



**Hannele Mättö**  
**Veera Salonen**

Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (AMK), diakoniatyö  
Sosionomi (AMK)  
Opinnäytetyö, 2018

## **”RAKASTA JA RASKASTA”**

**Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia jaksamisesta kriisityössä**



## TIIVISTELMÄ

Hannele Mättö

Veera Salonen

”Rakasta ja raskasta” – Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia jaksamisesta kriisityössä

48 s., 6 liitettä

11/2018

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Sosionomi (AMK)

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää miten tulevan Keski-Suomen maakunta-alueella työskentelevät diakoniatyöntekijät kokevat jaksamisensa yksilöiden kanssa tehtävässä kriisityössä. Tilaajana toimi Lapuan hiippakunta, joka voi hyödyntää tutkimustuloksia jatkossa työntekijöiden lisäkoulutustarpeen arvioinnissa ja työntekijöiden työssä jaksamisen tukemisessa.

Opinnäytetyönä toteutettiin kvalitatiivinen tutkimus, joka sisälsi myös kvantitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin strukturoitua Webropol-kyselylomaketta, joka sisälsi myös avoimia vastausvaihtoehtoja. Kysely lähetettiin 66:lle Keski-Suomen alueella työskentelevälle diakoniatyöntekijälle. Tutkimusaineistoksi saatiin yhteensä 27 vastausta, jolloin vastausprosentiksi muodostui 40,91 %. Kyselyssä selvitettiin diakoniatyöntekijöiden tekemän kriisityön määrää, kokemuksia sen kuormittavuudesta sekä mistä he saivat tukea kriisityössä jaksamiseen ja mistä he kaipaisivat lisää tukea.

Tutkimus osoitti, että diakoniatyöntekijät kokivat jaksamisensa kriisityössä melko hyvänä. Vastauksista ilmeni myös tahto saada lisäkoulutusta aiheesta sekä toive saada lisää tukea työhön. Vastajaat kokivat kuitenkin hyvien hetkien työssä toimivan jaksamista tukevinä seikkoina vastapainona työn kuormittukselle.

Asiasanat: diakonia, kriisityö, työhyvinvointi

## ABSTRACT

Hannele Mättö

Veera Salonen

“Loved and heavy” - Diaconal workers’ experiences of coping in crisis work

48 pages, 6 appendices

11/2018

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor’s Degree Programme in Social Services

Bachelor of Social Services, Deacon

Bachelor of Social Services

The aim of thesis is to find out how diaconal workers in upcoming Central Finland experienced their coping in crisis work with individuals. The thesis was ordered by Lapua’s diocese, which can use the research results in the future to map out the need for additional training for employees and to support the coping at work.

The thesis was a qualitative survey which included features of a quantitative survey. The method which was used to collect the information was a structured Webropol-questionnaire which also included open response options. The survey was sent to 66 diaconal workers who worked in Central Finland. 27 replies were received when the response rate was 40,91 %. The questionnaire investigated the amount of diaconal workers’ crisis work, their experiences about the workload, where diaconal workers received to do their work and in what they thought they need more support.

The research showed that diaconal workers experienced their coping in crisis work to be good. However, the answers showed diaconal workers willingness to get more additional training about crisis work and to get more support to work. The respondents experienced that good moments at work help them to cope at work in counterbalance of the work load.

Key words: deacon, crisis work, well-being at work

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT .....	6
2.1 Lapuan hiippakunta .....	6
2.2 Keski-Suomen maakuntaudistus .....	6
3 KRIISIT JA KRIISITYÖ .....	8
3.1 Kriisin määrittely .....	8
3.2 Kriisityö .....	10
3.3 Sielunhoito .....	11
4 TYÖNTEKIJÄN JAKSAMINEN .....	13
4.1 Myötätuntouupumus .....	14
4.2 Sijaistraumatisoituminen .....	14
4.3 Työhyvinvointi .....	15
4.4 Työnohjaus .....	16
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	18
5.1 Tutkimuskysymys .....	18
5.2 Menetelmä .....	19
5.3 Tutkimusprosessin kuvaus .....	21
6 TULOKSET .....	24
6.1 Taustatiedot .....	25
6.2 Kriisityön kuormittavuus .....	27
6.3 Työn tuki ja kokemukset sen riittävydestä .....	32
7 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	37
8 POHDINTA JA ARVIOINTI .....	41
8.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	41
8.2 Pohdinta .....	42
8.3 Jatkotutkimusaiheita .....	44
LÄHTEET .....	46
LIITE 1. Kyselyn saateviesti .....	49
LIITE 2. Kyselyn muistutusviesti .....	50
LIITE 3. Viesti kyselyn vastausajan jatkamisesta .....	51
LIITE 4. Toinen muistutusviesti .....	52
LIITE 5. Kiitosviesti kyselyyn vastanneille .....	53
LIITE 6. Kyselylomake .....	54

# 1 JOHDANTO

Meistä jokainen kohtaa elämänsä aikana erilaisia kriisejä. Niitä voivat olla ero, läheisen kuolema tai työttömyys, joskus jopa onnettomuuden tai väkivallan uhriksi joutuminen. On selvää, että omassa elämässä kriisit horjuttavat elämäämme, mutta entä silloin kun työnä on toimia tukena ihmisille, jotka ovat kohdanneet kriisejä? Kuinka työntekijä kokee jaksamisensa silloin ja mitkä asiat hän kokee voimavaroina? Voisiko häntä tukea enemmän?

Vuoden 2016 diakoniabarometriin vastanneista diakoniatyöntekijöistä 40 % nimesi kriisi- ja traumaosaamisen viiden tärkeimmän lähitulevaisuuden osaamisen joukkoon. Kriisityötä ei tehdä vain suuronnettomuustilanteissa, vaan tähän vaadittu osaaminen on käytössä myös arjen työssä ihmisten elämäntraumojen ja kriisien käsittelyssä. (Gävert 2016, 68.) Diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointiin on kiinnitettävä tarpeeksi huomiota, sillä he kohtaavat työssään enemmän epäoikeudenmukaisuutta ja surua kuin iloa ja onnen aiheita (Isomäki, Lehmusmies, Salojärvi & Wallenius 2018, 46).

Opinnäytetyömme on kyselytutkimus tulevan Keski-Suomen maakuntarajojen sisällä toimiville diakoniatyöntekijöille koskien heidän jaksamistaan yksilöiden kriisityössä. Työn tilaajana toimii Lapuan hiippakunta, joka voi hyödyntää tutkimustuloksiamme jatkossa esimerkiksi työntekijöiden lisäkoulutuksen tarpeen arvioinnissa. Vaikka työn tilaajana toimiikin Lapuan hiippakunta, on tutkimusaineistoa kerätty myös muiden hiippakuntien alueelta, sillä kaikki Keski-Suomen kuntien seurakunnat eivät kuulu kyseiseen hiippakuntaan. Keskeiset käsitteet opinnäytetyössämme liittyvät kriiseihin ja kriisityöhön sekä työntekijän jaksamiseen.

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa diakoniatyöntekijöiden kokemuksia työssä jaksamisesta yksilöiden kriisityössä ja näin ollen selvittää työntekijöiden tuen ja lisäkoulutuksen tarvetta. Tutkimuksestamme rajaamme pois suuronnettomuus kriisien käsittelyn niiden erityisluontoisuuden ja harvinaisuuden vuoksi ja painotamme yksilön kriisejä, joita diakoniatyöntekijät kohtaavat työssään useammin.

Vaikka tavoitteenamme on ollut toteuttaa eettisesti pätevä ja luotettava tutkimus, lisäksi opinnäytetyömme toteutuksen on ollut tarkoitus olla myös meille oppimisprosessi. Toivomme, että olemme saaneet tuotua tässä työssä ilmi ne seikat, jotka tuottivat meille tutkimusta tehdessä haasteita ja joista voimme jatkossa ottaa opiksemme tutkimuksia toteuttaessamme.

## 2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Lapuan hiippakunta

Suomen evankelisluterilaiseen kirkkoon kuuluu yhdeksän eri hiippakuntaa, joista yksi on Lapuan hiippakunta. Hiippakunta on kirkollinen hallintoalue, joka koostuu seurakunnista ja seurakuntayhtymistä. Hiippakunta jakaantuu myös alueellisesti eri seurakuntien muodostamiin rovastikuntiin, joita Lapuan hiippakunnassa on seitsemän. Lapuan hiippakunnan alueen seurakunnissa on yhteensä noin 411 700 jäsentä, eli alueen väestöstä noin 78,5% kuuluu evankelisluterilaiseen kirkkoon. (Lapuan hiippakunta. Tietoa hiippakunnasta.)

Lapuan hiippakunnan toiminta-ajatuksena on edistää kirkon tehtävän toteutumista ja vahvistaa alueensa seurakuntien toimintaedellytyksiä. Toiminnan suuntaviivoina ovat hengellisen elämän kehittäminen, missionaarisuuden vahvistaminen, tuomiokapitulin aktiivinen rooli seurakuntien muutosprosesseissa ja tuomiokapitulin oman toiminnan kehittäminen vastaamaan toimintaympäristön muutoksia. (Lapuan hiippakunta. Lapuan hiippakunnan suuntaviivat vuoteen 2020.)

Vuonna 2017 Suomen evankelisluterilaisen kirkon palveluksessa työskenteli yhteensä 1 301 diakoniatyöntekijää. Lapuan hiippakunnassa diakoniatyöntekijöitä työskenteli 141. (Isomäki ym. 2018, 15, 17.)

### 2.2 Keski-Suomen maakuntauudistus

Vuoden 2021 alussa on tarkoitus astua voimaan maakunta- ja soteuudistus. Uudistuksessa perustetaan uudet maakunnat, uudistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon rakenne, palvelut ja rahoitus, jonka lisäksi maakunnille siirretään uusia tehtäviä. Suurin muutos on se, että jatkossa Suomen julkinen hallinto järjestetään kolmella tasolla, joita ovat valtio, maakunta ja kunta. Itsehallinnolliset maakunnat muodostetaan nykyisen maakuntajaon pohjalta ja jatkossa nämä 18 maakuntaa järjestävät kaikki alueensa sosiaali- ja terveystalvet ja

maakunnille siirtyy myös muita tehtäviä mm. ELY-keskuksista, TE-toimistoista ja aluehallinvirastoista sekä kunnista. Uudistus vähentää erilaisten sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä vastaavien ja kuntien yhteisten lakisääteisten organisaatioiden määrää tehtävien siirtyessä lähes 190 eri vastuuviranomaiselta 18 uudelle maakunnalle, jonka myötä palveluita kyetään johtamaan paremmin alueellisesti tasapainoisena kokonaisuutena. (Valtioneuvosto. Maakunta- ja soteuudistuksen yleisesittely.)

Ennen uudistusta Keski-Suomeen kuuluvia kuntia ovat Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä, Kannonkoski, Karstula, Keuruu, Kinnula, Kivijärvi, Konnevesi, Kuhmoinen, Kyyjärvi, Laukaa, Luhanka, Multia, Muurame, Petäjävesi, Pihtipudas, Saarijärvi, Toivakka, Uurainen, Viitasaari ja Äänekoski (Keski-Suomen liitto). Maakuntajaon uudistuksessa nykyisistä Keski-Suomen kunnista Kuhmoinen siirtyy Pirkanmaan maakuntaan (Valtioneuvosto. Uusi maakuntajako).

Emme käsittele tässä työssä sote- ja maakuntauudistusta tarkemmin, sillä sen valmistelut ovat vielä keskeneräiset. Lisäksi tämä uudistus koskee tutkimustamme vain siten, että tutkimusaineisto on kerätty tulevan Keski-Suomen maakunnan alueelta.



### 3 KRIISIT JA KRIISITYÖ

Sosiaalihuoltolaki ja terveydenhuoltolaki velvoittavat kunnat ja sairaanhoitopiirit järjestämään kriisiapua. Sosiaalihuoltolain 11 § mukaan sosiaalipalveluja on järjestettävä äkillisissä kriisitilanteissa ja niihin liittyviin tuen tarpeisiin (L 1301/2014). Terveydenhuoltolain 27 § velvoittaa kunnat järjestämään alueensa asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tarpeellinen mielenterveystyö. Terveydenhuoltolaissa tarkoitettuun mielenterveystyöhön kuuluu muun muassa yksilön ja yhteisön psykososiaalisen tuen yhteensovittaminen äkillisissä sekä järkyttävissä tilanteissa. Lisäksi saman lain 38 § velvoittaa sairaanhoitopiirin kuntayhtymän päättämään yhteistyössä alueensa kuntien kanssa terveydenhuollon alueellisesta varautumisesta suuronnettomuuksiin ja muihin terveydenhuollon erityistilanteisiin. Lisäksi samat tahot ovat velvollisia laatimaan terveydenhuollon alueellisen valmiussuunnitelman. (L 1326/2010.)

Kirkon henkinen huolto eli HeHu, on osa kirkon perustehtävää. Sen tehtävänä on tarjota henkistä tukea onnettomuuden uhreille ja heidän omaisilleen. Tarjottava tuki on ahdistuksen vastaanottamista ja lähellä oloa. Tarvittaessa tukea annetaan myös pelastustyöntekijöille. Tärkeä osa sitä on myös vastata hengellisiin tarpeisiin ja mahdollistaa kirkon käyttö hiljentymistä varten. Henkisen huollon ryhmät ovat itsenäisiä ja niitä johtaa yhden tai useamman seurakunnan nimeämä johto. Ryhmät sitoutuvat yhdessä sovittuihin He-Hu-periaatteisiin, joilla taataan yhteneväiset käytännöt koko maassa. Paikallisella tasolla ryhmät neuvottelevat perustamisvaiheessa poliisin, hätäkeskuksen, pelastusviranomaisen, sairaanhoitopiirin sekä muiden kriisityöhön osallistuvien tahojen kanssa. (Kirkkohallitus. Kriisi-info. Seurakuntien valmiussuunnittelu. HeHu-periaatteet.)

#### 3.1 Kriisin määrittely

Yleensä kriisillä tarkoitetaan tilannetta, jolloin elämässä tapahtuu suuri muutos, joka käynnistää mielessä sopeutumistehtävän. Sopeutuminen vaatii psyykkisten voimavarojen runsaan käyttöönoton, jotta vaativasta

elämänmuutoksesta kykenee selviytymään. Muutokseen sopeutumista ja psyykkisten voimavarojen käyttöönottoa kutsutaan kriisiksi. Kriisi on tavallinen terveeseen psyykkiseen toimintaan liittyvä vaihe, jolloin ihmisen psyyke on äärimmäisyyksien rajoilla. Tavallisesti ihmisen voimavarat riittävät ja tilanne taspainottuu hiljalleen, mutta toisinaan voimavaroja ei ole riittävästi ja mielessä tapahtuu haitallista kehitystä. Kriisejä ovat kehityskriisit, elämänkriisit sekä äkilliset kriisit. Erilaisten kriisien erottaminen toisistaan on tärkeää, jotta löydetään oikeat tavat auttaa. (Saari, Kantanen, Parviainen, Valoaho & Pirilä 2009, 9.)

