



Karelia-ammattikorkeakoulu
Sosionomi (AMK)

Traumaattisen kriisin kokeneen kohtaaminen

Tiina Kemppainen

Opinnäytetyö, marraskuu 2023

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2023
Sosiaalialan koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä
Tiina Kemppainen

Nimeke
Traumaattisen kriisin kokeneen kohtaaminen

Tiivistelmä

Kriisityö- ja kriisin kohtaamisosaaminen ovat merkittäviä taitoja sosiaalialalla. Tämä opinnäytetyö tarkastelee traumaattisen kriisin kokeneen kohtaamista huomioiden kohtaamisen ja autettavan parissa tehtävän kriisityön. Opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää, millaisia kokemuksia autettavilla on kriisityöstä ja miten sosionomin osaaminen näyttäytyy kriisityössä. Tehtävänä oli ihmisten kokemuksia tarkastelemalla lisätä ymmärrystä onnistuneeseen kriisityöhön ja kohtaamiseen liittyvistä tekijöistä sekä aineiston perusteella lisätä ymmärrystä sosionomin osaamisen näyttäytymisestä kriisityössä.


Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa aineistona toimi luonnollinen aineisto. Tutkimusaineisto koostui yhdeksästä Suomessa toteutetusta tutkimuksesta ja opinnäytetyöstä. Tutkimusaineiston analysointiin käytettiin teemoittelua.

Tulokset osoittivat, kuinka onnistuneeseen kriisityöhön ja sosionomin osaamiseen liittyvät tekijät limittyvät osittain yhteen. Onnistuneen kriisityön keskeisiä tekijöitä ovat tulosten mukaan kriisityön merkitys, avun sisältö ja luonne, kohtaaminen, työntekijän osaaminen ja toiminta sekä työntekijän ominaisuudet. Sosionomin osaaminen kriisityössä näyttäytyy kohtaamisena, työntekijän osaamisena ja toimintana sekä työntekijän ominaisuuksina. Erityisesti tuloksissa korostui kriisityön oikea-aikaisuus ja vertaistuki, tunneilmasto, menetelmäosaaminen ja työntekijän itsetuntemus sekä asiantuntemus.

Kieli
suomi

Sivuja 59
Liitteet 2
Liitesivumäärä 6

Asiasanat
kriisityö, onnistunut kriisityö, autettavien kokemukset, sosionomin osaaminen

 <p>Karelia UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES</p>	<p>THESIS November 2023 Degree Programme in Social Services</p> <p>Tikkarinne 9 80200 JOENSUU FINLAND + 358 13 260 600 (switchboard)</p>
<p>Author Tiina Kemppainen</p>	
<p>Title Encountering Someone Who Has Experienced a Traumatic Crisis</p>	
<p>Abstract</p> <p>Crisis work and crisis encounter skills are important skills in the social field. This thesis examines the encounter of a person who has experienced a traumatic crisis, considering the encounter and the crisis work to be done on the person to be helped. The task was to find out what kind of experiences the people being helped have with crisis work and how the expertise of the Bachelor of Social Services appears in crisis work. The aim was to increase understanding based on people's experiences of what kind of factors are associated with successful crisis work and encounters, and how the expertise of the Bachelor of Social Services are displayed in crisis work.</p> <p>The thesis was carried out as qualitative research with natural material as the material. The research material consisted of nine studies and theses carried out in Finland. Thematic analysis was used to analyse the research material.</p> <p>The results showed how the factors related to successful crisis work and the competence of the Bachelor of Social Services partially overlap. According to the results, the key elements of successful crisis work are the importance of crisis work, the content and nature of the assistance, the encounter, the competence and actions of employee and the characteristics of the employee. The competence of the Bachelor of Social Services in crisis work appears as an encounter, the competence and actions of employee and the characteristics of the employee. In particular, the results highlighted the timeliness and peer support of crisis work, emotional climate, method expertise, and employee self-knowledge and expertise.</p>	
<p>Language Finnish</p>	<p>Pages 59 Appendices 2 Pages of Appendices 6</p>
<p>Keywords crisis work, successful crisis work, the experiences of those being helped, expertise of the bachelor of social services</p>	

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Traumaattinen kriisi.....	6
2.1	Traumaattisen kriisin määritelmä	6
2.2	Kriisin syntyyn ja kehittymiseen vaikuttavat tekijät.....	7
2.3	Kriisin vaiheet	8
2.4	Traumatisoituminen	9
3	Kriisityön ominaisuudet	10
3.1	Psykososiaalinen tuki	10
3.2	Kriisiapu kriisin eri vaiheissa	12
3.3	Työmenetelmät	13
3.4	Psyykkinen ensiapu ja akuutti kriisityö	14
4	Sosionomi osana kriisiapua	15
4.1	Sosionomin osaaminen sosiaalialan kompetenssien kontekstissa	15
4.2	Ratkaisukeskeinen ja voimavaralähtöinen työtapa	18
4.3	Sosiaali- ja kriisipäivystys	19
5	Aiemmat opinnäytetyöt	20
6	Opinnäytetyön tehtävät ja tutkimuskysymykset	21
7	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat.....	21
7.1	Laadullinen opinnäytetyö	21
7.2	Luonnollisen aineiston analyysi	22
7.3	Tutkimusaineiston haku ja kriteerit.....	24
7.4	Aineiston analyysi teemoittelun keinoin	28
8	Tulokset	35
8.1	Kriisityön merkitys.....	35
8.2	Avun sisältö ja luonne.....	36
8.3	Kohtaaminen.....	39
8.4	Työntekijän toiminta ja osaaminen.....	41
8.5	Työntekijän ominaisuudet	44
9	Pohdinta.....	46
9.1	Johtopäätökset	46
9.2	Luotettavuus ja eettisyys	51
9.3	Ammatillinen kasvu ja opinnäytetyöprosessi	53
9.4	Hyödynnettävyys ja jatkotutkimus.....	55
	Lähteet.....	57

