

VAPAAEHTOISTEN KOKEMUKSIA KRIISITYÖSTÄ

Jyväskylän Kriisikeskus Mobilessa

Nina Ollilainen

Opinnäytetyö
Tammikuu 2011

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala





Tekijä(t) OLLILAINEN, Nina	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 10.01.2011
	Sivumäärä 53	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkkajulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi VAPAAEHTOISTEN KOKEMUKSIA KRIISITYÖSTÄ - Jyväskylän kriisikeskus Mobilessa		
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) TAPANINEN, Eero		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä <p>Vapaaehtoistyö on valtava yhteiskunnallinen voimavara. Vapaaehtoistyö on palkatonta toimintaa tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Jyväskylän kriisikeskus Mobile kuuluu Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostoon ja kouluttaa vapaaehtoisia kriisityöntekijöitä lähes vuosittain. Kriisikeskukset tarjoavat asiakkaille lyhytkestoista apua tukemalla läpi normaalien kriisireaktioiden.</p> <p>Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää vapaaehtoistyötä kriisikeskus Mobilessa tehneiden kokemuksia työstä ja kriisityön merkityksistä. Tutkimuksessa haastateltiin kolmea vapaaehtoista. Tutkimus on laadullinen ja menetelmänä oli teemahaastattelu. Aineiston analysointi toteutui sisällön analyysin keinoin.</p> <p>Tutkimuksen mukaan haastateltavat hakeutuivat kriisityön vapaaehtoistyöhön, koska heidän elämäntilanteensa oli sopiva. Vapaaehtoistyöstä haettiin vaihtelua. Myös arvoihin liittyvät asiat olivat tärkeässä roolissa hakeutuessa kriisityöhön, kuten esimerkiksi halu auttaa. Motivaatiota työhön lisäksi onnistumisen kokemukset.</p> <p>Kriisityön kokemukset herättivät paljon tunteita ja haastoivat maailmankuvaa. Vapaaehtoistyön koettiin antavan sisältöä elämään ja tunteen siitä, että tekee jotakin arvokasta.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Vapaaehtoistyö, kriisityö		
Muut tiedot		



Author(s) OLLILAINEN, Nina	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 10.01.2011
	Pages 53	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until	Permission for web publication <input checked="" type="checkbox"/> (X)
Title Volunteers' experiences of crisis work – In crisis centre Mobile at Jyväskylä		
Degree Programme Degree Programme in Social Services		
Tutor(s) TAPANINEN, Eero		
Assigned by		
Abstract <p>Voluntary work is an enormous resource for society. Voluntary work is unpaid work based on the knowledge and skills of ordinary people. Crisis centre Mobile in Jyväskylä belongs to the crisis centre network of the Finnish Mental Health Association and it educates volunteers for crisis work almost every year. Crisis centres offer short term help for their clients by supporting them through their normal crisis reactions.</p> <p>The goal of this study was to examine volunteers' experiences of their work and its significance in crisis centre Mobile. Three volunteers were interviewed for the study. This study had a qualitative research approach, and the method was a theme interview. The data was analysed by using content analysis.</p> <p>According to the study, the interviewees wanted to do voluntary crisis work because their life situation was suitable. They looked for a change in their lives in voluntary work. In addition, issues that related to values, such as a willingness to help, were important when intending to do crisis work. Motivation to work grew with the experiences of success.</p> <p>The experiences from crisis work raised a great deal of emotions and challenged the way to see the world. Doing voluntary work seemed to give content to life and the feeling of doing something valuable.</p>		
Keywords Voluntary work, crisis work		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	2
2 KRIISITYÖ	3
2.1 Kriisin käsitteestä	3
2.2 Kriisityö	4
2.3 Kriisikeskus Mobilen toiminta	5
2.4 Kriisityön osaaminen	6
3 VAPAAEHTOISTYÖ	8
2.1 Vapaaehtoistyön motivaatio ja merkitys vapaaehtoiselle	9
2.1.1 Vapaaehtoistyön merkitykset ja anti	9
2.2 Kriisityötä vapaaehtoisena ja vapaaehtoistyö kriisikeskus Mobilessa	10
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	12
4.1 Tutkimuksen tehtävät ja laadullinen tutkimus	12
4.2 Aineiston hankinta	14
4.3 Aineiston analyysi	15
5 TUTKIMUKSEN TULOKSIA	16
5.1 Tuloksia haastattelurungon teemojen mukaisesti	16
5.1.1 Haastateltavien taustatietoja	17
5.1.2 Vapaaehtoiseksi	17
5.1.3 Kriisityötä vapaaehtoisena	20
5.1.4 Kriisityön merkitykset	23
5.2 Aineistolähtöisen analyysin kokoamista ja tulkintaa	27
5.2.1 Arvot kriisityön lähtökohtana ja työtä ohjaavina tekijöinä	28
5.2.2 Tunteet ja ammatillisuus	31
5.2.3 Kriisityöstä saatua	35
5.2.4 Kriisityö haastaa maailmankuvaa	37
5.3 Tutkimuksen eettiset kysymykset ja luotettavuus	39
6 POHDINTA	42
6.1 Opinnäytetyö prosessina	42
6.2 Johtopäätöksiä vapaaehtoistyöstä kriisikeskus Mobilessa ja kehittämis ehdotuksia	43
LÄHTEET	47
LIITTEET	50
Liite 1. Saatekirje	50
Liite 2. Haastattelurunko	52

1 JOHDANTO

Tein asiakastyön harjoitteluni kriisikeskus Mobilessa keväällä 2010. Silloin kriisikeskukseen rekrytoitiin uusia vapaaehtoisia ja hakijoita oli paljon. Pohdin samanaikaisesti aihetta opinnäytetyölleni, ja kiinnostuin vapaaehtoistyöstä ja vapaaehtoisista. Olinhan itsekin joskus aiemmin ajatellut, että voisin hakea vapaaehtoiseksi kriisikeskus Mobileen, nähtyäni hakuilmoituksen lehdessä.

Varsinaisen aiheen keksiminen oli vaikeampaa, itseäni kiinnostivat motiivit ja työhön sitoutuminen, mutta tulimme yhdessä kriisikeskus Mobilen vapaaehtoistyötä koordinoivien työntekijöiden kanssa siihen tulokseen, ettei pelkkä vapaaehtoisten motiivien selvittely olisi tarkoituksenmukaista. Otetaanhan motiivit ja motivaatio huomioon ja vapaaehtoisia valitessa. Pohdintojen jälkeen totesimme, että vapaaehtoistyönsä jo lopettaneet ovat jääneet vähemmälle huomiolle.

Olin kiinnostunut, millaisia kokemuksia ja merkityksiä kriisityöllä on vapaaehtoisille. Oman harjoitteluni perusteella huomasin, että kriisityö haastaa pohtimaan omia käsityksiä ihmisistä ja maailmasta yleensä. Kriisityö kiinnosti minua ensimmäisenkin harjoittelun jälkeen paljon, ja sain mahdollisuuden tehdä toisen harjoittelun, sekä kesälomasijaisuuden Kriisikeskus Mobilessa seuraavana kesänä. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli siis selvittää kriisityön jo lopettaneilta vapaaehtoisilta kokemuksia työstä sekä työn merkityksistä henkilökohtaisella tasolla.

Vapaaehtoistyö on yhteiskunnallisesti merkittävää. Usein vapaaehtoistyö täydentää julkisia palveluja ja on todelliseen tarpeeseen vastaavaa. Mielestäni on tärkeää korostaa vapaaehtoistyötä myös sitä tekevän kannalta. Vapaaehtoistyö liittyy usein tekijänsä arvomaailmaan ja vapaaehtoistyön tekemiseen motivoivat asiat ovat moninaisia. Vapaaehtoistyö on tärkeää paitsi työn kohteelle, mutta myös sen tekijälle. Vapaaehtoistyö tarjoaa mahdollisuuksia itsensä toteuttamiselle ja vaikuttamiselle.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Kriisikeskus Mobilen toimintaa tarjoamalla tietoa vapaaehtoisten kokemuksista. Työ tarkoituksena on tarjota myös arvokasta palautetta vapaaehtoistyönsä jo lopettaneilta. Tietoa voi mahdollisesti käyttää apuna vapaaehtoisten rekrytoinnissa ja vapaaehtoisten työn suunnittelussa sekä kriisikeskus Mobilessa, että muuallakin.

2 KRIISITYÖ

2.1 Kriisin käsitteestä

Erilaiset kriisit ovat osa jokaisen ihmisen elämää. Kriisi on varsin arkisestikin käytetty käsite, ja yleensä ”kriisissä olemisella” tarkoitetaan johonkin uudenlaiseen tai hankalaan tilanteeseen joutumista. Yksilön kokema psyykinen kriisi on subjektiivinen kokemus, joka johtuu siitä, että ihminen joutuu elämäntilanteeseen, missä hänen aikaisemmat kokemukset ja opitut reaktiotavat eivät riitä tilanteen ymmärtämiseen ja psyykkiseen hallitsemiseen. Yleisesti kriisit jaotellaan kolmeen eri kategoriaan: traumattinen kriisi, elämänkriisi tai kehityskriisi. (Cullberg 1991, 17.)

Cullbergin (1991, 115) mukaan psyykinen kriisi on tuskallinen kokemus, joka voi johtaa ihmisen kehittymiseen ja siihen, että hän oppii paremmin tuntemaan omia mahdollisuuksiaan tai rajoituksiaan. Toisaalta se voi johtaa katkeruuteen ja ulkopuolisuuteen.

Kuormittavat elämäntapahtuman sekä psyykkiset traumat ovat yhteydessä mielen-terveyden häiriöihin. Ne voivat pahentaa olemassa olevia mielenterveydellisiä ongelmia, tai toisaalta jopa laukaista sellaisen. Psykiatrisissa diagnoosiluokituksissa psyykkisten kriisien aiheuttamia häiriöitä ovat äkillinen stressireaktio ja traumaperäinen stressihäiriö, joiden erona on, että jälkimmäisenä mainitulla tarkoitetaan pidempiaikaista järkytysoireyhtymää. (Henriksson & Lönnqvist 2007, 277–278.)

2.2 Kriisityö

Ihmisten tavat käsitellä ja selvitä erilaisista kriiseistä ovat hyvin yksilöllisiä ja vaihtelevia. Yksilön kriiseistä selviytymiseen vaikuttavat lukuisat seikat kuten yksilön elämänhistoria, psyykinen tila ja sosiaaliset suhteet. Kriisityö pyrkii tukemaan yksilön tai yhteisön selviytymistä erilaisista kriiseistä ja ehkäisemään vakavampia psyykkisiä seuraamuksia. Kriisistä selviytyminen etenee prosessimaisesti, ja yksilöllisistä piirteistä huolimatta kriisi jaotellaan tavallisesti sokki-, reaktio-, työstämis- ja uudelleenkäsitteilyn vaiheisiin. (Ollikainen 2009, 64–68; Palosaari 2007, 32–33; Cullberg 1991, 157–158.)

Koska ihmisten reagointi samaankin tapahtumaan ovat kovin yksilöllisiä, myös tuen tarve on yksilöllistä. Suurin osa ihmisistä selviää elämänkriiseistä, ja osa jopa traumaattisista kriiseistä, oman psyykkisen kapasiteetin ja läheisten tuen avulla (Ollikainen 2009, 44). Osalle kriisin kohdanneille ihmisille riittää muutama kerta keskustelua ammattilaisen kanssa, osa tarvitsee pidempää terapiaa.

Ollikaisen (2009, 44) tutkimuksen mukaan suurin osa kriisikeskusasiakkaista sai riittävän avun 5-10 käynnin jaksosta, jossa työntekijä oli supportiivinen, kuunteleva, jäsentävä ja empaattinen. Ollikaisen tuloksista tuli ilmi myös se, että asiakkaat, jotka tulivat kriisikeskukseen elämänkriisin tai mielialaongelman takia, toipuvat yleensä hyvin. Traumaattisen kriisin kokeneiden asiakkaiden toipumisessa korostui hyvän suhteen merkitys työntekijän ja asiakkaan välillä.

Kun ihminen kohtaa menetystä ja rikkoutumista, hänestä itsestään nousevat myös puolustamiseen ja elämän jatkuvuuteen pyrkivät reaktiot. Kriisityössä pyritään yhteistyöhön näiden reaktioiden kanssa. Kriisityön tavoite on tukea ihmisen voimavaroja toipumisen suuntaan. (Palosaari 2007, 38, 89.)

Kriisikeskuksia perustettaessa Suomeen lähtökohtina oli vastata ihmisten hätään heidän ehdoillaan, nopeasti, joustavasti, virka-ajan ulkopuolella ja maksutta. Kahdeksankymmentäluvulla Mielenterveysseura perusti useita kriisikeskuksia, joissa työskentelivät ammattilaisten lisäksi koulutettuja vapaaehtoisia. Työmuotoina kriisikeskuksissa oli kriisivastaanotto sekä kriisipuhelintyö. (Kaakkurinniemi 2009, 9-11.)

Yhdeksänkymmentäluvulla sai alkunsa jalkautuvan kriisityön Mobile-projekti, ja Mobile-tukiasemia perustettiin useaan kuntaan. Tukiasema pyrki auttamaan äkillisissä ongelma- ja kriisitilanteissa ympärivuorokautisesti. Käytäntönä oli myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten työllistäminen 1-2 vuodeksi kerrallaan. Mobile-projektin päätyttyä kriisikeskusverkosto vakiintui ja nykyään Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostoon kuuluu 19 kriisikeskusta. Kriisikeskusten peruseriaateina on, että asiakas itse määrittää avun tarpeensa, saa lyhytkestoista kriisiapua ja tarvittaessa häntä ohjataan jatkohoitoon. (Mts. 9-11.)

2.3 Kriisikeskus Mobilen toiminta

Kriisikeskus Mobile on auki ympärivuorokautisesti ja tarjoaa palveluitaan Jyväskylän lisäksi 14 lähialueen kunnalle. Yhteyttä voi ottaa puhelimitse tai käydä paikan päällä. Palvelua saa nimettömästi ja luottamuksellisesti. Kriisityön lisäksi Mobilessa tehdään yksilötyötä perhe-, tai lähisuhdeväkivaltaa tekevien ja kokeneiden kanssa. Kriisikeskus Mobile vastaa myös sosiaalipäivystyksen etupäivystyksen hoitamisesta virka-ajan ulkopuolella. (Kriisikeskus Mobile 2010.) Sosiaalipäivystys tarkoittaa sosiaalitoimistojen työhön liittyvää virka-ajan ulkopuolista, kiireellistä apua. Sosiaalipäivystyksessä painottuvat erityisesti lastensuojelun tarpeet. (Roikonen 2009, 5.)