Äkillistä ja psyykkisesti traumatisoivaa tapahtumaa kutsutaan arkikielessä traumaattiseksi kriisiksi. Äkillisiin kriiseihin ei voi varautua eikä valmistautua etukäteen ja niille on ominaista, että ne tulevat yllättäen. (Saari ym. 2009, 11.) Kriisin voi laukaista esimerkiksi läheisen kuolema tai itsemurha, vakava sairastuminen, uskottomuus ja avioero, väkivallan uhriksi joutuminen, onnettomuudet tai häpeälliseksi koettu tilanne. Äkillisissä kriiseissä voi olla useita erilaisia uhreja, joita tapahtunut koskettaa. Esimerkiksi liikenneonnettomuudessa on loukkaantuneiden lisäksi läheisiä ja silminnäkijöitä, joita tapahtunut järkyttää ja joiden tukemista ei saa unohtaa. Myös auttajat, kuten pelastus- ja sairaanhoitohenkilöstä saattavat tarvita henkistä tukea. Traumaattisen kriisin synnyttävät poikkeukselliset tilanteet, joissa on kriisiin joutuneen ihmisen kannalta kysymys elintärkeistä asioista. Psykiatri Johan Cullbergin mukaan näitä asioita ovat objektin menetys, itsenäisyyden tai itsehallinnan menetys, lisääntymiseen liittyvät ongelmat, ihmissuhteisiin liittyvät ongelmat, kasvojen menettäminen, yhteiskunnan rakennemuutokset ja ulkoiset katastrofit. (Heiskanen, Salonen & Sassi 2006, 39–40.)

Objektin menetyksellä tarkoitetaan tilannetta, jolloin ihminen menettää jonkun tai jotakin, jota hän on arvostanut tai josta hän on ollut riippuvainen. Itsenäisyyden tai itsehallinnan menetykseen voi liittyä fyysinen rajoitus. Itsenäisyyden menetyksen voivat kokea esimerkiksi koulukiusatut, vankilaan joutuneet, maahanmuuttajat tai asepalvelukseen kutsutut. Lisääntymiseen liittyvät ongelmat voivat olla esimerkiksi abortti, keskenmeno, kehitysvammaisen lapsen saaminen, kohdunpoisto sekä hedelmättömyystutkimukset. Ihmissuhteisiin liittyviä ongelmia ovat esimerkiksi uskottomuus tai lähiomaisen vakava sairastuminen.

Kasvojen menettämisen tarkoitetaan sosiaalisesti häpeällisiä tapahtumia, joita voivat olla esimerkiksi rattijuopumus, vankilaan joutuminen tai epäonnistuminen työllä. Yhteiskunnan rakennemuutoksilla tarkoitetaan esimerkiksi muuttoa kotipaikkakunnalta työn perässä. Ulkoisia katastrofeja taas ovat esimerkiksi luonnonkatastrofit tai sota, jotka aiheuttavat voimakasta ahdistusta ihmisissä. Ulkoisen katastrofin aiheuttama ahdistusta voivat tuntea ne ihmiset, jotka ovat olleet todistamassa vakavaa tapaturmaa, itsemurhaa tai jotka ovat joutuneet rikoksen uhriksi. (Heiskanen, Salonen & Sassi 2006, 39–40.)

Traumaattisessa kriisissä ihminen haavoittuu henkisesti. Ihmisen kontrollin tunne katoaa ja pelko, häpeä sekä syyllisyys lisääntyvät. Esiin tulevat pelkoreaktiot, kun jokin muistuttaa tapahtuneesta uudelleen. Tapahtuneesta muistuttavia asioita voi olla esimerkiksi tietynlainen kävelytyyli, tuoksu tai laulu. Ihminen joutuu miettimään uudelleen elämänarvona ja uskomuksensa kun perusluottamus elämään järkkyy ja turvattomuuden tunne lisääntyy. (Heiskanen, Salonen & Sassi 2006, 39–40.)

### 3.2 Kriisityö

Kriisityö on yhteisöllistä työtä, sillä siinä pyritään aina käsittelemään traumaattinen kokemus kaikissa niissä yhteisöissä, joita tapahtuma on koskettanut. Kriisityön tavoitteena on saada traumaattisen kokemuksen aiheuttamat reaktiot yhteisössä hallintaan. Traumaattisen tapahtuman asianmukainen käsittely ja tieto tuo välineitä tunteiden hallintaan, pitää kiinni realiteeteissa ja arjessa sekä rauhoittaa ja täten yhteisön on mahdollista toipua nopeammin ja pienemmin vaurioin tapahtuneesta. (Saari 2008, 108–109.)

Kriisityössä tärkeää on toimia nopeasti traumaattisen tapahtuman jälkeen, koska ihmisen mieli on avoinna kolme vuorokautta tapahtuneesta, jolloin ihminen yleensä on halukas puhumaan tapahtuneesta, ja kolmen vuorokauden jälkeen mieli alkaa sulkeutua. Traumaattinen kokemus on niin vahva, että se ikään kuin pakottaa ihmisen käsittelemään asiaa mielessään prosessin alkuvaiheessa. Kriisityössä pyritään käyttämään mielen luontaista tapaa käsitellä asioita ja siksi ihmistä pyritään auttamaan siinä vaiheessa, kun hän sitä

luonnollisestikin käsittelisi. Kriisityössä tehostetaan ja suunnataan automaattista traumaattisen tapahtuman käsittelyä. (Saari 2008, 96.)

Kriisityö on traumaattisten tapahtumien osalta aktiivista ja etsivää, koska harva ihminen lähtee hakemaan asiantuntija-apua traumaattisen kokemuksen käsittelemiseen heti tapahtuneen jälkeen. Ihminen on alkuvaiheessa yleensä voimakkaan järkytyksen vallassa eikä hänellä täten ole voimia avun hakemiseen. Akuutit kriisipalvelut tulisi järjestää niin, että traumaattisen tapahtuman yhteydessä kriisipalvelut tulisivat uhrin luo. Palveluja siis tarjotaan uhreille aktiivisesti eikä odoteta uhrin omaa aloitettaan asian tiimoilta. (Saari 2008, 96–97.)

### 3.3 Sielunhoito

Sielunhoito on ihmisen tukemista, auttamista ja lohduttamista kaikissa elämän vaiheissa, niin iloissa ja suruissa kuin sairaudessa ja terveydessäkin. Sielunhoidon lähde on Jumalan rakkaus, joka sielunhoidossa välittyy vuorovaikutuksena, kuunteluna, läsnäolona ja kunnioituksena. Sielunhoidon tavanomaisin väline on keskustelu ja sen hengellisiä välineitä ovat Jumalan sana ja ehtoollinen. (Kirkkohallitus. Seurakuntatyö. Sielunhoito.) Sielunhoidoksi nimitetään kirkkojen ja eri uskonnollisten yhteisöjen piirissä tapahtuvaa ihmisten auttamista, joka kohdistuu ihmisen omaan psyykkiseen kokemustodellisuuteen ja mieleen. Sielunhoito ei pidä sisällään aina uskonnollisia kysymyksiä vaan siinä voidaan keskittyä myös ainoastaan psyykkiseen tilaan liittyviin asioihin. (Kettunen 2013, 16.) Kriisin kohdatessa ihminen voi hakeutua tapaamaan esimerkiksi seurakunnan työntekijää keskusteluavun merkeissä.

Sielunhoitotyön tavoitteena on ihmisen tukeminen niin arjessa kuin hengellisyydessä. Ihmistä autetaan löytämään itsestään ja elämästään voimavaroja, jotka auttavat häntä ja pitävät yllä toivoa. Sielunhoidon ammattilaisia työskentelee seurakunnissa. He voivat olla esimerkiksi perheneuvojia, diakoniatyöntekijöitä, sairaala- ja vankilapappeja, kehitysvammaisten pappeja tai kuuroiden pappeja. Sielunhoitajaa sitoo vaitiolovelvollisuus. Sielunhoitoajattelun perustana toimii kristillinen lähimmäisen rakkaus ja toisesta välittäminen. (Kirkkohallitus. Apua ja tukea. Henkinen hyvinvointi. Sielunhoito.) Sielunhoidolla ja

psykoterapialla on läheinen yhteys ja sanana psykoterapia voidaan suomen-  
taa myös sielunhoidoksi. Niin psykoterapiassa, kuin myös sielunhoidossa tah-  
dotaan toimia apua ja tukea tarvitsevan ihmisen parhaaksi. Myös psykologian  
ja sielunhoidon läheisyyttä kuvaa se, että psykologiaa on aikaisemmin nimi-  
tetty sielutieteeksi. (Kettunen 2013, 16.)

Kettunen (2013, 203) toteaa, että tutkimusten valossa diakoniatyöntekijät käy-  
vät sielunhoidollisia keskusteluja seurakuntatasolla enemmän kuin papit. Sekä  
diakoniatyöntekijät ja papit toivovat, että kirkon virkaan valmistavissa korkea-  
kouluopinnoissa olisi enemmän sielunhoidon opetusta. Varsinkin aloitteleva  
sielunhoitaja kokee tässä työssä usein riittämättömyyden tunteita, sillä ihmis-  
ten elämäntilanteet ja vaikeudet ovat niin moninaisia, että tietoa ei voi olla lii-  
kaa. Paljon sielunhoitotyötä tekevät työntekijät tarvitsevat työhönsä tueksi  
työnohjausta. Sielunhoitajana toimivan työntekijän olisi hyvä saada työuransa  
aikana niin yksilö- kuin ryhmätyönohjausta. Sielunhoidossa käsitellään monia  
erilaisia ongelmia ja sielunhoitajan vaitiolovelvollisuudesta johtuen näiden asi-  
oiden käsittely muiden ihmisten kanssa ei onnistu. Työnohjaus mahdollistaa  
poikkeuksen tästä ehdottomasta vaitiolosta. Sielunhoitaja voi käsitellä asia-  
kastapauksiaan työnohjaajan kanssa siten, ettei autettavan henkilöllisyys pal-  
jastu. Työnohjaajan vaitiolovelvollisuuden vuoksi asiakastapaukset eivät saa  
joutua ulkopuolisten tietoon (Kiiski 2009, 242–243, 245.)

## 4 TYÖNTEKIJÄN JAKSAMINEN

Vaikka kriisituen antaminen järkyttävän kokemuksen jälkeen voi kehittää ammatillisesti, tarjota uusia kokemuksia tai olla henkilökohtaisen tyydytyksen lähde, samaan aikaan se voi kuitenkin olla henkisesti raskasta ja uuvuttavaa (Hedrenius & Johansson 2016, 271). Vuorelan (2017, 61) pro gradu -tutkielmassa sairaalasielunhoitoa tekevät sairaalateologit olivat itse selvillä työnsä mahdollisesta kuormittavuudesta, mutta he osasivat myös pitää huolta omasta työhyvinvoinnistaan.

Akuutissa kriisityössä työntekijä on tekemisissä järkyttäviä tapahtumia kokeneiden ihmisten kanssa ja heidän kärsimyksensä ja tuskansa kohtaaminen aiheuttaa stressiä myös työntekijälle. Jotkut tekijät luovat edellytyksiä sille, että ammattihenkilöiden traumaattisten kokemusten sietoraja on korkeampi kuin maallikolla. Alalle valikoituu usein työntekijöitä, joiden stressinsietokyky on hyvä ja koulutukseen kuuluu usein työtehtäviin ja niiden traumaattisiin vaikutuksiin valmentavia osa-alueita ja työtä tehdessä kertyy kokemusta, joka vaikuttaa siihen, kuinka tilanteet kokee. Vaikeita työtehtäviä varten harjaantuu erilaisin harjoituksin, jotka luovat valmiuksia niissä toimimiseen ja hälytystyötä tekevät saavat heti hälytyksen sattuessa tiedon tapahtuneesta, jotta he kykenevät valmistautumaan psyykkisesti siihen mitä näkevät ja kokemaan. Ammatitiroolin ottaminen suojaa omilta tunteilta työntekijän keskittyessä omaan työtehtäväänsä. Tietyt työtilanteet ovat kuitenkin luokiteltavia traumaattisiksi tapahtumiksi, vaikka edellä mainitut tekijät otetaan huomioon. Näitä tilanteita ovat esimerkiksi se, että uhri on lapsi, uhreja on paljon, työntekijän itsensä joutuminen hengenvaaraan, työtoverin loukkaantuminen tai kuolema työtehtävässä, työtehtävä jatkuu kauan ja johtaa epäonnistumiseen. (Saari 2008, 277–279.) Myös esimerkiksi Vuorelan (2017) tutkimuksessa ilmeni, että sairaalasielunhoitajina toimivat papit kokivat lapsen kuoleman kohtaamisen vaikeaksi.

#### 4.1 Myötätuntouupumus

Työntekijä voi auttaessaan muita kohdata myötätuntostressiä tai -uupumusta. Myötätuntouupumus on oireiltaan hyvin samankaltainen posttraumaattisen stressireaktion kanssa. Myötätuntouupumus on tila, jossa ihminen kokee jännittyneisyyttä ja varautuneisuutta kohdatessaan traumaa. Hän voi kokea trauman uudelleen, hän voi alkaa välttelemään traumasta muistuttavia paikkoja, tilanteita tai ihmisiä ja ihminen voi kokea ylivilittynyyttä. Usein myös työntekoon liittyvä yllärasitustila eli burnout liittyy myötätuntouupumukseen. (Toivola 2004.)

Työntekijän oma empatiakyky vaikuttaa siihen, kuinka altis hän on myötätuntouupumukselle. Työntekijän omat käsittelemättömät tai käsitellytkin elämäntapahtumat voivat vaikuttaa hänen alttiuteensa kokea myötätuntouupumusta. Omat kokemukset samankaltaisista traumaattisista kokemuksista uhrin kanssa eivät aina tee työntekijästä parempaa tai pätevämpää auttamistyöhön. Hyvä sosiaalinen tuki ja jämäkkyys ovat eräitä suojaavia tekijöitä myötätuntouupumukselta. (Toivola 2004.) Työnohjaaja Krisse Lipposen mukaan resilienssi suojaa myötätuntouupumukselta. Myötätuntouupumukselta suojaamisen lisäksi se on myös merkittävä tekijä jaksamiselle ja hyvinvoinnille. (Kettunen 2015.) Wagnildin ja Youngin (1993) mukaan resilienssi on myönteinen ominaisuus, joka parantaa sopeutumiskykyä ja lieventää stressin kielteisiä vaikutuksia. Heidän mukaansa resilienssin on ehdotettu koostuvan viidestä osatekijästä. Näitä osatekijöitä ovat mielentyyneys, sinnikkyys, itseluottamus, elämän merkityksellisyyden ymmärtäminen sekä sen ymmärtäminen, että jokaisen elämäntapahtuma on ainutlaatuinen. (Losoi 2015, 25.)

#### 4.2 Sijaistraumatisoituminen

Työntekijät työskennellessään traumaattisia kokemuksia kokeneiden ihmisten kanssa, altistuvat myös itse traumaperäiselle stressireaktiolle eli sijaistraumatisoitumiselle. Autettaessa henkilöitä, jotka ovat kokeneet traumaattisen tapahtuman, työntekijään siirtyy samankaltaisia tunteita ja reaktioita, joita tapahtuman uhrilla on. Sijaistraumatisoituminen on kielteinen muutos, joka tapahtuu

työntekijän sisäisessä maailmassa ja se kohdistuu hänen omaan tunnemaailmaansa, reaktioihinsa ja erilaisiin asioille annettuihin merkityksiin. Se kehittyy pikkuhiljaa eikä siten keskity vain yhteen tapahtumaan. Sijaistraumatisoitumista tapahtuu yleensä pitkissä asiakassuhteissa tai sitten pitkällä aikajaksolla toistuvien erillisten asiakassuhteiden myötä. (Rikosuhripäivystys. Ohjeita nuorten parissa toimiville. Työssä jaksaminen. Sijaistraumatisoituminen.)

Sijaistraumatisoitumisen riskin hyväksyminen on osa työntekijän ammatillisuutta ja itsestä huolehtimista. Työntekijän hyvinvoinnin kannalta on tärkeää miettiä omia rajoja ja omaa jaksamista. Sijaistraumatisoituminen heijastuu työntekijän työkykyyn ja työyhteisön toimivuuteen. Sijaistraumatisoitumisen piirteitä on muun muassa masentuneisuus, ahdistuneisuus, kyynisyys, työkyvyn ja -motivaation heikkenemisenä, sosiaalisena vetäytymisenä sekä fyysisinä oireina, kuten vatsa- tai päänsärkynä. (Rikosuhripäivystys. Ohjeita nuorten parissa toimiville. Työssä jaksaminen. Sijaistraumatisoituminen.) Vainiomäen ja Sillanpään (2010) opinnäytetyönään tekemässä tutkimuksessa kävi ilmi, että kriisityö rasittaa työntekijöitä niin henkisesti kuin fyysisesti. Heidän tutkimuksessa haastatellut kriisityöntekijät kokivat myös sijaistraumatisoitumisen riskin suurena.

