

Riikka Sievänen

LENTOPELKO MATKUSTAMOHENKILÖKUNNAN
NÄKÖKULMASTA

Matkailun koulutusohjelma
2010

LENTOPELKO MATKUSTAMOHEIKILÖKUNNAN NÄKÖKULMASTA

Sievänen, Riikka
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Joulukuu 2010
Ohjaaja: Halme, Jaana
Sivumäärä: 71
Liitteitä: 9

Asiasanat: fobia, lentomatka, lentoemäntä

Tämä opinnäytetyö käsitteli lentopelkoa. Aihetta lähestyttiin matkustamohenkilökunnan näkökulmasta. Perusjoukko, josta tutkimukseen osallistujat valittiin, koostui Finnairin matkustamohenkilökunnasta. Tutkimuksella oli tarkoitus saada selville, kuinka paljon ja millaista tietoa lennoilla työskentelevällä henkilökunnalla on aiheesta. Ydinkysymykseksi nousi myös se, onko lisätiedolle tarvetta.

Lentopelkoa on aiheena lähestytty yleensä lentopelkoisten näkökulmasta ja harvemmin asiakaspalvelijoiden, eli tässä tapauksessa matkustamohenkilökunnan, perspektiivistä. Tutkimus toi siis aiheesta esiin näkökulmia ja ajatuksia, joita on harvemmin päästy kuulemaan.

Käytetty tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen, sillä tutkimuskysymyksiin lähdettiin hakemaan vastauksia kyselylomakkeen avulla. Lomakkeet jaettiin paperiversioidena matkustamohenkilökunnan henkilökohtaisiin postilokeroihin Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Vastaajiksi valikoitui sekä miehiä että naisia. Kyselyitä jaettiin maaliskuun 2010 alussa yhteensä 150 kappaletta ja täytettyjä lomakkeita palautui 32 kappaletta. Vastausprosentiksi muodostui näin ollen 21.

Tutkimuksen tulokset paljastivat selkeän tarpeen lisätiedolle. Suurin osa vastaajista halusi aiheesta enemmän tietoa. Etenkin lentopelkoisen matkustajan kohtaaminen ja auttamisen keinot nousivat esiin, kun kysyttiin aihealueita, joista vastaajat haluaisivat lisää informaatiota. Tutkimus osoitti kuitenkin myös, että suurimmaksi osaksi matkustamohenkilökunnalla on lentopelosta oikeaa ja ajantasaista tietoa.

Raportin teoriaosuus käsitteli aivan aluksi sekä pelosta että fobiasta kirjoitettua tietoa. Tämän jälkeen perehdyttiin laajasti lentopelkoon. Tutkimusmenetelmää käsittelevä teoriaosuus ja tutkimusmenetelmän valinnan perustelu edelsivät tutkimuksen tulosten tarkastelua. Raportin lopussa paneuduttiin tutkimuksen luotettavuuteen.

FEAR OF FLYING FROM THE PERSPECTIVE OF CABIN CREW

Sievänen, Riikka

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Tourism

December 2010

Supervisor: Halme, Jaana

Number of pages: 71

Appendices: 9

Key words: phobia, flight, flight attendant

The topic of this thesis was fear of flying. The research approached the topic from the perspective of cabin crew. The population of the research was the cabin crew members of Finnair. From that group 150 members were chosen to be the random sample. The purpose of the research was to find out how much and what kind of information do the members of the cabin crew have about fear of flying.

Usually the topic has been approached from the perspective of people who are afraid of flying. This thesis had a more uncommon viewpoint of the topic. The research brought out the point of view of the customer servants who deal with the passengers during the flights.

The research method used in his thesis was quantitative because the random sample of respondents was approached with a questionnaire. There were both women and men among the respondents. During March 2010 in total of 32 answers were received. Consequently the response rate of this research was 21.

The results revealed that most of the cabin crew members who took part on this research want more information about fear of flying. Especially the encounter and the helping of passengers who are afraid of flying were topics that would interest many of the respondents. The research indicated also that the knowledge that the cabin crew currently has on the topic is mostly correct.

The theory of this report dealt with the basics of fear and phobia. Those are two very important aspects when trying to understand fear of flying. After fear and phobia had been explained the report familiarized the reader more closely with fear of flying. Before delving into the results of the research also the method used in this thesis was explained. An important part of the theory was also the assessment of reliability and validity of this thesis.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUSONGELMAT, TYÖN TAVOITTEET JA TOTEUTUS.....	6
3	PELKO JA SEN OLEMUS.....	7
3.1	Pelko ja fobia	8
3.2	Pelon syntymekanismit	9
3.3	Ihmisen reaktiot pelkoon	11
3.4	Tekijät, jotka antavat pelolle voimaa	12
4	LENTOPELKO ELI AVIAFOBIA.....	14
5	LENTOPELON HALLINTA.....	19
5.1	Lääkkeet ja alkoholi hallinnan keinoina	21
5.2	Turvakurssi	22
6	TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	23
6.1	Tutkimusmenetelmän valinta.....	25
6.2	Kyselylomakkeen laatiminen.....	25
6.3	Tutkimuksen otanta.....	27
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET	29
7.1	Vastaajien taustatiedot	29
7.2	Vastaajien tiedot lentopelosta	33
7.3	Vastaajien omat kokemukset lentopelosta.....	37
8	TULOSTEN TARKASTELO	37
8.1	Tyypillinen kyselyyn vastaaja	38
8.2	Vastaajien lentopelkoa koskevien tietojen tarkastelu	42
8.3	Vastaajien omien kokemusten tarkastelu.....	45
8.4	Toimenpide-ehdotukset	46
9	LUOTETTAVUUSTARKASTELO	47
9.1	Reliabiliteetti.....	47
9.2	Validiteetti	48
10	POHDINTA.....	49
	LÄHTEET.....	52
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö valottaa lentopelkoa matkustamohenkilökunnan näkökulmasta. Tutkimusjoukkona toimi ryhmä Finnairin matkustamohenkilökunnan jäseniä. Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, kuinka paljon ja millaista tietoa heillä on aiheesta. Tärkeää oli myös tarkastella lisätiedon tarvetta ja halua.

Satakunnan ammattikorkeakoulun opintojeni ohella vuoden 2008 keväällä suoritin Finnairin lentoemäntä- ja stuerttikurssin. Ehdin työskennellä lentoemäntänä kesästä 2008 kevääseen 2009 asti, jonka jälkeen meidät määräaikaiset siirrettiin reserviin odottamaan uudelleentyöllistymistä muun muassa juuri lentoliikenteeseen vaikuttavan taloudellisen taantuman vuoksi. Lentopelko on aiheena aina kiinnostanut minua, ja työskennellessäni Finnairilla mielenkiintoni vain kasvoi.

Työlläni ei ole ketään varsinaista toimeksiantajaa, mutta päätin jo aikaisessa vaiheessa, että haluan tehdä opinnäyteeni lentopelosta. Alun perin tarkoitukseni oli tutkia lentopelkoa ilmiönä siitä kärsivien ihmisten näkökulmasta, mutta keskusteltuani asiiantuntijoiden kanssa vakuutuin siitä, että aihetta olisi hyödyllisempi ja mielenkiintoisempi lähestyä matkustamohenkilökunnan näkemysten kautta, koska siltä kannalta aihetta ei juurikaan ole käsitelty.

Lennoilla lentoemännät ja stuertit ovat läheisessä kontaktissa matkustajien kanssa. He ovat vastuussa lentokoneen matkustamossa tapahtuvista, lennon turvallisuuteen liittyvistä tehtävistä sekä asiakaspalvelusta lennon aikana. Asiakkaan kokemus yhtiöstä ja sen antamasta palvelusta muodostuu suurelta osin juuri lentomatkan aikana, ja lentomatkustajista melko suuri osa kärsii jonkinasteisesta lentopelosta. Tehty tutkimus paljastikin, että suurin osa tutkimukseen osallistuneista lentoemännistä ja stuer-teista haluaa lisää tietoa aiheesta. Etenkin lentopelkoisen kohtaaminen ja auttamisen keinot olivat aihealueita, joista lisätietoa kaivattiin.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin maaliskuussa 2010. Vastauksia tutkimuskysymyksiin lähdettiin hakemaan kyselylomakkeella (Liite 1), joka jaettiin yhteensä 150 Finnairin matkustamohenkilökunnan jäsenelle. Täytettyjä lomakkeita palautui yhteensä 32 kappaletta. Näin ollen vastausprosentiksi muodostui 21, mikä ei ole täysin tyydyttävä tulos, sillä suuremmalla vastausprosentilla tuloksia voitaisiin pitää vieläkin luotettavampina.

2 TUTKIMUSONGELMAT, TYÖN TAVOITTEET JA TOTEUTUS

Tämä opinnäytetyöni koostuu kahdesta tutkimusongelmasta:

1. Millaista tietoa matkustamohenkilökunnalla on lentopelosta?
2. Haluavatko matkustamohenkilökunnan jäsenet lisätietoa lentopelosta?

Lisäksi taustalta saadaan tietoa siitä, miten matkustamohenkilökunnan jäsenet toimivat lennolla kohdatessaan lentopelkoisen matkustajan sekä millaisia omia kokemuksia heillä on liittyen lentopelkoon. Tutkimuksella saatavia tuloksia on peilattava saatavilla olevaan teoretiseen tietoon siitä, millä tavalla lentopelkoinen matkustaja saattaa lennon aikana "oirehtia" ja mitkä keinot auttavat lentopelkoista matkustajaa selviämään lentomatkasta.

Työ käsittelee lentopelkoa siis pelkästään matkustamohenkilökunnan näkökulmasta. Tavoitteena oli selvittää, onko lennoilla työskentelevällä henkilökunnalla riittävästi tietoa lentopelosta, jotta he pystyvät kohtaamaan lentopelkoisen matkustajan tilanteen vaatimalla tavalla. Tutkimus käsitteli myös sitä, pystyvätkö matkustamohenkilökunnan jäsenet tunnistamaan lentopelkoisen henkilön muiden matkustajien joukosta ja millaisia auttamiskeinoja heillä on käytössään. Myös mahdollinen lisätiedon halu ja tarve yritettiin kartoittaa.

Tutkimus toteutettiin määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen, mutta osittain käytettiin myös kvalitatiivista eli laadullista menetelmää, koska kyselylomakkeessa oli melko paljon avoimia kysymyksiä. Niiden vastaukset purettiin samalla tavoin kuin haastattelut. Tarkoitus oli siis saada vastaukset tutkimuskysy-

myksiin kyselylomakkeen avulla. Lomakekysely toteutettiin paperiversiona vuoden 2010 alussa. Lomakkeet jaettiin Finnairin matkustamohenkilökunnan postilokeroihin täysin sattumanvaraisesti. Vastaajiksi valikoitui sekä miehiä että naisia. Vastausaikaa heillä oli noin kuukauden verran maaliskuun alusta maaliskuun loppuun asti.

Lähetetty kyselylomake koostuu sekä vastaajan taustatiedoista, joihin liittyvät myös kysymykset vastaajan tämänhetkisen tiedon määrästä ja lisätiedon tarpeesta, että lentopelkoa koskevan tiedon laatua mittaavista kysymyksistä. Kyselyn lopussa on myös oma tilansa, johon vastaajilla oli mahdollisuus vapaaehtoisesti kirjoittaa omista kokemuksistaan liittyen lentopelkoon.

Työ raottaa lentopelkoa hieman harvinaisemmasta, lennoilla työskentelevien ihmisten näkökulmasta. Yksi syy työn tekemiseen onkin juuri se, ettei lentämiseen liittyvää pelkoa ole aikaisemmin juurikaan lähestytty matkustamohenkilökunnan silmin. Yleisin lähtökohta lentopelon tutkimuksessa on tarkastella aihetta lentopelkoisten ja heidän kokemuksiansa kautta. Uuden näkökulman kautta tarkoitus on selvittää matkustamohenkilökunnan tietojen ja taitojen kattavuuden lisäksi myös, tarvitseeko esimerkiksi matkustamohenkilökunnan koulutuksessa huomioida lentopelkoa laajemmin. Vastaus halutaan saada myös siihen, millä keinoilla uutta tietoa halutaan vastaanottaa, jos siihen tarvetta ilmenee.

3 PELKO JA SEN OLEMUS

Pelko on aivoistamme löytyvä ominaisuus, joka suojelee meitä vaaroilta (Furman 2002, 17). Se on luonnollinen ja tärkeä osa ihmisen elämää. Pelkoa voidaan siis pitää inhimillisenä perustunteena, jolla voi olla jopa hengenpelastajan piirteitä. (Kinnunen 2001, 19.) Ensikädessä pelko onkin normaali, terve tunne, samalla tavoin kuin ilo, suru tai rakkaus (Wetter-Parasie & Parasie 2000, 17). Se on tunne, joka vapauttaa ihmisen lepotilassa olevat voimat ja mahdollistaa salamannopeat reaktiot silloin, kun on taisteltava, paettava tai esimerkiksi pelastettava ihmishenki (Kinnunen 2001, 19–20).

Pelkoa on monta astetta ja laatua tilanteen mukaan. Äärimmäisiä tunteita ovat kauhu ja paniikki, kun taas lievempiä ovat arastelu, varautuneisuus ja jännittäminen. (Turunen 2004, 127.) Tämän lisäksi ihminen voi kokea pelkoa kolmella eri tasolla: pelko vaikuttaa ajatuksiin, käyttäytymiseen ja kehomme sisäisiin toimintoihin. Kaikkiin näihin tasoihin voidaan vaikuttaa omaksumalla uutta tietoa. Juuri tämän uuden tiedon avulla on mahdollista muuttaa omaa ajattelua ja käyttäytymistä. (Kinnunen 2001, 11.)

Pelko saattaa myös jähmettää mielen ja heikentää arviointikykyä, mikä vaikuttaa riskitireitaiselta siihen nähden, että pelko on suojaava eli defensiivinen tunne; toimintakyky ei paranekaan. Voimakas pelko voi tehdä pelkääjän täysin avuttomaksi. Kohtuullinen pelko eli jännittäminen kuitenkin yleensä parantaa suorituskykyä. Ihmisten pelkoherkkyys vaihtelee sekä synnynnäisten syiden että menneitten kokemusten, “tunne muistin” tai “kohtelumuistin” perusteella. Eri yksilöille myös erilaiset asiat ovat uhkaavia, koska koettu tilanne riippuu täysin tulkinnasta. Pelko, niin kuin muutkin tunteet, on siis osa tilanteen tulkintaa. Se on tunne, joka herättää tarpeen välttää uhkaavia tilanteita, olivatpa uhat sitten fyysisiä, psyykkisiä tai sosiaalisia. (Turunen 2004, 127.)

3.1 Pelko ja fobia

Tämän opinnäytetyön aiheen tarkastelun kannalta on tärkeää pystyä erottamaan pelko ja fobia toisistaan. Hanellin ja Hellströmin (2003, 39) mukaan se, miten pelko vaikuttaa henkilön arkielämään, on tärkeä kriteeri pelon erottamiseksi fobiasta. Arkipäivän vaikutusten lisäksi voidaan tutkia myös, miten usein ahdistusta esiintyy, kuinka kauan se kestää, miten järkiperäistä pelko on ja pystyykö henkilö hallitsemaan pelkoaan. Näin voidaan saada selville, onko normaalisti ihmisen elämään kuuluva ahdistus muuttunut epänormaaliksi. (Hanell & Hellström 2003, 39.)

Henkilö, joka kärsii yksittäisestä fobiasta, kokee voimakasta ja jatkuvaa pelkoa tiettyä kohdetta tai tilannetta kohtaan. Pelko-oireinen ei pysty hallitsemaan pelkoaan, vaikka hän tietää pelon olevan liian voimakasta ja järjenvastaista. (Hanell & Hell-

ström 2003, 14.) Fobian voikin siten määritellä sairaalloiseksi ja neuroottiseksi peloksi, joka kohdistuu johonkin tiettyyn, kokonaan tai jokseenkin vaarattomaan asiaan tai toimintoon ja johtuu torjutusta, vain alitajunnassa vaikuttavasta tekijästä (Valpola, 2000). Fobiat voivat siis vaikuttaa täysin järjenvastaisilta ja aiheuttavat toisinaan jopa hengenvaaran, jos esimerkiksi diabeetikko ei uskalla ottaa pistoksiaan (Hanell & Hellström 2003, 39).

Pelkoa on esiinnyttävä toistuvissa tilanteissa, jotta se voitaisiin luokitella fobiaksi. Myös pelon kesto on diagnoosiin vaikuttava tekijä. Tämä siksi, koska pelkoa voidaan pitää fobiana, jos ihminen ei saa epämiellyttävää asiaa tai tapahtumaa pois mielestään ja hän pelkää epämiellyttävän tapahtuman toistumista jo etukäteen. Erottava tekijä pelon ja fobian välillä on myös kyky hallita pelkoa. Jos ihminen välttelee jo valmiiksi epämiellyttäväksi kokemaansa asiaa ja ahdistuu joutuessaan epämiellyttävään tilanteeseen ennakoimatta, voidaan sanoa, että hän ei hallitse pelkoa vaan pelko hallitsee häntä. Tällaisessa tilanteessa pelosta on tullut fobia. (Hanell & Hellström 2003, 39.)

3.2 Pelon syntymekanismit

Kun ihminen syntyy maailmaan, on hänellä jo silloin elämää säilyttäviä refleksejä ja kyky säikähtää esimerkiksi kovaa ääntä. Vastasyntynyt ei kuitenkaan osaa kokea pelkoa. Se on ensin opittava. (Kinnunen 2001, 36.) Furmanin (2002, 21) mukaan monet peloista opitaan kokemuksen kautta, mutta on olemassa myös pelkoja, jotka ovat “kirjoitettuna” aivojen rakenteisiin. Myös fobian perimmäisenä syynä voidaan pitää tätä aivoihimme koodattua valmiutta reagoida pelokkaasti kaikkeen, mihin mielikuvissamme yhdistyy jokin vakava vaara (Furman 2002, 21). Furmanin (2002, 21–22) mukaan pelot eivät näytä niinkään johtuvan siitä, mitä ihminen on kokenut vaan enemmänkin siitä, mitä mielikuvia ihmisen päässä pelon kohteeseen yhdistyy ja miten ahdistavia nuo mielikuvat ihmiselle ovat.

Ihmisen kasvatuksella ja ympäristöllä on suuri vaikutus pelkojen syntymiseen. Jos lapsi on tottelematon, uhataan häntä poliisilla, fyysisillä rangaistuksilla, karkkipäivän poisjättämisellä, ilojen ja huvien kieltämisellä ym. Pelottelu kasvatusmetodina opet-

taa lapselle vääränlaista suhtautumista asioita, esineitä, tilanteita, eläimiä tai henkilöitä kohtaan. Yksi yleisimmistä vääränlaisen suhtautumisen aiheuttamista peloista on julkisesti puhumisen pelko. Pikkulapsia kehoitetaan jatkuvasti olemaan hiljaa kun aikuiset puhuvat eli vaikenemaan silloin, kun he haluaisivat spontaanisti esiintyä tai kertoa jotain. Kouluiässä lapsi on oppinut läksynsä ja jännittää tunnilla vastaamista, ääneen lukemista ja esitelmänpitoa. (Kinnunen 2001, 37).

Lapset oppivat asioita myös matkimalla muita ja ottamalla mallia aikuisista. Tällä tavoin vanhemmat voivat tahtomattaan siirtää lapsiin omia pelkojaan. Esimerkiksi äiti, joka pelkää kissoja, on varuillaan ja suojelee lastaan kissoilta sekä välittää lapselle tunteen, että kissat ovat vaarallisia. Myös turvakurssilla, jolla käsitellään lentopelkoa, on ollut usein saman perheen jäseniä. Kurssilaiset eivät kuitenkaan yleensä raportoi oppineensa pelkoaan suoraan vanhemmiltaan. Näin on kuitenkin mahdollista tapahtua alitajuisellakin tasolla. Kasvatuksen, ympäristön ja inhimillisen elämän välityksellä pelko siirtyy sukupolvelta toiselle. Jotkut meistä ovat immuuneja ja jotkut herkkiä vastaanottajia. (Kinnunen 2001, 38–39.)

Ihmisen omillakin elämäkokemuksilla on myös suuri merkitys pelkojen oppimisessa. Pelko jää sitä varmemmin asumaan ihmisen mieleen, mitä traumaattisempi ja uhkaavampi pelkoa aiheuttanut tilanne oli. Tässä asiassa lentopelko kuitenkin eroaa monista muista peloista, koska esimerkiksi vain muutama prosentti turvakurssilaisista on ollut lennoillaan vaara- tai poikkeustilanteessa. Jos lentopelon kohdalla voitaisiin siis aina tunnistaa selkeä trauman aiheuttanut omakohtainen lentokokemus, olisi pelon syntyminen helppo selittää. (Kinnunen 2001, 39).

Myös stressillä on oma osuutensa pelon syntymisessä. Stressillä tarkoitetaan jännitettä, joka vallitsee ihmisen kykyjen, kapasiteetin ja valmiuksien sekä ympäristön vaatimusten välillä. Stressi on perimmäiseltä merkitykseltään myönteinen asia, koska tarvitsemme stressiä ja haasteita elämämme eri alueilla. Haasteet saattavat kuitenkin luoda elämään myös runsaasti stressiä, jota ihminen ei enää hallitse. Ihminen ei enää pystykään vastaamaan elämänsä vaatimuksiin ja odotuksiin. Tällöin stressi on muuttunut vahingolliseksi ja ihmisestä tuntuu, ettei hän selviydy. (Kinnunen 2001, 42).