Tänä vuonna Mobilen yhteydenotot ovat lisääntyneet runsaalla kymmenellä prosentilla. Yhteydenottoja tulee noin 200 viikossa ja noin joka kymmenennen asiakkaan luona on käyty myös kotona. Yhteydenotoissa on painottunut tänä vuonna traumaattiset kriisit, väkivalta ja sosiaalipäivystyksen asiat. Mielenterveysongelmat ovat suurin

yksittäinen syy avun hakemiseen. Muita syitä ovat mm. ahdistus, perhetilanteet, sairaus, erot ja itsetuhoiset ajatukset. (Roikonen 2009, 5.)

Kriisikeskus Mobilea ylläpitää Jyväskylän seudun Mielenterveysseura ry. Yhdistyksen tarkoituksena on kehittää muun muassa ehkäisevää mielenterveystyötä, mielenterveyspalveluja sekä vapaaehtoista kansalaistoimintaa mielenterveyden alalla. (Jyväskylän seudun Mielenterveysseura ry. 2010)

Vapaaehtoisia koulutetaan kriisityöhön ja rikosuhritukihenkilöiksi noin vuosittain. Kiinnostuneita on yleensä runsaasti, esimerkiksi vuonna 2010 alkuvuodesta vapaaehtoiseksi kriisityöhön halusi n. 40. Vuoden 2010 lokakuussa aktiivisesti toiminnassa mukana olevia vapaaehtoisia oli 35. Henkilökuntaa Mobilessa on 14. Vapaaehtoisten sitoutuminen kriisityöhön pidemmäksi aikaa on haaste. (Tupamäki 2010). Mobilen vapaaehtoistyöhön palataan tarkemmin raportin myöhemmässä kappaleessa.

2.4 Kriisityön osaaminen

Erilaiset kriisit ja kriisissä olevat ihmiset jäävät tuskin kenellekään vieraaksi. Voimme kohdata kriisejä henkilökohtaisesti, ja toisaalta voimme olla kriisissä olevan ihmisen läheisinä. Kriisityön osaamista tarvitsevat niin terveysalan ammattilaiset, kuin poliisit ja kasvatustieteen ammattilaiset. Eri kunnissa kriisipalvelut ovat järjestetty hieman eri tavoin. Palosaaren (2007) mukaan monissa kunnissa on esimerkiksi kriisiryhmiä, joiden vastuulla on nopea psykososiaalisen tuen antaminen kriiseissä ja traumaattisissa tilanteissa. Käytännössä kriisiryhmiin osallistuvat henkilöt ovat perustyössä esimerkiksi terveydenhuollon, sosiaalitoimen tai seurakuntien ammattilaisissa. Kriisityöhön he ovat saaneet erikoistumis- tai täydennyskoulutuksia. (Palosaari 2007, 158–159.) Kriisikeskuksissa kriisityötä tehdään myös monenlaisilla pohjakoulutuksilla, mutta kriisityön ammattitaitoa pidetään yllä erilaisilla perus- ja täydennyskoulutuksilla.

Kriisityöntekijän perustehtävä on olla turvallinen ja läsnä asiakassuhteessa ja auttaa jakamaan pelottavia kokemuksia. Kriisityöntekijän tulee olla rauhallinen ja empaattinen, sekä auttaa asiakasta kestämään liian isolta tuntuvia tunteita. Työntekijä voi auttaa asiakasta saamaan tunteensa ymmärrettävään muotoon. (Ollikainen 2009, 68.)

Kriisityön perustiedot tulisi olla kunnossa kriisityötä tekeväille, koska pelkästään tunteiden varassa työskentely kuluttaa. Kriisien vaiheet ja tieto erilaisista reagoitavoista auttaa ymmärtämään asiakasta ja hänen käyttäytymistään. Omat tunteet ovat kriisityössä toisen ihmisen ymmärtämisen väline, mutta työtä omat tunteet eivät saa ohjata. Työssä jaksamista edistääkseen oman elämän kohokohdat tulee varjella ja arvottaa, ja tasainen arki normalisoi kriisityöntekijän voimakkaita työn mukana tulevia elämyksiä. (Palosaari 2007, 179–184.)

Cullberg (1991, 159–160) kirjoittaa viitaten Feigenbergin (1971) näkemykseen ominaisuuksista joita terapeutilla tulee olla: riittävästi tietoja, eläytymiskykyä sekä itse-tuntemusta. Vaikka viittauksessa puhutaan terapeuteista, mielestäni samat ominaisuudet sopivat kriisityöntekijän kuvaan – kuten varmasti myös monien muiden ihmis-työtä tekevien ominaisuuksiin. Cullberg (1991, 159–160) kirjoittaa, että itsetuntemus ja eläytymiskyky kehittyvät koulutuksen ja elämäkokemusten myötä.

2.4.1 Sosiaalialan ja kriisityön arvot

Arvoja pidetään teorian ja tiedon ohella sosiaalityön ammatilliseen käytäntöön vaikuttavana tekijänä. Sosiaalityön eettiset periaatteet ohjaavat ammattilaisia arvojen mukaan. Raunio (2009, 82–90) viittaa Blennbergerin (2000) mukaiseen sosiaalialan arvojen avainkäsitteisiin: ihmisarvo, humanisuus, solidaarisuus ja inhimilliset oikeudet.

Auttajalla on velvollisuuksia autettavaa kohtaan mutta Lindqvist (1990) muistuttaa myös siitä, että auttajalla on velvollisuuksia myös itseään kohtaan, koska ihmissuhde-työssä on kyse sekä antamisesta ja saamisesta. Lindqvist (1990) luettelee itsestään

antamisen etiikan periaatteita joita ovat: itsensä puolustaminen, itsensä ilmaiseminen ja itselleen pyytäminen. Periaatteiden sisältöjä ovat muun muassa, että välittää itsestään, arvostaa yksilöllistä persoonaansa, kehittää itseään, purkaa painolastiaan ja tulee huomatuksi yksilöllisenä itsenään sekä hyväksyy oman tarvitsevuutensa. (Linqvist 1990, 24–25.) Lindqvistin eettiset periaatteet sopivat hyvin yhteen kriisityöhön, jossa työntekijän on tärkeää huolehtia myös itsestään, koska työ on kuormittavaa.

3 VAPAAEHTOISTYÖ

Vapaaehtoistyön ominaispiirteinä pidetään vapaaehtoisuutta, palkattomuutta sekä toimintaa tavallisen ihmisen tiedoin ja taidon. Vapaaehtoisuus merkitsee vapaaehtoista toimimista oman jaksamisen ja kiinnostuksen rajoissa. (Hakkarainen & Syrjänen 2003, 13–14.) Vapaaehtoistyö on valtava yhteiskunnallinen voimavara. Mykkänen-Hännisen (2007, 6) mukaan vapaaehtoistyöllä on kaksi yhteiskunnallista tehtävää. Vapaaehtoistyö tarjoaa yhtäältä palvelujärjestelmään lisäresurssia ja toisaalta se tarjoaa osallistumismahdollisuuksia kansalaisille. Käsitteet vapaaehtoistyö ja vapaaehtoistoiminta saavat hieman eri merkityksiä, mutta tässä opinnäytetyössä käytän niitä synonyymeinä.

Suomalaiset ovat auttamishaluista kansaa ja yli puolet suomalaisista on valmis auttamaan tulevaisuudessa myös teoilla, esimerkiksi vapaaehtoistyötä tekemällä. Tällä hetkellä vain noin kolmasosa suomalaisista on mukana vapaaehtoistoiminnassa. (Pessi 2010, 63.) Pessi & Oravasaari (2010, 9) viittaavat Yeungin (2002) tutkimukseen, jonka mukaan suomalaiset vapaaehtoiset osallistuvat yhdistysten tai säätiöiden organisoimiin vapaaehtoistoimintoihin sekä urheiluun ja liikuntaan, sosiaali- ja terveysalojen sekä lasten ja nuorten kasvatukseen liittyviin vapaaehtoistoimintoihin. Sosiaali- ja terveysalojen vapaaehtoistyöhön osallistui 25 % suomalaisista.

2.1 Vapaaehtoistyön motivaatio ja merkitys vapaaehtoiselle

2.1.1 Vapaaehtoisten motivaatio ja motiivit

Vapaaehtoistyöntekijöiden motiiveja on tutkittu melko runsaastikin. Useimmat tutkimuksista ovat olleet määrällisiä tutkimuksia. Laadullisia tutkimuksia löysin esimerkiksi Lahtiselta (2003), Yeungilta (2005) sekä Utilta (2008).

Ihmiset hakeutuvat vapaaehtoistyöhön hyvin erilaisista syistä. Halun vapaaehtoistoimintaan voi antaa Hakkaraisen ja Syrjäsen (2003, 21) mukaan elämäntilanteen tai ympäristön muutokset. Vapaaehtoistyön motiivit ovat usein halu auttaa, oppia, saada kokemuksia ja mielekästä tekemistä. (Hakkarainen 2003, 22; Lahtinen 2003, 18–23.)

Yeung haastatteli Suomen evankelisluterilaisen kirkon tai sen kirkollisen yhdistysten vapaaehtoisia tavoitteenaan ymmärtää vapaaehtoistoiminnan yksilötason kokemuksia, motivaatiota ja merkityksiä. Tuloksista saa myös monipuolisen kuvan vapaaehtoisuusihteista: vapaaehtoisuus voi suuntautua itsestä ulospäin mutta myös itseä ja sisäisempiä teemoja kohti. (Yeung 2005, 104–105.)

2.1.2 Vapaaehtoistyön merkitykset ja anti

Usein vapaaehtoiset kertovat vapaaehtoistyön antavan iloa, toivoa ja hyvinvointia, parantavan elämänlaatua ja tuovan muutosta (Hakkarainen & Syrjänen 2003, 21). Kurki (2001, 78) käsittelee vapaaehtoistyötä myös oppimisen näkökulmasta. Kurjen mukaan aito oppiminen on aina kokemuksellista. Hänen mukaansa toimintaa ja siitä saatua kokemusta seuraa reflektointi, joka muovaa ihmisen tietoisuutta, asenteita, arvoja, uskomuksia ja ajattelun tapoja. Lahtinen (2003, 104) tutki Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilöinä toimivien vapaaehtoisten työn merkityksiä. Vapaaehtoiset tukihenkilöt kokivat, että työn myötä oma maailmankuva oli laajentunut ja itsetuntemus syventynyt.

Sorri (2005) esittää näkemyksensä vapaaehtoistyön merkityksistä tekijälle, erityisesti, kun kyseessä on henkisen tuen antaminen. Hän viittaa useisiin tutkimustuloksiin, ja näkee, että vapaaehtoistyö antaa tekijälleen ensisijaisesti sisältöä elämään sekä vahvistaa tämän identiteettiä. Vapaaehtoistyö tuo elämään sisältöä koska usein vapaaehtoistyön aloittaminen liittyy esimerkiksi eläkkeelle jäämiseen. Sorri luo yhteyttä myös vapaaehtoisuuden ja elämänhistorian käännteisiin. Vapaaehtoistyö antaa mahdollisuuden olla merkittävä toiselle ihmiselle kenties samankaltaisessa tilanteessa. Tällaisen henkisen tuen antaminen mahdollistaa itsensä toteuttamisen ja identiteetin vahvistamisen merkityksiä. Näin ollen omakohtaiset kokemuksen voivat luoda aiempaa kohtaamista. (Sorri 2005, 126–139.)

2.2 Kriisityötä vapaaehtoisena ja vapaaehtoistyö kriisikeskus Mobilessa

Varsinaista kriisityötä tekeviä työntekijöitä on tutkittu melko vähän. Jo sen määrittely, kuka tekee kriisityötä, ei ole aivan yksiselitteistä. Kuten aiemmin jo totesinkin, kriisityötä tekevät monet ammattilaiset sekä yksityishenkilöt. Osa tekee kriisityötä varsinaisen työnsä ohella, kuten esimerkiksi kuntien kriisiryhmien jäsenet ja osa vapaaehtoisista. Varsinaisissa kriisikeskuksissa työskentelevistä on tehty opinnäytetöitä heidän työssä jaksamiseensa liittyen. (Mm. Salokangas 2006)

Kriisikeskuksissa ympäri Suomea työskentelee suuri joukko vapaaehtoisia. Kriisikeskukset eroavat monien muiden seikkojen lisäksi toisistaan myös sen perusteella, kuinka ”ammatillisesti” työtä tehdään. Toisin sanoen, kuinka paljon vapaaehtoisia on suhteessa palkattuihin työntekijöihin. Myös vapaaehtoisten tehtävät ja roolit vaihtelevat eri kriisikeskuksissa. Osassa kriisikeskuksissa vapaaehtoiset vastaavat kriisipuhelinpäivystyksestä, toimivat tukihenkilösuhteissa ja vertaistukihenkilöinä. (Tupamäki 2010.) Kriisikeskus Mobilessa sekä työntekijät että vapaaehtoiset tekevät samoja työtehtäviä: puhelinpäivystystä, tapaamisia ja keskusteluja kriisikeskuksen tiloissa sekä kotikäyntejä, pääsääntöisesti traumaattisissa kriiseissä.

Vapaaehtoistyö ja ammatillinen työ eivät ole toistensa poissulkevia. Kyky kohdata ihminen kunnioittaen on perusta auttamissuhteen rakentumisessa. Sekä vapaaehtoinen että ammattilainen tekevät työtä oman persoonansa ja elämäkokemuksen pohjalta, vaikkei kokemuksellisen tiedon välittäminen olisi suhteessa läsnä kuten vertaistukeen perustuvassa suhteessa. Vapaaehtoistyön mahdollisuudet ovat erityisesti varhaisen tuen alueella. (Mykkänen-Hänninen 2007, 50.)

Kriisikeskus Mobileen vapaaehtoiseksi hakevat haastatellaan ja soveltuvuutta kriisityöhön arvioidaan. Tupamäen (2010) mukaan soveltuvuus tarkoittaa käytännössä sitä, että kartoitetaan sitä, onko hakijan elämäntilanne ja psyyke vakaa, sekä sitä, millaisia kriisi-, ja selviytymiskokemuksia hakijalla itsellään on ollut elämänsä varrella. Tupamäen (2010) mukaan vapaaehtoiseksi soveltuvia on ollut monia, mutta uusien vapaaehtoisten kiintiö halutaan kuitenkin pitää koulutuksen laadun turvaamiseksi. (Tupamäki 2010).