Liitteet

Liite 1 Tiedonhaku

Liite 2 Tutkimusaineisto

1 Johdanto

Traumaattiset, järkyttävät tapahtumat, jotka tapahtuvat äkillisesti, ilman ennakkoaroitusta ja ovat usein kontrolloimattomia, voivat laukaista traumaattisen kriisin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a, 19). Tutkimusten mukaan länsimaisesta väestöstä 50–80 % kohtaa elämänsä aikana vähintään yhden tapahtuman, joka voi osoittautua traumaattiseksi. Kriisityön tavoitteena on lieventää tapahtumien aiheuttamia seurauksia. (Hedrenius & Johansson 2013, 23, 190.) Kriisityön ja kriisin kokeneen kohtaamisosaaminen ovat hyödyllisiä taitoja sosiaalialan ammattilaisella. Koskaan ei tiedä, milloin työelämässä vastaan tulee äkillinen tilanne, jossa tarvitaan kriisityöhön ja kriisin kokeneen kohtaamiseen liittyvää osaamista.

Tässä opinnäytetyössä perehdytään Suomessa toteutettavaan kriisityöhön, sen menetelmiin ja kriisin kokeneen kohtaamiseen sekä kuinka kohtaamista ja kriisityötä tulisi toteuttaa autettavien kokemusten perusteella. Opinnäytetyössä tarkastellaan, millaisia tekijöitä onnistuneeseen kriisityöhön liittyy ja, miten sosionomin ammattiosaaminen näyttäytyy kriisityössä. Kriisityölle ominaista on, että siinä hyödynnettävät menetelmät ja työskentelytavat suhteutuvat autettavan kriisinvaiheeseen. Tässä opinnäytetyössä keskitytään yleisesti traumaattisen kriisin kokeneiden kriisiapuun, eivätkä tutkimustulokset tarkennu tiettyyn kriisinvaiheeseen.

Opinnäytetyön toteutus tapahtui luonnollisen aineiston analyysina, jonka tehtävänä oli selvittää kriisin kokeneiden kokemuksia kriisiavusta sekä, miten sosionomin osaaminen näyttäytyy kriisityössä. Tutkimusaineisto koostui yhdeksästä Suomessa toteutetusta tutkimuksesta ja opinnäytetyöstä, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin. Luonnollisen aineiston avulla selvitettiin autettavien kokemuksiin perustuen muun muassa sitä, millaisia tekijöitä onnistuneeseen kriisityöhön liittyy sekä, kuinka sosionomin osaaminen näyttäytyy kriisityön toteuttamisessa. Opinnäytetyön tuloksia voi hyödyntää liittyen kriisityöhön, kriisin kokeneiden kohtaamiseen sekä muuhun asiakastyöhön sosiaalialalla.

2 Traumaattinen kriisi

2.1 Traumaattisen kriisin määritelmä

Kriisi määritellään tilanteeksi, jolloin elämässä tapahtuu merkittävä muutos (Saari ym. 2009, 9). Kriisin kohdatessa ihmisen elämässä koetut aikaisemmat tapahtumat eivät anna riittäviä valmiuksia kriisin käsittelyyn ilman suurta tuskaa (Hedrenius & Johansson 2013, 27). Psykologisesta näkökulmasta katsottuna kriisitilanteet pakottavat muutoksen omassa toiminnassamme ja suhtautumisessamme, sillä aiemmin käytetyt tutut ajattelu- ja toimintamallit eivät sovellu uuteen tilanteeseen (Lipponen 2020, 119).

On olemassa erilaisia kriisejä ja nämä voidaan jaotella kahteen ryhmään: kehitys- ja kypsymiskriiseihin sekä traumaattisiin kriiseihin. Kehitys- ja kypsymiskriisit ilmenevät elämän normaaleissa tilanteissa, esimerkiksi lapsen syntymän aikaan. (Hämäläinen, Kanerva, Kuhanen, Schubert & Seuri 2017, 232.) Traumaattisen kriisin laukaisevat äkilliset, odottamattomat ja epätavallisen voimakkaita tapahtumat, esimerkiksi läheisen äkillinen kuolema ja erilaiset onnettomuudet (Munnukka-Dahlqvist 1994). Järkyttävät tapahtumat, jotka laukaisevat traumaattisen kriisin, tapahtuvat äkillisesti, ilman ennakkovaroitusta ja ovat usein kontrolloimattomia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a, 19). Traumaattisen kriisin voidaan määritellä olevan myös yksilön kohtaama ulkoisesti syntyvä tapahtuma, joka voi vaikuttaa hänen fyysiseen olemassaolonsa, sosiaaliseen identiteettiin ja turvallisuuteen sekä tyydytysmahdollisuuksiin haitallisesti (Poijula 2016, 29). Tutkimukset ovat osoittaneet, kuinka länsimaalaisesta väestöstä 50–80 % kohtaa elämänsä aikana vähintään yhden tapahtuman, joka voi osoittautua traumaattiseksi (Hedrenius & Johansson 2013, 23).