3.3 Ihmisen reaktiot pelkoon

Sigmund Freud erotti toisistaan reaalipelon ja neuroottisen, sairaalloisen pelon. Reaalipelko on oikea reaktio todelliseen varaan ja neuroottinen, sairaalloinen pelko ilmenee perusteettomasti ja liioitellun suurena. Pelko tai sen heikompi muoto eli valpas, jännittynyt tarkkaavaisuus viestittävät elimistölle vaaran lähestymisestä ja siitä, että elimistöltä vaaditaan puolustautumis- tai mukautumisreaktiota. (Wetter-Parasie ym. 2000, 21.)

Pelkoreaktioon liittyy aina tekijöitä, joiden vuoksi kehon toiminnot muuttuvat. Eri henkilöillä oireet voivat olla hyvinkin erilaisia, mutta myös samalla henkilöllä oireet voivat muuttua pelkotilanteesta riippuen. Lihasjännitys on kuitenkin useimmille yhteinen reaktio. Pelkoreaktion ahdistavuus lisääntyy juuri näiden eri oireiden vuoksi, sillä niitä on vaikea hallita omin voimin. (Kinnunen 2001, 25.) Se, kuinka intensiivinen pelosta tulee, riippuu sekä siitä, kuinka suureksi ihminen uhkaavan vaaran subjektiivisesti arvioi ja siitä, millaisiksi hän arvioi omat mahdollisuutensa selviytyä pelottavasta tilanteesta. Pelon tunne pakottaa elimistön suuntaamaan koko tarkkaavaisuutensa kohti vaaraa ja se aiheuttaa muutoksia sekä ruumiillisissa tuntemuksissa ja ajattelussa että toiminnassa. (Wetter-Parasie ym. 2000, 21-22.)

Pelkoa voidaan pitää koko kehon stressinä. Ensin pelkotilannetta verrataan kaikkiin mahdollisiin aikaisempiin kokemuksiin ja tilanteisiin. Jos verrattavaa aikaisempaa kokemusta ei löydy, lähtee aivorunkoon tieto täysin tuntemattomasta tilanteesta ja elimistön ”hätäohjelma” käynnistyy. Pelon ruumiillisia oireita ovat päänsärky, sydämen tykytys, hikoilu, kuiva suu, verenpaineen kohoaminen, näköhäiriöt, nopeutunut hengitys, huimaus, tasapainohäiriöt, paine vatsassa, ripuli ja pahoinvointi. Oireina voi esiintyä myös päässä tuntuvaa painetta, selkärangan kipuja, lihasjännitystä, lihasten tärinää sekä vaikeutta pysyä paikallaan ja keskittymisvaikeuksia. (Wetter-Parasie ym. 2000, 24-25.)

Ruumiillisten oireiden lisäksi pelko vaikuttaa myös ajatteluun. Uhkaavat signaalit työstetään aivoissa heti, kun ne huomataan. Kuten jo aikaisemmin mainittiin, tilanteita verrataan aikaisemmin koettuihin tilanteisiin ja ne luokitellaan enemmän tai vähemmän vaarallisiksi. Aivomme tarkistavat, mitä mahdollisuuksia on käytettävissä.

Näitä mahdollisuuksia voivat olla selviytyminen, tilanteen kestäminen ja avun hakeminen sekä pakeneminen tai vaaran väistäminen. Tässä tilanteessa voi syntyä myös katastrofijatuksia, kuten esimerkiksi ajatus siitä, ettei käsillä olevasta tilanteesta voi kuitenkaan selvitä. Lopulta ajatukset voivat muuttua täysin hallitsemattomiksi, jolloin syntyy tunteita hulluksi tulemisen tai kuoleman pelosta. Keskittyminen käy mahdottomaksi ja tunnemme olevamme tilanteen armoilla avuttomia ja voimattomia. Tuloksena tästä voi olla epätoivo, turhautuminen, jatkuva epävarmuus ja lopulta pahimmassa tapauksessa myös masennus. (Wetter-Parasie ym. 2000, 28.)

Pelolla on myös paljon vaikutuksia ihmisen toimintaan. Saatamme paeta, koska haluamme pois pelottavasta tilanteesta tai koska, emme halua pelätyn asian tulevan lainkaan esiin. Ihmisillä, jotka reagoivat kontrafoobisesti eli vastustavat pelätyn asian esille tuloa, pelko ei välttämättä näy ulospäin. Osa ihmisistä muuttuu pelätessään myös aggressiivisiksi ja äänekkäiksi, jolloin ympäristön on myös vaikea tunnistaa käyttäytymisen syyksi pelkoa. Jotkut ihmiset taas hakevat pelätessään apua muilta, käyttäytyvät nöyristelevästi tai jähmettyvät kauhusta. Pelkoa herättävien tilanteiden välttäminen on myös yksi toimintamahdollisuus, mutta kauan jatkuessaan se voi rajoittaa ihmisen sosiaalista toimintatilaa. Vaikeassa tilanteessa osa ihmisistä puuduttaa pelon tunteen esimerkiksi liiallisella alkoholin kulutuksella tai lääkkeiden hallitsemattomalla käytöllä. Kaikkien muiden vaikutusten lisäksi on tärkeää muistaa, että myös tilanteeseen tarttuminen ja ongelman selvittäminen ovat toiminnan tasolle kuuluvia reaktioita. (Wetter-Parasie ym. 2000, 28-29.)

3.4 Tekijät, jotka antavat pelolle voimaa

Pelon dynamiikkaan kuuluu se ikävä puoli, että se ruokkii itse itseään. Jos pelko saa persoonassamme yliotteen, alamme pelätä pelkoa. Yritämme parhaamme mukaan pelonsekaisesti ennakoida tilanteita, joissa arvelemme pelon saavan meistä yliotteen. (Turunen 2004, 129.) On kuitenkin olemassa myös monia muita mekanismeja, jotka ylläpitävät kerran omaksuttua pelkoa (Kinnunen 2001, 51).

Pelon aiheuttajan vältteleminen voi tuoda pelkääjälle välitöntä helpotusta, mutta pitkällä tähtäimellä se kuitenkin vain ruokkii pelkoa. Ihminen voi siis päästä hetkelli-

seen tasapainoon, kun hän ei kohtaa pelkoaan. Välttely johtaa kuitenkin siihen, ettei ihminen saa koskaan kokea tilanteen mahdollista vaarattomuutta. Dramaattiset kuvitelmat vain pitävät pelkoa hengissä ja kasvattavat sitä. (Kinnunen 2001, 51.)

Monet ihmiset saattavat myös salata pelkonsa. He eivät mielellään tunnusta pelkoaan muille eivätkä he myöskään halua puhua siitä. Toiset salaavat pelkonsa olemassa olon kokonaan ja koettavat välttää kosketusta pelkoa aiheuttavan asian kanssa. Osa ihmisistä kieltää pelkonsa kokonaan ja he väittävät, etteivät voi sietää tai inhoavat tietynlaisia tilanteita tai asioita. Asian myöntäminen saatetaan kokea heikkoudeksi ja eteen voi tulla toinen pelko eli naurunalaiseksi joutuminen ja kasvojen menettäminen. (Kinnunen 2001, 52-53.) Tosin Kinnusen (2001, 53) mukaan on myös ihmisiä, jotka toivovat löytävänsä niin sanottuja "samanmielisiä". Tällaiset ihmiset myöntävät pelkonsa, erittelevät sitä ja pohtivat sen vaikutusta elämään. He siis toivovat löytävänsä muita, jotka kokevat samoin ja jakavat heidän tuskansa. Samalla he saavat rohkaisua omille tunteilleen, jolloin pelko saa lisää ravintoa ja kasvaa lisää.

Ihminen, jolla on jokin pelon kohde, etsii myös koko ajan todisteita siitä, että hänen pelkonsa on oikeutettua. Yleensä tällainen henkilö löytääkin paljon aineistoa, jonka mukaan hän on oikeassa ja pelottava asia tai tilanne on erittäin vaarallinen. Vaikka todisteiksi kelpaavat tapahtumat ja asiat olisivatkin täysin tosia, on ne tärkeää pitää oikeissa mittasuhteissa. Todisteet eivät oikeuta pelkääjää välttelemään pelon kohdetta tai pahimmassa tapauksessa jäämään kotiin. (Kinnunen 2001, 53-54.)

Negatiivisilla ajatuksillakin pelkoa saa tehokkaasti ruokittua. Ihminen voi kuvitella kohtaavansa pelkonsa aiheuttajan ja samalla hän miettii mielessään kaikki katastrofit ja kauheet, jotka tulevat tapahtumaan. Negatiivisten ajatusten pyörteistä ei kuitenkaan ole hirvittävän vaikea päästä irtautumaan. (Kinnunen 2001, 56-57.) Kinnunen (2001, 57) lisäksi käskyn voimaa vielä sopivalla rangaistuksella. Esimerkiksi hän antaa ranteeseen pujotettavan kumilenkin, jota voi vetää samalla, kun sanoo "ei" negatiivisille ajatuksille. Näin voi tietoisesti katkaista negatiivisen, vahingoittavan ajatusketjun, jonka jättämän tyhjiön voi täyttää mukavilla ajatuksilla.

Pelon yleistäminen on myös pelkoa ruokkiva tekijä, ja se liittyy läheisesti pelon aiheuttajan välttelemiseen, josta puhuttiin jo aiemmin. Pelon kohteen välttäminen joh-

taa siihen, että pelkääjä alkaa kuvitella millaista on kohdata pelon aiheuttaja, jolloin kuvitelmien ahdistavuus vain pahenee. Pelon välttäminen siis lisää pelkoa ja voi johtaa pelon ”tarttumiseen” muihinkin tekijöihin, jotka vain muistuttavat alkuperäistä pelon aiheuttajaa. Näin pelko yleistyy ja kohteiden vältteleminen muuttuu aina vain vaikeammaksi. Ainoa hyvä tapa suhtautua pelkoon onkin myöntää se ja pyrkiä hiljalleen kohtaamaan asioita, jotka aiheuttavat pelkoa. Kohtaamiskertojen lisääntyessä pelko vähenee. (Kinnunen 2001, 59-60.)

On mahdollista, että pelosta voi tulla myös miellyttävä seuralainen. Pelkäämisellä voi joskus siis olla myös positiivisia seurauksia. Yleensä näitä seurauksia tuovat mukanaan huolehtivat läheiset ja muut ystävät, jotka pyrkivät helpottamaan pelkäävän ihmisen elämää ja suhtautuvat häneen ymmärtäväisesti. Työssä pelkäävä ihminen saattaa päästä vähemmällä kuin kollegansa, jotka tekevät työtehtäviä pelkääjän puolesta. Kollegat saattavat esimerkiksi lentää työmatkoille lentopelkoisen työtoverinsa sijasta. Kotioloissa pelkääjä saattaa saada ylimääräistä huolenpitoa ja sympatiaa osakseen. Ymmärtäväisessä suhtautumisessa ei olekaan sinänsä mitään väärää. Se ei vain saisi johtaa etuoikeuksiin eikä huomattaviin helpotuksiin, koska pelosta saattaa silloin tulla liian miellyttävä ja täten pysyvä kumppani. (Kinnunen 2001, 60-61.)

4 LENTOPELKO ELI AVIAFOBIA

Ihmistä melkein joka kolmas pelkää lentämistä (Valleala 2010, 25). Häiritsevää lentopelosta eli aviafobiasta kärsii tutkimusten mukaan joka kymmenes ihminen. (Harjula ym. 1999, 39-40.) Noin 8 % väestöstä kieltäytyy lentämisestä kokonaan (Kinnunen 2001, 63).

Lentopelosta voi kärsiä kuka tahansa meistä ja milloin tahansa. Lapsetkin voivat pelätä lentämistä, mutta useimmiten heidän pelkonsa poistuvat, kun heille kerrotaan enemmän lentämisestä. Pidempiaikainen lentopelko alkaa tavallisimmin nuorella aikuisiällä 20-30 vuoden iässä. (Harjula ym. 1999, 52.)

Lentopelko liittyy yleisesti ottaen ihmisen perusturvallisuuteen, koska lentopelkona ilmenevät useimmiten sisäiset turvattomuuden kokemuksemme ja tunteemme. Lentopelon sisältö voikin ihmisestä riippuen olla erilainen. Toisilla pelko liittyy ensisijaisesti lento-onnettomuuden mahdollisuuteen eli kuoleman pelkoon. Osalla ihmisistä ensisijaisena tunteena on suljetun tai korkean paikan pelko. Monet taas pelkäävät nimenomaisesti nousua ja laskua tai turbulenssia. Lentopelkoon voi liittyä myös sellainen pelon tunne, jossa ihminen ei pysty itse hallitsemaan, kontrolloimaan tilannetta tai itseään. (Harjula ym. 1999, 49-50.)

Lentopelon tuntemukset saattavat joillakin ihmisillä nostaa päätään jo ennen matkaa. Jotkut pelkäävät jo viikkoa ennen matkaa menettäen unensa ja ruokahalunsa. He eivät haluaisi edes tehdä matkavalmisteluja. Toisilla tietoisuus tulevasta työmatkasta sekoittaa koko työviikon, jolloin keskittyminen herpaantuu ja olo on ärtyinen ja tukala. Toisilla pelko alkaa lentokoneeseen astuessa tai istuinvyötä kiinnittäessä. Jotkut taas hermostuvat, kun lentokoneen ovet suljetaan. (Kinnunen 2001, 64.)

Lentopelko voi hankaloittaa lentopelkoisen itsensä, mutta myös hänen läheistensäkin elämää monin tavoin. Työuralla eteneminen voi vaikeutua, jos uusi toimenkuva edellyttäisi lentämistä. Vaikeuksia voi aiheutua myös, jos nykyinen toimenkuva edellyttäisi lentämistä. Nuorilla pelko voi karsia ammatinvalinnassa osan mahdollisuuksista pois. Ongelmia voi muodostua myös perheen sisällä, jos joku perheenjäsen ei suostu lentämään. Tällöin lomakohteen valitseminen ja esimerkiksi ulkomailla asuvien läheisten tapaaminen voivat aiheuttaa erimielisyyksiä perheen jäsenten välillä. Voi olla myös niin, että lentopelkoinen asuu itse ulkomailla ja on huolissaan siitä, ettei pääse käymään kotona. Lentopelkoisista osa kuitenkin lentää, vaikka he pelkäävät. Heiltä tilanteen hallitseminen ja pelko vaativat paljon energiaa. (Kinnunen 2001, 72.)

Lentopelkoa ei pidä ajatella sairautena vaan normaalina tunteena, jota ei tule kieltää. Jos pelko koetaan tilanteeseen nähden liian voimakkaana, on kysymys ylireagoinnista. Pelottavan tilanteen, tässä tapauksessa lentämisen, välttäminen ei kuitenkaan ole vastaus ongelmaan. Ihminenhan ei ole enää vapaa valinnoissaan kieltäytyessään jostakin tietystä toiminnasta pelon vuoksi. Tilanteen hallinnan voi saavuttaa antautumalla pelottavaan tilanteeseen, jolloin pelkoa voi muuttaa ja ihminen voi oppia toimivan tavan auttaa itseään. (Kinnunen 2001, 63-64.)

Myös ammatti-ilmailijalle eli lentäjälle, lentoemännälle tai muuten vakinaisesti ilmailevalle henkilölle voi joissakin tapauksissa kehittyä pelkoja lentämistä kohtaan. Lentoemännillä pelkoa esiintyy usein tilapäisesti, kun he palaavat äitiysloman jälkeen työhön. Tuolloin tuore äiti tuntee itsensä luonnostaan täysin korvaamattomaksi lapselle ja näin ollen tekee ylimitoitettuja riskianalyysyjä palatessaan lentotyöhön. Tällainen herkistynyt vaihe menee yleensä ohi muutamassa kuukaudessa. Sen läpikäymistä voivat avustaa ymmärtäväiset työtoverit ja esimiehet. (Nurmi ym. 1992, 246-247.)

Kinnunen (2001, 64–65) on tekemässään kokeellisessa tutkimuksessa kartoittanut niitä tilanteita ja tekijöitä, jotka pelottavat lentomatkestajia. Puolet 80 koehenkilöstä ilmoitti pelkäävänsä lentämistä. Huomion arvoiseksi seikaksi nousi se, että moni tutkituista tilanteista teki levottomaksi myös sellaisen matkustajan, joka oli ilmoittanut, ettei lentäminen pelota. Kinnusen (2001, 66–67) tutkimuksessa kävi esille myös se, että lentohenkilöstön käyttäytyminen vaikuttaa huomattavasti siihen, millaiseksi matkustaja tuntee olonsa lennon aikana. Tärkeitä tekijöitä pelon vähentämisessä ovat ohjaamokuulutukset sekä matkustajan pitäminen ajan tasalla. Koehenkilöistä sekä pelkäävä ryhmä että kontrolliryhmä ilmoitti lisäksi tarkkailevansa lentoemäntien ja stuerttien käyttäytymistä sekä ilmeitä silloin, kun jokin alkoi huolestuttaa lennon aikana. Jopa melkein puolet matkustajista saattaa lisäksi tulkita tilanteen huolestuttavaksi ja tuntea turvallisuutensa vaarantuvan tilanteessa, jossa matkustamohenkilökunnan ilmeet ovat vakavia ja liikkeet hätäisiä esimerkiksi vain hallitsevan kiireen takia.

Lentopelon syitä tarkasteltaessa on tärkeää huomioida, että kaikkien lentopelkoisten taustat, pelon syyt, ovat erilaisia (Kinnunen 2001, 67). Kinnunen (2001, 73–119) jakaa kirjassaan lentopelon syitä ja taustoja erilaisiin kategorioihin. Niitä ovat tuntemattoman pelko, traumaattiset kokemukset lentopelon aiheuttajina, stressi, kontrollin menettämisen tunne ja avuttomuus lentopelon aiheuttajina, lento-olosuhteista johtuva pelko, orgaaniset syyt lentopelon aiheuttajina, häiriköinti lentokoneessa sekä terrorismin pelko.

Erityisesti niillä henkilöillä, jotka ovat lentäneet harvoin tai eivät ole lentäneet vielä koskaan, tuntemattoman pelko on hyvin yleistä. Kuitenkin myös kokenut lentomat-kustaja voi pelätä samasta syystä, koska hänkään ei välttämättä ymmärrä kaikkea lentämiseen liittyvää. Epävarmuus on täysin ymmärrettävä tunne, koska oleskelu teknisen välineen avulla elementissä, jossa ihminen ei omin avuin selviäisi, voi hel-posti luoda pelontunteita. Lentämiseen liittyikin melko paljon mieltä askarruttavia asioita. (Kinnunen 2001, 74.)

Lentopelkoa aiheuttavat traumaattiset kokemukset voivat olla sekä lentämiseen liit-tyviä traumoja että muita traumaattisia kokemuksia. Pelkoa aiheuttavat lentämiseen liittyvät traumaattiset kokemukset voivat olla henkilökohtaisia, mutta myös välillinen osuus esimerkiksi ystävän kokemaan lento-onnettomuuteen voi aiheuttaa lentopel-koa. Pelon laukaisevan kokemuksen ei välttämättä tarvitse olla tavattoman voimakas, sillä esimerkiksi heittoinen lentosää tai läheisten liioitellut matkakertomukset saatta-vat laukaista pelon lentämistä kohtaan. Traumaattisilla kokemuksilla ei kuitenkaan tarvitse olla suoranaista tekemistä lentämisen tai lentokoneiden kanssa. Ne voivat silti aiheuttaa lentopelkoa. Kokemuksen mukaan tällaiset tilanteet ovatkin melko yleisiä. Lentopelkoa voivat siis aiheuttaa esimerkiksi paniikkihäiriö, omakohtainen sairauskohtaus tai sen pelko, ahdistava lentomatkan syy sekä lentokoneessa koetut kiputilat. (Kinnunen 2001, 79–82.)

Myös stressi voi aiheuttaa lentopelkoa. On luonnollista, että erilaiset pelkotilat ovat usein liiallisen paineen aiheuttamia, koska liika stressi on elimistölle vahingollista ja aiheuttaa sekä fyysisiä että psyykkisiä ongelmia. Usein stressi aiheuttaa lentopelkoa tilanteissa, joissa lentomatkalle lähteminen on erittäin kiireinen ja stressaava. Esi-merkiksi matkalla lentokentälle ajettu kolari ei aina suinkaan aiheuta pelkoa autoilua kohtaan vaan se voi johtaa lentopelkoon, jos onnettomuus yhdistyy ihmisen mielessä lentomatkalle lähtöön ja lentokoneisiin. Matkalle lähtijän kannattaa pyrkiä purka-maan kaikki mahdolliset matkavalmisteluun liittyvät stressitilanteet hyvissä ajoin, koska stressi voi lentomatkojen yhteydessä johtaa epämiellyttäviin seurauksiin. On tärkeää, että lentoasemalle saavutaan rauhallisena ja matkalle lähdöstä nauttien. (Kinnunen 2001, 83–86.)