#### 4.3 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi on työpaikalla tapahtuvan yhteistyön tulos, ja sen rakentamiseen ja ylläpitoon vaikuttaa niin esimieskin kuin jokainen työntekijäkin omalta osaltaan (Heiskanen ym. 2006, 89). Esimiesten ja työntekijöiden lisäksi muita keskeisiä toimijoita työhyvinvoinnin edistämiseksi ovat luottamusmiehet ja työsuojeluhenkilöstö. Työhyvinvoinnin ylläpitämisessä oleellinen yhteistyökumppani on työterveyshuolto. (Työterveyslaitos. Toimiva työyhteisö. Työhyvinvointi.)

Sosiaali- ja terveysministeriön määritelmän mukaan työhyvinvointi on kokonaisuus, joka muodostuu työstä ja sen mielekkyydestä, terveydestä, turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan työhyvinvointia lisää motivoiva ja hyvä johtaminen, työntekijöiden ammattitaito sekä



työyhteisön ilmapiiri. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Vastuualueet. Työelämä. Työhyvinvointi.) Vainiomäki ja Sillanpää (2010) kertovat tutkimuksessaan heidän haastattelemien kriisityöntekijöiden kokeneen työyhteisön lisäävän työsäljaksamista, sillä heidän oli mahdollista käsitellä työhön liittyviä tunteita ja kokemuksia työyhteisössään. Lisäksi haastatellut kriisityöntekijät kokivat myös positiivisten kokemusten ja asioiden voittavan työssä negatiiviset kokemukset, jonka vuoksi työntekijät olivat työhönsä pääasiallisesti tyytyväisiä. Vuorelan (2017) kyselytutkimukseen vastanneet sairaalapapit kokivat työnsä parhaana puolena ja tärkeänä osana sitä ihmisten kohtaamisen. He kokivat tekevänsä työtä kutsumuksesta ja kokivat saaneensa eri tahoilta arvostusta ja arvostivat työtään myös itse.

Avoimuus, luottamus, innostus, kannustus, palautteen antaminen ja yhteen hiileen puhaltaminen ovat hyvinvoivan työyhteisön tunnuspiirteitä. Työhyvinvointi syntyy työn arjessa eikä sitä saavuteta erinäisillä tempauksilla. Työhyvinvointia edistävä toiminta on läpileikkaavaa ja pitkäjänteistä ja se kohdistuu niin henkilöstöön, työyhteisöön ja -ympäristöön, johtamiseen kuin työprosesseihin. (Työterveyslaitos. Toimiva työyhteisö. Työhyvinvointi.)

Vuorelan (2017, 61) kyselytutkimukseen vastanneet sairaalateologit kokivat saavansa eniten tukea työhyvinvoinnilleen perheeltä sekä ystäviltä ja seuraavaksi eniten liikunnasta ja erilaisista harrastuksista. Vainiomäen ja Sillanpään (2010, 30) opinnäytetyössä haastatellut kriisityöntekijät pyrkivät rajaamaan selkeästi työajan ja vapaa-ajan, jotta henkinen kuormitus työstä vähenisi. He kokivat, että tietoinen työasioiden miettimisen vältteleminen ja puhelimen kiinni pitäminen vapaa-ajalla auttoi hillitsemään työstä johtuvaa uupumista.

#### 4.4 Työnohjaus

Suomalaiseen sielunhoitoon liittyy läheisesti työnohjaus, joka aloitettiin 1950-luvulla kirkon erityissielunhoidon piirissä. Aluksi työnohjaus oli tarkoitettu sielunhoidon menetelmien opiskeluun, sekä tukemaan sielunhoitajien työssäjaksamista. Myöhemmin työnohjauksessa on painotettu työntekijän persoonallista tukemista ja omaa kasvua, jonka myötä myös ohjattavan psyykkisen

kokemusmaailman käsittely on saanut huomiota. Työnohjauksessa on kehitytty siten, että sielunhoitajan asiakkaiden tilanteiden käsittelystä ollaan siirtynyt tämän lisäksi käsittelemään myös työntekijän omaan persoonaan liittyviä kysymyksiä. Sielunhoitokoulutuksesta työnohjaus on levinnyt myös muihin kirkon eri työntekijäryhmiin, jonka lisäksi kirkon työntekijät ovat voineet antamallaan työnohjauksella tukea myös muita kuin kirkon työntekijöitä. 1980-luvun lopulta alkaen on alettu kiinnittämään enemmän huomiota myös työyhteisöjen kehittämiseen, jolloin yksityisen työntekijän tukemisen ja kehittämisen sijasta kohteena on ollut koko työyhteisö. Tämä ei ole merkinnyt yksilötyönohjauksen korvaamista ryhmätyönohjauksella, vaan ryhmätyönohjaus on tullut yksilötyönohjauksen rinnalle. (Kettunen 2013, 31–32.)

Työnohjaus oman työn tutkimista, kehittämistä ja arviointia ja se tapahtuu aina koulutetun työnohjaajan avulla. Siinä tulkitaan ja jäsennetään työhön, työyhteisöön ja omaan työrooliin liittyviä kysymyksiä, kokemuksia ja tunteita. Sen tarkoituksena on edistää ja kehittää työhön liittyvää oppimista ja organisaation toimintaa. Työnohjaus on prosessi, joka koostuu useammasta tapaamiskerrasta. Sillä on paljon erilaisia vaikutuksia, muun muassa työntekijän ammatillinen identiteetti vahvistuu, työn laatu ja tehokkuus sekä asiakastyytyväisyys paranee, työssä jaksaminen paranee sekä työyhteisön ilmapiiri paranee ja täten vähentää poissaoloja. (Suomen työnohjaajat. Työnohjaus.) Vainiomäen ja Sillanpään (2010) tutkimuksessa heidän haastattelemansa kriisityöntekijät kokivat saaneensa tarpeeksi työnohjausta ja pitivät sitä tärkeänä ja tarpeellisena. Myös Vuorelan (2017) tutkimuksessa kyselyyn vastanneet sairaalapapit kokivat saamansa työnohjauksen riittävänä.

Työnohjaus ei ole terapiaa tai sielunhoitoa, vaikka työnohjauksella voikin olla myös sellainen merkitys työntekijälle. Kriisityöntekijöiden työnohjaus noudattaa samaa kaavaa, kuin muidenkin alojen työntekijöiden työnohjaus, mutta kriisityöntekijöiden kohdalla työnohjausta voi olla harvemmin, noin kolmesta viiteen kertaa vuodessa. Yleensä kriisityötä toteutetaan parityönä ja työpari purkaa omat tapauksensa aina tapauksen jälkeen. Tämä ei kuitenkaan riitä ja siksi tarvitaan myös säännöllistä, ulkopuolisen ja ammattitaitoisen työnohjaajan vetämää työnohjausta. (Vähämäki 2005.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen kyselytutkimus. Kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta kuvataan todellisen elämän kuvaamiseksi. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään mahdollisimman kokonaisvaltaiseen tutkimiseen (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 161.) Kvalitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin miksi, miten ja millainen, sekä se auttaa ymmärtämään ilmiötä, eli tutkimuskohdetta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistonkeruu ei tapahdu yhtä strukturoidusti kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa ja aineisto on usein tekstimuotoista. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruun välille ei voi vetää täysin tarkkaa rajaa. (Heikkilä 2010, 17.)

Laadullinen tutkimus tarkoittaa Straussin ja Corbinin mukaan mitä tahansa tutkimusta, jonka avulla pyritään havaintoihin ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja. Määrällinen tutkimus perustuu lukuihin, kun laadullinen tutkimus käyttää sanoja ja lauseita. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistyksiin kuten määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata ilmiötä, ymmärtää sitä syvällisesti ja antaa mielekäs tulkinta. (Kananen 2008, 24).

Vaikka opinnäytetyömme on kvalitatiivinen kyselytutkimus, on siinä myös kvantitatiivisen kyselytutkimuksen elementtejä. Kvantitatiivinen kyselytutkimus on määrällinen tutkimus, joka vastaa kysymykseen, kuinka usein ja miten paljon. Kvantitatiivisen tutkimuksen yksi keskeinen piirre on iso vastaajamäärä. Kvantitatiivisen, eli määrällisen tutkimuksen menetelmiä ovat haastattelu-, kysely- ja havainnointilomake. (Vilkkä 2007, 13.) Nämä menetelmät näkyvät myös oman opinnäytetyömme tutkimusmenetelmässä.

### 5.1 Tutkimuskysymys

Diakoniatyöntekijöiden tekemän kriisityön määrää ja heidän kokemuksiaan kriisityön kuormittavuudesta ei ole juurikaan tutkittu viime vuosina, eikä tästä johtuen työn tilaajalla ole aiheesta ajankohtaista tietoa. Kuitenkin työn

kehittämisen ja työssä jaksamisen kannalta tämä tieto olisi oleellista, jotta ti-laaja pystyisi tarpeen mukaan järjestämään esimerkiksi lisää koulutusta ja tart-tumaan mahdollisen tuen tarpeeseen. Tutkimuskysymyksemme on:

- Kuinka diakoniatyöntekijät kokevat työssäjaksamisensa yksilöiden kriisityössä?

Tämän selvittämiseksi kartoitamme diakoniatyöntekijöiden tekemän kriisityön määrää ja heidän kokemuksiaan sen kuormittavuudesta. Kartoitamme myös, millaista tukea he saavat tekemäänsä kriisityöhön ja kokevatko he saamansa tuen määrän riittävänä. Edellä mainittujen lisäksi selvitämme, millaisista asi-oista diakoniatyöntekijät kaipaisivat työhönsä lisää tukea.

## 5.2 Menetelmä

Opinnäytetyömme aineistonkeruumenetelmänä käytämme kyselyä, jonka laa-dimme internetissä Webropol-ohjelmalla. Se on suurimmalle osalle kohderyh-mästä tuttu ohjelma, joten kynnys vastata kyselyyn on täten matalampi. Kyse-lytutkimuksessa käytimme avoimien ja valintakysymysten lisäksi asteikkoky-symyksiä. Kyselyyn vastaaminen tapahtui anonyymisti. Koska tarkoitus oli tut-kia tulevan Keski-Suomen maakuntarajojen sisällä toimivien diakoniatyönteki-jöiden kokemuksia heidän jaksamisestaan kriisityötä tehdessä, valitsimme ai-neistonkeruumenetelmäksi kyselyn, koska tiesimme, että kyseisellä alueella on paljon diakoniatyöntekijöitä, jonka lisäksi he työskentelevät hajallaan tällä alueella. Kysely todettiin siksi helpoimmaksi tavaksi kerätä tietoa tutkimas-tamme aiheesta.

Kyselytutkimuksissa esitetään vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen väli-tyksellä. Kyselylomakkeen sovellusalue kattaa yhteiskunta- ja käyttäytymistie-teelliset tutkimukset, palautemittaukset, soveltuvuustestit ja niin katukyselyt kuin mielipidetiedustelutkin. Kyselytutkimus on hyvä tapa kerätä ja tarkastella tietoa esimerkiksi ihmisten toiminnasta, asenteista ja arvoista, mielipiteistä sekä yhteiskunnan ilmiöistä. Kyselylomake eroaa haastattelututkimuksesta si-ten, että haastattelussa tutkija esittää kysymykset suoraan vastaajalle, kun

taas kyselylomake toimii omillaan ilman haastattelijan apua. (Vehkalahti 2014, 11.)

Kyselyssä kysymysten muoto ja asettelu on vakioitu, mikä tarkoittaa sitä, että kaikilta vastaajilta kysytään samat asiat samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kyselyä voidaan käyttää aineistonkeruumenetelmänä, kun kohteena on henkilö ja häntä koskevat asiat, kuten esimerkiksi mielipiteet, asenteet, käyttäytyminen ja ominaisuudet. Kysely on myös oiva aineistonkeruutapa silloin, kun vastaajia on paljon ja he ovat hajallaan. (Vilka 2007, 28.) Tämä oli merkittävä peruste itsellemme, kun pohdimme, kuinka lähdemme aineistoamme keräämään, sillä tutkimusjoukkomme työskentelevät ympäri Keski-Suomen maakunta-aluetta ja heitä on yhteensä yli 60.

Kyselymme koostui 22 kysymyksestä ja kysymystyypeinä siinä käytimme avoimia, valinta- sekä asteikkokysymyksiä. Avoimia kysymyksiä kyselyssä oli kuusi, asteikkokysymyksiä seitsemän ja valintakysymyksiä yhdeksän kappaletta. Joissakin valintakysymyksissä vastausvaihtoehdoissa oli valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi avoin vastausvaihto, johon vastaaja sai itse kirjoittaa vastauksensa, jos he kokivat haluavansa vastata jotain sellaista, jota emme itse olleet osanneet huomioida valmiiksi annetuissa vastausvaihtoehdoissa.

Kyselyn lähetimme 66:lle tulevan Keski-Suomen maakunta-alueen alueella työskenteleville diakoniatyöntekijöille. Kysely oli aluksi auki kaksi viikkoa, jonka jälkeen jatkoimme kyselyn aukioloaikaa noin kahdella viikolla vähäisen vastausprosentin vuoksi. Kyselyn aikana lähetimme kaksi muistutussähköpostiviestiä vastaajajoukolle. Lopulta saimme kyselymme 27 vastaajaa, jonka johdosta vastausprosentti on 40,91 %. Vastausprosentti jäi toivomaamme matalammaksi, mutta kyselytutkimukseksi se on mielestämme hyvä lukema. Ajoitimme kyselymme huhti-toukokuulle 2018. Vilka (2007, 28) toteaa, että kyselyn ajoitus on yksi tärkeimmistä asioista kyselyssä, ja sen ajoitus kannattaa miettiä huolella, jotta vastausprosentti ei siksi jää liian alhaiseksi. Oman tutkimuksemme kannalta ajoitus oli hyvä, koska esimerkiksi työntekijöiden kesäloimat eivät olleet vielä kaikilla alkaneet.

Lähdimme rakentamaan kyselyä tutkimuskysymyksemme ympärille. Tutkimuskysymyksemme on, että kuinka diakoniatyöntekijät kokevat työssäjaksamisensa yksilöiden kriisityössä. Laadimme tutkimuksemme kysymykset tähän kysymykseen nojaten, jotta jokainen kysymys auttaisi meitä muodostamaan vastauksen tutkimuskysymykseen. Lisäksi tahdoimme selvittää eri tekijöiden, kuten esimerkiksi koulutuksen, seurakunnan diakoniatyöntekijöiden määrän sekä diakoniatyöstä tulleen työkokemuksen vaikutuksia siihen kuinka kokee kriisityön kuormittavuuden.

### 5.3 Tutkimusprosessin kuvaus

Olemme molemmat suorittaneet aiemmin yhteisöpedagogi (AMK)-tutkinnon ja tehneet näiden aiempien opintojemme aikana toiminnallisen opinnäytetyön, jonka produkti oli opas. Opinnäytetyön aiheen miettimisen tullessa ajankoh- taiseksi syksyllä 2017 huomasimme molempien olevan kiinnostuneita kriisi- työstä, joten aiheen valikoituminen molempien kiinnostuksen mukaisesti sujui helposti. Kriisityö on käsitteenä laaja ja opinnäytetyön aiheen rajaaminen ja toteutustavan miettiminen oli osassa seuraavaksi. Aiemman toiminnallisen opinnäytetyön toteutuksen johdosta tulimme siihen tulokseen, että tutkimuk- sellinen opinnäytetyö palvelee oppimistamme parhaiten. Aiheen rajaamisessa pohdimme työelämän tarvetta ja otimme yhteyttä mahdollisiin tilaajiin.