2.2 Kriisin syntyyn ja kehittymiseen vaikuttavat tekijät

Äkillisten kriisien syntyyn vaikuttavia tekijöitä ovat tapahtuman ennustamattomuus, sattumanvaraisuus, tietoisuus omasta haavoittuvuudesta, elämänkatsomuksen kyseenalaistaminen, elämänarvojen muuttuminen sekä tapahtuman aiheuttaman muutoksen suuruus. Psykologisesti tärkein äkillisen ja traumaattisen kriisin syntyyn vaikuttava tekijä on tapahtuman ennustamattomuus. Ihmismieleen tapahtumilla, joihin on ollut mahdollisuus ennakoida, on erilainen vaikutus, mitä tapahtumilla, joihin ei ole voinut valmistautua etukäteen. Tapahtumien ennustamattomuuden vaikutukset psyykeen voivat näkyä esimerkiksi turvallisuudentunteen häviämällä, elämän ennakoimattomuuden korostumisella sekä mahdottomuutena suuntautua tulevaisuuteen. (Saari ym. 2009, 13–15.) Äkilliset ja traumaattiset tapahtumat usein tapahtuvat ilman, että niihin voi omalla toiminnallaan tai käytöksellään vaikuttaa. Tapahtumiin joutuu osalliseksi sattumanvaraisesti. Ihmiselle tyypillistä on alkaa käydä läpi onnettomuutta edeltäviä tapahtumia sekä etsiä keinoja, joiden avulla onnettomuus olisi voitu välttää. Jossittelu ja jälkiviisaus ovat osa tapahtumien käsittelyä. (Saari 2003, 23–24.)

Onnettomuudet ja järkyttävät tapahtumat vaikuttavat ihmisen haavoittuvuuden tunteeseen. Tapahtumien myötä ihminen tulee tietoisemmaksi omasta haavoittuvuudestaan. Psykkisesti terveen ihmisen voi sanoa elävän ikään kuin haavoittuvuuden harhassa. (Saari 2003, 25–26.) Haavoittuvuuden tiedostaminen aiheuttaa pelkoa ja huolta tulevista tapahtumista tai onnettomuuksista. Tukevan pohjan häviäminen elämästä pakottaa motivaation rakentamisen aluksi keinotekoisesti. Tämän lisäksi ylipäättään työhön, harrastuksiin ja elämään keskittyminen on pakotettua. (Saari ym. 2009, 17.)

Elämänkatsomuksen kyseenalaistaminen sekä elämänarvojen muuttuminen ovat odotettavia muutoksia äkillisen ja traumaattisen kriisin jälkeen (Saari ym. 2009, 17). Tapahtuneen myötä erilaiset asiat nousevat merkityksellisiksi. Suhautuminen toisiin ihmisiin nousee elämässä merkityksellisemmäksi samoin kuin ihmissuhteiden merkitys kasvaa. (Ruishalme & Saaristo 2007, 69, 76.) Toisaalta taas työ, ammatti ja omaisuus usein menettävät aiemman merkityksensä. (Saari ym. 2009, 18.)

Pakottava tarve kohdata muutos syntyy ulkopuolisesta maailmasta. Tapahtumien käynnistämät voimakkaat ja kokonaisvaltaiset reaktiot ovat seurausta muutoksesta, joka on mielelle suuri ja melkein kestämätön. (Saari ym. 2009, 19.) Traumaattisen kriisin kohdatessa ihmisellä ei ole kykyä hallita tapahtumien aiheuttamia tunnereaktioita. Tapahtumista selviytyminen tuntuu mahdottomalta. (Saari 2003, 27.) Reaktioiden hallitsemattomuus pelottaa ja sen vuoksi kriisin käsittelyyn tarvitaan ulkopuolista tukea ja paljon tietoa. Tieto kriisin aiheuttamista psyykkisistä reaktioista ja etenemisestä lisää turvaa ja ennustettavuutta. (Saari ym. 2009, 19.)

2.3 Kriisin vaiheet

Kriisin ensimmäistä reaktiovaihetta kutsutaan shokiksi (Palosaari 2007, 54). Se on automaattinen reaktio kriisiin, jonka tarkoituksena on suojata mieltä asioilta, joita se ei vielä siinä hetkessä pysty käsittelemään (Saari ym. 2009, 21). Shokkivaiheen kuvataan ilmenevän epätodellisena tunteena ja tapahtumien seuraaminen tapahtuu ikään kuin filminauhalla katsottuna. (Palosaari 2007, 54–55.) Toisinaan shokki aiheuttaa reaktioina lamaannuksen tai paniikin. Lamaantumisen ilmenee voimakkaana kykenemättömyytenä liikkua tai huolehtia itsestään. Paniikissa ihminen ei kuule puhetta tai ymmärrä puheen sisältöä. (Saari 2003, 46, 49.)

