

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma / Kasvatus- ja perhetyö & sosiaalinen kuntoutus

Piia Hyttinen & Sonja Paukkunen

PSYKOSOSIAALINEN TUKI JA PALVELUT KRIISITYÖSSÄ

Kriisityön keskeiset käsitteet – opas tukijoille

Opinnäytetyö 2011

## TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

HYTTINEN, PIIA

PSYKOSOSIAALINEN TUKI JA PALVELUT KRIISI-

PAUKKUNEN, SONJA

TYÖSSÄ Kriisityön keskeiset käsitteet – opas tukijoille

Opinnäytetyö

40 sivua + 13 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Pirjo Ojala

Toimeksiantaja

Kouvolan mielenterveysseura ry

Vuoroveto-kehittämishanke

Joulukuu 2011

Avainsanat

kriisi, kriisityö, opas, psykososiaalinen tuki ja palvelut,  
toiminnallinen opinnäytetyö

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö toteutettiin yhdessä Kouvolan Mielenterveysseura ry:n Vuoroveto-kehittämishankkeen kanssa. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Keskeiset kriisityön käsitteet – opas tukijoille. Tavoitteena oli tukea kriisikäsitteiden selkeyttämistä ja yhdenmukaistamista vapaaehtoisessa kriisityössä ja auttaa ja selkeyttää usean kolmannen sektorin toimijan kommunikointia kriisitilanteissa oppaan avulla.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään vapaaehtoista kriisityötä ja psykososiaalista tukea ja palveluja. Teoriaosuudessa avattiin kriisikäsitteet sosiaali- ja terveysministeriön Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut - työryhmän muistion pohjalta ja muun kriisityöhön liittyvän kirjallisuuden avulla koottiin kriisikäsitteet oppaaseen. Opas pitää sisällään kolmetoista kriisikäsitettä: kriisi, traumaattinen kriisi, takama, flashback, uhri, kriisityö, kriisitukihenkilö, kriisipuhelinpäivystäjä, myötätuntouupumus, jälkipuinti, purkukokous, henkinen tuki ja vertais-tuki.

Keskeiset kriisityön käsitteet – opas tukijoille on tarpeellinen vapaaehtoisessa kriisityössä. Opasta voidaan hyödyntää vapaaehtoisten kriisitukihenkilöiden koulutuksissa, ja se on helposti kaikkien saatavilla Kouvolan mielenterveysseura ry:n internetsivuilta.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Care

HYTTINEN, PIIA

PAUKKUNEN, SONJA

PSYCHO-SOCIAL SUPPORT AND SERVICES IN CRISIS WORK Key concepts of a crisis work – guide for supporters

Bachelor's Thesis

40 pages + 13 pages of appendices

Supervisor

Pirjo Ojala, Senior Lecturer

Commissioned by

Kouvola Association for Mental Health's  
Vuoroveto-development project

December 2011

Keywords

crisis, crisis work, functional thesis, guide, psycho-social support and services,

This functional thesis was carried out together with Kouvola Association for Mental Health's Vuoroveto-development project. The purpose was to produce key concepts of a crisis work guide for supporters.

Not only was the goal to support the clarification and standardization of the crisis concepts in voluntary work, but also to help and clarify the communication of several organizations of the third sector in crisis situations with the help of the guide.

The theoretical frame of reference in the thesis deals with voluntary crisis work and psycho-social support and services. Key concepts were gathered from a publication of the Ministry of Social Affairs and Health. The concepts were presented to voluntary crisis workers from different trades.

Further research could be conducted about how the volunteers have experienced the relevance of the guide. Development of the guide should be continued so that all crisis work actors' points of views would appear.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN AIHEEN VALINTA JA TAVOITTEET	6
	2.1 Aiheen valinta	7
	2.2 Prosessin tavoitteet	7
3	TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS	8
	3.1 Kouvolan mielenterveysseura ry	9
	3.2 Vuoroveto - kehittämishanke	10
4	PSYKOSOSIAALINEN TUKEA JA PALVELUT	11
	4.1 Psykososiaalisen tuen ja palveluiden järjestäminen ja suunnittelu	12
	4.2 Psykososiaalisen tuen ja palveluiden kohderyhmät	13
	4.3 Psykososiaalisen tuen tavoitteet	14
	4.4 Psykososiaalisen tuen menetelmiä	15
	4.5 Reaktiot, tilanteet ja uhrin psykososiaalisen tuen ja palveluiden kentällä	16
	4.6 Kriisiviestintä osana psykososiaalista tukea ja palveluita	19
5	OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS	20
6	KRIISITYÖN KESKEISET KÄSITTEET – OPAS TUKIJOILLE	25
7	OPINNÄYTETYÖPROSESSIN ARVIOINTI	30
	7.1 Oppaan arviointi	32
	7.2 Esittelykerran palaute ja arviointi	33
8	POHDINTAA	34
	LÄHTEET	36

## LIITTEET

- Liite 1. Kriisikäsitteistön esittelytilaisuus-suunnitelma
- Liite 2. Käypä kriisikäsitteistö–PowerPoint-esitys
- Liite 3. Palautekysely
- Liite 4. Keskeiset kriisikäsitteet – opas tukijoille

## 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut psykososiaalisesta tuesta ja palveluista useita ohjeita ja 1.5.2011 voimaan tulleen terveydenhuoltolain myötä psykososiaalinen tuki muuttui lakisääteiseksi. Lain mukaan kuntien vastuulla on traumaattisten tilanteiden psykososiaalisen tuen ja palvelujen järjestäminen ja se on osa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ja välttämätön osa varautumisessa erityistilanteisiin. (Risikko 2011.) Psykososiaalinen tuki ja palvelut muodostuvat ihmisen auttamiseksi tarkoitetuista psyykkisen, sosiaalisen ja hengellisen tuen palveluista (Hynninen 2009, 15). Psykososiaalista tukea ja palveluita järjestetään esimerkiksi yhdyskuntaonnettomuuden, suuronnettomuuden tai muun vakavan kriisin jälkeen ja sen tavoitteena on torjua ja lievittää psyykkisen stressin seurauksia, kuten yksilölle ja yhteiskunnalle aiheutuvia terveydellisiä ja sosiaalisia haittoja (Risikko 2011).

Psykososiaalista tukea ja palveluita järjestävät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten lisäksi kirkollinen sektori ja useat kolmannen sektorin järjestöt kuten Suomen Punainen Risti ja Suomen Mielenterveysseura. Kolmannen sektorin auttajilla on erilaisia ammatillisia taustoja ja koulutuksia. Vapaaehtoisten henkisen tuen panos on tärkeä suuronnettomuuksissa ensimmäisten päivien aikana, jolloin psykososiaalisen tuen tarve on suurin. Vapaaehtoiset toimivat henkisen tuen maallikkoauttajina ammattilaisten koordinoimissa tilannetta. (Esko, Henriksson, Hynninen, Laukkala, Männikkö, Saari, Vepsäläinen & Viheriälä 2009, 23–25.)

Vapaaehtoisessa kriisityössä on tärkeää, että kaikki toimijat puhuvat samaa kieltä. Kriisityössä kommunikoiminen onnistuu yhdenmukaisten ja selkeiden käsitteiden avulla. Toimijoilla on hyvä olla yhteinen käsitys kriisikäsitteiden merkitysisällöistä, jotta kriisissä olevan avun tarve tunnistettaisiin tarpeeksi ajoissa ja apu kohdentuisi oikein.

Opinnäytetyömme teoreettinen viitekehys muodostuu vapaaehtoisesta kriisityöstä ja psykososiaalisesta tuesta ja palveluista. Pääasiallisena lähteenä olemme käyttäneet sosiaali- ja terveysministeriön Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut -työryhmän muistiota (ks. Esko, Henriksson, Hynninen, Laukkala, Männikkö, Saari, Vepsäläinen & Viheriälä 2009). Lisäksi olemme koonneet teoriaa kriisityöhön

liittyvän kirjallisuuden avulla. Opinnäytetyömme raportti sisältää teoreettisen osuuden lisäksi opinnäytetyön prosessin kuvauksen ja arvioinnin sekä toiminnallisen osuuden suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin.

Opinnäytetyömme toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä yhdessä Kouvolan Mielenterveysseura ry:n Vuoroveto-kehittämishankkeen kanssa vuoden 2011 aikana. Tarkoituksena oli tuottaa Keskeiset kriisikäsitteet – opas tukijoille. Toiminnallisen opinnäytetyömme tuotteina olivat opas ja sen esittelytilaisuus. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus toteutettiin kevään ja kesän 2011 aikana. Oppaan ensimmäinen versio esitettiin vapaaehtoisille kriisitukihenkilöille esittelytilaisuudessa. Esittelytilaisuuden tarkoituksena oli saada palautetta, jonka avulla oppaassa olevia kriisikäsitteitä muokattiin konkreettisemmiksi ja selkeimmiksi lopullista opasta varten.

Opasta tullaan käyttämään Kouvolan mielenterveysseura ry:n Vuoroveto-kehittämishankkeen vapaaehtoisten kriisitukihenkilöiden koulutuksissa. Oppaalla on merkitystä alueellisessa kolmannen sektorin kriisituen kehittämistyössä. Tavoitteena on oppaan avulla saada keskeiset kriisikäsitteet konkreettisemmin ymmärrettäviksi ja yhdenmukaisemmiksi ja auttaa osaltaan vapaaehtoisia kriisitukihenkilöitä kriisitilanteiden kommunikoinnissa.

## 2 OPINNÄYTETYÖN AIHEEN VALINTA JA TAVOITTEET

Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tärkeää, että opinnäytetyöllä on toimeksiantaja. Näin tekijät pääsevät ratkaisemaan työelämälähtöistä ja käytännönläheistä ongelmaa. Toiminnallinen opinnäytetyöprosessi suuntaa ammatillista kasvua ja urasuunnittelua. Toimeksiannettu opinnäytetyö lisää tekijöiden vastuuntuntoa ja projektinhallintaa sekä opettaa heitä toimimaan tiimissä, jolla on tietyt toimintaehdot, tavoitteet ja aikataulu. (Vilka & Airaksinen 2003, 16–17.)

## 2.1 Aiheen valinta

Olimme molemmat kiinnostuneita toiminnallisen opinnäytetyön tekemisestä. Aluksi kartoitimme Kouvolan seudulta toiminnallisen opinnäytetyön toimeksiantajat. Kouvolan mielenterveysseura ry:n Vuoroveto-kehittämishankkeen yksi opinnäytetyön aiheista oli kriisikäsitteistöopas tukijoille. Aihe oli mielestämme merkittävä, koska kriisityössä toimii vapaaehtoisia kriisitukihenkilöitä ja heillä tulisi olla yhtenäinen ymmärrys kriisikäsitteiden merkityksistä.

Opinnäytetyötä tehdessämme olimme kiinnostuneita kriisityöstä ja ajattelimme, että voisimme tehdä kriisityötä tulevaisuudessa. Pohdimme, että tulemme sosionomin työssä kohtaamaan kriiseissä olevia ihmisiä ja kriisikäsitteistöoppaan avulla auttaminen olisi selkeämpää ja apu tulisi riittävän ajoissa. Ajattelimme, että varhaisessa vaiheessa saatu apu ennaltaehkäisee ongelmien kasaantumista ja moniongelmaisuuksien syntyä ja näin ollen, vaikutusta voi olla myös yhteiskunnallisella tasolla.

Kouvolan mielenterveysseura ry:n Vuoroveto-kehittämishankkeen tavoitteena oli muiden muassa luoda malli usean kolmannen sektorin toimijan yhteistyössä toteuttamalle vapaaehtoiselle kriisituella. Kriisikäsitteistöoppaan tarpeellisuutta tuki aiemmin Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa (Honkaselkä & Mattila 2009) tehty opinnäytetyö, jonka pohdintaosuudessa esitettiin, että keskustelua kriisityön käsitteistä ja niiden merkityssisällöstä tulee jatkaa.

## 2.2 Prosessin tavoitteet

Ammatillisen kasvun näkökulmasta on tärkeää asettaa tavoitteita ja reflektoida kehittymistä. Uuden asian tuottaminen ja kehittäminen on osa yhteiskunnallista vaikuttamista ja vahvistaa sosionomin ammatti-identiteettiä. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on työelämälähtöisyys ja käytännönläheisyys sekä pitkäjänteinen ja järjestelmällinen raportointi ja opinnäytetyöprosessin läpivieminen (Vilka & Airaksinen 2003, 9–10). Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää opas, joka vastaa Kouvolan mielenterveysseura ry:n Vuoroveto-kehittämishankkeen tarpeita sekä

luoda ja kehittää Vuoroveto-kehittämishankkeelle uusi työväline vapaaehtoisten kriisitukihenkilöiden koulutukseen ja kriisityöhön.

Oppaan tavoitteena oli selkeyttää ja yhdenmukaistaa kriisikäsitteistöä, jotta Kouvolan mielenterveysseura ry:n Vuoroveto-kehittämishanke voi hyödyntää sitä vapaaehtoisille järjestettävissä koulutuksissa. Vapaaehtoiset ovat Kouvolan mielenterveysseura ry:n kouluttamia kriisitukihenkilöitä eri ammattitaustoista. Tämän opinnäytetyön ja oppaan tarkoituksena oli käsitteistön yhdenmukaistamisen kautta auttaa vapaaehtoisia kriisitilanteiden kommunikoinnissa. Käsitteistön ymmärtäminen tuo varmuutta kriisitilanteessa toimimiseen, jotta kriisissä oleva ihminen saisi oikean ja tarkoituksenmukaisen avun mahdollisimman nopeasti. Oppaaseen tulevat käsitteet avattiin niin selkeästi, jotta lukija voi ymmärtää kriisiin kuuluvia reaktioita niin uhrin kuin auttajan näkökulmasta sekä auttamisen menetelmiä. Selkeiden merkityssisältöjen avulla auttajan on helpompi tunnistaa avun tarve ja ohjata autettava mahdollisimman pian oikean avun piiriin. Opas on tarkoitettu tukemaan kriisiauttamisen laadun varmistamista. Tavoitteenamme on tuottaa opas, jonka avulla kriisitukija ymmärtää kriisissä olevaa ihmistä ja miten tätä voisi auttaa.