Lentopelossa on erittäin usein kysymys myös siitä, että tunnemme menettävämme tilanteen hallinnan täysin. Lentopelko onkin tätä taustaa vasten peilattuna paljon yleisempää kuin pelkääminen autossa, bussissa, junassa tai laivassa. Jos jotakin poikkeuksellista tapahtuu lentokoneessa, katsoo lentomatrustaja joutuvansa täysin passiiviseen rooliin. Hänen on vain luotettava siihen, että miehistö hallitsee tilanteen. Matrustajasta tulee avuton uhri, joka on luovuttanut henkensä miehistön käsiin. Lentopelkoisista jopa 70 % kärsii kontrollin menettämisen tunteesta. (Kinnunen 2001, 92–93.)

Lentopelon syntyyn voi vaikuttaa myös elämäntilanteen muuttuminen kuten esimerkiksi avioero, leskeksi jääminen, lapsen saaminen tai sairastuminen. Ehkä leski tai eronnut on ennen tehnyt kaikki lentomatrustansa puolisonsa kanssa, mutta joutuukin nyt yllättäen matrustamaan aivan yksin. Aikaisemmin toisen läsnäolo on tuonut turvallisuuden tunnetta eikä pelko ole koskaan edes käynyt mielessä. Myös vanhemuus, etenkin äidiksi tuleminen, voi joskus laukaista lentopelon. Uusien vanhempien vastuun kokeminen ja suhtautuminen elämään muuttuvat. Joskus myös lentoemännän suhtautuminen työhönsä muuttuu, kun hän tulee äidiksi. Lentäminen muuttuu pelottavaksi, koska vastuu kotona odottavasta lapsesta painaa. Useimmiten kyse on kuitenkin vain ohimenevästä pelosta. Sairaus voi johtaa lentopelkoon esimerkiksi silloin, kun ihminen on matkalle lähtiessään fyysisesti huonossa kunnossa ja lentäminen vain huonontaa oloa. (Kinnunen 2001, 99–100.)

Kun puhutaan orgaanisista syistä lentopelon aiheuttajina, tarkoitetaan silloin jotakin sairautta tai vammaa, joka tekee lentämisestä epämiellyttävän kokemuksen ja voi sen vuoksi johtaa lentopelkoon. Tämän tyyppinen lentopelko on harvinaista. Painehuimaus ja taudit, joihin liittyy tasapainoelimen toimimattomuus, ovat esimerkkejä orgaanisista lentopelon aiheuttajista. Painehuimausta esiintyy, kun lentokorkeuden muutokset aiheuttavat välikorvaonteloissa paineenmuutoksen. Tasapainoelimen toimimattomuus taas johtaa horjumiseen, pahoinvointiin tai huimaukseen. Asentotaju ei tällöin ehkä toimi normaalisti, minkä vuoksi lentokoneen nousu ja lasku saattavat tuntua epämiellyttäviltä. Näissä tapauksissa hoidetaan tautia itseään ja yritetään sitten lievittää sen aiheuttamaa lentopelkoa. (Kinnunen 2001, 116–117.)

Useimmiten lentokoneessa häiriötä aiheuttava matkustaja on alkoholin, lääkkeitten tai huumeitten vaikutuksen alainen. Lentävän henkilökunnan koulutus on kuitenkin erittäin turvallisuuspainotteinen, joten matkustamohenkilökunnalla on hyvät valmiudet toimia häiriötilanteissa. Kaikesta huolimatta häiriköinti lentokoneessa voi pelottaa muita matkustajia ja äärimmäisessä tapauksessa laukaista jopa lentopelon. (Kinnunen 2001, 117-118.) Lento-olosuhteista johtuva pelko on myös yleinen syy lentopelkoon. Turbulenssi, salamet ja talvisissa oloissa lentäminen saavat ihmiset useasti huolestumaan turvallisuudestaan. Myös yölennot saattavat huolestuttaa matkustajaa. (Kinnunen 2001, 105-110.)

5 LENTOPELON HALLINTA

Lentämistä pelkävällä on monia erilaisia mahdollisuuksia taistella itse aktiivisesti pelkoa vastaan. On olemassa keinoja, jotka auttavat meitä kohtaamaan pelottavan tilanteen rauhallisina ja lopulta hallitsemaan pelkomme. (Kinnunen 2001, 129.) Myös Finnairin järjestämät turvakurssit, joilla käsitellään lentopelkoa, ovat osoittautuneet hyödyllisiksi lentämistä pelkävälle.

Yksi lentopelon hallintamenetelmistä liittyy positiiviseen ajatteluun. Optimisti suhtautuu uusiin asioihin yleensä positiivisesti ja uteliaasti, kun taas pessimistiä kuvaa kielteisyys ja negatiivisten seurausten odottaminen. Myös lentämiseen pessimisti saattaa suhtautua niin, että hän arvelee jotakin kauheaa tapahtuvaksi juuri sillä lennolla, jolla hän on mukana, vaikka hän tietäisi lentämisen olevan muuten turvallista. Henkilöt voivatkin kokea saman lennon aivan eri tavalla riippuen siitä, suhtautuuko asioihin myönteisesti vai kielteisesti. Positiivisesti suhtautuva henkilö kohdistaa huomionsa lentomatkan aikana esimerkiksi muihin matkustajiin tai ajanvietteeseen, kun taas pessimisti hakee lennon aikana merkkejä häiriöstä ja tarkkailee henkilökunnan reaktioita. Kaikilla ihmisillä ei luonnostaan ole kykyä ajatella myönteisesti. Sen taidon voi kuitenkin oppia harjoittelemalla sekä löytämällä ja tiedostamalla elämän positiiviset asiat. Positiivista ajattelua voi siis myös harjoitella lentopelon vastustamiseksi. (Kinnunen 2001, 129-134.)

Rentoutumista voidaan myös käyttää menetelmänä hallita lentopelkoa. Ihminen ei voi samanaikaisesti olla rento ja peloissaan. Kun valitsemme rentoutumisen pelottavan tilanteen lähestyessä, kykenemme hallitsemaan omaa kehoamme ja voimme sitä kautta vaikuttaa myös omiin ajatuksiimme ja tulkintaamme tilanteesta. Lopulta voimme oppia olemaan rauhallisia tilanteessa, jossa ennen pelkäsimme. Käytännössä rentoutuminen on metodi, joka ajan kuluessa täytyy tietoisesti opetella ja harjoitella toimivaksi menetelmäksi. Rentoutumisen avulla ihmisellä on mahdollisuus poistaa kehostaan kaikki pelkoreaktion oireet. Parhaimmillaan rentoutumisesta tulee työkalu, joka kulkee aina mukana. Lisäksi rentoutumisen tehoa pelon vastustamisessa on mahdollista lisätä liittämällä siihen mielikuvaharjoittelua. (Kinnunen 2001, 143-147.)

Hengitys on ruumiintoiminto, josta huolehtii autonominen hermojärjestelmä. Se sujuu siis yleensä huomaamattomasti itsestään, mutta ihminen voi kuitenkin vaikuttaa hengitykseensä. Useimmiten hengitämme valveilla väärin ja nukkuessamme oikein. Pelkotilanteet ovat myös sellaisia tilanteita, jolloin luonteva rauhallinen hengitys vaikeutuu. Keho rentoutuu parhaiten uloshengityksen aikana, joten juuri siihen on keskityttävä erityisesti. Oikeanlaisella hengityksellä voidaan myös ehkäistä mahdolliset pelkoreaktion aikaiset hengityshäiriöt. (Kinnunen 2001, 150-151.)

Lentopelon hallitsemiseksi on matkalle hyvä keksiä myös jotakin ajanvietettä. Pelkkä paikallaan istuminen tekemättä mitään voi olla erittäin hermostuttavaa, ja onkin hyvä miettiä jo kotona, miten viettää mukavasti aikaa lentomatalla. Näin voi itse estää sen, että lennon aikana vain tarkkailee ympäristöään ja henkilökunnan toimia samalla provosoiden itselleen pelkotilan. (Kinnunen 2001, 152.)

Lentokonetta pelätään, vaikka se on kaikkein turvallisin kulkuväline siirryttäessä kohteesta toiseen. Lentopelon taustalta löytyykin joskus uskomuksia, ennakkoluuloja ja vääriä käsityksiä lentämisestä. Joissakin tapauksissa ihmiseltä myös yksinkertaisesti voi puuttua tietoa lentoturvallisuudesta sekä kaikesta lentämiseen liittyvästä toiminnasta. Tämän vuoksi oikea informaatio on tärkeä osa lentopelon hallintaa. (Kinnunen 2001, 154-155.)

5.1 Lääkkeet ja alkoholi hallinnan keinoina

Joillakin psyyken lääkkeillä, eli lääkkeillä, jotka vaikuttavat elimistössä sielullisiin prosesseihin ja tuntemuksiin, on myös pelkoa lievittävä vaikutus. Ne toimivat normalisoimalla aivojen toimintaa vaikuttamalla aivojen aineenvaihduntaan. Lääkkeet alentavat pelkovalmiutta parantamalla aivojen hermosolujen tarvitsemien välittäjäaineiden saatavuutta. Pelkotilojen muodostuminen siis hidastuu, koska keho reagoi vähemmän herkästi. (Wetter-Parasie ym. 2000, 124.) Lääkehoito on siis puhtaasti oireiden hoitamista eikä se korvaa psykoterapiaa eikä taustalla vaikuttavan perussyyn selvittämistä ja poistamista (Kinnunen 2001, 125).

Lääkärin ohjeiden mukaisesti käytettynä rauhoittavat lääkkeet saattavat olla hyvä tilapäisapu myös lentopelosta kärsiville (Harjula ym. 1999, 52–53). Lääkkeet eivät yleensä paranna ahdistuneisuushäiriöitä kokonaan, mutta ne helpottavat ihmisen oloa edistäen näin paranemista, koska ne vähentävät ahdistusoireiden voimakkuutta. (Furman 2002, 176.) Ylivoimaisesti yleisimmäksi itsehoitokeinoksi lentopelon hoidossa nousee kuitenkin alkoholin nauttiminen ennen lentoa ja sen aikana (Kinnunen 2001, 125).

Alkoholista ei kuitenkaan voi tässä yhteydessä puhua hoitokeinona, koska se ei poista pelkoa. Kuitenkin joidenkin kohdalla alkoholi auttaa edes sen verran, että on uskallusta nousta koneeseen. Se turruttaa aisteja ja poistaa pelkoja, minkä vuoksi alkoholia nauttanut ihminen ei ole enää sama oma itsensä vaan tuntee itsensä rohkeaksi, kontaktinhaluiseksi, voimakkaaksi, nokkelaksi ja jopa riehakkaaksi. Vaara tuntuu pienemmältä ja riskien ottaminen helpommalta. (Kinnunen 2001, 125-126.)

Alkoholin tuoma apu lentopelkoon on kuitenkin hieman kyseenalainen, koska se toimii lähinnä vain eräänlaisena pakenemiskeinona (Kinnunen 2001, 126). Kinnunen (2001, 127-128) onkin listannut kirjassaan asioita, joiden vuoksi alkoholin nauttiminen ei toimi lentopelon hoitokeinona. Alkoholi esimerkiksi vähentää hallinnan tunnetta vielä lisää varsinkin, jos lentopelkoinen kokee jo valmiiksi menettävänsä tilanteen hallinnan lentokoneessa. Alkoholin varassa lentävä ihminen on myös kovassa pulassa tilanteessa, jossa hän ei enää saakaan ulkoista apukeinoa eli alkoholia käyttöönsä. Päähtynyt henkilö on lisäksi täysin riippuvainen muiden avusta, jos jotakin

erikoista tapahtuu ja itseluottamusta voi muutenkin oppia vain tilanteissa, joissa ihminen hallitsee itsensä. Koska alkoholi häiritsee sisäistä kelloamme, aikaerorasituskistakin selviäminen vaikeutuu. Lisäksi loman alku voi mennä pilalle tai työmatka saattaa pidentyä, jos lennon jälkeinen krapula on kova. Jos matkustaja ei muista tai tiedä, että alkoholi vaikuttaa paineistetussa tilassa 3-4 kertaa voimakkaammin kuin maassa, saattaa hän tahattomasti humaltuakin liikaa. Myös virtsaamisen tarve kiihtyy alkoholin nauttimisen myötä, joka saattaa aiheuttaa ongelmia lentokoneessa. Alkoholin nauttimisen takia matkustajan verensokeri voi laskea liian alas ja lisäksi lääkeaineitten vaikutukset voivat muuttua, jolloin esimerkiksi keskushermostoa lamaavien lääkkeitten (unilääkkeet, rauhoittavat) vaikutukset lisääntyvät. Alkoholi voi myös lisätä pelon oireita ja aiheuttaa rytmihäiriöitä, koska se kiihdyttää sydämen toimintaa. Onkin tärkeää muistaa, että alkoholi ei vaikuta pelon syyhyn, vaikka se lievittää pelon oireita. Päähtyneellä on kaiken yllä mainitun lisäksi myös suurempi riski joutua ikävään tai vaaralliseen tilanteeseen jossakin vaiheessa matkaa.

Alkoholin kohdalla sopiva määrä ennen matkalle lähtöä voi siis auttaa lentopelkoisen pahimman yli, mutta alkoholi on tässäkin suhteessa hyvä renki, mutta huono isäntä. Annosteluvirheen johdosta tilanne voi pahimmassa tapauksessa saada hyvinkin vääränlaisen päätöksen. (Harjula ym. 1999, 52).

5.2 Turvakurssi

Finnair järjestää Turvakursseja yleensä neljä kertaa vuodessa. Niiden järjestäminen aloitettiin toukokuussa 1992. Kurssille pääsee kerrallaan 15 henkilöä, koska suurempi ryhmäkoko haittaisi kurssin tehokkuutta. Tähän mennessä Turvakurssille osallistuneiden keski-ikä on 40 vuotta ja he ovat pelänneet lentämistä keskimäärin 15 vuotta. Kaikkia kurssilaisia yhdistää se piirre, että he haluavat lentää, mutta tarvitsevat uskaltamiseen tukea, tietoa ja opastusta. (Kinnunen 2001, 231.)

Kurssi kestää kokonaisen viikonlopun perjantai-iltapäivästä sunnuntai-iltaan. Tärkeimmät osa-alueet kurssilla ovat tiedot lentämisestä ja lentopelosta, pienryhmätyökentely, rentoutusmenetelmän opettelu, tutustuminen muun muassa lentokoneisiin ja koulutuslaitteisiin sekä kurssilento yhdessä ryhmän kanssa. Tähän saatuun uuteen

tietoon perustuen kurssilaisilla on mahdollisuus muuttaa kielteisiä lentämiseen liittyviä ajatuksiaan myönteisiksi. (Kinnunen 2001, 232.)

Lähtökohta näillä lentopelon voittamiseen tähtäävillä kursseilla onkin tavallisesti se, että pelko hyväksytään olemassa olevaksi tosiasiaksi, minkä jälkeen opiskellaan tapoja sen hallitsemiseksi. Keinoina käytetään juuri tietopaketteja ja rentoutumistekniikoita sekä niin sanottua ”poisherkestämistä” altistamalla. Se tarkoittaa sitä, että ihminen altistetaan asteittain lähemmäs pelkäämäänsä kohdetta. Näin hän voi oppia pelon hallintamekanismeja. (Kuronen ym. 1992, 246.)

6 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää apuna käyttäen. Raportin alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin lähdettiin etsimään vastauksia kyselylomakkeen avulla. Tutkimuksen toteutuksessa oli piirteitä myös haastattelusta, sillä kyselylomakkeessa oli melko paljon aiheen kannalta hyödyllisiä avoimia kysymyksiä. Niiden tulokset analysoitiin samalla tavoin kuin haastattelut käydään läpi.

Opinnäytetyötä alettiin suunnitella syksyllä 2009, jolloin tiedettiin, että aihe tulee käsittelemään lentopelkoa. Alun perin tarkoituksena oli tarkastella aihetta sekä lentopelkoisten matkustajien että matkustamohenkilökunnan näkökulmasta. Tutkimuskysymykset liittyivät lähinnä siihen, kuinka matkustamohenkilökunnan tulisi kohdata lentopelkoinen matkustaja ja kuinka lentämistä pelkäävän matkustajan matkustusmukavuutta voitaisiin parantaa.

Syyskuun 2009 loppupuolella sain tavata lentokapteeni-psykologi Matti Sorsan, joka ehdottikin aiheeseen uutta näkökulmaa. Koska aihetta on tutkittu erittäin paljon lentopelkoisten näkökulmasta, hän ehdotti, että opinnäytetyö tehtäisiinkin kokonaisuudessaan matkustamohenkilökunnan näkökulmasta. Sorsan mukaan mielenkiintoista olisi saada tutkimustietoa siitä, kuinka paljon matkustamohenkilökunta tietää aihees-

ta ja miten he lennolla huomioivat lentopelkoisia matkustajia. Tämän syyskuisen keskustelun pohjalta työn näkökulma muutettiin koskemaan pelkästään matkustamohenkilökuntaa ja heidän näkemystään lentopelosta. Matti Sorsa neuvoi myös soittamaan Paula Kinnuselle, joka myös piti aiheen uutta näkökulmaa hyvänä ja mielenkiintoisena. Kinnuselta sain myös vinkkejä siihen, miten aihetta kannattaisi lähestyä.

Kinnusen ja Sorsan kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen aiheesta alettiin etsiä teoriatietoa, ja aivan aluksi tämän tiedon pohjalta valmistui työn alustava sisällysluettelo. Näin alkoi hahmottua myös se, että työn raportin teoriaosuus tulisi käsittelemään sekä pelon teoriaa että lentopelkoa. Syksyllä 2009 alkoi siis myös työn teoriaosuuden kirjoittaminen. Helppointa oli kirjoittaa ensin pelosta yleisesti ja sen jälkeen syventyä lentopelon käsittelyyn. Raportissa käsitellään myös käytettyä tutkimusmenetelmää.

Tammikuussa 2010 valmistui tutkimukseen liittyvä kyselylomake. Se laadittiin kerätyn teoria-aineiston pohjalta. Lomake koostuu sekä vastaajan taustatiedoista että kysymyksistä, joiden avulla oli tarkoitus kartoittaa vastaajan tietoja ja käsityksiä lentopelosta. Kyselylomake päästiin kuitenkin jakamaan vastaajille vasta maaliskuun alussa.

Lomakkeet toimitettiin Finnairin henkilökunnan tiloihin Helsinki-Vantaan lentoasemalle 9. maaliskuuta. Vastausaikaa annettiin kuun loppuun eli 29. maaliskuuta asti. Lomakkeet jaettiin sattumanvaraisesti matkustamohenkilökunnan henkilökohtaisiin postilokeroihin. Vastaajat saivat palauttaa täytetyt kyselyt erikseen merkittyyn postilaatikkoon. Huhtikuun alussa kaikki täytetyt lomakkeet postitettiin analysoitaviksi.

Työn väliseminaaria päästiin pitämään 11.5.2010. Tässä vaiheessa työ vaati vielä selkeyttämistä ja muutamia lisäyksiä, mutta muuten kaikki alkoi olla valmiina. Kesän 2010 aikana työ ei edennyt lainkaan. Korjaukset ja lisäykset toteutettiin syksyn aikana ja valmis työ palautettiin arvioitavaksi 29. lokakuuta.

6.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Kun tutkimus on kvantitatiivinen, voidaan siihen tarvittavat tiedot hankkia erilaisista muiden keräämistä tilastoista, rekistereistä tai tietokannoista tai tiedot kerätään itse. Oman aineiston kerääminen onkin tavallista, sillä valmiiden aineistojen tiedot eivät aina välttämättä riitä tai valmiita tietoja saatetaan käyttää vain itse kerättyjen aineistojen vertailutietoina. (Heikkilä 2004, 18.)

Kun aineistoa kerätään itse, on tutkimusongelman perusteella päätettävä, mikä on kohderyhmä ja mikä tiedonkeruumenetelmä soveltuu tilanteeseen parhaiten. Tutkijan on siis päätettävä käyttääkö hän postikyselyä, puhelin- tai käyntihaastattelua vai tekeekö hän informoiden kyselyn, joka on kirjekyselyn ja henkilökohtaisen haastattelun välimuoto. Internetin kautta tehtävät www-kyselyt ovat myös yleistymässä. Kvantitatiivinen tutkimus voi olla myös havainnointitutkimus, jossa tietoja kerätään tekemällä havaintoja tutkimuskohteesta. (Heikkilä 2004, 18-19.)

Suunnitelmallinen kysely- tai haastattelututkimus on nimeltään survey-tutkimus. Silloin, kun tutkittavia on paljon, se on tehokas ja taloudellinen tapa kerätä tietoa. Aineisto survey-tutkimukseen kerätään tutkimuslomaketta käyttäen. (Heikkilä 2004, 19.) Kyselylomake suljetuin, avoimin ja sekamuotoisin kysymyksin sopi siis hyvin tämän tutkimuksen toteutukseen, sillä tutkittavien joukko oli laaja ja lisäksi epäsäännöllisen työn takia henkilökohtaisia haastatteluita olisi ollut erittäin haasteellinen toteuttaa.

6.2 Kyselylomakkeen laatiminen

Jo lomakkeen suunnittelu edellyttää monia eri asioita, joita ovat kirjallisuuteen tutustuminen, tutkimusongelman pohtiminen ja täsmentäminen, käsitteiden määrittäminen ja tutkimusasetelman valinta. Myös se, miten aineisto tullaan käsittelemään, on otettava huomioon jo suunnitteluvaiheessa. Kun kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja suunnitellaan, on selvitettävä, kuinka tarkkoja vastauksia halutaan ja toisaalta kuinka tarkkoja tietoja on mahdollisuus saada. (Heikkilä 2004, 47.)

