

Opinnäytetyö AMK

Sosionomi

Kevät 2019

Mimi Kamppi

# PSYKKINEN KUORMITUS TURVAKOTITYÖSSÄ

– työntekijöiden kokemuksia psyykkisestä  
kuormituksesta

Mimi Kamppi

# PSYKKINEN KUORMITUS TURVAKOTITYÖSSÄ

- työntekijöiden kokemuksia psyykkisestä kuormituksesta

Psyykinen kuormitus on vain yksi monista työelämässä ilmenevistä kuormituksen muodoista. Turvakodissa tehtävä kriisi- ja traumatyö on itsessään henkisesti raskasta ja monet saattavat kokea psyykkistä kuormitusta työssään kohtaamistaan rankoista asioista. Kuormitusta koetaan kuitenkin usein asiakastyössä kohtaamien asioiden lisäksi työhön muuten liittyvien asioiden pohjalta. Näitä ovat muun muassa työajat, työympäristö, henkilöstön välinen vuorovaikutus, työtehtävät ja niiden määrä, työtavat, kiireen tuntu sekä johtaminen. Tämän tutkimuksen tarkoitus on saada selville turvakotityöntekijöiden kokemuksia psyykkisestä kuormituksesta työssään. Tarkoituksena on selvittää mitkä tekijät aiheuttavat työntekijöille kuormitusta ja millä tavalla. Tarkoituksena on myös tutkia työntekijöiden omaamia suojakeinoja sekä työpaikan tarjoamaa tukea psyykkiseen kuormitukseen. Tutkimuksessa selvitetään myös työntekijöiden kehitysehdotuksia niin heidän oman kuormituksensa hallintaan kuin myös siihen, miten työpaikalla voitaisiin konkreettisesti vähentää kuormitusta.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä toimi teemahaastattelu. Haastattelukysymykset suunniteltiin tukemaan tutkimuskysymyksiä. Näissä haettiin vastausta siihen, mitä psyykinen kuormitus on, miten se ilmenee turvakotityössä, mitkä tekijät aiheuttavat psyykkistä kuormitusta ja mitä keinoja psyykkisen kuormituksen hallitsemiseksi työntekijöillä on. Tutkimuksen haastattelu osuus tehtiin keväällä 2019 ja siihen haastateltiin kahdeksaa (8) turvakodin työntekijää. Seitsemän (7) haastattelua nauhoitettiin ja yksi tehtiin kirjallisena. Haastattelut litteroitiin mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen ja tulosten analysointiin käytettiin teemoittelua.

Tutkimustuloksista selvisi, että lähes kaikki turvakodintyöntekijät kokevat ainakin jollain tavalla psyykkistä kuormitusta. Työn aiheuttamaa kuormitusta koettiin niin kotona kuin töissä, mutta enemmistö vastasi kokevansa kuormitusta vain töissä. Töissä kuormitus vaikutti työntekijöiden mukaan eniten heidän vireystilaansa. Kotona kuormituksen mainittiin näkyvän eniten satunnaisena ajatusten harhailuna työasioihin. Tärkeimmät tulokset koskevat työntekijöiden omia kokemuksia ja konkreettisia kehitysehdotuksia itselleen ja yleisesti työpaikalle psyykkisen kuormituksen vähentämiseksi. Näistä keskeisimpinä voidaan mainita oman vireystilan tarkkailu, tauoista kiinni pitäminen sekä eniten mainittuna työilmapiirin avoimuuden ja luottamuksen ylläpitäminen.

## ASIASANAT:

Psyykinen kuormitus. Henkinen kuormitus. Turvakotityö. Traumatyö. Kriisityö. Väkivaltatyö.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of social services

Spring 2019 | 53 pages, 2 pages in appendices

Mimi Kamppi

# PSYCHOLOGICAL STRESS IN SHELTER WORK

- employees experiences of psychological stress

Psychological stress is just one of the many forms of workload in the workplace. Crisis and trauma work in the shelter home is in itself mentally hard and many people may experience psychological stress from the harsh things they encounter in work. Loads are often experienced in addition to the issues based on by customer work, and the matters related to work. They include working hours, the working environment, interpersonal interaction, work tasks and their number, working methods, sense of urgency and leadership. The purpose of this research is to find out about the workers experiences of psychological stress in their workplace. The purpose is to find out which factors cause the workers load and which way. The aim is also to study the protective measures which employees have, and the support provided by the workplace for psychological stress. The study also examines employee development suggestions for managing their own workload, as well as how to reduce the workload in the workplace.

The research was accomplished as a qualitative study. The research method was a theme interview. Interview questions were designed to support research questions. The goal was to get answers what psychological load is, how it manifests itself in shelter work, what causes psychological stress, and what ways workers can control their mental load. The interview was conducted in spring of 2019 and there were interviewed eight (8) shelter workers. Seven (7) interviews were recorded and one (1) was done by writing. Interviews were transcribed as soon as possible after the interviews. Thematizing was used as a way to analyse the results.

The results of the research revealed that almost all shelter workers experience at least some form of psychological stress. The load what work caused was felt at home and at work, but the majority responded to experiencing the load only at work. At work, the workload was most affected by the alertness of employees. At home, the load was mentioned to be the most occasional misconception of thoughts on work. The most important results related to the employee's own experiences and concrete suggestions for development for themselves and the workplace in general to reduce psychological stress. And one of the most important of these can be the observation of workers own state of alertness, keeping the breaks, and the most mentioned maintaining the openness and trust of the working atmosphere.

## KEYWORDS:

Psychological stress. Mental stress. Shelter work. Trauma work. Crisis work. Violence prevention work.

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 TYÖN PSYKKINEN KUORMITUS</b>	<b>8</b>
2.1 Psykkisesti kuormittavat tekijät työssä	8
2.2 Psykkisen kuormituksen oireet ja niiden vaikutukset	10
2.3 Psykkisen kuormituksen ehkäisy- ja hallintakeinoja	11
2.4 Aikaisempia tutkimuksia psykkisestä kuormituksesta	13
<b>3 TURVAKODISSA TYÖSKENTELY</b>	<b>16</b>
3.1 Turvakoti ja siellä tehtävä työ	16
3.2 Asiakasprosessi turvakodissa	17
3.3 Trauma-, väkivalta- ja kriisityö turvakodissa	19
3.4 Myötätuntostressi ja -uupumus sekä sijaistraumatisoituminen turvakotityössä	22
<b>4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b>	<b>24</b>
4.1 Tutkimuksen aihe ja tutkimuskysymykset	24
4.2 Tutkimusmenetelmä ja tutkimusaineiston analyysi	25
4.3 Tutkimusprosessi	26
<b>5 TUTKIMUKSEN TULOKSET</b>	<b>27</b>
5.1 Turvakodin työntekijöiden näkemys psykkisestä kuormituksesta	27
5.2 Psykkisesti kuormittavat tekijät turvakotityössä	29
5.3 Psykkisen kuormituksen kokeminen ja ilmenemismuodot	31
5.4 Suojakeinoja ja parannusehdotuksia psykkisen kuormituksen hallintaan	34
5.5 Työpaikan tarjoama apu psykkisen kuormituksen hallintaan sekä työntekijöiden kehitysehdotuksia psykkisen kuormituksen vähentämiseksi	37
5.6 Psykkisestä kuormituksesta puhumisen tärkeys	42
<b>6 LOPUKSI</b>	<b>44</b>
6.1 Johtopäätökset	44
6.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	46
6.3 Pohdinta	47
<b>LÄHTEET</b>	<b>50</b>

# LIITTEET

Liite 1. Infokirje haastateltaville

Liite 2. Haastattelukysymykset

# 1 JOHDANTO

Työturvallisuuslaki (738/2002) määrittää, että työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä (Työturvallisuuslaki 8§.) Työterveyslaitos on kerännyt vuoteen 2012 asti aina kolmen vuoden välein tietoa suomalaisten työterveydestä. Viimeisimmässä työterveystutkimuksessa on selvinnyt, että 35% työssäkäyvistä koki, että työ on jonkin verran psyykkisesti rasittavaa. Kaikista työssä käyvistä 53 % oli kokenut viimeisen kuukauden aikana pitkittyneesti tai toistuvasti psyykkisen kuormituksen jotain oireita. (Perkiö-Mäkelä & Hirvonen 2013, 60-64.) Yli puolet työssä käyvistä ovat siis kokeneet psyykkisen kuormituksen oireita työssään kuukauden sisään ja kolmasosa mieltää työnsä jonkin verran psyykkisesti rasittavaksi.

Turvakodin työntekijä joutuu kohtaamaan päivittäin rankkoja asiakaskertomuksia ja tilanteita, jotka saattavat koskettaa ja herättää paljon erilaisia tunteita. Erityisesti turvakodissa trauma- ja kriisityötä tekeville työntekijöille, kuten monille muillekin sosiaalialan työntekijöille, psyykkinen kuormitus on läsnä jokapäiväisessä työssä. Psyykkisen kuormituksen lisäksi voidaan usein puhua jopa myötätuntouupumuksesta tai sijaistraumatisoitumisesta, kun työntekijä alkaa eläytyä asiakkaan traumaattisiin kokemuksiin liikaa. Lisäksi työ sisältää myös monia muita psyykkisesti kuormittavia tekijöitä, jotka vaikuttavat työntekijöiden kuormitukseen. Näitä ovat muun muassa työn tavoitteet ja toimintatavat, työmäärä ja työtahti, työntekijän vaikuttamismahdollisuudet työn määrään, työn kehittävyyden jatkuvat keskeytykset ja esteet sekä liiallinen vastuu. Työntekijälle saattaa olla myös psyykkisesti kuormittavaa, jos hän ei koe saavansa ansaitsemaansa palketta ja arvostusta tekemästään työstä. Myös työntekijän kohtaamat arvostusriidat eli eettinen kuormitus kuuluvat psyykkiseen kuormitukseen. (Työturvallisuuskeskus)

Tämä opinnäytetyö on tutkimus turvakotityöntekijöiden kokemasta psyykkisestä kuormituksesta, kuormituksen aiheuttavista tekijöistä sekä kuormituksen hallintakeinoista. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää mistä asioista turvakodin työntekijät kokevat kuormitusta ja millä tavalla. Tutkimuksessa kartoitettiin myös työntekijöiden omia sekä työpaikan tarjoamia keinoja psyykkisen kuormituksen hallitsemiseen. Tulosten on tarkoitus tarjota tutkimukseen osallistuvalla turvakodille mahdollisia kehitysehdotuksia psyykkistä kuormitusta aiheuttavien tekijöiden vähentämiseksi, sekä uusia työntekijöiden ehdottamia keinoja kuormituksen hallintaan.

Tutkimuksesta tehdessä keskeistä oli ymmärtää mitä psyykinen kuormitus on, mistä se voi johtua ja miten se ilmenee eri ihmisillä. Psyykinen eli henkinen kuormitus voi johtua kaikesta työhön liittyvästä, minkä ihminen kokee kuormittavaksi. Jokainen kokee psyykkisen kuormituksen subjektiivisesti ja siihen liittyvät esimerkiksi kognitiivinen tiedonkäsittely työasioista, yksilön motivaatio sekä tunteet. Nämä ilmenevät yksilökohtaisesti muun muassa kiinnostuksen ja vireystilan muutoksina. (Riikonen ym. 2003, 75.) Toinen tärkeä aihe tutkimuksen kannalta on trauma- ja kriisityön sisällön ymmärtäminen, sillä ne ovat keskeinen osa turvakotityötä ja usein asiakkaan trauma ja kriisitilanne saattavat aiheuttaa työntekijöille kuormitusta. Väkivalta kokemus on aina traumaattista ihmiselle ja tällaisen trauman kokeneiden ihmisten kanssa työskennellessä on erityisen tärkeää, että turvakodintyöntekijä ymmärtää, mikä trauma on ja millaisia reaktiota se asiakkaassa herättää. Peter Levinen mukaan trauman virallinen määritelmä on tapahtuma, joka on normaalin inhimillisen kokemuspäiirin ulkopuolella ja joka olisi hyvin ahdistava kenelle hyvänsä (Levine, 1997, 33). Turvakodissa asiakkaasta on usein hyvin selvästi havaittavissa trauman aiheuttamia oireita. Näitä oireita on monia ja kaikki niistä eivät näy heti tapahtuneen jälkeen. Esimerkkejä heti traumaattisen kokemuksen jälkeen tulevista reaktioista ovat jatkuva ylivireys, ylivalppaus, takauamat, dissosiaatio, pelkotilat ja nukkumisvaikeudet. Myöhemmässä vaiheessa trauma saattaa aiheuttaa ihmiselle muun muassa ujoitta, kyvyttömyyttä hoitaa asioitaan, masennusta, jatkuvia mielialan muutoksia sekä toivottomuutta tulevaisuuden suhteen. (Levine, 1997, 159-160)

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja siihen osallistui kahdeksan turvakodin työntekijää. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, jota varten työntekijät olivat saaneet alustavat kysymykset itselleen haastatteluun valmistautumista varten. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin tämän jälkeen. Tulosten analysointi tapahtui tulosten teemoittelun avulla.

## 2 TYÖN PSYKKINEN KUORMITUS

### 2.1 Psykkisesti kuormittavat tekijät työssä

Työsuojelun perusteissa mainitaan, että henkinen kuormitus on kognitiivista eli kaikkea tiedon käsittelyyn liittyvää. Psykkinen kuormitus syntyy omista ajatuksista ja niiden käsittelystä. (Riikonen ym. 2003. 75.) Tämän mukaan voidaan siis päätellä, että psykkinen kuormitus on subjektiivinen kokemus ja kukin kokee sen omalla tavallaan eri asioista. Psykkisiä kuormitustekijöitä voidaan kutsua myös henkisiksi kuormitustekijöiksi ja usein teksteissä puhutaan henkisestä kuormituksesta psykkinen sijaan.

Tilastokeskuksen tekemässä tutkimuksessa työn henkiset eli psykkinet kuormitustekijät jaetaan tiettyihin osa-alueisiin. Näitä ovat kiire ja siihen liittyvät kokemukset, taukojen pitomahdollisuus, ylityöt, työtahti, työaikamuodot, ristiriidat työyhteisössä, syrjintä ja kiusaaminen, työn organisointi, työpaikan ilmapiiri, esimiehen toimintatapa ja esimiehenä työskentely, väkivallan uhka ja esiintyminen sekä työympäristön ongelmat. (Lehto ym. 2015, 12.) Nämä kuormitustekijät ovat havaittavissa jokaisella työpaikalla. Turvakotityötä mieltien näiden kuormitustekijöiden lisäksi keskiöön nousee asiakkaat, heidän kokemuksensa sekä niiden vaikutus työntekijöihin.

Työturvallisuuskeskus on määrittänyt psykkinet ja sosiaaliset kuormitustekijät yhteisesti psykososiaalisina kuormitustekijöinä, koska ne linkittyvät toisiinsa tiiviisti. Työssä psykkinetä kuormitusta aiheuttavat muun muassa työaika, työtehtävät, aikarajoitteet työtehtävissä, epäselvät työtehtävät tai työnjako, oikeiden työvälineiden puute sekä yllättävät muutokset työssä ja työtehtävissä. Liiallinen työ määrä ja vastuu, yksitoikkoinen työ, yksinoleminen, huono työilmapiiri, epätasa-arvoisuus ja huono tiedonkulku vaikuttavat myös kuormituksen kokemiseen. Lisäksi psykkinetä kuormitusta työssä voi aiheuttaa työtehtävistä riippumattomat asiat, kuten huono palkka, irtisanomisen pelko, pitkät poissaolot töistä, ristiriidat työn ja yksityiselämän välillä sekä henkilökohtaiseen elämään liittyvät asiat. (Mattila ym. 2015, 6-7.)

Samat asiat, jotka kunnossa ollessaan mahdollistavat työhyvinvoinnin, aiheuttavat kuormitusta ollessaan huonosti. Henkilöstölle on erityisen kuormittavaa psykkinesti, jos työilmapiiri ei ole kunnossa. Työyhteisöissä ilmapiiriin vaikuttaa työyhteisön jaksamiseen. Voidaan puhua jopa siiloista eli työyhteisön eri organisaatioiden välisistä kuiluista. Ne



aiheuttavat usein eripuraa ja stressiä työyhteisön eri porukoiden välillä. Tällöin kompromisseihin ei päästä, koska kaikilla on vahvat erilaiset näkemykset asioista. Näissä tilanteissa esimies joutuu usein turvautumaan käskevään johtamistapaan, joka puolestaan voi lisätä työntekijöiden tyytymättömyyttä. (Juuti ym. 2015, 45.) Esimiehen johtamisella on myös suuri merkitys työntekijöiden työhyvinvointiin ja töissä koettuun kuormitukseen. Johtaja pystyy asemallaan vaikuttamaan työyhteisön ilmapiiriin, avoimuuteen ja halutessaan kehittää asioita, jotka aiheuttavat työpaikalla kuormitusta työntekijöille. Keskustelevassa johtamistavassa johtaja ottaa työntekijöiden mielipiteet huomioon kunnioittaen heitä ja keskustelee heidän kanssaan avoimesti asioista. (Juuti ym. 2015, 23-24) Jos johtajalla ei ole näitä taitoja käytössään, hän voi vahingoittaa työyhteisön ilmapiiriä ja koettua kuormitusta negatiivisesti.

Jokainen kokee psyykkisen kuormittavuuden omalla tavallaan ja jollekin jokin psyykkisesti kuormittava asia, ei tuota toiselle taas ollenkaan kuormitusta. (Räisänen 2012, 90). Työstressin voidaan ajatella olevan seurausta psyykkisestä kuormituksesta. Stressin oireiden voidaan ajatella olevan myös psyykkisen kuormituksen oireita. Stressin kokemiseen vaikuttaa se, miten yksilö tulkitsee eri tilanteet, niiden syyt ja uhkaavuuden, yksilön omaan tulkintaan vaikuttavat puolestaan yksilön persoonallisuuspiirteet, ympäristö ja sen vuorovaikutus, aiemmat kokemukset ja se miten yksilö kokee voivansa kontrolloida tapahtunutta. Yleensä altteimpia kuormitukselle ovat sellaiset henkilöt, jotka reagoivat kuormitusta aiheuttaviin tekijöihin herkästi. Alttiutta voi nostaa huomattavasti esimerkiksi huonot elämäntavat, jotka ylläpitävät kuormitusta ja stressiä. Tärkeää on myös muistaa, että työhön liittyvään kuormitukseen altistavat myös henkilökohtaisen elämän tekijät, jos ne eivät ole tasapainossa. (Nurmi 2016, 18.)