Otimme yhteyttä Lapuan hiippakunnan hiippakuntasihteerin. Sovimme hiippa- kuntasihteerin kanssa tapaamisen ja keskustelimme opinnäytetyön tarpeesta kahden hiippakuntasihteerin ja hiippakuntadekaanin kanssa. Keskustelimme siitä, kuinka kirkon henkisen huollon HeHu-ryhmiin kuuluvia työntekijöitä kou- lutetaan säännöllisesti kriisityöhön, mutta muiden työntekijöiden koulutus krii- sityötä koskien ei ole yhtä järjestelmällistä. Keskustelussamme kävi ilmi, että tarve diakoniatyöntekijöiden kriisityössä jaksamisen kartoittamiseen on, sillä aihetta ei ole juurikaan tutkittu, eikä ole tarkkaa tietoa siitä kuinka paljon dia- koniatyöntekijät kohtaavat työssään yksilön kriisejä tai minkälaista tukea he niiden kohtaamiseen kaipaisivat. Keskustelussamme tulimme myös siihen tu- lokseen, että tutkimuksen kohderyhmänä on tulevan Keski-Suomen

maakuntarajojen sisällä olevien evankelisluterilaisten seurakuntien diakonia-työntekijät.

Aloitimme kyselytutkimuksemme laatimisen tutustumalla teorian lisäksi erilaisiin tutkimuksiin, jotta saisimme käytännön esimerkkejä kysymysten asetteiluun ja kyselyn rakenteeseen. Kriisityöntekijöiden jaksamiseen liittyviä tutkimuksia on tehty useita. Tutustuimme niistä tarkemmin kahteen; Vuorelan (2017) pro gradu -tutkielmaan sairaalasielunhoitajan haasteista ja mahdollisuuksista sekä Vainiomäen ja Sillanpään (2010) opinnäytetyöhön kriisityöntekijän työssä jaksamisesta.

Laadimme opinnäytetyömme kyselyn kysymykset helmikuussa 2018, jonka jälkeen lähetimme ne työelämän edustajalle tarkistettavaksi, että vastaako kysely ja sen kysymykset heidän toiveitaan ja tarpeitaan ja työelämän yhteistyökumppanin mielestä kysely oli juuri sitä, mitä he olivat toivoneetkin. Tämän jälkeen lähetimme kyselymme testiin pienelle joukolle opiskelutovereitamme, jotta pystyimme testaamaan kyselyn toimivuuden. Saimme työelämäkumppanin edustajalta sähköpostilistan Keski-Suomen maakunta-alueen diakonia-työntekijöistä ja lähetimme heille linkin kyselyyn huhtikuussa 2018. Heti aluksi kysely oli auki kaksi viikkoa. Vastausajan puolella välissä lähetimme muistutusviestin diakoniatyöntekijöille. Päätimme kahden viikon vastausajan jälkeen pidentää vastausaikaa kahdella viikolla saadaksemme enemmän vastauksia. Loppujen lopuksi kysely oli yhteensä auki neljä viikkoa ja saimme 27 vastausta.

Kyselyn vastausten analysoinnin aloitimme heti kyselyn vastausajan päätyttyä. Analysoidessamme kyselyn tuloksia, suoritimme vertailua myös eri vastaajaryhmien välillä. Alun perin tarkoituksenamme oli vertailla vastauksia vastaajien sukupuolen, työkokemuksen, koulutuksen ja seurakunnan diakoniatyöntekijöiden määrän mukaan, mutta sukupuolen ja työkokemuksen mukaan vertailun jätimme suorittamatta vastaajaryhmien pienuuden vuoksi, ettei vastaajien anonymiteetti vaarannu. Avoimissa vastauksissa teemoitimme vastaajien vastauksia isommiksi teemoiksi, jotta vastauksia olisi helpompi käsitellä. Opinnäytetyön valmistuttua toimitamme tutkimuksemme tilaajalle sähköisesti.



KUVIO 1. Opinnäytetyöprosessi



## 6 TULOKSET

Tässä luvussa käsittelemme aineistomme. Vaikka tutkimuksemme on laadullinen tutkimus, on siinä silti piirteitä määrällisestä tutkimuksesta, esimerkiksi aineistonkeruumenetelmämme puolesta. Määrällisen tutkimuksen aineiston käsittelyssä on kolme vaihetta: 1. lomakkeiden tarkastus, 2. aineiston muuttaminen muotoon, jossa sitä voidaan käsitellä numeraalisesti sekä 3. tallennetun aineiston tarkastus. (Vilka 2007, 105.)

Aineiston käsittely alkaa, kun aineisto on saatu kerättyä, tässä tapauksessa kyselyn avulla. Aineistoa aletaan käymään läpi, kun vastausaika on umpeutunut. Aineiston käsittely aloitetaan tarkistamalla vastauslomakkeiden tiedot ja arvioimalla vastausten laatu sekä poistamalla asiattomasti täytetyt vastauslomakkeet. Tämän jälkeen lomakkeet käydään vielä kysymys kysymykseltä läpi ja puutteellisesti täytetyt lomakkeet poistetaan. Jo tässä vaiheessa saadaan osviittaa siitä, miten onnistuneita kyselyn kysymykset ovat olleet. Jos esimerkiksi vastaajat ovat jättäneet suuren osan vastauksista täyttämättä, on syytä epäillä, ettei vastaajajoukolla ole ollut tietoa kyseisestä asiasta. Aineistoa tarkistettaessa tärkein asia on arvioida tutkimuksen kato, eli puuttuvien tietojen määrä. Se ei kuitenkaan usein ole ongelma, jos se on satunnaisesti jakautunut tai vähäinen tai esimerkiksi ryhmiä koskeva kato esiintyy suhteellisesti. Määrällisessä tutkimuksessa kadon laatu pitää aina arvioida katoanalyysillä. (Vilka 2007, 106–107.)

Lähetimme kyselyn 66:lle tulevan Keski-Suomen maakunta-alueen seurakuntien diakoniatyöntekijöille. Vastauksia saimme 27 kappaletta, jolloin vastausprosentiksi muodostui 40,91 %. Kaikki saamamme täytetyt kyselylomakkeet olivat kelvollisia analysoitavaksi tutkimuksessamme. Vertailimme tuloksia seurakunnan diakoniatyöntekijöiden määrän ja diakoniatyöntekijöiden koulustaustan mukaan, mutta mikäli emme havainneet näillä tekijöillä olevan merkitystä vastauksiin, jätimme sen mainitsematta, jotta tulokset eivät pitäisi sisällään merkityksetöntä tietoa sekä toistoa. Avointen kysymysten vastauksia teemoitimme laajemmiksi kokonaisuuksiksi helpottamaan vastausten analysointia ja tulkitsemista.

## 6.1 Taustatiedot

Vastaajista 25 on naisia ja kaksi miehiä. Taustoitimme kyselyssämme vastaajien sukupuolen, jotta voimme käyttää sitä analysoidessa kyselymme vastauksia. Koska tutkimukseemme vastasi vain kaksi miestä, emme koe saavamme luotettavaa tietoa vertailemalla vastauksia sukupuolen mukaan ja sen takia käytämme muita tekijöitä, kuin vastaajien sukupuolta, vertaillessamme tuloksia.

Suurin osa vastaajista on tehnyt yli kymmenen vuotta diakoniatyötä. Lisäsimme kysymyksen diakoniatyöntekijänä toimimisen pituudesta, jotta voimme vertailla vastauksia pitkän työuran ja lyhyemmän työuran välillä. 0–2 vuotta diakoniatyöntekijöinä toimineita oli vastaajista kaksi, 2–5 vuotta työskennelleitä oli myös kaksi vastaajaa ja 5–10 vuotta työskennelleitä oli vastaajista seitsemän. 0–2 ja 2–5 vuotta työskennelleiden vastaajien vähyydestä johtuen emme vertaile vastauksia diakoniatyöntekijän työkokemuksen mukaan, koska tämä ei toisi meille luotettavaa tietoa työuran pituuden vaikutuksista työntekijän kokemuksiin.

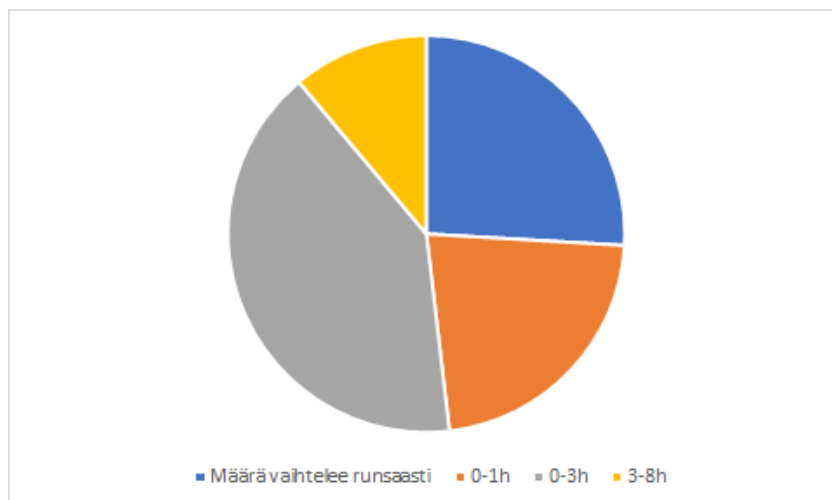
Kartoitimme seurakunnan diakoniatyöntekijöiden määrää, jotta voimme vertailla tuloksia suuren ja pienen seurakunnan työntekijöiden kokemusten välillä. 1–2 diakoniatyöntekijän seurakunnissa työskenteleviä vastaajia oli kahdeksan, 3–5 diakoniatyöntekijän seurakunnissa työskenteleviä vastaajia kymmenen ja yli kymmenen diakoniatyöntekijän seurakunnissa työskenteleviä vastaajia yhdeksän. 6–10 diakoniatyöntekijän seurakunnista ei ollut yhtään vastaajaa.

Kysyimme diakoniatyöntekijöiden koulutustaustaa, jotta voisimme vertailla eri koulutustaustalla työskentelevien diakoniatyöntekijöiden vastauksia. Sosionomi (AMK) -diakoneja vastasi kyselyymme kymmenen ja sairaanhoitaja (AMK) -diakonissoja viisi. 12 vastaajaa vastasi kohtaan ”Muu, mikä?”. Yksi tähän kohtaan vastanneista oli koulutukseltaan sairaanhoitaja (AMK) -diakonissa, joka oli lisäksi käynyt sosionomin ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon. Lisäksi yksi vastaaja oli lastenhoitaja, jonka lisäksi vastaajilla oli erilaisia opistoasteen koulutuksia, kuten terveydenhoitaja-diakonissa, opistoasteen

sairaanhoidajadiakonissa, opistoasteen diakonin tutkinto sekä kirkon nuorisotyönohjaajan tutkinto.

Lisäkoulutusta kriisityön tekemiseen oli saanut 13 vastaajaa. Puolestaan 14 vastaajaa ei ollut saanut lisäkoulutusta. Pyysimme vastaajia kertomaan avoimessa vastauskentässä, mitä lisäkoulutusta he olivat saaneet kriisityön tekemiseen. Neljä vastaajista oli saanut debriefing- tai defusing-koulutusta. Kirkon henkisen huollon (HeHu) koulutuksia oli käynyt kaksi vastaajaa. Erilaisia, tarkemmin määrittelemättömiä, lyhyempiä koulutuksia oli käynyt seitsemän vastaajaa. Yksi vastaajista oli käynyt kriisityön asiantuntijakoulutuksen.

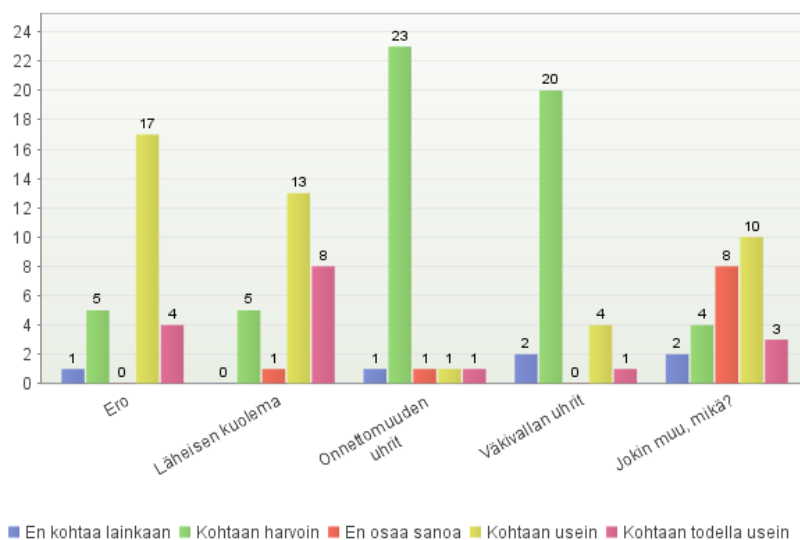
Diakoniatyöntekijöiden viikoittaisen kriisityön määrän tahdoimme selvittää (KUVIO 2), sillä siitä ei ole viimeaikaista tietoa, eikä ilman tutkimustietoa voida arvioida tekevätkö diakoniatyöntekijät kriisityötä paljon vai vähän. Kysyimme kriisityön määrää avoimella kysymyksellä ” Keskimääräinen kriisityön määrä tunteina viikossa?”, koska tiedostimme, että kriisityön viikoittainen määrä saattaa vaihdella paljonkin. Kysymyksen vastauksista saimmekin selville sen, että diakoniatyöntekijöiden kriisityön määrä vaihtelee suuresti. Seitsemän vastaajista ei osannut määritellä tekemänsä viikoittaisen kriisityön määrää tai sen määrä vaihteli runsaasti, esimerkiksi 0–10 tuntia viikossa. Kuusi vastaajista kertoi viikoittaisen kriisityön määräksi 0–1 tuntia viikossa. Vastaajista 11 arvioi kriisityön viikoittaisen määrän 0–3 tunnin välille. Kolme vastaajista arvioi viikoittaisen kriisityön määräksi 3–8 tuntia. Vastauksissa kävi ilmi, että kriisityötä oli hankala määritellä ja siksi siihen käytetyn ajan arvioiminen oli haasteellista.



KUVIO 2. Keskimääräinen kriisityön määrä tunteina viikossa (N=27)

## 6.2 Kriisityön kuormittavuus

Kysyimme kohderyhmältä ”Mitä kriisejä työssäsi kohtaat ja kuinka usein?” (KUVIO 3), jotta voimme selvittää kuinka usein diakoniatyöntekijät kohtaavat tiettyjä kriisejä. Valitsimme valmiiksi arvioitaviksi kriiseiksi eron, läheisen kuoleman, onnettomuuden uhrin ja väkivallan uhrin. Eniten diakoniatyöntekijät kohtaavat vastaustensa mukaan eron ja läheisen kuolemaan liittyviä kriisejä. Vastausten mukaan diakoniatyöntekijät kohtaavat harvoin onnettomuuden ja väkivallan uhreja.