Ennen kuin kyselylomakkeen laatiminen aloitetaan, on tutkimuksen tavoitteen oltava täysin selvillä. Tutkijan on tiedettävä, mihin kysymyksiin hän etsii vastauksia. On myös selvitettävä, mitkä ovat ne taustatekijät, joilla voi olla vaikutusta tutkittaviin asioihin. Tutkijan täytyy varmistaa se, että tutkittava asia saadaan selvitettyä tutkimuslomakkeen kysymysten avulla. (Heikkilä 2004, 47.)

Tutkimuksen onnistumisen perusedellytyksiä ovat hyvät kysymykset ja oikea kohde-ryhmä. Muun muassa kyselylomakkeen ulkonäkö vaikuttaa siihen, päättääkö vastaaja vastata kyselyyn. Lomakkeen alkuun kannattaa sijoittaa helppoja kysymyksiä, joilla herätetään vastaajan mielenkiinto tutkimusta kohtaan. Erityisesti postikyselyssä tärkeitä tietoja kannattaa kysyä lomakkeen alkupuolella, koska silloin vastauksia harkitaan tarkemmin kuin lopussa. Aina henkilötietojakaan ei kannata kysyä heti lomakkeen alussa, jotta vastaaja ei asetu liiaksi näiden tietojen rajaamaan rooliin. (Heikkilä 2004, 48.)

Hyvän tutkimuslomakkeen voi tunnistaa monista merkeistä. Näitä ovat selkeys, siisteys ja houkutteleva ulkonäkö, hyvin aseteltu teksti ja kysymykset, selkeät ja yksinkertaiset vastausohjeet, juoksevasti numeroidut ja loogisesti etenevät kysymykset, aiheittain ryhmitellyt kysymykset sekä sopiva pituus. On myös tärkeää, että kysymystä kohden kysytään vain yhtä asiaa ja helpot kysymykset kannattaa sijoittaa lomakkeen alkuun. Lomake tulee myös testata etukäteen ja sen perusteella vastaajan täytyy tuntea vastaaminen tärkeäksi. Vastausten luotettavuus kannattaa myös varmistaa kontrollikysymyksillä. Lomakkeen tulee lisäksi olla sen kaltainen, että se on helppo syöttää ja käsitellä tilasto-ohjelmalla. (Heikkilä 2004, 48-49.)

Tämän tutkimuksen lomake pyrittiin rakentamaan mahdollisimman selkeäksi, jotta se olisi helppo ymmärtää ja jotta se houkuttelisi mahdollisimman monia vastaamaan. Siinä käytettiin selkeää fonttia eikä saatekirjeestä tehty liian pitkää. Kirjeessä asiat on esitetty selkeästi pienissä kappaleissa. Myös kysymysosio on selkeän näköinen. Jokainen kysymys käsittelee vain yhden aiheen kerrallaan ja ne pyrittiin ryhmittelemään loogisesti. Helpot, vastaajan omaa kokemusta ja mielipiteitä tiedustelevat kysymykset on sijoitettu lomakkeen alkuun. Vasta viimeisissä kysymyksissä mitataan enemmän teoriaan pohjautuvaa tietoa, joka ehkä vaatii vastaajalta enemmän paneutumista aiheeseen. Ennen jakamista lomakkeen tarkisti opinnäytetyön ohjaaja. Ky-

symykset testattiin myös kontrolliryhmällä, joka koostui sukulaisista ja ystäväistä. Koska kysely toteutettiin paperiversiona, ei sitä tarvinnut tarkastella tilasto-ohjelmien valossa.

Lomakkeessa voidaan käyttää kolmenlaisia kysymystyyppisiä, joita ovat avoimet kysymykset, suljetut eli vaihtoehdot antavat kysymykset ja sekamuotoiset kysymykset. Avoimia kysymyksiä käytetään enemmän kvalitatiivisissa tutkimuksissa, mutta ne soveltuvat käytettäviksi myös kysely- ja haastattelututkimuksiin. Silloin kuitenkin usein jollakin tavalla rajataan vastaajan ajatusten suuntaa. Tarkoituksenmukaisia avoimet kysymykset ovat silloin, kun vaihtoehtoja ei tunneta tarkkaan etukäteen. Avoimet kysymykset ovat helppoja laatia, mutta työläisiä käsitellä. Suljetuissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot annetaan valmiiksi ja niistä vastaaja rastittaa tai ympyröi sopivan/sopivat. Näitä kysymyksiä nimitetään myös monivalintakysymyksiksi tai strukturoiduiksi kysymyksiksi. Tarkoituksenmukaisia ne ovat silloin, kun mahdolliset, selvästi rajatut vastausvaihtoehdot tiedetään etukäteen ja kun niitä on rajoitetusti. Sekamuotoiset kysymykset ovat sellaisia, joissa osa vastausvaihtoehdoista on annettu ja osa on avoimia. Kun on epävarmaa, keksitäänkö kysymyksiä laadittaessa kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot, on joukkoon hyvä lisätä vaihtoehto ”Muu, mikä?”. (Heikkilä 2004, 52.)

Haastattelunomaisten avointen kysymysten käyttö kyselylomakkeessa oli perusteltua, koska muutamia kysymyksiä vastausvaihtoehtoja olisi pitänyt luetella todella paljon ja muutamat kysymykset mittasivat vastaajien omia kokemuksia aiheesta. Selkeitä suljettuja kysymyksiä oli kuitenkin myös helppo ja tarpeellinen laatia.

6.3 Tutkimuksen otanta

Tutkimus kiinnittää aina huomion johonkin tiettyyn kohteeseen eli perusjoukkoon. Aivan aluksi on ratkaistava, tehdäänkö tutkimus kokonaistutkimuksena, jossa perusjoukon jokainen otantayksikkö otetaan tarkasteltavaksi. Toinen vaihtoehto on tarkastella vain osaa perusjoukosta, jolloin osajoukko voisi sopivasti valittuna edustaa koko perusjoukkoa ja olisi ikään kuin perusjoukko pienoiskoossa. Tämä perusjoukon osajoukko on nimeltään otos. (Holopainen ym. 2008, 29.)

Tärkeintä on, että perusjoukon jokaisella otantayksiköllä on yhtä suuri mahdollisuus tulla valituksi otokseen. Jos tämä ehto ei ole voimassa, sanotaan osajoukkoa näytteeksi. Perusjoukosta poimittu otos on edustava, jos otokseen tulleiden otantayksiköiden ominaisuudet vastaavat perusjoukon vastaavia ominaisuuksia oikeassa suhteessa. Otoksen tulee siis olla kuin perusjoukko pienoiskoossa. Vaikka otos olisikin edustava, poikkeavat otoksesta lasketut tunnusluvut tavallisesti hieman perusjoukon tunnusluvuista, jolloin puhutaan otantavirheestä. (Holopainen ym. 2008, 29.)

Jotta otos olisi edustava ja jotta siitä saadut tulokset voitaisiin yleistää koskemaan koko perusjoukkoa, on kehitelty erilaisia otantamenetelmiä. Ne voidaan jakaa kahteen ryhmään sen mukaan, onko otannan tuloksena otos vai näyte. Yksinkertainen satunnaisotanta, systemaattinen otanta, ositettu otanta ja ryväotanta ovat todennäköisyyteen perustuvia menetelmiä, joiden tuloksena on otos. Harkintaan perustuvia menetelmiä, joiden tuloksena on näyte, ovat harkinnanvarainen otanta sekä kiintiöotanta. Käytännössä tilanteet poikkeavat toisistaan niin paljon, että eri tilanteisiin tarvitaan siis omat menetelmänsä. (Holopainen ym. 2008, 31.)

Otantatutkimukseen sisältyy aina virhemahdollisuus, jonka riski on sitä suurempi, mitä pienemmästä otoksesta yritetään vetää johtopäätöksiä. Tämän vuoksi otoskoko on yritettävä saada mahdollisimman suureksi. Kustannukset, aika ja hallittavuus ovat usein suuren otoksen poimimisen esteenä. Huomioitavaa on myös se, että otoskoon kasvattaminen hyvin suureksi ei enää sanottavasti lisää tuloksen tarkkuutta. (Holopainen 2008, 38.)

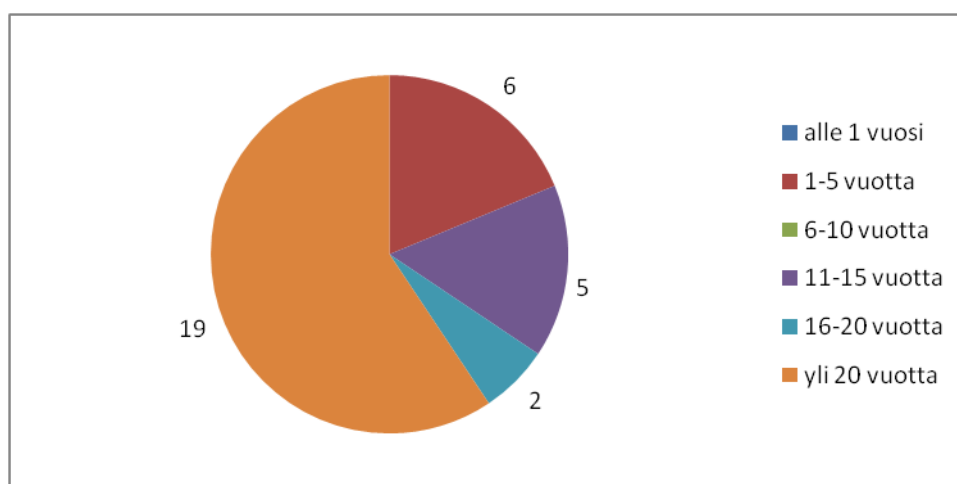
Perusjoukkona tässä tutkimuksessa olivat käytännössä kaikki Finnairin matkustamohenkilökunnan jäsenet. Sattumanvaraiseen otokseen perusjoukosta päädyttiin, koska perusjoukon laajuuden vuoksi, ei kaikkia henkilökunnan jäseniä olisi millään pystynyt lähestymään. Otantatutkimuksen virhemahdollisuuden riski oli myös otettava, koska muuten vastausten määrää olisi saattanut olla vaikea hallita.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselylomakkeita jaettiin yhteensä 150 kappaletta Finnair Oyj:n matkustamohenkilökunnan jäsenille maaliskuun 2010 alussa. Vastausaikaa annettiin saman kuukauden loppuun asti. Lomakkeet jaettiin ennalta määräämättömille henkilöille sillä periaatteella, että jokaisella työntekijällä oli yhtä suuri mahdollisuus saada kysely vastattavakseen. Vastaajiksi valikoitui sekä naisia että miehiä. Vastauksia saatiin takaisin 32 kappaletta, joten vastausprosentiksi muodostui 21. Kaikki avointen kysymysten vastaukset ovat nähtävissä liitteissä 2-8.

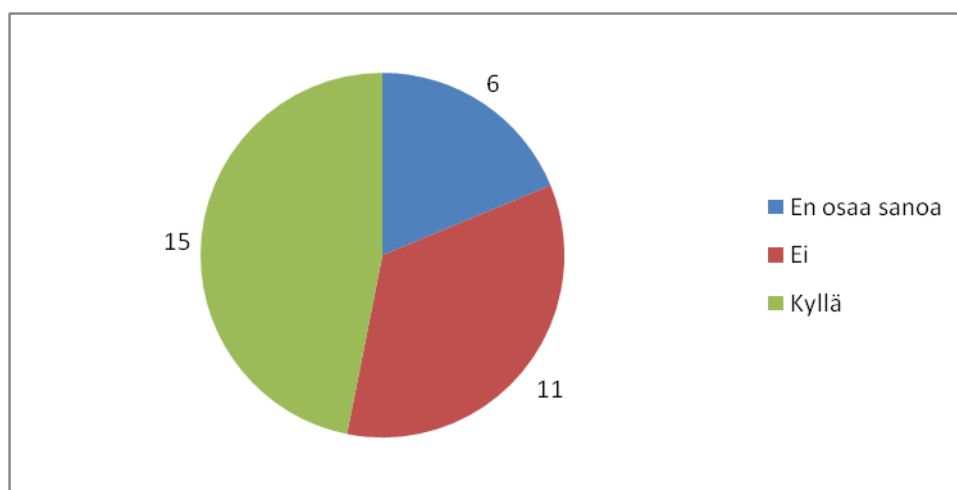
7.1 Vastaajien taustatiedot

Enemmistö vastaajista oli naisia; vain viisi heistä oli miehiä ja loput 27 vastaajaa olivat naisia. Vastaajien ikäjakauma oli melko laaja; vastaajista 12 oli iältään 25-40 vuotiaita ja 20 oli iältään 41-60 vuotiaita. Vastaajien työkokemuksen määrässä oli jonkin verran hajontaa, mutta ehdottomasti eniten lomakkeita palautui vastaajilta, jotka ovat lentäneet yli 20 vuotta (19 vastausta). Vastaajista kuusi on työskennellyt lentoemäntänä tai stuerttina 1-5 vuotta ja 11-15 vuotta työskennelleitä vastaajia on melkein yhtä paljon (5 vastaajaa). Vain kaksi vastaajaa ilmoitti työskennelleensä 16-20 vuotta. Alle vuoden työkokemusta ei ollut yhdelläkään vastaajalla.



Kuvio 1. Vastaajien työkokemus matkustamotyöstä.

Kaikki 32 vastaajaa ilmoittivat kohdanneensa jossakin vaiheessa uraansa lentopelkosisia matkustajia. Kaikkiaan 15 vastaajaa oli sitä mieltä, että heillä on tarpeeksi tietoa lentopelosta. Kaikkiaan 11 vastaajaa oli sitä mieltä, että heidän tietonsa lentopelosta eivät ole riittäviä. Vastaajista kuusi ei osannut sanoa, onko heillä aiheesta tarpeeksi tietoa. Huomion arvoista on, että jatkokysymyksiä tarkasteltaessa voi laittaa merkille, että riippumatta siitä, oliko vastaajalla mielestään riittävästi tietoa aiheesta, ovat vastaukset melko suurelta osin samankaltaisia toistensa kanssa.



Kuvio 2. Onko vastaajilla riittävästi tietoa lentopelosta?

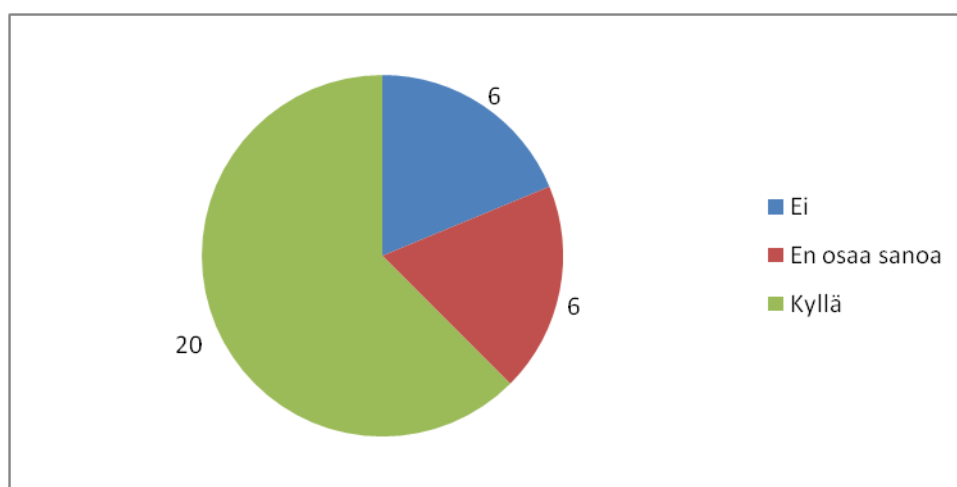
Avoimessa kysymyksessä numero kuusi (Liite 2) vastaajilla oli mahdollisuus kertoa, mistä/miten he ovat saaneet nykyiset tietonsa lentopelosta. Vastaajista 30 oli vastannut tähän kysymykseen. Monet ovat kertoneet enemmän kuin yhden esimerkin siitä, mistä he ovat tietonsa saaneet. Selkeimmin esille tiedon saannin keinona nousi yhtiö itsessään. Yhteensä 22 vastaajaa viittasi vastauksessaan sellaiseen tiedonsaannin keinoon, joka liittyy suoraan Finnairiin. Laskin tähän mukaan vastaukset, joissa mainittiin suoraan yhtiö, jaetut tiedotteet sekä järjestetyt kurssit ja koulutukset. Vastaajat ovat saaneet tietoa myös lukemalla. Lehdet/artikkelit, kirjat tai yleisesti lukemisen mainitsi 14 vastaajaa. Yksi heistä mainitsi erikseen tässäkin opinnäytetyössä lähdekirjana käytetyn Paula Kinnusen teoksen *Lentopelko hallintaan*. Televisiosta tietoa on saanut neljä vastaajaa. Mielestäni huomion arvoista on se, että vain yksi vastaaja mainitsi Internetin tiedonsaannin keinona.

Yhden vastaajan mukaan Finnairin järjestämistä Turvakursseista, joilla käsitellään lentopelkoa, on jaettu runsaasti tietoa ja yksi vastaaja mainitsee myös saaneensa tie-

toa Turvakursseista Finnairin henkilöstölehti Okaysta. Yksi vastaajista on myös työskennellyt Finnairin koulutusosastolla, joka järjestää Turvakurssit. Siellä hän on ollut mainostamassa kursseja, mikä on lisännyt vastaajan omaa tietoa lentopelosta.

Monet vastaajat mainitsevat myös toiset ihmiset saadun tiedon lähteinä. Kahdeksan vastaajaa viittaa vastauksissaan saaneensa tietoa aiheesta muiden ihmisten kautta. Muutamissa vastauksissa esille nousevat myös aikaisempi koulutus, käytännön lentotyö sekä oma intuitio asiasta. Yksi vastaaja mainitsee, että hänen äitinsä lentopelko on kartuttanut myös hänen tietämystään aiheesta. Yksi vastaajista kertoo, ettei hän ole saanut oikein mistään tietoa lentopelosta. Kaksi vastaajaa jätti tämän kohdan kokonaan tyhjäksi.

Lisätiedon tarve tuli erittäin ilmeisenä esille palautettujen lomakkeiden vastauksissa. Yhteensä 20 vastaajaa haluaa lisää tietoa liittyen lentopelkoon. Vastaajista kuusi ei halua lisätietoa, ja toiset kuusi vastaajaa ei osannut sanoa, onko lisätiedolle tarvetta. Näistä kuudesta epävarmasta vastaajasta viisi on sitä mieltä, että heillä on jo tarpeeksi tietoa aiheesta. He saattavat siis kuitenkin epäillä tietojensa kattavuutta. Yksi vastaajista on esimerkiksi jättänyt tyhjäksi kohdan, jossa tiedustellaan syitä lentopelkoon. Muuten vastaukset ovat samassa linjassa muiden vastaajien kanssa. Kuudes epävarma vastaaja ei osannut myöskään sanoa, onko hänellä jo entuudestaan riittävästi aiheesta tietoa. Selkeästi lisää tietoa lentopelosta haluavien joukossa on myös vastaajia, joiden mielestä heillä on jo entuudestaan tarpeeksi tietoa aiheeseen liittyen.



Kuvio 3. Haluavatko vastaajat lisätietoa lentopelosta?

Lisätietoa haluavilla oli vastauksen yhteyteen mahdollisuus kertoa, mistä aiheesta/aiheista he haluaisivat lisää informaatiota. Vastauksissa tuli yleisimmin esille lisätiedon tarve siitä, kuinka lentopelkoinen tulee kohdata ja miten häntä voi lennon aika auttaa. Monet kaipaavat apukeinoja matkustajan rauhoittamiseksi ja pelon lievittämiseksi. Lisätiedon tarve nousi esille myös siitä, kuinka lentopelkoisen voi lennolla tunnistaa muiden matkustajien joukosta. Yksi vastaaja haluaisi tietoa, missä tilanteissa pelkoa esiintyy eniten ja onko lentopelkoista mahdollisuus auttaa juuri kyseisessä tilanteessa. Eräs vastaaja kaipaa lisää tietoa myös lentopelkoon ja sen taustoihin liittyvästä psykologiasta. Yksi vastaaja haluaisi lisätietoa kaikesta lentopelkoon liittyvästä ja kaksi vastaajaa ei ole eritellyt lainkaan aihetta, josta he lisätietoa haluaisivat. Erään vastaajan mukaan lisätieto olisi kaiken kaikkiaan aina tarpeellista.