### 3 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

Psykososiaalisen tuen kokonaisuudessa kriisityö on osa psyykkistä huoltoa, henkistä ensiapua ja varhaista interventiota onnettomuuksien ja muiden äkillisten järkyttävien tapahtumien uhreille. Terveystieteiden ja sosiaalitoimen ammattihenkilöt yhdessä muiden asiantuntijoiden kanssa muodostavat koko maan kattavan paikallisten kriisiryhmien verkoston. Suomessa on akuutin kriisityön toimintamalli onnettomuuksien ja muiden äkillisten järkyttävien tapahtumien varalle. Kriisiryhmien työ kohdistuu erityisesti arkielämän traumaattisiin tapahtumiin, mutta työ kattaa myös suuronnettomuustilanteet. Kriisityö kohdistuu koko väestöön: lapsiin, nuoriin ja aikuisiin ja siitä vastaavat koulutetut sosiaali- ja terveystoimen ammattilaiset yhteistyössä muiden asiantuntijoiden kanssa. (Hynninen 2009, 15–16.)



Kriisiryhmän työ on ammattihenkilöiden virkavastuulla tekemää virkatyötä (Sariola 2007, 133). Kriisiryhmällä on tehtäviä sekä ennen onnettomuutta, sen aikana että sen jälkeen (Hammarlund 2004, 233). Kriisiryhmässä voi olla tehtävään soveltuvia lääkäreitä, sairaanhoitajia, terveydenhoitajia, psykologeja, sosiaalityöntekijöitä, sielunhoitajia ja muita työntekijöitä esimerkiksi vapaaehtoisjärjestöistä. Kriisiryhmän tehtävänä on ylläpitää valmiutta arkielämän traumaattisten tilanteiden ja suuronnettomuuksien varalta ja siihen on saatava yhteys välittömästi. (Ponteva 2006, 134.)

Psykososiaalista tukea ja palveluita järjestävät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten lisäksi kirkollinen sektori ja useat kolmannen sektorin järjestöt kuten Suomen Punainen Risti ja Suomen Mielenterveysseura. Kolmannen sektorin auttajilla on erilaisia ammatillisia taustoja ja koulutuksia. Vapaaehtoisten henkisen tuen panos on tärkeä suuronnettomuuksissa ensimmäisten päivien aikana, jolloin psykososiaalisen tuen tarve uhreilla ja omaisilla on suurin. Vapaaehtoiset toimivat henkisen tuen maallikkouttajina ammattilaisten koordinoimissa tilannetta. (Esko, Henriksson, Hynninen, Laukkala, Männikkö, Saari, Vepsäläinen & Viheriälä 2009, 23–25.)

### 3.1 Kouvolan mielenterveysseura ry

Kouvolan mielenterveysseura ry on yksi Suomen mielenterveysseuraan kuuluvista paikallisjärjestöistä ja se on perustettu vuonna 1989 Kuusankoskella. Sen tarkoituksena on edistää mielenterveyttä kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan keinoin. Kouvolan Mielenterveysseura ry:n toiminta-ajatuksena on väestön mielenterveyden edistäminen, monimuotoinen henkinen tuki, yhteistyö, valistus ja koulutus sekä kannanotot ja aloitteet. (Toiminta-ajatus 2010.)

Kouvolan Mielenterveysseura ry vastaa Kouvolan seudun Vapaaehtoisen pelastuspalvelun henkisestä huollosta. Kouvolan Mielenterveysseura ry:n henkisen huollon 15 tukihenkilön joukko on erikseen koulutettu tähän tehtävään. Joukko pitää yllä osastaan koulutuksilla ja harjoituksilla, joita toteutetaan esim. Vapaaehtoisen pelastuspalvelun ja Suomen Mielenterveysseuran kautta. (Henkinen Huolto 2010.)

Kouvolan Mielenterveysseura ry on mukana Suomen Mielenterveysseuran valtakunnallisen kriisipuhelimen päivystysringissä. Kriisipuhelimen tarkoituksena on tukea erilaisissa elämänkriiseissä olevia sekä ehkäistä syrjäytymistä puhelinauttamisen keinoin. Kaikki päivystäjät ovat suorittaneet tukihenkilön peruskurssin sekä lisäksi täydennyskoulutuksen puhelinauttamisesta. Päivystäjät toimivat pareina ja heille tarjotaan työnohjausta kerran kuukaudessa. (Valtakunnallinen kriisipuhelin 2010.)

### 3.2 Vuoroveto-kehittämishanke

Kouvolan Mielenterveysseura ry:n omassa tukitoiminnassa ja aiemmassa Lähituki-projektissa vuosina 2007–2010 on tullut esiin tarve kunnan toimintaa täydentävään, järjestöjen toteuttamaan henkisen tuen hankkeeseen Kouvolassa. Hankeneuvottelut on aloitettu keväällä 2009 useiden toimijoiden kanssa. Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa julkaistu opinnäytetyö kriisiavun saatavuudesta Kouvolassa sekä Mieli 2009 -selvitys tuovat esiin samoja tarpeita valtakunnallisesti. (Kouvolan Mielenterveysseuran (KMSry) Vuoroveto-projekti v. 2010 – 2013.)

Vuoroveto-kehittämishankkeen päämääränä on tehostaa ja monipuolistaa väestön järjestölähtöistä, julkisen sektorin toimintaa täydentävää kriisitukea, mielenterveysongelmien ennaltaehkäisyä ja näihin liittyvää järjestöjen yhteistoimintaa. Pää tavoitteina Vuoroveto-kehittämishankkeella on luoda malli usean kolmannen sektorin toimijan yhteistyössä toteuttamalle vapaaehtoiselle kriisituella ja luoda malli mielenterveysongelmia ennaltaehkäisevälle toiminnalle. Tätä toimintaa toteuttavat yhteistyössä useat kolmannen sektorin toimijat, ja se soveltuu paikallisiin oloihin ottaen huomioon alueellisen tasapuolisuuden laajassa Kouvolassa. (Kouvolan Mielenterveysseuran (KMSry) Vuoroveto-projekti v. 2010 – 2013.)

#### 4 PSYKOSOSIAALINEN TUKE JA PALVELUT

Eurooppalaisen asiakirjan, Psykososiaalinen tuki joukko hätätilanteessa, mukaan psykososiaalista tukea ja palveluita järjestetään lähes kaikissa Euroopan unionin valtioissa. Psykososiaalista tukea ja palveluita järjestävät eri ammattiryhmät, vapaaehtois-työntekijät, virastot ja organisaatiot. Psykososiaalisessa tuessa ja palveluissa on kuitenkin vaihtelua riippuen vallalla olevista teorioista, taloudellisista resursseista, kulttuurista ja tilannekohtaisista ominaisuuksista. On ilmennyt, että psykososiaalinen tuki ja palvelut on valmisteltava etukäteen sekä koordinoita ja jäsenellä tehokkaasti.

Asiakirjan tarkoituksena on opastaa poliittisia päättäjiä psykososiaalisen tuen ja palveluiden järjestämisessä, mutta se ei saa sulkea pois tieteellistä tutkimusta, keskustelua aiheesta tai olla syy jättää pois yhteistyökumppaneita psykososiaalisen tuen ja palveluiden valmisteluprosessista. (Boulanger, Hassling, Lueger-Schuster, Lyng, Major, Rowlands & Seynaeve 2001, 1.)

Psykososiaalisen kriisityön käytännön työtä, kouluttamista ja kehittämistä on tehty Suomessa jo vuosia. Myös tutkimusta psykososiaalisesta kriisityöstä tehdään koko ajan enemmän. Suomessa kokemusta psykososiaalisen tuen tarpeesta on muun muassa kouluampumatapausten johdosta. Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut psykososiaalisesta tuesta ja palveluista useita ohjeita ja 1.5.2011 voimaan tulleen terveydenhuoltolain myötä psykososiaalinen tuki muuttui lakisääteiseksi. Lain mukaan kuntien vastuulla on traumaattisten tilanteiden psykososiaalisen tuen ja palvelujen järjestäminen, ja se on osa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ja välttämätön osa varautumisessa erityistilanteisiin. Psykososiaalinen tuki on moniammatillista toimintaa, jossa tehdään yhteistyötä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon että järjestöjen kanssa. Kriisiapu on toteutettava moniammatillisessa yhteistyössä eri asiantuntijoiden kesken ja se on saatava läheltä niin, että tuen tarpeessa oleva ihminen saa nopeasti osaavien auttajien tukea. (Risikko 2011.)

Psykososiaalinen tuki ja palvelut muodostuvat ihmisen auttamiseksi tarkoitetuista psyykkisen, sosiaalisen ja hengellisen tuen palveluista. Psyykkinen huolto pitää sisällään terveydenhuollon ammattihenkilöiden vastuulla olevan psyykkisen ensiavun ja hoidon sekä muiden auttajien antaman henkisen tuen. Sosiaalityö ja -palvelut ovat viranomaisten stressitapahtumasta selviytymistä edistäviä toimia onnettomuustilanteis-

sa. Sosiaalitoimi pitää valmiuttaan yllä joka päivä kaikkina vuorokauden aikoina. Sosiaalitoimi vastaa muun muassa evakuidun väestön majoituksesta ja materiaalisesta huollosta sekä lastensuojelullisista tehtävistä. (Hynninen 2009, 15.)

Traumaattisen tilanteiden jälkeen sosiaalitoimen tukitoimenpiteet ovat merkityksellisiä henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta. Ehkäisevä toimeentulotuki edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäisee syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. (Esko ym. 2009, 30.)

#### 4.1 Psykososiaalisen tuen ja palveluiden järjestäminen ja suunnittelu

Terveydenhuoltolain 3. luvun 27. § mukaan kunnan on järjestettävä alueensa asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tarpeellinen mielenterveystyö. Mielenterveystyöhön kuuluu mielenterveyttä suojaaviin ja sitä vaarantaviin tekijöihin liittyvä ohjaus ja neuvonta sekä tarpeenmukainen yksilön ja perheen psykososiaalinen tuki. Yksilön ja yhteisön psykososiaalisen tuen yhteensovittaminen äkillisissä järkyttävissä tilanteissa kuuluu myös terveydenhuoltolain mukaiseen mielenterveystyöhön. (Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326.)

Psykososiaalisen tuen ja palvelujen järjestäminen traumaattisten tilanteiden jälkeen on osa kuntien vastuulla olevaa lakiin perustuvaa palvelujärjestelmää. Psykososiaalinen tuki ja siihen liittyvät palvelut porrastetaan paikallis- ja aluetason kesken, kuten palvelut yleensäkin. Myös johtamisen osalta psykososiaalinen tuki ja palvelut integroidaan saumattomasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Psykososiaalinen tuki ja palvelut otetaan joustavasti käyttöön kunkin tilanteen ja tarpeen mukaisesti. Palveluja kunnissa tulee olla tarjolla joka päivä viivytystä eri palvelutasoilla, ja vastuutaho tulee olla selkeästi määritelty psykososiaalisten palvelujen järjestämiseksi ja suunnittelemiseksi. (Esko ym. 2009, 18.)

Terveydenhuoltolaissa psykososiaalisen tuen järjestäminen määritellään myös ensihoitopalvelun tehtäväksi, jossa on huolehdittava potilas, hänen läheisensä ja muut osalli-

set psykososiaalisen tuen palvelujen piiriin. Suunnitelmallisuus on aina välttämätön osa psykososiaalista kriisityötä ja myös ylläalueellisesti keskitetty koordinaatio on tärkeää. Keskitetty koordinaatio ei kuitenkaan saa haitata paikallista toimintaa. (Risikko 2011.)

Psykososiaalisia palveluja on suunniteltava yhteistyössä muun muassa koulu- ja nuorisotoimen, lasten päivähoidon, erikoissairaanhoidon, aluepelastuslaitosten, hätäkeskusten ja poliisin kanssa. Kirkko ja kolmas sektori ovat keskeisiä yhteistyötahoja psykososiaalisen tuen järjestämisessä kunnallisille toimijoille. On tärkeää, että eri toimijoiden vastuusuhteet, toimivalta, tehtäväjako ja toimintaedellytykset sekä toimijoiden viestijärjestelmä ovat selvillä kaikilla osapuolilla, ja että ne on kirjattu valmiussuunnitelmiin. Psykososiaalisen tuen järjestäminen vaatii jatkuvaa suunnittelua ja päivitystä. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmän mukaan psykososiaalisen tuen ja palvelujen edustus tulee olla mukana eri tasojen valmiussuunnittelun johtoryhmissä eri toimijatasoja ja ammattiryhmiä käsittävänä. (Esko ym. 2009, 18–19.)

#### 4.2 Psykososiaalisen tuen ja palveluiden kohderyhmät

Psykososiaalisen tuen ja palveluiden kohdalla kaikki kohderyhmät sekä kaikki vaiheet kriisitilanteen jälkeen on tärkeää huomioida. Avun luonne on erilainen erivaiheissa ja eri kohderyhmät tarvitsevat erilaista tukea, vaikka kriisin läpikäyminen on kaikille sama. Tukea tarvitaan akuutista vaiheesta pitkäaikaiseen jälkihoitoon. Erityistä huomiota akuuttivaiheesta lähtien on tärkeää kiinnittää lapsiin, lapsiperheisiin, vammaisiin, vanhuksiin ja pitkäaikaissairaisiin. (Muma 2009, 81–82.) Kriisitilanteissa tulee pyrkiä huomioimaan toisten kulttuuria ja uskonnollisuutta sekä mahdollisuuksien mukaan tuettava suvaitsevaisuuden ja uskonnonvapauden hengessä ihmisten toimintaedellytyksiä ja elämäntapoja. Pakolaiset ja uudet maahanmuuttajat voivat olla erityisen haavoittuvaisia. (Esko ym. 2009, 35.)