Vapaaehtoisten koulutus kestää 40 tuntia. Koulutuksen sisältöinä ovat muun muassa eettiset periaatteet, Kriisikeskus Mobilen tehtävät ja toimintamuodot, vapaaehtoisten rooli, kriisit ja kriisin vaiheet sekä yhteistyötahot. Koulutuksessa tutustutaan myös rikosuhritukihenkilötyön perusteisiin. Koulutuksen loppuvaiheessa vapaaehtoiset saavat päättää, haluavatko tehdä kriisityön ohella myös vapaaehtoista rikosuhritukihenkilötyötä. (Tupamäki & Kiuru 2010). Rikosuhritukihenkilö auttaa ja tukee rikoksen uhriksi joutuneita, hänen läheistään tai asiaa todistavaa henkilöä rikosprosessin aikana. Tukihenkilön kanssa voi keskustella tapahtuneesta ja tukihenkilö on tarvittaessa mukana mm. poliisilaitoksella tai oikeudenkäynnissä. (Rikosuhripäivystys 2006).

Kriisikeskus Mobilessa vapaaehtoiset kriisityöntekijät ovat käytännössä tasa-arvoisia vakituisten kriisityöntekijöiden kanssa. Alkuvaiheessa kriisityötä tehdään aina ammattilaisen rinnalla, mutta kokemuksen ja varmuuden kartuttua työtä tehdään yhä itsenäisemmin. Vapaaehtoiset tekevät työvuoron vähintään kolmen viikon välein,

enintään kuitenkin kerran viikossa. Mikäli vapaaehtoisten omassa elämäntilanteessa tapahtuu jotakin muutoksia, henkilökohtaisia kriisejä, voi henkilökohtaisesta syystä työstä olla puoli vuotta tauolla. Tätä pidempien taukojen jälkeen tulisi koulutus käydä uudelleen. Mikäli henkilökohtaiset kriisit kohtaavat, on erittäin tärkeää pitää taukoa kriisityöstä, sillä työn luonteen takia oma jaksaminen tulee olla kunnossa. Vapaaehtoisille on oma ryhmätyönohjaus keskimäärin puolentoista kuukauden välein. (Tupamäki ja Kiuru 2010).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimuksen tehtävät ja laadullinen tutkimus

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää Kriisikeskus Mobilessa vapaaehtoistyötä tehneiden kokemuksia kriisityöstä sekä työn merkityksiä. Tarkoituksena oli tuoda esille vapaaehtoisten omaa näkemystä ja mahdollista palautetta vapaaehtoistyön järjestämiseen liittyvistä asioista kriisikeskus Mobilessa. Tutkimuskysymykseni tähän opinnäytetyöhön olivat:

1. Millaisia odotuksia vapaaehtoisilla oli kriisityöstä?
2. Millaisia kokemuksia vapaaehtoiset saivat kriisityöstä?
3. Mitä kriisityön kokemukset merkitsivät ja vaikuttivatko ne jollakin tapaa?

Tutkimuksen luonteeseen sopi laadullisen tutkimuksen menetelmät. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä tai ymmärtämään tiettyä toimintaa. Koska laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin tuloksiin, olennaista ei ole aineiston koko. On siis kiinnitettävä huomiota siihen, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta asiasta ja heillä on kokemusta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87–88.)

Tutkimusmenetelmäksi valitsin tämän aiheen tutkimiseen teemahaastattelun. Haastattelu on joustava menetelmä ja se soveltuu moniin tarkoituksiin; sitä voidaan käyttää lähes kaikkialla ja sen avulla voi saada syvällistä tietoa. Haastatteluun sisältyy myös monia ongelmia koska haastattelu on aina konteksti- ja tilannesidonnaista. Tuloksiin sisältyy myös aina tulkintaa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 11–12.)

Tutkimusmenetelmistä haastattelu sopii hyvin emotionaalisille alueille ja sen avulla saadaan kuvaavia esimerkkejä. Puolistrukturoidulle haastattelulle, joihin teemahaastattelu voidaan lukea, on ominaista että jokin haastattelun näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 36, 47.) Itse päätin kysyä kaikilta haastateltavilta samat kysymykset samalla tavalla, mutta tarkentavista kysymyksistä päätin, että kysyn niitä tilanteen mukaan. Teemahaastattelu ottaa huomioon että ihmisten tulkinnat asioista ovat keskeisiä, kuten myös merkitykset, jotka he antavat asioille. Teemahaastattelu ottaa huomioon myös sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.)

Alustavat tutkimuskysymyksiin pohjautuvat teemat olivat vapaaehtoiseksi kriisityöhön, kriisityötä vapaaehtoisena sekä työn kokemukset ja merkitykset.

Vapaaehtoiseksi kriisityöhön, lähtökohdat

- Miksi?
- Arvot?
- Odotukset?

Kriisityötä vapaaehtoisena

- Vastasiko odotuksia?
- Mikä oli haastavaa ja mikä oli sujuvaa?
- Mikä lisäsi ja heikensi motivaatiota?

Työn kokemukset ja merkitykset

- Millaisia kokemuksia ja miten ne vaikuttivat?
- Mikä oli työn anti?
- Mitä olet oppinut ihmisestä/ itsestäsi/ elämästä?
- Miksi kriisityön vapaaehtoistyö kohdaltasi päättyi?

4.2 Aineiston hankinta

Vapaaehtoisten yhteystietoja oli rajallinen määrä, koska kriisikeskus Mobilessa ei arkistoida vapaaehtoisten osoitetietoja järjestelmällisesti. Vapaaehtoistyötä koordinoiva työntekijä Pirjo Tupamäki keräsi vapaaehtoisten nimiä, joiden yhteystiedot tarkistimme Enirosta. Tässä vaiheessa vapaaehtoisten yhteystietoja etsiessämme kriteereinä olivat, että kyseiset vapaaehtoiset olivat lopettaneet kriisityön parin vuoden sisällä, ja että he asuivat Jyväskylässä. Saatua Eniron ilmoittamat osoite- ja puhelinnumerotiedot, lähestyin kyseisiä henkilöitä puhelimitse, varmistaakseni, ovatko he olleet vapaaehtoisia kriisikeskus Mobilessa. Kerroin lyhyesti myös opinnäytetyöstäni ja kysyin, voisiko heille lähettää saatekirjeen postitse, jotta he saisivat tietää opinnäytetyöstäni enemmän. Ajattelin, että lähestymällä kaikkia vapaaehtoisia, joiden yhteystiedot on saatavilla, ja pyytämällä heitä itse ilmoittamaan halukkuutensa osallistua, saamme mahdollisesti motivoituneimmat osallistumaan.

Lopulta lähetin 12 kappaletta saatekirjeitä heinäkuussa 2010. Saatekirjeessä (LIITE 1) kerroin opinnäytetyöstäni, sen tavoitteista ja tarkoituksesta. Pyysin vapaaehtoisia itse ottamaan yhteyttä, mikäli he ovat halukkaita osallistumaan. Siinä tapauksessa pyysin ottamaan yhteyttä ja alustavasti myös ilmoittamaan, missä he haluaisivat haastattelun tapahtuvan, ja mikä olisi heille sopivin aika. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 58–59) mukaan puhutaan otoksen sijaan harkinnanvaraisesta näytteestä, koska pyrkimyksenä on ymmärtää jotakin tapahtumaa syvällisemmin, saamaan tietoa jostakin ilmiöstä tai etsimään uusia näkökulmia.

Saatekirjeiden lähettämisen jälkeen minuun otti yhteyttä kolme, jotka olivat halukkaita haastateltavaksi. Sovimme alustavat aikataulut ja paikat. Elokuussa laitoin uudelleen saatekirjeet, ja koska olin saanut jo kolme suostumusta, lähetin kirjeitä 9 kappaletta. Kirjeiden lähettämisen jälkeen yksi uusi ilmoitti halukkuutensa haastatteluun. Haastattelut tein elokuun aikana, mutta vain kolme haastattelua alkuperäisen neljän sijaan toteutui. Yhden lupautuneen kanssa yritin sopia haastattelu-aikaa, ja lopulta hän ei enää vastannut, kun yritin ottaa häneen yhteyttä. Tulkitsin hänen muuttaneen mieltänsä. Kaksi haastattelua tein Jyväskylän ammattikorkeakoulun tiloissa, ja yhden haastattelun tein vapaaehtoisen kotona.

Teemahaastattelussa pyritään löytämään vastauksia tutkimustehtävän mukaisesti. Etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehykseen eli tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyyn. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 77–78.) Teemoja ja kysymyksiä mietin yhdessä Pirjo Tupamäen kanssa, koska tärkeää oli, että Kriisikeskus Mobilen tarpeet tulevat myös osaksi tutkimusta. Haastattelurungon (LIITE 2) kysymysten muotoilussa minua auttoi myös opinnäytetyötä ohjaava opettajani Eero Tapaninen.

4.3 Aineiston analyysi

Kvalitatiivisessa analyysissä on usein merkitysten tulkintaa. Siinä tutkija pyrkii löytämään piirteitä, jotka eivät ole tekstissä suoranaisesti lausuttuina. Laadullisen tutkimuksen analyysi alkaa usein jo haastattelutilanteessa, haastattelija voi jo haastattelutilanteessa tiivistää ja tulkita haastateltavan kuvausta, ja haastateltava voi itse kommentoida tai korjata tulkintaa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 137.)

Haastattelut nauhoitin jonka jälkeen litteroin ne sanatarkasti. Aineiston analysointiani kuvaa parhaiten sisällönanalyysi. Tuomen ja Sarajärven (2002, 110) teoksessa viitataan Hämäläisen (1987), Burnsien & Groven (1997) ja Straussien & Codinin (1990; 1998.) käsityksiin sisällönanalyysistä. Heidän mukaansa sisällön analyysin tarkoitus on

luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sen avulla pyritään järjestämään aineisto selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota.

Koska aineisto oli pieni, pyrin käyttämään sitä mahdollisimman monipuolisesti. Alleviivasin litteroidusta aineistosta yksinkertaisia ilmauksia, jotka olivat vastauksia haastattelun määrittelemiin teemoihin. Sen jälkeen poimin litteroidusta aineistosta lauseen tai useamman lauseen kuvailtuja tai selitettyjä ilmauksia. Kirjoitin alkuperäiset ilmaisut ja pelkistin niitä. Osasta pelkistetyistä ilmaisuista löysin yhteyden tiettyihin teemoihin, jotka eivät välttämättä olleet niitä teemoja, joita alun perin kysyin teemahaastattelupohjan mukaisesti. Huomasin esimerkiksi, että kysyessä arvoja, haastateltavien oli vaikea nimetä varsinaisia arvoja. Kuitenkin muissa vaiheissa haastateltava, haastateltavat käyttivät ilmaisuja, joiden katsoin kuvaavan arvoja.

Ensimmäiseksi esittelen tutkimuksen tuloksia haastattelurungon mukaisesti, ja niiden teemojen mukaan. Siinä tulee esille haastateltavien vastaukset varsinaisiin haastattelurungon kysymyksiin, sekä vastauksien samankaltaisuudet ja erilaisuudet. Olen havainnollistanut tuloksia käyttämällä suoria lainauksia haastatteluista. Aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin palaan myöhemmin.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSIA

5.1 Tuloksia haastattelurungon teemojen mukaisesti

Varsinaisen aineiston keräsin haastattelemalla kolmea, jotka olivat työskennelleet vapaaehtoisina kriisikeskus Mobilessa. Tuloksia analysoidessa ja esittäessä olen jättänyt pois tai muokannut niitä yksityiskohtia, joista haastateltavien henkilöllisyys voisi paljastua.

5.1.1 Haastateltavien taustatietoja

Haastateltavista yksi on mies ja kaksi naista. Haastateltavien syntymävuodet ovat välillä 1957- 1980. Kaksi haastateltavista on naimisissa ja perheellisiä, yksi haastateltavista asuu yksin. Kaikki haastateltavat käyvät työssä. Yhdellä haastateltavalla on sosiaalialan työkokemusta ja kaksi haastateltavaa ovat työskennelleet muilla aloilla.

Haastateltavat olivat lopettaneet vapaaehtoistyönsä kriisikeskus Mobilessa parin vuoden sisällä. He olivat tehneet vapaaehtoistyötä kriisikeskus Mobilessa parista vuodesta useaan vuoteen. Yhdellä haastateltavista ei ollut aiempaa kokemusta vapaaehtoistyöstä kriisityön lisäksi, kahdella haastateltavalla oli jotakin vapaaehtoistyön kokemuksia järjestöstä tai yhdistyksestä.

5.1.2 Vapaaehtoiseksi

Motivaatio ja lähtökohdat

Motivaatiota selvitin kysymyksellä miksi halusi alkaa tekemään kriisityötä vapaaehtoisena. Eräs haastateltavista kutsui sitä ”sisäiseksi kutsumukseksi”. Kaksi haastateltavista kertoi elämäntilanteensa olleen otolliset ja molemmat kertoivat myös että nimenomaan kriisityö kiinnosti. Kahden haastateltavan vastauksista oli luettavissa, että vapaaehtoistyön toivottiin tuovan vaihtelua silloiseen arkeen, yksi haastateltavista kertoi, että harkitsi jopa alan vaihtoa niihin aikoihin, kun aloitti vapaaehtoisena kriisityössä. Eräs haastateltavista kertoi myös, että omat elämäkokemukset olivat vaikuttaneet kiinnostukseen tehdä kriisityötä vapaaehtoisena.

Yksi haastateltavista kertoi, että odotukset kriisityöstä pohjautuivat omakohtaisiin kokemuksiin. Toinen haastateltavista kertoi, että tiesi työn luonteen olevan akuuttia, ja lähteneensä mukaan avoimin mielin. Erään haastateltavan odotukset kohdistuivat omaan itseensä. Kriisityö oli ikään kuin haaste itselle.

Tavallaan niinku halus vaan kokeilla, että miten on, pystyykö tekemään sitä. Miten tavallaan kokee, kun näkee ihmisiä jotka on kokenu monenlaista.

Kysyttäessä arvoja kriisityön ja vapaaehtoistyön taustalla, vastauksista oli luettavissa ajatus ihmisen kunnioittamisesta ja tasavertaisuudesta.

Ei niinku tavallaan halua itse päteä siinä vaan tavallaan että se on sellasta niinku vilpitöntä.

Jotenkin pitäny semmosena jonkunlaisena velvollisuutena ja semmosenä ajatuksenakin, että tässä elämässä niinku ollaan yhdessä eikä niinku yksin.

Arvoja oli vaikea varsinaisesti nimetä mutta ne koettiin olevan jollakin tapaa olevan lähtökohtana työlle. Haastateltavat kokivat auttamisen ja antamisen tärkeänä tavoitteena, johon tulee pyrkiä.