Kysymyksessä kahdeksan (Liite 3) vastaajilla oli mahdollisuus vapaasti eritellä keinoja, joilla he haluaisivat lisää tietoa liittyen lentopelkoon. Yhteensä 24 vastaajaa on vastannut tähän kysymykseen. Ehdotuksia tulikin paljon erilaisia, ja moni on omassa vastauksessaan eritellyt enemmän kuin yhden keinon lisätiedon saamiseksi. Ylivoi- maisesti eniten ehdotettiin, että lisätietoa voisi jakaa matkustamohenkilökunnan vuosittaisissa pakollisissa koulutuksissa (12 vastaajaa). Koulutuspäiville toivottiin sekä opetusta lentopelosta että asiantuntijaluentoja, ja yhdessä vastauksessa tuli esille myös se, että vuorovaikutteinen keskustelu kokemuksista lisäisi ymmärrystä. Monet ehdottivat lisätiedon lähteeksi myös sähköisesti tai kirjallisesti toteutettua tietopakettia tai lehtistä/kirjasta aiheesta. Neljä vastaajaa on eritellyt sähköpostin hyväksi tavaksi saada lisätietoa ja yksi vastaaja ehdotti tietoisikua esimerkiksi DVD:n muodossa. Internetin kautta lisätietoa haluaisi viisi vastaajaa. Yksi vastaaja ehdotti, että Finnairin e-learning oppimisympäristöön voisi toteuttaa kurssin lentopelosta, jonka kaikki halukkaat voisivat suorittaa. Kolme vastaajaa haluaisi osallistua lentopelkoa käsittelevään koulutukseen/luennolle tai kunnolliseen infopäivään, missä olisi mahdollisuus tavata aiheen tuntevia asiantuntijoita. Ehdotuksiin sisältyi myös toive teemapäivästä ja tietoisikusta, jonka voisi toteuttaa Finnairin henkilökunnan tiloissa Helsinki-Vantaan lentoasemalla.

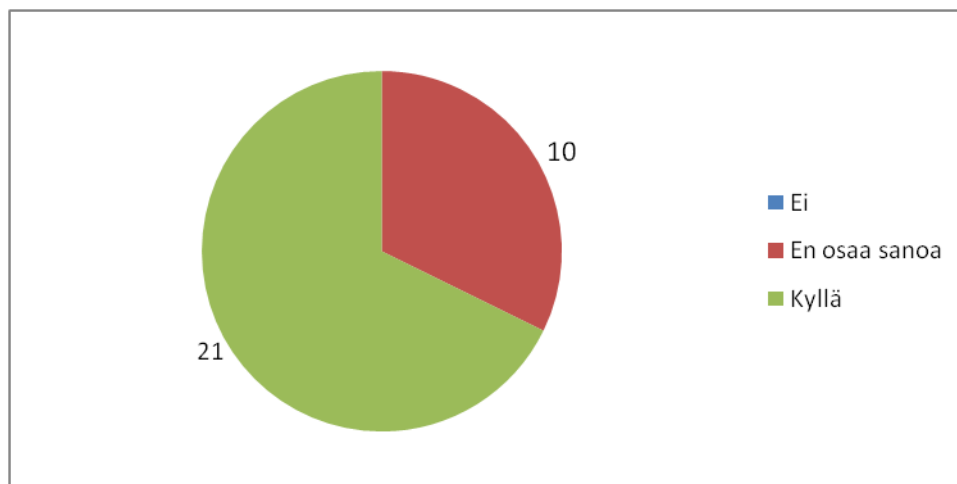
7.2 Vastaajien tiedot lentopelosta

Kyselylomakkeen kysymyksillä numerosta yhdeksän numeroon 14 tarkoituksena oli selvittää, millaista tietoa matkustamohenkilökunnalla on lentopelosta. Saatuja vastauksia tullaan myöhemmin tässä raportissa vertaamaan aiheesta olemassa olevaan teoriatietoon.

Avoimessa kysymyksessä numero yhdeksän (Liite 4) kysyttiin, kuinka usein vastaaja tapaa lentopelkoisen matkustajan ollessaan töissä. Kaikki 32 vastaajaa oli vastannut tähän kysymykseen. Vastauksissa on huomattavissa melko paljon hajontaa. Vastauksia, joissa lentopelkoinen tavattiin kerran tai pari kuukaudessa sekä muutaman kerran vuodessa, oli kaiken kaikkiaan melkein yhtä paljon. Nämä vastaukset muodostivat suurimman osan kaikista vastauksista. Tämä tulos on yllättävä siinä mielessä, kuten jo lentopelkoa käsittelevässä kappaleessa on mainittu, että eriasteisena lentopelko on vielä nykyisinkin yleistä ja vastaajista 27 on ilmoittanut, että lentopelkoisen voi tunnistaa muiden matkustajien joukosta. Vain kahdessa vastauksessa oltiin sitä mieltä, että lentopelkoisen matkustajan voi kohdata töissä ollessaan lähes joka lennolla tai viikoittain. Eräs yli 20 vuotta lentänyt vastaaja oli myös sitä mieltä, että lentopelkoisia kohtaa vuosi vuodelta yhä harvemmin, koska lentokoneet ja lentäminen ovat yleistyneet. Kuitenkin, kuten jo aiemmin tässä työssä on mainittu, ihmisistä joka viides kokee lentämisen ainakin jossakin määrin pelottavaksi ja häiritsevänä lentopelosta kärsii joka kymmenes ihminen (Harjula ym. 1999, 39-40). Tämän tiedon valossa tarkasteltuna jonkin asteisesta lentopelosta kärsiviä ihmisiä on keskimäärin jokaisella lennolla. Huomattava on kuitenkin se, että Kinnusen (2001, 52-53) mukaan monet ihmiset saattavat salata pelkonsa.

Kysymyksen numero kymmenen avulla haluttiin ottaa selvää, kuinka moni vastaajista on tietoinen siitä, että lentopelko on mahdollista voittaa. Kuten Lentopelon hallinta – kappaleessa on mainittu, on lentämistä pelkäävällä monia erilaisia mahdollisuuksia taistella itse aktiivisesti pelkoa vastaan. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, ettei lentopelosta voisi päästä eroon, mutta 10 vastaajaa ei kuitenkaan myöskään osannut sanoa. Vastaajista 21 oli sitä mieltä, että lentopelosta on mahdollista vapautua. Yksi vastaaja oli vastannut sekä kyllä että ei. Vastaustaan hän oli perustellut sillä, että riippuu hyvin paljon yksilöstä (esimerkiksi motivaatio ja se, kuinka usein joutuu len-

tämään) voiko lentopelon voittaa. Hän kirjoittaa myös, että vaikka pelosta ei pääsisikään eroon, voi sitä silti oppia hallitsemaan. Tätä vastausta ei ole huomioitu piirretyssä kuviossa, koska vastausvaihtoehtoa, jossa voi valita sekä kyllä että ei, ei annettu.

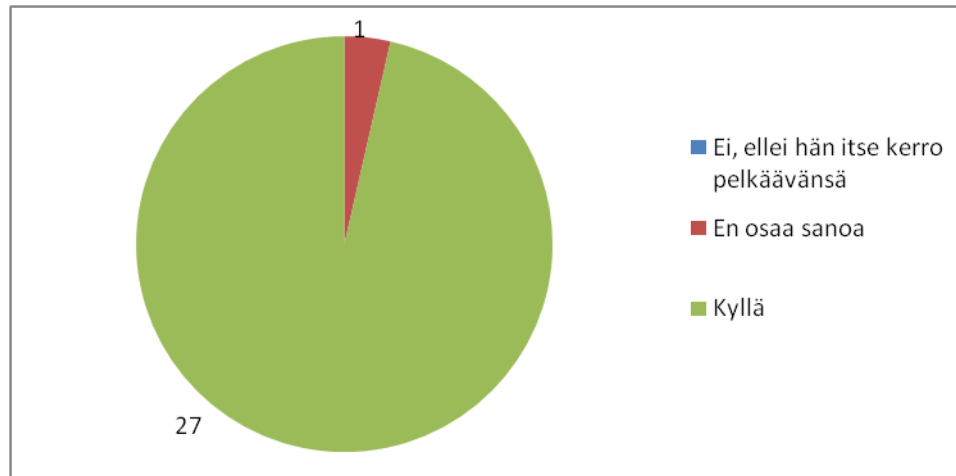


Kuvio 4. Onko lentopelosta mahdollista päästä eroon?

Avoimessa kysymyksessä numero 11 (Liite 5) vastaajia pyydettiin kertomaan, millaisista syistä lentopelko voi johtua. Monet vastaajat kirjoittivat jälleen enemmän kuin yhden mahdollisen syyn lentopelkoon. Kysymykseen vastasi 29 vastaajaa. Kolmessa lomakkeessa kohta on siis kokonaan tyhjä ja lisäksi yksi vastaaja on vastannut vain, että ei osaa sanoa syitä lentopelkoon. Yksi toinenkin vastaaja on myös vastannut, että ei tiedä, mutta hän on kuitenkin listannut asioita, joista hän luulee lentopelon johtuvan. Kaikkein yleisin vastaus tässä kohtaa oli aiempi huono lentokokemus, joka oli mainittu kaikkiaan 17 vastauksessa. Aiemmin koetun turbulenssin lentopelon syyksi eritteli yhdeksän vastaajaa. Neljä vastaajaa mainitsi myös sen, että muilta kuullut huonot kokemukset tai pelottelu voi aiheuttaa pelkoa lentämistä kohtaan. Hyvin yleinen vastaus lentopelon syyksi oli myös tietämättömyys ja kokemattomuus lentämistä kohtaan, mikä nousi esille yhteensä 12 vastauksessa. Erikseen oudon ympäristön mainitsi yksi vastaaja. Kontrollin menettämisen tunteen ja oudon hallitsemattoman tilanteen lentopelon syyksi mainitsi kahdeksan vastaajaa. Median (lehdet, elokuvat, dokumentit, tv-sarjat, uutiset) vaikutuksen lentopelon syntymiseen oli tunnistanut viisi vastaajaa. Erilaiset pelot ja fobiat voivat neljän vastaajan mielestä aiheuttaa vielä lisäksi lentopelkoa. Erikseen ahtauden lentopelon aiheuttajana mainitsi viisi vastaajaa ja kuolemanpelon kaksi vastaajaa. Vallitsevan elämäntilanteen tai

sen muutoksen lentopelon aiheuttajana mainitsi viisi vastaajaa. Omien vanhempien lentopelko voi kolmen vastaajan mielestä aiheuttaa pelkoa lentämistä kohtaan ja lapsuuden traumat mainitsi yksi vastaaja. Myös mielenterveys ongelmat sekä stressi ja ihmisen lentämisen epäluonnollisuus tunnistettiin muutamissa vastauksissa lentopelon syiksi.

Kysymyksessä numero 12 (Liite 6) tiedusteltiin, voiko lentopelkoisen matkustajan tunnistaa muiden matkustajien joukosta. Vastaukseen sai myös kirjoittaa, miten lentopelkoinen matkustaja on mahdollista huomata muiden joukosta. Kaikki vastaajat olivat vastanneet kysymykseen, mutta joukossa oli jälleen neljä lomaketta, joihin oli merkitty sekä kyllä että ei. Näitä vastauksia ei tässäköön kohtaa ole huomioitu kuviota piirrettäessä. Kahdessa lomakkeessa oli jätetty tyhjäksi kohta, johon sai kirjoittaa lentopelkoisen matkustajan tunnistamista helpottavia asioita. Kuten jo hieman aiemmin mainittiin, yhteensä 27 vastaajaa oli pelkästään sitä mieltä, että lentopelkoisen matkustajan voi tunnistaa muiden matkustajien joukosta. Yksi vastaaja ei osannut sanoa, onko se mahdollista.



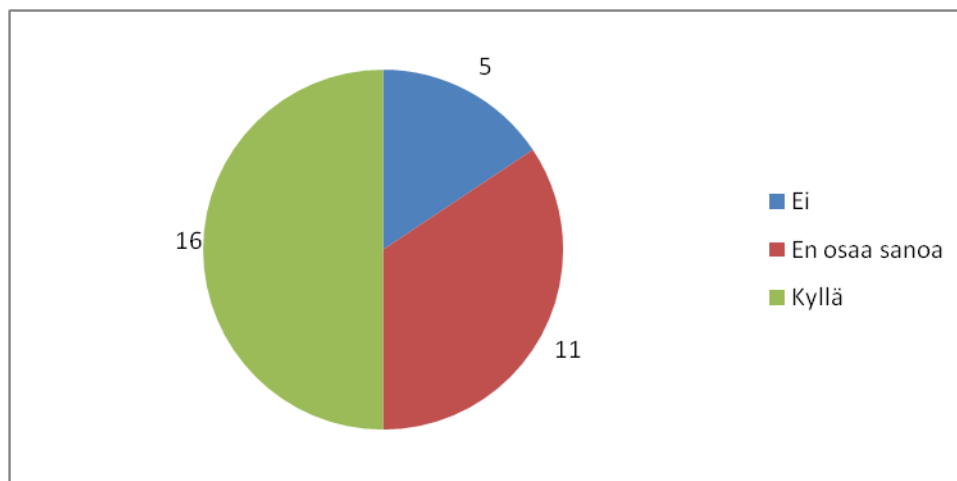
Kuvio 5. Voiko lentopelkoisen tunnistaa muiden matkustajien joukosta?

Yhteensä siis 30 vastaajaa kertoi vielä lisäksi, miten lentopelkoisen voi tunnistaa muiden matkustajien joukosta. Kaikissa 30 vastauksessa oli kerrottu enemmän kuin yksi vaihtoehto lentopelkoisen tunnistamiseen. Yleisimmäksi lentopelkoisen yksittäiseksi tunnusmerkiksi nousi hermostuneisuus, joka oli mainittu 16 vastauksessa. Jonkinlaisen käytökseen liittyvän tunnusmerkin lentopelosta mainitsi kuitenkin kaikkiaan 24 vastaajaa. Alkoholin käytön oli maininnut seitsemän vastaajaa, joista yksi oli

vielä lisäksi maininnut myös muiden päihteiden käytön. Yhdeksän vastaajaa mainitsi, että lentopelkoiset osoittavat tavalla tai toisella paljon kiinnostusta lennon kulkuun. Osa vastaajista on maininnut myös lentopelkoisille ominaisia fyysisiä oireita. Kolme vastaajaa mainitsi hikoilun, kaksi kalpeuden, yksi tärinän, kolme jännittyneisyyden ja kaksi itkuisuuden. Myös lennon aikaiseen käytökseen viittaavia tunnusmerkkejä oli vastauksissa; kaksi kertoi lentopelkoisten puristavan istuimensa käsinojia nousun ja laskun aikana, kahden vastaajan mukaan lentopelkoinen saattaa pälyillä ympärilleen ja yksi mainitsi harhailevan katseen, kaksi vastaajaa tunnisti matkustajan pelokkaan olemuksen lentopelon tunnusmerkiksi, yksi vastaajista mainitsi myös, että lentopelkoiset usein sulkevat silmänsä ja painavat päänsä istuimen selkänokkaa vasten. Vastaajista viisi mainitsi, että lentopelkoisen voi tunnistaa vain silloin, kun hän itse kertoo asiasta.

Avoimessa kysymyksessä 13 (Liite 7) vastaajilta kysyttiin millaisia keinoja he käyttävät, auttaessaan lentopelkoista matkustajaa selviämään lennosta. Kaikki 32 vastaajaa olivat vastanneet tähän kysymykseen. Jokaisessa vastauksessa viitattiin kanssakäymiseen ja kontaktin ottamiseen lentopelkoisen matkustajan kanssa. Rauhoittelu, kuuntelu ja lentämiseen liittyvistä asioista kertominen tuli useassa vastauksessa esille. Myös matkustamohenkilökunnan oma käytös lennon aikana huomioitiin lentopelkoisiin ihmisiin vaikuttavana tekijänä. Muutamassa vastauksessa kerrottiin myös, että lentopelkoista saattaa auttaa myös tieto matkustamohenkilökunnan omista lentokokemuksista sekä pitkistä työurista.

Kysymyksessä 14 oli tarkoitus ottaa selville, vaikuttaako matkustajan lentopelon syy siihen, miten matkustamohenkilökunta yrittää häntä lennon aikana auttaa. Kaikki 32 vastaajaa vastasivat kysymykseen. Vastaajista 16 oli sitä mieltä, että pelon syy vaikuttaa. Viiden vastaajan mukaan asialla ei ole merkitystä ja 11 vastaajaa ei osannut sanoa. Tämän kysymyksen vastauksia saattaa vääristää se, että osa vastaajista ei omien sanojensa mukaan oikein ymmärtänyt kysymystä, mutta he vastasivat kuitenkin. Tästä seikasta saattaa johtua esimerkiksi melko suuri epävarmojen vastaajien (11 vastausta) määrä. Suurin osa vastaajista on kuitenkin sitä mieltä, että auttamisen keinon voi valita sen perusteella, mitä osa-aluetta matkustaja lentämisessä pelkää.



Kuvio 6. Vaikuttaako matkustajan pelon syy käytettyyn keinoon auttaa?

7.3 Vastaajien omat kokemukset lentopelosta

Kyselylomakkeen kohtaan 15 (Liite 8) vastaajat saattoivat halutessaan kirjoittaa omia kokemuksiaan liittyen lentopelkoon. Yhteensä 11 vastaajaa on täyttänyt tähän kohtaan ajatuksiaan tai kokemuksiaan. Kaikki vastaukset on luettavissa liitteestä numero 8. Vastaukset ovat selkeässä yhteydessä lentopelosta kirjoitettuun teorian tietoon. Monet vastaajat kertoivat lentämistä pelkäävien matkustajien poikkeavasta käytöksestä ja siitä, kuinka lentopelkoisia on lennoilla autettu. Myös matkustamohenkilökunnan itsensä kohtaama äitiysloman jälkeinen lentopelko mainittiin eräässä vastauksessa.

8 TULOSTEN TARKASTELU

Tässä kappaleessa edellä esitetyistä tutkimuksen tuloksista vedetään työn kannalta oleelliset johtopäätökset. Saatua tuloksia verrataan myös tämän raportin alussa esitettyihin teorian tietoihin. Tulosten perusteella esiin nousi myös muutamia toimenpideehtotuksia, jotka esitellään omassa kappaleessaan.

8.1 Tyypillinen kyselyyn vastaaja

Lomakkeen kysymyksessä yksi tiedusteltiin vastaajien ikäjakaumaa. Kuten edellisessä kappaleessa on jo mainittu, vastaajat olivat iältään 25-40 sekä 41-60 vuotiaita. Vastaajien ikäjakauma on siis melko laaja, mikä on verrattain positiivinen asia tutkimuksen kannalta, koska vastauksia on siten oletettavasti tullut monen ikäisiltä vastaajilta. Näin tulosten voidaan katsoa kattavan hyvin eri-ikäisten käsityksiä lentopelosta. On kuitenkin otettava huomioon, että vastaukset ovat myös saattaneet tulla suhteellisen saman ikäiseltä vastaajaryhmältä, koska iälle annetuista vaihtoehdoista on valittu vain kahta peräkkäistä vaihtoehtoa. Suurempi todennäköisyys on kuitenkin, että vastaajien ikäjakauma on laaja, koska annetut ikähaarukat kattavat alueen 25 ikävuodesta 60 vuoteen.

Kysymyksessä numero kaksi otettiin selvää vastaajien sukupuolesta. Suurin osa vastaajista oli siis naisia. Kaikkiaan vain viisi vastaajaa 32 vastaajasta oli miehiä. Tämä voi aiheuttaa vääristymää tutkimuksen tuloksiin, sillä nyt tulokset edustavat kattavammin naisten käsityksiä lentopelosta. Kaikki vastaajat tekevät kyllä samaa työtä ja ovat saaneet samanlaisen koulutuksen, mutta on kuitenkin mahdollista, että miesten ja naisten käsitykset aiheesta ovat erilaisia. Tutkimuksen tulosten kannalta parhain lopputulos olisi ollut se, että vastauksia olisi tullut suunnilleen yhtä paljon sekä miehiltä että naisilta.

Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin vastaajien työkokemusta lentotyöstä. Suurin osa vastaajista on työskennellyt lentoemäntänä tai stuerttina yli 20 vuotta, mikä on oletettavasti hyödyllistä tutkimuksen kannalta, koska näin ollen suurin osa vastauksista on tullut ihmisiltä, joilla on eniten kokemusta erilaisista matkustajista ja tilanteista lennoilla. Heillä voi myös koulutuksen ja muun tiedon keräämisen kautta olla eniten tietoa lentopelosta. Lisäksi kaksi vastausta oli tullut vastaajilta, jotka ovat työskennelleet 16-20 vuotta, joten myös heillä on paljon kokemusta matkustamotyöstä. Tuoreempaa näkökulmaa tutkimuksen tuloksiin tuovat ne kuusi vastaajaa, jotka ovat työskennelleet 1-5 vuotta lentoemäntinä tai stuertteina. Työkokemuksen jakauman perusteella voidaan päätellä, että suurin osa vastauksista pohjautuu kattavaan kokemukseen matkustamotyöstä.

Kysymys numero neljä käsitteli sitä, ovatko vastaajat kohdanneet työuransa aikana lentopelkoisia matkustajia. Jokainen vastaaja ilmoitti kohdanneensa lentopelkoisia matkustajia. Tämä vaikuttaa muihin vastauksiinkin, koska jokaisella vastaajalla on siis käsitys siitä, millainen lentopelkoinen matkustaja mahdollisesti on ja millaista on kohdata lentopelkoinen matkustaja. Teoriatiedon kanssa tämä tulos kohtaa hyvinkin läheisesti, koska kuten aiemmin kappaleessa neljä on mainittu, ihmisistä joka viides kokee lentämisen ainakin jossakin määrin pelottavaksi ja joka kymmenes ihminen kärsii aviafobiasta. Tämän tiedon perusteella voisi siis päätellä, että melkeinpä jokaisella lennolla matkustajien joukossa on ihmisiä, jotka kokevat lentämisen pelottavaksi.