Erityisen haavoittuvia traumaattisissa tilanteissa ovat lapset ja nuoret, jotka reagoivat traumaattiseen tapahtumaan ikätasonsa ja kehitysvaiheensa mukaisesti. Traumaperäisen häiriökehityksen riski on suurempi lapsilla ja nuorilla kuin aikuisilla. Lasten selviytyminen ja avun tarve traumaattisissa tilanteissa on pitkälti riippuvainen vanhempien, perheen ja läheisten aikuisten selviytymisestä, reaktioista ja jaksamisesta. Turvalliset aikuiset ja tuttuihin rutiineihin palaaminen tukevat lasten ja nuorten selviytymistä, useimmat lapset ja nuoret selviävätkin erilaisista traumoista hyvin. Toisaalta lasten ja nuorten traumaattisten kokemusten merkitys psyykkiseen kehitykseen ja kasvuun saattaa näkyä vasta vuosien kuluttua. Lasten ja nuorten toipumisen seurannan tuleekin olla riittävän pitkä sekä läheisten aikuisten tulee olla tietoisia myöhäisten psyykkisten vaikutusten ja oireiden mahdollisuudesta. Lasten ja nuorten erityistarpeet on tärkeä huomioida valmiussuunnitelmissa. Kriisiryhmien jäsenillä tulee olla kokemusta ja koulutusta lasten ja nuorten kehityspsykologisista tarpeista, auttamiskeinoista ja kriisihoidosta, jossa koko perhe on huomioitu asianmukaisesti. (Esko ym. 2009, 31.)

#### 4.3 Psykososiaalisen tuen tavoitteet

Psykososiaalisen tuen tavoitteena on traumaattisen tapahtuman psyykkisten ja sosiaalisten seuraamusten ehkäiseminen ja lieventäminen sekä edistää turvallisuuden tunnetta, rauhoittumista, tunnetta omasta ja oman yhteisön pysyvyydestä, yhteyksien säilyttämistä läheisiin ja realistista toivoa. Akuutti kriisityö voi vähentää inhimillistä kärsimystä, tukea ihmisten työ- ja toimintakykyä sekä vähentää epätarkoituksenmukaista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käyttöä. (Esko ym. 2009, 13.)

Traumaattisen tapahtuman jälkeinen akuutti ja ennaltaehkäisevä kriisityö on aina yhteisöllistä työtä. Kriisityön tavoitteena on saada traumaattisen tapahtuman kokeneen yhteisön reaktiot hallintaan. Asianmukainen käsittely ja tieto rauhoittavat yhteisöä, tuovat välineitä tunteiden hallintaan ja pitävät kiinni arkipäivässä. Näin yhteisö toipuu nopeammin ja traumaattisen tapahtuman aiheuttamat vauriot jäävät pienemmiksi. (Saari 2003, 108–109.)

#### 4.4 Psykososiaalisen tuen menetelmiä

Kriisi-interventio on akuutissa vaiheessa tarjottavaa apua, jolla pyritään aktivoimaan ihmisen omat voimavarat ja käynnistämään toipuminen. Tavoitteena on poistaa sokki, murtaa kielteiset puolustusmekanismit, vähentää oireita ja auttaa ihmistä pääsemään eroon epätodellisesta olost ja antaa hänelle mahdollisuus tiedollisesti ja tunnetasolla käsitellä tapahtuman aiheuttamia reaktioita. (Hammarlund 2004, 89.) Kriisi-interventio on organisoitu ja helposti vaihdettavissa olevan suunnitelmallinen psykologinen, psykososiaalinen tai psykiatrinen väliintulo, johon henkilökunta on saanut koulutusta ja jota on harjoiteltu. Se voi olla psykologista ensiapua, jatkohoidon tarpeen arviointia, tarkkailua ja informaation jakamista. (Leppävuori ym. 2009, 208.)

Psykykinen jälkihoito eli psykologis-psykiatrinen interventio on mielenterveystyöhön kuuluva, terveydenhuollon ammattihenkilöstön vastuulla oleva hoito. Se aloitetaan välittömästi onnettomuuden pelastusvaiheen ensiavun ja -hoidon jälkeen. Psykykinen jälkihoidon toimenpiteisiin kuuluu muun muassa uhrien hoitoonohjaus psykykinen oireiden perusteella, purkukeskustelujen järjestäminen auttajille, jälkipuinnin järjestäminen, perushoidon tasoinen stressioireiden hoito ja erilaiset tiedotukset. (Ponteva 2006, 128.)

Purkukokous, englanniksi defusing, on ryhmäprosessi, joka pyritään toteuttamaan välittömästi traumaattisen tilanteen tai tapahtuman jälkeen. Purkukokous kestää 20 minuutista tuntiin, ja se noudattaa tiettyä kaavaa. Purkukokouksen vetäjä on koulutuksen saanut henkilö. Purkukokouksen kohderyhmänä ovat ammattikunnat ja ryhmät, jotka ovat työskennelleet traumaattisen tilanteen ytimessä. Näihin ammattiauttajiin kuuluvat esimerkiksi pelastushenkilöstö, sairaankuljettajat, ensiapuyksiköiden työntekijät, poliisi ja vapaaehtoiset. Purkukokouksen tavoitteena on traumaperäisten oireiden ja reaktioiden välitön lieventäminen sekä työkyvyn mahdollisimman nopea palauttaminen. Purkukokouksen tarkoituksena on normalisoida henkilöiden kokemukset ja saada ymmärrys koettujen tuntemuksien samankaltaisuudesta, mikä vahvistaa sosiaalista tukiverkostoa. Purkukokouksen avulla myös arvioidaan jälkipuinnin tarvetta. (Saari 2003, 148–149.)

Jälkipuinti, englanniksi debriefing, on aikaisintaan vuorokausi traumaattisen tilanteen tai tapahtuman jälkeen järjestettävä usean tunnin mittainen keskustelutilaisuus. Jälkipuinti noudattaa sovittua kaavaa ja sitä johtavalla henkilöllä on oltava riittävä kriisiterapian ja ryhmädynamiikan hallinnan koulutus ja tarvittavat tiedot jatkohoidon järjestämiseen. Jälkipuinnin ryhmäkoko tulisi olla 10–15 henkilöä, ja mahdollisuuksien mukaan traumaattisessa tilanteessa auttajina toimineet muodostavat oman ryhmänsä ja omaiset oman ryhmänsä. Jälkipuinnissa pyritään käymään tapahtuma perusteellisesti läpi ja samalla pyritään hyväksymään tosiasiat ja se, mitä on tapahtunut. Jälkipuinnin tavoitteena on ehkäistä tai lievittää traumaattisen tilanteen jälkivaikutuksia. (Ponteva 2006, 131–132; Pohjolan-Pirhonen 2007, 141; Saari 2003, 184–185.)

Psykkisen ensiavun tarkoitus on rauhoittaa ja tukea hädässä olevaa, lisätä turvallisuuden tunnetta sekä selkiyttää tilannetta paremman elämänhallinnan saavuttamiseksi (Leppävuori ym. 2009, 210). Henkinen tuki on omatoimista, sosiaalisen verkoston, vapaaehtoisjärjestöjen ja muiden mahdollisten organisaatioiden kriisitapahtuman jälkeistä tukitoimintaa (Ponteva 2006, 132).

Vertaistuella tarkoitetaan samanlaisen elämäntilanteen, ongelman tai menetyksen kohdanneiden henkilöiden kokemusten ja tuntemusten jakamista keskenään. Vertaistuki voi olla ammatillisesti ohjattua tai sitä voidaan antaa puhtaasti vertaispohjalta. (Ruishalme & Saaristo 2007, 106.) Vertaistuki perustuu ajatukselle, että jokainen on oman kokemuksensa ja omien tunteidensa asiantuntija. Ammatillisesti johdetussa vertaistuessa hyödynnetään sitä psykologista osaamista, joka kriisi- ja traumatyössä on kertynyt, että samassa tilanteessa olevien vertaisten tukea. (Leppävuori ym. 2009, 213.)

#### 4.5 Reaktiot, tilanteet ja uhrin psykososiaalisen tuen ja palveluiden kentällä

Kriisin käsite tulee kreikan kielen sanasta *krisis*. Se merkitsee ratkaisevaa käännettä, äkillistä muutosta ja kohtalokasta häiriötä. Kriisissä voi olla kysymys äkillisistä ja odottamattomista ulkoisista koettelemuksista, näitä selvien ulkoisten syiden laukaisemia reaktioita sanotaan traumaattisiksi kriiseiksi. Kriisin puhkeamiseen voivat johtaa



myös sellaiset ulkoiset tapahtumat, joiden voidaan sanoa kuuluvan normaaliin elämään, tällaisia kriisejä sanotaan kehityskriiseiksi tai elämänkriiseiksi. (Cullberg 1991, 12–17.) Kriisitilanteessa voi olla kyse äkillisistä ja odottamattomista ulkoisista koettelemuksista, jotka uhkaavat yksilön fyysistä olemassaoloa, sosiaalista identiteettiä ja turvallisuutta tai hänen perustarpeidensa tyydytysmahdollisuudet joutuvat uhatuiksi. Kriisitilanteessa ihminen on joutunut elämäntilanteeseen, jossa hänen kokemuksensa ja oppimansa reaktiotavat eivät riitä tilanteen ymmärtämiseen ja psyykkiseen hallitsemiseen. (Cullberg 1991, 17.)

Traumaattiset kriisit noudattavat suurimalla osalla ihmisistä tiettyä luonnollista kulua. Kriisin kulussa voidaan erottaa sokkivaihe, reaktiovaihe, käsittelyvaihe ja uudelleen suuntautumisen vaihe. Sokkivaihetta voi edeltää uhkavaihe, jos odottamaton tilanne ei kehity aivan äkillisesti, ja tässä vaiheessa aletaan kokea lisääntyvää ahdistusta. Sokki- ja reaktiovaihe muodostavat varsinaisen akuutin kriisivaiheen. Käsittelyvaihe kestää muutamasta kuukaudesta noin vuoteen ja uudelleen suuntautumisen vaiheessa toipuminen tapahtuu kahden vuoden kuluessa. (Henriksson & Lönnqvist 2007, 279–282.) Traumaattinen kriisi aiheutuu ennalta arvaamattomasta, äkillisestä ja voimakkaasti vaikuttavasta tapahtumasta tai uhasta yksilön fyysiselle olemassaololle, sosiaaliselle identiteetille ja turvallisuudelle tai tarpeiden tyydytysmahdollisuuksille. Tavallinen tasapaino ajattelun ja tunteiden välillä on häiriintynyt, eivätkä yksilön tavanomaiset selviytymiskeinot riitä. Traumaattinen tapahtuma on yksilön kohtaama äkillinen arvaamaton, ulkopuolelta tuleva voimakas tapahtuma, joka aiheuttaa traumaattisen kriisin uhaten yksilön fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista olemassaoloa, identiteettiä ja terveyttä. (Leppävuori ym. 2009, 208–212.)

Stressireaktion laukaisee hyvin voimakas traumaattinen ja yleensä äkillinen tapahtuma. Äkillinen stressireaktio tarkoittaa ohimenevää, mutta erittäin vaikea-asteista häiriötä ja se syntyy reaktiona poikkeuksellisen voimakkaaseen stressiin. (Henriksson & Lönnqvist 2007, 290.) Psykkinen stressi on yksilöllä ilmenevä reaktio. Se voi aiheuttaa immunisoitumista, herkkyyden ja ärsykkeiden vastaanottavuuden vähentymistä. Tämä johtuu traumasta tai herkistymisestä psyykkisen stressin aiheuttaneeseen tapahtumaan liittyville kuville, äänille ja ajatuksille. (Hammarlund 2004, 89.) Psykkinen

stressi on elimistöön kohdistuvien rasitusten ja paineiden henkinen vaikutus kokonaisuudessaan tai näiden aiheuttama tuntemus (Leppävuori ym. 2009, 211).

Traumaattisen tilanteen tapahduttua ensimmäinen reaktio on psyykinen sokki. Psyykkisessä sokissa mieli suojaa ihmistä sellaiselta tiedolta ja kokemukselta, jota se ei pysty ottamaan vastaan eikä kestä, jolloin mieli ottaa niin sanotusti aikalisän. Psyykkisessä sokissa aistit avautuvat vastaanottamaan vaikutteita ja rekisteröityvät suoraan aivoihin ilman valikoitumista ja muokkaantumista. Tämän takia aistivaikutelmista ja mielikuvista tulee erittäin voimakkaita, yksityiskohtaisia ja selkeitä. Aivot tuottavat myöhemmin sokkitilassa syntyneitä voimakkaita päälletunkevia aistihavaintoja, flashbackejä, joita usein esiintyy traumaattisen tilanteen jälkeen. Yleisimpiä flashbackejä ovat näköhavainnot, mutta myös kuulo-, haju-, maku- ja kosketushavainnot esiintyy. Tyypillisiä flashback-havaintoja voivat olla näky palavasta ruumiista, hukkuvan lapsen ilmeestä, vastaantulevasta autosta, savun haju tulipaloissa, ruudin haju ampumisvälikohtauksissa, veren maku suussa elvytystilanteessa ja ihon kylmyys. (Saari 2003, 42.) Aistihavainnot ovat voimakkaimmillaan ensimmäisinä päivinä tapahtuman jälkeen ja vähenevät sen jälkeen (Saari 2003, 221). Flashbackit kuten myös takaumat esiintyvät usein levon ja valveen välillä (Palosaari 2007, 64).

