Mannerheimin Lastensuojeluliitto ry, Suomen mielenterveysseura ry, Suomen Punainen Risti. Helsinki: SMS-Tuotanto Oy
- Aro, A. 2001. On niin kiire, ettei ehdi tehdä mitään. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Castren, M., Ekman, S., Martikainen, M., Sahi, T., Söder, J. toim. 2007. Suuronnettomuusopas. Duodecim. Jyväskylä: Gummerus.
- Cullberg, J. 1991. Tasapainon järkkyyessä. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset.
- Dyregrov A. 1999 Katastrofipsykologian perusteet. Tampere: Tammer-Paino.
- Falk, B. 1998. Auttajan peili-hyviä kysymyksiä ja yllättäviä vastauksia auttamistyötä tekeville. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy
- Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Vantaa: Tumma-
vuoren Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Heiskanen, T., Salonen, K. & Sassi, P. 2006. Mielenterveyden ensiapukirja. Suomen mielenterveysseura, mielenterveystalkoot-hanke. Helsinki: Staroffset Oy

Huopainen, H. & Paimio, S. 2009. Työnohjaus kriisityön voimavarana. Teoksessa Leppävuori, A. Paimio, S. Avikainen, T. Nordman, T. Puustinen, K. Riska, K. (toim.) Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Jyväskylä: Gummerus.

Hynninen, T. 2009. Psykososiaalisen tuen ja palveluiden nykytilanne Suomessa. Teoksessa Leppävuori, A. Paimio, S. Avikainen, T. Nordman, T. Puustinen, K. Riska, K. (toim.) Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Hynninen, T. & Upanne, M. 2006 Akuutti kriisityö kunnissa nykytila ja kehittämishaasteet, Stakes. Helsinki: Valopaino oy.

Hynninen T. 2005 Suomen lääkärilehden artikkelissa Kaakkois-Aasian luonnonkatastrofin uhrien psykososiaalinen tuki kunnissa 60 (21), 2371 -2372

Hyvinkään seudun mielenterveysseura ry 2009 [viitattu 18.2.2009]
saatavissa: <http://www.hymise.fi/fi/kriisipäivystyspalvelut>

Kiiltomäki, A & Muma, P. 2007. Tässä ja nyt, sairaanhoitaja tekee kriisityötä. Suomen sairaanhoitajaliitto ry. Helsinki: Gummerus.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mielenterveyslaki 1990/1116

Munnukka-Dahlqvist, M. 1995. Traumaattiset kriisit, selviytyminen ja auttaminen. Teoksessa Heiskanen, T. (toim.). Takaisin elämään, henkinen tuki ja onnettomuudet. Mannerheimin Lastensuojeluliitto ry, Suomen mielenterveysseura ry, Suomen Punainen Risti. Helsinki: SMS- Tuotanto Oy

Niemi, H. 1999. Työstressi ja uupuminen. Työterveyshuolto uupuneen valmentajana. Suomen Mielenterveyseura. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy.

Nijenhuis, Ellert. Van der Hart, Onno. Steele, Kathy. 2004. Trauma-related Structural Dissociation of the Personality. [Viitattu 3.12.2009] Saatavissa <http://www.trauma-pages.com/a/nijenhuis-2004.php>

Nissinen, L. 2007. Auttamisen Rajoilla. Helsinki: Edita Prima Oy.

Nurmi, L. 2006. Kriisi, pelko, pakokauhu. Helsinki: Edita Prima Oy

Pelastusasetus (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta n:o 787/2003)

Pelastuslaki (n:o 468/2003)

Perkka- Jortikka, K. 1998. Reilu peli työelämässä. Helsinki: Oy Edita Ab.

Pohjolan-Pirhonen, C. 2007. Työntekijän ammatillisuus ja työssä jaksaminen. Teoksessa: Poutiainen, K & Samulin, H. (toim.). Kriisityön käsikirja. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino.

Pojjula, S. 2007. Lapsi ja kriisi. Jyväskylä. Gummerus.

Pojjula, S. 2005. Suomen lääkirilehti 14/2005 artikkelissa Kriisityöstä psykkisen trauman hoitoon.

Ponteva, M. 2007. Psykososiaalinen tuki. Teoksessa Suuronnettomuusopas. Toim. Castrén, M., Ekman, S., Martikainen, M., Sahi, T & Söder, J. Duodecim. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Punamäki, R-L. 2000. How to help children experiencing traumatic stress? Saarijärvi: Gummerus printing.

Rautava, M. 2005. Taustatietoa kriiseistä ja henkisestä tuesta. Osa koulun kriisi-suunnitelman laatiminen –artikkelista. Opetushallitus. [viitattu 25.2.2009]

Saatavissa: http://www.oph.fi/info/taustatietoa_kriiseista.pdf

Ruishalme, O. & Saaristo, L. 2007. Elämä satuttaa - Kriisit ja niistä selviytyminen. Helsinki: Gummerus.

Saarelma-Thiel, T 2009 Eteenpäin kriisistä. Työterveyslaitos. Helsinki: Vammalan kirjapaino.

Saari, S. 2007. Kuin salama kirkkaalta taivaalta – kriisit ja niistä selviytyminen. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Saari, S. Kantanen, I. Kämäräinen, I. Parviainen, K. Valoaho, S. Yli-Pirilä, P. (toim.). 2009. Hädän hetkellä – psyykkisen ensiavun opas. Jyväskylä: Gummerus.

Söder, J & Ekman, S. 2007. Suuronnettomuus. Teoksessa Suuronnettomuusopas. Toim. Castrén, M., Ekman, S., Martikainen, M., Sahi, T & Söder, J. Duodecim. Jyväskylä: Gummerus.

Tuomi, Jouni. 2007. Tutki ja lue, johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Jyväskylä: Gummerus.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.

Vähämäki, I. 2005. Työnohjaus kriisityöntekijän tukena. Työterveyslääkäri 2005; 23(3): 296-299. [viitattu 25.2.2009] [viitattu 25.2.2009]

Saatavissa:

http://www.terveysportti.fi/terveysportti/ekirjat.Naytaartikkeli?p_artikkeli=tt100231

LIITTEET

LIITE 1

Tutkimustehtävät ja teemahaastattelun kysymykset olivat:

Miten työyhteisö ja työnohjaus vaikuttavat kriisityöntekijöiden työssä jaksamiseen?

Mitkä tekijät vaikuttavat positiivisesti työssä jaksamiseen?

Millaisia kuormitustekijöitä on kriisityössä?