Kysymyksessä numero viisi vastaajilta tiedusteltiin, onko heillä tarpeeksi tietoa lentopelosta. Kaikkiaan 15 vastaajaa oli sitä mieltä, että heillä on tarpeeksi tietoa lentopelosta. Kuusi vastaajaa ei osannut sanoa kantaansa kysymykseen ja 11 vastaajaa oli sitä mieltä, että heillä on aiheesta liian vähän tietoa. Suurin osa vastaajista on siis tyytyväisiä tietonsa määrään koskien lentopelkoa, mutta kuitenkin melkein yhtä moni pitää tietomääräänsä riittämättömänä ja moni oli myöskin epävarma. Varsinkin, jos huomioi erityisesti epävarmojen vastaajien osuuden yhdessä tietomääräänsä tyytymättömien vastaajien osuuden kanssa, on selvää, että suurella osalla työntekijöistä ei välttämättä ole tarpeeksi tietoa liittyen lentopelkoon.

Avoimeen kysymykseen kuusi vastaajat ovat saaneet kertoa, mistä/missä he ovat saaneet tietonsa lentopelosta. Koska vastaajista 30 oli vastannut tähän kysymykseen, on tämän kysymyksen osalta saatu tietoa kattavasti, sillä palautettuja lomakkeitaan oli 32. Koska merkittävimmäksi tiedonsaannin keinoksi nousi yritys itsessään, voisi päätellä, että työpaikalla on helppo törmätä tietoon lentopelosta. Monet vastaajista ovat myös opiskelleet aiheesta itsenäisesti, mistä voi päätellä, että aihetta kohtaan löytyy paljon mielenkiintoa. Toinen päätelmä, jonka tästä voi tehdä on se, että ehkä yrityksen antama tieto ei välttämättä olekaan täysin kattavaa, jonka vuoksi osa vastaajista turvautuu ulkopuolisiin tiedonhankinnan keinoihin. Vastausten perusteella selviää myös se, että lentopelosta saadaan monesti tietoa myös muilta ihmisiltä. Käytännön kontaktit lentopelkoisiin sekä kollegoihin ja muihin tuttuihin on siis myös merkittävä keino saada tietoa aiheesta. Vuorovaikutus muihin ihmisiin saattaa myös antaa aiheeseen erilaisen näkökulman kuin tiedonhankinta ilman ihmiskontakteja.

Tätä kantaa tukee teoriaosuudessaakin selvinnyt fakta, jonka mukaan muiden ihmisten kokemuksilla ja kertomuksilla voi olla vaikutusta myös lentopelon syntyyn. Näin voidaan olettaa myös, että henkilökohtaiset kokemukset voivat auttaa ymmärtämään lentopelkoa täysin eritavalla kuin kirjoitettu tieto. Vastauksista selvisi myös se, että kaksi vastaajaa ei ole saanut tietoa lentopelosta kunnolla mistään ja kaksi oli jättänyt kohdan kokonaan tyhjäksi, mikä saattaisi merkitä sitä, että lentopelosta saatava tieto ei välttämättä ole kuitenkaan hirvittävän selkeästi saatavilla tai sitten vastaajat eivät ole halunneet ottaa aiheesta selvää. Vain yksi vastaaja oli maininnut aikaisemman koulutuksen auttaneen saamaan tietoa lentopelosta. Tästä voi siis päätellä, että joko harvalla työntekijällä on takanaan aiempi koulutus, josta olisi voinut ammentaa lisätietoa aiheesta, tai sitten melkoisen alhaiseksi jäänyt vastausprosentti on karsinut sellaiset vastaajat pois, joiden aikaisempi koulutus on jossakin vaiheessa sivunnut lentopelkoa. Vastaajista yksi mainitsee käytännön työn lisäävän tietoa aiheesta ja yksi vastaaja sanoo oman intuition auttavan lentopelon ymmärtämisestä. Tuloksia tarkastellessa olisi voinut odottaa, että suurempi osa vastaajista olisi maininnut käytännön työn tiedon lähteeksi, mutta näin ei kuitenkaan ole. Saattaa kuitenkin olla, että ne vastaajat, jotka ovat maininneet keskustelun lentopelkoisten ja muiden kollegojen kanssa, sivuavat myös sitä, että tietoa saa työtä tehdessä.

Kysymyksessä numero seitsemän tiedusteltiin sitä, kuinka moni vastaaja haluaa lisää tietoa liittyen lentopelkoon. Kaikki 32 vastaajaa olivat vastanneet tähän kysymykseen. Suurin osa eli 20 vastaajaa haluavat lisää tietoa lentopelosta. Vain kuusi vastaajaa sanoo, ettei lisätiedolle ole tarvetta ja toiset kuusi vastaajaa eivät osaa sanoa. Lisätiedon halu on siis saatujen vastausten perusteella erittäin ilmeinen. Hieman erikoista tässä tuloksessa on se seikka, että kuitenkin kysymyksen viisi kohdalla 15 vastaajaa oli sitä mieltä, että heillä on tarpeeksi tietoa lentopelosta. Tästä voi päätellä, että mielenkiinto aihetta kohtaan on melko suuri, sillä osa tarpeeksi aiheesta tietävistä haluaa kuitenkin lisää tietoa lentopelosta. Kuusi vastaajaa, jotka eivät halua lisää tietoa, mitä ilmeisimmin pitävät tietojaan riittävinä tai sitten heillä ei ole mielenkiintoa saada aiheesta lisätietoa. Vastaajista kuusi on epävarmoja vastauksesta, eivätkä he osaa sanoa, haluaisivatko he lisää tietoa lentopelosta. Tähän voi vaikuttaa vastaajien oma mielenkiinto aihetta kohtaan tai sitten he eivät ole varmoja nykyisten tietojensa riittävydestä. Mutta kuten jo aikaisemmin mainittiin, lisätiedon halu tulee kylä vastauksista selvästi esille.

Kysymykseen seitsemän liittyi myös avoin osuus, jossa tiedusteltiin, mistä lentopelon osa-alueesta lisätieto olisi tarpeellista. Kaikkein yleisimmin lisää tietoa haluttaisiin lentopelkoisen kohtaamisesta ja auttamisen keinoista. Muutoinkin lisätiedon halu lentopelkoisen rauhoittamisesta ja tunnistamisesta muiden matkustajien joukosta nousi selkeästi vastauksista esille. Muutamia vastaajia kiinnosti myös teoria lentopelon takana, mutta yleisimmin apua haluttaisiin juuri lentopelkoisen kohtaamiseen ja auttamiseen. Tästä voisi siis päätellä, että useat vastaajat saattavat olla hieman epävarmoja omista taidoistaan liittyen lentopelkoisen matkustajan matkustusmukavuuden parantamiseen. Kuten jo teoriaosuudessa mainittiin, lentopelkoa esiintyy paljon eritasoista ja kaikista lentämistä pelkäävistä matkustajista ei välttämättä ulkopuolinen edes huomaa heidän pelkoaan. Näiden seikkojen valossa on hyvin ymmärrettävää, että matkustamohenkilökunta haluaa lisää tukea lentopelkoisen kohtaamiseen. Tätä päätelmää tukee myös se, että tilastojen valossa tarkasteltuna lentämistä pelkääviä matkustajia on mukana keskimäärin jokaisella lennolla, minkä vuoksi matkustamohenkilökunta varmasti haluaa tietoonsa mahdollisimman hyvät keinot lentopelkoisten auttamiseksi.

Avoimeen kysymykseen kahdeksan vastaajilla oli mahdollisuus eritellä keinoja, joiden avulla he haluaisivat lisää tietoa aiheesta. Vastaajista 24 on vastannut tähän kysymykseen. Kuten jo tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa todettiin, yleisimmin tietoa haluttaisiin koulutusten yhteydessä opetuksen tai asiantuntijaluentojen muodossa. Yhden vastauksen ehdotus vuorovaikutteisesta keskustelusta tukee sitä vastauksista saatua tulosta, jonka mukaan monien mielestä keskustelu lentopelkoisten sekä ystävien ja kollegoiden kanssa lisää tietoa lentopelosta. Vastauksista nousi esille myös, että sähköinen tai kirjallinen tietoisuus aiheesta olisi monelle mieluinen. Myös teemapäivät, luennot ja tietoisuuskampanjat olisivat vastaajien mielestä hyviä keinoja saada lisätietoa. Tärkeää on kuitenkin huomioida, miten saavutetaan mahdollisimman paljon kuulijakuntaa, jos lisätietoa päätetään jakaa. Esimerkiksi sähköinen tietoisuus ei missään tapauksessa ole ainoa vaihtoehto, koska monet vastaajat ehdottivat koulutuksia sekä kirjallisia infopaketteja.

Tyypillinen kyselyyn vastaaja on saadun tiedon perusteella 41-60 vuotias nainen, jolla on yli 20 vuoden kokemus työstä matkustamossa. Uransa aikana hän on kohdannut

lentopelkoisia matkustajia ja pitää aiheesta saamia tietoja melko kattavina. Kaikesta huolimatta lisätiedolle on hänen mielestään kuitenkin tarvetta. Varsinkin lentopelkoisen matkustajan kohtaaminen ja auttamisen keinot ovat tyypillisen vastaajan mielestä aihealueita, joista lisätieto olisi tarpeellista.

8.2 Vastaajien lentopelkoa koskevien tietojen tarkastelu

Kysymyksessä yhdeksän tarkoituksena oli selvittää, kuinka usein lennoilla matkustamohenkilökunnan mukaan on mukana lentopelkoisia matkustajia. Kysymyksen asettelun takia näyttää kuitenkin siltä, että osa vastaajista on ymmärtänyt kysymyksen eri tavalla kuin oli tarkoitus. Kysymyksessä kysyttiin, kuinka usein vastaajat tapavat lennoilla lentopelkoisia matkustajia, jonka vuoksi osa vastaajista on luultavasti vastannut sen mukaan, kuinka usein he ovat itse tekemisissä lentämistä pelkäävän matkustajan kanssa. Kuten on jo aiemmin mainittu, teorian tiedon pohjalta voi sanoa, että lentopelkoisia on mukana keskimäärin jokaisella lennolla. Vastaukset, joita tähän kysymykseen saatiin, poikkeavat kuitenkin todella paljon toisistaan sekä teorian tiedosta. Yksi vastaajista uskoo, että lentopelkoisia on mukana jokaisella lennolla ja hänen mukaansa aina silloin tällöin joku kertoo pelkäävänsä. Tämä vastaaja on siis ilmeisesti ymmärtänyt kysymyksen halutulla tavalla. Eniten tästä vastauksesta poikkeavat ne vastaukset, joiden mukaan lentopelkoisen tapaa lennolla keskimäärin kerran vuodessa. Tähän voi kuitenkin vaikuttaa se seikka, jonka myös yksi vastaaja on maininnut, ettei lentopelkoisia aina tunnista varsinkaan kiireisillä lennoilla. Ja kyllähän aiheesta kirjoitetussa teoriaosuudessa mainitaan myös, etteivät monetkaan lentopelkoiset halua paljastaa pelkoaan. Joskus pelko tulee esiin vain esimerkiksi liiallisena alkoholin käyttönä, jota on vaikea tunnistaa mahdolliseksi lentopeloksi. Monet vastaajat, jotka ovat selkeästi vastanneet kysymykseen siltä pohjalta, kuinka usein he konkreettisesti ovat tekemisissä lentopelkoisen matkustajan kanssa, ovat kuitenkin vastanneet heitä olevan lennoilla muutaman kerran kuukaudessa. Yhden vastaajan mukaan lentopelkoisia tapaa lennoilla jopa lähes viikoittain. Onkin siis yllättävää, että osa vastaajista tapaa lentopelkoisia hyvin usein ja osa erittäin harvoin. Tähän eroon saattavat vaikuttaa työntekijöiden henkilökohtaiset tiedot lentopelosta, mutta myös äsken mainittu lentopelkoisen tunnistamisen vaikeus. Edellähän on mainittu myös, että monet haluavat lisää tietoa juuri siitä, kuinka lentopelkoisen voi tunnistaa mui-

den matkustajien joukosta. Tämän kysymyksen pohjalta tarkasteltuna sille lisätiedolle olisikin selvää tarvetta. Erään kauan lentäneen vastaajan mukaan lentokoneiden yleistyttyä lentopelkoisia tapaa vuosi vuodelta yhä harvemmin. Teoriatiedon pohjalta tarkasteltuna lentopelko on kuitenkin vieläkin erittäin yleistä esimerkiksi lähimenneisyydessä tapahtuneiden terrori-iskujen vuoksi.

Kysymyksellä kymmenen haluttiin selvittää, kuinka moni vastaajista tietää, että lentopelosta on mahdollista päästä eroon. Kaikki kyselyn palauttaneet ovat vastanneet tähän kysymykseen. Heistä kukaan ei ollut sitä mieltä, ettei lentopelkoa voisi voittaa. 21 vastaajaa oli suoraan vastannut, että lentopelosta on mahdollista päästä eroon. Kuitenkin melko suuri osa vastaajista, kymmenen vastaajaa, ei osannut varmaksi sanoa, voiko lentopelon voittaa. Yksi vastaaja halusi huomioda, että ihmiset ovat yksilöitä, joista osa voi voittaa lentopelon ja osa oppii hallitsemaan sitä. Lentopelosta esitetyn teoriatiedon mukaan, pelko on mahdollista voittaa kokonaan, mutta on tietenkin myös ihmisiä, jotka oppivat elämään vallitsevan pelon kanssa pääsemättä siitä koskaan kokonaan eroon. Koska moni vastaaja ei osannut varmaksi sanoa kantaansa tähän kysymykseen, voi olettaa, että tästäkin lentopelon osa-aluetta käsittelevästä lisätiedosta hyötyisivät monet.

Kysymykseen 11 vastaajat saivat listata asioita, joista lentopelko heidän mielestään voi johtua. Kysymykseen saadut vastaukset ovat erittäin samankaltaisia kuin syyt, joita lentopelkoa käsittelevässä teoriassa mainitaan. Yleisesti ottaen vastauksissa painotettiin aina muutamaa lentopelkoon johtavaa syytä, mutta kun vastauksia tarkastellaan kokonaisuutena, tulee niissä esille hyvin laajasti se, millaisista asioista pelko lentämistä kohtaan voi johtua. Lisätiedon avulla vastaajilla olisi mahdollisuus yksilöinä laajentaa käsityksiään lentopelkoon johtavista syistä ja niillä, joilta tiedot puuttuvat kokonaan, olisi mahdollisuus kasvattaa kokonaistietämystään aiheesta. Kuitenkin jotta lentopelkoa ja lentopelkoisia ihmisiä voisi ymmärtää, on tärkeää alun perin tietää, mistä pelko lentämistä kohtaan voi johtua.

Kysymys 12 liittyi siihen, voiko lentopelkoisen matkustajan vastaajien mukaan tunnistaa muiden matkustajien joukosta. Kaikki vastaajat olivat vastanneet tähän kysymykseen, mutta neljä vastaajaa oli jälleen valinnut sekä kyllä että ei vaihtoehdot. Tämän vaikutti luultavasti vastausvaihtoehdon ei asettelu, koska se sisälsi vaihtoehdon,

ettei heitä voi tunnistaa elleivät he itse kerro pelostaan. Paras vaihtoehto kysymyksen vaihtoehtojen asetteluun olisikin ollut se, että vaihtoehto ei olisi ollut yksin ilman määritelmää. Joka tapauksessa yhteensä 31 vastaajaa on sitä mieltä, että lentopelkoisen voi tunnistaa muiden matkustajien joukosta. Vain yksi vastaaja ei osannut sanoa, onko se mahdollista. Vastaukset ovat kuitenkin hieman yllättäviä, koska kysymyksessä yhdeksän selvisi, että monet kyselyyn vastanneet matkustamohenkilökunnan jäsenet eivät tapaa lentopelkoisia töissä ollessaan kovinkaan usein. Teoriatiedon mukaan lentopelko on kuitenkin hyvin yleistä. Näin ollen voi olettaa, että henkilökunnan jäsenet olisivat siis useammin tekemisissä lentopelkoisten kanssa, koska useimmat sanovat tunnistavansa lentämistä pelkäävät matkustajat muiden joukosta. Tämän päätelmän valossa saattaa siis olla joko niin, että osa lentopelkoisista osaa salata pelkonsa erittäin hyvin tai sitten ne vastaajat, jotka tapaavat lentopelkoisia enemmän, menevät useammin tilanteisiin mukaan auttamaan lentämistä pelkääviä matkustajia.

Kysymykseen 12 vastaajilla oli mahdollisuus myös kertoa, millaisista merkeistä lentopelkoisen voi tunnistaa. Vastaukset ovat hyvin läheisessä yhteydessä siihen, mitä teoriatieto kertoo lentopelkoisten oireista ja käytöksestä lennon aikana. Vastaajilla näyttäisi siis ryhmänä tarkasteltuna olevan melkoisen hyvä käsitys siitä, miten lentopelkoiset mahdollisesti käyttäytyvät lennon aikana. Lisätiedon avulla matkustamohenkilökunnan jäsenillä olisi kuitenkin yksilöinä mahdollisuus laajentaa omaa tietouttaan siitä, kuinka lentopelkoinen matkustaja saattaa erottua muiden matkustajien joukosta.

Kysymykseen 13 vastaajat saivat kirjoittaa, millaisia keinoja he käyttävät auttaessaan lentopelosta kärsiviä matkustajia. Kaikki vastaajat olivat eritelleet käyttämiään auttamisen keinoja. Monet huomioivat oman rauhallisuuden merkityksen tilanteissa, joissa he kohtaavat lentopelkoisia. Monet pitivät tärkeänä sitä, että matkustajalle kerrotaan lentämiseen liittyvistä faktoista sekä vastataan heidän esittämiinsä kysymyksiin. Rauhoittelu ja matkustajan huomiointi tulivat myös esiin vastauksissa. Vastaukset jakautuivat tässä kysymyksessä melko tarkasti kahteen alueeseen, koska osa vastaajista käyttää keinoja, joilla matkustajan huomion saisi käännettyä pois pelosta ja toiset taas kohtaavat pelon matkustajan kanssa yrittäen sitä kautta rauhoittaa lentopelkoista. Jokaisella vastaajalla on siis käytössään keinoja lentopelkoisten auttamiseksi, mutta kuten aiemmin on tullut esille, lisätiedolle on tarvetta. Vastaajat haluai-

sivat siis tietoonsa enemmän konkreettisia auttamisen keinoja ja tietoa siitä, kuinka tehokkaita heidän tällä hetkellä käyttämänsä keinot todellisuudessa ovat. Huomionarvoista näissä vastauksissa on myös se, että muutama vastaaja kertoo resurssien vähyden olevan ajoittain esteenä sille, ettei tiettyihin matkustajiin voi tarvittaessa kiinnittää riittävästi huomiota. Erityistä huomiota tarvitsevat matkustajat saattavat siis jäädä huomiotta kiireen ja lennon miehistön koon seurauksena, sillä vastaajien mukaan monella lennolla on mukana nykyisin vain vaadittava minimimiehistö ilman ylimääräisiä henkilökunnan jäseniä. Tämä on seikka, joka voi vaikuttaa myös lentoturvallisuuteen häiriköintitapausten mahdollisena lisääntymisenä tapauksissa, joissa häiriökäyttäytyminen on seurausta matkustajan lentopelosta, jota ei ole huomioitu lennon aikana. Häiriköintihän on teorian perusteella yksi lentopelon oire.

Kysymyksessä 14 kysyttiin, vaikuttaako lentopelkoisen pelon syy siihen, miten vastaajat yrittävät häntä auttaa. Osa vastaajista, jotka eivät osanneet sanoa kantaansa, olivat kirjoittaneet vastauksen viereen, etteivät he olleet ymmärtäneet kysymystä. Tämä vaikuttaa jonkin verran saatuihin tuloksiin. Yhden vastaajan mukaan pelon syy ei tule koskaan esiin. Vaikka suurin osa vastaajista olikin sitä mieltä, että pelon syy vaikuttaa valittuihin keinoihin auttaa lentopelkoisia matkustajia, on vastauksissa kuitenkin myös paljon hajontaa. Monilla vastaajilla on siis luultavasti käytössään aina tietyt auttamisen keinot, joita he soveltavat jokaiseen tilanteeseen ja osa vastaajista taas yrittää erikseen mukauttaa käyttämiään keinoja jokaiseen tilanteeseen sopivaksi. Vastaajilla näyttäisi siis olevan hieman toisistaan eroavia keinoja toimia tilanteissa lentopelkoisten kanssa. Kumpikaan lähestymistapa ei ole väärä, mutta onhan aikaisemmin kuitenkin jo selvinnyt, että tähän osa-alueeseen eli lentopelkoisen auttamiseen haluttaisiin lisäperehdytystä. Varmasti myös ne vastaajat, jotka eivät osanneet sanoa kantaansa, hyötyisivät lisätiedosta, kuinka toimia lentopelkoisten kanssa.

8.3 Vastaajien omien kokemusten tarkastelu

Hieman alle puolet vastaajista oli kertonut omia kokemuksiaan ja ajatuksiaan lentopelosta lomakkeen viimeiseen avoimeen kohtaan. Vastauksissa tuli selkeästi esille se, että yleensä vain äärimmäiset pelkotapaukset tulevat selkeästi matkustamohenkilökunnan tietoon. Tähän vaikuttaa oletettavasti se, että matkustamossa työskentelevät

ovat aina tekemisissä todella suurten ihmisryhmien kanssa, jolloin lieviä tapauksia on vaikeampi havaita. Henkilökunnan työtä helpottaa se, että osa lentopelkoisista kertoo itse pelostaan.