Välähdyksenomainen muistuma, flashback, voi olla pala kadotettua aistihavaintoa, joka pyrkii toistumaan liittyäkseen kokonaiskuvaan tapahtuneesta. Se voi olla portti syvempään traumatisoivan elämyksen toistumiseen, takaumaan. Takaumassa uhri elää uudelleen voimakkaasti jotain traumaattisen tilanteen hetkeä. Tilanteen kohtaaminen voi olla uhrille vaativaa, mutta tieto voi olla suureksi avuksi ja antaa mahdollisuuden käsitellä tapahtunutta sekä integroida se osaksi omaa elämäntarinaa. (Palosaari 2007, 63–64.)

Kärsivän ihmisen auttamisesta voi seurata myötätuntouupumus. Sen lähtökohtana on toisen ihmisen kokema traumaattinen tapahtuma, jota auttajana tai läheisenä on ollut jakamassa ja todistamassa. Myötätuntouupumukselle eli sijaistraumatisoitumiselle voivat altistua esimerkiksi onnettomuustilanteissa työskentelevät. (Ruishalme & Saari 2007, 124.) Tällaisia ammatteja tai työtehtäviä ovat esimerkiksi onnettomuustilanteissa työskentelevät kuten sairaankuljetushenkilöstö, palomiehet, poliisit, lääkärit ja hoitohenkilöstö. Traumaattisen tilanteen jälkeen uhreja hoitavat ja auttavat kriisi-

ryhmien työntekijät, sosiaalityöntekijät, mielenterveystyöntekijät sekä vapaaehtoiset auttajat altistuvat myös traumaattisille kokemuksille. (Saari 2003, 275.) Myötätuntu-uupumus voi vaikuttaa työntekijään muuttamalla kielteisesti käsitystä omasta itsestä, maailmasta ja omasta maailmakatsomuksesta sekä heikentää tunteiden kestokykyä ja vaikeuttaa omien ihmissuhteiden ylläpitämistä. (Ruishalme & Saaristo 2007, 124.)

Onnettomuuksien tutkinnasta annetun lain 1. luvun 3. §:n mukaan suuronnettomuudella tarkoitetaan onnettomuutta, jota kuolleiden tai loukkaantuneiden taikka ympäristöön tai omaisuuteen kohdistuneiden vahinkojen määrän tai onnettomuuden laadun perusteella, on pidettävä erityisen vakavana (Laki onnettomuuksien tutkinnasta 3.5.1985/373). Suuronnettomuuksille on tyypillistä, etteivät ne ole hallittavissa päivittäisen perusvalmiuden organisaatiolla ja voimavaroilla. Niissä tarvitaan eri pelastusviranomaisten laajaa yhteistyötä sekä pelastustoiminnan johtamisjärjestelmien ja resursien tehostettua käyttöä. (Ekman & Söder 2006, 14.) Suuronnettomuudella tarkoitetaan onnettomuutta, jossa kuolleiden tai vammautuneiden määrä on kymmenestä saataan tai enemmän ja jossa omaisuusvahingot ovat huomattavat ja joka vaatii vastaavanlaajuisen viranomaisten toimenpiteiden tarpeen (Leppävuori 2009, 211).

Erityistilanteet ovat normaaliaikaisia häiriötilanteita, joissa on olemassa suuronnettomuuden vaara. Erityistilanteita voivat olla tahallisesti aiheutetut vaaratilanteet kuten joukkosurmauhkailut. Erityistilanteista voi aiheutua yksilölle sekä yhteisölle vakavia psyykkisiä järkytyksiä. (Esko ym. 2009, 11.)

Onnettomuuksien ja katastrofien jälkeen puhutaan erilaisista uhreista. Määriteltäessä traumaattisten tilanteiden uhreja voidaan puhua suoranaiseksi kohteeksi joutuneesta henkilöstä, primaariuhrista ja tilanteen stressivaikutuksille altistuneesta henkilöstä, sekundaariuhrista. (Pohjolan-Pirhonen 2007, 188; Saari 2003, 39.)

#### 4.6 Kriisiviestintä osana psykososiaalista tukea ja palveluita

Osa psykososiaalista tukea ovat myös kriisitiedotus ja informaatiopalvelut yleisölle. On hyvä järjestää tiedotusta, ja on tärkeää saada viestinnän ammattilainen paikalle jo

akuutissa vaiheessa. Kukin toimiala, kuten poliisi, pelastusviranomainen, terveysviranomainen ja onnettomuustutkijat tiedottavat omasta toiminnastaan, ja pelastusjohdon kanssa sovitaan, kuka ja milloin voi tiedottaa onnettomuuteen liittyvistä asioista. (Muma 2009, 82.) Tiedotustilaisuus on hyvä pitää kaikkien viranomaistahojen kanssa. Näin kukin paikalla olija saa ottaa kantaa oman toimialansa kysymyksiin. Tiedotustilaisuuden peruslähtökohtana on ilmoittaa kaikki, mitä tiedetään pelastustöistä sekä seuraavan tiedotustilaisuuden paikka ja aika. (Castrén, Halonen, Kaukonen, Seppä, Teittinen & Vainio 2006, 113–122.) Oikean faktatiedon antaminen auttaa ihmisiä rauhoittumaan ja kertoo, mitä on tapahtunut (Muma 2009, 82).

Vastuullisessa viestinnässä annetaan asiallista tietoa siitä, miten ihmiset yleensä reagoivat järkytystilanteissa, tarjotaan tietoa avunsaantimahdollisuuksista ja muokataan sisältöä kohderyhmän mukaan sekä tuodaan esiin menetysten sureminen, myös mahdollinen rikoksen tekijän elämän menetys, mutta ilman asiaankuulumattomien yksityiskohtien kuvausta. Vastuullisessa viestinnässä otetaan huomioon esimerkiksi lasten televisionkatseluajat. Myöhemmässä vaiheessa tapahtuva uutisointi ihmisten toipumisesta antaa toivoa ja parantaa turvallisuudentunnetta. (Esko ym. 2009, 28.)

## 5 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS

Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Se voi olla alasta riippuen esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus tai jonkin tapahtuman toteuttaminen. Toteutustapana voi olla kohderyhmän mukaan esimerkiksi kirja, opas tai jokin tapahtuma. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Tutustuimme aluksi toiminnallisen opinnäytetyön tietolähteisiin. Ohjaavan opettajan kanssa käydyn keskustelun kautta toiminnallisen opinnäytetyön prosessi selkiytyi meille. Aloitimme yhteistyön Kouvolan mielenterveysseura ry:n Vuorovetokehittämishankkeen pitämällä palaverin projektipäällikkö Annikki Arvilan, projektivastaava Anita Sipilän ja projektityöntekijä Anne Heltolan sekä ohjaavan opettajan

Pirjo Ojalan kanssa. Tehtävämme oli tuottaa kriisikäsitteistöopas, jota käytettäisiin vapaaehtoistoimijoille järjestettävissä koulutuksissa sekä tukena kriisitilanteiden kommunikoinnissa ja valita keskeiset kriisikäsitteet painettavaan oppaaseen. Tilaajan kanssa sovimme, että valitsemme ja rajaamme oppaaseen käytettävät käsitteet yhteistyössä Leena Sahamiehen kanssa. Leena Sahamies on diakonissa, psykiatrinen sairaanhoitaja, Kouvolan kriisiryhmän jäsen ja työskentelee Kouvolan seurakunnan palveluksessa, joten hän oli ammattitaitoinen henkilö valitsemaan käsitteitä. Palaverissa päätettiin myös, että oppaan ulkoasusta vastaa Kymenlaakson ammattikorkeakoulun viestinnän opiskelija Riikka Brofelt ja Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Sovimme alustavaksi aikatauluksi, että oppaan ensimmäinen versio ja sen esittelytilaisuus ovat valmiita keväällä 2011 ja opas painettavassa muodossa valmiina syksyllä 2011. Pohdimme opinnäytetyön päiväkirjassa seuraavaa:

*Kriisikäsitteiden viidakossa on vaikea vaelttaa! Lähdekirjallisuudessa käsitteitä löytyy runsaasti ja niiden merkityksissä on valtavasti päällekkäisyyttä. Kriisikäsitteisiin perehtyminen vaatii aikaa.*

Opinnäytetyömme työnimeksi muotoutui *Käypä kriisikäsitteistö*. Myöhemmin tilaaja tarkensi lopullisen oppaan nimen. Toiminnallinen opinnäytetyömme pitää teoriapohjan lisäksi sisällään kriisikäsitteistöoppaan ja sen esittelytilaisuuden.

Aloimme etsiä kriisikäsitteitä, jotka muodostavat osaltaan toiminnallisen opinnäytetyön teoriapohjan. Tutustuimme kirjallisuuteen ja tutkimuksiin. Haimme tietoa myös tietokannoista kuten Linda, Medic ja Nelli-portaali. Päätimme käyttää oppaaseen valittavien käsitteiden pääasiallisena lähteenä sosiaali- ja terveysministeriön Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut -työryhmän muistiota (Esko ym. 2009, 11.), joka pohjautuu lainsäädäntöön. Selvityksissä olleita käsitteitä avasimme kriiseihin liittyvän kirjallisuuden avulla. Olimme kirjoittaneet opinnäytetyön päiväkirjaan seuraavaa:

*Huomasimme kriisilainsäädännön olevan liian laaja, eikä sieltä löytynyt yksittäisiä käsitteitä. Miksi käytämme sitä teoriapohjana? Sen sijaan sosiaali- ja terveysministeriön Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen*

*tuki ja palvelut -selvityksissä on lueteltu tärkeimpiä käsitteitä ja avaa niiden merkityksiä.*

Kokosimme käsitteet Leena Sahamiestä varten, jonka kanssa yhteistyössä valitsimme oppaaseen käytettäväksi yksitoista käsitettä, jotka olivat kriisi, traumaattinen kriisi, stressireaktio, uhri, kriisityö, jälkipuinti, purkukokous, henkinen tuki, vertaistuki, flashbacks ja takaumat sekä myötätuntouupumus. Seuraavaksi tiivistimme käsitteet oppaan ensimmäiseen versioon, jota käytimme vapaaehtoisille kriisitukihenkilöille järjestettävässä esittelyssä. Kriisikäsitteistön esittelyssä käytimme suunnitteluprosessia, joka eteni loogisen rakenteen mukaisesti ja oli ohjaava ja johdonmukainen. Tämän jälkeen käsitteet esiteltiin vapaaehtoisille kriisitukihenkilöille.

Tilaaajan toiveesta kriisikäsitteistön esittelyssä käytettiin ensimmäistä versiota oppaasta. Esittelytilaisuus pidettiin toukokuun lopulla Kouvolassa Pohjola-talon kokoustiloissa. Suunnittelimme sisällön ja aikataulun esitystilaisuudelle. Aikaa koulutuskokouksissa oli esittelylle varattu vähän, joten esittelytilaisuuden suunnitelmasta (liite 1) tuli tiivis. Esittelytilaisuudessa vapaaehtoiset kriisitukihenkilöt kommentoivat, tarkensivat ja täydensivät käsitteitä, jotka tulivat lopulliseen oppaaseen.

Kuulijoiden ikä ja tausta sekä kiinnostuksen kohteet vaikuttavat esimerkiksi siihen, mitä he jo osaavat ja millä tavoin opetusta on parhaan mahdollisen lopputuloksen saavuttamiseksi parasta toteuttaa. Kohderyhmä määrittää sen millaisia toimintatapoja esityksessä käytetään. (Vuorinen 1995, 78–81.) Kuulijoiden motivaatiota ja oppimisen kiinnostavuutta lisää opettavan asian merkityksellisyys heille itselleen (Kupias 2001, 47). Osallistujia esittelytilaisuudessa oli kaksitoista ja he olivat Vuoroveto - kehittämissankkeen kouluttamia vapaaehtoisia kriisitukihenkilöitä. Iältään osallistujat olivat aikuisia henkilöitä eri ammattitaustoista. Moni heistä on tehnyt pitkään vapaaehtoisena kriisityötä. Osallistujat olivat motivoituneita kehittämään osaamistaan kriisityön parissa ja ylläpitämään taitojaan vapaaehtoistoiminnan kentällä.

Tavoitteiden asettaminen on tärkeää. Hyvät tavoitteet ovat muun muassa selkeitä, realistisia, mielekkäitä sekä suuntaavat ja ohjaavat toimintaa ja arviointia. Hyvä tavoite on käytännönläheinen ja kuulijoille mielekäs ja tarpeellinen. (Kupias 2001, 47; Vuorinen 1995, 78–81.) Esittelytilaisuuden tavoitteena oli esitellä kriisikäsitteet mahdoli-

simman tiiviisti ja ymmärrettävästi osallistujille. Tavoitteena oli saada kriisikäsitteet työvälineeksi vapaaehtoisille, jotta heidän olisi helpompi kommunikoida kriisityössä. Esittelyn tavoitteena oli myös saada palautetta opinnäytetyötämme ja oppaan sisältöä varten.

Sisältöjen valinta ja jäsenitys on osa suunnittelua; mitä esityksellä halutaan kuulijoille tiedottaa. Kokonaisuuden hahmottaminen on hyvänä pohjana loogiselle esitykselle ja kuulijan on helpompi seurata etenemistä yleisestä yksityiskohtiin. (Kupias 2001, 47; Vuorinen 1995, 78–81.) Kerroimme aluksi taustatietoja opinnäytetyöstämme ja millaisiin tarpeisiin kriisikäsiteopas on valmistumassa. Seuraavaksi esittelimme kriisikäsitteet yksitellen. Rajasimme käsitteitä esitystä varten selkeyden ja tiiviyyden vuoksi. Yritimme saada käsitteet mahdollisimman yksinkertaisiksi ja lyhyiksi, jotta kuulijat pystyivät sisäistämään käsitteiden merkitykset paremmin.