Muita kuormitukselle altistavia tekijöitä ovat yksilön omat ajattelu- ja toimintamallit. Nämä voidaan jakaa ulkoisiin ja sisäisiin toimintayllykkeisiin. Ulkoiset tekijät ovat esimerkiksi esimiehen antamat työtehtävät tai asiakkaan toive, joka tulee täyttää. Sisäisiä tekijöitä ovat esimerkiksi työntekijän oma vastuuntuntoisuus tai oikeudenmukaisuuden tarve. Nämä sisäiset toimintayllykkeet ovat usein se, mikä aiheuttaa työntekijälle eniten kuormitusta. Tällöin työntekijä saattaa luoda liian suuret paineet itselleen suorittaa, tietty työtehtävä tarpeeksi hyvin ja tietyllä tavalla. Yitunnollisuus ja ylivastuullisuus ovat myös piirteitä, jotka altistavat yksilöä kuormitukselle. Nämä piirteet aiheuttavat työntekijöissä usein huolehtimista oman työalueen ulkopuolisista asioista ja luottamattomuutta siihen, että muut osaavat hoitaa työtehtävänsä. Tämä on pitkällä tähtäimellä todella kuormittavaa psyykkisesti työntekijälle. (Nurmi, 2016. 32-33.)

## 2.2 Psyykkisen kuormituksen oireet ja niiden vaikutukset

Psyykkinen kuormitus työelämässä vaikuttaa niin työelämässä jaksamiseen, kuin yksilön henkilökohtaiseen elämään ja sen mielekkyyteen. Jos työelämästä löytyy psyykkistä kuormitusta, se yleensä heijastuu myös yksilön arkeen ja toisinpäin, jos yksilön arjesta löytyy paljon kuormitusta, heijastuu se helposti työelämään. Näin kuormituksesta tulee helposti jatkuvaa ja sitä voidaan kutsua pahoinvoinnin noidankehäksi, joka on vaikea saada katkaistua. (Juuti ym. 2015, 86.)

Työturvallisuuskeskuksen julkaisemassa henkisen kuormituksen oppaassa kuormituksen oireiden on painotettu näkyvän yksilön lisäksi työyhteisössä sekä koko organisaatiossa. Yksilössä tyypillisesti näkyviä oireita ovat jo aiemmin mainittu stressi. Unettomuus, aloitekyvyttömyys työtehtävien suhteen, oppimisvaikeudet uusissa asioissa sekä lisääntyvät poissaolot viittaavat usein työntekijän liiallisesta kuormittuneisuudesta. Myös vapaa-ajalla lisääntynyt päihteiden käyttö, uupuneisuus ja masennus ovat tavallisia psyykkisen kuormituksen oireita. Työyhteisössä liiallinen psyykkinen kuormitus voi ilmetä yhteistyöhaluttomuutena tai henkilöristiriitoina työntekijöiden välillä. Myös työyhteisössä ilmenevä kiusaaminen ja henkinen väkivalta ovat niin psyykkisen kuormituksen aiheuttajia kuin oireita ja verottavat työn sujuvuutta ja tuloksellisuutta. Organisaatiossa jatkuva kuormitustilanne voi näkyä erilaisina työkykyongelmina. Se saattaa vaikuttaa työntekijöiden lisääntyneisiin poissaoloihin, työntekijöiden vaihtuvuutena sekä työn tuottavuuden laskuun. (Mattila ym. 2015, 9.)

Psyykkisen kuormituksen oireet ovat hyvin samoja kuin työstressillä ja pitkälle jatkuestaan ne aiheuttavatkin stressiä ja pahimmassa tapauksessa työuupumuksen tilan. Yksi pitkään jatkuneen psyykkisen kuormituksen oireista on työhön kyynistyminen. Tällöin työtä ei koe enää mielekkäänä ja työtään voi pitää merkitsemättömänä. Myös normaalia suurempi väsymys, jolloin yksilö ei palaudu työpäivästä normaalisti, on oire liiallisesta kuormituksesta. (Nurmi 2016, 17.) Ammatillinen itsetunto saattaa myös laskea, jolloin yksilö alkaa ajatella, ettei selviydy enää työstään ja pelkää virheitä. Kuormittuneena yksilö ei usein enää luota omaan jaksamiseen, pärjäämiseen ja ammatilliseen osaamiseen. (Nurmi 2016, 18.)

Asiakkaiden kohtaaminen ja siitä aiheutuva psyykkinen kuormitus aiheuttaa työntekijöissä monia eri reaktioita. Tutkimuksessa kriisityöntekijöiden kuormitukseen liittyen on todettu asiakkaiden kohtaamisesta aiheutuvasta kuormituksesta ilmeneviä oireita. Näitä

ovat muun muassa vahvat tunne reaktiot, kuten pelko, paniikki ja suru, jotka saattavat siirtyä asiakkaasta työntekijään. Vahvasti pinnalle nousi myös työntekijöiden kokema suuri empatia, joka aiheuttaa työntekijöillä jatkuvaa huolen ja säälin tunteita asiakkaan puolesta. Psykkinen kuormitus voi aiheuttaa työntekijässä myös fyysisiä reaktioita. Pahimmillaan asiakastilanteissa työntekijä voi kokea tilanteen niin kuormittavana, että se aiheuttaa hänessä esimerkiksi sykkeen kohoamista, punastumista, kylmiä väreitä, palan tunnetta kurkussa sekä kyynelten nousemista silmiin. (Oittinen 2011, 56-57)

### 2.3 Psykkisen kuormituksen ehkäisy- ja hallintakeinoja

Ennaltaehkäisevästi psyykkistä kuormitusta voidaan vähentää työpaikoilla ennakoivalla ja suunnitelmallisella toiminnalla. Työnantajan on tärkeää huolehtia fyysisistä työolosuhteista sekä työilmapiiristä. Työpaikan tulisi myös sisällyttää riskien arviointiin psyykkiset kuormitustekijät. (Mattila ym. 2015, 10.) Riskien arvioinnilla tarkoitetaan työpaikan tekemää arviointia erilaisista vaaratilanteista ja riskeistä, joita työ saattaa sisältää. Riskien arviointiin kuuluu myös riskien suuruuden ja merkityksen arviointi. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2015.) Kun työpaikalla on hyvä työilmapiiri, sieltä löytyy myös luottamusta ja avoimuutta, jotka lisäävät työpaikalla työnhyvintointia, mikä samalla vähentää psyykkistä kuormitusta. (Juuti ym. 2015, 45.)

Työturvallisuuslaki (738/2002) määrittelee, että työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä (Työturvallisuuslaki 8§.) Laissa mainitaan myös, että työnantaja on velvollinen ottamaan huomioon työolosuhteissa fyysisten ja sosiaalisten kuormitustekijöiden lisäksi myös henkiset kuormitustekijät (Työturvallisuuslaki 5 luku). Työnantajan hyvään esimiestoimintaan, joka ehkäisee psyykkistä kuormitusta, kuuluu myös riittävästä resursseista huolehtiminen, työn suunnittelu ja organisointi sekä avoin keskustelu ja työmenetelmien kehittäminen yhdessä työntekijöiden kanssa. (Mattila ym. 2015, 10.) Hyvä esimies osaa tehdä johtamisesta jaettua, eli hän mahdollistaa, että jokaisella työntekijällä on vaikuttamismahdollisuus ja kaikki sitoutuvat samoihin päämääriin. (Juuti ym. 2015, 23).

Yksilö voi myös omilla elämäntavoillaan ehkäistä ja hallita psyykkistä kuormitusta. Vapaa ajallaan yksilö varmistaa huolehtimalla psyykkisestä, fyysisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnistaan, että työssä oleva kuormitus ei tunnu niin pahalta. Jokaisella on oma tapa rentoutua ja esimerkiksi liikunnallinen ihminen saa hyvän olon liikunnasta, sosiaalinen ihminen ystävien näkemisestä, taiteellinen ihminen taiteesta ja innokas oppija uuden

opettelusta. (Juuti ym. 2015, 85-86.) Tärkeintä on, että työstä johtuva psyykkinen kuormitus saa vastapainoa vapaa-ajalla olevista hyvistä asioista.

Psykoterapeutti Heli Nurmen mukaan omat ajattelu- ja toimintamallit ovat kaikkein tärkeintä kuormituksen hallinnassa. Monilla ihmisillä on sellainen ajattelumalli, joka aiheuttaa ennestään olemassa olevalle kuormitukselle lisää kuormitusta. Tällöin ihminen stressaa ja murehtii myös asioista, joihin ei itse pysty vaikuttamaan. Usein yksilö saattaa omata hyvin negatiivisen minäpuheen, jolloin omaa itseä koskeva ajattelu on syyllistäväää ja kritisoivaa. Osa yksilöistä taas saattaa olla ylitunnollisia ja he tekevät kaikkensa auttaakseen muita, samalla rasittamalla itseään liikaa. Paras olisi, jos ihmisen oma minäpuhe oli kannustavaa ja ymmärtävää haastavissa tilanteissa, jolloin kuormitus pysyisi hallinnassa. (Nurmi 2016, 26.)

Voidaan puhua myös henkisestä kulutuskestävyydestä, joka auttaa stressin kuten myös psyykkisen kuormituksen hallinnassa. Amerikkalainen professori Fred Luthans on kehittänyt henkisen kulutuskestävyyden määritelmän, jonka mukaan se tarkoittaa stressinsietokykyä vahvistavia tekijöitä. (Räisänen 2012, 89.) Koska kuormitus aiheuttaa stressiä, pätee henkisen kulutuskestävyyden käsite myös psyykkisen kuormituksen hallinnassa. Henkisen kulutuskestävyyden osa-alueita ovat realistinen optimistisuus, kestävyys vastoinkäymisten kohtaamisessa, henkilökohtainen tehokkuus ja usko tulevaisuuteen. (Räisänen 2012, 89).

Realistinen optimistisuus perustuu siihen, miten ihminen analysoi omaa ajattelu- ja toimintatapaa. Psykologian professori Martin Seligman kuvaa, kuinka ihmiset, jotka selittävät epäonnistumisiaan itsestään johtumattomilla syillä eivät altistu niin herkästi stressille. Realistinen optimisti osaa tiedostaa vaikean tilanteen, mutta pystyy ymmärtämään, ettei se ole jatkuva. (Räisänen 2012, 95.) Henkilökohtainen tehokkuus voidaan määritellä työelämässä siten, että yksilö luottaa omiin taitoihinsa kohdata haasteet. (Räisänen 2012, 102). Usko eli toivo tulevaisuuden suhteen on yksi positiivinen motiivintikeino, jonka avulla yksilö saavuttaa helpommin päämääränsä. (Räisänen 2012, 104).

Tärkeimmät kolme asiaa stressin hallitsemiseksi sosiologi Aaron Antonovskyn mukaan ovat ympäristön asettamien haasteiden ja tapahtumien ymmärrettävyys, hallittavuus ja mielekkyys. (Räisänen 2012, 91-92.) Esimerkiksi turvakodin työntekijän saattaa usein olla vaikea ymmärtää asiakkaan päätöksiä esimerkiksi väkivaltaiseen suhteeseen palautumisesta. Tällöin työntekijä saattaa tuntea suurta ymmärtämättömyyttä ja hallitsemattomuutta asiakkaan tilannetta kohtaan. Työtä tehtäessä tieto väkivaltatyöstä kasvaa, joten

tällaisten tapahtumien ymmärtäminen lisääntyy, eivätkä ne tunnu niin kuormittavilta enää.

#### 2.4 Aikaisempia tutkimuksia psyykkisestä kuormituksesta

Työterveyslaitos on seurannut säännöllisesti suomalaisten työntekijöiden työssä jaksamista ja työhyvinvointia eri tutkimusten kautta. Viimeisin työ ja terveys -haastattelututkimus valmistui vuonna 2013. Tutkimus toteutettiin pitkällä aikavälillä vuodesta 1997-2012 aina kolmen vuoden välein. (Perkiö-Mäkelä & Hirvonen 2013, 2.) Tutkimuksesta selvisi, että 20-68 vuotiaista työssäkäyvistä vuonna 1997 työ oli psyykkisesti kuormittavaa 40 % mielestä ja vuonna 2012 luku oli laskenut 28%. Vuonna 2012 työssäkäyvistä 35% koki, että työ on jonkin verran psyykkisesti rasittavaa. Tästä voidaan päätellä, että psyykkisen kuormituksen kokeminen työssä on vähentynyt viidentoista vuoden aikana. Tutkimuksen mukaan työn psyykkisestä kuormituksesta johtuvista oireista yleisimpiä olivat voimattomuus ja väsymys sekä ärtyneisyys ja unettomuus. Osalla ilmeni myös masentuneisuutta ja alakuloisuutta sekä muistin ja keskittymiskyvyn heikkenemistä. Kaikista työssä käyvistä 53 % oli kokenut viimeisen kuukauden aikana pitkittyneesti tai toistuvasti psyykkisen kuormituksen jotain oireita. (Perkiö-Mäkelä & Hirvonen 2013, 60-64.)

Työterveyslaitoksella on tällä hetkellä myös menossa tutkimushanke SujuKE. SujuKE-hankkeen tarkoituksena on parantaa työpaikoilla kognitiivista eli tiedonkäsittelyn ergonomiaa sekä kuormittavuuden hallintaa. Hankkeen tavoitteena on saada tutkimusnäyttöä toimenpiteiden vaikutuksista työolosuhteisiin, työn sujuvuuteen, työhyvinvointiin ja työn tuottavuuteen. Tutkimus tulosten on tarkoitus tulla julki syksyllä 2019. (Työterveyslaitos, SujuKE.)

Myös Kevan eli Suomen julkisoikeudellisen eläkelaitoksen sivuilta löytyy suomalaisten julkisen alan työntekijöistä tutkimus työhyvinvoinnista vuodelta 2016. (Pekkarinen ym. 2016, 5.) Siinä selviää, että 6% kunnassa työskentelevistä oli eri mieltä väitteen kanssa ”Henkinen työkykyni on hyvä tai erinomainen.” 41% oli vastannut olevansa melko samaa mieltä väitteen kanssa ja 42% täysin samaa mieltä eli heidän mielestään heidän henkinen työkykynsä oli täysin hyvä. Toisaalta tuloksista tuli ilmi myös, että noin 60% kuntatyöntekijöistä pitää työtään henkisesti kuormittavana. Tutkimuksessa ilmi tulleita henkisiä kuormitustekijöitä kuntatyössä ovat kiire, riittämättömät henkilöstöresurssit, epäasiallinen kohtelu ja väkivalta. Myös esimieheltä saatu vähäinen palaute ja tietämättömyys esimiehen tuesta lisäsivät henkistä kuormitusta. (Pekkarinen ym. 2016, 17, 47-48.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on kerännyt vuosilta 2010- 2013 työhyvinvointitutkimuksen, jossa käsitellään psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Tutkimuksessa on kerätty yhteen eri tutkimuksia, jotka käsittelevät työhyvinvointia eri alueilta, kuten eri alojen, työolojen, johtamisen ja työstressin sekä uupumuksen kannalta. (Mäkinen ym. 2014, 2, 5.) Tutkimuksesta selviää, että esimerkiksi työstressin on havaittu aiheuttavan fyysisiä sairauksia. Työstressillä on myös huomattu selvä vaikutus oppimiseen, muistamiseen ja nukkumiseen. Tutkimus osoittaa, että yksilön persoonallisuus ja temperamentti liittyvät työstressin ilmenemiseen. Toisaalta työstressiin on vahvasti yhteydessä myös työtehtävät ja työympäristö. Työhyvinvointitutkimuksessa huomattiin myös, että työuupumus on seurausta pitkittyneestä työstressistä, jolta yksilöiden sosioekonomiset, yksilölliset ja työhön liittyvät voimavarat voivat suojata. Tutkimuksessa todetaan, että jos työpaikoilla ehkäistään kuormittavia tekijöitä ne voivat estää työstressin pitkittymisen ja näin ollen ehkäistä työuupumuksen tuleamista. (Mäkinen ym. 2014, 25-27.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on tehnyt tilastokeskuksen avulla selvityksen työn henkisestä ja fyysisestä rasituksesta. Tämän selvityksen tarkoituksena oli luoda seuranta- mittarit sosiaali- ja terveysministeriön työympäristön ja työhyvinvoinnin linjauksissa mainituille koetuille fyysiselle ja psyykkiselle kuormitukselle. Selvityksessä selvisi, että naisten kokemana psyykinen kuormitus työssä on selvästi noussut verrattuna miehiin. (Lehto ym. 2015, 2) Selvityksessä todettiin myös, että ihmissuhdetyöt lisäävät työn henkistä rasittavuutta. Työn henkinen rasittavuus on tilastokeskuksen mukaan pahimmillaan kuntien töissä, jossa ihmissuhdetyötä on paljon. Erityisesti naiset valittavat kunnissa työn psyykkistä raskautta. Kunnissa työskentelevistä naisista 63 prosenttia kokee työnsä erittäin tai melko raskaaksi henkisesti. (Lehto ym. 2015, 7.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2012 ilmestyneessä tutkimuksessa Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa on tutkittu yhtenä osa-alueena toiminta- ja työkykyä. Psyykkiseen oirehdintaan ja kuormitukseen liittyen tutkimuksesta selvisi, että naisista 17 prosenttia ja miehistä 14 prosenttia oli kärsinyt merkittävästä psyykkisestä kuormittuneisuudesta viimeksi kuluneen kuukauden aikana. Tutkimuksen tulosten perusteella psyykinen kuormittuneisuus olisi kuitenkin vähentynyt verrattuna vuoteen 2000. Työuupumuksen suhteen suurta eroa ei ollut huomattavissa iän tai sukupuolen suhteen. Vakavaa työuupumusta todettiin noin kolmella prosentilla osallistuneista ja lievää työuupumusta noin 24 prosentilla. (Koskinen ym. 2012, 96-98.)



## 3 TURVAKODISSA TYÖSKENTELY

### 3.1 Turvakoti ja siellä tehtävä työ

Turvakodin tarkoitus on tarjota lähisuhdeväkivaltaa kohdanneille tai lähisuhdeväkivallan uhan alla oleville turvaa sekä ammatillista apua. Turvakoti on tarkoitettu kaikille ikään ja sukupuoleen katsomatta. (Ensi -ja turvakotien liitto, 2018). Turvakotijakso on asiakkaalle maksuton ja rahoitus palveluun tulee valtiolta. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2013, 22). Laissa valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajalle (1354/2014) määritellään, että turvakodin tarjoamat palvelut mahdollistavat asiakkaalle välitöntä kriisiapua, ympärivuorokautista turvattua asumista sekä akuuttiin tilanteeseen liittyvää psykososiaalista tukea, neuvontaa ja ohjausta lähisuhdeväkivaltaa kokeneelle tai sen uhan alla elävälle henkilölle (5§).