KUVIO 3. Erilaiset kriisit, joita vastaajat kohtaavat työssään (N=27)

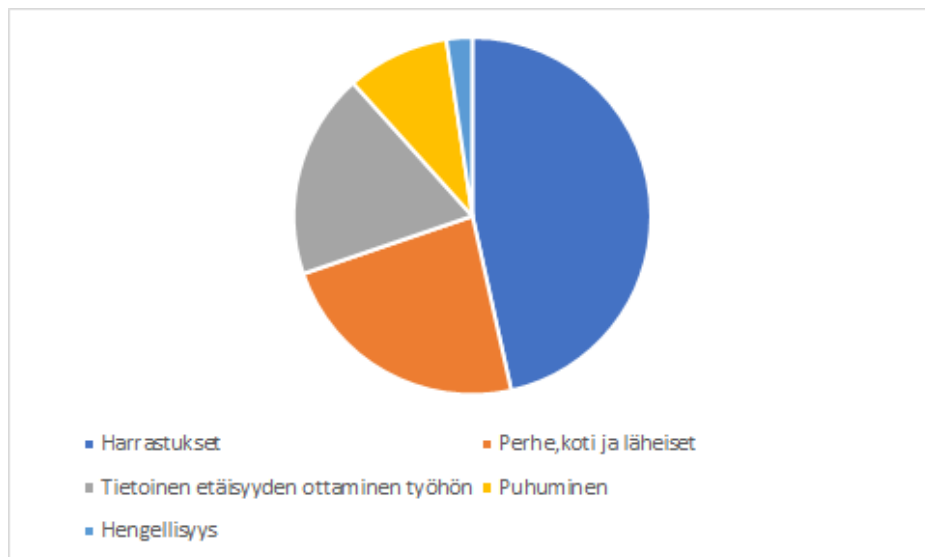
Lisäsimme myös kohdan ”Jokin muu, mikä?” avoimella vastausmahdollisuudella, jotta vastaajat voivat nimetä myös epätyypillisempiä tai sellaisia kriisejä, joita emme itse olleet osanneet huomioida. Avoimissa vastauksissa vastaajat nostivat esille työhön ja talouteen liittyviä kriisejä (kolme vastaajaa kohtaa usein ja kaksi todella usein), maahanmuuttoon ja turvapaikanhakijoihin liittyviä kriisejä (yksi vastaaja kohtaa usein ja yksi todella usein), läheisiin liittyviä kriisejä (kaksi vastaajaa kohtaa usein) ja hyvinvointiin liittyviä kriisejä (kaksi vastaajaa kohtaa harvoin, yksi ei osaa sanoa kuinka usein kohtaa ja neljä kohtaa usein).

Selvitimme vastaajien kykyä irtaantua työstä vapaa-ajalla väittämäkysymyksen avulla. Suurin osa vastaajista koki jokseenkin olevansa samaa mieltä siitä, että pystyy irtaantumaan työstään vapaa-ajalla. Kuusi vastaajaa koki olevansa

jokseenkin eri mieltä kyvystään irtaantua työstä vapaa-ajalla, neljä koki olevansa täysin samaa mieltä ja yksi ei osannut sanoa. Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä väittämän kanssa.

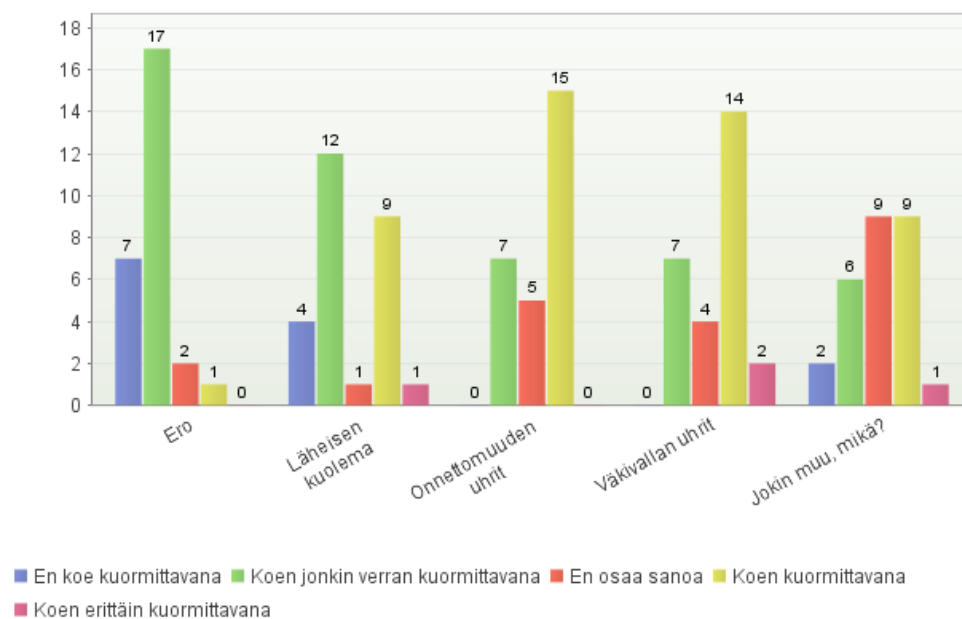
Seurakunnan diakoniatyöntekijöiden määrän vaikutukset kykyyn irtaantua työstä vapaa-aikana näyttäytyivät melko tasaisina. Huomasimme vastauksissa, että yli 10 diakoniatyöntekijän seurakunnissa työskentelevät kokivat kykynsä irtaantua työstä vapaa-ajalla hyvinä. Heistä kahdeksan oli jokseenkin samaa mieltä ja yksi täysin samaa mieltä väittämän kanssa. HavaitSIMME myös, että 1–2 diakoniatyöntekijän seurakunnissa työskentelevistä vastaajista taas neljä oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. 1–2 diakoniatyöntekijän seurakunnissa työskentelevistä vastaajista kuitenkin yksi ei osannut arvioida kykyään irtaantua työstä vapaa-ajalla ja kolme koki jokseenkin pystyvänsä irtaantumaan työstä vapaa-ajalla.

Kysyimme myös diakoniatyöntekijöiden keinoista vähentää kriisityön kuormittavuutta vapaa-ajalla, ”Minkälaisia keinoja sinulla on vähentää kriisityön kuormittavuutta vapaa-ajallasi?” (KUVIO 4). Suurin osa vastaajista (20 vastaajaa) koki erilaisten harrastusten vähentävän kriisityön kuormittavuutta. Vastaajista kymmenen koki perheen, kotiin liittyvien asioiden ja läheisten vähentävän työn aiheuttamaa kuormitusta. Kahdeksan vastaajista koki kuormituksen vähenevän ottamalla tietoisesti etäisyyttä työhön. Neljä vastaajista oli sitä mieltä, että puhuminen auttaa vähentämään kuormitusta. Vain yksi vastaajista mainitsi oman hengellisyyden vähentävän kuormituksen kokemuksia. Tämän kysymyksen vastauksia tarkastellessa tuli ottaa huomioon se, että vastaajilla oli mahdollisuus kertoa enemmän kuin yksi asia vastauksessaan.



KUVIO 4. Minkälaisia keinoja sinulla on vähentää kriisityön kuormittavuutta vapaa-ajallasi (N=27)

Kysyimme kohderyhmältä ”Minkälaisen kriisin kohtaaminen työssäsi on kuormittavinta?” kysymyksen (KUVIO 5), selvittääksemme, kuinka kuormittavina diakoniatyöntekijät kokevat erilaiset kriisit. Valmiiden vastausvaihtoehtojen perusteella kuormittavimpina kriiseinä diakoniatyöntekijät kokivat onnettomuuden ja väkivallan uhrien kohtaamisen. Vähiten kuormittavina kriiseinä diakoniatyöntekijät kokivat eronneiden ja läheisensä menettäneiden kohtaamisen.



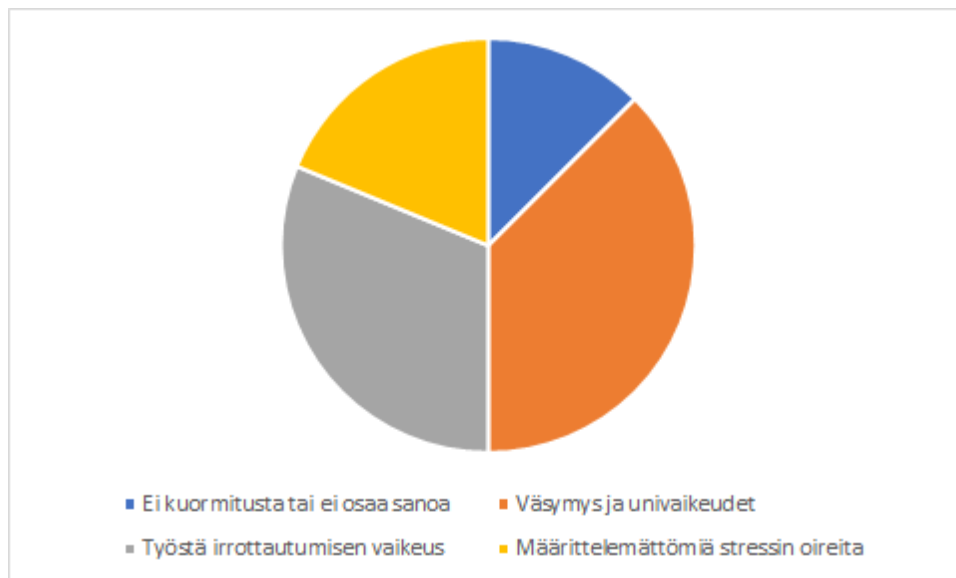
KUVIO 5. Erilaisia kriisejä ja vastaajien kokemus niiden kuormittavuudesta (N=27)

Lisäsimme kysymykseen myös vaihtoehdon ”Jokin muu, mikä?” avoimella vastausmahdollisuudella, jotta diakoniatyöntekijät voivat huomioida vastauksissaan myös ne kriisit, joita emme itse olleet vaihtoehtoihin eritelleet. Avoimissa vastauksissa nostettiin esille erilaisia hyvinvointiin liittyviä kriisejä (kaksi vastaajaa kokee jonkin verran kuormittavana, kuusi kokee kuormittavana), läheisiin liittyviä kriisejä (kaksi vastaajaa kokee jonkin verran kuormittavana ja yksi ei osannut sanoa kokeeko kuormittavana), työhön ja talouteen liittyviä kriisejä (kaksi vastaajaa kokee jonkin verran kuormittavana ja yksi kuormittavana) ja maahanmuuttoon ja turvapaikanhakijoihin liittyviä kriisejä (yksi vastaaja kokee kuormittavana ja yksi erittäin kuormittavana).

Jotta voimme tutkia diakoniatyöntekijöiden kokemuksia kriisityön kuormittavuudesta, on tärkeää antaa heidän arvioida kokemuksiaan kriisityön kuormittavuudesta itse. Väittämään ”Koen tekemäni kriisityön määrän kuormittavana” kolme vastaajaa vastasi olevansa täysin eri mieltä väittämän kanssa, kymmenen vastasi olevansa jokseenkin eri mieltä, viisi ei osannut sanoa, seitsemän oli jokseenkin samaa mieltä ja kaksi täysin samaa mieltä väittämän kanssa.

Koulutustaustan merkitys näyttäytyi ainoastaan siten, että sairaanhoitaja (AMK) -diakonissat olivat vastauksissaan joko täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väittämästä ”koen tekemäni kriisityön määrän kuormittavana”. Muissa tarkastelemissamme vastaajaryhmissä taasen oli vastauksissa suurempi hajonta.

Kriisityön kuormittavuuden ilmenemisestä kysyimme avoimella kysymyksellä ”Miten kriisityön kuormittavuus ilmenee?” (KUVIO 6). Teemoitimme vastaukset neljään eri teemaan. Neljä vastaajista ei osannut sanoa miten kuormitus ilmenee tai ei kokenut kuormitusta. Vastaajista 12 koki kuormittavuuden ilmenevän väsymyksenä ja univaikeuksina. Työstä ja työajatuksista irrottautumisen vaikeus vaivasi kymmentä vastaajaa. Muita määrittelemättömiä stressin oireita, kuten esimerkiksi hermostuneisuutta ja psykosomaattisia oireita oli kuudella vastaajalla. Tämän kysymyksen vastauksia tarkastellessa tuli ottaa huomioon se, että vastaajilla oli mahdollisuus kertoa enemmän kuin yksi asia vastauksessaan.

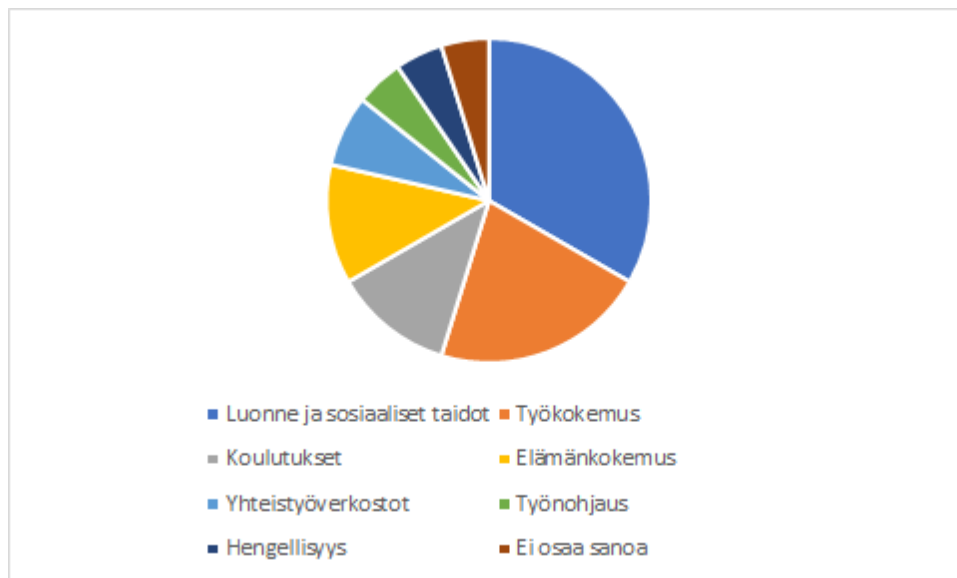


KUVIO 6. Kriisiyön kuormittavuuden ilmenemistapoja (N=27)

Pyysimme vastaajia arvioimaan valmiuksiaan kriisityössä väittämäkysymyksen avulla. Väittämään ”Minulla on riittävästi valmiuksia tehdä kriisityötä” oli seitsemän vastaajaa jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa, kolme ei osannut sanoa, 15 oli jokseenkin samaa mieltä ja kaksi täysin samaa mieltä. Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä väittämän kanssa.

Diakoniatyöntekijöiden hyödyllisiksi kokemiaan valmiuksiaan kriisityötä tehdessä selvitimme avoimella kysymyksellä ”Millaiset valmiudet koet itselläsi hyödyksi kriisityössä?” (KUVIO 7). Vastaukset teemoitimme kahdeksaan eri kategoriaan. Vastaajista 14 koki luonteensa ja sosiaaliset taitonsa hyödyksi kriisityössä. Yhdeksän vastaajista koki työkokemuksen hyödyllisenä. Vastaajista viisi koki koulutuksien lisäävän valmiuttaan toimia kriisityössä. Myös viisi vastaajista nosti esille oman elämäkokemuksensa. Kolme vastaajista nosti esille yhteistyöverkostojen hyödyt. Kaksi vastaajista koki työnohjauksen lisäävän valmiuksiaan kriisityön tekemiseen. Vastaajista kaksi nosti esille hengellisyyden. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa mitkä valmiudet he kokivat kriisityössä hyödyksi itsellään. Tämän kysymyksen vastauksia tarkastellessa tuli ottaa huomioon se, että vastaajilla oli mahdollisuus kertoa enemmän kuin yksi asia vastauksessaan.