Esityksen pitäjä voi havainnollistaa opetustaan piirroksilla, kuvilla tai ääninäytteillä. Esittävä opetus soveltuu asioiden kuvaamiseen, tietojen jakamiseen sekä erilaisten näkemysten ja kannanottojen esittämiseen. Oleellista on avoin kontakti kuulijoihin, mikä syntyy persoonallisesta sanottavasta, aidosta vuorovaikutuksesta ja katsekontaktin avulla syntyvästä yhteydestä. On tärkeää, että esityksen pitäjä jäsentelee selkeästi sanoman keskeisen sisällön, joka on mieluiten visuaalisesti näytettävissä tai monisteena jaettavissa. Jos esitystä ei tueta havaintovälineillä tai keskustelun avulla, eivät aikuisetkaan jaksa kuunnella keskittyneesti puolen tunnin esitelmää. Oppimisen tuloksen kannalta on tärkeää, että kuulijoilta kerätään palautetta, joka tuo esiin kriittistä arviointia ja tuo lisäinformaatiota. Kuulija on aktiivinen toimija ja heitä tuetaan ja rohkaistaan vuorovaikutukseen ja palautteen antamiseen. (Kupias 2001, 47–49; Vuorinen 1995, 78–81.)

Valitsimme esitystavaksi selkeän Microsoft Office PowerPoint 2007 -diaesitysohjelman (liite 2). Esittelyn tueksi jaoimme kriisikäsiteoppaan ensimmäisen version. Esityksen aikana kävimme kaikki käsitteet läpi, keskustellen yleisön kanssa, jolloin esitykseen syntyi hyvä vuorovaikutus. Keräsimme esittelytilaisuuden lopuksi kirjallista palautetta kriisitukihenkilöiltä. Palautteen saaminen oli erittäin tärkeää, koska sen avulla oppaasta saadaan tilaajan tarpeen mukainen. Saimme myös itse palautetta esittelystä, joka tukee meitä opinnäytetyömme raportin laatimisessa sekä ammatilli-

sessä kasvussa. Esittelytilaisuuden jälkeen olimme kirjoittaneet opinnäytetyön päiväkirjaan seuraavan merkinnän:

*Esittelyn jälkeen tunsimme onnistuneemme ja koimme, että tekemämme työ ei ole mennyt hukkaan, vaan sillä on merkitystä Vuoroveto-projektin tavoitteiden täyttymisessä. Tulevina sosiaalialan ammattilaisina ymmärrämme kehittävän työotteen merkityksen. Opinnäytetyön produktin myötä olemme tuottaneet käytäntöpainotteista uutta tietoa.*

Keräsimme palautetta palautelomakkeella (liite 3) esittelystä sekä käsitteistön sisällöstä ja käsitteiden merkityksestä vapaaehtoisille, ja heidän palautteensa pohjalta muokkasimme käsitteitä. Seuraavaksi tilaajan kanssa pohdittiin saamamme palautteen perusteella, miten käsitteet saataisiin avattua konkreettisemmalle tasolle. Tilaajan taholta kanssamme oli kolme henkilöä työstämässä käsitteitä. Kävimme käsitteitä yksi kerrallaan läpi huomioiden vapaaehtoisten kriisitukihenkilöiden palautteen. Tilaajan toiveesta käsitteisiin lisättiin vielä käytännön esimerkkejä kuten aistihavaintojen täsmennykset. Saatuamme muutokset valmiiksi oppaan sisältöön varmistui tilaajan päätöksellä oppaan nimeksi *Kriisituen keskeiset käsitteet – opas tukijoille*, joka piti sisällään kolmetoista kriisikäsitettä; kriisi, traumaattinen kriisi, takama, flashback, uhri, kriisitö, kriisitukihenkilö, kriisipuhelinpäivystäjä, myötätuntouupumus, jälkipuinti, purkukokous, henkinen tuki ja vertaistuki.

Kun käsitteet olivat valmiit, viestinnän opiskelija aloitti oppaan ulkoasun työstämisen käsitteiden pohjalta. Vuoroveto-kehittämishanke kilpailutti oppaan painotyön eri yrityksillä, painopaikaksi valikoitui lopulta Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Opasta painettiin kuusikymmentä painosta, jotka pääasiassa menevät vapaaehtoisten kriisitukihenkilöiden koulutusmateriaaliksi. Oppaasta tehtiin myös pdf-versio, joka on saatavilla Kouvolan mielenterveysseura ry:n ja heidän yhteistyökumppaneiden internetsivuilla.



## 6 KRIISITYÖN KESKEISET KÄSITTEET – OPAS TUKIJOILLE

Oppaan nimi on *Kriisityön keskeiset käsitteet – opas tukijoille* (liite 4) ja se pitää sisällään kolmetoista kriisikäsitettä. Vuoroveto-kehittämishankkeen työntekijät ovat tehneet oppaaseen esipuheen lukijoille sekä kriisitukihenkilö-käsitteen sisällön. Oppaan ulkoasusta on vastannut Kymenlaakson ammattikorkeakoulun viestinnän opiskelija Riikka Brofelt. Seuraavassa oppaan sisältö:

### LUKIJALLE

Kaiken tehokkaan toiminnan ja kehittämisen lähtökohta on aina yhteinen kieli, näin myös kriisiauttamisessa, jossa yhteistyötä vaikeissa tilanteissa tekevät sekä alan ammattilaiset, koulutetut vapaaehtoiset että tavalliset ihmiset.

Vapaaehtoisen kriisiavun tehostamiseksi on Kouvolassa aloittanut RAY rahoitteinen Vuoroveto-kehittämishanke (2010–2013), jossa tavoitteena on luoda alueelle malli usean kolmannen sektorin toimijan yhteistyössä toteuttamalle vapaaehtoiselle kriisiavulle. Vapaaehtoisessa kriisitukiorganisaatiossa tulee työskentelemään useita koulutettuja, vapaaehtoisia kriisitukihenkilöitä ja on erittäin tärkeää, että toimijoilla on yhteinen käsitys kriisitermien merkitysisällöistä.

Kriisityön keskeiset käsitteet -opas tukijoille on Vuoroveto-projektin toteuttamana suunniteltu tukemaan kriisiauttamisen laadun varmistamista. Tähän oppaaseen valitut kriisitermit perustuvat sosiaali- ja terveysministeriön asiantuntijatyöryhmän laatimaan selvitykseen 2009:41. ([www.stm.fi](http://www.stm.fi)).

Oppaan tekemistä tuki myös Kymenlaakson ammattikorkeakoulun opiskelijoiden vuonna 2009 tekemä opinnäytetyö ”Välittömän henkisen ensiavun saatavuus Kouvolan seudulla -toimintamallin kehittäminen”, jossa todettiin, että haastateltujen ammattilaisten kriisitermien käyttö oli ristiriitaista ja epäyhtenäistä. Opinnäytetyön pohdinnassa esitettiin, että ”keskustelua kriisityön käsitteistä ja niiden merkitysisällöistä tulee jatkaa ja järjestää tarvittaessa koulutusta tietoisuuden lisäämiseksi ja asenteiden

muuttamiseksi niin työntekijöille, johdolle kuin päätöksentekijöillekin. Myös Mieli 2009 -työryhmä esittää samaa (Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009, 18).”

Tämä opas on tarkoitettu ”kulumaan käytössä” yhtä lailla vapaaehtoisille Vuoroveto-kriisitukihenkilöille, kriisityön ammattilaisillekin kuin tavallisille ihmisillekin.

*Vain yhteinen kieli mahdollistaa tehokkaan toiminnan ja kehittämisen.*

*Kouvolassa kesällä 2011 Vuoroveto-kehittämishanke (1.4.2010 – 31.3.2013)*

## KRIISI

Kriisi merkitsee ratkaisevaa käännettä, äkillistä muutosta ja kohtalokasta häiriötä. Kriisin puhkeamiseen johtavat ulkoiset tapahtumat, jotka kuuluvat normaaliin elämään, kuten kehitys- tai elämäkriisiin. Kriisillä on neljä vaihetta; sokki-, reagointi-, työstämis- ja käsittely- sekä uudelleenorientoitumisvaiheet. Kriisissä ihminen ei yleensä selviä omin avuin. (Cullberg 1991, 12–17.)

- Sokkivaihe kestää yleensä tunnista muutamaan vuorokauteen. Sokkivaiheen reaktiot ovat itku, huutaminen, paniikki, epäusko, kieltäminen ja lamaantuminen. (Heiskanen, Salonen & Sassi 2010, 38.)
- Reagointivaihe kestää kahdesta neljään päivään. Sokkivaiheen reaktiot ovat tunnereaktiot kuten itku, pelko, ahdistus, itsesyytökset, viha, tarve etsiä syyllisiä, ilo selviytymisestä ja fyysiset reaktiot kuten vapina, unettomuus, pahoinvointi, ruokahaluttomuus, huimaus, väsymys, sydänoireet ja jännittämisestä johtuvat lihassäryt. (Heiskanen ym. 2010, 38.)
- Työstämis- ja käsittelyvaiheessa kriisitapahtuman käsittelyprosessi hidastuu. Työstämis- ja käsittelyvaiheen tyypillisiä reaktioita ovat muisti- ja keskittymisvaikeudet, ärtyvyys, sosiaalisista suhteista vetäytyminen, vaikea nähdä tulevaisuutta ja etäisyyden otto tapahtumaan. (Heiskanen ym. 2010, 38.)

- Uudelleenorientoitumisvaiheen reaktiot ovat kriisiin liittyvien ajatuksi- en, tunteiden ja mielikuvien ilmaiseminen, tunnistaminen ja käsitteleminen. Ajatukset ja tunteet prosessoidaan joko yksin, läheisten tai ammattiauttajien kanssa. Sitä mukaa kun ihminen pystyy hyväksymään tapahtuneen, alkaa sopeutuminen uuteen. (Heiskanen ym. 2010, 38.)

## TRAUMAATTINEN KRIISI

Traumaattinen tapahtuma ei useimmiten ole havaittavissa, eli siihen on mahdotonta itse vaikuttaa. Traumaattinen kriisi aiheutuu ennalta-arvaamattomasta, äkillisestä ja voimakkaasta tapahtumasta tai uhasta yksilön fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle olemassaololle. Traumaattisessa kriisissä on hyvin samankaltaiset vaiheet ja reaktiot kuin kriisissä. (Henriksson & Lönnqvist 2007, 249–252; Leppävuori ym. 2009, 208–212.)

## TAKAUMAT

Takaumat ovat kokonaisvaltaisia ja elämyksellisiä palautumisia johonkin kokemuksen tai tapahtuman osaan ikään kuin hetken elämistä uudelleen. Henkilö, joka kokee takauman, ei täysin tunnista sitä muistikuvaksi eikä pysty erottamaan sitä nykyhetkestä. (Palosaari 2007, 63–64.)

## FLASHBACK

Flashbackit eli muistivälähdykset ovat traumaattisen tilanteen jälkeen syntyneitä voimakkaita aistihavaintoja kuten yleisimpänä näköhavainnot, mutta myös kuulo-, haju-, maku- ja kosketushavaintoja esiintyy. Flashbackit voivat olla välähdyksiä paloauton valoista, bensen katkusta, koputuksista, ruudin hajusta, tai ne voivat ilmestyä kosketusmuistona keholle esimerkiksi pahoinpitelytilanteesta. Flashbackit voivat hävitä väkättömästi, mutta ne voivat myös olla portti takaumiin. (Saari 2003, 42, 221; Palosaari 2007, 64.)

## UHRI

Uhri on ihminen, jolle tapahtuu tai on tapahtunut jotakin pahaa. Uhri voi olla traumaattisen tilanteen suoranaiseksi kohteeksi joutunut henkilö (primaariuhri) tai traumaattisen tilanteen stressivaikutuksille altistunut henkilö (sekundaariuhri tai piilouhri). (Pohjolan-Pirhonen 2007, 188; Saari 2000, 39.)

Lapsi ilmaisee järkytyksen ja surun eri tavalla kuin aikuinen ja tarvitsee erityistä tukea koettuaan traumaattisen tapahtuman. Tosiasiat tulee kertoa lapselle rehellisesti, mutta kuitenkin lapsen ikä huomioon ottaen. (Heiskanen ym. 2010, 44.)

## KRIISITYÖ

Kriisityö on onnettomuuksien ja muiden äkillisten järkyttävien tapahtumien aiheuttama psyykkisen stressin ja sen seuraamusten torjumista ja lievittämistä. Kriisityötä tekevät kriisiryhmät ja muut vastaavat tahot kuten vapaaehtoisjärjestöt. Kriisityöllä voidaan ennaltaehkäistä esimerkiksi mielenterveysongelmia, kun ihmistä tuetaan selviämään kriisistä. (Leppävuori ym. 2009, 208–209; Ponteva 2006, 134.)

## KRIISITUKIHENKILÖ

Vuoroveto-kriisitukihenkilö auttaa asiakkaita kriiseissä viranomaisen pyynnöstä. Hän tekee vapaaehtoistyötä tavallisen ihmisen taidoin, tehtävään erikseen saadun koulutuksen avulla ja ilman varsinaista palkkaa. Vuoroveto-kriisitukihenkilö ei koskaan korvaa toiminnallaan julkisen sektorin tarjoamaa ammattiapua. (Arvila 2011.)

## KRIISIPUHELINPÄIVYSTÄJÄ

Suomen mielenterveysseuran valtakunnallisen kriisipuhelimen päivystäjät ovat suorittaneet tukihenkilön peruskurssin sekä lisäksi täydennyskoulutuksen puhelinauttamisesta. Kriisipuhelimen tarkoituksena on tukea erilaisissa elämänkriiseissä olevia sekä ehkäistä syrjäytymistä puhelinauttamisen keinoin. Kouvolan mielenterveysseura ry:n kriisipuhelinpäivystäjät ovat mukana valtakunnallisessa kriisipuhelintoiminnassa. (Tukipalvelut, Valtakunnallinen kriisipuhelin 2010.)