Turvakodissa koitetaan rajata tarkasti, että vain lähisuhdeväkivaltaa kohdanneet pääsevät turvakotiin. Tällä koitetaan mahdollistaa, ettei asiakaskunta kasva liian suureksi ja muun laisen väkivallan uhrit ohjataan hakemaan apua muista palveluista. Asiakkaan tilannetta kartoittaessa on siis tärkeää, että työntekijä ottaa selville kuka väkivallan tekijä on. Lähisuhde väkivallasta voidaan puhua silloin, kun väkivallan tekijä kohdistaa väkivallan nykyistä tai entistä kumppaniaan, lastaan, lähisukulaistaan tai muuta läheistään kohtaan. (THL.fi) Muu läheinen voi olla esimerkiksi väkivallan kokijan asuinkumppani tai kaukaisempi sukulainen, jonka kanssa hän on ollut läheisissä väleissä.

Turvakodissa työskentely on kolmivuorotyötä. Tutkimukseen osallistuvassa turvakodissa vuoroja tehdään kaksivuorotyönä ja erikseen yötyönä. Työtavat ja tehtävät vaihtelevat turvakotien välillä, mutta terveyden ja hyvinvoinnin laitos on asettanut turvakotityöskentelylle tietyt laatuvaatimukset raportissaan Turvakotipalveluiden kansalliset laatuvaatimukset. Laatuvaatimuksissa määritellään miten ja millaista työtä turvakodissa tehdään, tiettyjen vaatimusten puitteissa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2013). Turvakodissa tehtävä työ on kriisi-, väkivalta- ja traumatyötä. Turvakodissa väkivaltatyötä suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan niin, että se tukee niin asiakkaiden kuin työntekijöiden turvallisuutta työskentelyn kaikissa vaiheissa. Väkivaltatyötä tekevillä turvakodeilla on oltava myös yksikön sisäinen turvallisuussuunnitelma, jonka sisällöstä jokaisen työntekijän tulisi olla tietoinen. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2013, 26).



Tärkein työtehtävä turvakodissa on asiakastyöskentely ja erityisesti asiakkaan oikeanlainen kohtaaminen. Asiakastyön lisäksi turvakodin työtehtäviin kuuluu myös paljon arkisia asioita, kuten siivoamista, järjestelemistä lasten kanssa leikkimistä ja yleistä rupattelua asiakkaiden kanssa. Asiakkaita autetaan myös heidän omissa asioissaan, kuten esimerkiksi erilaisten hakemusten tekemisessä. Työtehtäviin kuuluu myös yhteydenpito yhteistyökumppaneihin, puheluihin vastaaminen sekä sosiaalisen median ja sähköpostin päivitys ja lukeminen. Yksi aikaa vievistä työtehtävistä on asiakastapaamisten kirjaaminen, mikä on tärkeää niin työntekijän kuin asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi. Tämän takia kirjausten ajan tasalla pitäminen ja oikeuden mukaisuus on tärkeää.

Turvakotijakson aikana asiakkaan kanssa käydään säännöllisesti yksilökeskusteluja, jotka pääsääntöisesti pitää asiakkaalle valittu oma työntekijä. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 42 §) määritellään, että sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä omatyöntekijä, ellei hänellä ole jo muu palveluista vastaava työntekijä tai työntekijä määrittäminen on ilmeisen tarpeetonta. Lain tarkoituksena on edistää asiakkaan palvelujen toteutumista palvelutarpeen arvion mukaisesti. Turvakodin tulee siis nimetä lähisuhdeväkivallan koki-jalle omatyöntekijä, jonka kanssa asiakas voi työskentely turvallisessa ja luottamuksellisessa suhteessa. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. 2013, 23-24) Omatyöntekijä on päävastuussa asiakkaan asioista ja siitä, että hänen asiansa etenevät ja tulevat hoidetuiksi. Omatyöntekijä täyttää myös yleensä asiakasta koskevat tiedot ja lomakkeet asiakasjärjestelmään.

Asiakkaan kanssa tehtävässä yksilötyössä keskitytään väkivaltatilanteiden ja niistä mahdollisesti aiheutuneen trauman käsittelyyn. Tähän käytetään usein erilaisia menetelmiä sekä materiaaleja työskentelyn helpottamiseksi ja vaikeiden asioiden puheeksi ottamisen helpottamiseksi. Yksi tärkeimmistä menetelmistä on MARAK eli kansainvälinen riskinarviointimenetelmä. Marak-kyselyn avulla on tarkoitus kartoittaa asiakkaan väkivaltatilanteen vakavuutta. Jos kyselystä tulee tarpeeksi pisteitä ja työryhmä arvioi tilanteen vakavaksi, asiakas voi päästä moniammatilliseen työryhmään, jossa väkivallan uhrille tai uhan alla elävälle henkilölle laaditaan turvasuunnitelma ja tätä kautta yritetään parantaa tämän turvallisuutta. (Thl.fi b)

### 3.2 Asiakasprosessi turvakodissa

Asiakasprosessi etenee turvakodissa aluksi asian vireilletulona. Kaikki alkaa asiakkaan tai viranomaisen yhteydenotosta turvakotiin. Tämän jälkeen turvakoti arvioi asiakkaan

tilanteen ja pohditaan, miten asiakas pääsee turvallisesti turvakodille. Jos asiakas ei halua tulla turvakotiin tai siihen ei koeta tarvetta, ohjataan asiakas työntekijöiden toimesta muiden palvelujen piiriin. Turvakotiin tullessa asiakkaalle tehdään tulohaastattelu ja turvallisuuskartoitus, jossa kartoitetaan hänen tilannettaan. Tämän jälkeen aloitetaan asiakkaan vakauttaminen turvakotiin ja päästään aloittamaan trauma- ja kriisityön tekeminen. Jos asiakkaalla on mukana lapsia, tehdään heistä aina lastensuojeluilmoitus. Lisäksi turvakodilla tehdään mahdollisia viranomaiskeskusteluja, joihin osallistuu asiakas, turvakoti sekä kunnan sosiaali- ja terveystoimi. Työskentelyvaiheessa yksilötyötä tehdään niin lapsen kuin aikuisen kanssa. Turvakodilla järjestetään myös ryhmätyöskentelyä, johon asiakas saa osallistua oman tahtonsa mukaan. Asiakasta pyritään tukemaan myös arjen asioiden järjestelyissä, kuten oikeusprosessissa, asunto asioissa ja toimeentulon järjestämisessä. Lopetusvaiheessa kartoitetaan selviytymisvaiheen tuen tarve ja laaditaan suunnitelma asiakkaan selviytymisen ja turvallisuuden takaamiseksi tulevaisuudessa. Mukana lopetusvaiheen palaverissa on asiakas, hänen verkostonsa, turvakoti, sekä kunnan sosiaali- ja terveystoimi. Asiakkaalle laaditaan ennen lähtöä turvasuunnitelma ja turvakodin jakso arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2013, 22.)

Väkivaltaa kokeneen aikuisen kanssa työskentelyn tavoitteena on katkaista väkivallan tai sen uhan alla eläminen, auttaa turvallisen elämän rakentamisessa sekä vahvistaa voimavaroja ja selviytymiskeinoja. Kriisivaiheen työskentelyssä tärkeintä on huolehtia väkivallan kokijan turvallisuudesta. Asiakkaalle annetaan informaatiota väkivallasta ja hänelle annetaan mahdollisuus käydä tapahtumia läpi turvallisessa ympäristössä. Asiakasta autetaan yhteistyöhön virkavallan kanssa. Jos asiakkaalla on lapsia, käydään läpi väkivallan vaikutuksia lapsiin. Asiakkaan läheisverkosto kartoitetaan ja tehdään selviytymissuunnitelma kriisivaiheen jälkeen. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2013, 23.)

Lapsien yksilötyötä kutsutaan lapsityöksi. Lapsityössä turvakodin työntekijä ja lapsi ovat samassa turvallisessa tilassa, jossa he voivat lapsen ikätason mukaan, joko leikin tai erilaisten harjoitteiden kautta käydä lapsen ajatuksia heidän perheensä tilanteeseen liittyen. Lapsen kohdalla työskentelyn tavoitteena on lapsen fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden lisääminen ja lasten omien rakentavien selviytymiskeinojen tunnistaminen ja vahvistaminen. Tärkeintä lapsen kanssa työskentelyssä on lapsen osallisuus ja voimavarat. Lapsen kriisitilanteessa tärkeintä on huolehtia normaalin päivärytmin säilymisestä. Lapsen työntekijä arvio väkivallan riskejä ja mahdollistaa lapselle ikätasoisien ja turvallisen tilan puhua kokemuksistaan. Lapsen kanssa työskennellessä otetaan ainakin toinen

vanhempi mukaan ja tehdä hänen kanssaan vanhemmuustyötä. Myös lapsen kanssa arvioidaan lopuksi turvakotijakso. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2013, 24.)

Turvakodeissa ei tehdä suoranaisesti työtä väkivallan tekijän kanssa. Kaikkien turvakotien työntekijöillä on kuitenkin velvollisuus ilmoittaa väkivallan tekijälle perheen saapumisesta turvakodille, jos väkivallan tekijä on lasten laillinen huoltaja ja turvakodille saapunut osapuoli ei tee ilmoitusta itse ja antaa turvakodille luvan ottaa yhteyttä väkivallantekijään. Tätä ennen tehdään riskinarviointia siitä, vaarantaako yhteydenotto tai sen tekemättömyys jonkun osapuolen. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2019, 9.) Jos turvakodilta otetaan yhteyttä väkivallan tekijään tai tämä ottaa itse yhteyttä turvakotiin, voidaan väkivallan tekijälle tarjota yhteistyökumppaneiden tarjoamia palveluja. Väkivallan tekijän kanssa tehtävän työn tavoitteena on saada tekijä ottamaan vastuu tekemästään väkivallasta. Palveluja tarjoamalla tekijälle annetaan mahdollisuus käsitellä väkivaltaista käyttäytymistään turvallisesti luottamuksellisessa asiakassuhteessa. Tekijän kanssa työskennellessä väkivaltaa kohtaa otetaan kielteinen asenne ja tavoitteena on väkivaltaisen käytöksen loppuminen ja ennaltaehkäisyn opettelu. Myös väkivallan tekijää tuetaan arjen asioissa kriisivaiheessa. Tekijää tuetaan myös ymmärtämään lastensa tarpeet ja vastamaan niihin oikealla tavalla. Yksilötyöskentelyä voidaan tukea vertaistukiryhmillä ja verkostoitumisella. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2013, 25.)

Turvakoti jakson jälkeen asiakkaita ohjataan käyttämään muita palveluja, kuten yhdistyksen, yhteiskunnan tai muiden järjestöjen tuottamia palveluita. (Ensi- ja turvakotien liitto 2018.) Tärkeimpänä tavoitteena on kuitenkin taata, että asiakas pystyisi jatkamaan turvallista elämää ja saamaan apua elämässään kohdanneisiin haasteisiin. Asiakkaalle voidaan suositella esimerkiksi kriisi- ja väkivaltatyön jatkamista eri paikassa, perhetyötä tai psykologista keskustelua trauman käsittelyyn.

### 3.3 Trauma-, väkivalta- ja kriisityö turvakodissa

Turvakodissa tehtävän työn taustalla noudatetaan traumaviitekehystä, joka noudattaa valtakunnallisia väkivaltatyön laatuvaatimuksia. (Ensi- ja turvakotien liitto 2018.) Tällöin kaikessa asiakkaan kanssa tehtävässä työssä otetaan asiakkaan kokema trauma huomioon. Moni turvakodin asiakas on kokenut väkivaltaa monella eri tapaa ja se on jättänyt heihin eri asteisia traumoja. Erilaisissa suhteissa väkivalta esiintyy eri tavoilla. Turvakodille tulossyynä oleva lähisuhdeväkivalta esiintyy parisuhdeväkivaltana tai nuorista puhuttaessa seurusteluväkivaltana. Lähisuhdeväkivallan muodot ovat samat kuin väkivallan

muodot yleisesti. Ne sisältävät niin henkisen- kuin fyysisen väkivallan, seksuaalisen- ja taloudellisen väkivallan sekä kaltoinkohtelun ja kulttuurillisen- tai uskonnollisen väkivallan. Väkivallaksi lasketaan myös lasten kaltoinkohtelu, kunniaan liittyvä väkivalta, ikään-tyneisiin kohdistuva väkivalta sekä vammaisiin ihmisiin kohdistuva väkivalta. (THL.fi)

Trauma käsitteellä tarkoitetaan voimakasta tapahtumaa ihmisen elämässä, joka aiheuttaa ihmisessä voimakkaat, äkilliset ja pitkään jatkuvat reaktiot, jotka vaikuttavat pitkäaikaisesti ihmiseen. (Saari 2000, 16.) Traumaterapiakeskuksen mukaan trauma on henkinen tai fyysinen vaurio tai haava, jonka aiheuttaa traumatisoiva tapahtuma, kuten väkivallan uhriksi joutuminen. Traumaattinen kriisi puolestaan tarkoittaa tilannetta, jossa henkilö kokee henkisen ja fyysisen olemassa olonsa olevan vaarassa. (Traumaterapiakeskus. 2018.) Traumasta toipumisesta kertovassa kirjassaan Peter Levine kyseenalaistaa trauman määritelmiä ja pitää niitä liian epämääräisinä. Hänen mukaansa traumalle on mahdotonta antaa yksiselitteisiä raameja, koska jokainen ihminen voi traumatisoitua eri asioista eri tavalla. Levineen mukaan emme tarvitse traumalle määritelmää vaan kokemuksiin perustuvan käsityksen siitä, miltä trauma tuntuu. Trauman kokeneen ihmisen paranemisprosessi voi alkaa trauman oireiden tunnistamisesta. (Levine, P. 1997, 32-33.)

Turvakotiin tullessa asiakas on usein traumaattisen kriisin shokki- tai reaktiovaiheessa. (Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2013, 18). Kun ihminen kokee traumaattisen kokemuksen alkaa sen käsittely psyykkisestä shokista. Tällöin koettu traumaattinen kokemus painuu usein taka- alalle, eikä ihminen käsitä tapahtunutta. (Saari 2000, 42.) Levineen mukaan trauman koettua alkuvaiheen reaktioita ihmisellä ovat ylivireys, itseensä käpertyminen, dissosiaatio ja avuttomuus. Muita varhaisia oireita trauman jälkeen ovat myös ylivalppaus, takauamat, herkkyyys, yliaktiivisuus, painajaiset ja pelkotilat, mielialanmuutokset sekä nukkumisvaikeudet. (Levine, 1997, 159.) Salli Saari korostaa kirjassaan kriiseistä selviytymisestä, että shokkivaiheessa ihmisen olisi erittäin tärkeää saada oikeanlaisia kontakteja ja apua, sillä nämä hetket jäävät trauman kokeneella helposti mieleen ja voivat vaikuttaa trauman syntyyn ja käsittelyyn. Usein shokkivaiheessa ihminen on kovin tunteeton, mikä mahdollistaa toiminnan ja pelastautumisen tilanteesta. (Saari 2000, 43.) Turvakotiin hakeutuneilla ihmisillä shokki voi mahdollistaa nopean toiminnan väkivaltatilanteen jälkeen lähteä hakemaan turvaa. Turvakodin työntekijöiden on tärkeää tiedostaa traumaattisen kokemuksen aiheuttamat eri vaiheet sillä ne vaikuttavat asiakkaan työskentelykykyyn turvakotijakson aikana, mikä työntekijä on otettava huomioon työskentelyn eri vaiheissa.

Reaktiovaihe on seurausta shokkivaiheen jälkeen. Tällöin ihminen tiedostaa tapahtuneen ja alkaa kokea voimakkaita tunteita tapahtuneeseen liittyen. Tunteet voivat liikkua helpotuksesta, suruun, epätoivoon, ahdistukseen ja itsesyytöksiin. Usein koetaan myös suurta vihaa ja häpeää, jotka voivat estää muut tunteet kokonaan. Erityisesti väkivallan tai hyväksikäytön uhreilla häpeän ja itsesyytöksen tunteet ovat usein vahvat. Reaktiovaihe kestää noin viikon verran. (Saari 2000, 54-55.) Levinen listaamia oireita reaktiovaiheessa edellä mainittujen lisäksi ovat ahdistus, pelkotilat tyhjyyden tunne, välttämiskäyttäytyminen tietyissä tilanteissa, unohtelu, kuolemanpelko, itkuisuus sekä mielenkiinnon menetys. (Levine, 1997. 160.)

Seuraavana trauman käsittelyssä tulee käsittelyvaihe, jolloin ihminen yleensä kääntyy sisäänpäin ja alkaa käsitellä tapahtunutta enimmäkseen vain oman päänsä sisällä. Käsittely voi tuntua etenevän hitaasti, mutta vähitellen ihminen huomaa kuinka havahtuukin ajattelemaan muita asioita, eikä vain traumaattinen kokemus ole ensimmäisenä mielessä. (Saari 2000, 63-65.) Tässä vaiheessa ihmisellä saattaa ilmetä vielä erilaisia trauman aiheuttamia oireita, kuten liiallista ujoutta, tunnereaktioiden vähyyttä, kyvyttömyyttä asioiden hoitamiseen, sairastelua, kroonista väsymystä, masennusta, itsetuhoisuutta kyvyttömyyttä rakastaa sekä toivottomuutta tulevaan. (Levine, 1997, 161.) Uudelleen orioitumisen vaiheessa toivottu lopputulos on, että ihminen olisi käsitellyt traumaattisen kokemuksensa ja hyväksynyt sen osaksi elämäänsä (Saari 2000, 68). Nämä trauman työstämisen vaiheet ovat tavanomaisin tapa työstää traumaa. On kuitenkin hyvä tiedostaa, että yksilöllisiä eroja on paljon ja jokainen tuntee ja käsittelee traumaa omalla tavallaan.

Usein pitkään väkivaltaa kokeneet saattavat kokea shokkiin liittyvää dissosiaatiota. Dissosiaatio on psykologinen ilmiö ja reaktiomalli, joka suojelee minää ja persoonallisuutta shokkivaiheessa. Dissosiaatiossa ihminen siirtää itsensä oman ruumiinsa ulkopuolelle ja katselee traumaattista tapahtumaa oman kehonsa ulkopuolelta. Koska ihminen dissosiaatiossa siirtää traumaattisen tapahtuman vain ruumiilleen, on käsittelyvaiheessa usein vaikea hahmottaa omia tuntemuksiaan tapahtumaa kohtaan. (Saari 2000, 51.) Turvakodissa tämä näkyy usein asiakkaiden kertomuksissa heidän kokemastaan väkivallasta. Dissosiaation avulla he pystyvät helposti vähättelemään väkivallan vakavuutta.