Vastauksista on tärkeää huomioida myös se, että matkustamohenkilökunnan jäsenet voivat myös itse jossakin määrin pelätä lentämistä ennen uraansa matkustamossa tai sen aikana. Eräs vastaaja kertoo pelänneensä lentämistä siihen saakka, kunnes hän itse koulutautui lentoemännäksi. Koulutuksen aikana erilaiset äänet ja turbulenssit ynnä muut lentämiseen liittyvät oudot asiat saivat merkityksen, jolloin vastaajan suhtautuminen lentämiseen muuttui. Eräessä vastauksessa ilmeni myös se, että matkustamohenkilökunnan jäsenilläkin saattaa esiintyä lentopelkoa lapsen saamisen ja äitiys-/isyysloman jälkeen. Tämä on suoraan yhteydessä tässäkin raportissa käsitellyn teorian kanssa. Vastaajan mukaan tästä pelosta ei juuri puhuta, koska eihän matkustamohenkilökunnan kuulu pelätä. Pelosta pääsee hänen mukaansa ajan kuluessa eroon, ja siinä prosessissa kollegoiden apu ja ymmärrys on erittäin tärkeää.

Eräs vastaaja on suoraan sitä mieltä, että siihen nähden, kuinka paljon ihmiset pelkäävät lentämistä, on matkustamohenkilökunnan koulutus aiheesta vajavaista. Tehdyn kyselyn tulokset tukevat tätä mielipidettä, koska niin monet haluavat aiheesta lisää tietoa. Kysymykset toivat myös esille sen, että vastaajien tietojen määrä aiheesta vaihtelee melko paljon. Joillakin on paljon tietoa lentopelosta ja osa vastaajista on selkeästi epävarmoja tietojensa oikeellisuudesta ja riittävydestä.

8.4 Toimenpide-ehdotukset

Tämän opinnäytetyön pohjalta nousee selkeästi esille mahdollinen tarve toteuttaa projekti, jonka avulla matkustamohenkilökunnalle jaettaisiin lisää tietoa lentopelosta. Tärkeää on kartoittaa parhain mahdollinen lisätiedon jakamisen keino sekä ne asiat, joista kaivataan eniten informaatiota. Koska tämän opinnäytetyön vastausprosentti jäi suhteellisen alhaiseksi, on tärkeää kartoittaa tarvetta vielä lisää keinoilla, jotka saavuttavat enemmän vastaajia.

Lentopelkoa käsittelevän koulutusmateriaalin luominen saattaa tulevaisuudessa olla hyvä aihe esimerkiksi uudelle opinnäytetyölle, joka hyödyttäisi monia matkustamohenkilökunnan jäseniä. Tietopakettien sisällön luomiseen kannattaisi kiinnittää tarkkaa huomiota, koska yksi vastaaja on myös maininnut, että ei tiedonsaannin keinolla ole niin väliä vaan sillä, millaista tietoa on saatavilla. Tärkeää on jakaa tietoa, josta on konkreettista hyötyä käytännön matkustamotyötä tehdessä.

9 LUOTETTAVUUSTARKASTELU

Jos tutkimuksen avulla saadaan luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin, voidaan sitä pitää onnistuneena. Tutkimuksesta ei saa aiheutua vastaajille haittaa, minkä lisäksi se on tehtävä rehellisesti ja puolueettomasti. (Heikkilä 2004, 29.) Tulosten luotettavuus ja pätevyys kuitenkin vaihtelevat, vaikka tutkimuksessa pyritäisiin välttämään virheiden syntymistä. Kaikissa tutkimuksissa pyritään tämän vuoksi arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2001, 226.)

9.1 Reliabiliteetti

“Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta.” Se tarkoittaa siis mittauksen tai tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Se voidaan todeta usealla eri tavalla. Tulosta voidaan pitää reliabelina, jos esimerkiksi kaksi arvioijaa päätyy samaan tulokseen tai jos samaa henkilöä tutkittaessa saadaan eri tutkimuskerroilla sama tulos. Reliabeliutta voidaan tarkastella myös erilaisten menetelytapojen tai mittareiden avulla. (Hirsjärvi ym. 2008, 226.)

Reliabiliteetin eli luotettavuuden saavuttamiseksi tutkijan on koko tutkimuksen ajan oltava tarkka ja kriittinen. Tietoja kerätessä, syötettäessä, käsiteltäessä ja tuloksia tulkittaessa voi aina sattua virheitä. Tutkimuksen otoskoko ei saa olla liian pieni, koska silloin tulokset jäävät sattumanvaraisiksi. Etenkin kyselytutkimuksissa on

huomioitava joskus suureksikin nouseva poistuma eli kato, joka tarkoittaa lomakkeen palauttamatta jättäneiden määrää. Luotettavien tulosten saamiseksi kohderyhmä ei myöskään saa olla vino, vaan otoksen on edustettava koko tutkittavaa perusjoukkoa. (Heikkilä 2004, 30.)

Tutkimuksessa otos onnistuttiin melko hyvin keräämään niin, että se edustaa koko perusjoukkoa, sillä lomakkeita palautui hyvin eri-ikäisiltä vastaajilta, joiden työurien pituudet myös vaihtelivat. Miesten osuus vastaajista jäi kylläkin liian pieneksi. Pieneksi pettymykseksi jäi myös melko pieneksi jäänyt palautettujen lomakkeiden määrä eli poistuma nousi tutkimuksen osalta melko suureksi.

9.2 Validiteetti

”Validius tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata.” Se merkitsee toisin sanoen valitun mittarin tai tutkimusmenetelmän pätevyyttä suoriutua ajattelusta tehtävästä. Validius on tärkeä mittari tarkasteltaessa tutkimuksen luotettavuutta, koska ajoittain mittarit ja menetelmät eivät aina vastaakaan sitä todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa. Hyvänä esimerkkinä tästä voidaan pitää tilannetta, jossa kyselylomakkeiden kysymyksiin saadaan vastaukset, mutta vastaajat ovatkin käsittäneet monet kysymykset toisin kuin tutkija oli alun perin ajatellut. Tuloksia ei voida tällaisessa tilanteessa pitää tosina ja pätevinä, jos tutkija analysoi vastauksia edelleen oman ajattelumallinsa mukaisesti. Näin käytetty mittari aiheuttaa tuloksiin virheitä. Validiutta on mahdollista arvioida eri näkökulmista, joita ovat ennustevalidius, tutkimusasetelmavalidius ja rakennevalidius. (Hirsjärvi ym. 2008, 226-227.)

Tutkija tutkii helposti väärä asioita, jos hän ei ole asettanut täsmällisiä tavoitteita tutkimukselleen. Mittaustulokset eivät voi olla valideja, jos mitattavia käsitteitä ja muuttujia ei ole tarkoin määritetty. Karkeasti ottaen validius tarkoittaa systemaattisen virheen puuttumista. Koska validiutta on vaikea tarkastella jälkikäteen, on se etukäteen varmistettava huolellisella suunnittelulla ja harkitulla tiedon keruulla. Hyvin rakennetun tutkimuslomakkeen lisäksi myös perusjoukon tarkka määrittely, edus-

tavan otoksen saaminen ja korkea vastausprosentti edesauttavat validin tutkimuksen toteutumista. (Heikkilä 2004, 29.)

Kuten aiemmin mainittiin, valittu tutkimusmenetelmä oli oikein sopiva lähestyttäessä tutkimuksen aihetta. Tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa kuitenkin huomattiin muutamien kysymyksen jääneen vastaajille hieman epäselviksi, vaikka lomake testattiin ennen tutkimuksen toteuttamista. Myös pieneksi jäänyt vastausprosentti haastaa tehdyn tutkimuksen validiteetin. Tutkimuskysymyksiä tarkasteltaessa voidaan kuitenkin validiteetin näkökulmasta todeta, että tutkimus onnistui hyvin. Sekä kysymykseen matkustamohenkilökunnan nykyisten tietojen kattavuudesta ja oikeellisuudesta sekä kysymykseen lisätiedon tarpeesta saatiin molempiin tutkimuksen avulla vastaukset. Lisätiedon tarve nousi selkeästi esiin ja vastausten avulla saatiin myös selville nykyisten tietojen taso. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna tutkimus on validi.

10 POHDINTA

Tutkimus toteutettiin siis kyselylomakkeen muodossa. Kyselyssä oli sekä avoimia, suljettuja eli vaihtoehtoja antavia että sekamuotoisia kysymyksiä. Avointen kysymysten määrä lomakkeessa oli melko runsas, koska lentopelko on aiheena sellainen, josta saa ihmisten tiedot ja käsitykset parhaiten esille rajoittamatta tiettyjen aihealueiden vastausmahdollisuuksia.

Kyselyllä lähestyttiin Finnair Oyj:n matkustamohenkilökunnan jäseniä. Lomakkeita jaettiin yhteensä 150 kappaletta työntekijöiden henkilökohtaisiin postilokeroihin, jotka sijaitsevat Helsinki-Vantaan lentoasemalla, Finnairin tiloissa. Vastaajiksi valikoitiin sekä miehiä että naisia. Lomakkeita palautui yhteensä 32 kappaletta. Vastausprosentiksi muodostui näin ollen 21, joka ei ole täysin tyydyttävä tulos, koska suuremmalla vastausprosentilla tuloksista olisi tullut luotettavampia.

Eniten vastauksia palautui naisilta (yhteensä 27 lomaketta) ja muutoin innokkaimmin olivat vastanneet paljon työkokemusta kartuttaneet matkustamohenkilökunnan jäsenet. Vähemmän työkokemusta omaavien vastaajien vähäiseen määrään saattaa vaikuttaa esimerkiksi se, että kaikkein uusimmat työntekijät, joiden sopimukset ovat olleet määräaikaisia, odottavat uudelleen työllistymistä reservissä. Voi olla myös niin, että lomakkeita jaettaessa, niitä on laitettu enimmäkseen paljon työkokemusta omaavien työntekijöiden postilokeroihin. Vastaajien anonymiteetti pystyttiin takaamaan hyvin, koska vastaajia ei määritelty tarkasti työntekijäryhmän sisältä eikä lomakkeessa kysytty nimiä tai yhteystietoja.

Kyselylomake ei ollut itsessään kovinkaan pitkä 15 kysymyksellään. Tulosten tarkastelun yhteydessä selvisi kuitenkin se, että muutamat kysymykset olivat ilmeisesti huonosti aseteltuja. Kysymyksen numero yhdeksän vastaajat olivat ilmeisesti ymmärtäneet hieman eri tavoilla kuin oli tarkoitettu. Kysymyksessä numero 12 toiseksi vastausvaihtoehdoksi olisi täytynyt antaa pelkkä ei ilman määrittelyä. Kysymystä numero 14 kaikki vastaajat eivät olleet ymmärtäneet lainkaan. Muutoin kysymykset oli laadittu ilmeisen ymmärrettävästi. Lisäksi vastaajat olivat käyttäneet kiittävästi mahdollisuuden vastata avoimiin kysymyksiin, mikä toi hyvin esiin vastaajien omat ajatukset ja tiedot aiheesta.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että suurin osa matkustamohenkilökunnan jäsenistä haluaisi lisää tietoa liittyen lentopelkoon. Suurin osa kyselyn palauttaneista oli vastannut jokaiseen lomakkeessa esitettyyn kysymykseen, mutta muutamat vastaajat olivat vastanneet joihinkin kysymyksiin suoraan, ettei heillä ole tietoa kyseisistä aihealueista. Tämä vahvistaa ajatusta siitä, että lisätiedon jakaminen olisi erittäin tarpeellista. Lentopelon yleisyyden vuoksi olisi täysin perusteltua, että jokaisella matkustamohenkilökunnan jäsenellä olisi hallussaan vähintäänkin perustiedot lentopelkoon liittyvistä aihealueista.

Muutoin tulokset viittaavat siihen, että vastaajilla ei ole lentopelosta väärää tietoa tai vääriä käsityksiä. Kaikki saadut vastaukset voidaan nimittäin yhdistää aiheesta kirjoitettuun teoriatietoon. Vastaajat kaipaavat kuitenkin kattavampia tietoja aiheesta. Sisällöltään yllättävimmät tulokset saatiin lomakkeen kysymyksestä numero yhdeksän, jossa tiedusteltiin, kuinka usein lentävän henkilökunnan kohdalle osuu lentopelkoisia

matkustajia. Kuten aiemmin on jo todettu, kysymyksen asettelu on osittain voinut vaikuttaa saatuihin vastauksiin. Joka tapauksessa vastauksissa oli yllättävän suuria eroja. Osa vastaajista tapaa lentopelkoisia usein ja osa taas todella harvoin. Teoriassa esitetyn tiedon mukaan lentopelkoisia on kuitenkin mukana keskimäärin jokaisella lennolla. Vastausten suuriin eroihin voivat vaikuttaa monetkin seikat. Voi olla, että lentopelkoiset osaavat peittää pelkonsa niin hyvin, etteivät kaikki huomaa heidän pelkäävän. Osalla henkilökunnasta saattaa myös olla paremmat valmiudet huomata lentopelkoiset matkustajat muiden joukosta ja voi olla myös niin, etteivät kaikki halua aina kohdata lentämistä pelkäävää matkustajaa esimerkiksi sen vuoksi, ettei heillä ole riittävästi tietoa matkustajan kohtaamiseksi ja hänen olonsa helpottamiseksi. Tuloksista ilmenee nimittäin myös se, että suurin osa vastaajista haluaa lisää tietoa juuri lentopelkoisen matkustajan kohtaamisesta ja auttamisen keinoista.

Tutkimus nosti esiin tarpeen jakaa lisää tietoa lentopelosta matkustamohenkilökunnan jäsenille. Monet vastaajat olivat toivoneet aiheesta tietopakettia. Esitys-/julkaisutavoiksi tuli monenlaisia ehdotuksia. Seuraavana lentopelkoon liittyvänä projektina voisi aluksi kartoittaa, mikä tapa tavoittaisi eniten lisätietoa haluavia ihmisiä. Tämän jälkeen tietopaketin voisi koota ja toteuttaa eniten kannatusta saadun esitys-/julkaisutavan mukaisesti.

LÄHTEET

- Furman, B. 2002. Perhospia vatsassa. Apua pelkoihin, paniikkiin ja ahdistukseen. Tampere. Tammer-Paino Oy.
- Hanell, Å. & Hellström, K. 2003. Fobiat. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Harjula, A. 1999. Uskalla lentää: Lentomatikustajan lääkärikirja. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi S. & Remes P. & Sajavaara P. 2001. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kustannus-osakeyhtiö Tammi.
- Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2008. Tilastolliset menetelmät. Helsinki. WSOY
- Kinnunen, P. 2001. Lentopelko hallintaan. Vantaa. Tummavuoren kirjapaino Oy.
- Kuronen, P., Nurmi, L, Sorsa, M. & Vapaavuori, E. 1992. Lentävä ihminen, Ilmailufysiologian- ja psykologian oppikirja. Helsinki. Valtion painatuskeskus.
- Turunen, K. 2004. Tunne-elämä. Jyväskylä. Atena Kustannus Oy.
- Valleala, S. 2010. Kuka pelkää lentämistä? Matkailulehti Mondo (8), 24-26.
- Wetter-Parasie, J. & Parasie, L. 2000. Pelkojeni voittajaksi. Hämeenlinna. Kariston kirjapaino

ARVOISA VASTAAJA!

Opiskelen matkailua Satakunnan ammattikorkeakoulussa ja teen opintoihini liittyvää opinnäytetyötä aiheenani lentopelko. Työni käsittelee aihetta juuri matkustamohenkilökunnan näkökulmasta.

Oheisen kyselyn tarkoituksena on selvittää, kuinka paljon ja millaista tietoa matkustamohenkilökunnalla on aiheesta sekä millaisia keinoja lentopelkoisten auttamiseksi on käytössä. Kysely keskittyy osittain myös siihen, mistä tiedot aiheesta on hankittu ja onko lisätiedolle tarvetta.

Lentopelko on aihe, jota on jo tutkittu paljon sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla. Matkustamohenkilökunnan näkökulmasta aiheesta on kuitenkin vähemmän tietoa, koska useimmiten tutkimukset ovat käsitelleet aihetta lentopelkoisten silmin.

Vastaamalla tähän kyselyyn annatte minulle arvokasta apua opinnäytetyöni onnistumiseksi. Vastausten pohjalta on myös mahdollisuus saada uutta tietoa lentopelosta harvinaisemmasta näkökulmasta.

Kyselyn toteuttamiseen olen saanut luvan mm. Sami Sievältä.

Kyselylomakkeita on jaettu yhteensä 150 kappaletta ennalta määräämättömiin lokeroihin. Täytetyn kyselyn voitte palauttaa postiseinällä olevaan merkittyyn postilaatikoon 29.3. mennessä. Käsitelen kaikkia antamianne tietoja erityisen luottamuksellisesti.

Kiitos vastauksistanne jo etukäteen!

Keväisin terveisin

Riikka Sievänen
riikka.sievanen@student.samk.fi

**Vastaajan taustatiedot (laittakaa rasti ruutuun tai kirjoittakaa an-
nettuun tilaan)**

1. Ikä

- < 25 vuotta
- 25-40 vuotta
- 41-60 vuotta
- > 60 vuotta

2. Sukupuoli

- Nainen
- Mies

3. Olen työskennellyt lentoemäntänä/stuerttina

- < 1 vuoden
- 1-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- 11-15 vuotta
- 16-20 vuotta
- > 20 vuotta

4. Oletteko kohdanneet uranne aikana lentopelkoisia matkustajia?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

5. Onko teillä mielestänne tarpeeksi tietoa lentopelosta?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

6. Mistä/MISSÄ olette saaneet tietonne lentopelosta?

7. Haluaisitteko lisää tietoa liittyen lentopelkoon?

- Kyllä. Mistä aihees-
ta? _____
- En
- En osaa sanoa

8. Millä keinoilla haluaisitte lisää tietoa lentopelosta?

Merkitkää vastauksenne myös seuraaviin kysymyksiin laittamalla rasti ruutuun tai kirjoittamalla annettuun tilaan

9. Kuinka usein töissä ollessanne tapaatte lentopelkoisen matkustajan?

10. Onko lentopelosta mahdollista päästä eroon?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

11. Millaisista syistä lentopelko voi johtua?

12. Voiko lentopelkoisen matkustajan tunnistaa muiden matkustajien joukosta?

- Kyllä. Mi-
ten? _____

- Ei, ellei hän itse kerro pelkäävänsä
- En osaa sanoa

13. Millaisia keinoja käytätte auttaessanne lentopelkoista matkustajaa selviämään lennosta?

LIITE 2

- peruskurssilla ja koulutusosastolla työskennellessäni (mainostin turvakursseja asiakkaille)
- Kurseilla Finnairilla ja lukemalla artikkeleita asiasta. Finnairin ”lentopelko-kursseista“ on myös jaettu runsaasti tietoa.
- peruskoulutukseni sairaanhoitaja, kursseilta, artikkeleista
- varmaan joskus peruskurssilla yli 10 vuotta sitten
- yhtiön koulutus, artikkelit aiheesta lehdistössä
- Finnairin koulutuksesta, ystäviltä, matkustajilta, sukulaisilta, kollegoilta
- koulutuksessa
- äiti on lentopelkoinen
- koulutuksesta
- Peruskurssilta. Ohimennen mainittiin asiasta, muistaakseni EA:han liittyen jotain hyperventilaatio saattaa johtua siitä esimerkiksi.
- itse lukenut
- Finnairin koulutuksesta, käytännön työstä, kirjallisuudesta.
- Finnairin koulutuspäivillä, mediasta (lehdet, TV)
- lukemalla artikkeleita asiasta, peruskurssilta, keskustelemalla lentopelkoisten kanssa
- vuosien varrella kollegoilta, koulutuspäivillä
- turvakoulutuspäivillä joskus kauan sitten
- Finnairin tiedotteista vrt. kursseja lentopelkoisille
- lukenut lehdestä
- asiakkailta, TV:stä, lehdistä, netistä, firmasta
- koulutuksista, PT-päivillä, kirjallisuus, artikkelit, luennot
- ei oikein mistään kunnolla
- jonkin verran PT-koe päivinä

- vuosien varrella tullut mm. ensiapukoulutuksessa, myös on ollut aiheena joku vuosi sitten joka vuotisilla turvakoulutuspäivillä. Kouluttaja Matti Sor-sa/lentäjä/psykologi: firman lentopelkoexpertti.
- Olen katsonut televisiosta ohjelman, joka käsitteli lentopelkoa.
- peruskurssi, pt-päivät
- Finnairin koulutuksessa, TV-ohjelmasta, lehdistä
- hajanaista tietoa Koken lentopelkokurssista OKAYSSA, oma intuitio
- oheisena yhtiön muun koulutuksen yhteydessä n. v. 1990
- kurssilla, kirjoista (esim. Paula Kinnusen), lehdistä
- Lukemalla, keskustelemalla matkustajien kanssa. Olen saanut vähän tietoa sieltä ja tuolta.