Siirtyminen shokkivaiheesta reaktiovaiheeseen tapahtuu pikkuhiljaa. Edellytys siirtymiselle on, että uhkatilanne on ohi ja ihminen kokee olevansa turvassa. Reaktiovaiheessa ihminen tulee tietoiseksi kriisin aiheuttavien tapahtumien merkittävydestä omalle elämälleen. (Saari 2003, 53.) Reaktiovaiheelle tyypillistä on, että ihminen kokee monenlaisia tunteita. Erilaiset tunteet voivat heitellä laidasta laitaan eivätkä ne seuraa johdonmukaista kaavaa. Ihminen voi kokea myös mieleen tunkeutuvia muistivälähdyksiä, flashbackeja. Muistivälähdykset voivat olla erilaisia välähdyksiä tapahtuneesta. (Palosaari 2007, 63–64.) Flashbackit voivat olla pitkäkestoisia reaktioita kriisiin, mutta usein ne ovat ohimene-

viä ja laimenevat ajan kuluessa (Lipponen 2020, 122). Reaktiovaihe ilmenee psyykkisten oireiden lisäksi myös kehollisesti (Palosaari 2007, 64).

Käsittelyvaihe on reaktioiltaan rauhallisempi verrattuna aiempiin vaiheisiin. Käsittelyvaihe antaa mahdollisuuden kriisin herättämien pelkojen ja mahdollisten traumojen käsittelyyn. Käsittelyvaiheelle tyypillistä on luopuminen ja ymmärrys asioista, joita ei voi muuttaa ja jotka tulee hyväksyä. (Palosaari 2007, 65–66.) Käsittelyvaiheessa käsitellään traumaattista tapahtumaa tietoisesti ja tiedostamatta. Vaiheen aikana ihmiselle voi myös syntyä tarve olla yksin ja työstää tapahtunutta ilman ulkopuolisia. (Saari 2003, 63–64.)

Uudelleen suuntautumisen vaiheessa ihmisen kiinnostus elämää kohtaan alkaa vähitellen lisääntyä. Traumaattisesta tapahtumasta toipuminen on yksilöllistä. Joillain prosessi kestää pidempään ja tapahtumien aiheuttamat reaktiot ovat voimakkaampia mitä toisilla. Vaiheen ideaali lopputulos on, että ihminen voi suhtautua tapahtuneeseen ns. neutraalina asiana, osana omaa itseä. Tapahtuneen ajattelu ei herätä suurta tuskaa tai ahdistusta eikä sitä ole myöskään torjuttu vaan se on käsitelty. (Saari 2003, 67–68.) Kuitenkin voi käydä niin, ettei traumaa ole kyetty käsittelemään ja sen hyväksyminen osaksi omaa historiaa on mahdotonta. Tällöin vaarana on, että trauman aiheuttamat vaikutukset, esimerkiksi traumaperäiset oireet, pysyvät liiaksi yksilön elämässä ja alkavat rajoittamaan sitä. (Poiijula 2016, 31.)

2.4 Traumatisoituminen

Trauma on lähtöisin kontrolloitumattomasta tapahtumasta tai elämäntilanteesta, joka herättää äärimmäisen suuren psyykkisen rasituksen (Hedrenius & Johansson 2013, 27). Tapahtumilla voi olla yksilöön traumatisoiva vaikutus, vaikka ne eivät itsessään olisi traumaattisia. Traumatisoituminen on myös yksilöllistä, kaikki traumaattisen kokemuksen kokeneet eivät traumatisoidu. (Ellilä 2015.)

Traumatisoituminen voi ilmetä monenlaisina psyykkisinä ja fyysisinä oireina, jonka vuoksi sen tunnistaminen on vaikeaa (Uotinen 2015). Ihminen voi arjes-

saan käyttäytyä hyvin entiseen tapaansa, joka lisää tunnistamisen vaikeutta (Suokas-Cunliffe 2006). Trauman aiheuttamat psyykkiset oireet voivat olla esimerkiksi paniikki- ja ahdistusoireita, takaumia, tunkeutuvia ajatuksia, pakko-oireita ja ihmissuhdeongelmia. Fyysisinä oireina traumatisoituminen voi näkyä mm. palan tunteena kurkussa, väsymyksenä tai aistitoimintojen muutoksina. (Traumapsykoterapia 2022.)

Trauman aiheuttamat vaikutukset näkyvät parhaiten läheisissä ihmissuhteissa sekä iltaisin ja öisin, kun arjen rutiinit eivät ole harhauttamassa ajatuksia trauma muistuttavista asioista (Suokas-Cunliffe 2006). Ihminen kokee traumatisoitumisen seurauksena hallitsemattomia traumamuistoja, jotka ovat muistikuvia, aistimuksia ja kehotuntemuksia tapahtuneesta. Traumamuistot tulevat mieleen yllättäen nostaten samalla mieleen tuskaa aiheuttavia reaktioita, jotka vastaavat alkuperäisen traumaattisen tapahtuman kokemuksia. (Antervo 2017.)