## MYÖTÄTUNTOUPUMUS

Myötätuntouupumus voi kehittyä toisen kärsivän ihmisen auttamisesta ja omasta auttamisenhalusta. Auttaja voi alkaa tuntea samanlaisia tuntemuksia kärsivän ihmisen kanssa. Myötätuntouupumus voi ilmetä käyttäytymisessä esimerkiksi kärsimättömyytenä, tunteiden ailahteluna sekä ärtyneisyytenä. (Ruishalme & Saaristo 2007, 124; Saari 2003, 275.)

## JÄLKIPUINTI

Viranomaisten velvollisuus on järjestää jälkipuinti (debriefing) auttajille, eloonjääneille ja omaisille. Jälkipuinti-ryhmäkokous järjestetään aikaisintaan vuorokausi traumaattisen tilanteen tai tapahtuman jälkeen. Jälkipuinnin tavoitteena on ehkäistä traumaattisen tilanteen jälkivaikutuksia ja siinä käydään tapahtuma perusteellisesti läpi sekä pyritään hyväksymään tosiasiat ja se mitä on tapahtunut. (Ponteva 2006, 131–132.; Pohjolan-Pirhonen 2007, 141 & Saari 2000, 184–185.)

## PURKUKOKOUS

Purkukokous (defusing) pyritään järjestämään heti traumaattisen tilanteen tai tapahtuman jälkeen. Purkukokous on tarkoitettu eri ammattikunnille ja ryhmille, jotka ovat työskennelleet traumaattisessa tilanteessa tai tapahtumassa. Purkukokouksen tavoitteena on traumaperäisten oireiden välitön lieventäminen ja työkyvyn mahdollisimman nopea palauttaminen. (Saari 2003, 148–149.)

## HENKINEN TUKI

Henkinen tuki on sosiaalisen verkoston, vapaaehtoisjärjestöjen ja muiden mahdollisten organisaatioiden kriisitapahtuman jälkeistä tukitoimintaa. Ihminen voi myös oma-toimisesti vahvistaa henkistä jaksamistaan. (Ponteva 2006, 132.)

## VERTAISTUKI

Vertaistuki voi olla ammatillisesti ohjattua tai sitä voidaan antaa puhtaasti vertaispohjalta. Se on samanlaisen elämäntilanteen tai menetyksen kohdanneiden henkilöiden kokemusten ja tuntemusten jakamista keskenään. (Ruishalme & Saaristo 2007, 106.)

## 7 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN ARVIOINTI

Prosessin edetessä opinnäytetyömme on elänyt jatkuvasti, ja olemme työstäneet aiheitamme intensiivisesti kohta vuoden ajan. Joitakin muutoksia matkan varrella olemme tehneet ja olemme kokeneet ne onnistuneiksi ratkaisuuksi. Ehkä suurin muutos oli, että alun perin tarkoituksenamme oli koota teoriapohja kriisilainsäädännön näkökulmasta. Tämä valinta osoittautui tuloksettomaksi, ja mietimme, miksi käytämme sitä teoriapohjana. Aloimme ajatella asiaa toiselta kannalta ja muutimme teoriapohjan käsittelemään psykososiaalista tukea kriisitilanteissa. Opinnäytetyön aineistoksi valittiin ajankohtaista ja luotettavaa tietoa. Päätimme käyttää lähteenämme sosiaali- ja terveysministeriön Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut -työryhmän muistiota, mikä pohjautuu kriisilainsäädäntöön ja alan kirjallisuuden avulla olemme täsmentäneet ja täydentäneet käsitteistöä.

Olemme vahvistaneet ammatillista osaamistamme opinnäytetyöprosessin avulla. Tutkivalla ja reflektioivalla työotteella olemme kehittyneet ammatillisessa kasvussa ja voimme tulevana sosionomeina olla mukana vaikuttamassa ihmisten hyvinvointiin ja olla sosiaalialan toimijoina kehittämässä kriisityötä.

Opinnäytetyöprosessi on auttanut meitä näkemään kriisikäsitteiden merkityksen laajemmin. Lähdekirjallisuuden avulla olemme lisänneet tietouttamme kriisikäsitteistä ja psykososiaalisesta tuesta ja palveluista. Tutustuimme opinnäytetyötä tehdessämme useisiin teoksiin, jotka loivat pohjan omalle tietämyksellemme. Luettuamme sosiaali- ja terveysministeriön työryhmän muistiota havaitsimme, että psykososiaalinen tuki ja palvelut on keskeinen käsite kriisityössä ja merkittävänä osana siinä ovat monimuotoinen sosiaalityö ja sen palvelut. Perehtyessämme kriisikäsitteisiin saimme mieles-

tämme kattavan yleiskatsauksen kriisikäsitteistä, mutta koimme, että kriisikäsitteistä puhutaan eri yhteyksissä eri merkityksin ja käsitteissä on paljon päällekkäisyyksiä.

Opinnäytetyön tuotteina olivat Kouvolan mielenterveysseura ry:n Vuoroveto-kehittämishankkeen toimeksiannosta opas ja sen esittelytilaisuus. Molemmat tuotteet olivat onnistuneita ja valmistuivat aikataulussa. Olimme määritelleet aikataulun tilaajan kanssa ja molemmat tuotteet oli tarkoitus olla valmiina keväällä 2011. Onnistuimme organisoimaan produktien aikataulut niin, että työstimme opasta rauhassa ensimmäiseen versioon saakka ja vasta sen jälkeen sovimme esittelytilaisuuden ajankohdan.

Opinnäytetyön produktina oli tuottaa Vuoroveto-kehittämishankkeelle Kriisityön keskeiset käsitteet -opas tukijoille. Vuoroveto-kehittämishankkeella on nyt käytössään opas, jonka avulla he voivat yhdessä muiden kolmannen sektorin toimijoiden kanssa kehittää ja yhtenäistää vapaaehtoisten kriisitukihenkilöiden toimintamalleja. Oppaan esittelytilaisuus oli suurena apuna oppaan työstämisessä, koska saimme palautetta vapaaehtoisilta kriisityöntekijöiltä. Vaikka esittelytilaisuudesta saamastamme palautteesta kävi ilmi, että kriisikäsitteet eivät olleet kaikille kriisitukihenkilöille merkityksellisiä auttamistyössä, niin luulemme, että tulevat koulutettavat kriisitukihenkilöt saavat oppaasta hyvän työvälineen ja viitekehyksen, jossa toimia.

Tilaajan kanssa yhteistyö sujui mutkattomasti, ja saimme heiltä tukea aina, kun sitä tarvitsimme. Tilaaja järjesti yhteistyöpalaveriin käyttöömmme tilat ja materiaalin, joten meidän ei itse tarvinnut huolehtia opinnäytetyön resursseista. Pohdimme, että olisimme voineet tehdä tiiviimpää yhteistyötä tilaajan kanssa esimerkiksi antamalla useammin raportteja keskeneräisestä työstä. Tilaaja järjesti Kymenlaakson ammattikorkeakoulun viestinnän opiskelijan suunnittelemaan oppaan ulkoasun ja taiton. Olisimme toivoneet yhteistyötä viestinnän opiskelijan kanssa, mutta aikatauluongelmien vuoksi emme kerinneet tavata häntä ja koimme oppaan ulkoasun suunnittelun jäävän meidän osaltamme vähäiseksi.

Opinnäytetyömme rakenne on johdonmukainen, selkeä ja helposti luettavissa ja perehdyimmekin toiminnallisen opinnäytetyön raportointiin tarkoin. Teimme hyvin tiiviisti yhteistyötä työparina, koska kriisikäsitteiden sekavuuden takia olisi työskentely

erikseen ollut mahdotonta. Pidimme opinnäytetyön päiväkirjan pitämistä erittäin tärkeänä välineenä toiminnallisen opinnäytetyön prosessissa. Pohdimme, että olisimme voineet pitää vielä tarkempaa kirjaa keskusteluistamme, niin olisimme saaneet yksityiskohtaisempaa pohdintaa opinnäytetyön raportoinnissa.

## 7.1 Oppaan arviointi

Oppaan käsitteiden pohjana on sosiaali- ja terveysministeriön työryhmän muistio. Käsitteitä kanssamme oli valitsemassa kriisityön ammattilainen, jolla oli myös vahva vapaaehtoistyön tausta. Olisimme kaivanneet käsitteiden valintaan suurempaa moniammattillista työryhmää, mitä alun perin oli suunniteltu. Koimme, että meille jäi liian suuri rooli käsitteiden valinnassa ja emme olleet mielestämme tarpeeksi asiantuntevia siihen. Kriisikäsitteitä on määritelty eri yhteyksissä eri tavoin. Opas tehtiin kolmannen sektorin toimijoille, joten lähestyimme kriisikäsitteistöä vapaaehtoistyön näkökulmasta. Pohdimme, että yksipuolisella näkökulmalla voi olla vaikutusta opinnäytetyön luotettavuuteen; onko oppaalla laajempaa tarvetta ja voiko sitä hyödyntää muut kriisityössä toimivat, kuten ammattilaiset. Mielestämme opas olisi voinut olla käytännönläheisempi ja siinä olisi voinut olla enemmän konkreettisia esimerkkejä.

Onnistuimme luomaan Kymenlaakson ammattikorkeakoulun viestinnän opiskelijan kanssa vapaaehtoisille kriisitukihenkilöille selkeämmän ja yhdenmukaisemman kriisikäsitteistön oppaan muodossa. Ulkoasultaan opas on havainnollinen ja selkeä. Viestinnän opiskelija on kiinnittänyt huomiota oppaan värien käyttöön, tekstityypin valintaan, tekstin kokoon ja aseteluun. Oppaassa olevat käsitteet perustuvat ajankohtaiseen tutkittuun tietoon. Käsitteiden määrä on kohtuullinen ja niiden sisältö on selkeää ja helppolukuista. Kriisitukihenkilöiksi koulutettavat ovat lähtökohdiltaan maallikkoutta. Opas on luotu vastaamaan tärkeimmän kohderyhmän, vapaaehtoisten kriisitukihenkilöiden, tarpeita, kuten käytännönläheisyyttä ja selkeyttä. Oppaaseen on koottu kriisityön keskeisimmät käsitteet ja avattu ne selkeästi. Näin vapaaehtoisten kriisitukihenkilöiden apu kohdentuu oikein kriisityössä.



Opas on hyödyllinen auttajille, mutta myös kriisissä oleva henkilö voi oppaan avulla esimerkiksi ymmärtää paremmin kriisitilanteesta syntyneitä reaktioita. Opas on saatavilla internetistä, joten sen etuina on tiedon saatavuus ja ajasta riippumattomuus; opasta voi siis käyttää missä ja milloin tahansa. Internetissä olevan oppaan päivitys on kätevää, joten tieto säilyy oikeana ja ajankohtaisena. Lukijalla on myös mahdollisuus tulostaa opas.

## 7.2 Esittelykerran palaute ja arviointi

Palautelomakkeella saadusta palautteesta kävi ilmi, että termien käyttö ja tarkoitus esityksessä tuli vapaaehtoisten mielestä hyvin esille. Vapaaehtoistoimijat toivoivat enemmän käytännönläheisyyttä sekä täsmennyksiä käsitteisiin. Oppaan hyödyllisyydestä vapaaehtoisten mielipiteet jakautuivat. Osa oli sitä mieltä, etteivät kokeneet opasta juurikaan merkitykselliseksi vapaaehtoistoiminnassa ja toiset kokivat sen erittäin hyödylliseksi. Jollekin jäi epäselväksi kuinka käsitteet liittyvät vapaaehtoistyöhön. Esitystapa oli kuulijoiden mukaan kiitettävän luonteva ja selkeäsanainen. Palautteen vastaanottaminen oli vapaaehtoisten mielestä asianmukaista ja myös visuaalinen ja suullinen esitys oli heidän mielestään kiitettävää.

Mielestämme kriisikäsitteiden esittely onnistui kiitettävästi. Esittely oli selkeä ja pysyi aikataulussa. Kriisikäsitteet herättivät keskustelua ja esitys oli hyvin vuorovaikutuksellinen ja näin yleisö saatiin osallistutettua mukaan. Esittelyssä olisimme voineet käsitellä kriisikäsitteitä esimerkiksi draaman keinoin, mutta tiiviin aikataulun vuoksi päädyimme esittävään opetukseen. Esittely-ympäristö ei ollut parhain mahdollinen. Koneellinen ilmastointi ja tilan kaikuminen aiheuttivat haastetta oman äänen käytölle, mutta saimme kiitosta selkeästä ja kuuluvasta ulosannista.

## 8 POHDINTAA

Psykososiaalisen tuen tavoitteena on ehkäistä psyykkisiä ja sosiaalisia ongelmia ja edistää turvallisuuden tunnetta, rauhoittumista ja yhteyksien säilymistä läheisiin traumaattisen tilanteen jälkeen. Akuutti ja ennaltaehkäisevä kriisityö on aina yhteisöllistä työtä ja on merkittävä osa psykososiaalista tukea ja palveluita. Psykososiaalinen tuki ja palvelut on moniammatillista toimintaa ja kolmannen sektorin toimijat ovat keskeisiä yhteistyötahoja kunnallisille toimijoille tuen ja palveluiden järjestämisessä. (Esko ym. 2009, 13, 18.)