Traumatyöskentelyssä tärkeintä on ihmisen oikeanlainen kohtaaminen, varsinkin kun henkilö on shokkivaiheessa. Turvakodin työntekijän on tärkeää pystyä olemaan rauhallinen ja eikä stressata oikeiden sanojen löytymisestä. Tärkeintä on olla läsnä ja luoda turvallinen ilmapiiri, jossa asiakas voi luottamuksellisesti kertoa tapahtuneesta. (Saari

2000, 143-144.) Tutkimukseen osallistuvassa turvakodissa trauman käsittelyyn asiakkaiden kanssa käytetään erilaisia menetelmiä, mutta tärkeimpänä on kuitenkin asiakkaan rauhoittelu ja turvallisuuden tunteen takaaminen. Asiakkaan kanssa käydään trauma-työskentelyä, jossa hänen kanssaan keskustellaan muun muassa väkivallan muodoista, edellä mainituista trauman aiheuttamista reaktioista ja niiden normaaliudesta sekä väkivallan syklistä.

### 3.4 Myötätuntostressi ja -uupumus sekä sijaistraumatisoituminen turvakotityössä

Trauma- ja kriisityössä työntekijöiden kokema myötätuntouupumus tai myötätuntostressi on usein yleistä. Työntekijän liiallista asiakkaan trauman myötäelämistä kutsutaan sijaistraumatisoitumiseksi. Myötätuntostressi ja -uupumus sekä sijaistraumatisoituminen johtuvat erityisesti työn psyykkisen kuormituksen aiheuttaneista seurauksista. Näihin voi liittyä myös työstressiä, työuupumusta ja loppuunpalamista (Nissinen, 2007, 53.)

Myötätuntostressi on reaktio emotionaalisesti kuormittavien tekijöiden seurauksista. (Nissinen, 2007. 54.) Emotionaalisesti kuormittavia tekijöitä on jokaisen ammattiauttajan työssä ja ne liittyvät usein traumaattisia asioita kokeneiden asiakkaiden kanssa työskentelyyn, jolloin työntekijä jatkuvasti joutuu käsittelemään ja jakamaan asiakkaiden raskaita tilanteita. Ihmisen stressiherkkyyteen vaikuttavat yksilön henkilöhistoria ja persoonalliset piirteet. Myötätuntostressin kohdalla stressin lähde on kuitenkin pääsääntöisesti työn sisältö. Myötätuntostressiä voidaan siis kutsua ensisijaisesti työperäiseksi olotilaksi. (Nissinen, 2012. 31.) Näin ollen on erityisen tärkeää, että työpaikalla myötätuntostressin ei ajatella olevan yksilön oma ongelma, johon vain yksilö voi vaikuttaa.

Myötätuntotytydytys on myötätuntostressin positiivinen puoli, jolloin työntekijä kokee itsensä osalliseksi asiakkaan traumaattiseen tilanteeseen, mutta hän myös kokee osavansa auttaa. Myötätuntotytydytys on ammatillinen olotila, jossa työntekijä kokee oman ammatillisuutensa riittäväksi asiakkaan auttamiseksi. Työntekijä kokee asiakkaan ilot ja surut myötäeläen, mutta pystyy näkemään toivoa toivottomassakin tilanteessa. Tämä aiheuttaa työntekijälle positiivisen työn imun. Myötätuntotytydytyksessä työntekijällä työn imu ja stressitila vaihtelevat, ja pitävät näin kuormituksen tasapainossa ja työkyvyn yllä. (Nissinen, 2012. 29-30).

Myötätuntouupumus on ensisijaisesti yhteisöllinen ilmiö. Se kehittyy vähitellen, kun myötätuntostressi pääsee jatkumaan pitkään ja työn emotionaalinen kuormitus jatkuu pitkään. Myötätuntouupumuksen oireita ovat muun muassa jatkuvat mielikuvat asiakkaiden kertomuksista ja mahdolliset pakkomielleet tietyn asiakkaan auttamiseen, pelkojen lisääntyminen asiakastyössä, työyhteisön avusta kieltäytyminen, eristäytyminen yksityiselämässä sekä mahdolliset itselääkinnät ja addiktiot. Myötätuntouupumus aiheuttaa usein myös työntekijässä ahdistuneisuutta, turhautumisen ja vihan tunteita, keskittymisen puutetta sekä fyysisiä stressireaktioita. Töissä työntekijän työmotivaatio ja työmoraali saattavat laskea, empatiakyky laskee, kyynisyys työtä kohtaan lisääntyy ja poissaolot saattavat lisääntyä. (Nissinen, 2007. 32-33.) Myötätuntostressistä palautuminen on usein haastavampaa kuin normaalista työuupumuksesta. Tämä johtuu siitä, että myötätuntouupumuksen taustalla on työntekijöiden kokemat ihmissuhteista syntyneet emotionaaliset paineet. Näin ollen myötätuntouupumuksen hoidossa on erittäin tärkeää kiinnittää huomiota työntekijän mielen ja ihmissuhteiden hoitoon. (Nissinen, 2012. 32.)

Sijaistraumatisoituminen korostaa työntekijän tunteisiin liittyviä reaktioita, heidän käsitellessään asiakkaiden kokemia traumaattisia kokemuksia. Sijaistraumatisoituminen on seurausta auttamistyön sisällöstä. Sijaistraumatisoituminen on hidas prosessi, jossa työntekijän kokemusmaailma, ihmissuhteet ja elämän merkitykset muuttuvat. Työntekijän kokemusmaailma muuttuu väkisin, kun hän kuuntelee päivittäin asiakkaiden traumaattisia kokemuksia ja näin ollen työntekijä joutuu kohtaamaan asiakkaan kärsimystä, olemaan empaattinen ja kohtaamaan pahuutta. (Nissinen, 2007. 140.) Sijaistraumatisoituminen voi muuttaa turvakotityöntekijän ajatusmaailmaa esimerkiksi, sillä tavalla, että työssä koettu ”pahuus” ikään kuin normalisoituu, jolloin vakavastakin väkivallasta ja asiakkaan traumaattisista kokemuksista tulee työntekijän päässä ”normaaleja” päivittäisiä asioita. Sijaistraumatisoitumisessa työntekijän oma ajatusmaailma saattaa muuttua radikaalisti, kun kuuntelee asiakkaan epätoivoista tilannetta. Työntekijä voi alkaa tuntemaan samoja tunteita asiakkaan kanssa, kuten pelkoa, epävarmuutta ja turvattomuutta. Sijaistraumatisoitumisen takia työntekijä ei välttämättä enää koe mahdollisuutta kontrolloida omaa elämäänsä ja alkaa kyseenalaistamaan asioita, jotka olivat itsestäänselvyksiä ennen. (Nissinen, 2007. 141-142.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 4.1 Tutkimuksen aihe ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mistä työn piirteistä ja asioista turvakodin työntekijät kokevat kuormitusta ja millä tavalla. Tutkimuksessa kartoitettiin myös työntekijöiden omia sekä työpaikan tarjoamia keinoja psyykkisen kuormituksen hallitsemiseen. Tutkimuksen tavoite oli saada turvakodin työntekijät pohtimaan omaa ja työyhteisönsä psyykkistä kuormitusta. Tavoitteena oli myös tuoda tutkimukseen osallistuvalla turvakodille mahdollisia kehitysehdotuksia psyykkistä kuormitusta aiheuttavien tekijöiden vähentämiseksi, sekä uusia työntekijöiden ehdottamia keinoja kuormituksen hallintaan.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadulliseen tutkimukseen päädyttiin, sillä siinä painotetaan tutkimuksen laatuun, eikä niinkään tutkittavien tai haastateltavien määrään. (Hirsjärvi ym. 2009, 135.) Kvalitatiivinen tutkimus perustuu usein kokemukseen, luonnollisuuteen ja ainutlaatuisuuteen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoituksen mukaisesti, eikä satunnaisesti (Hirsjärvi ym. 2009. 164.)

Turvakodilta psyykkinen kuormitus tuli yhtenä ehdotuksena opinnäytetyön aiheeksi. Tutkimuksen aihe tarkentui keskustelussa turvakodin työntekijän kanssa turvakotityön luonteesta. Kiinnostuin siitä, kuinka rankkaa työskentely turvakodissa on ja kuinka työntekijät pystyvät olemaan ottamatta asiakkaiden rankkoja kokemuksia itseensä. Päätimme yhdessä turvakodin työntekijän kanssa, että psyykkinen kuormitus on hyvä aihe tutkimukselle ja tuo turvakodille varmasti arvokasta tietoa aiheesta. Tämän jälkeen opinnäytetyön aiheen sopiminen varmistettiin myös turvakodin johtajalta, joka piti aiheita myös tärkeänä. Koin aiheen myös itse tärkeänä omaa tulevaa työelämää varten, sillä oman kuormituksen hallinta on erityisen tärkeää, kun työskentelee rankkoja kokemuksia kokeneiden ihmisten kanssa.

Tutkimuskysymykset, joihin tässä tutkimuksessa haettiin vastauksia ovat seuraavat.

1. Mitä psyykkinen kuormitus on turvakotityössä?
2. Miten psyykkinen kuormitus ilmenee turvakotityössä?
3. Mitkä tekijät aiheuttavat psyykkistä kuormitusta turvakotityössä?



4. Millaisia keinoja työntekijöillä ja työpaikalla on psyykkisen kuormituksen hallintaan?

#### 4.2 Tutkimusmenetelmä ja tutkimusaineiston analyysi

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui haastattelu ja haastattelumenetelmänä tutkimuksessa käytettiin puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua, joka on strukturoidun ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelu sopi hyvin tutkimusmenetelmäksi, koska siinä on tiedossa jo haastattelun aihe ja alustavat kysymykset, mutta haastattelu tilanteessa annetaan varaa kysymysten muokkaamiselle ja kysymysjärjestyksen muuttumiselle. (Hirsjärvi ym. 2009. 208.) Tämä antoi joustoa haastattelutilanteessa ja mahdollisuuden saada lisätietoa haastateltavalta lisäkysymysten muodossa.

Haastattelujen jälkeen äänitteet kuunneltiin monesti läpi ja tulokset litteroitiin yksitellen. Yksi haastattelu oli tehty kirjallisesti haastateltavan pyynnöstä ja tämän haastattelu muunnettiin digitaaliseen muotoon. Tämän jälkeen vastaukset lajiteltiin haastattelukysymysten perusteella omiin lokeroihinsa, jotta vastauksista oli helpompi hahmottaa yhden kysymyksen vastausten erot ja yhtäläisyydet. Haastattelun ensimmäisellä kysymyksellä haettiin vastausta ensimmäiseen tutkimuskysymykseen eli mitä psyykinen kuormitus on turvakotityössä. Ensimmäinen kysymys kartoitti työntekijöiden omia ajatuksia psyykkisestä kuormituksesta. Toisella tutkimuskysymyksellä haettiin vastausta siihen, miten psyykinen kuormitus ilmenee turvakotityössä. Tähän pyrittiin hakemaan vastausta kolmannella haastattelukysymyksellä, jossa tiedusteltiin psyykkisen kuormituksen ilmene mistä ja kokemista. Kolmas tutkimuskysymys haki vastausta siihen, mitä psyykkisiä kuormitustekijöitä turvakotityö sisältää ja vastausta tähän haettiin haastattelun toisella kysymyksellä psyykkisiin kuormitustekijöihin liittyen. Neljäs tutkimuskysymys haki vastausta siihen millaisia keinoja työntekijöillä itsellään ja työpaikallaan on psyykkisen kuormituksen hallintaan. Näitä asioita kysyttiin haastattelun viimeisissä kysymyksissä.

Tulosten analysointiin käytettiin teemoittelua. Teemoittelun tarkoituksena oli nostaa analysointivaiheessa tarkasteltavaksi sellaisia aineistosta nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä useammalla haastateltavalla. Teemoittelussa teemat pohjustuvat usein teemahaastattelussa olleisiin teemoihin. (Hirsjärvi ym. 2009, 173.) Kun vastaukset oli jaettu teemoihin teemahaastattelussa olleiden haastattelukysymysten perusteella, koottiin kaikki saman kysymyksen vastaukset allekkain. Tämän jälkeen yhtenevät vastaukset poimittiin kustakin teemasta. Samoja vastauksia ryhmiteltiin myös omaan "laatikkoon" pääteeman

alla. Teemoittelussa analysoinnista esiin nousseet teemat perustuvat tutkijan omiin tul-  
kintoihin haastateltavien sanomisista. (Hirsjärvi ym. 2009, 173.) Jatko analysointi ja uu-  
det teemat perustuivat tutkijan mielipiteeseen siitä, ketkä haastateltavista olivat vastan-  
neet samalla ja ketkä eri tavalla.

#### 4.3 Tutkimusprosessi

Tutkimusprosessi lähti liikkeelle loppusyksyllä 2018 keskustelussa turvakotityöstä  
turvakodin työntekijän kanssa harjoittelupaikkaan liittyen. Samalla keskustelunaiheeksi  
nousi mahdollisuus opinnäytetyön tekemiseen heille. Turvakodilta tuli muutamia ideoita  
opinnäytetyön aiheeksi, mutta lopulta päädyttiin turvakodin kanssa yhdessä psyykkiseen  
kuormitukseen, koska se koettiin tärkeimmäksi aiheeksi. Aiheen valinnan jälkeen  
kartoitettiin tarkemmin, onko tutkimus mahdollista tehdä tästä aiheesta. Turvakodin  
johtajaan otettiin yhteyttä ja hänen kanssaan sovittiin tutkimusluvasta ja tarkennettiin  
tutkimussuunnitelmaa.

Haastatteluun osallistuvat työntekijät saatiin yhteistyössä turvakodin ohjaajan kanssa,  
joka oli alustavasti kysellyt työntekijöiden halukkuutta osallistua haastatteluun  
tutkimukseen liittyen. Työntekijä lähetti vapaaehtoisten työntekijöiden  
sähköpostiosoitteet tutkijalle, jotta haastateltaviin pystyttiin ottamaan yhteyttä  
haastatteluun liittyen. Työntekijöiden sähköpostiosoitteisiin lähetettiin infokirje  
opinnäytetyöstä ja mahdollisuudesta osallistua tutkimukseen. Infokirjeessä pyydettiin  
vastaamaan sähköpostiin, jos haluaisi osallistua haastatteluun. Kun kahdeksan  
vapaaehtoista työntekijää oli saatu haastateltavaksi, alettiin suunnitella haastattelujen  
ajankohtia niin, etteivät ne vaikuttaisi työntekijöiden työntekoon. Työharjoittelun alettua  
haastatteluja sovittiin työpäivien ajalle. Haastatteluun osallistui kahdeksan turvakodin  
työntekijää, joista seitsemän oli turvakodin ohjaajia ja yksi lähiesihenkilönä toimiva  
vastaava sosiaalityöntekijä. Haastattelut suoritettiin 18.2-1.3.2019 välisenä aikana ja  
haastattelujen litterointi sekä prosessointi alkoi sitä mukaan, kun haastatteluja tuli tehtyä.

Pohjana haastattelulle toimivat psyykkiseen kuormitukseen liittyvät  
haastattelukysymykset, joita pystyi muokkaamaan teemahaastattelun mukaisesti  
lisäkysymyksillä haastattelun edetessä tarpeen mukaan. Haastattelukysymyksiä  
suunnitellessa pyrittiin saamaan kysymyksistä mahdollisimman selkeät, jotta ne  
vastaisivat tutkimuskysymyksiin. Kysymyksiä ei haluttu myöskään olevan liikaa, jotta  
tutkimuksen pääpointti pysyisi selkeänä.

## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 5.1 Turvakodin työntekijöiden näkemys psyykkisestä kuormituksesta

Ensimmäiseksi tutkimuksessa selvitettiin, mitä työntekijät ajattelevat psyykkisen kuormituksen olevan ja tietävätkö he ylipäänsä, mitä se tarkoittaa. Ensimmäisessä haastattelukysymyksessä työntekijöiltä kysyttiin, mitä psyykkinen kuormitus tarkoittaa heidän mielestään omassa työssään. Kaikille haastateltaville (8/8) käsitteenä psyykkinen kuormitus oli tuttu. Kysymys oli kuitenkin laaja ja moni (6/8) vastasi siihen hieman kysymyksen vierestä, luetellen jo itselleen kuormittavia tekijöitä. Kaikkien haastateltavien vastauksessa kuitenkin ilmi, että pääasiallinen kuormitus syntyi asiakastyöstä ja niistä rannoista aiheista, joita työssä johtuu kohtaamaan. Tässä vaiheessa muutama (3/8) työntekijä mainitsi, että heidän mielestään kriisityö oli jo itsestään sellaista, että siinä kuormitusta syntyy väkisin. Eräs haastateltava jopa mainitsi kuormituksen olevan normaalia ja kuvasi sopivan kuormituksen rajan menevän siinä, kun työasiat alkavat seurata kotiin asti.

*”Kaikki mikä liittyy kriisityöhön kohtaamiseen ja asiakkaan hätään. Asiakkaat toivovat paljon vastauksia, joihin ei ole antaa vastausta. Kuormittavaa tietty myös se, että täytyy tietää niin paljon asioita. Kiirettä on paljon välillä ja sit asioiden priorisointi.” H4*

*”Kriisi ja väkivaltatyö on itessään rankkaa työtä. On se työminä, mutta jotkut caset kolahtaa enemmän kuin toiset. Se riippuu siit omasta mielentilasta se, että jotkin asiakasjutut kolahtaa.” H7*

*”Kuormitus on normaalia tässä työssä, mutta ei normaalia, jos jatkuu kotonakin omia asioita tehdes.” H8*

Tämän lisäksi haastateltavat mainitsivat paljon työn ominaispiirteitä sekä konkreettisia työtehtäviä, jotka aiheuttavat kuormitusta. Nämä kuuluvat kuitenkin enemmän psyykkisesti kuormittaviin tekijöihin, joita käsitellään enemmän seuraavassa kohdassa. Psyykkistä kuormitusta kuvattiin paljon sen ilmenemisen perusteella. Eräs työntekijä kuvasi, että psyykkinen kuormitus voi näkyä eri lailla tai tarkoittaa eri ihmisille eri asiaa. Psyykkisen kuormituksen mainittiin myös johtuvan monista ei tekijöistä. Työntekijät kuvasivat, että psyykkinen kuormitus näkyy työntekijässä erilaisina tunteina, keskittymiskyvyn

puutteena ja väsymisenä. Eräs työntekijä kiteytti vastauksen seuraavasti ottaen psyykkisen kuormituksen käsityksen laajasti huomioon.