3 Kriisityön ominaisuudet

3.1 Psykososiaalinen tuki

Kriisityö on muotoutunut painottumaan yksilö- ja vertaistukiprosesseihin, jotka pitävät sisällään jatko- ja seurantatapaamisia, vertaistukiprosesseja sekä tarvittaessa autettavan ohjaamisen jatkohoitoon (Hipp & Surakka 2023, 178). Kriisityö ei perustu autettavien todellisuuden muuttamiseen, vaan tapahtumien aiheuttamien seurausten lievittämiseen (Hedrenius & Johansson 2013, 190). Kriisityön tarkoituksena on tukea traumaattisen tapahtuneen kokeneen ihmisen voimavaroja, jotta hän voisi toipua tapahtuneesta (Palosaari 2007, 89). Kriisityötä tulee tehdä välittömästi tapahtumien jälkeen, sillä silloin ihminen on vielä halukas puhumaan tapahtuneesta. Kokemuksen voimakkuus laukaisee pakottavan tarpeen tapahtumien käsittelylle. (Saari 2003, 96.) Kriisin kohdanneet ja heidät, joilla on vaikeuksia käsitellä kriisiä ja päästä yli siitä, on tärkeää tavoittaa. Kriisityössä tulee kuitenkin huomioida myös näkökulma, kuinka pahimmillaan kriisityö voi olla myös haitallista. Kriisiapu, jonka tarkoitusperät ovat hyviä,

voi tuottaa yksilölle enemmän haittaa kuin kriisi olisi tuonut. (Lipponen 2020, 121.) Traumaattisen kriisin kokeneista merkittävän osan toipuminen tilanteesta tapahtuu suhteellisen nopeasti, jolloin palautuminen arkielämään on mahdollista, vaikka kriisitapahtuma olisikin aiheuttanut oireilua (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a, 20).

Käsitettä psykososiaalinen tuki pidetään nykyään yläkäsitteenä kaikenlaiselle kriisituelle. Psykososiaalisen tuen voidaan nähdä pitävän sisällään mm. aineellisesta avusta huolehtimisen. Lisäksi psykososiaalisesta tuesta voidaan puhua, kun puhutaan akuuttituesta ja jälkihoitotyöstä. (Palosaari 2015.) Sosiaali- ja terveysministeriö (2019a) määrittelee psykososiaalisen tuen olevan traumaattisissa tilanteissa tarjottavaa psykososiaalista tukea sisältäen akuutin kriisityön ja kiireellisen sosiaalityön. Suuronnettomuuksien ja yhdyskuntaonnettomuuksien jälkeisten tilanteiden lisäksi psykososiaalista tukea tarjotaan tilanteissa, joissa yksilö, perhe tai ryhmä on kokenut potentiaalisesti traumatisoivan tapahtuman, joka voi vaikuttaa toimintakykyyn ja hyvinvointiin pitkäkestoisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a, 19.) Psykososiaalisella tuella tavoitellaan traumaattisten tilanteiden aiheuttamien sosiaalisten ja terveydellisten haittojen vähentämistä niin yksilöiden kuin yhteiskunnan näkökulmasta. Psykososiaalisen tuen annettavat tukimuodot ja palvelut voidaan jaotella psyykkiseen tukeen, sosiaalityöhön ja sosiaalipalveluihin sekä hengelliseen tukeen, jota tarjoavat eri uskonnolliset yhteisöt. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 12.)

Psykososiaalisen tuen antaminen on lakisääteisesti määrättyä. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) määrätään, kuinka sosiaalipalveluita tulee järjestää äkillisten kriisitilanteiden aiheuttamissa tuen tarpeissa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 11 §). Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mielenterveystyötä koskevan lakipykälä 25:n mukaan sosiaalihuollon mielenterveystyöhön kuuluu yksilöille ja perheille tarjottava psykososiaalinen tuki, joka perustuu heillä esiintyviin tarpeisiin liittyen mielenterveyttä suojaaviin ja vaarantaviin tekijöihin. Lisäksi tähän kuuluu yksilöiden ja yhteisön psykososiaalisen tuen yhteensovittaminen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 25 §.)

3.2 Kriisiapu kriisin eri vaiheissa

Kriisin vaihe vaikuttaa siihen, millaista kriisituki on muodoltaan ja sisällöltään (Saari 2003, 142). Kriisiauttajan onkin tärkeää tunnistaa kriisin vaihe, jota autettava käy läpi ja tämän perusteella käyttää vaiheelle sopivaa toimintatapaa (Saari ym. 2009, 49).

Shokkivaiheessa ihminen tarvitsee psyykkistä ensiapua. Shokissa olevan autettavan kriisiapu perustuu läsnä olemiseen, hiljaiseen tukeen ja käytännölliseen apuun. (Palosaari 2007, 91.) Shokkivaiheen kriisiavun tapaamisissa keskitytään empaattisen läsnäolon keinoin erityisesti autettavan rauhoittamiseen sekä turvallisuuden tunteen luomiseen. Rauhoitukseksi ja turvallisuuden tunteen lisäämiseksi autettavalle annetaan psykoedukaatiota kriisin aiheuttamista reaktioista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a, 24.) Turvallisuudesta huolehtiminen on tärkeää shokkivaiheessa. On varmistettava, että autettava ei jää tilanteessa yksin. Tilanteissa, joissa voidaan todeta autettavan toimintakyvyn olevan merkittävästi heikentynyt, on kriisityöntekijän läsnäolo tärkeää. (Hipp & Surakka 2023, 174.)