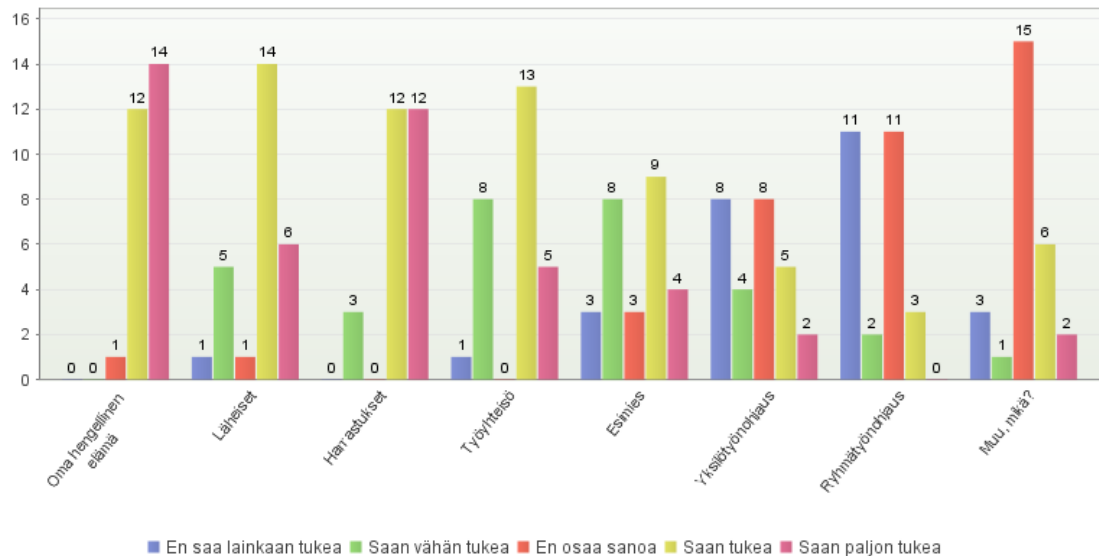


KUVIO 7. Kriisityössä hyödylliseksi koetut valmiudet (N=27)

### 6.3 Työn tuki ja kokemukset sen riittävydestä

Kysymyksellä ”Mistä saat tukea kriisityössä jaksamiseen” (KUVIO 8) tavoitteenamme oli selvittää diakoniatyöntekijöiden kokemuksia siitä, minkä he itse kokevat tärkeänä tukena jaksamiselleen. Eniten tukea diakoniatyöntekijät saivat kriisityössä jaksamiseensa omasta hengellisestä elämästä, läheisistä, harrastuksista ja työyhteisöstään. Vähiten diakoniatyöntekijät kokivat saavansa tukea yksilö- ja ryhmätyönohjauksesta.

Valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi lisäsimme vaihtoehdon ”Jokin muu, mikä?” avoimella vastausmahdollisuudella, jotta vastaajat voivat huomioida vastauksissaan ne asiat, jotka heitä tukevat ja joita me emme olleet vaihtoehdoissa huomioineet. Avoimissa vastauksissa vastaajat nostivat esille verkostot ja lomat sekä irtiotot. Kaksi vastaajaa koki saavansa tukea ja yksi koki saavansa paljon tukea verkostoista. Lomista ja irtiottoista yksi vastaaja koki saavansa tukea.



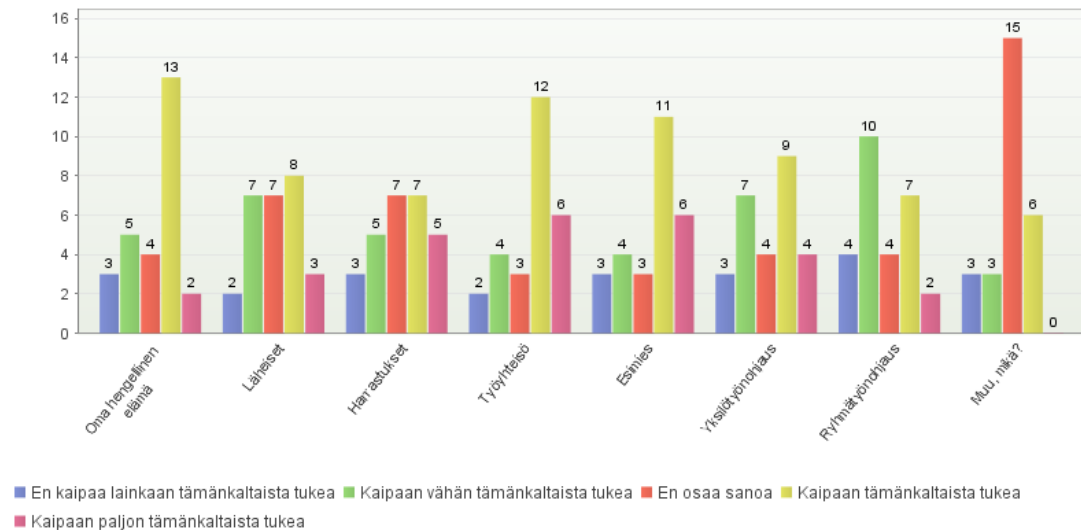
KUVIO 8. Vastaajien saama tuki kriisityössä jaksamiseen (N=27)

Halusimme selvittää vastaajien tuen tarvetta kriisityön tekemiseen ja kysimme vastaajien kokemuksia siitä, kaipaavatko he lisätukea kriisityön tekemiseen. Vastaajista 13 kokee tarvitsevansa lisää tukea kriisityön tekemiseen ja 14 vastaajista ei koe tarvitsevansa lisää tukea. Koulutustaustan avustuksia vertaillen, mikäli ei huomioida muita kuin sosionomi (AMK) -diakonin ja sairaanhoitaja (AMK) -diakonissan koulutukset, kaipasi lisää tukea kriisityöhön seitsemän sosionomi (AMK) -diakonia ja kolme sosionomi (AMK) -diakonia ei kaivannut lisää tukea. Sairaanhoitaja (AMK) -diakonissoista taas vain yksi kaipasi lisää tukea kriisityöhön ja neljä heistä ei kaivannut lisää tukea.

Kysymyksellä ”Minkälaista tukea kaipaisit kriisityön tekemiseen?” kartoitimme vastaajien kokemuksia siitä, millaista tukea he kaipaisivat kriisityön tekemiseen (KUVIO 9). Annoimme vastaajille valmiita vastausvaihtoehtoja, joita olivat oma hengellinen elämä, läheiset, harrastukset, työyhteisö, esimies, yksilötyönohjaus ja ryhmätyönohjaus. Eniten lisää tukea diakoniatyöntekijät kaipaivat omasta hengellisestä elämästään, työyhteisöstään, esimieheltään ja yksilötyönohjauksesta. Vähiten diakoniatyöntekijät kaipaavat lisää tukea kriisityön tekemiseen ryhmätyönohjauksen muodossa.

Lisäksi lisäsimme vastausvaihtoehdon ”Jokin muu, mikä?”, jotta vastaajat voivat vastauksissaan huomioida myös ne tuen muodot, joita emme ole itse valmiissa vastausvaihtoehdoissa huomioineet. Valmiiden vastausvaihtoehtojen

lisäksi yksittäiset vastaajat nostivat esille kaipaavansa tukea keskusteluun itsemurhasta puhuvien kanssa, lisäkoulutusta, mahdollisuuden muuttaa työn kuvaa, mahdollisuuden parityöskentelyyn ja kirjallisuutta.



KUVIO 9. Vastaajien kokemus erilaisista lisätuen muodoista kriisityötä tehdessä (N=27)

Tahdoimme selvittää myös diakoniatyöntekijöiden ajatuksia siitä, että kokevatko he itse tarvitsevansa lisää koulutusta kriisityön tekemiseen. Vastaajista 14 koki tarvitsevansa lisää koulutusta kriisityön tekemiseen ja 13 koki, että lisäkoulutukselle ei ole tarvetta.

”Mitä koulutusta koet tarvitsevasi kriisityön tekemiseen?” toteutettiin avoimella kysymyksellä (KUVIO 10). Vastaajista 13 ei kokenut tarvitsevansa lisäkoulutusta, yksi vastaaja ei osannut sanoa minkälaista koulutusta tarvitsisi, 11 vastaajaa tahtoi lisäkoulutusta kriisien kohtaamiseen, niistä selviytymiseen, sekä yleistä tietoa, kaksi tahtoi lisätietoja palveluverkostoista ja kaksi kaipasi vertaistuellisia koulutuksia. Yksi vastaaja nosti esille myös kaipaavansa koulutusta itsemurhasta puhuvien kanssa käytyihin keskusteluihin. Tämän kysymyksen vastauksia tarkastellessa tuli ottaa huomioon se, että vastaajilla oli mahdollisuus kertoa enemmän kuin yksi asia vastauksessaan.



KUVIO 10. Diakoniatyöntekijöiden kaipaamat lisäkoulutusmahdollisuudet (N=27)

Kysyimme vastaajilta heidän mahdollisuuksistaan osallistua työnohjaukseen. Huomioimme vastausvaihtoehdoissa mahdollisuuden joko yksilö- ja ryhmätyönohjaukseen osallistumiseen tai mahdollisuuden osallistua vain toiseen näistä. Lisäksi huomioimme sen, että onko vastaajilla mahdollisuutta osallistua työnohjaukseen lainkaan. Seitsemällä vastaajalla oli mahdollisuus osallistua yksilötyönohjaukseen, kolmella vastaajalla oli mahdollisuus osallistua ryhmätyönohjaukseen ja seitsemällä vastaajalla oli mahdollisuus osallistua sekä yksilö-, että ryhmätyönohjaukseen. Vastaajista kymmenellä ei ollut mahdollisuutta osallistua työnohjaukseen.

Lisäksi kysyimme vastaajilta, että mikäli he osallistuvat työnohjaukseen, kokevatko he sen hyödylliseksi. Valmiita vastausvaihtoehtoja olivat ”Kyllä, miksi?”, ”En, miksi?”, ”En osallistu työnohjaukseen, miksi?”, jotka sisälsivät myös mahdollisuuden avoimeen vastaukseen. Lisäksi kyselyteknisistä syistä johtuen yhtenä vastausvaihtoehtona oli ”Minulla ei ole mahdollisuutta työnohjaukseen”. Vastaajista 11 osallistui työnohjaukseen ja piti sitä hyödyllisenä. Avoimissa vastauksissa työnohjauksen hyödyiksi mainittiin vertaistuki ja mahdollisuus puhua itseä askarruttavista kysymyksistä. Yksi vastaajista kertoo osallistuneensa työnohjaukseen, mutta ei ole kokenut sitä hyödyllisenä kyselyn vastauksen mukaisesti, mutta avoimesta vastauksesta teimme johtopäätöksen, että vastaaja ei ole osallistunut tällä hetkellä työnohjaukseen ajanpuutteen

vuoksi. Vastaajista seitsemän ei osallistu työnohjaukseen ja vastaajista kahdeksan kertoo, että heillä ei ole mahdollisuutta osallistua työnohjaukseen. Vastauksia tarkastellessamme huomasimme tämän kysymyksen vastauksissa ristiriidan edellisen kysymyksen vastausten kanssa. Edellisessä kysymyksessä kymmenen vastaajaa on kertonut, ettei heillä ole mahdollisuutta työnohjaukseen, mutta tässä kysymyksessä vain kahdeksan vastaajaa oli vastannut, ettei heillä ollut mahdollisuutta osallistua työnohjaukseen.

Lopuksi annoimme vastaajille mahdollisuuden kertoa vielä jotain omasta työstään avoimella kysymyksellä "Vapaa sana: onko vielä jotain, mitä haluat kertoa työstäsi?" Tähän kysymykseen vastasi 11 vastaajaa. Useammassa vastauksessa ilmeni, että vaikka työ koettiin jonkin verran kuormittavana, tuo iloiset ja hyvät hetket kuormittavuudelle vastapainoa. Myös työn tärkeyden merkitystä korostettiin useammassa vastauksessa.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa tarkastelemme tärkeimpiä kyselytutkimuksemme tuloksia. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tutkia tulevan Keski-Suomen maakunta-alueella työskentelevien diakoniatyöntekijöiden kokemuksia siitä, kuinka he kokevat jaksamisensa yksilöiden kriisityössä. Kyselyssä halusimme myös selvittää mitkä asiat tukevat diakoniatyöntekijöitä kriisityössä jaksamisessa, sekä mistä he kaipaisivat lisää tukea kriisityöhön.

Kyselytutkimuksessamme keskeisessä roolissa olivat vastaajien omat kokemukset. Näin ollen vastauksiin varmasti vaikutti enemmän vastaajien omat elämäkokemukset, mielenkiinnon kohteet sekä muut henkilökohtaiset asiat kuin esimerkiksi koulutustausta tai seurakunnan diakoniatyöntekijöiden määrä. Tällöin vertailu näiden vastaajaryhmien välillä oli tuloksetonta, sillä niillä ei myöskään näyttänyt olevan merkitystä vastauksiin.

Suurin osa kyselyymme vastanneista diakoniatyöntekijöistä kokivat pystyvänsä irtaantumaan työstä vapaa-ajallaan melko hyvin. Vastaajat kokivat, että varsinkin oma hengellinen elämä, läheiset, työyhteisö ja erilaiset harrastukset ovat tärkeässä roolissa kriisityön kuormittavuuden vähentämisessä vapaa-ajalla. Myös Mari Salo (2008, 21) kertoo lisensiaatintutkimuksessaan, jossa hän tutki esimiesten työssä jaksamista, että useat vastaajista nostivat esille harrastukset tärkeinä voimavaroina työssä jaksamisessa. Tämä tuli esille myös Vuorelan (2017, 61) pro gradu -tutkielmassa. Omassa tutkimuksessamme vastaajat nostivat esille myös tietoisien etäisyyden ottamisen työhön vähentävän kuormitusta vapaa-ajalla. Vainiomäki ja Sillanpää (2010, 30) nostivat myös tutkimuksessaan esille kriisityöntekijöiden pyrkimyksen työn ja vapaa-ajan selkeästä rajaamisesta.

Vaikka tutkimmekin diakoniatyöntekijöiden kokemuksia, yllätyimme siitä, kuinka vähän eroavaisuuksia eri vastaajaryhmien välisessä vertailussa näytettyi. Tämä uskoaksemme johtuu myös siitä, että esimerkiksi koulutustaustasta riippumatta pysyvät työtehtävät usein samankaltaisina diakonien ja diakonissojen välillä. Seurakunnan diakoniatyöntekijöiden määrän mukaan

vertaillessa ainut merkittävä huomio oli se, että yli kymmenen diakoniatyöntekijän seurakunnassa työskentelevät arvioivat kykynsä irtaantua työstä vapaaajalla parempina kuin seurakunnassa, jossa on 1–2 diakoniatyöntekijää.

Pohdimme, johtuuko tämä siitä, että isommassa työyhteisössä on helpompi jakaa työstä nousevia ajatuksia kollegoiden kanssa. Vertaistuen lisäksi myös se saattaa vaikuttaa, että isommassa työyhteisössä on useampi ihminen jakamassa vastuuta diakoniatyön toteutumisesta, toisin kuin pienemmässä seurakunnassa. Lisäksi koemme myös sen mahdollisena, että pienemmän seurakunnan diakoniatyöntekijä asuessa kyseisen seurakunnan alueella ovat työt uskoaksemme lähes koko ajan niin sanotusti näköpiirissä, joka luo haasteita työstä irrottautumiseen. Omat kokemuksemme pienellä alueella työskentelestä ovat osoittaneet myös tämän: työstä on vaikea irrottautua, mikäli asiakkaitaan näkee esimerkiksi kaupassa. Pienellä paikkakunnalla on usein myös vähemmän eri palveluita, joten esimerkiksi kaupassa tai muissa vapaa-ajan ympyröissä asiakkaiden kohtaaminen on tyypillistä, sillä valinnan varaa ei ole.