*”No siis kaikki tapahtumat työpäivän aikana aiheuttavat työntekijässä jonkun tunteen. Kielteiset tapahtumat kielteisiä tunteita ja positiiviset hyviä reaktioita. Se saattaa näkyä ilottomuuden lisääntymisenä... ja ärtyneisyyden, alakuloisuuden ja väsymisen lisääntymisenä. Mä aattelen sitä, että kaikki työpäivän aikana tapahtuva voi aiheuttaa psyykkistä kuormitusta. Hyvä mittari on se, et missä kunnossa olet aamulla verrattuna, kun pääset töistä. Kaikki mikä kuormittaa mieltä voi kuormittaa myös kehoa.” H1*

Osa haastateltavista (3/8), mainitsi psyykkisen kuormituksen olevan stressiä. Psyykkisen kuormituksen kuvattiin olevan ei tavallista väsymystä ja asiakas tilanteiden viemistä kotiin. Eräs työntekijä kuvasi psyykkisen kuormituksen prosessin niin, että se lähtee stressistä ja päättyy lopulta työuupumukseen.

*”Se on niinku voimakasta stressiä, joka ei lähde pois, kun lähdet töistä. Tää on kuitenkin raskasta ja vaativaa työtä. Ajattelen, että niinkun stressista tulee sit burn out ja sellasta uupumusta ja esimerkiksi sitte taas jollain työhön kyynistymistä.” H8*

*”Kai sitä vois kuvata niinku työstressinä.” H3*

*”Rasitusta ja sellaista ei tavallista väsymystä työpäivän jälkeen. Kun kuormitus jatkuu pitkään, siitä tulee pysyvä rasitustila. Se on sellasta jatkuvaa stressiä myös niinku työasioista.” H5*

Esimiesasemassa oleva työntekijä toi asiakastyön lisäksi kuormittaviksi tekijöiksi viimekädessä vastuussa olemisen sekä vastuun henkilöstöstä ja henkilöstön hyvin voinnista. Ennen vastausta hän tarkensi myös kysymystä, että mitä siis psyykkinen kuormitus hänelle itselleen merkitsee ja kertoi, että esimiesasemassa olevana kuormitus on tietysti hieman eri asioista johtuvaa kuin ohjaajan työssä toimivilla. Haastattelussa hän painotti myös sitä, että psyykkinen kuormitus ilmenee paljon myös siinä, ettei aina itse pääse purkamaan asioita ajallaan, koska esimiehenä joutuu ottamaan muiden huolia ensin vastaan.

*”Psyykkistä kuormitusta voi kokee kolmella tasolla. Ensin on tietty tää asiakastyö ja siitä johtuvat asiat kuten myötätuntuupumus ja sijaistraumatisoituminen. Se saattaa olla aika huomaamatonta. Sitten on tää niin sanottuna ”pahiksena toimiminen”, oon aina viimekädessä vastuussa ja se, joka joutuu asiakkaalle ne ikävät asiat ilmottaa tai päättään jakson lopetuksesta. Sit tietty esimiehenä oloon kuuluu tää henkilöstöpuolesta vastuun ottamine. Pitää pitää huolta ettei muut kuormitu, mut sit ois tietty hyvä välillä miettii ettei ite kuormitu liikaa. En voi purkaa omia huolia vastaavasti työntekijöille.” H2*

## 5.2 Psyykkisesti kuormittavat tekijät turvakotityössä

Tutkimuksessa selvitettiin myös, mitä kuormitustekijöitä turvakodissa tehtävä työ sisältää työntekijöiden mielestä. Tässä vaiheessa lähes kaikki työntekijät (7/8) olivat tuoneet haastattelussa ilmi sitä, että jo työn luonne itsessään on kuormittavaa. Tuloksista tuli myös ilmi, että tähän liittyi asiakkaiden vaikeat kokemukset ja niiden kanssa työskentely joka päivä. Erityisesti lapsiin kohdistunut väkivalta kosketti useaa (3/8) työntekijää. Vastauksista selvisi, että turvakotityö on hyvin vaihtelevaa, eikä siinä pysty vaikuttamaan tai suunnittelemaan päivän aikataulua. Nämä ovat työn luonteen kannalta erittäin kuormittavia tekijöitä. Tähän liittyen vastauksissa tuli ilmi myös jatkuva kiire, joka on usein turvakotityössä läsnä. Yksi haastateltavista mainitsi, että vuorotyö voi olla omalla tapaansa voimavara, sillä se varmistaa, että saa omaa vapaa aikaa kotona tai kuormituksen lähde, jos oma arki on vaikea sopeuttaa vuorotyön rytmiin.

*”Todella vaihteleva työnluonne. Joskus ei oo yhtään asiakasta ja joskus 3 uutta perhettä päivässä. No ja sitten on tietty kiire. Joskus työtehtävät vaihtuu lennosta. Vien roskia ja vauva kainalossa, ja sitten tule vielä kriisipuhelu.” H3*

*”Henkilökohtaisessa elämässä tykkään, että hoidan ensin tehtävät ja sitten rentoudun. Täällä ei pysty rentoutumaan. Joskus asiakas kertoo asioita, joita haluaa saada tehdyksi, mutta aina ei pysty auttamaan. Ja tällöin asiakas saattaa suuttua, kun apua ei saa silloin kun haluaa.” H3*

*”Mun mielestä se on jo osa kuormitusta, kun joutuu sopeutumaan päivän rytmiin.” H6*

Neljä (4/8) haastateltavista toi ilmi sitä, että asiakkaat tulevat hyvin nopeasti ”iholle” ja vaativat paljon huomiota. Tällä tarkoitettiin joidenkin asiakkaiden jatkuvaa huomion hakua ja jatkuvaa keskustelun tarvetta. Usein asiakkaat tuovat asioitaan niin kiihkeästi esille, että työntekijästä voi tuntua, ette asiakas ylittää työntekijän rajat. Tällöin työntekijän olisi tärkeää osata rajata oma alue ja tila, ettei asiakas pääse ”ihon alle”.

*”Se on raskast, jos on tosi paljon asiakkaita. Asiakkaat tulee tosi iholle.”*

*H7*

*Välil tuntuu et oma tila rikkoontuu siinä, kun jokkut asiakkaat on tosi päällekyäviä.” H5*

Osa haastateltavista (3/8) puhui työssä kohdatusta pahuudesta ja siihen suhtautumisesta. Tuloksista tuli ilmi, että ajateltiin, että työssä kohtaama pahuus normalisoituu ja työntekijä alkaa pitää väkivaltaa normaalimpana kuin se onkaan. Pidempään alalla töitä tehneet toivat erityisesti ilmi, että mitä kauemmin työtä teki, sitä helpompi asiakkaiden kokemaa väkivaltaa oli käsitellä. ”Pahuuden” oppi ikään kuin hyväksymään.

*”Kun työtä tekee jatkuvasti, elämäkuva vääristyy, kun kohtaa päivittäin vakivallan kohdanneita. Väkivalta ikään kuin normalisoituu ja saastuttaa itseä sisältä.” H5*

*”Kyl me tääl kohdataan tietynlaista pahuutta päivittäin...” H7*

*”Ne on pahoja asioita mitä välillä täällä joutuu kohtaan ja sit sen huomaa, et mitä kauemmin on ollut töissä niin ne ei tunnukkaa enää nii pahoilta.”*

*H1*

Haastattelussa selvitettiin myös, mitkä tekijät aiheuttavat turvakodin työntekijöille eniten psyykkistä kuormitusta. Vastaus vaihteli hyvin paljon työntekijäkohtaisesti. Osalla eniten kuormitusta toivat tapaukset, joissa esimerkiksi lapsia oli pahoinpidelty tai väkivalta oli muuten ollut todella rajua ja tilanne tuntui raskaalta. Rankimmaksi tapaukseksi kolme (3/8) työntekijää mainitsivat väkivaltatilanteet, joissa lapsi oli ollut osallisena. Yhdenä kuormitukseen vaikuttavana tekijänä eräs työntekijä mainitsi, että tilanteet, joihin on omassa elämässä jotain vertailtavaa tai samanlaista, tuntuvat usein kuormittavimmilta.

*”Itsellä lasten tilanteet aiheuttavat kuormitusta. Tai sit jotkut yksittäiset vaativimmat asiakkaat. Lasten tilanteet kuormittavat kuitenkin eniten esim.*

*jos tulee joku kiireellinen sijotus ja lapsi haetaan vuoron aikana. Aika rankkoja tilanteita.” H1*

*”Lapsiin kohdistuneet seksuaalirikokset on pahimpia tai sitten jos omassa elämässä jotain kosketuspintaa johonkin tilanteeseen, niin voi herättää omia tunteuksia. Esimerkiksi jos asiakkaalla omien lasten ikäisiä lapsia, tulee usein vertailtua liikaa.” H7*

Osan (2/8) mielestä taas asiakastapaukset eivät niinkään tuoneet kuormittavuutta työhön vaan nimenomaan äkilliset tilanteet ja työtehtävien kasaantuminen yhteen hetkeen lisäsivät kuormituksen tunnetta. Yhden haastateltavan mielestä eniten kuormitusta ja stressiä aiheutti kaikki tekninen osaaminen, jota työssä vaaditaan.

*”En koe kuormittuvani paljoa tästä työssä. Siihen tavallaan tottuu ja itässä sellaisia ominaisuuksia, etten niin helposti kuormitu. Osaan rajata. Kuormittaa enemmän ehkä kiireestä johtuvat asiat. Unohtunut tehdä joku työasia. Tai niin kuin kaikki työtehtäviin liittyvät asiat.” H6*

### 5.3 Psykkisen kuormituksen kokeminen ja ilmenemismuodot

Yhtenä tavoitteena haastattelussa oli selvittää, kuinka moni työntekijä kokee psyykkistä kuormitusta. Seitsemän (7/8) työntekijää vastasi kokevansa psyykkistä kuormitusta. Kuormitusta kokeneista neljä (4/7) kuitenkin mainitsi, että kuormituksen kokeminen on hyvin vähäistä tai johtuu pääasiassa työtehtäviin, niiden päällekkäisyyteen ja kiireeseen liittyvistä asioista, eikä niinkään rankoista asiakaskertomuksista. Loput kolme (3/7) kertoivat, että kuormitusta aiheuttaa kiireen lisäksi rankat asiakas tilanteet, jotka saattavat päästä ihon alle, jos ei osaa pitää omia suojausjauksia yllä.

*”Koen aika paljonkin välillä. Ite kuvittelee tuntevansa itsensä, mutta aina yllätty miten reagoi johonkin tilanteeseen.” H2*

*”Kyllä sitä tulee koettua. Ite olen ehkä vähän perfektionisti. Nykyään pysyy hyväksymään työn luonteen, että kaikki jää aina kesken. Ei tule vaadittua enää itseään liikoja.” H3*

Yksi työntekijä (1/8) kertoi haastattelussa kysyttäessä, ettei koe psyykkistä kuormitusta työssään enää ollenkaan. Hänen mielestään työ ole itsessään muutenkaan kuormitta-

vaa ja heillä on työpaikalla asiat tällä hetkelle niin hyvin, ettei kuormitusta synny. Lisäksi hän sanoi, että on kokenut toisessa työssä jo niin pahoja asiakaskertomuksia, ettei täällä ole tullut vastaan mitään pahempaa.

*”Vaikee kyllä nyt sanoa. Aluksi saattoi olla enemmän kuormittunut, kun olin vähän ulkona työtehtävistä. En usko, että se näkyi muille. En oo pitkään aikaan kokenut kuormitusta. Homma toimii hyvin ja tiimissä voidaan jakaa asioita päivittäin, en keksi mitään asiaa mikä ei täällä toimisi.” H6*

Haastatteluissa selvitettiin myös, miten kuormitus ilmeni eri työntekijöillä niin töissä kuin vapaa-ajalla. Haastateltavista kaikki kuormitusta kokeneet (7/8) kertoivat kuormituksen ilmenevän heillä eri tavoilla. Viisi työntekijää (5/8) mainitsi, että töissä kuormittavat tilanteet laukaisevat ylivireys tilan. Työntekijät (2/8) mainitsivat myös mielialasta tulevan hieman poissaoleva, ärtynyt ja hermostunut. Yksi työntekijä (1/8) mainitsi, että kuormittavan tilanteen ollessa töissä työtehtäviin on vaikea keskittyä ja monta tehtävää jää kesken.

*”Jos asiakas hysteerinen, itse menee helposti myös ylivireyteen. Oman vireystilan hallinta kuitenkin suht hyvä.” H4*

*”Näky hermostuneisuutena ja ylikierroksilla olemisena. Aloitan paljon hommia, mutta kaikki jää kesken.” H3*

Vapaa-ajalla kuormitusta koki haastattelun perusteella neljä (4/8) työntekijää. Useat saivat kuitenkin, etteivät sinänsä koe kuormitusta, mutta välillä jokin asia saattaa jäädä mieleen pyörimään vielä työpäivän jälkeenkin. Kaikki vapaa-ajalla kuormitusta kokevat mainitsivat, että usein työasiat tulee pyöriteltyä jo työmatkalla, mutta joskus ne tulevat kotonakin mieleen. Kaksi (2/8) työntekijöistä mainitsi, että kuormitus saattaa ilmetä heillä seuraavan työpäivän miettimisenä ja murehtimisena jo edellisenä iltana. Haastatteluissa tuli myös ilmi, että psyykkinen kuormitus ilmenee osalla vapaa-ajalla työasioiden tulemisella uniin. Eräs työntekijä mainitsi myös, että kotona saattaa olla jatkuva väsymys, mutta uni ei vain silti tule jatkuvan ylivireyden takia. Yksi työntekijä mainitsi myös, että jatkuva kuormitus töissä asiakkaiden tilanteita kuunnellen vähentää omaa sosiaalisuutta vapaa-ajalla. Tällöin ei enää jaksaa kuunnella esimerkiksi kaverien parisuhdeongelmia, kun on töissä ollut asiakkaiden suhteita käsittelemässä koko päivän. Kaksi (2/8) haastateltavista mainitsi, että ajatukset tulevat yleensä illalla tai rauhallisena hetkenä mieleen, jolloin alkaa pohti jotain asiakas tapausta tai seuraavaa työpäivää.



Toisaalta kolme (3/8) työntekijöistä mainitsi, että usein vapaa-ajalla ja kotona on niin kiire omien asioiden ja perheen kanssa, etteivät edes työasiat kerkeä tulemaan mieleen.

*”Jos työpäivä katkeaa sillain, että joku asia jää kesken sitä usein pyörittelee vähintään työmatkan. Harvemmin nykyään kotona tulee mietittyä. Joskus illalla saattaa miettiä, jos tietää, että seuraavasta päivästä tulossa kiireinen.” H3*

*”Ei tule ajatuksia lasten kanssa tai muissa omissa touhussa. Jos hiljainen hetki, niin ajatukset helposti harhautuvat työasioihin.” H2*

*”Arki lasten kanssa vie ajatukset nopeasti pois. Lapset pitää maan pinnalla. Ei oikein tilanteita mieti kotona, mutta jos unohtanut tehdä jotain niin joo. Välillä uniin sekottuu työjuttuja.” H7*

Haastatteluissa tuli myös ilmi, että kuormituksen kokeminen on ollut osalla haastateltavista hyvin erilaista työsuhteen alussa verrattuna nykyhetkeen. Alussa kuormitusta aiheuttivat lähinnä uusi työ ja siinä olevat tehtävät ja stressi siitä, että muistaako tehdä kaiken ja tekeekö kaiken oikein. Kaksi haastateltavista (2/8) mainitsi myös, että asiakastilanteet saattoivat ennen jäädä pyörimään enemmän päässä ja asiakkaiden päätöksiä oli vaikea hyväksyä. Työ kokemuksen myötä näitä tilanteita on kuitenkin oppinut hyväksymään. Yksi (1/8) työntekijä mainitsi myös, että alussa stressasi kauheasti siitä, jos unohti tehdä jonkun työtehtävän tai asiakkaan pyytämän asian. Nykyään sen suhteen on kuitenkin helpompi suhtautua, eikä siitä tulekaan paniikkia, koska voi luottaa seuraavana vuoroon tulleen työntekijän hoitavan asian. Kuormitusta kokevista työntekijöistä kolme (4/7) työntekijöistä mainitsi, ettei koe psyykkistä kuormitusta töihin liittyen enää kotona. Siihen kaikki mainitsivat syyksi työkokemuksen ja sen, että heillä on jo hyviä keinoja jo kuormituksen hallisemiseksi.

*”Ennen mietin välillä asiakkaiden päätöksiä elämän suhteen. Nykyään osaan hyväksyä, että se on heidän elämää.” H4*

*”Alkuaikoina pompahti paljon työasioit mieleen, kun menin kotiin ja sitten stressasin niistä, kun olin esim. olin unohtanut viedä asiakkaalle uuden pyyhkeen.” H3*

*”Tänä päivänä ei vaikuta enää kotona. 15 v sitten vaikutti ja vastaukseni olisikin ollut hyvin erilainen. Mul ei ollut keinoja kuormituksen hallitsemiseen silloin.” H1*

#### 5.4 Suojakeinoja ja parannusehdotuksia psyykkisen kuormituksen hallintaan

Haastatteluissa selvitettiin, mitä suojakeinoja työntekijöillä on itsellään psyykkisen kuormituksen hallintaan niin töissä kuin kotona. Vastaukset olivat toisaalta hyvin erilaisia, vaikka monia samoja keinojakin löytyi. Töissä psyykkisen kuormituksen hallintaan vastaus, jonka lähes jokainen haastateltava (6/8) vastasi oli työkavereiden kanssa asioiden puhuminen ja erityisesti rapsa hetket eli joka päivä oleva tunnin mittainen purku työntekijöiden kesken päivän tapahtumista ja asiakastilanteista. Kuormittavien tilanteiden purkua työpaikalla pidettiin hyvin tärkeänä. Kaksi (2/8) työntekijöistä toi kuitenkin ilmi sitä, että purkaessa omaa kuormitusta on tärkeää kuitenkin ottaa huomioon omien työkavereiden kuormitus tästä.