Kun perusarvot on silleen kohallaan niin et tuota, tietää kumminki silleen että miten paljon on niitä jotka tarvii sitä apua, sitä akuuttia apua niin tuota, jolla ei oo ne arvot kohallaan ja muuta niin sitten. Niinku silleen ajattelee että siitä vois olla jolle kulle apuakin.

Se, että jos joskus ite on saanu, johonkin tarvinnu apua johonkin tilanteeseen enemmän, sitten joskus minäkin voin antaa jollekin jotakin.

Yksi haastateltava koki että vapaaehtoisuus on arvo sinänsä ja kertoi myös ajatuksen oppimisesta olleen taustalla.

Ja tuota toisaalta niinku se ajatus siitä, että on niinku kiva ajatella tekevänä jossakin vaiheessa elämää vapaaehtoistyötä.

Ja sitten myös ite oppia siinä, että oli mulla voimakkaasti se myös että mitä minä voin oppia tulevaisuutta varten tästä työstä.

Kriisityöhön soveltuvat henkilökohtaiset ominaisuudet ja persoonallisuuden piirteet

Kysyin haastateltavilta, ajattelivatko he, että heillä olisi ollut joitakin sellaisia henkilökohtaisia ominaisuuksia tai persoonallisuuden piirteitä, joita tarvitaan kriisityössä. Kaksi haastateltavista kertoi olevansa hyviä kuuntelijoita. Yhden mielestä itsensä tunteminen ja hyväksyminen ovat perusta toisen hyväksymiselle ja kohtaamiselle. Haastateltavien vastauksista korostui tietynlainen ihmiskuva joka sisälsi ajatuksen ihmisarvosta. Kaksi haastateltavaa kuvaili omia lähtökotiaan kohdata asiakas.

Oon tottunu niin paljon, kun oon asunu muualla ja muuta että ja sitten niinku, ja tehny monennäköstä työtä ja nähny monennäkösiä ihmisiä että, ei oo niinku minkään näkösiä ennakko-odotusta, minkään näköstä ihmistä, niinku oli ne minkälaisia tahansa, että pystyy ottamaan sitten ihmisen ihmisenä.”

Tavallaan niinku kattoo kaikki ihmiset alhaalta, olipahan minkälainen. Tavallaan elämä heitelly ihmistä kummiskin, että, ei ne välttämättä tee tahallaan.

Asiakaslähtöisyys korostui jokaisessa kolmessa vastauksessa. Eräs piti tärkeänä asiana sitä, että osaa huomioida asioita kuitenkin kokonaisuutena ja eri näkökulmista. Kaksi haastateltavaa koki, että omista kokemuksista on ollut hyötyä jotta hahmottaisi asioita monelta eri kannalta. Eräs haastateltava kertoi, että hänellä on kyky asettua toisen asemaan, ja säädellä omaa käyttäytymistään sen mukaisesti.

Jollakin tavalla mä oon niinku aika semmonen kameleontti tarvitaessa ihmissuhteissa, et niinku, pystyn tavallaan muuttamaan itseäni erilaisien ihmisten kanssa erilaisiin tilanteisiin.

Koulutus vapaaehtoiseksi

Kaikki kolme olivat kokeneet koulutuksen positiivisena. Kiitosta koulutuksen osalta sai erityisesti sen käytännön läheisyys, hyvä porukka ja hyvät ohjaajat. Yksi mainitsi

että koulutus olisi voinut kestää kauemminkin koska hän koki että joiltain osin hänen tiedoissaan oli vielä puutteita siirtyessä käytännön työhön.

5.1.3 Kriisityötä vapaaehtoisena

Odotukset työstä

Kaikki haastatellut mainitsivat yllättyneensä jossakin määrin asiakkaista ja heidän tarpeistaan.

Että siellä oli aika paljon myös semmosia asiakkaita, et jotka ei ihan oikeesti tarvinnu, no soitteli sinne että tarviis joltain apua, mutta kun se, ne just niin niitä niin sanottuja vakiosoittajia, että jotka soitti sinne niinku sen takia että ne soitti.

Että oliko jotain yllättävää tavallaan, niin kyllä siinä näki, jos sanotaan suoraan, niin näitä kusettajiakin oli.

Kaksi vastaajista mainitsi, että työyhteisö Mobilessa on hyvä ja lämmin. Yksi haastateltava kertoi yllättyneensä siitä, että vakituisia, asianmukaisen koulutuksen saaneita työntekijöitä oli vähän. Työn vastuullisuus mietitytti myös, ja kontrastina niin sanoituille ”vakiosoittajille” oli myös oikeaa tarvetta kriisiavulle, ja yksittäiset asiakastapa-ukset ja tilanteet toivat elämän ikäviä puolia lähemmäksi. Joskus oma reagointi yllätti myös.

Ehkä jotkut tällaset yksittäiset keissit saattoi sitten niinku tuntua että huhhuh, että kaikkea sitä onkin tässä maailmassa.

Kyllä se joistakin niinku, kyllä se tavallaan jotenkin vaistoa sitten. Ne (asiakkaat) puhuu ihan satuja. Sitten on tavallaan näitä, ajatellaan oikeaa hätää, sitten tavallaan että miten siinä sitten. On se tavallaan aika vastuullistakin sitten. Silleen, että tavallaan kantaa sitä vastuuta sitten. Että kannattaa miettiä kyllä tarkkaan mitä sanoo.

Työn luonteesta ja toiminta-tavoista yllättävää oli kriisiavun lyhytaikaisuus ja sen akuutti luonne. Eräs haastateltava kertoi, että epätietoisuus asiakkaiden jatkosta ja

tulevaisuudesta jäi joskus vaivaamaan. Yksi haastateltavista kertoi yllättyneensä työntekijöiden tavasta mennä joissakin tilanteissa asiakasta lähelle.

Niin tuolla (kriisikeskuksessa) niinku voi olla tilanteita, että nyt ihan oikeesti se ihminen tuntee että se menee niinku palasiksi, että kun se on niin shokissa tai hajalla tai näin, että tarvitaan niinku semmosta konkreettista pitelemistä tai niinku näin.

Kun se on sitä akuuttia kriisiä, et monesti sit se loppu, loppu niinku siihen.

Kokemukset ja muistot kriisityöstä

Pääsääntöisesti kokemukset kriisityöstä mainittiin olevan hyviä, työn luonteesta huolimatta. Lisäksi jotkut yksittäiset, raskaat asiakastapaukset, esimerkiksi kuoleman kohtaaminen, ovat jääneet haastateltavien mieleen. Kaksi haastateltavaa kertoi saaneensa työstä onnistumisen kokemuksia. Toisaalta kriisityön kokemukset aiheuttavat usein myös riittämättömyyden tunteita.

Ja kun eihän sitä toista oikeen, että toivottavasti pysty jollakin tavalla olemaan läsnä ja auttamaan, kun ei siinä mitään pysty oikeen tehä, että olla nyt siellä niinku läsnä ja tukena.

Asiat jotka koettiin haastavaksi ja asiat jotka koettiin sujuviksi

Kaksi haastateltavaa mainitsi puhelintyön olevan välillä haastavaa kun taas yhden mielestä puhelintyö oli sujuvaa hänelle. Toisen mielestä taas asiakkaiden kohtaaminen oli hänelle sujuvaa. Eräs haastateltava kertoi työyhteisöön menon olevan helppoa mutta itse työn sisäistämisen hän koki vaikeaksi, koska vapaaehtoisena työntekijänä työlle ei ollut säännöllistä rytmiä. Eräs haastateltava toi esille ikä- ja sukupuolierityisyyden haasteina, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteen muodostumiseen olennaisestikin.

Että niinku joskus näissä asiakastilanteissa ehkä mä koin että ehkä minä oon vähän liian nuori näihin, niinku joku nelikymppinen väkivaltaa teke-

vä mies siellä puhuu asioita, niin tulee semmonen olo, että mulla ei oo mitään sanottavaa tuolla. Tai siis on sanottavaa, mutta jotenkin tuntuu että, muistan tilanteita että, yksikin mies se oikeen että ”älä tule kyseleen multa mitään ja ...” tälleen näin niinku.

Motivaatiota lisäävät ja heikentävät asiat

Motivaatiota työtä kohtaan lisäsi, kun haastateltavat kokivat työn tarpeelliseksi ja tunsivat, että on voinut auttaa. Myös uuden oppiminen ja haastavista tilanteista saadut onnistumisen kokemukset lisäsivät motivaatiota.

Jos siellä tunsu et okei, joku oli niinku hyvillä mielin, tai silleen että tunsu tai kuuli, että jotakin pysty niinku, jollakin tavalla olemuksellaan tai teollaan tai muulla, rauhottaan tilannetta, tai olemaan läsnä, niin, se niinku lisäs sitä motivaatiota sitten.

Motivaatiota heikentäviksi tekijöiksi kaksi haastateltavaa mainitsi hetket, jolloin oli hiljaista, tai asiakkaat olivat muita kuin akuuttiin kriisiin apua tarvitsevia. Motivaatiota heikentäväksi tekijäksi eräs mainitsi myös sen, kun vapaaehtoistyötä teki oman työnsä ohessa ja lisäksi.

Vapaaehtoistyön kehittäminen kriisikeskus Mobilessa

Yksi haastateltavista ei osannut sanoa, miten vapaaehtoistyötä tulisi kehittää kriisikeskuksessa, sillä hän koki sen olevan hyvin järjestetty. Kahden haastateltavan mielestä vapaaehtoisten sitoutuminen on hieman ongelmallista. Yksi heistä pohti, olisiko apua siitä, että vapaaehtoisia olisi samassa vuorossa kerrallaan esimerkiksi kaksi tai useampi. Hänen mielestään olisi ollut hyvä vaihtaa ajatuksia toisen vapaaehtoisen kanssa.

Mä jotenkin mietin sitä, että kun sitä on vapaaehtosena niin sehän tulee silloin täältä (näyttää rintaa), niin siinä ei tavallaan sillon oo, ainakin pitäis tulla. Niin ainakin minä koen sen. Sitten kun on tavallaan vakinainen siinä, niin sehän on vähän niinku sidottua siihen, sitä on tehtävä sitten.

Työn haasteellisuus ja vastuullisuus herätti erään haastateltavat ajatukset siitä, kuinka tärkeää loppujen lopuksi on, soveltuvatko työntekijät kriisityöhön.

No ehkä erilaiset ihmiset voi vastata erilaisissa tilanteissa niinku ihmisten tarpeisiin mutta, välillä jäi vähän semmonen fiilis että tosiaan, onko nää kaikki täällä niinku ihan oikeesti hyvästä olla, koska se työ on niin niinku vaativaa silti, ja se miten toimitaan niissä tilanteissa niin voi olla hyvin merkittävää niinku yksittäiselle ihmiselle.

5.1.4 Kriisityön merkitykset

Vapaaehtoistyön ja kriisityön anti

Vapaaehtoistyö antoi haastateltavien mukaan sisältöä elämään ja tunteen siitä, että tekee jotakin arvokasta.

Vapaaehtoistyö. Siitähän saa semmosta kansalaisen hyvää omaatuntoa että tavallaan onhan se hieno fiilis silleen että on tehny vapaaehtoistyötä.

En tiedä pystyinkö minä antamaan kenellekään niin paljon kun mä itte sain siitä, et jotenkin se oli mun oma juttu.

Kriisityön koettiin olevan antoisaa, sillä työ on luonteeltaan erityistä, mutta kuitenkin sovellettavissa moneen myöhemminkin. Erään haastateltavan kertomasta saa kuvan, että luottamus ja varmuus omaan itseeseen ovat myös kasvaneet kriisityön kokemuksista.

Niinku näkee sitä ite kriisityötä justiin, että se on kuitenkin niin silleen omanlaista mitä ei nää monissa ammateissa. Että tuota, jotenkin niinku ei säikähdä, huomaa nyt ettei tuollakaan (nykyisessä työssä) säikähdä sitä kun tulee akuutteja tilanteita tai tuota, ihmiset on jotenkin sekasin niin sitä, jotenkin on jääny takaraivoon se että, antakaa aikaa, ja rauhassa.

Kriisityön vaikutukset maailmankuvaan ja arvoihin

Kriisityön tekeminen konkretisoi jollakin tavalla elämän tosiasioita. Maailmankuva ehkä avartui tai ainakin realisoitui joltain kohdin ja haastateltavat kuvasivat, kuinka omaa elämää peilasi asiakkaiden kohtaloihin. Yksi haastateltava kertoi, että kriisityön kokemukset vahvistivat omia arvoja. Elämän arvaamattomuus ja yksilön haavoittuvaisuus olivat asioita, jotka tulivat lähelle.

Mä aina muistan sen filiksen kun mä lähin sieltä pois, että voi tauti kun ihmisillä niinku menee huonosti. Tai se sellanen niinku että, jotenkin tuota, aina korostu se että omasta elämästä niinku aina löytyi enemmän ja enemmän niitä hyviä asioita ja että mulla meneekin hyvin tai niinku. Ja jollakin tavalla konkretisoitu että se, kenen tahansa ihmisen maailma voi romuttua niinku silmänräpäyksessä.

... kaikki oli kuitenkin niin uutta et miten se kumminki siten mietitytti silleen, mutta... laittoi miettimään sitten et jos mulle sitten, että jos omalle kohalle kanssa et tuommonen, että mitenkä sitä.

Erilaiset vaikeudet ja vastoinkäymiset kuitenkin kuuluvat elämään luonnollisena osana.

No ei se siis, tavallaan muutokset semmoset että näki että nuorilla on kanssa vaikeeta. Tämä maailma varmaan ollu varmastikin kautta aikain, tuossa näki monenlaista. Että siinä tavallaan huomaa, että kun on eläny ite tämmösen elämän että, miten helppo se oiski elää kun sanos että teepäs tuolla lailla ja tuolla lailla.

Kaksi haastateltavaa mainitsi myös siitä, kuinka esimerkiksi lehti uutisia lukee kriisityön kokemusten jälkeen eri tavalla, koska kriisityön kokemukset ovat näyttäneet, millaisia seurauksia esimerkiksi onnettomuuksista on sen kokeneille henkilöille. Eräs haastateltava kuvasi kyseenalaistavansa median tapoja kuvata tapahtumia.

Ja niinku jälkeenkin päin sitten niin, on osannu eri tavalla niinku niitä asioita kun on lukenu ja muuta niin, ajatella niitä asioita sitten niin, et jos joku lehet nyt kirjottaa, ne ehkä kirjottaa tietyllä tapaa, et se todellisuus voi olla aivan niinku muuta...