Reaktiovaiheessa autettaville tarjotaan aktiivisesti kriisiapua, sillä usein autettavilla on haasteita tunnistaa oma avun tarpeensa. Avun tarpeen tunnistamattomuuden lisäksi avun hakemiseen ei välttämättä ole voimavaroja, jonka vuoksi apua ei haeta. Kriisiavun oikea-aikaisuudella on merkittävä vaikutus toipumiseen. (Saari ym. 2009, 36.) Apua olisi hyvä tarjota myös myöhemmin, vaikka autettava siitä ensin kieltäytyisikin. Tärkeää on huolehtia siitä, että tarjottava apu olisi helposti saatavilla. (Hipp & Surakka 2023, 175.) Reaktiovaiheen kriisitukena usein tarjotaan psykologista ryhmämuotoista läpikäyntiä. Voidaan puhua myös kriisi-istunnosta tai kriisikokemusta kokoavasta ryhmäistunnosta. Kriisi-istunnossa annetaan autettavalle mahdollisuus läpikäydä seikkaperäisesti tapahtunutta sekä sen herättämiä reaktioita ja tunteita yhdessä omaisten ja silminnäkijöiden kanssa. Istuntojen ajankohta on yleensä noin kolmen vuorokauden jälkeen tapahtuneesta. (Palosaari 2007, 101.)

Käsittelyvaiheessa toipuminen ja annettava kriisiapu perustuvat usein vertaistukseen. Vertaistukiryhmät eri toimijoiden toteuttamina tarjoavat kriisin kokeneille sosiaalista tukea, lohtua samankaltaisista kokemuksista sekä elämään kiinnittymistä helpottavaa tukea yhteisen aktiivisuuden muodossa. (Palosaari 2007, 107–108.) Muiden samassa tilanteessa olevien kokemuksista ja niistä selviytymisen kuuleminen lisää toiveikkuutta tulevaisuutta kohtaan. Vertaistuen myönteisiä vaikutuksia kuvataan olevan mm. toivon ylläpitäminen ja vahvistaminen, syyllisyyden tunteiden väheneminen, voimaantumisprosessin käynnistyminen, omien voimavarojen löytäminen, yksinäisyyden väheneminen, arjessa jaksaminen sekä elämänilon löytäminen. Vertaistuen erityispiirteenä on, että oman toipumisen edistyessä, voi samalla auttaa myös toisia toipumaan. Muille omista kokemuksista kertominen auttaa jäsentämään tapahtunutta. Vertaistuen kautta ihminen voi löytää uusia ratkaisukeinoja omaan tilanteeseensa sekä saada kokemuksen aidosta välittämisestä ja siitä, ettei ole asioiden kanssa yksin. (Nordling 2023, 93–95.) Vertaistuen lisäksi käsittelyvaiheessa kriisiapu on muodoltaan myös kriisi- ja traumaterapiaa (Saari ym. 2009, 45).

3.3 Työmenetelmät

Kriisityön menetelminä käytetään mm. psykoedukaatiota, yksilökeskeisyyttä, ryhmä- ja perheinterventioita, tunteiden kohtaamista ja kehollista vakauttamista. Painotukset näiden välillä vaihtelevat. Kriisityöntekijät soveltavat ammattitaitoaan joustavasti ja työn tutkimuksellinen tarkastelu koostuu erilaisten menetelmien kokonaisuuksista. (Palosaari 2015.) Kriisityössä välttämätöntä on käyttää persoonasuuntautunutta työskentelytapaa, jossa painotetaan empatiaa, rohkaisemista ja toivon ylläpitämistä (Hämäläinen 2004). Tuki- ja auttamistyössä empaattisella kohtaamisella on tärkeä rooli (Klemetilä 2020, 187).

Psykoedukaatiolla ei ole yksiselitteistä käsitettä. Se voidaan kuitenkin määritellä olevan esimerkiksi jaettua asiantuntijuutta autettavien ja auttajien välillä. Tavoitteena on löytää yhdessä ratkaisua haasteita aiheuttaviin tilanteisiin tai ongelmiin. Työn lähtökohtana ovat autettavien yksilölliset kokemukset, jotka auttamistyötä tekevät liittävät ammattitietoon. (Hämäläinen ym. 2017, 187.) Kriisiavussa

psykoedukaatiomenetelmää käytettäessä kerrotaan autettaville kriisin aiheuttamista reaktioista, psyykkisistä vaikutuksista sekä, millaista kriisitukea on tarjolla. Psykoedukaatiota hyödynnetään myös kerrottaessa erilaisista selviytymiskeinoista kriisin kohtaamiseen liittyen. (Poijula 2016, 223.)

Kriisi-interventioista tavallisin muoto on keskustelun muodossa tapahtuva tapahtumien purku eli jälkipuinti, debriefing (Hammarlund 2010, 109). Debriefing-menettelyn tavoitteena on todellisuuden kohtaaminen, psyykkisten reaktioiden työstäminen, sosiaalisen tuen syventäminen ja tehostaminen sekä tapahtumasta heränneiden reaktioiden normalisointi ja tuleviin reaktioihin valmistautuminen. Istunnoissa tapahtumat käydään perusteellisesti läpi. Tarkoituksena on kohdata todellisuus ja edistää trauman käsittelyä ja toipumista. (Saari 2003, 156, 163, 165, 169). Debriefing-menettelyn käytettävyyttä kriisin jälkeen on saanut kritiikkiä osakseen ja on esitetty, kuinka menetelmän käyttö ajoitettuna kriisin kokemisen jälkeen, tulisi lopettaa. Tutkimukset ovat osoittaneet, kuinka debriefing-menettelmä on lisännyt traumaperäisen stressireaktion todennäköisyyttä. (Lipponen 2020, 121.)