Vastaajat kohtasivat vähiten niitä kriisejä, jotka he kokivat eniten kuormittavina. Näitä kriisejä olivat onnettomuudet ja väkivallan uhrien kohtaaminen. Eniten tutkimuksessamme vastaajat kohtasivat eroihin ja läheisen kuolemaan liittyviä kriisejä, jotka he taas kokivat vähiten kuormittavina. Avoimissa vastauksissa nostettiin esille työhön ja talouteen liittyvien kriisien kohtaaminen, joita pidettiin myös kuormittavina. Kiinnitimme tähän huomiota, sillä taloudellinen avustaminen on suuressa roolissa yksilöiden kanssa tehtävässä diakoniatyössä.

Kriisityön määrän kuormittavuus vaihteli, kuten myös itse kriisityön määräkin. Vain kolme vastaajaa koki, että kriisityön määrä ei ole lainkaan kuormittava, mutta suurin osa ei silti kokenut kriisityön määrää kovinkaan kuormittavana. Suurin osa vastaajista osasi tunnistaa kuinka kriisityön kuormittavuus ilmenee. Väsymys ja univaikeudet tulivat esille selkeästi useimman vastaajan vastauksissa. Myös Vainiomäen ja Sillanpään (2010) tutkimuksessa ilmeni kriisityön henkinen ja fyysinen kuormitus.

Aluksi koimme vastaajien arviot kriisityön määrän kuormittavuudesta ja heidän kertomat kriisityön ilmenemismuodot ristiriitaisina. Pohdimme, että mikäli vastaajat eivät koe kriisityön määrää kuormittavana, kuinka he osaavat nimetä niin paljon erilaisia kriisityön kuormittavuuden ilmenemismuotoja. Kuitenkin analysoidessamme vastauksia tarkemmin pohdimme, että nämä vastaajien kokemat kuormittavuuden ilmenemismuodot eivät kuitenkaan ole välttämättä sellaisia oireita, joita he kokevat työssään jatkuvasti. Oireiden ilmenemismuodot ovat mielestämme melko raskaita, joten uskomme, että kriisityön määrän kuormittavuus olisi vastauksissa ollut korkeampi, mikäli oireet olisivat jatkuvia, eivätkä pinnalla vain silloin kun on työssään kohdannut itselleen kuormittavaksi koetun kriisin.

Valmiudet tehdä kriisityötä koettiin hyvinä. Enemmistö vastaajista koki hyödyllisinä valmiuksina itsellään luonteen ja sosiaaliset taidot. Useat nostivat myös esille, että työkokemus tuki heidän valmiuksiaan tehdä kriisityötä. Eniten vastaajat kokivat saavansa tukea kriisityössä jaksamiseen omasta hengellisestä elämästään, läheisistään, harrastuksistaan sekä työyhteisöstään. Vähiten he kokivat saavansa tukea yksilö- ja ryhmätyönohjauksesta.

Yllätyimme siitä, että diakoniatyöntekijät eivät kaipaa juurikaan lisää tukea kriisityön tekemiseen ryhmätyönohjauksen muodossa, vaikka työnohjauksen hyötyinä nostettiin esille vertaistuen saaminen. Mietimme, että kokevatko vastaajat ryhmätyönohjauksissa jäävänsä herkästi vähemmälle huomiolle niiden ajatustensa kanssa, jotka he kokisivat tärkeiksi käydä läpi työnohjauksessa. Tämän johdosta uskomme, että vastaajat tahtovat saada ammattimaisen työnohjauksen yksilötyönohjauksena, jolloin he saisivat huomion kokonaan itselleen tärkeiksi kokemille asioille. Lisäksi pohdimme, että ryhmätyönohjaus saattaa usein keskittyä työyhteisön kehittämiseen, eikä suoranaisesti työn haasteisiin ja kuormittaviin tekijöihin. Mietimme, että vertaistuen tärkeyden tunnistaminen voimavarana liittyy työn arjessa tapahtuviin kohtaamisiin kollegoiden kanssa, jolloin ajatuksia voi vaihtaa myös ilman kalenteriin merkittyä aikaa.

Vastaajien kokemus lisätuen tarpeesta kriisityön tekemiseen oli melko tasainen vastausvaihtoehtojen välillä, sillä 13 koki tarvitsevansa lisää tukea ja 14 ei kaivannut lisää tukea. Eniten lisää tukea vastaajat kaipasivat omasta



hengellisestä elämästään, työyhteisöltä, esimieheltä ja yksilötyönohjauksesta. Vähiten vastaajat kaipasivat lisää tukea ryhmätyönohjauksen muodossa. Kokemus lisäkoulutuksen tarpeesta vastaajilla näyttäytyi vastausten valossa myös melko tasaisena, sillä 14 vastaajaa kaipasi lisäkoulutusta ja 13 vastaajaa ei lisäkoulutusta kaivannut. Suurin osa vastaajista koki tarvitsevansa lisäkoulutusta kriisien kohtaamiseen, niistä selviytymiseen sekä yleistä tietoa kriiseistä.

Suurimmalla osalla vastaajista oli mahdollisuus jonkinlaiseen työnohjaukseen, mutta kymmenen vastaajista kertoi, että heillä ei ollut lainkaan mahdollisuutta osallistua työnohjaukseen. Eräässä toisessa kysymyksessä kuitenkin kahdeksan vastaajaa kertoi, että heillä ei ole mahdollisuutta työnohjaukseen. Tämä ristiriita selittynee sillä, että työnohjaus on juuri päättynyt tai vastaaja kokee, ettei hänellä ole aikaa työnohjaukseen osallistumiseen. Työnohjauksen hyötyinä mainittiin vertaistuki ja asioiden jakaminen toisten kanssa.

Kyselyn vastausten perusteella vastaajat kokivat jaksamisensa kriisityössä melko hyvänä. Kuitenkin vastaajien kaipaus lisätukeen ja -koulutukseen oli vastauksissa nähtävissä. Vapaassa sanassa useat vastaajat esille, että hyvät ja iloiset hetket työssä tuovat kuormittavuudelle vastapainoa. Työtä pidettiin myös merkityksellisenä ja tärkeänä. Samat teemat nousivat esille myös Vuorelan (2017) sekä Vainiomäen ja Sillanpään (2010) tekemissä tutkimuksissa.

## 8 POHDINTA JA ARVIOINTI

### 8.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointi kohdentuu aineiston keräämiseen ja sen analysointiin sekä tutkimuksen raportointiin. Tynjälä (1991) mainitsee laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteereiksi totuusarvon, sovellettavuuden, pysyvyyden ja neutraaliuden. (Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2018.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuus koskee tutkimuksen aineiston keräämistä. Luotettavuutta lisää se, että aineisto on kerätty sieltä, missä tutkittava ilmiö esiintyy. Tutkimuksen raporttiin tulee kirjata tutkimuksen suorittamisen vaiheet. Jos aineisto on kerätty esimerkiksi avovastauslomakkeilla, raporttiin tulee kirjata ne kysymykset, joita on käytetty. (Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2018.)

Ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa ihmisoikeudet muodostavat tutkimuksen eettisen perustan. Tutkijan tulee selvittää tutkimukseen osallistuville tutkimuksen menetelmät, tavoitteet sekä mahdolliset riskit, niin että osallistujat pysyvät ne ymmärtämään. Lisäksi osallistujan on suostuttava vapaaehtoisesti tutkimukseen ja hänellä on oikeus kieltäytyä osallistumasta tai keskeyttää osallistumisensa missä vaiheessa tutkimusta tahansa. Tutkimukseen osallistuva voi myös jälkikäteen kieltää tutkijaa käyttämästä itseään koskevaa materiaalia tutkimuksessa. Osallistuvien oikeuksien ja hyvinvoinnin suojaaminen on oleellinen osa tutkittavien suojaamista. Mahdolliset ongelmat on otettava etukäteen huomioon. Tutkimuksessa saatujen tietojen on oltava luottamuksellisia eikä niitä saa päästää ulkopuolisten käsiin eikä niitä tule käyttää muuhun, kuin luvattuun tarkoitukseen. Tutkimukseen osallistuvien on jätävä nimettömiksi elleivät he ole antaneet lupaa identiteettinsä julkaisemiseen. Lisäksi tutkimuksen osallistujalla on oikeus odottaa tutkijalta vastuuntuntoisuutta, eli tutkijan on noudatettava lupaamiaan sopimuksia eikä tutkimuksen rehellisyyttä vaaranneta. (Tuomi 2007, 145–146.)

Tutkimuksessamme oli tavoitteena kunnioittaa vastaajien anonymiteettiä ja siinä mielestämme onnistuimme hyvin. Kyselyn toteutuksessa Webropol mahdollisti sen, että pystyimme lähettämään vastaajille julkisen linkin kyselyyn sähköpostitse siten, että emme saa selville kuka on kyselyyn vastannut ja kuka ei. Arvioimme, että riski siihen, että julkinen linkki kyselyyn leviäisi oli mielestämme häviävän pieni kyseisen vastaajaryhmän kohdalla, joten päätimme käyttää sitä mahdollistaaksemme vastaajille korkeimman mahdollisen anonymiteetin. Lähettäessämme kyselylinkin vastaajille, lisäsimme vastaajien sähköpostiosoitteet piilokopioina, jotta vastaajat eivät nähneet, keille kaikille viesti on lähetetty. Lisäksi emme suorittaneet vertailua eri vastaajaryhmien välillä, mikäli toisissa vastaajaryhmissä oli selkeästi vähemmän vastaajia, jotta heidän anonymiteettinsä ei vaarantuisi. Kyselyn vastaukset tuhoetaan heti opinnäytetyön julkaisun jälkeen.

Emme pitäneet asemaamme suhteessa tutkittavaan kohderyhmään ongelmallisena, sillä tutkimusmenetelmä mahdollisti vastaajille korkean anonymiteetin, emmekä voisi tunnistaa heitä jatkossa ollessamme osana heidän työyhteisöjään tai yhteistyökumppaneita. Tutkimusta tehdessä kummallakaan meistä ei ollut vahvoja siteitä alueen työyhteisöihin tai tilaajaan, joten pystyimme tuottamaan kyselyn ja tarkastelemaan vastauksia puolueettomasti.

## 8.2 Pohdinta

Tutkimusta tehdessämme meille huomautettiin, että kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen yhdistelmä on tutkimuksessamme erityinen haaste. Tutkimuksemme on kvalitatiivinen, sillä tutkimme kohderyhmän kokemuksia, mutta tutkimusmenetelmä on vahvasti kvantitatiivinen, sillä käytimme kyselylomaketta ja tutkimuksen kohderyhmä on suuri. Opinnäytetyöprosessin alussa harjoitimme hetken tutkimusmetodiksi haastattelua, joka olisi perinteisempi lähestymistapa kvalitatiiviseen tutkimukseen. Emme kuitenkaan nähneet haastattelun toteuttamista järkevänä, sillä kohderyhmä oli iso, emmekä tienneet millä perusteella olisimme valikoineet haastateltavat maantieteellisesti suurelta alueelta. Emme myöskään itse kokeneet ongelmalliseksi kyselylomakkeen käyttöä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Tämä johtunee siitä, että

kummallakaan meistä ei ole aiempaa tutkimuskokemusta niin kvalitatiivisesta kuin kvantitatiivisestakaan tutkimuksesta. Kokemusten mittaamista kyselylomakkeella voi toki jälkikäteen pitää haasteellisena, mutta useat erilaiset kysymysvaihtoehdot, jotka usein pitivät sisällään myös avoimen vastausvaihtoehdon, mahdollistivat sen mielestämme hyvin.

Vastausprosenttiin olimme molemmat tyytyväisiä, sillä 40,91 % on kyselyn vastausprosentiksi erittäin hyvä. Vastausprosenttiin uskomme vaikuttavan sen, että diakoniatyöntekijöille tulee usein erilaisia kyselytutkimuksia ja heidän on ehkä haasteellista arvioida ovatko he tutkimuksen kohderyhmää. Koska tutkimme kriisityössä jaksamista, on moni kyselykutsumme saanut voinut kokea, että hänen vastauksellaan ei ole merkitystä, mikäli ei koe tekevänsä paljoa kriisityötä. Olisimme voineet kyselykutsumme saateviestiin ilmaista tarkemmin, että toivomme kyselyymme vastattavan siitä huolimatta, että henkilö ei kokisikaan tekevänsä kriisityötä.

Vastauksiin vaikutti mielestämme myös melko varmasti se, että vastaajat kokevat eri asiat kriiseinä. Uskomme, että osa vastaajista kokee esimerkiksi erot ja taloudelliset vaikeudet arkipäiväisempinä, elämään toisinaan kuuluvina vastoinkäymisinä, eikä kriiseinä. Mikäli vastaaja ei koe näitä asioita työssängä kohdatessa kriiseinä, ei tämä näy esimerkiksi hänen vastauksessaan siihen, kuinka paljon hän arvioi tekevänsä kriisityötä.

Kokemus siitä, minkä ihminen itse kokee kriisinä, vaihtelee ja tämän huomaa jo siitäkin, että emme itse olleet ymmärtäneet laittaa kysymyksiimme valmiiksi vastausvaihtoehdoksi esimerkiksi työttömyyttä tai taloudellisia vaikeuksia. Kuitenkin yllättäen työttömäksi jääminen ja esimerkiksi sen mukanaan tuomat taloudelliset haasteet ovat tietysti kriisi ihmiselle, jota tilanne äkillisesti koskettaa. Uskomme, että mikäli taloudellisten vaikeuksien kohtaaminen lasketaan kriisityöksi, on diakoniatyöntekijöiden tekemän kriisityön määrä huomattavasti isompi kuin mitä tekemämme tutkimuksen mukaan, sillä diakoniatyössä on usein keskeisessä roolissa taloudellinen avustaminen.

Uskomme, että Lapuan hiippakunta hyötyy tutkimuksemme tuloksista. Vaikka diakoniatyöntekijät eivät kokeneet kriisityössä suurta kuormitusta oli vastaajilla

kuitenkin toiveita kriisityöhön liittyvään lisäkoulutukseen. Lisäksi uskomme, että tieto vastaajien kokemista asioista, jotka tukevat heidän jaksamistaan kriisityössä tai asioista, joista he toivoisivat saavansa lisää tukea, auttaa Lapuan hiippakuntaa kehittämään työhön tarvittavia tuen muotoja sekä kannustamaan työntekijöitä hakeutumaan ja osallistumaan heidän jaksamistaan tukeviin toimintoihin.

Opinnäytetyöprosessia viimeistellessämme pohdimme, että mikäli tämän tutkimuksen toteuttaisimme uudestaan, asettelisimme myös kysymykset vähän eri tavalla. Lisäksi pyrkisimme tiiviimpään yhteistyöhön tilaajan kanssa, jotta tilaajalla olisi täsmällinen tieto siitä, mitä milläkin hetkellä olemme tekemässä sekä saisimme itse jatkuvaa palautetta, jota voisimme hyödyntää tutkimuksemme.

Kyselyä luodessamme oli kysymysten asettelu haastavaa ja tutkimuksemme tuloksia analysoidessa huomasimme, että kokemattomuus kyselytutkimusten tekemisessä myös näkyi haasteina analysoinnissa. Kysymyksiä pohdittaessa olemme me voineet ajatella kysymyksen tietyllä tavalla, mutta vastaaja onkin tulkinut kysymyksen eri tavalla. Lisäksi havaitsimme, että olisimme voineet kysyä myös, että kokevatko vastaajat kuormittavina tekemänsä kriisityön myös laadultaan, kun nyt olimme kysyneet ainoastaan kriisityön määrän kuormittavuudesta. Analysoidessamme vastauksia koimme kuitenkin, että saimme kattavan aineiston kyselystämme, vaikka nyt ehkä kysyisimme kysymykset hie- man eri tavalla ja lisäisimme myös joitakin tarkentavia kysymyksiä.