Kriisityön kokemusten myötä myös itsestä oppi uusia asioita

Omasta itsestään oppi kriisityön myötä joitakin uusia puolia. Yksi haastateltava kertoi että hän oppi tarpeen vaatiessa rauhallisuutta. Yllättävät työtilanteet ja niistä ”selviytyminen” lisäsivät itseluottamusta.

... joskus tuli tilanteita missä, tai niinkun, niinkun uuteen tilanteeseen ja sit se oli niin pieni se jännitystilanne, tai sit että pysty sit toimimaan niissä tilanteissa ihan, että jos hetken olikin niin ihan että sitten, piti mennä siihen tilanteeseen.

Toisaalta myös työstä nousevat omat reaktiot ja tunteet yllättivät, joko sillä, että ne ilmaantuivat voimakkaina, tai sillä, etteivät ne juuri näyttäytyneet.

No ehkä mä olin välillä vähä yllättynyt, mä ehkä välillä reagoin tai silleen niinku mietin näitä juttuja sitten niinku, että ne vaikutti minuun jollakin tavalla kuitenkin.

... oli sellasia tilanteita tilanteita, tai asiakkaita, että mikä oli joillakin tilanne, että miten se suututti itseensä, vaikkei se kohdistunu, vaikkei se kohdistunu itteen ollenkaan eikä muuta, vaan miten voi olla tuommosia...

Kyllä sen huomaa, että mää en kantanu niitä asioita. Silleen sinut itseni kanssa, ei niitä tarvinnu miettiä vaikka sitä oli minkälaisia tapauksia, ei ne jääny vaivaamaan millään lailla.

Tasapainoilu omien tunteiden ja reaktioiden kanssa tuntui olevan kuultavissa kaikkien haastateltavien vastauksissa. Tunteet ovat läsnä työtä tehdessä, mutta niiden määrä mietitytti: minkä verran tunteita saa olla ja toisaalta minkä verran niitä pitää olla.

Minä mietin sitä että onko sitä sitten niin kova, että ei enää, paatunut. Mutta ei se sitten, jotenkin se vaan sisästi sen että, siinä on vaan rinnalla kulkija siinä sitten. Silleen tavallaan niinku oli, helpotti, oli hyvä huomata että ei niitä tarvitse kantaa mukanaan. Eihän sitä sitten jaksaisitäkään työtä jos niitä ruppee kantamaan mukanaan.

Tunteet kriisityössä ovat ikään kuin hyvä renki mutta huono isäntä. Ne ovat edellytyksenä tehdä työtä, mutta ammatillisuuden takaa, että omat tunteet eivät ole liian pinnalla. Oma rajallisuus asiakastyössä on hyvä tiedostaa, kuten erään haastateltavan vastauksesta voi ymmärtää.

... eikä meidän tarvinnu mennä semmosiin, et jos tunsii että, on niinku joku alue, että ei niihin sitten, koska nekin tarvii apua (seksuaalista väkivaltaa tekevät), mutta mää en ollu ainakaan niin koulutettu että mää oisin pystyny antaa sitä apua...

Vapaaehtoistyön päätyminen

Kaikki haastateltavat kertoivat muuttuneen elämäntilanteen olleen syynä siihen, että kriisityön vapaaehtoistyöskentely loppui. Haastateltavat ikään kuin kokivat silloisessa elämäntilanteessa kriisityön vaatineen enemmän kuin mitä siitä sai, ja se oli tunne, jonka jälkeen työskentely päätettiin lopettaa. Kaksi haastateltavaa kertoi haaveilevansa mahdollisuudesta palata kriisityön pariin vielä, kunhan elämäntilanne on siihen sopiva.

Kriisityön kokemusten vaikutukset elämään

Haastateltavat kertoivat kriisityön ”oppien” olevan itsellä edelleen muistissa, ja niitä on mahdollista hyödyntää joko työssä tai henkilökohtaisessa elämässä. Joko omat ja asiakkaiden selviytymiskokemukset ovat olleet mieleenpainuvia.

Lähinnä joo, että kyllä niistä (kriiseistä) selviää. Näki niitä selviytymistapoja että sitten jos ite joutuu tilanteisiin... tietää vähän syvemältä et, on sitten jotain surukokemuksia tai jotain, mitä tahansa.

...on antanu monellekin apua, siis en minä oo antanu apua, kun rinnalla kulkijana että kyllä tästä voi selvitäkin...

Eräs haastateltava kertoi että kohtaamisista on oppinut sen, miten akuutissa kriisissä olevan ihmisen kanssa voi toimia. Yksi mainitsi myös, että vapaaehtoistyön tekemistä

ja koulutustodistusta arvostetaan esimerkiksi työhaastattelutilaisuudessa. Avun hakemista ja kriisiavun saamista pidettiin tärkeänä ja tarpeellisena.

5.2 Aineistolähtöisen analyysin kokoamista ja tulkintaa

Kuten aiemmassa kerroin, litteroitua aineistoa käsitellessäni huomasin, että haastattelurungon teemojen lisäksi aineistosta nousi esille muutama teema, joiden käsittelyn koin tärkeäksi. Vaikka haastattelurungossa oli kysymyksiä, jotka liittyivät esimerkiksi arvoihin ja maailmankuvan muutoksiin, huomasin, että nämä kyseiset teemat tulivat esille haastattelun muissakin vaiheissa. Työskentelin siten, että kirjoitin haastateltavien ilmaisuja ja kuvailuja, ja pelkistin niitä. Pelkistetyistä kuvauksista osan katsoin liittyvän johonkin teemaan, kuten arvot tai kriisityöstä nousevat tunteet. Tuomi & Sarajärvi (2002, 102) kuvaavat Kyngäksen ja Vanhasen (1999) aineistolähtöistä analyysimallia. Heidän mukaan aineistosta tunnistetaan tutkimuksen kannalta kiinnostavat asiat, ja näitä ilmaisevia lauseita pelkistetään yksittäisiksi ilmaisuiksi. Sen jälkeen pelkistetyt ilmaisut ryhmitellään samaan luokkaan, ja annetaan luokalle sisältöä kuvaava nimi. Luokkien muodostaminen on analyysin kriittisin vaihe, sillä tutkijan oma tulkinta on siinä olennaista.

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus tutkimustehtävään. Se perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa empiirisestä aineistosta edetään kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Johtopäätösten tekemisessä tutkija pyrkii ymmärtämään sitä, mitä asiat tutkittavalle merkitsevät. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 115.) Seuraavassa tarkastelen muutamaa mielestäni tärkeintä ja mielenkiintoisinta teemaa, jotka nousivat esille työskennellessäni aineistolähtöisesti. Olen koonnut yhteen ilmaisuja ja kuvailuja, joita pelkistämällä olen yhdistänyt ne neljään eri luokkaan: arvot kriisityön lähtökohtana ja työtä ohjaavina tekijöinä, tunteet ja ammatillisuus, kriisityöstä saatua ja kriisityö haastaa maailmankuvaa.

5.2.1 Arvot kriisityön lähtökohtana ja työtä ohjaavina tekijöinä

ALKUPERÄINEN ILMAISU	PELKISTETTY ILMAISU	TEEMA
<p>” Ei niinku tavallaan halua itse päteä siinä vaan tavallaan että se on sellasta niinku vilpítőntä”</p> <p>”Ei voi muuttaa ketään muuta kuin itseä. Se muuttuu, se maailma muuttuu kun muuttaa itseä”</p>	<p>ihmisen kunnioitus ja arvostus</p> <p>tasavertaisuus</p>	<p>ihmisarvo,</p> <p>maailmankuva</p>
<p>”... Ja silleen ne (arvot) on niinku sisään rakentunu tässä elämän varrella, että mä oon aina ollu semmonen niinku, että jotenkin pitäny semmosena jonkunlaisena velvollisuutena ja semmosena ajatuksenakin, että tässä elämässä niinku ollaan yhdessä eikä niinku yksin.”</p> <p>”Se, että jos joskus ite on saanu, johonkin tarvinnu apua johonkin tilanteeseen enemmän, sitten joskus minäkin voin antaa jollekin jotakin.”</p>	<p>vastuun kantaminen toisista, velvollisuus auttaa</p> <p>tasavertaisuus</p> <p>vastavuoroisuus</p>	<p>ihmiskuva</p> <p>maailmankuva</p>
<p>”Kun perusarvot on silleen kohallaan niin et tuota, tietää kumminki silleen että miten paljon on niitä, jotka tarvii sitä apua, sitä akuuttia apua niin tuota, jolla ei oo ne arvot kohallaan ja muuta niin sitten. Niinku silleen ajattelee, että siitä vois olla jolle kulle apuakin.”</p>	<p>omien arvojen esimerkillisyys, antaminen</p>	<p>odotukset työstä</p>

<p>”Tavallaan niinku kattoo kaikki ihmiset alhaalta, olipahan minkäläinen. Tavallaan elämä heitelly ihmistä kummiskin, että, ei ne välttämättä tee tahallaan”</p>	<p>ihmisarvo, tasavertaisuus</p>	<p>ihmiskuva, maailmankuva arvot</p>
<p>”Oon tottunu niin paljon, kun oon asunu muualla ja muuta että. Ja sitten niinku, ja tehny monennäköstä työtä ja nähny monennäkösiä ihmisiä että, ei oo niinku minkään näkösiä ennakko-odotusta, minkään näköstä ihmistä, niinku oli ne minkälaisia tahansa, että pystyy ottamaan sitten ihmisen ihmisenä.”</p>	<p>elämäkokemus, ennakkoluulottomuus, ihmisen arvostaminen</p>	<p>elämäkokemus ihmiskuva, maailmankuva, arvot</p>
<p>”Ja näki sitten niinku monen näköisiä ihmisiä ja niitten elämäntilanteita ja muuta, niin sitten niinku ne omat arvot jotenkin vielä korostu enempi.”</p>	<p>oman elämän peilaaminen</p>	<p>omien arvojen korostuminen</p>

Markku Ojasen (2001, 105) mukaan auttaminen ja vapaaehtoistyö kytkeytyvät ihmisen arvomaailmaan, siihen mihin hän uskoo ja mitä hän pitää oikeana. Koska vapaaehtoistyöhön ryhtyminen ja hakeutuminen ovat vapaaehtoista, ja tavallisesti vapaaehtoistyöhön käytettävä aika on ihmisen vapaa-aikaa. Arvokysymykset ovat varmasti keskiössä. Mikäli halu auttaa on keskeinen arvo hakeutuessa vapaaehtoistyöhön, voisi ajatella, että auttamiseen liittyy myös paljon odotuksia, sekä omasta roolista auttajana, että asiakkaan roolista autettavana.

Haastateltavat eivät juuri nimenneet arvoja yksittäisesti, vaan pikemminkin kuvaillen. Ilmaisuja, joissa korostui ihmisen arvostaminen ja kunnioittaminen, nousi esille haastattelun muissakin kohdissa. Esimerkiksi kysyttäessä kriisityöhön tarpeellisista omi-

naisuuksista tai persoonallisuuden piirteitä, haastateltavien vastauksissa oli luettavissa myös tietynlainen ajatus ihmisten tasavertaisuudesta. Vastauksista kävi ilmi myös, että arvokkaana pidettyjen asioiden merkitys on korostunut entisestään omassa elämässä.

Raunio (2009, 104) viittaa Sipilään (1985) jonka mukaan ihmisyyden kunnioittaminen on kiistatta yksi sosiaalityön perusarvoista. Siihen kuuluu se, että ihmistä arvostetaan pelkästään ihmisyyden takia, ja hänen tekonsa tulee erottaa hänestä itsestään. Raunio (2009, 104) kirjoittaa, että käytännössä periaatteen noudattaminen voi joutua koetukselle tilanteissa, joissa esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän arvot ovat ristiriidassa.

ALKUPERÄINEN ILMAISU	PELKISTETTY ILMAISU	TEEMA
<p>”Että oliko jotain yllättävää tavallaan, niin kyllä siinä näki, jos sanotaan suoraan, niin näitä kusettajiakin oli</p> <p>”Asiakkaat. Ehkä välillä yllätti se, että siellä todellakin pyöri sitten aika paljon tuota näitä tämmöistä joilla oli pidempiaikasta mielen-terveysongelmaa ja jotka oli tavallaan niinku kasvaneet tämmöseen että aina on joku auttaja, viranomainen, että mä olin ehkä vähän pettynyt siitä, että ois toivonu että se asiakaskunta ois ollu enemmän sitä akuuttiin kriisiin tarvitsevaa, ns. peruskansalaista.”</p> <p>”Että siellä oli aika paljon myös semmosia asiakkaita, et jotka ei ihan oikeesti tarvinnu, no soitteli sinne että tarviis joltain apua,</p>	<p>asiakkaisiin pettyminen</p>	<p>asiakkaan odotukset vs. omat odotukset</p>

<p>mutta kun se, ne just niin niitä niin sanottuja vakiosoittajia, että jotka soitti sinne niinku sen takia että ne soitti.”</p>		
<p>”Että niinku joskus näissä asiakas-tilanteissa, ehkä mä koin, että ehkä minä oon vähän liian nuori näihin, niinku joku nelikymppinen väkivaltaa tekevä mies siellä puhuu asioita, niin tulee semmonen olo, että mulla ei oo mitään sanottavaa tuolla. Tai siis on sanottavaa, mutta jotenkin tuntuu että, muistan tilanteita että, yksikin mies se oikeen että ”älä tule kyseleen multa mitään ja ...” tälleen näin niinku.”</p>	<p>ikä, sukupuolierityisyys</p>	<p>kohtaaminen asiakastyössä</p> <p>omat odotukset vs. asiakkaan odotukset</p>

Haastateltavien vastauksista kävi ilmi, että kriisityössä kohtaa tilanteita, joissa omat arvot joutuvat ristiriitaan asiakkaan arvojen kanssa. Toisin sanoen asiakkaan odotukset eivät aina kohtaa työntekijän odotuksia. Raunion (2009, 82) mukaan Rostilan (2001) mukaan ammatillisen sosiaalityön tärkein lähtökohta on erilaisten arvojen ja normien tiedostaminen ja tietoisuus omista arvoista.

Kriisikeskuksessa tehdään työtä hyvin asiakaslähtöisesti. Joskus asiakkailla ei välttämättä ole tietoa, millaista tukea kriisikeskuksessa on saatavilla ja mihin tarpeisiin kriisityö tähtää. Väistämättä kohtaa myös tilanteita, jotka ovat omasta arvomaailmasta poikkeavia.