3.4 Psyykinen ensiapu ja akuutti kriisityö

Psyykinen ensiapu on shokkivaiheessa annettava psykososiaalinen tukimuoto (Saari 2003, 142). Psyykkisessä ensiavussa keskiössä on välittömästi tilanteessa heräävät käytännön tarpeet ja tapahtumissa mukana olleiden ongelmat, ei niinkään tunteiden työstäminen (Hedrenius & Johansson 2013, 190). Tunteiden käsittelyssä ei psyykkisessä ensiavussa juurikaan edetä, mutta kriisitilanteiden reaktiot otetaan rauhallisesti vastaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009). Autettavan tunteille, ajatuksille ja reaktioille annetaan tilaa (Saari 2003, 146). Katastrofitilanteissa psykologisen ensiavun periaatteita ovat turvallisuuden, levollisuuden, kuuluvuuden, yhteydentunteen, omatoimisuuden ja toivon edistäminen (Psykologisen ensiavun periaatteet katastrofien yhteydessä 2020).

Akuutin kriisityön voidaan määritellä olevan kriisityötä ja tukea, jota tarjotaan autettaville välittömästi. Akuutin kriisityön kriisityö koostuu kriisitapaamisista,

joita järjestetään yksilöille, perheille ja ryhmille. Työn tavoitteena on ehkäistä psyykkisestä traumatisoitumisesta aiheutuvia pitkäaikaisseurauksia sekä tukea autettavien voimavaroja palauttamalla psykososiaalista toimintakykyä. Keskiössä on myös kriisin psyykkisen käsittelyn edesauttaminen. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2019a, 20.) On arvioitu, kuinka suuronnettomuuksien jälkeen akuuttivaiheen kriisityö on kestoltaan noin pari viikkoa (Palosaari 2015). Akuutin kriisityön toimintatapoina ovat varhaiset interventiot. Rinnalla kulkevat mm. kriisityön, kriisi-intervention, kriisi-istunnon, psyykkisen ensiavun, psykologisen ensiavun ja henkisen ensiavun vakiintumattomat käsitteet. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2019a, 20.) Akuutin kriisityön tehokkuuden varmistamiseksi käytettäviä keskeisiä toimintaperiaatteita ovat avun oikea-aikaisuus, sopivaan aikaan käytetty sopiva lähestymistapa sekä annetun avun suhteuttaminen autettavan kykyyn siinä hetkessä käsitellä asioita. Kaikkien toimintaperiaatteiden käytettävyys perustuu kriisin vaiheisiin. (Saari & Hynninen 2010.)

4 Sosionomi osana kriisiapua

4.1 Sosionomin osaaminen sosiaalialan kompetenssien kontekstissa

Sosionomin työnkuvan pyrkimyksenä on asiakkaiden auttaminen ja tukeminen erilaisissa kuormittavissa elämäntilanteissa. Tavoitteena on vahvistaa sosiaalista toimintakykyä sekä edistää elämänlaatua ja hyvinvointia. (Raatikainen, Raatikainen, Saarnio & Vepsä 2020, 89.) Sosionomin kompetensseihin lukeutuu mm. eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, palvelujärjestelmäosaaminen sekä kriittinen ja osallisuutta edistävä yhteiskuntaosaaminen. Eettisen osaamisen kompetenssin mukaan sosionomi toimii työssään noudattaen ammattieettisiä periaatteita ja sosiaalialan arvoja. Sosionomi on kykenevä tunnistamaan oman arvomaailmansa merkitystä asiakastyöhön liittyen sekä toimii siten, että edistää sekä tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta, että myös yksilöiden asemaa, jotka ovat haavoittuvassa asemassa. (Sosiaalialan amk-verkosto 2023.) Asiakastyön kohtaamisissa eettisten ristiriitojen tullessa vastaan ammattilaisen täytyy pystyä

luottamaan omaan intuitioonsa siitä, mikä ratkaisu on tilanteeseen sopiva (Mönkkönen 2018, luku 2.3).