*”Tärkeintä töissä heti keskustelu kuormittavan tilanteen jälkeen, jolloin saa kollegalta ns. synninpäästön ”teit ihan oikein. Se helpottaa oloa kummasti.” H1*

*” Työkavereille puhuminen tärkeää. Vältän kuitenkin liikaa purkamista, koska mietityttää kuinka paljon voi puhua kuormittamatta heitä. Silloin oma kuormitukseni siirtyisi heihin.” H5*

Osa haastateltavista (4/8) mainitsi oman vireystilan tarkkailun, sen tunnistamisen ja säätelyn olevan erittäin tärkeä keino kuormituksen hallinnassa. Myös tietoista rauhoittamista ja rentoutumisharjoituksia mainittiin kerran. Taukojen merkitys oli kuormituksen hallinnan kannalta suuri ja viisi (5/8) haastateltavasta sanoi tauoilla ja niiden pitämisellä olevan suuri merkitys ja niistä oli tärkeä pitää kiinni. Kolme (3/8) haastateltavista vastasi myös asioiden kirjoittamisen ja post-it lappujen käyttämisen hyväksi. Yksi työntekijä kuvasi, että siinä saa siirrettyä kuormittavat tehtävät paperille ja ulkoistettua pään sisältä. Toinen työntekijä taas kertoi asioiden ylös kirjoittamisen tuovan tietyn laista hallinnan tunnetta työskentelyyn.

Yksi työntekijä luetteli myös keinoja, joita hän on joskus työsuhteen alussa käyttänyt ja todennut ne toimiviksi psyykkisen kuormituksen hallintaan. Hän ja kaksi muuta haastateltavaa (3/8) olivat sitä mieltä, että tarkka raja oman ja työelämän välillä on tärkeää kuormituksen välttämiseksi. Oman itsensä ja työ minän rajaamiseen on hyvä tehdä tiettyjä konkreettisia rajoja. Yksi työntekijän kertoi haastattelussa, että pitää erikseen aina tiettyjä työvaatteita, jotta vapaa-aika rajautuu selkeästi työajasta. Muita keinoja ovat muun muassa pitää jotain tiettyä esinettä tai korua aina vain töissä. Korun pukeminen ja pois ottaminen symboloi näin töihin menemistä ja pois lähtemistä. Muita työpaikalle liittyviä psyykkisen kuormituksen hallintakeinoja, joita haastateltavat mainitsivat, olivat työtehtävien ajan tasalla pitäminen ja erityisesti kirjauksista huolehtiminen, etteivät ne jää ”roikkumaan”. Myös oman itsensä tunteminen ja menneisyyden tiedostaminen auttavat psyykkisesti kuormittavien tilanteiden hallitsemiseen. Yksi työntekijä puhui myös oman tiedon lisäämisestä työhön liittyen. Se auttaa käsittelemään ja ymmärtämään asiakkaiden tilanteita ja tapauksia aivan eri tavalla.

*”Oman toiminnan järkeily auttaa. Tiedonhankinta väkivaltaan ja kriisityöhön liittyvistä asioista sillä, kun on enemmän tietoa esim. väkivallan tekijöistä, on helpompi ymmärtää tapahtuneita. Asiakkaiden caset usein hyvin samanlaisia, miksi? Mikä kaava? Mua kiinnostaa saada tästä enemmän tietoa.” H8*

Vapaa-aika alkaa, kun päästään töistä kotiin. Kolme (3/8) työntekijöistä mainitsi omana suoja ja purkukeinonaan toimivan työmatka, jonka aikana saa purettua päivän tapahtumat. Myös pitkästä työmatkasta on hyötyä ja matkan aikana saa vaihdettua itsensä työminästä pois. Haastattelussa kaksi (2/8) työntekijää mainitsi, että henkilökohtaisen elämän ja työelämän välillä on suuri yhteys. Jos jommassa kummassa on jotain epätasapainossa, se saattaa vaikuttaa toiseen. Kolme (3/8) haastateltavista totesi myös, että yhtenä suojakeinoina oman elämäntilanteen tasapainoisuus vastapainona töiden kuormittavuudelle. He mainitsivat myös, että hyvä asiat omassa elämässä kuten lapset, omat harrastukset ja projektit tuovat tarvittavaa eroa ja iloa töiden ja siellä kohdatun pahuuden välille.

*” Pitkä kotimatka autolla jollon saa nollata ajatukset. Oma elämä on sillain järjestyksessä et se tuottaa vastapainoa työelämälle. Jos omassa elämässä ongelmia niin en tulevat myös töihin ja toisin päin. Sit pitää olla tietty hyvää mieltä tuottavia asioita omassa elämässä, harrastukset, perhe ja nii. Ne on niinku vastapainona tälle pahuudelle.” H1*

Yksin olemisesta haastatteluissa mainitsi myös kaksi (2/8) työntekijää. Yksin olo on tärkeää hetkeksi töiden jälkeen, jotta saa omaa aikaa ja pääsee palautumaan. Muita keinoja yksin tehtävänä kuormituksen hallintaan vapaa-ajalla olivat perustarpeet: ruoka, uni ja ulkoilu. Liikunnan mainitsi kolme (3/8) haastateltavaa, joista kaksi heistä kertoivat, että kaikista paras on, jos sitä saa harrastettua heti työpäivän jälkeen. Myös kirjoittaminen vapaa-ajalla oli kahden (2/8) työntekijän mielestä suojaava tekijä kuormitusta vastaan. Myös rentoutusharjoituksen mainittiin yhtenä menetelmänä.

*”Huomaan, että tykkään hirveästi yksin olosta. Jos vapaa ajalle on liikaa menoa ei vaan jaksa. Se on todella kuormittavaa. Palaudun parhaiten yksikseni. Tarpeeksi pitää nukkua ja nipistää omaa aikaa, jotta kerkiää ajoissa nukkumaan.” H3*

*”Siis kyl se on pakko olla työpäivän jälkeen hetki yksin. Ees se 30 minuuttii ennenkun menee oman perheen pariin touhottaan. Kerkiää palautuun eri lailla.” H7*

Haastattelussa selvitettiin myös kokevatko työntekijät, että heidän tulisi osata hallita omaa psyykkistä kuormitustaan paremmin ja onko heillä tähän mitään kehitysehdotuksia itselleen. Haastateltavista kuudesta (6/8) työntekijästä oli parannusehdotuksia oman kuormituksensa hallitsemiseksi. Loput kaksi (2/8) työntekijää olivat sitä mieltä, että heillä on aika lailla kaikki keinot käytössä, eivätkä kokeneet ainakaan tällä hetkellä tarvitsevansa uusia keinoja psyykkisen kuormituksen hallintaan.

*”Työ antaa, vaikka ottaakin enemmän. Mut eipä oikeestaan. Aika paljon keinoja käytössä, joita neuvoo asiakkaillekin.” H8*

*”Kaikki keinot oikeestaan ovat jo käytössä. Eri asia oman elämän suhteen. Mutta aina tietty voi yrittää paremmin, ettei vie asioit töistä kotiin tai kodista töihin.” H4*

Vaikka tauot olivat työntekijöiden mainitsema yksi voimavara, kolme (3/8) työntekijää silti mainitsi tauoista kiinni pitämisen yhdeksi kehitysehdotukseksi oman psyykkisen kuormituksen vähentämiseksi. Muita asioita, joita haastateltavat mainitsivat suojakeinoiksi, mutta myös kehitysehdotuksiksi itselleen olivat riittävä uni, liikunta ja terveellisemmät ruokailutottumukset. Kaksi työntekijää painotti myös, että rajaamista työn ja

vapaa-ajansuhteen ei voi koskaan tehdä liian hyvin ja siitä on hyvä tietyn väliajoin muistutella itseään. Yksi työntekijä mainitsi myös kuormituksesta vielä avoimemmin puhumisen työyhteisössä, vaikka painottikin että tällä hetkellä se toimiikin hyvin luottamuksellisen ilmapiirin ansiosta. Tähän liittyen yksi työntekijä sanoi, että olisi tärkeää osata ja uskaltaa myöntää omat rajat ja jaksaminen myös muulle työyhteisölle. Yksi työntekijä mainitsi haastattelussa myös omasta elämästä kuormittavien asioiden karsimisen.

*”Rehellisemmin vois kans myöntää, jos saan liikaa työtehtäviä, ettei ota kaikkea vastaan tai uskaltaa sanoa ääneen, jos joku stressaa.” H3*

*”Kohtuu hyvä tilanne tällä hetkellä, mutta aina löytyy kehittämisen varaa. Esim. fyysinen terveys ja kunto ja yleinen painonhallinta, vaikuttavat kuormitukseen. Sillä saralla riittää töitä. Kaiken kaikkiaan muuten hyvä työkyky. Sit semmoista ylimääräisten vastuiden karminen elämästä pitäisi lähiaikoina tehdä.” H1*

Muita yksittäisiä ehdotuksia oman psyykkisen kuormituksen hallitsemiseksi paremmin olivat suunnitelmallisempi työote, töistä ajoissa lähteminen, asioiden priorisointi ja vain yhteen asiaan keskittyminen kerrallaan sekä itsestä huolen pitäminen. Yksi työntekijä mainitsi myös loman tärkeyden, omasta hyvinvoinnista huolehtiessa. Myös omaan tasapainoon paluuseen toivottiin vahvistusta. Yksi työntekijä mainitsi tässä yhteydessä myös, että eikö ole epäreilua, että on kokonaan omalla vastuulla, miten pystyy hallitsemaan omaa kuormitustaan.

#### 5.5 Työpaikan tarjoama apu psyykkisen kuormituksen hallintaan sekä työntekijöiden kehitysehdotuksia psyykkisen kuormituksen vähentämiseksi

Viidennellä haastattelukysymyksellä haluttiin selvittää, millaista tukea työpaikka tarjoaa työntekijöiden mielestä psyykkisen kuormituksen hallintaan. Kaikki kahdeksan (8/8) haastatteluun osallistunutta työntekijää mainitsivat työpaikan tarjoavan työterveyspalveluja ja mahdollisuuden työterveyspsykologille, jos tarve tulee. Kaikki haastateltavat mainitsivat myös työnohjauksen 1 krt/kk säännölliseksi tueksi kuormituksen hallintaa. Vaikka kaikki mainitsivat työnohjauksen, vastauksissa oli eroja siitä, kuinka hyödylliseksi työntekijät työnohjauksen kokivat. Myös lähes kaikki työntekijät (5/8) mainitsivat käyneensä koko työryhmän kesken defusing-koulutuksen. Kolme (3/5) heistä kuitenkin

mainitsi, että menetelmä ei toimi heillä käytännössä ja se olisi hyvä siirtää jokapäiväisiin työpäivän rakenteisiin.

*”Defusing koulutus on käyty koko työryhmälle, ei käytetty kuitenkaan ja se pitäisi viedä rakenteisiin.” H2*

Keskeisimpänä haastatteluista tuli ilmi työntekijöiden luottamus ja tyytyväisyys työryhmään. Kaikki haastateltavat toivat ainakin, jossain kohtaa haastattelua ilmi tyytyväisyytään työryhmään. Tärkeintä työryhmässä oli heidän mukaansa avoimuus ja luottamus sekä se, että niin hyviä kuin huonojakin asioita pystyi jakamaan luottamuksellisesti ja kenenkään tuomitsematta. Tärkeinä pidettiin myös päivittäisiä tunnin mittaisia raportti hetkiä, jolloin päästiin purkamaan niin käytännön kuin asiakasasioitakin. Kolme (3/8) haastateltavista mainitsi raporttien tärkeyden työpaikan osallisuudessa kuormituksen hallintaan. Yleisesti toisille työntekijöille puhumisen mainitsi viisi (5/8) haastateltavasta.

*”Työnohjaukset ja on hyvä, että raportit on tunnin päivittäin. Niissä tulee käytännön juttuja ja sekin vähentää kuormitusta, kun saa suoraa puhua. Töissä puoli-vahingossakin puhutaan työntekijöiden kesken. Meillä on kaiken kaikkiaan tosi hyvä työporukka. Saa heti purettua, jos on jotain.” H3*

*”Hyvä työporukka, auttaa paljon. Todella hyvä luottamus, voin kertoa aina, jos jokin vaivaa. Aina puretaan tapahtumia päivän aikana. Hyvät ja huonot jutut pääsee purkamaan.” H7*

*”Työyhteisön vahvuus on, että voidaan puhua koska vain. Kaikki ymmärtävät sen.” H4*

Myös esimiesten toimintaa keuhuttiin ja neljän (4/8) työntekijän mielestä hyvä esimiestoiminta on yksi työpaikan tärkeimmistä kuormitusta vähentävistä tekijöistä. Haastatteluissa tuli ilmi, että esimiestoiminta ei ole ollut aina samanlaista, mutta tällä hetkellä siihen ollaan todella tyytyväisiä. Haastatteluissa tuli ilmi, että esimiehet ovat helposti lähestyttäviä ja he välittävät työntekijöiden hyvinvoinnista. Yksi työntekijä mainitsi myös, että tarpeen tullen esimiehiltä saa yksilökeskusteluaikaa, jos siihen on tarve ja se tuo turvallisuutta työyhteisöön.

*”Sit tietty meillä on tosi hyvät esimiehet tällä hetkellä. Hyvä johtaminen.” H4*

*”Aina kun tulee jokun tilanne niin saa heti juttelu-aikaa esimieheltä. Turvallisuutta luova tekijä täällä sisällä.” H8*

Muita haastattelussa ilmi tulleita työpaikan tarjoamia keinoja psyykkisen kuormituksen vähentämiseksi olivat erilaiset koulutukset, joita työpaikka tarjoaa aika ajoin työhön liittyvistä aiheista. Kaksi (2/8) työntekijää mainitsivat liikunta ja kulttuurisetelit, joita he saavat työpaikalta. Yksi työntekijä piti myös reiluna ja hyvänä heidän vuorokäytäntöjään. Hänen mielestään oli hyvä, että heillä oli neljä vuorotoivetta aina yhteen työvuorolistaan ja työvuorojen vaihtaminenkin oli työkaverin kanssa mahdollista joustavasti.

*”Meillon aina aika ajoin erilaisia koulutuksia. Viimeisimpänä mullon mieleen jäänyt sijaistraumatisoitumisesta ollut koulutus, johon osallistuin.” H5*

*”Sitten meillä on joustavasti neljä vuorotoivetta ja voi tarpeen tullen vaihdella vuoroja. Se on musta tosi hyvä” H3*

Tarkoituksena oli myös selvittää, millaisia kehitysehdotuksia työntekijät keksivät psyykkisen kuormituksen vähentämiseksi työpaikalla. Kahden (2/8) työntekijän mielestä työpaikka ei voi tällä hetkellä enää vaikuttaa psyykkisen kuormituksen vähentämiseen, sillä tilanne on tällä hetkellä niin hyvä. Toinen työntekijä kuvasi, että kuormitus jokaisen ihmisen subjektiivinen omassa päässä koettu kokemus ja näin ollen sen hallintaan ei voi kukaan muu vaikuttaa kuin ihminen itse. Toisesta työntekijästä kaikki toimi jo hyvin ja asiat, joita olisi voinutkin kehittää olivat niin pieniä, etteivät ne vaikuttaneet työntekoon.

*”Kiire osittain omassa päässä. Ne on subjektiivisia kokemuksia ja on jokaisen oma asia keksiä rajauskeinoja. Tähän valikoituu sellaisia työntekijöitä, jotka pystyvät hallitsemaan jatkuvaa kiirettä tai sitten, jos ei niin he eivät pysy kauaa.” H4*

*”No emmätiä, kaikki toimii jo. Tasapuolista kaikki hommat. Pikkuasioita ja käytäntöjä, joita ehkä voisi muuttaa. Muttei niin isoja, että vaikuttaisi työntekoon.” H6*

Neljä (4/8) työntekijää mainitsi haastattelussa, että yleistä keskustelua psyykkisestä kuormituksesta olisi hyvä lisätä. Vaikka he olivat sitä mieltä, että työyhteisö on hyvä ja avoin, oikeista asioista ei silti aina ole helppo puhua. Kolme työntekijää mainitsivat

myös, että heidän käymänsä defusing-koulutus olisi hyvä ottaa arkeen käytäntöön ja ujuttaa työn rakenteisiin.

*”Keskustelu kulttuuri psyykkisistä kuormitustekijöistä saisi juurtua arkeen. ‘Miten koit ton tilanteen ym.’ Tässä kehitettävää.” H1*

*”Semmonen yleinen työhyvinvoinnin pohtiminen. Sit et olis sallittua vain olla työvuoron aikana. Aina ei tarvi olla 24/7 töissä tehokas.” H2*

Muita yhteneviä vastauksia, joita työntekijät antoivat kehitysehdotuksiksi työpaikalle, olivat selkeä ja siisti taukotila työntekijöille. Työntekijät korostivat aiemmissä vastauksissaankin taukojen tärkeyttä. Myös yleistä tilojen siisteyttä ja järjestystä pidettiin tärkeänä. Toivottiin myös yhtä lisätaukoa ja työnantajan tarjoamia rentoutumishetkiä työpäivään. Kolme (3/8) haastateltavista mainitsi myös Tyky ja Tyhy toiminnan, joita he toivoivat olevan enemmän, myös muuta yhteistä toimintaa toivottiin enemmän. Haastateltavat pohtivat kuitenkin näiden ja muun toiminnan järjestämisen vaikeutta, sillä turvakoti on aina auki ja työ on kolmivuorotyötä, joten aina olisi joku, joka ei pääse mukaan.

*”Semmosii niinku ylimääräsi rentoutushetki työpäivään. Oma työntekijöiden rentoutustila ja ylimääräinen 15 minuutin tauko tekis niin hyvää keskelle työpäivää.” H5*

*”Taukotiloista voisi tehdä paremmat, että pääsee irtautumaan. Ei tarvisi ‘hiippailla’, kun työtilat vieressä. Sitten tykkään kaikesta tyky toiminnasta, että yhdessä mennään tehdään ja tutustutaan. Kehitetään ja annetaan sille aikaa, tykkään siitä. Tätä olis kiva olla enemmän.” H3*

*”Työympäristön siistinä ja selkeänä pitäminen. Remontti teki hyvää talolle. Kaikki olis aina paikoillaan ja selkeästi saatavilla. Työtä voi kehittää enemmän sellaiseksi, että asiat on mahdollisimman helposti toteutettavissa.” H7*

Eräs työntekijä mainitsi, että tiedonkulkuun tarvittaisiin työpaikan sisällä muutosta. Hän kuvasi, että usein perehdytys saattaa jäädä sijaisten osalta vaillinaiseksi ja työtehtäviä jää tekemättä, tai kokonaan vakituisten työntekijöiden vastuulle. Kaksi työntekijää mainitsi raporttimerkintöjen kirjauksen vastauksessaan. Tuloksista selvisi, että kirjatukset



vievät paljon aikaa turvakodin työntekijöiden työajasta. Eräs työntekijä kuvasi, että yksin töissä ollessa on todella paljon kirjausten varassa ja olisi tärkeää, että kaikilla työpaikalla olisi yhtenevät kirjausmenetelmät ja pienetkin asiat kirjattaisiin ylös. Toinen työntekijä kuvasi, että kirjaukset on vaikea välillä mahduttaa päivään, jos tapaamisia on vaikka oman työvuoron lopussa. Hän korosti myös, sitä, että jokainen pitäisi huolta toisten työhyvinvoinnista eikä ahtaisi kenenkään päivää liian täyteen sopimalla tapaamisia huonoihin ajankohtiin.