5.2.2 Tunteet ja ammatillisuus

Tunteet ovat ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa jatkuvasti läsnä. Kriisityössä tunteita herättävät niin asiakkaat kuin erilaiset tilanteet. Haastateltavat kuvasivat, että omat reaktiot opettivat. Koska kriisityössä tilanteet ovat hyvin monenlaisia, kuten

myös ihmiset, kriisityötä tekevä kohtaa varmasti itsessään tunteita todella laaja-alaaisesti. Tunteet ovat empatian ja työn tekemisen edellytys, mutta tunteet eivät saa liiaksi ohjailla työn tekemistä. Tämän ristiriidan välillä tasapainottelee varmasti ammattilainenkin, puhumattakaan vapaaehtoisesta, jolla ei välttämättä ole vielä samankaltaista ammatillisuutta ja rutiinia kriisityön tekemiseen.

ALKUPERÄINEN ILMAISU	PELKISTETTY ILMAISU	TEEMA
<p>”Ja kun eihän sitä toista oikeen, että toivottavasti pysty jollakin tavalla olemaan läsnä ja auttamaan, kun ei siinä mitään pysty oikeen tehdä, että olla nyt siellä niinku läsnä ja tukena. Että tuota siitä silleen jäi niinku niin sanottu negatiivinen (muisto), mut silti positiivinen kumminki että. Että tuota, että itte kuitenkin eka kertaa joutuu koskaan, ihan uus tilanne kuitenkin ittellekkin oli... Ihan niinku omasta mielestäni sitten hyvin käsittelin sen niinku itteni kanssa sen tilanteen.” (muistoja kotikäynnistä)</p>	<p>oma rajallisuus, riittämättömyyden tunte</p> <p>inhimillisuus ja ammatillisuus</p>	<p>oma rajallisuus ihmisenä ja ammattilaisena</p>
<p>”Kyllä se joistakin niinku, kyllä se tavallaan jotenkin vaistoa sitten. Ne (asiakkaat) puhuu ihan satuja. Sitten on tavallaan näitä, ajatellaan oikeaa hätää, sitten tavallaan että miten siinä sitten. On se tavallaan aika vastuullistakin sitten. Silleen, että tavallaan kantaa sitä vastuuta sitten. Että kannattaa miettiä kyllä tarkkaan mitä sanoo.”</p>	<p>perustehtävä,</p> <p>ammattitaito ja vastuullisuus</p> <p>tunteet</p>	<p>kriisityön osaaminen</p> <p>tunteet työssä</p>

<p>”Tavallaan kun joku herättää jotain tuntemuksia, niin mitä se kertoo minusta. Toinenhan on oma ittensä.”</p>	<p>itsetuntemus</p>	
<p>”Kyllä sen huomasi, että mä en kantanu niitä asioita. Silleen sinut itseni kanssa, ei niitä tarvinnu miettiä vaikka sitä oli minkälaisia tapauksia, ei ne jääny vaivaamaan millään lailla.”</p> <p>”Minä mietin sitä että onko sitä sitten niin kova, että ei enää, paatunut. Mutta ei se sitten, jotenkin se vaan sisästi sen että, siinä on vaan rinnalla kulkija siinä sitten. Silleen tavallaan niinku oli, helpotti, oli hyvä huomata että ei niitä tarvitse kantaa mukanaan. Eihän sitä sitten jaksais sitäkään työtä jos niitä ruppee kantamaan mukanaan.”</p>	<p>oman rajallisuuden hyväksyminen,</p> <p>perustehtävä,</p> <p>tunteiden käsittely</p>	<p>oma rajallisuus ihmisenä ja ammattilaisena</p> <p>tunteet</p>
<p>”... oli sellasia tilanteita tilanteita, tai asiakkaita, että mikä oli joillakin tilanne, että miten se suututti, itteensä, vaikkei se kohdistunu, vaikkei se kohdistunu itteen ollenkaan eikä muuta vaan, miten voi olla tuommosia...”</p> <p>”...että monet lukee vaan lehteä että ”okei no tämmönen” et okei, ja sitten tunteet niinku nousee vähän pinnalliselle, mut tuossa niinku niitä luki niinku silleen, että ne oli ihan niinku oikeesti faktaa ja ties että nää oli ihan oikeesti tapahtunu niin tuota, sitten ei niinku ottanu mitenkään, niinku ne suuttu-</p>	<p>omat reaktiot, työstä nousevat tunteet</p> <p>todellisuus, konkretisoituminen, omat tunteet</p>	<p>tunteet</p> <p>oma rajallisuus ihmisenä ja ammattilaisena</p>

mukset, että miten voi olla...”		
”... eikä meidän tarvinnu mennä semmoseen, et jos tunsin että on niinku joku alue, että ei niihin sitten... koska nekin tarvii apua (seksuaalista väkivaltaa tekevät), mutta mä en ollu ainaakaan niin koulutettu, että mä oisin pystynyt antaa sitä apua...”	omat rajat, ammatillisuus	oma rajallisuus ihmisenä ja ammattilaisena
”No ehkä mä olin välillä vähä yllättyneenä, mä ehkä välillä reagoisin tai silloin niinku mietin näitä juttuja sitten niinku, että ne vaikuttivat minuun jollakin tavalla kuitenkin.”	työn kuormittavuus, omat reaktiot	tunteet oma rajallisuus ihmisenä ja ammattilaisena

Lindqvistin mukaan ammatillisuus on työntekijän itsearvostuksen lähde ja suoja tunnekuormittumista vastaan jota asiakkaan paha olo, avuttomuus ja kaoottisuus uhkaavat aiheuttavat. Ammatillisuus antaa myös mahdollisuuden tiettyyn selkeyteen, objektiivisuuteen ja tehokkaaseen toimintaan. (Lindqvist 1990, 56.)

Omien rajojen pohdinta ja tiedostaminen on tärkeää asiakastyössä. Omia puoliaan on velvollisuus pitää, jotta työssä yksinkertaisesti jaksaa jatkaa. Cullbergin (1991, 173–177) mukaan kriisissä olevat ihmiset herättävät väistämättä auttajassa tunteita kahden eri suuntaan: myötätunnon ja auttamisenhalun lisäksi nousee väistämättä myös jopa vastenmielisyyttä ja halua paeta tilanteesta. Cullbergin mukaan nämä tunteet johtuvat auttajan omasta katastrofin pelosta ja liiallisesta auttamisen tarpeesta. Kriisitilanteissa täytyy hyväksyä oma rajallisuus auttajana, ja sietää myös ns. negatiivisia tunteita.

5.2.3 Kriisityöstä saatua

Haastateltavien mukaan kriisityön ja vapaaehtoistyön anti on monipuolista. Kriisityö toi mukanaan monia haasteellisiakin tilanteita, joista selviytyminen toi itsevarmuutta ja rohkeutta. Vaikka kriisityö nosti paljon hankaliakin tunteita kuten esimerkiksi riittämättömyyttä, se toi myös paljon onnistumisen kokemuksia. Eräs haastateltava kertoi työn itsessään olevan ”*henkistä antia*”.

ALKUPERÄINEN ILMAISU	PELKISTETTY ILMAISU	TEEMA
”Jos siellä tunsu et okei, joku oli niinku hyvillä mielin tai silleen, että tunsu tai kuuli että jotakin pysty niinku, jollakin tavalla olemuksellaan tai teollaan tai muulla, rauhoittaa tilannetta, tai olemaan tai muuta tai läsnä, niin, se niinku lisäs sitä motivaatiota sitten.”	onnistumisen kokemukset, hyöty asiakkaalle	antaminen ja saaminen
”Niinku näkee sitä ite kriisityötä justiin, että se on kuitenkin niin silleen omanlaista, mitä ei näe monissa ammateissa. Että tuota, jotenkin niinku ei säikähdä, huomaa nyt ettei tuollakaan (nykyisessä työssä) säikähdä sitä kun tulee akuutteja tilanteita tai tuota, ihmiset on jotenkin sekasin niin sitä, jotenkin on jääny takaraivoon se että, antakaa aikaa, ja rauhassa.”	kriisityön luonne ja opit itsevarmuus	kriisityön taidot
”Vapaaehtoistyö. Siitähän saa semmosta kansalaisen hyvää omaatuntoa että tavallaan onhan	vapaaehtoistyö osana minäkuvaa	identiteetti

<p>se hieno fiilis silleen että on tehnyt vapaaehtoistyötä.”</p> <p>”Ja tuota toisaalta niinku se ajatus siitä, että on niinku kiva ajatella tekevänsä jossakin vaiheessa elämää vapaaehtoistyötä.”</p>	<p>vapaaehtoistyö osana minäkuva</p>	
<p>”Tavallaan niinku halus vaan kokeilla, että miten on, pystyykö tekemään sitä. Miten tavallaan kokee, kun näkee ihmisiä jotka on kokenu monenlaista”</p> <p>”Sitten näkee että onko niinku kypsä aikuisena. Ettei ota niinku itselleen.”</p>	<p>henkilökohtainen haaste itselle,</p> <p>oma kasvu ja minäkuva, identiteetti</p>	<p>minäkuva, identiteetti</p>
<p>”Lähinnä joo, että kyllä niistä (kriiseistä) selviää. Näki niitä selviytymistapoja, että sitten jos ite joutuu tilanteisiin... tietää vähän syvemmläti et, on sitten jotain surukokemuksia tai jotain, mitä tahansa. ”</p>	<p>itsevarmuus, tieto ja kokemus</p> <p>oppiminen</p>	<p>kriisityön taidot</p>

Harju (2005, 70) pohtii vapaaehtoistyön antia ihmiselle itselleen. Hänen mukaansa ”se kehittää eettistä arvomaailmaa ja syventää näin ihmisen identiteettiä. Se parantaa ihmisen taitoja osallistua, toimia ja vaikuttaa sekä kohdata muista ihmisiä ja kommunikoida heidän kanssaan..” . Vapaaehtoistyön tekeminen oli haastateltaville tärkeää, ja auttamisen halu kanavoitui kriisityöhön.

Haastateltavien mukaan kriisityön taitojen oppimisesta katsottiin olevan hyötyä elämän eri osa-alueilla: sekä henkilökohtaisessa elämässä että ammatillisessa mielessä. Ja vaikka kriisityö toikin elämän odottamattomat ja epätavalliset asiat lähes arkipäiväiseksi, jollain tapaa myös ihmisten selviytymiskokemukset erilaisista kriiseistä ovat

jääneet mieleen. Vapaaehtoistyötä ei koettu vain yksisuuntaisena, jossa asiakas on toiminnan kohde, vaan työ antoi myös tekijälleen. Parhaimmillaan se on keino toteuttaa itseään.

Pessi ja Oravasaari (2010, 148, 177) tutkivat vapaaehtoistoiminnan motivaation ulottuvuuksia RAY:n avustamissa sosiaali- ja terveysalan järjestötoiminnassa mukana olevista vapaaehtoisista. Tutkimuksen mukaan vapaaehtoisista 58 % piti erittäin tärkeänä asiana toimintaa. Antamista piti erittäin tärkeänä 65 % vastaajista. Haastateltavien vastauksissa antamisen ja auttamisen ilo koettiin palkitsevana: *”En tiedä pysyinkö minä antamaan kenellekään niin paljon kun mä itte sain siitä, et jotenkin se oli mun oma juttu.”*

5.2.4 Kriisityö haastaa maailmankuvaa

Merkittävä teema, mikä nousi haastatteluista esille, oli haastateltavien maailmankuva, jota kriisityö kyseenalaisti. Maailmankuva sisältää käsitykset, tiedot, arvot ja uskomukset, jotka liittyvät maailmaan ja itseen (Vilkko-Riihelä 2003, 739).

Henkilökohtaisessa elämässä ihminen ei montaa kertaa tavallisesti koe tilanteita, jotka laukaisevat traumaattisen kriisin. Unohtamatta psyykkisten kriisien yksilöllistä merkitystä, traumaattisia kriisejä aiheuttavat odottamattomat elämäntilanteet, joista selviytymisestä yksilöllä ei ole erityistä tietoa. Tällaisia ovat esimerkiksi läheisen kuolema, sairastuminen tai ulkoinen katastrofi tai onnettomuus. (Cullberg 1991, 116–133.) Kriisityössä tällaisia tapahtumia kohtaa tavallista useammin asiakkaiden kautta. Ikään kuin normaalin elämän poikkeavat ilmiöt ja tilanteet tulevat lähes arkipäiväiseksi.

ALKUPERÄINEN ILMAISU	PELKISTETTY ILMAISU	TEEMA
”... kaikki oli kuitenkin niin uut-		

<p>ta, et miten se kumminki sitten mietitytti silleen, mutta... laittoi miettimään sitten et jos mulle sitten, että jos omalle kohalle kanssa et tuommonen, että mitenkä sitä.”</p>	<p>elämän arvaamattomuus, haavoittuneisuus</p>	
<p>”No ei se siis, tavallaan muutokset semmoset (maailmankuvassa) että näki että nuorilla on kanssa vaikeeta. Tämä maailma varmaan ollu varmastikin kautta aikain, tuossa näki monenlaista. Että siinä tavallaan huomasi, että kun on eläny ite tämmösen elämän että, miten helppo se oiski elää, kun sanos, että tee-päs tuolla lailla ja tuolla lailla.”</p>	<p>todellisuuden konkretisoituminen, oman elämän pelaaminen asiakkaisiin, oma esimerkki</p>	<p>konkretisoituminen</p>
<p>”Mä aina muistan sen fiiliksen, kun mä lähin sieltä pois, että voitauti kun ihmisillä niinku menee huonosti. Tai se sellanen niinku että, jotenkin tuota, aina korostu se että omasta elämästä niinku aina löytyi enemmän ja enemmän niitä hyviä asioita, ja että mulla meneekin hyvin tai niinku. Ja jollakin tavalla konkretisoitu että se, kenen tahansa ihmisen maailma voi romuttua niinku silmänräpäyksessä.”</p>	<p>konkretisoituminen, oman elämän pelaaminen, kiitollisuus elämän arvaamattomuus, haavoittuvaisuus</p>	<p>konkretisoituminen oma maailmankuva vs. kriisityö</p>
<p>”Just kun näki niin paljon, ei tiennytkään välttämättä et niinku, että niinku missä kohin on tiettyjä, niinku jotkut itsemurhat, eihän mulla ollu niinku, ei lehet kirjoittele niistä. Et mikä niinku ihan oikee on, siis tiedän niinku tilanne ihmisillä on, ja miten paljon niitä tehdään... Et se niinku avas siltä kohin ja mul-</p>	<p>itsemurhien todellisuus, maailmankuvan avartuminen,</p>	<p>konkretisoituminen, oma maailmankuva vs. kriisityö</p>

<p>le vähän se, et se oli mulle vähän vieras ja asia, et se niinku siltä kohalta, se avas kyllä. Ja niinku jälkeenkin päin sitten niin, on osannu eri tavalla niinku niitä asioita kun on lukenu ja muuta niin, ajatella niitä asioita sitten niin, et jos joku lehet nyt kirjottaa, ne ehkä kirjottaa tietyllä tapaa, et se todellisuus voi olla aivan niinku muuta...”</p>	<p>kriittisyys mediaa kohtaan</p>	<p>kriittisyys</p>
<p>”Ehkä jotkut tällaset yksittäiset keissit saattoi sitten niinku tuntua, että huhhuh, että kaikkea sitä onkin tässä maailmassa.”</p>	<p>kriisityön todellisuus ja oma maailmankuva</p>	<p>oma maailmankuva vs. kriisityö</p>

Haastateltavien puheesta kävi ilmi, että asiakkaan tilannetta peilattiin usein omaan elämäntilanteeseen. Pohdinnasta syntyi kaksijakoisia tunteita: yhtäältä koettiin kiitollisuutta omasta tilanteesta, ja löydettiin omasta elämästä paljon hyvää, toisaalta ei voinut välttyä ajattelemasta, että jos itsellekin kävisi kuten asiakkaalle. Elämän arvaamattomuus ja ihmisen haavoittuvaisuus olivat asioita, jotka työn mukana tuli kohdata.