- esim. purseripäivillä tai pt-päivillä
- esim. brush up –päivillä tai pt:n yhteydessä, video-ohjelmana tai kirjallisena materiaalina
- esim. ohjevihkonen (osaisikohan joku lentopelkoinen kertoa, miten hän toivoisi lentohenkilökunnan häntä auttavan?)
- ei keino ole tärkeä, vaan asia
- voisi vaikka tulla paperimuodossa jonnekin hyllyyn kiinnostuneille tietoa
- Ehkä sen voisi liittää PT päivään. Tai sitten oppimisympäristössä voisi olla kurssi (tehtäviä tms.), jonka halukkaat tekevät
- koulutuspäivät (esim. PT tai brush-up yhteydessä)
- sitä voisi ehkä käsitellä koulutuksessa
- sähköposti
- Esim. PT-päivillä asiantuntija voisi tulla kertomaan vinkkejä, miten toimia pelkomatkustajan kanssa
- esim. koulutuspäivän yhteydessä, sähköpostilla
- Netin kautta olisi esim. hyvä vaihtoehto tai painettuna infona
- voisi olla vaikka luento täydennyskoulutuspäivillä (brush-upissa) tai ihan vaan tietopaketti esim sähköpostitse
- teemapäivä, PT-päivällä, artikkeleita luettavaksi sähköisesti tai paperilla
- kunnon infopäivä missä asiantuntijoita
- Koulutuksella, mutta ei tietokone-ohjelma. Mahdollisuus esittää kysymyksiä ammattilaiselle.
- aina tieto on tervetullut / käytännön konstit miten toimitaan
- Matkustamossa työskenteleville voisi jakaa aihetta käsittelevän ”vihkosen“, jossa olisi kysymyksiä ja vastauksia, sekä hyviä vinkkejä todella pahasti lentopelkoisten auttamiseen.
- sähköposti tai e-learning tai pt-päivä

- PT-päivien ohjelmaan sisällytettynä, mikäli mahdollista → vuorovaikutteinen keskustelu kokemuksista lisää ymmärrystä
- vaikkapa tietoisuus aulassa tai tietoa lokeroon, s-postiin
- tietoisuutena esim. DVD-esityksen muodossa
- Brush upissa
- Luennolla, jolloin voisi kysellä asiantuntijalta aiheeseen liittyviä kysymyksiä. Lukemalla tietopakettia tai lehtisen.

- vuosi vuodelta yhä harvemmin, sitä mukaan kun lentokoneet ovat yleistyneet
- Melko harvoin. Luulen kuitenkin, että melko harvat kertovat pelostaan (varsinkaan miesmatkustajat) ja aina heitä ei tunnista kiireisillä lennoilla.
- Pari kertaa niin vakavan, että matkustaja on poistunut koneesta ennen lähtöä, vaikka kaikki voitava on yritetty tehdä. Lievämuotoisena silloin tällöin.
- Vaihtelee, nyt kävin New Yorkissa ja sekä meno- että paluumatkalla oli lentopelkoinen. N. kerran kuussa ehkä keskimäärin.
- silloin tällöin
- silloin tällöin
- max 1 kerta/vuodessa
- 1-2 krt/vuosi
- muutaman kerran vuodessa
- 3-5 kertaa vuodessa
- Hyvin harvoin, ehkä 1 x vuodessa tai puolessa vuodessa.
- noin 2 x vuodessa
- Satunnaisesti. Aina heistä ei tiedä. Ehkä "selvä tapaus" n. 1x/puoli vuotta.
- kerran puolessa vuodessa
- harvoin, n. kerran puolessa vuodessa
- noin pari kertaa kuukaudessa, "pahoja tapauksia" harvemmin
- 1 krt/kk
- noin kerran kolmessa kuukaudessa
- noin kerran kuussa
- 1 x 1-2kk
- lähes viikottain

- aika ajoin – harvemmin matkustaja itse ilmoittaa pelkäävänsä tai olevansa lentopelkoinen (karkeasti ottaen vain ne jotka ovat TODELLA lentopelkoisia tai ovat käyneet lentopelkokurssin)
- varmaan paljon useammin kun tiedän
- +- 3 hlöä/v
- vaikea lentopelko = itse ilmoittaa – n. joka toinen vuosi, lievempiä muutama vuodessa
- Ei kovin usein. Ehkä muutaman kerran vuodessa. Moni lentopelkoinen ei tod. näk. edes miehistölle pelostaan kuitenkaan mainitse.
- ehkä kerran kuussa
- Muutaman kerran kk:ssa; siis niitä, jotka sen itse ilmaisevat. Arvailuja lentopelkoisista matkustajista useammin.
- n. 1-2/kk
- epäsäännöllisesti, keskimäärin n. kerran kuukaudessa
- kerran kuussa
- Uskoakseni heitä on joka lennolla, tietääkseni lentopelkoa on eri tasoista (jotkut jännittävät vähän vain lähdössä, toiset pelkäävät koko lennon ajan ja tarvitsevat alkoholia rentoutumiseen). Silloin tällöin joku kertoo pelkäävänsä tullessaan koneeseen.

- Aiemmista kokemuksista esim. turbulensseista tai muista käsittelemättömistä peloista esim. kuoleman pelko.
- en osaa sanoa
- kokemattomuudesta tai vastaavasti huonosta kokemuksesta
- muiden pelottelu, media, aiempi heittoinen lento, vaikea elämäntilanne, mielenterveysongelma
- ?
- ahtaanpaikankammo, oman kontrollin menettäminen
- lapsuusajan traumat, omat vanhemmat lentopelkoisia, läheltä piti tilanteessa ollut itse
- huonoja kokemuksia, kuullut huonoja kokemuksia
- En tiedä. Ehkä siitä, ettei voi itse hallita tilannetta koneessa tai on käynyt jokin ikävä sattumus lennolla, esim. voimakas turbulenssi ja on satuttanut itsensä
- Syyt ovat moninaiset – tästä voisi tehdä väitöskirjan. Olisi parasta kysyä lentopelkoiselta itseltään.
- Aikaisemmat pelottavat kokemukset (turbulenssi), mahd. onnettomuuksien mediassa näkyminen. Muut pelot?
- Huonot aikaisemmat kokemukset. Tietämättömyys – lentäminen “epäluonnollista”.
- vanhemmaksi tulo, jos on aikaisempia huonoja kokemuksia lentämisestä (esim. kova turbulenssi)
- tietämättömyydestä, ahtaudesta, suljetusta tilasta, tunteesta ettei voi itse vaikuttaa asioihin vaan on toisten armoilla, huonoista lentokokemuksista
- ahdas tila, outo hallitsematon tilanne
- stressistä, aiemmista lentokokemuksista
- tietämättömyydestä esim. äänet koneessa, perittyä vanhemmilta
- kontrollin menetys eli täytyy luottaa henkensä toisten käsiin, huonot kokemukset (aiemmat) esim. paha turbulenssi jne.

- erilaiset fobiat (kuolemanpelko, ahtaan paikan pelko jne.), lähimenneisyyden tapahtumat/menetykset, ei pysty itse vaikuttamaan lennon kulkuun
- tietämättömyys, “itsensä antaminen muiden käsiin”, tapahtuneet onnettomuudet, elämäntilanne
- omakohtaiset pelottavat kokemukset, tietämättömyys, ahtaan paikan kammo, kuoleman pelko
- psyhyke, tietämättömyys/kokemattomuus, elokuvat/dokumentit
- tietämättömyys, epämiellyttävät kokemukset, joillakin se vain on
- Vähän matkustavilla pelkoa esiintyy useimmiten. Huonot kokemukset, turbulenssi ja niistä huonosti tiedottaminen lennoilla.
- turbulenssi (edelliset kokemukset), TV-sarjat (Lost tms.), outo ympäristö, pienet lapset kotona
- tiedon puutteesta, aikaisemmista kokemuksista, media ruokkii myös tavallaan → lento-onnettomuudet ym.
- tietämättömyys aiheuttaa kaikenlaista pelkoa, on toisten armoilla
- tietämättömyys lentämisen fysiologiasta (tekniikka, turvallisuus), ahtaan paikan kammo, omien vaikutusmahdollisuuksien puuttuminen
- esim. ikävä tapahtuma + turbulenssi
- Ikävä lentokokemus (yllättävä turbulenssi) aikaisemmin. Opittu (joku onertonut “kauhutarinan”, äidit saattavat tehdä lapselle karhunpalveluksen ja “hyysätä” liikaa, jolloin lapsi oppii jännittämään) tapa.

- Puristavat rystyset valkoisina penkkiä, kun kone nousee tai kyselevät koko ajan, onko kaikki kondiksessa, että ei ole myrskyä tulossa tai selittelevät hermostuksissaan “ei tässä mitään, ollaan sitä ennenkin lennetty, hekoheko” ja tilaavat paljon alkoholia.
- esim. erikoisesta käytöksestä, liiasta alkoholin käytöstä
- hermostuneisuudesta, levottomasta olost, yleensä myös itse ilmaisee tilanteestaan
- ei aina, mutta itkuisuus (myös aikuiset), hermostuneisuus, kalpea iho, vakuutus, tärinä
- hermostuneisuus, poikkeava käyttäytyminen, usein kertovat itse
- kehonkieli, puheesta, joskus kertovat pelostaan
- sulkee silmät, puristaa käsinojia, painaa pään taaksepäin kohti penkin selkänojaa, saattaa juoda liikaa
- aggressiivinen, pälyilee matkustamohenkilökuntaa, liika alkoholin käyttö
- hermostunut, seuraa tarkkaan mitä henkilökunta tekee, kyselee paljon kaikista asioista
- näyttää jännittyneeltä, hän kertoo itse asiasta, saattaa pyytää väkevää alkoholia jo maassa
- Välillä kyllä. On hermostunut, hiki valuu, seuraa tarkkaan demo-ohjeita, kyselee “oudoista” äänistä yms. tai saattaa juoda paljon alkoholia pelkoonsa.
- Hän itse kertoo, hermostunut tai aggressiivinen käytös.
- hikoilee, pälyilee, puhelias tai todella totinen
- usein matkustaja eroaa muista poikkeavan käytöksen vuoksi, joskus matkustaja hermostunut, hieman “aggressiivisen” oloinen, haluaa huomiota
- jännittynyt, hermostunut
- Kertoo itse tai näyttää pelokkaalta, kalpealta, hermostuneelta ja jopa hikiseltä.
- Yleensä matkustaja on hermostunut ja levoton ja saattaa pyytää esim. konjakkia. Matkustajan katse on myös pelokas ja koko olemus.
- Joskus voi epäillä/tunnistaa hermostuneisuudesta ja/tai ärtyneisyydestä, mutta ei aina.

- Joskus voi tunnistaa: hermostuneisuus, äreys, itkuisuus, huomionhakuisuus, päihteiden/alkoholin käyttö
- Hermostunut käytös, jopa “aggressiivisuus”, säikky.
- joskus he kertovat itse olevansa, joskus huomaa ärtyisyyttä ilman syytä
- hermostunut, joskus myös aggressiivinen
- hermostunut, pälyilee, levoton, seuraa joka liikettä ja ääntä
- Pää pyörii kuin väkkärä. Rauhaton käytös usein nousun/laskun aikaan.
- juttelun tarve, drinkin tarve, levottomuus
- käyttäytyminen viittaa asiaan tms.
- käytös epävarmaa, käytös aggressiivista
- hermostuneisuus, jännittyneisyys (äänet, koneen liikkeet), harhaileva katse, ärtyneisyys, lihasjännitys (rystyset valkoisina käsinojaan kiinni)
- tekee itsensä tykö tai kertoo itse
- Hän seuraa henkilökuntaa hyvin tarkkaan. Käyttää alkoholia. Saattaa käyttäytyä hieman epäkohteliaasti, erit. miehet. Nousussa/laskussa puristaa käsinojia. On tarkka matkatavarasta, erit. naiset käsilaukustaan (vrt. varauloskäynti: ei saa olla laukkuja lattialla).

- Jos matkustaja on maininnut asiasta, kerron muulle miehistölle, jotta he voivat tarvittaessa auttaa. Lennon aikana tiedustelen, että miten menee, juttelen enemmän jos ehdin. Kerron lentokoneesta ja lennon aikaisista ilmiöistä. Hymyilen!
- Rauhoittelu!
- Menen juttelemaan hänen kanssaan ja kyselen kaikenlaisia juttuja ja kehoitan pyytämään heti apua jos tulee tarve.
- Yritän rauhoitella ja kysellä mikä lennossa erityisesti pelottaa ja vastata kykyjeni mukaan. Olla esimerkkinä kuinka turvallisesti olen tehnyt työtäni kaikki nämä vuodet.
- rauhoittelu, asioista kertominen (siis lentoon liitt.), vast. mitä erilaisimpiin kys., erikoistoiveiden täyttäminen
- Yrittämällä selittää kuinka turvallinen matkustustapa lentäminen on ja kuinka koneet on hyvin huollettuja ja henkilökunta kokenutta jne.
- Jos mahd. paxin siirto hänen haluamaansa alueeseen (esim. koneen etu/takaosa), yritän rauhoitella, kertoa lentoon ja lentämiseen liittyvät faktat, mahd. matkakumppanin tai kassamatkustajan ”hyväksi käyttö”, kiinnitän häneen erityishuomioni varsinkin 3:ssa vaiheessa: lentoonlähtö, turbulenssi, laskeutuminen, valitettavasti cabin crew:n työn kiire ja crewmäärän minimointi tekevät usein yllä olevat seikat mahdottomiksi.
- Yritän saada luottamuksen, olen käytettävissä, kerron lennon vaiheista, vastaan kysymyksiin jne. jne.
- Olemme läsnä ja kuuntelemme ja rauhoittemme matkustajaa ja joskus myös käynti ohjaamossa auttaa hiukan.
- rauhoittele, juttelen, kyselen mistä pelko on mahdollisesti saanut alkunsa
- Keskustelemalla. Kertomalla ”todellisia” asioita lentämisestä
- not much. en ole hirveän empaattinen. Delegoin lentopelkoisen toiselle ca:lle.
- Keskustelu, selittäminen, rauhoittelu
- ymmärtämällä ja kuuntelemalla, keksimällä jotain tekemistä
- käyttäytyä rauhallisesti, jutella matkustajan kanssa. Kertoa hänelle mitä seuraavaksi tapahtuu.
- rauhoittaa, keskustella, olemalla läsnä mahdollisimman paljon

- Puhumalla ”normaalisti” asioista ja kysymällä suoraan lentopelosta ja mitä hän pelkää → yrittäen selittää lennon vaiheita joita hän pelkää
- Huomioin matkustajan maassa, ilmassa ja ennen laskua. Käyn juttelemassa
- rauhallinen keskustelu, ymmärtäminen, kerron tulevasta lentosäästä
- rauhoittelu, erityis huomiointi, katsekontakti laskun ja nousun aikana jos mahdollista, oma rauhallinen esimerkki
- Kerron faktatietoa lentämisestä esim. verrattuna maantieliikenteeseen. Annan hänelle aikaani ja luon turvallisuuden tunnetta. Kuuntelen tarkkaan mitä pelon taustalla on ja sitten käsittelemme yhdessä ”pelon pois”.
- olemalla rauhallinen, kertomalla asiallisesti ja helpposelkoisesti lennon eri tilanteista/vaiheista jopa koskettamalla, kertomalla omista positiivisista kokemuksista (esim kova turbulenssi)
- huomioin matkustaja, kyselen miten menee, kerron että tietyt äänet ja liikkeet ovat aivan normaaleja lentokoneelle. Pyydän soittamaan minut paikalle heti kun vaan siltä tuntuu.
- Matkustajan kanssa tulee keskustella rauhassa. Hänelle on hyvä kertoa, mistä esim. hänelle vieraat äänet/koneen liikkeet johtuvat. Rauhoitella yleensä ja kuunnella matkustajan huolia ja vastata kysymyksiin parhaansa mukaan.
- Menen ennen lähtöä puhumaan hänen kanssaan, kyselen, kuuntelen. Kysyn myös ohjaajilta, jos mahdollista vaikka vierailta, ennen lähtöä, ohjaamossa. EMPATIAA!
- Jutteleminen matkustajan kanssa, saada hänet kertomaan peloistaan, mahdollisesti kertomalla hänelle ”tosiasioita” lentämisestä, vähän ylimääräistä huomioimista. Jos tietää esim etukäteen tulevasta turbulenssista, käy kertomassa siitä etukäteen (milloin, kuinka kauan...)
- Yritän rauhoittaa ja puhua rauhallisesti. Selitän lennon kulkua ja kerron mm. mistä äänet/merkkivalot ym. johtuvat. Pidän kädestä. Käyn usein hänen luonaan
- saamalla hänen ajatuksensa muualle, keskustelemalla pelosta, olemalla läsnä ja kuuntelemalla matkustajaa
- rauhoittelu, huomiointi/läsnäolo (jos siihen on resurssia)
- Kuuntelen! Käyn matkustajan luona ja kyselen miltä tuntuu ja yritän parhaani mukaan rauhoitella... Keskustelen lentämisestä ja faktoista; ymmärrän lentopelkoista matkustajaa enkä vähättele hänen tunteuksiaan.
- keskustelu, rauhallinen asenne

- rauhoittelu, yrittää välillä käydä kysymässä onko kaikki ok. jos mahd. yritän koskettaa, vaikka laittaa käden olkapäälle.
- juttelu, faktat, pilotit, omat kokemukset (pitkä työura)

- Kerran koneeseen tuli n. 4 hengen ryhmä (varmaan työkavereita) ja he keskustelivat kovasti. Ryhmässä oli sekä naisia että miehiä. Lento oli myöhässä lähdössä. Lähdön lähestyessä tunnelma muuttui, keskustelu muuttui kovaäänisemmäksi ja jutuille nauramiset muuttuivat hysteerisemmiksi. Mietin, että osa tai joku ryhmän jäsenistä pelkäsi ja tunnelma tarttui muihinkin. Lento sujui kuitenkin ongelmitta.
Toisen kerran koneeseen tuli äidin saattamana isoisä ja kolme lasta, vanhin ala-asteikäinen ja nuorin alle 2-vuotias, istui isoisän sylissä. Äiti oli silminnähtävästi huolissaan tai peloissaan, sillä seurueen hyvästeleminen oli työlästä. Äidin poistuttua ja lennon päästyä vauhtiin tilanne rauhoittui täysin ja lapset tuntuivat nauttivan lennosta.
Lentopelkoinen häpeää pelkoaan. Matkustaja on yleensä nainen, joka paljastaa pelkonsa kertomalla asiasta. Lentopelkoinen tuntuu tietävän ja ymmärtävän asiat järkitasolla, mutta silti pelottaa. Matkustamohenkilökunnan käyttäytyminen (rauhallisuus, leppoisuus, hymyileminen) on merkittävää sille kokemukselle, mikä matkustajalla on lennosta.
- Joskus pitänyt laittaa ca istumaan matk. viereen, jotta tilanne laukeaisi
- Aikaisemmin oli mahdollisuus sijoittaa ”ylimääräinen” crewjäsen pelkäävän paxin viereen (nousu/lask)
Tai jos crewjäsenen vastuupaikka oli matkustamossa pelkäävä pax hänen viereensä. Ei tosin nykyään enää mahdollista.
Omalla rauhallisella olemuksella ja asiallisella asenteella voi saada hermostunutkin matkustaja rentoutumaan.
- Sellainen matkustaja, joka kertoo heti, jo tullessaan että on lentopelkoinen, on upea juttu. Voi auttaa jo siinä vaiheessa. Olen auttanut monia sellaisia ja saanut matkustajilta hyvää palautetta asiasta.
- Yleisesti ottaen on aika vaikeaa muuttaa lentopelkoisen käsitystä lentämisen turvallisuudesta tms. En usko, että ihmeitä koettuun olotilaan voi vaikuttaa paljoakaan lennon aikana.
Uskon, että sama fiilis on mukana seuraavallakin lennolla. Sen sietäminen on ehkä helpompaa, mikäli lennolla on pystynyt auttamaan ja keskustelemaan matkustajan tuntemuksia. Hyvät ja tasaiset lentokokemukset auttavat varmasti matkustajaa helpommin astumaan koneeseen ja hallitsemaan paremmin lentopelkonsa.
- Olen ollut yhdellä lentopelkokurssilaisten lennolla, pelkoja tosi eriaisteisia
Juttelu auttaa aina edes vähän
- Ennen oman lentouran alkua en itsekään nauttinut kamalasti lentämisestä.
Kaikki turbulenssit, oudot äänet yms. saivat itsellekin pienen pelon joskus aikaiseksi
Pikkuhiljaa pelko hävinnyt ja tietysti tieto/taito kasvanut, eikä ns. normaalit tilanteet kovin hätkäytä.

- Monasti he itse kertovat olevansa lentopelkoisia, ehkä se jo helpottaa tai auttaa, kun joku muukin tietää.
- Suurin pelko on lähdettäessä ja laskeutumisessa.
Huono laskeutumiskokemus voi pelottaa.
Turbulenssi pelottaa
Kapteenin kuulutukset rauhoittavat
Vanhempi/kokeneempi ca on monesti rauhoittavampi
- Suhteessa siihen miten usein lentopelkoisen kohtaamme on koulutuksemme siihen vajavainen.
Olisi mukava saada aiheesta lisätietoja. Esim. mitä lentopelkokurssilla käydään läpi.
- Itse olen kokenut lentopelkoa palatessani äitiyslomilta lentämään. Ymmärtääkseni on aika yleistä, mutta asiasta ei puhuta avoimesti (eihän meidän kuulu pelätä!!!)
Kiitos pilottikouluttajiemme ja Paula Kinnusen (joka on ollut alan uranuurtaja) olen saanut kättä pidempää lentopelkoisen kohtaamiseen! (ainakin psykologit M. Sorsa ja R. Paajanen – eläkkeellä jo kumpikin)