*”Työn luonteessa paljon luontaista kuormitusta. Raporttimerkinnät yhteisemmät työntekijöiden kesken. Usein jää kirjaamatta jotain ja sitten yksin vuorossa et tiedä mitään, kun olet vain kirjauksien varassa. Paljon sijaisia → parempi perehdytys usein pienet käytännön asiat jäävät sanomatta ja jäävät vakkareiden vastuulle. Tiedonvälitys paremmaksi koko talon sisällä.” H8*

*”Tässön niin paljon mihin voi vaikuttaa muttei vaan pysty. Ei ainakan ite tee kenenkään päivästä liian tiukkaa laittamal liikaa tapaamisii. Sit et yritätä pitääää liikkumavaraa ja varaa aikaa kirjaamiseen kunnolla. Itellä auttaa, ettei ota asiakkaan kanssa keskustelu aikaa just ennen töistä lähtöä.” H3*

Muita yksittäisiä kehitysehdotuksia, joita haastattelussa tuli ilmi oli työnohjauksen määrän lisääminen ja toive myös yksilötyönohjauksesta säännöllisesti. Kehitysehdotuksena eräältä työntekijältä tuli myös säännöllinen hemmottelu tai rentoutus, kuten hieronta kerran kuukaudessa jokaiselle työntekijälle. Eräs työntekijä mainitsi toiveeksi myös pidemmät lomat ja lyhyemmät työputket kerrallaan, koska ne ovat kuormittavia. Eräältä työntekijältä tuli myös kehitysehdotuksia työnohjaukseen. Hän toivoi, että työnohjausta voitaisiin muuttaa tavoitteellisemmaksi tai siinä voitaisiin keskittyä enemmän asiakas tapauksiin, eikä yleiseen hyvinvointiin.

*”Siis me tarvittas rentoutushetkiä tänne työpäiviin. Täällä vois käydä vaikka hieroja tai voitas saada hierontapalvelu käyttöön kerran kuussa. Ja ois tietty kiva, jos voitas pitää pidemmät lomat ja neljän päivän työviikkoja. Tää ei tosin voi varmaan käytännös toteutua.” H5*

*”Semmonen rentoutus työpäivän keskelle, 15 minuuttiakin olis riittävä.” H2*

Yksi työntekijä toi haastattelussa ilmi sitä, että hänestä on välillä epäoikeudenmukaista, että heidän täytyy osata itse rajata ja hallita kuormitustaan, mutta heillä ei esimerkiksi ole fyysisesti mitään konkreettista rajausta työn suhteen. Hän vertasi esimerkiksi turvakotityöntekijöitä ja työmiehiä haastattelussa. Työntekijä korosti haastattelussa myös sitä, että usein keskitytään vain negatiivisiin asioihin ja olisi tärkeää tarkastella asioita pikemminkin vahvuuksien kannalta.

*”Miten rajaamme itsemme työstämme. Työmiehillä työvaatteet... mikä meidät erottaa työstä? Korostetaan liikaa itsehallintaa, työpaikan pitäisi ottaa enemmän vastuuta purkutilanteista. Tuntuu, että välillä meiltä vaaditaan liikaa, että pitäisi itse osata purkaa ja käsitellä, mutta välillä voisi miettiä mitä meille tarjotaan? Sitten pitäis keskittyä enemmän työntekijöiden ja työyhteisön vahvuuksiin, ei siihen mikä on vialla.” H5*

## 5.6 Psyykkisestä kuormituksesta puhumisen tärkeys

Haastattelun lopussa työntekijöiltä kysyttiin, kuinka tärkeänä he kokivat psyykkisestä kuormituksesta puhumisen avoimesti työyhteisössä. Kaikki haastatteluun osallistuneet työntekijät (8/8) pitivät psyykkisestä kuormituksesta puhumisen todella tärkeänä työyhteisössä. Psyykkisestä kuormituksesta puhumisen pidettiin jopa olevan itsestäänselvyys. Kuormituksen määrän arvioitiin myös lisääntyvän, jos työpaikan ilmapiiri ei olisi niin avoin ja keskustelevalta. Tuloksissa nousi taas kerran ilmi työntekijöiden arvostus kiitollisuus omaa työryhmäänsä ja sen hyvää ilmapiiriä kohtaan.

*”Siis tottakai pidän tärkeänä. Jos tästä (psyykkisestä kuormituksesta) ei puhuttaisi avoimesti, kuormituksen määrä varmasti moninkertaistuisi, kun asioita ei pääsisi purkamaan samalla tavalla kuin nykyään. Meillä on todella avointa työyhteisöstä ja kaikesta voi puhua ja erityisesti rapsalla käydään tapahtumia yhdessä läpi.” H2*

*”On tärkeää. Jokaisessa työssä se on tärkeää. Sillä sitä ennaltaehkäistään, kun siitä puhutaan.” H4*

*”Erittäin tärkeitä. Ei kukaan voi olla niin, ettei mikään tunnu missään. Luistelua teroittaa luistimet, me tehdään työtä persoonalla ja keholla, ol-*

*laan itse vahvasti mukana. Pitäisi olla itsestään selvyys, että purkaa työpäivän asioit. Ei vasta sitten, kun ollaan jo miinuksella. Tärkeää, että työ-  
kulttuurin oltava avoin ja voi näyttää ja myöntää ettei aina jaksaa. Kaikki  
kuitenkin kuormittuu eri tavoilla ja eri asioista. Itsestäänselvyys ei mikään  
juttu. ” H5*

## 6 LOPUKSI

### 6.1 Johtopäätökset

Tutkimushaastattelun tulokset olivat tutkimuksen tavoitteen ja tutkimuskysymysten mukaisia ja niistä saatiin tietoa työntekijöiden kokemasta psyykkisestä kuormituksesta ja kuormitusta aiheuttavista tekijöistä. Tärkeimpänä tuloksena haastatteluista saatiin uusia kehitysideoita siihen, miten turvakotityössä voitaisiin vähentää työntekijöiden psyykkistä kuormitusta niin työpaikan kuin työntekijöiden oman toiminnan puolesta. Kaikki haastatteluun osallistuneet olivat sitä mieltä, että psyykkisestä kuormituksesta on erittäin tärkeää puhua työyhteisössä. Koska kuormituksen kokeminen on hyvin yksilöllistä, on tuloksissa otettava huomioon, etteivät kaikki kehittämisehdotukset toimi kaikkien yksilöiden kohdalla tai niitä ei välttämättä koeta tarpeelliseksi.

Tutkimuksen teoriaan pohjaten tulokset myötäilivät hyvin paljon psyykkisen kuormituksen teoriaan perustuvia tietoja. Turvakotityön ja turvakodin asiakasprosessin ymmärtämisellä on myös suuri osuus, jotta pystyy ymmärtämään tuloksissa mainittuja kuormitusta aiheuttavia tekijöitä. Esimerkiksi ymmärrys asiakkaiden traumojen ja pahojen kokemusten siirtymisestä työntekijään eli myötätuntouupumus tai jopa sijaistraumatisoituminen ovat suuressa keskiössä, kun puhutaan turvakotityön psyykkisestä kuormituksesta.

Suhteessa aiempiin tutkimuksiin, joissa työntekijät olivat kokeneet psyykkistä kuormitusta, oli tuloksissa niin eroja kuin yhtäläisyyksiä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2012 ilmestyneessä tutkimuksessa Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa, psyykkisiä oireita ja kuormitusta oli esiintynyt vain 17 prosentilla naisista ja 14 prosentilla miehistä. (Koskinen ym. 2012, 96-98.) Turvakodissa 7/8 eli 86% haastatteluista työntekijöistä koki työnsä psyykkisesti kuormittavaksi. Suhteessa turvakodissa koettuun kuormitukseen, terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuksen tulokset antavat kuormittuneisuuden tilasta todella hyvän kuvan. Jos tuloksia verrataan Työterveyslaitoksen tekemään seurantatutkimukseen vuosilta 1997-2012, on tuloksissa havaittavissa myös eroja kuin yhtäläisyyksiä. Tutkimuksesta selvisi, että 20-68 vuotiaista työssäkäyvistä vuonna 2012 psyykkistä kuormitusta koki 28% ja 35% koki, että työ on jonkin verran psyykkisesti rasittavaa. Kaikista työssä käyvistä 53 % oli kokenut viimeisen kuukauden

aikana pitkittyneesti tai toistuvasti psyykkisen kuormituksen jotain oiretta. Verrattuna tämän tutkimuksen tuloksiin kuormituksen kokeminen on selvästi vähäisempää työterveyslaitoksenkin tutkimuksissa psyykkisestä kuormituksesta. Työterveyslaitoksen tutkimuksen mukaan työn psyykkisestä kuormituksesta johtuvista oireista yleisimpiä olivat voimattomuus ja väsymys sekä ärtyneisyys ja unettomuus. Osalla ilmeni myös masentuneisuutta ja alakuloisuutta sekä muistin ja keskittymiskyvyn heikkenemistä. (Perkiö-Mäkelä & Hirvonen 2013, 2, 60-64.) Edellä mainitut tulokset ovat samoja, joita turvakodin työntekijätkin toivat haastattelussa ilmi. Sosiaali- ja terveysministeriön tekemässä tutkimuksessa oli havaittu ihmisläheisen työn aiheuttavan enemmän kuormitusta. Tässä tutkimuksessa 63 prosenttia ihmisläheistä työtä tekevästä koki työnsä erittäin tai melko raskaaksi henkisesti. (Lehto ym. 2015, 7.) Tästä voidaan päätellä, että ero kuormituksen kokemisesta tuloksissa voi johtua erilaisista työympäristöistä.

Suomessa ainakin Kuopion kriisikeskuksella on tutkittu saman tapaisesti ja samantapaisessa ympäristössä, kuin tässä tutkimuksessa työntekijöiden hyvinvointia vuonna 2011. Tutkimuksessa keskityttiin myötätuntostressiin, ja tulokset olivat stressiä aiheuttavien tekijöiden, ilmenemisen ja ennaltaehkäisykeinojen kannalta hyvin samat, kuin psyykkisen kuormituksen aiheuttavat tekijät, ilmeneminen ja ehkäisykeinot. Samoja tuloksia, joita tutkimuksessa tuli ilmi on muun muassa samaistuminen asiakkaan johonkin tilanteeseen, asiakkaan ”ihon alle tuleminen” sekä lapsia koskevat tilanteet. Myötätuntostressi ilmeni kriisikeskuksen työntekijöillä muun muassa ylivireytenä, vahvoina tunnereaktioina sekä turhautumisen tunteina työhön liittyen. (Oittinen, 2011. 53-54, 56.) Ennaltaehkäisykeinoina mainittiin samoina tämän tutkimuksen tulosten kanssa työyhteisön tuki ja avoin keskustelumahdollisuus, oman elämän tasapainoisuus sekä asioiden rajaaminen työssä. Tutkimuksessa työntekijät painottivat erityisesti asioista puhumisen tärkeyttä ja työryhmän positiivista vaikutusta myötätuntostressin ennaltaehkäisyyn. (Oittinen, 2011, 75.) Tästä tutkimuksesta myös tärkeimpänä työntekijöiden nostamana vastauksena psyykkisen kuormituksen hallitsemiseksi pidän työyhteisössä vallitsevaa luottamusta. Tärkeää olisi siis varmistaa myös tulevaisuudessa, että luottamus ja hyvä ilmapiiri säilyy. Työntekijät selvästi tukeutuvat paljon toisiinsa ja luottavat, että niin hyvät kuin huonot asiat saa purkaa työkaverille.

Kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen päätyminen sekä teemahaastattelu olivat juuri oikea valinta tälle tutkimukselle, koska vastauksista ei olisi saatu yhtä aitoja ja luotettavia, ellei tutkimuksen laatuun olisi panostettu enemmän kuin määrään. Tällä tarkoi-

tetaan, että vastaukset olisivat saattaneet olla paljon pelkistetympiä, jos haastattelun sijaan tutkimusmenetelmänä olisi käytetty kyselyä tai esseetä. Kvalitatiivisen tutkimuksen perustana on todellisen elämän kuvaaminen (Hirsjärvi ym. 2009. 161). Tämä toteutui hyvin tutkimuksessa ja tuloksia voidaan pitää aitoina ja luotettavina.

Haastattelukysymykset olivat aiheeseen liittyvät ja niistä tuli haastateltavilta hyvää palautetta. Haastattelukysymykset mahdollistivat, että kaikkiin neljään tutkimuskysymykseen saatiin vastaus. Haastatteluilla saatiin vastaus siihen, mitä työntekijät ajattelevat psyykkisen kuormituksen olevan, miten se ilmenee turvakotityössä, mitkä tekijät sitä aiheuttavat sekä millaisia keinoja psyykkisen kuormituksen hallintaan on.

## 6.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden kannalta tuotiin kaikille haastateltaville infokirjeessä sekä ennen haastattelua vielä ilmi haastattelun anonyymiyttä sekä tutkijan vaihtolovelvollisuutta. Infokirjeessä oli lisäksi tietoa tutkimuksesta ja haastattelusta, sekä siinä kysyttiin osallistumishalukkuudesta haastatteluun. Infokirjeessä annettiin myös tutkijan yhteystiedot ja kannustettiin kysymään tutkijalta lisäkysymyksiä, jos niitä tuli mieleen. Haastattelut tehtiin nimettöminä ja lisäksi turvakodin nimeä ei mainita tutkimuksessa, joten kukaan ulkopuolinen ei voi tunnistaa haastateltavaa tai kyseistä turvakotia. Lisäksi haastateltava sai lopettaa haastattelun koska tahansa ja kaikkiin kysymyksiin ei ollut pakko vastata, jos se ei tuntunut itsestä luontevalta. Tämän oli tarkoitus varmistaa, ettei tutkimus aiheuta itsessään työntekijöille psyykkistä kuormitusta.

Työntekijöiden mahdollisen kuormituksen kannalta, työntekijöille painotettiin haastattelun vapaaehtoisuutta. Tästä mainittiin haastateltavia kartoittaessa, infokirjeessä ja myös haastattelun nauhoittamiselle annettiin vaihtoehdoksi kirjaaminen, jos haastateltava ei halunnut, että hänen haastattelunsa nauhoitetaan. Näin tehtiinkin yhden työntekijän kanssa ja nauhoituksen sijaan kirjasiin haastattelun. Haastateltaville myös tiedotettiin, että haastatteluäänitteet poistetaan heti tutkimuksen valmistuttua.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on määrittänyt ihmistieteisiin perustuvien tutkimusten eettiset periaatteet. Ne ovat tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuoja. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2009.) Nämä toteutuvat tutkimuksessa edellä mainittujen asioiden puolesta.

Haastattelun ajankohtia suunnitellessa otettiin myös huomioon sen, ettei haastattelu vie työntekijöiltä pois tärkeitä hetkiä työajasta. Osan haastateltavien kanssa haastattelun ajankohtaa jouduttiin vaihtamaan muutamaankin kertaan työolosuhteiden tai henkilökohtaisien syiden takia. Tärkeintä oli saada sovittua ajankohta, joka ei vaikuttanut työtulokseen haitallisesti. Parin haastattelun aikana ajankohta ei ollut valittu kaikista parhaiten ja tietty aikaraja rajoitti haastattelun pituutta. Tästä tuli välillä tunne, että haastateltava keskittyi enemmän siihen, kauanko aikaa on jäljellä kuin siihen, että mitä vastaa haastattelussa.

Yhtenä asiana voidaan myös kyseenalaistaa, olisiko haastattelujen pituus vaikuttanut tutkimuksen tuloksiin. Haastattelut kestivät 16,2-58 minuuttia. Haastattelut eivät olleet liian lyhyet, sillä niistä saatiin vastaukset kaikkiin tutkimuskysymyksiin. Haastattelujen pituuteen liittyen oli luonnollista, että joku haastateltavista avautui enemmän ja kertoi asioita pitemmin, kun taas joku ei halunnut mennä vastauksissaan henkilökohtaisuuksiin ja vastasi lyhyemmin joka kohtaan. Toisaalta voidaan miettiä, olisiko osaa työntekijöitä voitu haastatella uudestaan, jos he olisivat pystyneet avaamaan vastauksiaan paremmin toisella haastattelukerralla.

Kvalitatiivista tutkimusta tehdessä on tärkeää ottaa huomioon, kuinka paljon aikaa tutkija on varannut tutkimuksen ja erityisesti haastattelujen tekoon ja litterointiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Haastateltavien määrä oli juuri sopiva tutkimuksen laajuuteen ja aikaan suhteutettuna, jotta tutkimus saatiin ajallaan valmiiksi. Haastatteluun osallistuva kahdeksan työntekijän määrä oli riittävä luotettavien tulosten saamiseksi tutkimukseen. Haastattelun tuloksista näkyi selvä yhteneväisyys haastateltavien välillä. Haastattelujen tulokset alkoivat jo tällä määrällä kylläntymään eli toistamaan itseään. Näin ollen tuloksia voidaan pitää riittävinä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.) Toisaalta voidaan ajatella, jos haastateltavia olisi ollut enemmän olisiko tuloksista voinut tulla lisää uusia yhteneväisyyksiä esille.

### 6.3 Pohdinta

Tämä opinnäytetyö ja tutkimus prosessi antoivat minulle uudenlaista kokemusta tutkimuksen tekemisestä. Koska tein tämän tutkimuksen yksin, se pakotti minut olemaan eri lailla vastuussa koko prosessista kuin ennen. Koin tutkimusprosessin aika ajoin haastavanakin ja välillä tuntui, että olisin kaivannut apuvoimia. Kaikkien haasteiden jälkeen sain prosessin kuitenkin päätökseen ja tutkimuksen valmiiksi. Opin tutkimusprosessin aikana

lisää vastuun ottamista ja kärsivällisyyttä, sekä sain luottamusta ja itsevarmuutta omaa osaamistani ja kykyjäni kohtaan.