### 8.3 Jatkotutkimusaiheita

Opinnäytetyömme aihe on sellainen, mitä voidaan tutkia todella laajallakin skaalalla. Aihetta voi muokata sopivaksi kohderyhmän mukaan ja työntekijöiden työssäjaksamista voidaan tutkia kaikilla työaloilla. Oma tutkimuksemme keskittyi tulevan Keski-Suomen maakunta-alueella työskenteleviin diakonia-työntekijöihin, mutta tutkimuksen voi toteuttaa myös jonkin tietyn kunnan alueella tai myös valtakunnallisesti. Tutkimuksen kohderyhmääkin voi helposti vaihtaa koskemaan esimerkiksi pappeja tai nuorisotyöntekijöitä.

Tutkimustuloksia analysoidessamme nousi esille ajatus tutkia sitä, minkä kriisityöntekijät itse kokevat kriisityönä. Esimerkiksi avioerot ja taloudelliset vaikeudet saattavat olla sen verran arkipäiväisempiä asioita, ettei näitä osata mieltää kriiseiksi samalla tavalla kuin esimerkiksi vakavaa sairastumista tai läheisen kuolemaa. Tällaisen tutkimuksen myötä olisi myös mahdollista kehittää erilaisia koulutuksia ja materiaaleja kriisityön tueksi.

Koemme tärkeänä asiana, että eri työalojen kokemuksia työn tai eri työtehtävien kuormittavuudesta tutkitaan, jotta työntekijöillä on mahdollisuus saada tarvittavaa tukea heidän kuormittaviksi kokemiin asioihin. Myös positiivinen lähestymistapa kuormitusta tutkittaessa on mielestämme tarpeen. Uskomme, että kysyttäessä työntekijöiltä siitä mikä heitä auttaa jaksamaan työssään, auttaa heitä tunnistamaan itse niitä asioita elämässä, jotka ovat heille voimavaroja.

## LÄHTEET

- Gävert, T. (2016). *Diakoniabarometri 2016*. Kuopio: Kirkon tutkimuskeskus.
- Hedrenius, S. & Johansson, S. (2016). *Kriisituki - ensiapua onnettomuuksien, katastrofien ja järkyttävien tapahtumien käsittelyyn*. Helsinki: Tietosanoma.
- Heiskanen, T., Salonen, K. & Sassi, P. (2006). *Mielenterveyden ensiapukirja*. Suomen mielenterveysseura, mielenterveystalkoot-hanke. Helsinki: SMS-tuotanto.
- Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. (2018). *Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus*. Saatavilla <https://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=3530138#luo2>
- Isomäki, P., Lehmusmies, J., Salojärvi, P. & Wallenius, V. (2018). *Diakoniabarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot*. Helsinki: Kirkon tutkimuskeskus.
- Kananen, J. (2008). *KVALI. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Kettunen, P. (2013). *Auttava kohtaaminen I. Sielunhoidon perusteet ja teologia*. Helsinki: Kirjapaja Oy.
- Keski-Suomen liitto. Keski-Suomen kunnat. Saatavilla 25.1.2018 <https://www.keskisuomi.fi/kunnat>
- Kettunen, I. (2015). *Joustava ei katkea*. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Saatavilla 24.11.2018 <https://www.talentia-lehti.fi/joustava-ei-katkea/>
- Kiiski, J. (2009). *Sielunhoito*. Helsinki: Edita.
- Kirkkohallitus. Apua ja tukea. Henkinen hyvinvointi. Sielunhoito. Saatavilla 4.2.2018 <https://evl.fi/apua-ja-tukea/henkinen-hyvinvointi/sielunhoito>
- Kirkkohallitus. Kriisi-info. Seurakuntien valmiussuunnittelu. HeHu-periaatteet. Saatavilla 19.11.2018 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content4DB1D8>
- Kirkkohallitus. Seurakuntatyö. Sielunhoito. Saatavilla 24.11.2017. <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=Content474A15>
- L 1326/2010. Terveystieteidenhuoltolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Lapuan hiippakunta. Lapuan hiippakunnan suuntaviivat vuoteen 2020. Saatavilla 17.10.2018 [https://www.lapuanhiippakunta.fi/uploads/2018/06/e2395a70-lapuan\\_hiippakunta\\_suuntaviivat\\_2020.pdf](https://www.lapuanhiippakunta.fi/uploads/2018/06/e2395a70-lapuan_hiippakunta_suuntaviivat_2020.pdf)
- Lapuan hiippakunta. Tietoa hiippakunnasta. Saatavilla 17.10.2018 <https://www.lapuanhiippakunta.fi/tietoa-hiippakunnasta/>
- Losoi, H. (2015). *Resilience and recovery from mild traumatic brain injury*. (Väitöskirja (artikkeli), Helsingin yliopisto, käyttäytymistieteiden laitos). Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-1697-0>
- Rikosuhripäivystys. Ohjeita nuorten parissa toimiville. Työssä jaksaminen. Sijaistraumatisoituminen. Saatavilla 23.11.2017 <http://nuoret.riku.fi/ohjeita-nuorten-parissa-toimiville/tyossa-jaksaminen/sijaistraumatisoituminen/>
- Saari, S. (2008). *Kuin salama kirkkaalta taivaalta - kriisit ja niistä selviytyminen*. Helsinki: Otava.
- Saari, S. Kantanen, I. Parviainen, K. Valoaho, S. Yli-Pirilä, P. (toim.). (2009). *Hädän hetkellä - psyykkisen ensiavun opas*. Helsinki: Duodecim & Suomen Punainen Risti.
- Salo, M. (2008). *Esimiesten työssä jaksaminen: Mikä antaa voimavaroja työhön?* (Lisensiaatintutkimus, Tampereen yliopisto, psykologian laitos). Saatavilla <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-19536>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Työhyvinvointi. Saatavilla 23.11.2017 <http://stm.fi/tyohyvinvointi>
- Suomen työnohjaajat. Työnohjaus. Saatavilla 4.2.2018 <http://www.suomentyonohjaajat.fi/tyonohjaus>
- Toivola, K. (2004). Myötätuntouupumus - auttajantyön työperäinen riski. Saatavilla [http://www.ebm-guidelines.com/dtk/ltk/avaa?p\\_artikkeli=ttl00149&p\\_haku=akuutin](http://www.ebm-guidelines.com/dtk/ltk/avaa?p_artikkeli=ttl00149&p_haku=akuutin)
- Tuomi, J. (2007). *Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen*. Helsinki: Tammi.
- Työterveyslaitos. Työhyvinvointi. Saatavilla 23.11.2017 <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>



- Vainiomäki, J. & Sillanpää, A. (2010). *Kriisityöntekijän työssä jaksaminen* (Opinnäytetyö, Lahden ammattikorkeakoulu, hoitotyön koulutusohjelma). Saatavilla [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/13492/vainiomaki\\_juho.pdf;jsessionid=421590862DF6B71D032BE378EFE020DA?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/13492/vainiomaki_juho.pdf;jsessionid=421590862DF6B71D032BE378EFE020DA?sequence=1)
- Valtioneuvosto. Maakunta- ja sote-uudistuksen yleisesittely. Saatavilla 25.1.2018 <http://alueuudistus.fi/uudistuksen-yleisesittely>
- Valtioneuvosto. Uusi maakuntajako. Saatavilla 19.10.2018 <https://alueuudistus.fi/maakunnat2021>
- Vehkalahti, K. (2014). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsinki: Finn Lectura.
- Vilka, H. (2007). *Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Jyväskylä: Tammi.
- Vuorela, S. (2017). *"Olen sydämeltäni sielunhoitaja ja kuuntelija" - Sairaala-sielunhoitajan haasteet ja mahdollisuudet* (Pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto, käytännöllisen teologian laitos). Saatavilla <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/177326/VuorelaSannaProGradu.pdf?sequence=2>
- Vähämäki, I. (2005). *Työnohjaus kriisityöntekijän tukena*. Saatavilla [http://www.ebm-guidelines.com/dtk/ltk/avaa?p\\_artikkeli=ttl00231#s5](http://www.ebm-guidelines.com/dtk/ltk/avaa?p_artikkeli=ttl00231#s5)

## LIITE 1. Kyselyn saateviesti

Hei!

Olemme kaksi Diakonia-ammattikorkeakoulun sosionomi- ja sosionomi-diakonopiskelijää ja toteutamme opinnäytetyönämme kyselytutkimuksen Lapuan hiippakunnalle.

Tämän kyselytutkimuksen tavoitteena on kerätä tietoa tulevan Keski-Suomen maakunta-alueella toimivien diakoniatyöntekijöiden jaksamisesta kriisityössä. Kysely on osoitettu myös joillekin nykyisen Kuopion, Tampereen ja Mikkelin hiippakuntien seurakuntien diakoniatyöntekijöille, jotka mahdollisessa uudessa maakuntajaossa työskentelevät Keski-Suomen alueella.

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu anonymisti ja tulokset käsitellään luottamuksellisesti, eikä niistä ole mahdollista tunnistaa vastaajaa. Kyselyn tuloksia Lapuan hiippakunta voi halutessaan hyödyntää esimerkiksi lisäkoulutustarpeen arvioinnissa. Kyselyyn vastaamiseen kuluu noin 10 minuuttia. Kysely on auki 1.5.2018 saakka.

Linkki kyselyyn:

Kiitos

vaivannäöstäsi!

Kevätterveisin Veera Salonen ja Hannele Mättö

## LIITE 2. Kyselyn muistutusviesti

Hei!

Kyselymme sulkeutuu tiistaina 1.5. Muistattehan käydä vastailemassa, vastauksillanne on suuri merkitys opinnäytetyömme suhteen!

Ja kiitos jo kyselyyn vastanneille!

Tässä linkki kyselyyn:

Vapputerveisin,

**Veera Salonen & Hannele Mättö**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu

### LIITE 3. Viesti kyselyn vastausajan jatkamisesta

Hei!

Olemme päättäneet jatkaa kyselymme vastausaikaa 16.5.2018 asti saadaksemme mahdollisimman paljon vastauksia kyselyymme. Toivoisimmekin, että mahdollisimman moni, joka ei vielä ole opinnäytetyömme kyselyyn vastannut, vastaisi siihen. Kyselyyn vastaaminen tapahtuu anonyymisti ja tulokset käsitellään luottamuksellisesti, eikä niistä ole mahdollista tunnistaa vastaajaa. Kyselyn tuloksia Lapuan hiippakunta voi halutessaan hyödyntää esimerkiksi lisäkoulutustarpeen arvioinnissa. Kyselyyn vastaamiseen kuluu noin 10 minuuttia.

Tässä [viellä](#) [linkki](#) kyselyyn:

Terveisin,

Veera Salonen ja Hannele Mättö

#### LIITE 4. Toinen muistutusviesti

Hei kaikille!

Kiitos vastauksistanne opinnäytetyömme kyselyyn! Kysely sulkeutuu viikon päästä keskiviikkona 16.5., eli jos et vielä ole kyselyymme vastannut, niin vielä on hyvin aikaa! Linkki kyselyyn:

Aurinkoisin terveisin,

Veera Salonen & Hannele Mättö

## LIITE 5. Kiitosviesti kyselyyn vastanneille

Kiitos kaikille kyselyymme vastanneille! Saimme vastauksia todella hyvin ja pääsemme hyvin työstämään opinnäytetyötämme nyt eteenpäin. Opinnäytetyömme on tarkoitus valmistua loppuvuodesta, joten toivottavasti käytte sitten tutustumassa siihen, kun se on valmis ja julkaistu!

Kiitos yhteistyöstä ja aurinkoista kesän jatkoa kaikille!

Kesäterveisin,

Veera Salonen & Hannele Mättö

## LIITE 6. Kyselylomake

## Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia jaksamisesta kriisityössä

## Taustatiedot

## 1. Sukupuoli? \*

- Nainen
- Mies
- Muu/en halua kertoa

## 2. Kuinka kauan olet toiminut diakoniatyöntekijänä? \*

- 0-2 vuotta
- 2-5 vuotta
- 5-10 vuotta
- Yli 10 vuotta

## 3. Seurakuntasi diakoniatyöntekijöiden määrä? \*

- 1-2 diakoniatyöntekijää
- 3-5 diakoniatyöntekijää
- 6-10 diakoniatyöntekijää
- Yli 10 diakoniatyöntekijää

## 4. Mikä olet koulutukseltasi? \*

- Sosionomi (amk) - diakoni
- Sairaanhoidtaja (amk) - diakonissa
- Muu, mikä?

## 5. Oletko saanut lisäkoulutusta kriisityön tekemiseen? \*

Kyllä (mitä koulutusta, kenen järjestämä, koulutuksen kesto/laajuus?)

En

## 6. Keskimääräinen kriisityön määrä tunteina viikossa? \*

Seuraava

Kriisityön kuormittavuus

## 7. Mitä kriisejä työssäsi kohtaat ja kuinka usein? \*

	En kohtaa lainkaan	Kohtaan harvoin	En osaa sanoa	Kohtaan usein	Kohtaan todella usein
Ero *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Läheisen kuolema *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onnettomuuden uhrin *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Väkivallan uhrin *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu, mikä? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 8. Arvioi kykyäsi irtaantua työstä vapaa-ajalla. \*

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Pystyn irtaantumaan työstä vapaa-ajalla. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 9. Minkälaisia keinoja sinulla on vähentää kriisityön kuormittavuutta vapaa-ajallasi? \*



## 10. Minkälaisien kriisien kohtaaminen on työssäsi kuormittavinta? \*

	En koe kuormittavana	Koen jonkin verran kuormittavana	En osaa sanoa	Koen kuormittavana	Koen erittäin kuormittavana
Ero *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Läheisen kuolema *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onnettomuuden uhrin *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Väkivallan uhrin *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu, mikä? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 11. Arvioi omaa kuormitustasi kriisityössä? \*

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Koen tekemäni kriisityön määrän kuormittavana. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 12. Miten kriisityön kuormittavuus ilmenee? \*

## 13. Arvioi valmiuksiasi kriisityössä? \*

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Minulla on riittävästi valmiuksia tehdä kriisityötä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 14. Millaiset valmiudet koet itselläsi hyödyksi kriisityössä? \*

Edellinen

Seuraava

Työn tuki ja kokemukset sen riittävydestä

15. Mistä saat tukea kriisityössä jaksamiseen? \*

	En saa lainkaan tukea	Saan vähän tukea	En osaa sanoa	Saan tukea	Saan paljon tukea
Oma hengellinen elämä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Läheiset *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harrastukset *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisö *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimies *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yksilötyönohjaus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmätyönohjaus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Kaipaisitko kriisityön tekemiseen lisää tukea? \*

- Kyllä
- Ei

17. Minkälaista tukea kaipaisit kriisityön tekemiseen? \*

	En kaipaa lainkaan tämänkaltaista tukea	Kaipaen vähän tämänkaltaista tukea	En osaa sanoa	Kaipaen tämänkaltaista tukea	Kaipaen paljon tämänkaltaista tukea
Oma hengellinen elämä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Läheiset *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harrastukset *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisö *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimies *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yksilötyönohjaus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmätyönohjaus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Koetko tarvitsevasi lisää koulutusta kriisityön tekemiseen? \*

- Kyllä
- Ei

19. Mitä koulutusta koet tarvitsevasi kriisityön tekemiseen? \*

20. Onko sinulla mahdollisuus osallistua työnohjaukseen? \*

- Kyllä, yksilötyönohjaukseen
- Kyllä, ryhmätyönohjaukseen
- Kyllä, sekä yksilö- että ryhmätyönohjaukseen
- Ei, minulla ei ole mahdollisuutta työnohjaukseen

21. Mikäli osallistut työnohjaukseen, koetko sen hyödylliseksi? \*

- Kyllä, miksi?
- En, miksi?
- En osallistu työnohjaukseen, miksi?
- Minulla ei ole mahdollisuutta työnohjaukseen.

Lopuksi

22. Vapaa sana: onko vielä jotain, mitä haluat kertoa työstäsi?

Edellinen

Lähetä