Kouvolan mielenterveysseura ry:n Vuoroveto-kehittämishankkeen tavoitteena on lisätä kriisituen saatavuutta uuden Kouvolan alueella. Keskeiset kriisikäsitteet – opas tutkijoille on työväline, jonka avulla vapaaehtoisten kriisitukihenkilöiden kommunikointi kriisityössä on selkeämpää ja yhdenmukaisempaa. Tämä omalta osaltaan tukee kriisiavun saatavuutta. Kriisityötä tehdessä on tärkeää, että auttajat huomioivat oman jakamisensa. Myötätuntuupumuksen taustalla on traumaattinen tapahtuma, jota on ollut auttajana kokemassa ja se voi vaikuttaa heikentävästi auttajan käsitykseen itsestä ja lähiympäristöstä. Pidimme tärkeänä, että opas sisälsi myötätuntuupumus-käsitteen, jotta auttaja ymmärtää kriisityöstä mahdollisesti tulevia reaktioita.

Opinnäytetyömme tilaaja, Kouvolan mielenterveysseura ry:n Vuoroveto-kehittämishanke on kolmannen sektorin toimija ja siksi oppaassa olevat käsitteet on avattu vapaaehtoistyön näkökulmasta. Tämä voi vaikuttaa oppaan luotettavuuteen, koska asiaa on lähestytty yksipuolisesti. Toisaalta tilaaja toivoi konkreettista maallikkoauttajille suunnattua opasta, joten olemme vastanneet tilaajan tarpeeseen. Toivomme, että tämän oppaan avulla Kouvolan mielenterveysseura ry pystyy kehittämään vapaaehtoistoimijoille tarkoitettuja koulutuksia, jotta kriisityö Kouvolan alueella olisi tulevaisuudessa laadukkaampaa. Toivottavasti opas herättää myös keskustelua kriisityön kommunikoinnin tärkeydestä eri toimijoiden keskuudessa.

Toiminnallinen opinnäytetyöprosessi on ollut mielenkiintoinen ja haastava. Olemme laajentaneet teoreettista tietämystämme kriisityöstä alan kirjallisuuden avulla. Ajoittain luotettavien lähteiden löytyminen oli mielestämme vaikeaa. Tiedonhakutaitomme

joutuivat opinnäytetyöprosessin aikana koetukselle, mutta pitkäjänteisen työn tuloksena koemme, että tiedonhakutaitomme ja lähdekriittisyytemme ovat kehittyneet.

Teimme tämän opinnäytetyön parityönä. Halusimme tehdä opinnäytetyön yhdessä, sillä parin kanssa työskenneltäessä näkökulma aiheeseen on laajempi. Opiskelujen aikana opimme tuntemaan toistemme työtavat ja opiskelumotivaation hyvin. Meille molemmille tavoite valmistumisesta määräajassa oli tärkeää, ja sitouduimme tähän tavoitteeseen ja opinnäytetyön tekemiseen vastuuntuntoisesti. Teimme työtä koko ajan tiiviisti yhdessä. Jos olisimme jakaneet työn ja tehneet sitä tahoillamme, emme mielestämme olisi pystyneet luomaan kattavaa ja selkeää kokonaisuutta. Koimme, että asioiden yhdessä pohtiminen tuki ammatillista kasvuamme.

Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla, miten vapaaehtoiset kriisitukihenkilöt ovat kokeneet oppaan merkityksellisyyden ja onko heidän mielestään oppaasta ollut hyötyä kriisissä olevan kohtaamisessa ja kriisityön kommunikoinnissa eri toimijoiden kesken. Oppaan kehittämistä tulisi jatkaa, jotta kaikkien kriisityön toimijatahojen, niin ammattilaisten kuin vapaaehtoistenkin, näkökulma tulisi esiin.

Tulevaisuudessa sosiaalialan ammattilaisina tulemme kohtaamaan kriisissä olevia ihmisiä ja toivomme, että pystymme hyödyntämään opinnäytetyöstämme saamiamme tietoja ja taitoja työelämässä. Kriisissä olevan ihmisen tilanteeseen ajoissa reagoiminen ennaltaehkäisee ongelmien pitkittymistä ja kasaantumista. Koemme tärkeäksi, että jokaisen sosiaalialalla työskentelevän olisi hyvä perehtyä kriisityöhön, jotta pystyisi havaitsemaan ja tunnistamaan kriisissä olevan ihmisen.

## LÄHTEET

Arvila, A. Sähköpostitiedoksianto 10.6.2011. Kouvola: Kouvolan mielenterveysseura ry.

Castrén, M., Halonen, S., Kaukonen, E., Seppä, V., Teittinen, J. & Vainio, T. 2006. Tiedottaminen. Teoksessa: Castren, M., Ekman, S., Martikainen, M., Sahi, T. & Söder, J. (toim.) 2006. Suuronnettomuusopas. Lääkinnällinen pelastustoiminta. Viranomaisyhteistyö ja varautuminen. Pelastustoiminta eri onnettomuustilanteissa. Valmiustietous. Helsinki: Duodecim, s. 113–122.

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

Ekman, S. & Söder, J. 2006. Suuronnettomuus. Teoksessa: Castren, M., Ekman, S., Martikainen, M., Sahi, T. & Söder, J. (toim.) 2006. Suuronnettomuusopas. Lääkinnällinen pelastustoiminta. Viranomaisyhteistyö ja varautuminen. Pelastustoiminta eri onnettomuustilanteissa. Valmiustietous. Helsinki: Duodecim, s. 14.

Esko, M., Henriksson, M., Hynninen, T., Laukkala, T., Männikkö, T., Saari, S., Vepsäläinen, J. & Viheriälä, L. 2009. Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut. Työryhmän muistio. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:41. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön internetsivut. Saatavissa:

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=39503&name=DLFE-10312.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-10312.pdf) [viitattu 11.2.2011].

Hammarlund, C.-O. 2004. Kriisikeskustelu. Kriisituki, jälkipuinti, stressin ja konfliktien käsittely. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Hansen, C., Hassling, P., Lueger-Schuster, B., Lyng, H., Major, E.F., Rowlands, A., Seynaeve, G. 2001. Psycho-social support in situations of mass emergency. European Policy Paper concerning different aspects of psycho-social support for people involved in major accidents and disasters. Saatavissa:

<http://www.wien.gv.at/sicherheit/pdf/eupolicypaperenglishkompl.pdf>. [viitattu 22.8.2011].

Heiskanen, T., Salonen, K. & Sassi, P. 2010. Mielenterveyden ensiapukirja. Helsinki: SMS-Tuotanto Oy.

Henkinen Huolto. Tukipalvelut. 2010. Kouvolan mielenterveysseura ry:n - internetsivut. Saatavissa: <http://www.kmsry.fi/tukipalvelut/henkinen-huolto/> [viitattu 17.2.2011].

Henriksson, M. & Lönnqvist, J. 2007. Psykkiset kriisit, sopeutumishäiriöt ja stressireaktiot. Teoksessa: Lönnqvist, J., Heikkinen, M., Henriksson, M., Marttunen, M. & Partonen, T. (toim.) 2007. Psykiatria. Helsinki: Duodecim, s. 279-282.

Honkaselkä, N. & Mattila, M. 2009. Välittömän henkisen ensiavun saatavuus Kouvolan seudulla – toimintamallin kehittäminen. Opinnäytetyö. Kymenlaakson Ammattikorkeakoulu.

Hynninen, T. 2009. Psykososiaalisen tuen ja palveluiden nykytilanne Suomessa. Teoksessa: Leppävuori, A., Paimio, S., Avikainen, T., Nordman, T., Puustinen, K. & Riska, M. (toim.) Suuronnettomuustilanteiden kriisityö Helsinki: Tammi, s. 15–16.

Kouvolan Mielenterveysseuran (KMSry) vuoroveto-projekti v. 2010 – 2013. 2009. Kouvolan mielenterveysseura ry:n - internetsivut. Saatavissa: [http://www.kmsry.fi/files/Vuoroveto\\_hankesuunn\\_280509.pdf](http://www.kmsry.fi/files/Vuoroveto_hankesuunn_280509.pdf) [viitattu 17.2.2011].

Kupias, P. 2002. Oppia opetusmenetelmistä. Helsinki: Educa-Instituutti.

Laki onnettomuuksien tutkinnasta 3.5.1985/373.

Leppävuori, A., Paimio, S., Avikainen, T., Nordman, T., Puustinen, K. & Riska, M. (toim.) 2009. Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Helsinki: Tammi, s. 208–213.

Muma, P. 2009. Kunnan valmiussuunnittelusta. Teoksessa: Leppävuori, A., Paimio, S., Avikainen, T., Nordman, T., Puustinen, K. & Riska, M. (toim.) Suuronnettomuus-tilanteiden kriisityö. Helsinki: Tammi, s. 81–83.

Palosaari, E. 2007. Lupa särkyä. Kriisistä elämään. Helsinki: Edita.

Pohjolan-Pirhonen, C. 2007a. Debriefing tukemassa kriisin kohdannutta. Teoksessa: Pohjolan-Pirhonen, C., Poutiainen, K. & Samulin, H. (toim.) Kriisityön käsikirja. Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Helsinki: Kirjapaja, s. 139–145.

Pohjolan-Pirhonen, C. 2007b. Työntekijän ammatillisuus ja työssä jaksaminen. Teoksessa: Pohjolan-Pirhonen, C., Poutiainen, K. & Samulin, H. (toim.) Kriisityön käsikirja. Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Helsinki: Kirjapaja, s. 184–192.

Ponteva, M. 2006. Psykososiaalinen tuki. Teoksessa: Castren, M., Ekman, S., Martikainen, M., Sahi, T. & Söder, J. (toim.) 2006. Suuronnettomuusopas. Lääkinnällinen pelastustoiminta. Viranomaisyhteistyö ja varautuminen. Pelastustoiminta eri onnettomuus-tilanteissa. Valmiustietous. Helsinki: Duodecim, s. 128-134.

Risikko P. 2011. Psykososiaalinen tuki on tärkeää. MieliPide. Kolumnit 2.8.2011. Ilkka-lehden internetsivut. Saatavissa:

<http://www.ilkka.fi/mielipide/kolumnit/psykososiaalinen-tuki-on-tarkeaa-1.1044875?q=risikko&showSearchResults=true>. [viitattu 21.8.2011].

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

Saari, S. 2003. Kuin salama kirkkaalta taivaalta: kriisit ja niistä selviytyminen. 3. uudistettu laitos. Helsinki: Otava.

Salakari, H. 2007. Taitojen opetus. Saarijärvi: Eduskills Consulting.

Sariola, P. 2007. Seurakunnan työntekijä kunnallisen kriisiryhmän jäsenenä. Teoksessa: Pohjolan-Pirhonen, C., Poutiainen, K. & Samulin, H. (toim.) Kriisityön käsikirja. Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Helsinki: Kirjapaja, s. 132-138.

Terveystieteiden laiton laki 30.12.2010/1326.

Toiminta-ajatus. Yhdistys. 2010. Kouvolan mielenterveysseura ry:n - internetsivut. Saatavissa: <http://www.kmsry.fi/yhdistys/toiminta-ajatus/> [viitattu 17.2.2011].

Valtakunnallinen kriisipuhelin. Tukipalvelut. 2010. Kouvolan mielenterveysseura ry:n - internetsivut. Saatavissa: <http://www.kmsry.fi/tukipalvelut/valtakunnallinen-kriisipuhelin/> [viitattu 17.2.2011].

Vilkkä, H & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vuorinen, I. 1995. Tuhat tapaa opettaa. 3.painos. Suomen Morenoinstituutin julkaisusarja nro 1. Naantali: Resurssi.

Kouvolan mielenterveysseura ry Vuoroveto –projekti

Kriisitukihenkilökoulutus

Aika: 25.5.2011

Paikka: Pohjola-talo

## KRIISIKÄSITTEISTÖN ESITTELYTILAISUUS

Sosionomiopiskelijat Piia Hyttinen ja Sonja Paukkunen

Klo 17.45–17.50

TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN ESITTELY

- taustaa

Klo 17.50–18.25

KRIISIKÄSITTEIDEN LÄPIKÄYMINEN

- keskustelua käsitteistä

Klo 18.25–18.30

PALAUTTEEN KERÄÄMINEN

- palautelomakkeet



# KÄYPÄ KRIISIKÄSITTEISTÖ -OPINNÄYTETYÖ



Piia Hyttinen  
Sonja Paukkunen  
25.5.2011

## TAUSTAA

- Toiminnallinen opinnäytetyö
  - Produktina opas
  - Termien valinnan pohjana Sosiaali- ja terveysministeriön muistio
- Tavoitteena on selkeyttää ja yhdenmukaistaa kriisitermistöä
- Merkityksenä on auttaa vapaaehtoisia toimijoita kriisitilanteiden kommunikoinnissa

## KRIISI

- Kriisi merkitsee ratkaisevaa käännettä, äkillistä muutosta ja kohtalokasta häiriötä. Kriisin puhkeamiseen johtaa ulkoiset tapahtumat, jotka kuuluvat normaaliin elämään, kuten kehitys- tai elämänkriisiin.

## TRAUMAATTINEN KRIISI

- Traumaattinen kriisi aiheutuu ennalta-arvaamattomasta, äkillisestä ja voimakkaasta tapahtumasta tai uhasta yksilön fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle olemassaololle.

## STRESSIREAKTIO

- Stressireaktio tarkoittaa ohimenevää, mutta erittäin vaikea-asteista häiriötä. Tavallisesti kyseessä on normaali reaktio epänormaaliin tapahtumaan.

## UHRI

- Uhri voi olla onnettomuuden suoranaiseksi kohteeksi joutunut henkilö (primaariuhri) tai onnettomuuden stressivaikutuksille altistunut henkilö (sekundaariuhri tai piilouhri).

## KRIISITYÖ

- Kriisityöllä pyritään torjumaan ja lievittämään onnettomuuksien ja muiden äkillisten järkyttävien tapahtumien aiheuttamaa psyykkistä stressiä ja sen seuraamuksia. Kriisityötä tekevät kriisiryhvät ja muut vastaavat tahot.