Ihmistyö on jatkuvaa ihmiskäsityksen rakentumista vuorovaikutuksessa autettaviin ja koko työyhteisöön. Lähtökohtana on jokin käsitys ja kokemus omasta ihmisyydestämme ja ihmisenä olemisesta ylipäätään. Kohtaamistilanteet muuttavat joltakin osalta ihmiskäsitystämme ja samalla myös sitä, miten ymmärrämme itsemme ihmisenä. (Lindqvist 1990, 64–66.)

5.3 Tutkimuksen eettiset kysymykset ja luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa muun muassa tutkimuksen tarkoitus, omat sitoumukset tutkimukseen, aineistonkeruu, tiedonantajat sekä aineiston analyysi.

Myös tutkimuksen eri vaiheiden tarkka raportointi lisää lukijan mahdollisuuksia arvioida luotettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 135–138.) Tutkimukseni luotettavuuteen vaikuttava asia on väistämättä se, että minulla itselläni on kokemusta kriisityöstä kriisikeskus Mobilessa, kahden harjoittelun ja lyhyen sijaisuuden ansiosta. Oma kokemukseni on ilman muuta vaikuttanut tutkimuksen lähtökohtiin ja väistämättä myös tulkintaani. Yhtäältä ajattelen sen olevan etu ja toisaalta haitta. Etuna on asian tuttuus oman kokemukseni kautta: tietyt kriisityön ominaisuudet ja omat kokemukseni auttoivat luultavasti ymmärtämään haastateltavia paremmin. Toisaalta tein tulkintoja oman ymmärrykseni ja omien kokemuksieni varassa. Tutkimuksen eri vaiheissa, kävin keskusteluja ja sain kommentteja opettajaltani, Mobilen työntekijöiltä sekä ystäväiltäni. Keskustelut auttoivat rajaamaan tutkimusta, toivat uusia näkökulmia ja auttoivat paljon työn etenemistä.

Tutkimuksen eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyviä asioita olen pyrkinyt ottamaan huomioon tutkimuksen teon jokaisessa vaiheessa. Saatekirjeitä lähettäessäni pidin tärkeänä, että henkilöillä, jotka suostuvat haastateltaviksi, on halu puhua kyseisistä asioista, koska haastatteluteemat olivat hyvin henkilökohtaisia. Haastattelurunkoa suunnitellessani minua auttoivat sekä opettajani Eero Tapaninen sekä Kriisikeskus Mobilessa vapaaehtoistyötä koordinoiva Pirjo Tupamäki. Haastattelurunkoa testasin esihaastattelulla, opiskelijalle, joka teki silloin harjoitteluaan kriisikeskus Mobilessa. Esihaastattelujen tarkoitus on testata haastattelurunkoa, aihepiirien järjestystä ja hypoteettisten kysymysten muotoilua (Hirsjärvi & Hurme 2000, 72). Haastatteluja sopiessa, annoin haastateltaville mahdollisuuden tutustua etukäteen haastattelurunkoon lähettämällä sen heille etukäteen sähköpostitse. Koska haastattelun aiheet olivat hyvin henkilökohtaisia, pidin tärkeänä, että haastateltavat saivat etukäteen tietää, millaisia teemoja haastattelussa oli tarkoitus käydä läpi.

Vaikka kolme haastattelua määrällisesti on kovin pieni, olin haastattelujen laatuun ja sisältöön tyytyväinen. Tutkimustuloksia ei ole tarkoitus yleistää. Laadullisella tutkimuksella pyritään mm. kuvaamaan jotakin ilmiötä tai ymmärtämään tiettyä toimintaa (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87). Kaikki haastateltavat ja haastattelut olivat kovin

erilaisia. Haastattelutilanteessa pyrin olemaan hienovarainen ja mahdollisimman objektiivinen. Tarkentavia kysymyksiä esitin harkiten, sillä jokainen haastateltava oli saanut mahdollisuuden etukäteen tutustua esitettyihin kysymyksiin, ja oletin, että haastateltavat olivat hieman jo etukäteen miettineet, millaisia asioita halusivat haastattelutilanteessa jakaa. Haastattelutilanteessa annoin haastateltavien hyvin vapaasti kertoa, välillä kysyen, olinko ymmärtänyt jonkun vastauksen oikein. Tarkentavia kysymyksiä käytin kuitenkin melko vähän, sillä ajattelin niissä olevan riskin johdatte- luun. Nauhoitin haastattelut ja litteroin jokaisen joko samana tai seuraavana päivänä. Nauhoitukset olivat onnistuneita.

Siihen, ettei haastattelijoin tunnistettaisi, olen pyrkinyt vaikuttamaan tutkimuksen teon jokaisessa vaiheessa. Vapaaehtoisten, joilla saatekirjeet laitoin, yhteystiedot sain Mobilen työntekijältä. Seuraavissa vaiheissa olen toiminut yksin, joten haastateltavien henkilöllisyys ei ole minun lisäksi kenenkään muun tiedossa. Aineiston kuvailussa ja lainauksissa olen kiinnittänyt myös huomiota siihen, ettei niissä esitetä tietoja, joista haastateltavat voitaisiin tunnistaa. Anonymiteettiä olen pyrkinyt edistämään myös sillä, että en ole esimerkiksi numeroinut haastateltavia. Haastattelut eivät henkilöityneet niin asiakkaisiin, kuin Mobilen henkilökuntaankaan, vaan haastattelujen sisällöissä oli hyvin paljon haastateltavien omaa henkilökohtaista kokemusmaailmaa. Lisäksi tulee muistaa, että kriisityötä tekeviä sitoo vaitiolovelvollisuus, mikä jatkuu, vaikka työtä ei enää tekisikään. Haastateltavien vastaukset liikkuvat hyvin yleisellä tasolla, ja myös he pitivät itse huolen siitä, ettei vastauksista voinut tunnistaa yksittäisiä tilanteita tai asiakkaita.

Tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettäviä, eikä kolme vapaaehtoista kriisityöntekijää voi edustaa sitä monipuolista joukkoa, jotka tekevät kriisityötä vapaaehtoisesti. Itse tutkimuksen asettelu on rajannut joukkoa, ja todennäköisesti haastateltaviksi valikoitui ne vapaaehtoiset, jotka kokivat tärkeäksi ja läheiseksi jaksaa omia kokemuksiaan ja merkityksiään kriisityöstä.

6 POHDINTA

6.1 Opinnäytetyö prosessina

Opinnäytetyö sai alkunsa vuoden alussa, kun tein ensimmäistä harjoitteluani kriisikeskus Mobilessa. Varsinaista aihetta minulla Mobilen toimesta ei suoraan annettu, vaan sain itse ehdottaa ja miettiä minua kiinnostavia aiheita. Pohdintojen jälkeen päätin tutkia vapaaehtoisia, jotka ovat merkittävä osa paitsi Mobilen, myös muiden kriisikeskusten toimintaa. Aiheen valinnassa ja tutkimuskysymysten rajaamisessa suurena apuna minulle olivat vapaaehtoistyöstä vastaavat työntekijät Pirjo Tupamäki ja Tarja Kiuru. Kevään aikana tutustuin aiheen kirjallisuuteen ja teoriaan, ja tein opinnäytetyön suunnitelman. Kesällä lähetin saatekirjeet ja suunnittelin haastattelurungon, ja apunani minulla oli opettajani Eero Tapaninen ja Pirjo Tupamäki. Haastattelut tein alkusyksystä ja litteroin aineiston. Litteroituun aineistoon palasin marraskuussa, jolloin aloitin aineiston analyysin sekä opinnäytetyön raportoinnin.

Opinnäytetyön aineisto jäi melko pieneksi. Tavoitteena oli 4-6 haastateltavaa, tosin ymmärsin että aiheen henkilökohtaisuuden ja arkaluontoisuuden takia haastateltavia voi olla haasteellista saada. Haastattelujen jälkeen olin tyytyväinen kolmeen, sillä sisällöltään haastattelut olivat rikkaita. Olen myös tyytyväinen, että haastateltavien iät olivat melko suuressa haarukassa, sekä siitä, että haastateltavissa oli kummankin sukupuolen edustajat, vaikka Mobilen vapaaehtoisista selkeänä vähemmistönä ovat miehet.

Jälkeenpäin olen pohtinut sitä, että saatekirjeessä olisi voinut korostaa vielä sitä, että haastateltava itse päättää, kuinka yksityiskohtaisesti hän asioista kertoo. Myös ajankohta haastatteluille ei välttämättä ollut paras mahdollinen, koska ne ajoittuivat loppukesään / alkusyksyyn. Jotkut ovat mahdollisesti voineet olla lomalla. Työnohjaukseen liittyviä asioita en haastateltavilta kysynyt lainkaan. Jälkeenpäin ajatellen, se olisi ollut mielenkiintoista, koska haastateltavien vastauksista tuli ilmi monenlaista pohdintaa työstä itsestään, omista tunteista ja roolista sekä asiakkaista. Työnohjauk-

sen tarkoitus on vastata tähän tarpeeseen. Jälkeenpäin mietin haastateltavien kokemuksia ja suhtautumista työnohjaukseen.

Opinnäytetyön tekeminen yksin oli oma valintani, koska tärkeimpänä pidin sitä, että teen opinnäytetyön minua kiinnostavasta ja motivoivasta aiheesta, jolloin valmistauduin myös ajatukseen yksin tekemisestä. Yksin tekemisessä on ollut hyvät ja huonot puolensa. Olen saanut päättää itse aiheeni sekä valita näkökulman. Opinnäytetyössä on paljon myös minua ja omaa pohdintaani. Toisaalta olen kaivannut kumppania opinnäytetyön tekemisen eri vaiheissa. Toisen mielipiteet ja ajatukset olisivat olleet arvokkaita monesti aihetta yksin pohtiessa. Olen saanut kuitenkin paljon tukea opinnäytetyön jokaisessa vaiheessa opettajaltani Eero Tapaniselta, kriisikeskus Mobilen vapaaehtoistyön koordinoivilta työntekijöiltä Pirjo Tupamäeltä ja Tarja Kiurulta sekä johtajalta Tuija Hauvalalta. Kommentit ja näkökulmat ovat olleet arvokkaita ja autta-
neet aina eteenpäin työstämisessä.

6.2 Johtopäätöksiä vapaaehtoistyöstä kriisikeskus Mobilessa ja kehittämisehdotuksia

Tässä kappaleessa esitän pohdintoja vapaaehtoistyöstä kriisikeskus Mobilessa, jotka perustuvat sekä opinnäytetyön tuloksiini, että omiin kokemuksiini. Pohdin myös mahdollisia kehittämissideoita liittyen vapaaehtoistyön koordinoimiseen. Lisäksi esitän jatkotutkimusaiheita. Yksi opinnäytetyöni tavoitteista oli kehittää Kriisikeskus Mobilen vapaaehtoisten koordinoimista, tarjoamalla tietoa vapaaehtoisten kokemuksista ja näkökulmasta. Täytyy muistaa, että vapaaehtoistyön koordinointiin liittyvät asiat ovat minulle melko vieraita, kuten esimerkiksi vapaaehtoisten rekrytointi, koulutus sekä työnohjaus. Ja koska haastatteluaineisto on koostunut kolmesta vapaaehtoisesta, eivät haastateltavat edusta koko vapaaehtoisten joukkoa. Näiden seikkojen takia kehittämissiehdotukset ovat pitkälti omia ajatuksiani, ja käytännössä asiat eivät välttämättä olisikaan mahdollista toteuttaa.

Vapaaehtoisten sitouttamiseen ja motivaation lisäämiseen ei ole yksiselitteistä ratkaisua. Koska jokaisella vapaaehtoisella on omat henkilökohtaiset lähtökohdat sekä odotukset työtä kohtaan, ei ole ainoastaan yhtä tai kahta asiaa, jotka lisääisivät vapaaehtoisten motivaatiota ja sitoutumista. Kaikki haastateltavat olivat tehneet parista vuodesta muutamaan vuoteen vapaaehtoistyötä kriisityössä, joten voisi sanoa, että he olivat motivoituneita ja sitoutuneita. Haastateltavat itse mainitsivat, että motivaatiota lisäsi työstä tulleet onnistumisen kokemukset. Motivaatiota heikentäviksi asioiksi he nimesivät ”hiljaiset päivät” sekä sen, etteivät odotukset työstä ja asiakasta aina vastanneet todellisuutta. Myös Pessi ja Oravasaari (2010, 148, 177) tutkivat järjestötoiminnassa mukana olevia vapaaehtoisia. Näistä vapaaehtoisista 58 % piti erittäin tärkeänä asiana toimintaa. Vaikuttaa siltä, että vapaaehtoiset kokevat, että varsinainen työ, ja tekeminen ovat motivaatioon positiivisesti vaikuttavia asioita. Valitettavasti kriisikeskuksissa työtä ei voi ennakoita. Voisiko vapaaehtoisten ”hiljaisia päiviä” pyrkiä välttämään, että heille suositeltaisiin **työvuoroja viikonpäiviin tai vuorokauden aikoihin jolloin tilastollisesti tarkastellen on enemmän yhteydenottoja?** Tai olisiko **vapaaehtoisilla kiinnostusta päivystysluonteiseen kriisityöhön**, jolloin esimerkiksi työntekijät ”hälyttäisivät” vapaaehtoisia, kun työtä olisi paljon, ja vapaaehtoisille kriisityöntekijöille tarvetta?