Omaan ammatilliseen kasvuuni katsoen tämä prosessi antoi minulle paljon tulevaa työuraani varten. Tutkimus toi minulle erityisen tärkeää tietoa ja ymmärrystä psyykkisestä kuormituksesta, siihen suhtautumisesta sekä kriisi- ja väkivalta työstä. Sain kuulla työntekijöiden omia näkemyksiä ja kokemuksia, jotka saivat minut ymmärtämään kuormituksen moninaisuuden ja yksilöllisyyden. Tutkimusta tehdessä oli suuri apu siitä, että suoritin samalla harjoittelua turvakodilla. Se auttoi konkretisoimaan kaiken työntekijöiden sanoman, kun sai itse kokea työn aiheuttaman kuormituksen käytännössä. Uskon, että ilman tämän tutkimuksen tekemistä en olisi saanut näin kattavaa kokemusta turvakotityön maailmasta. Koen, että tutkimuksesta saadut tulokset kulkevat mukani tulevissa töissä käytännössä ja edesauttavat sitä, että osaan hallita kuormitusta paremmin.

Suhteessa sosiaalialan kompetensseihin jouduin käyttämään prosessin aikana paljon eettistä pohdintaa. Koen oman eettisen osaamiseni lisääntyneen tämän kevään aikana. Osana sosiaalialan eettistä osaamista on isona osana reflektointi. (Mäkinen ym. 2011, 18). Tutkimusprosessin aikana kohtaamani haasteet sekä haastattelutilanteet ja niistä tulleet tulokset toivat tilanteita eettiselle reflektiolle ja jouduin tällöin pohtimaan omaa, että työntekijöiden toimintaa. Toinen sosiaalialan kompetenssi koskee asiakastyöosaamista. Tutkimusprosessin ja samanaikaisen harjoitteluni aikana pääsin tutustumaan turvakotityöhön sekä siellä käytettäviin työmenetelmiin, jotka vahvistivat ammatillista työskentelyä asiakkaiden kanssa. Loput sosiaalialan kompetenssit eli palvelujärjestelmäosaaminen, yhteiskunnallinen analysointitaito, reflektiivinen kehittämis- ja johtamisosaaminen sekä yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen ovat myös kaikki vahvistuneet tutkimusprosessin aikana. Eniten hyötyä on ollut reflektiivisestä kehittämis- ja johtamisosaamisesta, johon kuuluu reflektiivinen ja tutkiva työote. (Mäkinen ym. 2011, 19.) Koko prosessin ajan pohdin toimintaani eri kanteilta ja pystyin tuottamaan lopputulokseksi kattavan tutkimuksen. Kompetensseista myös palvelujärjestelmäosaaminen tuli tutkimusprosessin myötä tutummaksi. Jouduin käymään teoriaa etsiessäni useita sosiaalialan lakeja läpi ja haastatteluissa pääsin tutustumaan monipuoliseen työryhmään, jolla oli erilaiset työkokemukset, sekä eri ammattinimikkeitä.

Psyykkinen kuormitus tulee olemaan aina läsnä työelämässä jokaisella alalla. Tein tämän tutkimuksen mielestäni tärkeästä aiheesta ja sain siihen haluamani tulokset. Mielestäni tätä tutkimusta voisi käyttää hyötynä esimerkiksi kehittämistehtävässä, jos kyseinen turvakoti haluaa paneutua tutkimuksessa havaittuihin kehittämisehdotuksiin. Näistä



voitaisiin esimerkiksi koota konkreettinen tuotos psyykkisen kuormituksen hallintakeinoista niin töissä kuin vapaa-ajalla. Myös muita työntekijöiden ehdottamia kehitysideoita voitaisiin ottaa käytäntöön. Olisi mielenkiintoista myös nähdä nousisivatko samat pääpointit tutkimustuloksista pinnalle, jos sama tutkimus tehtäisiin toiseen turvakotiin. Näin voitaisiin vertailla, onko turvakotien välillä toiminta samanlaista ja mistä asioista kuormitus syntyy eri turvakodeissa. Koska psyykkinen kuormitus työelämässä on niin tärkeä osa työntekijöiden hyvinvointia, on toivottavaa, että myös muut sosiaalialan työpaikat ja muut ammattiryhmät tekisivät vastaavia tutkimuksia tai kehittämistöitä psyykkisen kuormituksen tietoisuuden lisäämiseksi ja sen vähentämiseksi.

Toimeksiantajana toiminut turvakoti antoi tutkimuksesta vain positiivista palautetta. Opin-  
näytetyön kirjallisessa arvioinnissa sain heiltä kaikkiin arvioitaviin kohtiin kiitettävän. Toimeksiantaja koki työyhteisön hyötyvän tutkimuksesta, tutkimuksen tavoitteen olevan saavutettu, johtopäätösten olevan oikeanlaiset ja tekijän olleen aktiivinen. Lisäksi toimeksiantaja koki tutkimuksen olleen selkeä ja antavan turvakodille konkreettista työn psyykkisen kuormituksen vähentämiseksi sekä jatkokeskusteluun.

## LÄHTEET

Bell, Holly 2008. Vicarious traumatization. Teoksessa Claire M. Renzetti, & Jeffrey L. Edleson (eds.) Encyclopedia of interpersonal violence. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications  
<https://the-eye.eu/public/WorldTracker.org/Reference/Encyclopedia%27s/Encyclopedia%20of%20Interpersonal%20Violence.pdf>

EMPATIA KRIISIAUTTAMISESSA. Kriisityöntekijöiden kokemuksia myötätuntostressistä ja työhyvinvoinnista Kuopion Kriisikeskuksella. Salla Oittinen. Viitattu 15.2.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://docplayer.fi/3161208-Empatia-kriisiauttamisessa-kriisityontekijoiden-kokemuksia-myotatuntostressista-ja-tyohyvinvoinnista-kuopion-kriisikeskuksella.html>

Ensi- ja turvakotien liitto 2016. Väkipalta ja laiminlyönti kasvatuksessa. Virtuaalikirja. Viitattu 15.1.2019 Saatava sähköisesti soitteesta <https://virtuaalikirja.fi/ensijaturvakotienliitto/kirjat/vakivalta-ja-laiminlyonti-tunnista-ja-puutu/sisalto/#last>

Ensi- ja turvakotien liitto ry. Veitsen terällä. Naiseus ja parisuhdeväkipalta. 2011. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy. Viitattu 4.1.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: [https://isu.com/ensijaturvakotienliitto/docs/veitsen\\_ter\\_II\\_naiseus\\_ja\\_parisuhd](https://isu.com/ensijaturvakotienliitto/docs/veitsen_ter_II_naiseus_ja_parisuhd)

Ensi- ja turvakotien liitto 2018. Tampereen ensi- ja turvakoti ry. Turvakoti. Viitattu 25.1.2019. <https://ensijaturvakotienliitto.fi/tampereenensijaturvakoti/palvelut/turvakoti-2/>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

Juuti, P & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Juva: Bookwell Oy

Koivunen, K. 2009. Taiteilijatreffit sota-alueella. Vahvaksi sijaistraumatisoitumisen jälkeen. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy

Koskinen, S. Lundqvist, A & Ristiluoma, A. Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy Tampere. 2012. Viitattu 13.2.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90832/Rap068\\_2012\\_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90832/Rap068_2012_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laki valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakoipalvelun tuottajalle 2014. 1354/2014. Viitattu 15.2.2019 Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141354>

Lehto, A. Sutela, H & Pärnänen, A. 2015. Työn henkinen ja ruumiillinen rasittavuus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 10.1.2019 Saatavilla sähköisesti osoitteesta <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74695/Ty%C3%B6n%20henkinen%20ja%20ruumiillinen%20rasittavuus.pdf>

Levine, P & Frederick, A. 1997. Suomentanut Pekkerinen, I. 2008. Kun tiikeri herää. Trauma ja toipuminen. Oulu: Ouluprint

Lindqvist, M. 2016. Auttajan varjo. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Mäkiniemi, J.; Bordi, L.; Heikkilä-Tammi, K.; Seppänen, S & Laine, N. 2014. PSYKOSOSIAALISIIN KUORMITUS- JA VOIMAVARATEKIJÖIHIN LIITTYVÄ TYÖHYVINVOINTITUTKIMUS SUOMESSA 2010–2013. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 10.2.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70266/RAP2014\\_18\\_Ty%C3%B6hyvinvointitutkimusSuomessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70266/RAP2014_18_Ty%C3%B6hyvinvointitutkimusSuomessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mäkiniemi, J.; Bordi, L.; Heikkilä-Tammi, K.; Seppänen, S & Laine, N. 2014. PSYKOSOSIAALISIIN KUORMITUS- JA VOIMAVARATEKIJÖIHIN LIITTYVÄ TYÖHYVINVOINTITUTKIMUS SUOMESSA 2010–2013. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 10.1.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70266/RAP2014\\_18\\_Ty%C3%B6hyvinvointitutkimusSuomessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70266/RAP2014_18_Ty%C3%B6hyvinvointitutkimusSuomessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mattila, L & Pääkkönen, M. 2015. Työn henkisten kuormitustekijöiden hallinta. Työturvallisuuskeskus TTK. Painojussit OY. Saatavilla sähköisesti osoitteessa [https://ttk.fi/files/4660/Tyon\\_henkisten\\_kuormitustekijoiden\\_hallinta.pdf](https://ttk.fi/files/4660/Tyon_henkisten_kuormitustekijoiden_hallinta.pdf)

Nissinen, L. 2007. Auttamisen rajoilla. Myötätuntouppumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita Publishing Oy

Nissinen, L. 2012. Rajansa kaikella. Miten estää myötätuntouppuminen? Helsinki: Edita Prima Oy

Nurmi, H. 2016. Työuupumuksen itsehoito. Kuinka kierrän karikot. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim

Pekkarinen, L & Pekka, T. Julkisen alan työhyvinvointi vuonna 2016. 2016. Helsinki. Keva. Viitattu 10.2.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.keva.fi/globalassets/2-tiedostot/ta-tiedostot/esitteet-ja-julkaisut/julkisen-alan-tyohyvinvointi-2016.pdf>

Perkiö-Mäkelä, M & Hirvonen, M. 2013. Työ ja terveys-haastattelututkimus 2012 – tulokset vuosilta 1997-2012. Työterveyslaitos, Helsinki. Viitattu 12.2.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.slideshare.net/tyoterveyslaitos/ty-ja-terveys-haastattelututkimus-2012>

Piper, G & Bengel, J. Seitsemän vaiheen traumaterapiamalli. Nuorten ja aikuisten PTSD:n hoito. 2009. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino oy.

Räisänen, K. 2012. Työstressirokotus. Helsinki: Printservice Oy

Riikonen, E.; Kämäräinen, M.; Lappalainen, J.; Oksa, P.; Pääkkönen, R.; Rantanen, S.; Saarela, K & Sillanpää, J. 2006. Työterveyslaitos. Työsuojelun perusteet. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV. Teemahaastattelu. Viitattu 3.3.2019 [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. KvaliMOTV Aineiston määrä ja tutkittavat. Viitattu 15.05.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_2.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2.html)

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. KvaliMOTV Kylläntyminen. Viitattu 15.05.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_2\\_2.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2_2.html)

Saari, S. Kuin salama kirkkaalta taivaalta. Kriisit ja niistä selviytyminen. 2000. Helsinki: Otava.

Saija, O. 2011. EMPATIA KRIISIAUTTAMISESSA -Kriisityöntekijöiden kokemuksia myötätuntostressistä ja työhyvinvoinnista Kuopion Kriisikeskuksella. Viitattu 20.3.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <https://docplayer.fi/3161208-Empatia-kriisiauttamisessa-kriisityontekijoiden-kokemuksia-myotatatuntostressista-ja-tyohyvinvoinnista-kuopion-kriisikeskuksella.html>

Sosiaali- ja terveysministeriö, Työsuojeluosasto. Työturvallisuuskeskus. 2015. Riskien arviointi työpaikalla –työkirja 2. Viitattu 20.04.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: [https://ttk.fi/files/2941/Riskien\\_arviointi\\_tyopaikalla\\_tyokirja\\_22052015\\_kerttuli.pdf](https://ttk.fi/files/2941/Riskien_arviointi_tyopaikalla_tyokirja_22052015_kerttuli.pdf)

Sosiaalihuoltolaki 2014. L 30.12.2014/1301

Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin tutkimuskeskus. 2019. Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuosituksot. Ewalds, H; Karjalainen, R & Peltonen, J. Viitattu 15.05.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138009/URN\\_ISBN\\_978-952-343-335-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138009/URN_ISBN_978-952-343-335-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuositukset. 2013. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy Viitattu 4.1.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110192/URN\\_ISBN\\_978-952-245-924-4.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110192/URN_ISBN_978-952-245-924-4.pdf?sequence=1)

THL.FI a → AIHEET → LAPSET, NUORET JA PERHEET → TYÖN TUEKSI → LÄHISUHDE- JA PERHEVÄKIVALLAN EHKÄISYTYÖ → MITÄ LÄHISUHDE- JA PERHEVÄKIVALTA ON? Viitattu 13.02.2019 Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon-tueksi/lahisuhde-perhevakivallan-ehkaisytyo/lahisuhde>

THL.FI b → AIHEET LAPSET, NUORET JA PERHEET → TYÖN TUEKSI MENETELMÄT → MARAK - MONIAMMATILLINEN RISKINARVIOINTI Viitattu 15.3.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon-tueksi/menetelmat/marak>

Traumaterapiakeskus. Psykkinen trauma. 2018. Viitattu 11.02.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.traumaterapiakeskus.com/18>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Helsinki 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käytäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Viitattu 18.1.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>

Työterveyslaitos 2018. Viitattu 2.2.2019. Toimivat työyhteisöt > työhyvinvointi. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työterveyslaitos. SujuKE. 2018. Viitattu 10.2.2019. Työterveyslaitos > Tutkimus ja kehittäminen > SujuKE – Sujuvuutta työhön kognitiivisella ergonomialla. Interventio+tutkimus. (2017-2019) Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.ttl.fi/tutkimushanke/sujuke-sujuvuutta-tyohon-kognitiivisella-ergonomialla/>

Työterveyslaitos. Työ ja Terveys Suomessa 2012. Seurantatietoa työoloista ja työhyvinvoinnista. Tammerprint Oy, Tampere 2013. Viitattu 10.2.2019. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://docplayer.fi/631-Tyo-ja-terveys-suomessa-2012-seurantatietoa-tyooloista-ja-tyohyvinvoinnista.html>

Työturvallisuuskeskus. Etusivu → Työturvallisuus ja työsuojelu → Toimialakohtaista tietoa → Asiantuntija- ja toimistotyö → Psykososiaaliset kuormitustekijät Viitattu 20.04.2019 Saatavilla sähköisesti osoitteesta: [https://ttk.fi/tyoturvaluus\\_ja\\_tyosuojelu/toimialakohtaista\\_tietoa/asiantuntija-ja-toimistotyoy/psykososiaaliset\\_kuormitustekijat](https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/toimialakohtaista_tietoa/asiantuntija-ja-toimistotyoy/psykososiaaliset_kuormitustekijat)

Työturvallisuuslaki. 23.8.2002/738. Viitattu 10.1.2019 Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

## Haastattelukutsu

Hei sinä turvakodin työntekijä. Tämä on kutsu haastatteluun opinnäytetyöhöni liittyen. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää psyykkisen kuormituksen tekijöitä turvakoti-työssä sekä keinoja, joilla työntekijät voivat hallita ja vähentää psyykkistä kuormitusta. Tutkimus tuo tietoa turvakoti työssä ilmenevästä psyykkisestä kuormituksesta ja antaa tutkimukseen osallistuvalla turvakodille tietoa työntekijöiden kokemasta psyykkisestä kuormituksesta. Tutkimus toteutetaan empiirisenä eli se perustuu työntekijöiden omiin kokemuksiin kuormituksesta.

Haastattelua varten minulla on valmis haastattelurunko, joka sisältää seitsemän kysymystä psyykkiseen kuormitukseen liittyen. Laitan oheen haastattelukysymykset, jotta voit tutustua niihin jo ennen haastattelua. Haastattelun pituudeksi arvioin 15-30 minuuttia. Nauhoitan haastattelut, jos se käy haastateltavalle. Haastattelu voidaan tehdä myös ilman nauhoitusta kirjallisesti. Nauhoitukset poistan heti, kun opinnäytetyö prosessi päättyy. Suoritan haastattelut 6.2.-28.2.2019 välisenä aikana, kun harjoitteluni on alkanut turvakodissa. Toivon, että vastaat tähän sähköpostiin ja kerrot oletko valmis osallistumaan haastatteluun. Tarkemmista haastattelupäivistä otan myöhemmin yhteyttä, kun tiedän omat vuoroni lähempänä harjoittelun alkua. Tarvittaessa voit ottaa yhteyttä ja kysyä lisätietoja minulta.

Haastattelu tapahtuu täysin anonymisti ja osallistuminen siihen on vapaaehtoista. Tutkimuksessa ei myöskään mainita, mikä turvakoti on kyseessä, joten sekin lisää tutkimuksen anonymiteettiä. Tutkimuksessa esiin nousevat asiat tulevat olemaan vain tämän tutkimuksen aineistona, eikä niitä käytetä muuhun tarkoitukseen. Noudatan vaitiolovelvollisuutta käsitellessäni vastauksia. Tulokset saatte tietää tutkimuksen valmistuttua. Opiskelen Turun ammattikorkeakoulussa sosiaalialan ammattikorkeakoulututkintoa ja minusta valmistuu sosionomi AMK. Tämä tutkimus on opinnäytetyöni.

Kiitos jo etukäteen tutkimukseen osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin

Mimi Kamppi

[mimi.kamppi@edu.turkuamk.fi](mailto:mimi.kamppi@edu.turkuamk.fi)

## HAASTATTELUKYSYMYKSET

1. Mitä psyykinen kuormitus työssäsi mielestäsi tarkoittaa?
2. Mitä psyykkisiä kuormitustekijöitä työsi mielestäsi sisältää ja mitkä tekijät työssäsi aiheuttavat psyykkistä kuormitusta?
3. Koetko itse psyykkistä kuormitusta ja miten se sinulla ilmenee?
4. Mitä suojakeinoja sinulla itselläsi on psyykkisen kuormituksen hallintaan?
5. Tarjoaako työpaikkasi apua psyykkisen kuormituksen hallintaan?
6. Miten psyykkistä kuormitusta ja sen tekijöitä voitaisiin mielestäsi vähentää työpaikallasi?
7. Miten voit itse vähentää omaa psyykkistä kuormitustasi paremmin?