## JÄLKIPUINTI

- Jälkipuinti (debriefing) järjestetään auttajille, eloonjääneille ja omaisille. Ryhmäkokous järjestetään aikaisintaan vuorokausi traumaattisen tilanteen tai tapahtuman jälkeen. Jälkipuinnin tavoitteena on ehkäistä traumaattisen tilanteen jälkivaikutuksia ja siinä käydään tapahtuma perusteellisesti läpi sekä pyritään hyväksymään tosiasiat ja se mitä on tapahtunut.

## PURKUKOKOUS

- Purkukokous (defusing) pyritään järjestämään heti traumaattisen tilanteen tai tapahtuman jälkeen. Purkukokous on tarkoitettu eri ammattikunnille ja ryhmille, jotka ovat työskennelleet traumaattisessa tilanteessa tai tapahtumassa. Purkukokouksen tavoitteena on traumaperäisten oireiden välitön lieventäminen ja työkyvyn mahdollisimman nopea palauttaminen.

## HENKINEN TUKEA

- Henkinen tuki on omatoimista, sosiaalisen verkoston, vapaaehtoisjärjestöjen ja muiden mahdollisten organisaatioiden stressitapahtuman jälkeistä tukitoimintaa.

## VERTAISTUKEA

- Vertaistuki voi olla ammatillisesti ohjattua tai sitä voidaan antaa puhtaasti vertaispohjalta. Se on samanlaisen elämäntilanteen tai menetyksen kohdanneiden henkilöiden kokemusten ja tunteiden jakamista keskenään.

## FLASHBACKS JA TAKAUMAT

- Flashbacksit ovat traumaattisen tilanteen jälkeen syntyneitä voimakkaita aistihavaintoja. Flashbacksit voivat hävitä vaivattomasti, mutta ne voivat myös olla portti takauumiin.
- Takaumat ovat kokonaisvaltaisia ja syvempiä elämyksellisiä palautumisia johonkin onnettomuuden osaan.

## MYÖTÄTUNTOUUPUMUS

- Myötätuntouupumus voi kehittyä toisen kärsivän ihmisen auttamisesta ja omasta auttamisenhalusta.

KIITOS PALAUTTEESTANNE JA  
MIELENKIINNOSTANNE!



**Aurinkoista kesää!**

PALAUTEKYSELY

**Tuliko esityksessä ymmärrettävästi esille termien käyttö ja tarkoitus?**

Arvioi asteikolla 1-5

**Miten mielestäsi suullinen ja visuaalinen esitys onnistui?**

Arvioi asteikolla 1-5

**Koetko oppaan hyödylliseksi vapaaehtoistoiminnassa?**

Arvioi asteikolla 1-5

**Tähän voit antaa vapaasti palautetta.** (hyvää, huonoa, kehitettävää)

---

---

**Kiitos palautteestasi!**

# Kriisityön keskeiset käsitteet

- opas tukijoille



## Lukijalle

Kaiken tehokkaan toiminnan ja kehittämisen lähtökohta on aina yhteinen kieli, näin myös kriisiauttamisessa, jossa yhteistyötä vaikeissa tilanteissa tekevät sekä alan ammattilaiset, koulutetut vapaaehtoiset että tavalliset ihmiset.

Vapaaehtoisen kriisiavun tehostamiseksi on Kouvolassa aloittanut RAY rahoitteinen Vuoroveto -kehittämishanke (2010-2013), jossa tavoitteena on luoda alueelle malli usean kolmannen sektorin toimijan yhteistyössä toteuttamalle vapaaehtoiselle kriisiavulle. Vapaaehtoisessa kriisitukiorganisaatiossa tulee työskentelemään useita koulutettuja, vapaaehtoisia kriisituki henkilöitä ja on erittäin tärkeää, että toimijoilla on yhteinen käsitys kriisitermien merkityssisällöistä.

Kriisityön keskeiset käsitteet -opas tukijoille on Vuoroveto –kehittämishankkeen toteuttamana suunniteltu tukemaan kriisiauttamisen laadun varmistamista. Tähän oppaaseen valitut kriisitermit perustuvat Sosiaali- ja terveysministeriön asiantuntijatyöryhmän laatimaan selvitykseen 2009:41. ([www.stm.fi](http://www.stm.fi)).

Oppaan tekemistä tuki myös Kymenlaakson ammattikorkeakoulun opiskelijoiden vuonna 2009 tekemä opinnäytetyö ”Välittömän henkisen ensiavun saatavuus Kouvolan seudulla -toimintamallin kehittäminen”, jossa todettiin, että haaste teltujen ammattilaisten kriisitermien käyttö oli ristiriitaista ja epäyhtenäistä. Opinnäytetyön pohdinnassa esitettiin, että ”keskustelua kriisityön käsitteistä ja niiden merkityssisällöistä tulee jatkaa ja järjestää tarvittaessa koulutusta tietoisuuden lisäämiseksi ja asenteiden muuttamiseksi niin työntekijöille, johdolle kuin päätöksentekijöillekin. Myös Mieli 2009 -työryhmä esittää samaa (Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009, 18).”

Tämä opas on tarkoitettu ”kulumaan käytössä” yhtä lailla vapaaehtoisille Vuoroveto –kriisitukihenkilöille, kriisityön ammattilaisillekin kuin tavallisille ihmisillekin.

*(Vain) Yhteinen kieli mahdollistaa tehokkaan toiminnan ja kehittämisen.*

*Kouvolassa kesällä 2011*

*Vuoroveto -kehittämishanke (1.4.2010 – 31.3.2013)*



## KRIISI

Kriisi merkitsee ratkaisevaa käännettä, äkillistä muutosta ja kohtalokasta häiriötä. Kriisin puhkeamiseen johtavat (POIS: ulkoiset) tapahtumat, jotka kuuluvat normaaliin elämään, kuten kehitystai elämänkriisiin. Kriisillä on neljä vaihetta; sokki-, reagointi-, työstämis- ja käsittely- sekä uudelleenorientoitumisvaiheet. Kriisissä ihminen ei aina selviä omin avuin.

- *Sokkivaihe* kestää yleensä tunnista muutamaan vuorokauteen. Sokkivaiheen reaktiot ovat itku, huutaminen, paniikki, epäusko, kieltäminen ja lamaantuminen.
- *Reagointivaihe* kestää kahdesta neljään päivään. Sokkivaiheen reaktiot ovat tunnereaktiot kuten itku, pelko, ahdistus, itsesytykset, viha, tarve etsiä syyllisiä, ilo selviytymisestä ja fyysiset reaktiot kuten vapina, unettomuus, pahoinvointi, ruokahaluttomuus, huimaus, väsymys, sydänoireet ja jännittämisestä johtuvat lihassäryt.
- *Työstämis- ja käsittelyvaiheessa* kriisitapahtuman käsittelyprosessi hidastuu. Työstämis- ja käsittelyvaiheen tyypillisiä reaktioita ovat muisti- ja keskittymisvaikeudet, ärtyvyys, sosiaalisista suhteista vetäytyminen, vaikea nähdä tulevaisuutta ja etäisyyden otto tapahtumaan.

- *Uudelleenorientoitumisvaiheen* reaktiot ovat kriisiin liittyvien ajatuksien, tunteiden ja mielikuvien ilmaiseminen, tunnistaminen ja käsitteleminen. Ajatukset ja tunteet prosessoidaan joko yksin, läheisten tai ammattiauttajien kanssa. Sitä mukaa kun ihminen pystyy hyväksymään tapahtuneen, alkaa sopeutuminen uuteen.

## TRAUMAATTINEN KRIISI

Traumaattinen tapahtuma ei useimmiten ole ennakoitavissa eli siihen on mahdotonta itse vaikuttaa. Traumaattinen kriisi aiheutuu ennalta-arvaamattomasta, äkillisestä ja voimakkaasta tapahtumasta tai uhasta yksilön fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle olemassalolle. Traumaattisessa kriisissä on hyvin samankaltaiset vaiheet ja reaktiot kuin kriisissä.

## TAKAUMAT

Takaumat ovat kokonaisvaltaisia ja elämyksellisiä palautumisia johonkin kokemuksen tai tapahtuman osaan ikään kuin hetken elämistä uudelleen. Henkilö, joka kokee takauman, ei täysin tunnista sitä muistikuvaksi eikä pysty erottamaan sitä nykyhetkestä.

## FLASHBACK

Flashbackit eli muistivälähdykset ovat traumaattisen tilanteen jälkeen syntyneitä voimakkaita aistihavaintoja kuten yleisimpänä näköhavainnot, mutta myös kuulo-, haju-, maku- ja kosketushavainnot esiintyy. Flashbackit voivat olla välähdyksiä paloauton valoista, bensan katkusta, koputuksista, ruudin hajusta, tai ne voivat ilmestyä kosketusmuistona keholle esimerkiksi pahoinpitelytilanteesta. Flashbackit voivat hävitä vaivattomasti, mutta ne voivat myös olla portti takauumiin.

## UHRI

Uhri on ihminen, jolle tapahtuu tai on tapahtunut jotakin pahaa. Uhri voi olla traumaattisen tilanteen suoranaisesti kohteeksi joutunut henkilö (primaariuhri) tai traumaattisen tilanteen stressivaikutuksille altistunut henkilö (sekundaariuhri tai piilouhri). Lapsi ilmaisee järkytyksen ja surun eri tavalla kuin aikuinen ja tarvitseekin erityistä tukea koettuaan traumaattisen tapahtuman. Tosiasiat tulee kertoa lapselle rehellisesti, mutta kuitenkin lapsen ikä huomioon ottaen.

## KRIISITYÖ

Kriisityö on onnettomuuksien ja muiden äkillisten järkyttävien tapahtumien aiheuttamaa psyykkisen stressin ja sen seuraamusten torjumista ja lievittämistä. Kriisityötä tekevät kriisiryhmät ja muut vastaavat tahot kuten vapaaehtoisjärjestöt. Kriisityöllä voidaan ennaltaehkäistä esimerkiksi mielenterveysongelmia, kun ihmistä tuetaan selviämään kriisistä.

## KRIISITUKIHENKILÖ

Vuoroveto-kriisitukihenkilö auttaa asiakkaita kriiseissä viranomaisen pyynnöstä. Hän tekee vapaaehtoistyötä tavallisen ihmisen taidoin, tehtävään erikseen saadun koulutuksen avulla ja ilman varsinaista palkkaa. Vuoroveto-kriisitukihenkilö ei koskaan korvaa toiminnallaan julkisen sektorin tarjoamaa ammattiapua.

## KRIISIPUHELINPÄIVYSTÄJÄ

Suomen Mielenterveysseuran valtakunnallisen kriisipuhelimen päivystäjät ovat suorittaneet tukihenkilön peruskurssin sekä lisäksi täydennyskoulutuksen puhelinauttamisesta. Kriisipuhelimen tarkoituksena on tukea erilaisissa elämäncriiseissä olevia sekä ehkäistä syrjäytymistä puhelinauttamisen keinoin. Kouvolan Mielenterveysseura ry:n kriisipuhelinpäivystäjät ovat mukana valtakunnallisessa kriisipuhelintoiminnassa.

## MYÖTÄTUNTOUUPUMUS

Myötätuntouupumus voi kehittyä toisen kärsivän ihmisen auttamisesta ja omasta auttamisenhalusta. Auttaja voi alkaa tuntea samanlaisia tuntemuksia kärsivän ihmisen kanssa. Myötätuntouupumus voi ilmetä käyttäytymisessä esimerkiksi kärsimättömyytenä, tunteiden ailahteluna sekä ärtyneisyytenä.

## JÄLKIPUINTI

Jälkipuinti (Debriefing-apu) on tarkoitettu äkillisen, epätavallisen tai odottamattoman tapahtuman osallisille. Viranomaisten velvollisuus on järjestää jälkipuinti (debriefing) auttajille ja kriisin osallisille. Jälkipuinti-ryhmäkokous järjestetään aikaisintaan vuorokausi traumaattisen tilanteen tai tapahtuman jälkeen. Jälkipuintityön lähtökohtana on tapahtuman äkillisyys, traumaattisuus ja järkyttävyys, eivät ihmisten fyysiset ja psyykkiset reaktiot. Jälkipuinnin tavoitteena on ehkäistä traumaattisen tilanteen jälkivaikutuksia ja siinä käydään tapahtuma perusteellisesti läpi sekä pyritään hyväksymään tosiasiat ja se mitä on tapahtunut.

## PURKUKOKOUS

Purkukokous (defusing) on tarkoitettu eri ammattikunnille ja ryhmille, jotka ovat työskennelleet traumaattisessa tilanteessa tai tapahtumassa. Purkukokous pyritään järjestämään heti traumaattisen tilanteen tai tapahtuman jälkeen. Purkukokouksen tavoitteena on traumaperäisten oireiden välitön lieventäminen ja työkyvyn mahdollisimman nopea palauttaminen.

## HENKINEN TUKE

Henkinen tuki on sosiaalisen verkoston, vapaaehtoisjärjestöjen ja muiden mahdollisten organisaatioiden kriisitapahtuman jälkeistä tukitoimintaa. Ihminen voi myös omatoimisesti vahvistaa henkistä jaksamistaan.

## VERTAISTUKI

Vertaistuki voi olla ammatillisesti ohjattua tai sitä voidaan antaa puhtaasti vertaispohjalta. Se on samanlaisen elämäntilanteen tai menetyksen kohdanneiden henkilöiden kokemusten ja tuntemusten jakamista keskenään.



# Vuoroveto

Lisää infoa Vuorovedosta:

[www.vuoroveto.fi](http://www.vuoroveto.fi)



Julkaisija: Vuoroveto -kehittämishanke  
Tekijät: Piia Hyttinen ja Sonja Paukkunen,  
Kymenlaakson ammattikorkeakoulu  
Ulkoasu ja taitto: Riikka Brofelt