Vapaaehtoistyön ja ammatillisen yhteistyön toimiva yhteistyö vaatii toimintajärjestelmien rajojen selkiyttämistä, ammattilaisten tietämystä vapaaehtoistyön sisällöstä sekä riittävästi ohjausta ja tukea vapaaehtoisille (Mykkänen-Hänninen 2007, 51). Työyhteisön avoimuudella ja tuella on merkittävä vaikutus työssä jaksamisen edistämiseksi. Salonkankaan (2006, 37–39) tutkimuksessa Rauman kriisikeskuksen kriisityöntekijöiden mukaan työtovereiden välinen tiivis yhteys ja työnohjaus koettiin edellytyksiksi kriisityön tekemiselle. On siis tärkeää, että vapaaehtoiset saavat työntekijöiltä riittävästi tukea ja ohjausta. Luottamus työyhteisöön mahdollistaa avoimen keskustelun, mikä takaa vapaaehtoisen henkilökohtaisen ja ammatillisen kasvun edistämistä. Vapaaehtoiset, jotka haastattelin, kuvasivat positiivisesti Mobilen työyhteisöä. **Työyhteisön antama tuki on merkittävä voimavara**, ja tätä on mielestäni tärkeää korostaa, niin vakituiselle henkilökunnalle kuin vapaaehtoisillekin. Varsinkin kriisi-

työn asiakastyöstä nousevien omien tuntemuksien ja reaktioiden reflektointi työyhteisössä tuntuisi olevan tärkeää.

Vapaaehtoisille on järjestetty oma ryhmätyönohjaus Mobilessa. Tutkimuksessani ei tullut esille, **kuinka vapaaehtoiset ovat työnohjauksen kokeneet**, mutta haastateltujen kokemukset ja työn merkitykset saivat minut pohtimaan työnohjauksen merkityksellisyyttä. Työyhteisön antama tuki on tärkeää, mutta työnohjaus parhaimmillaan vastaa työhön liittyvien pohdintojen tarpeeseen laajemmin. Eräs haastateltava kertoi pohtineensa myös, **voisiko työvuoroissa olla useampi vapaaehtoinen kerrallaan**. Hän koki, että vapaaehtoisten lähtökohdat työhön ovat erilaiset kuin vakituisesti työtä tekevällä, ja vapaaehtoisten olisi mahdollista vaihtaa ajatuksia keskenään, mikäli heitä olisi vuorossa kaksi.

Mobilessa vapaaehtoisen ja työntekijän roolit ovat hyvin tasa-arvoisia. Tupamäen (2010) mukaan vapaaehtoisille ja työntekijöille järjestetään yhteisiä koulutuksia ja vapaaehtoiset ovat tervetulleita myös työyhteisön palavereihin. Työnohjaus vakituksille työntekijöille ja vapaaehtoisille ovat erilliset, koska vakituisesti työtä tekevien työn kuormittavuus on erilaista kuin vapaaehtoisilla, jotka tekevät työtä satunnaisesti. Itse jäin pohtimaan, kokevatko vapaaehtoiset kuuluvansa enemmän vakituisten työntekijöiden yhteisöön vai toisiin vapaaehtoisiin? En tarkoita, että vapaaehtoisten ja vakituisten työntekijöiden eroavaisuuksia tulisi korostaa. Työ on yhteistä ja yhdistää. Vapaaehtoiset ovat yhdessä koulutuksessa sekä työnohjauksessa, mutta tekevät kuitenkin työtä yleensä ”yksinäisinä vapaaehtoisina” yhdessä ammattilaisten kanssa. Tärkeä kriisityötä tukeva rakenne on työnohjaus, kuten tulee ilmi esimerkiksi Salokankaan tutkimuksessa (2006, 37–39). **Onko vapaaehtoisilla tarvetta ”jakaa ajatuksia” enemmänkin toisten vapaaehtoisten kanssa?** Mikäli tarvetta sille on, vastaako vapaaehtoisten ryhmätyönohjaus ja esimerkiksi yhteiset koulutukset tähän tarpeeseen, vai tulisiko siihen vastata muilla tavoin? **Tuleeko vapaaehtoisten keskinäistä vertaisuutta tukea jollakin tavoin?** Voisiko sellainen toiminta tukea vapaaehtoisten sitoutumista ja lisätä motivaatiota?

Mikä voisi edistää vapaaehtoisten sitoutumista kriisityöhön? Haastateltavista olivat hyvin sitoutuneita ja motivoituneita kriisityön vapaaehtoistyöhön. Pääsääntöisesti he olivat myös tyytyväisiä Mobilen vapaaehtoistyön järjestämiseen, joten voisi sanoa, että heidän osaltaan se oli toimivaa. Voi tietenkin myös olla, että haastateltavat eivät halunneet tuoda haastatteluissa esille kriittisiä asioita. Kuitenkin sitoutumisesta kertoo se, että haastateltavat olivat olleet pitkään mukana kriisityön vapaaehtoistyössä. Jäin myös pohtimaan, onko vapaaehtoisia, jotka eivät jatka vapaaehtoisena toimimista, vaan jättävät kesken melko alussa? **Olisiko heidän keskeyttämiseen johtaneita syitä tarpeellista selvittää, ja voisiko sieltä tulla esille joitakin ideoita vapaaehtoistyön järjestämisen kehittämiseen?** Parhaimmat kehittämissuositukset voisivat kuitenkin tulla niiltä vapaaehtoisilta, jotka ovat parhaimmillaan aktiivisesti mukana kriisikeskus Mobilen toiminnassa. Osa vapaaehtoisista tekee myös pelkästään rikosuhritukihenkilötyötä.

Suomen eri kriisikeskuksissa toimintaa on järjestetty monilla eri tavoilla. Osa kriisikeskuksista on auki tietyin rajatusti, myös puhelinpäivystyksien osalta. Osassa kriisikeskuksissa käynnit toimivat ajanvarauksen perusteella. Myös vapaaehtoisten toiminta kriisikeskuksissa vaihtelee, osassa vapaaehtoiset hoitavat puhelinpäivystystä ja vapaaehtoiset toimivat myös tukihenkilöinä tai vertaistukihenkilöinä. (Tupamäki 2010.) **Vapaaehtoistyön kehittämistä voisi palvella eri kriisikeskusten tekemä yhteistyö ja tutustuminen siihen miten eri kriisikeskukset järjestävät vapaaehtoistoimintaa.** Näin mahdolliset hyvät ja toimivat käytännöt tulisivat yhteiseen tietoon.

LÄHTEET

Cullberg, J. 1991. Tasapainon järkkyyssä. Helsinki: Otava.

Hakkarainen, P. & Syrjänen, K. 2003. Vapaaehtoistoiminta. Teoksessa Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. Toim. P. Hakkarainen. Helsinki: Kansalaisareena, 13–28.

Harju, A. 2005. Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa Vapaaehtoistoiminta; anti, arvot ja osallisuus. Toim. M. Nylund ja A. B. Yeung. Tampere: Vastapaino, 58–80.

Henriksson, M. & Lönnqvist, J. 2007. Psykkiset kriisit, sopeutumishäiriöt ja stressireaktiot. Teoksessa Psykiatria. 5.p. Helsinki: Duodecim, 276–303.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu - teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Jyväskylän seudun Mielenterveysseura ry. 2010. Toimintasuunnitelma vuodelle 2010.

Kaakkurinniemi, S. 2009. Suomen mielenterveysseuran kriisikeskusverkosto. Raportissa Tuloksellinen Kriisityö. Ollikainen Teemu. RAY. Helsinki, 9-11.

Kurki, L. 2001. Kasvaminen palvelutehtävään - sosiaalipedagoginen katse vapaaehtoistyöhön. Teoksessa Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Toim. A. Eskola ja L. Kurki. Tampere: Vastapaino, 67–91.

Kriisikeskus Mobile Jyväskylä. Viitattu 17.12.2010. <http://www.kriisikeskusmobile.fi/>

Lahtinen, P. 2003. Ihminen on tärkein instrumentti – Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. Vantaa: SMS Tuotanto Oy.

Lindqvist, M. 1990. Auttajan varjo. Helsinki: Otava.

Mykkänen-Hänninen, R. 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsinki: Yliopistopaino.

Ojanen, M. 2001. Auttajaksi oppiminen - psykologia minuuden tulkkina. Teoksessa Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Toim. A. Eskola & L. Kurki. Tampere: Vastapaino, 95–109

Ollikainen, T. 2009. Tuloksellinen kriisityö. Avustustoiminnan raportteja 22. RAY. Helsinki.

Palosaari, E. 2007. Lupa särkyä – kriisistä elämään. Helsinki: Edita.

Pessi, A. 2010. Suomalaiset auttajina ja luottamus avun lähteisiin. RAY:n avustustoiminnan raportteja 19.

Pessi, A. & Oravasaari, T. 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveystoimintojen vapaaehtoistoiminnasta. RAY:n avustustoiminnan raportteja 23.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rikosuhripäivystys. 2006. Henkilökohtaista tukea. Viitattu 17.12.2010.

<http://www.riku.fi/fi/palvelut/henkilokohtaista+tukea/>

Roikonen, H. 2009. Lähes 10 000 saanut apua kriisiin Mobilesta. Keskisuomalainen 16.12.2010, 5.

Salokangas, H. 2006. Rauman kriisikeskus ankkuripaikan kriisityöntekijöiden työssä jaksaminen. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 22.12.2010.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/711/2006_salokangas_hannu.pdf?sequence=1

Sorri, H. 2005. Elämän käänneet. Teoksessa Vapaaehtoistoiminta; anti, arvot ja osallisuus. Toim. M. Nylund ja A. B. Yeung. Tampere: Vastapaino, 126–139.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tupamäki, P. & Kiuru, T. 2010. Jyväskylän kriisikeskus Mobilen vapaaehtoistyötä koordinoivat työntekijät. Haastattelu 16.12.2010.

Utti, E.-J. 2008. Vapaaehtoistyöntekijän sitoutuminen lastensuojelun tukihenkilötoiminnassa. Pro Gradu-tutkielma. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalipsykologia. Viitattu 25.5.2010.

http://www.kansalaisareena.fi/Gradu_Emmi%20Utti.pdf

Vilkko-Riihelä, A. 2003. Psyhyke, psykologian käsikirja. 1.-3. p. Helsinki: WSOY.

Yeung, A. B. 2005. Vapaaehtoistoiminnan timantti. Miten mallintaa motivaatiota? Teoksessa Vapaaehtoistoiminta; anti, arvot ja osallisuus. Toim. M. Nylund ja A. B. Yeung. Tampere: Vastapaino, 104–123.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

21.7.2010 Jyväskylä

Hei,

Opiskelen sosionomiksi Jyväskylän ammattikorkeakoulussa, ja teen opinnäytetyötä yhteistyössä Kriisikeskus Mobilen kanssa aiheesta vapaaehtoisten kokemuksia kriisityöstä.

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää Mobilessa vapaaehtoistyötä tehneiden kokemuksia kriisityöstä sekä työn merkityksistä henkilökohtaisella tasolla. Lähtökohtanani on ollut kiinnostus, mitä vapaaehtoistyö antaa tekijälleen. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää kriisikeskus Mobilen vapaaehtoistyön rekrytoinnissa ja suunnittelussa.

Opinnäytetyön aineisto on tarkoitus kerätä haastatteluilla. Haastateltavien henkilöllisyys ja haastattelujen sisältö ovat ehdottoman luottamuksellisia. Myöskään opinnäytetyön raportissa yksittäisiä henkilöitä ei voi tunnistaa.

Mikäli olet halukas osallistumaan, ja käyttämään aikaasi noin tunnin verran, pyydän Sinua ottamaan yhteyttä minuun joko puhelimitse tai sähköpostitse. Toivon, että voisit alustavasti myös ilmoittaa, milloin haastattelu olisi mahdollista kohdaltasi toteuttaa ja mikä olisi sinulle mieluisin paikka haastattelua varten. Alustavan suunnitelman mukaan toteuttaisin haastattelut elokuun 2010 aikana, ja haastattelut voisi toteuttaa sovitussa paikassa, esimerkiksi Jyväskylän ammattikorkeakoulun tiloissa (Kyllönmäki), haastateltavien kotona tai Lähimmäisen kammarin tiloissa.

Mikäli haluat lisätietoja tai sinulla on kysyttävää opinnäytetyöhön liittyen, vastaan mielelläni.

Ystävällisin yhteistyöterveisin

Nina Ollilainen

E1113@jamk.fi

Opinnäytetyön ohjaava opettaja on Eero Tapaninen

sekä Kriisikeskus Mobilessa vapaaehtoistyöntekijöiden koordinoija on Pirjo Tupamäki

Liite 2. Haastattelurunko

TAUSTATIEDOT

syntymävuosi
perhetilanne
työtilanne, työhistoria
vapaaehtoistyön aloitti, lopetti
aiemmat kokemukset vapaaehtoistyöstä

VAPAAEHTOISEKSI

Muisteletko aikaa, kun kiinnostuit vapaaehtoistyöstä kriisikeskuksessa. Miksi halusit alkaa tekemään kriisityötä vapaaehtoisena?

Muistatko millaiset odotukset sinulla oli kriisityöstä? Millaista ajattelit sen olevan?

Millaiset arvot vaikuttivat siihen, että halusit ryhtyä tekemään kriisityötä vapaaehtoisena?

Ajattelitko, että sinulla olisi jotain sellaisia henkilökohtaisia ominaisuuksia tai persoonallisuuden piirteitä, joita tarvitaan vapaaehtoisena kriisityössä?

Millaisena koit koulutuksen?

KRIISITYÖTÄ VAPAAEHTOISENA

Kysyin aiemmin niistä odotuksista, mitä sinulla oli kriisityöstä. Vastasiko työ ennakkoodotuksia? (esim. toimintatavat, asiakkaat, työyhteisö, koulutukset...)
Oliko jotain yllättävää, mitä et osannut odottaa?

Millaisia kokemuksia sait kriisityöstä? Millaisia muistoja on päällimmäisenä?

Millaiset asiat koit haastavaksi tai toisaalta sujuviksi?

Mikä lisäsi motivaatiasi työtä kohtaan ja mikä heikensi sitä?

Miten kehittäisit vapaaehtoistyötä kriisikeskuksessa?

KRIISITYÖN MERKITYKSET

Mikä oli vapaaehtoistyön ja kriisityön anti?

Muuttiko työ jollakin tapaa sinun maailmankuvaasi tai arvojasi? Opitko jotain uutta itsestäsi?

Haluatko kertoa millaiset syyt vaikuttivat siihen, että kriisityön vapaaehtoistyö kohdaltasi päättyi?

Koetko, että kriisityön kokemuksista on ollut jotakin vaikutusta myöhempään elämäsi?

Onko vielä jotain, mitä haluaisit sanoa tai kertoa?