Asiakastyön osaamisen kompetenssin mukaan sosionomin tulee toimia työnsä vuorovaikutustilanteissa huomioiden ammatillisuus ja dialogisuus. Asiakastyötä suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan huomioiden asiakkaan osallisuuden ja voimavarojen tukeminen. (Sosiaalialan amk-verkosto 2023.) Vuorovaikutusosaaminen on sosiaalialalla asiakastyöhön liittyvää ydinosaa. Jotta dialogia voi syntyä, tulee asiakkaan ja työntekijän välillä vallita tasa-arvoa ja kunnioitusta, toista ihmistä täytyy kuunnella ja omista kokemuksistaan puhutaan avoimesti. Dialogisuudessa asiakastyössä tavoitellaan yhteistä ymmärrystä sekä vuorovaikutuksen edistämistä työntekijän ja asiakkaan välillä, joka vaatii turvallisen ja luottamuksellisen asiakassuhteen. Erityisesti dialogisuus sopii käytettäväksi ryhmätilanteissa, sillä ryhmässä yhdessä voidaan tuottaa ajatuksia, joihin voi jälkikäteen peilata omia käsityksiä. Sosiaalialalla keskeistä on ihmisten auttaminen ja tukeminen sekä läsnäolo. Asiakastyön kohtaamisissa oleellinen ammatillinen taito on empatia, toisen tunteiden ymmärtäminen. Asiakastyötä voi olla esimerkiksi sosiaaliohjaus, jonka tavoitteena on tukea asiakasta arjessa ja elämänhallinnassa. Toimintakyvyn, arjen, voimavarojen ja hyvinvoinnin nähdään olevan yksiä sosiaaliohjaukseen liittyviä käsitteitä. Sosiaaliohjaukseen lukeutuu mm. työskentelyn suunnitelmallisuus ja prosessimaisuus. Prosessityöskentelyssä työntekijän tulee mm. arvioida asiakkaan tilannetta. Käytännössä työ on asiakkaan neuvontaa, ohjausta ja tukemista. (Raatikainen ym. 2020, 43, 121–122, 129–131.)

Sosionomilla tulee olla kykyä tarkastella omaa toimintaansa kriittisesti reflektoiden (Sosiaalialan amk-verkosto 2023). Sosiaalipedagogiikassa, joka ohjaa myös sosionomin työskentelyä, reflektiivisyys määrittää toiminnan kriittiseksi tarkasteluksi ja arvioinniksi. Reflektiossa huomioi voidaan kiinnittää esimerkiksi työntekijän omaan työhön, jolloin kokemuksista saatu tieto kiinnitetään tietoisesti opittuun teoriaan. Tällöin työntekijä arvioi tekemäänsä työtä, saamiensa kokemuksia sekä millaisia vaikutuksia tehdyllä työllä on näihin ollut. (Nivala & Ryytänen 2019, luku 6.) Osana sosionomin ammatillista asiantuntijuutta on reflektio. On tärkeää olla avoin ja tarkastella omaa toimintaansa ja itseään auttajan

roolissa. Reflektio antaa mahdollisuuden tarkastella omaa minuutta auttajana uudesta näkökulmasta ja antaa mahdollisuuden oppimisprosessille ja ammatilliselle kasvulle. Työntekijän kykyä arvioida omaa osaamistaan voidaan liittää myös jaksamiseen työssä, siinä kehittymiseen sekä asiakkaan asemaan asetumiseen. (Raatikainen ym. 2020, 46, 48–50.)

Sosionomin osaamiseen kuuluu erilaisten työorientaatioiden ja menetelmien soveltaminen ja arvioiminen työssään erilaisten asiakasryhmien ja toimintaympäristöjen suhteen. Lisäksi sosionomilla tulee ymmärtää mikä merkitys psykososiaalisella tuella on ja osata toimia asiakkaan erilaisissa muutos- ja kriisitilanteissa. Asiakastyössä sosionomilla on kykyä toimia muun muassa kuntouttavan työotteen mukaisesti. Sosionomin ammattitaitoon kuuluu erilaisten asiakkaiden ja asiakasryhmien osallisuuden ja osallistumisen mahdollisuuksien edistäminen. (Sosiaalialan amk-verkosto 2023.) Erilaisten ryhmien kanssa työskentely on yleistä sosiaalialalla. On todettu, että ryhmätoiminnalla on saatu aikaan muutosta asiakkaiden elämäntilanteissa. Sosiaalialan asiakastyössä voidaan käyttää esimerkiksi vertaistukiryhmiä, joissa käsitellään kaikkia ryhmäläisiä yhdistäviä asioita. (Raatikainen ym. 2020, 142, 147.) Ryhmää yhdistäviä tekijöitä voi olla esimerkiksi traumaattiset kokemukset. Keskusteluryhmissä, joitten tavoitteena on tarjota ryhmäläisilleen vertaistukea, voidaan keskustellen jakaa kokemuksia. (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2014, luku 4.) Ryhmänohjaajan tehtävänä on motivoida ryhmää kohti sen tavoitteita. Tärkeimpänä tehtävänä on ryhmän jäsenien kohtaaminen. (Raatikainen ym. 2020, 146.)

Sosionomin omaava palvelujärjestelmäosaaminen pitää sisällään mm. kokonaisvaltaisen palveluohjauksen toteuttamisen ja sen merkityksen ymmärtämisen. Sosionomi osaa hahmottaa eri toimijoiden järjestämiä sosiaali-, terveys- ja kasvatuspalveluiden tuottamisen tapoja. (Sosiaalialan amk-verkosto 2023.) Palveluohjauksessa asiakkaan verkostoa hyödynnetään, jotta palvelun jatkuvuutta voitaisiin taata. Palveluohjaus voi olla esimerkiksi asiakkaan ohjaamista palveluiden äärelle. Tarkoituksena ei ole hyödyntää ainoastaan viranomaisten tarjoamia verkostoja vaan myös asiakkaan luonnollista sosiaalista verkostoa, johon lukeutuu esimerkiksi omaiset ja vertaistukijat. (Mönkkönen 2018, luku 5.7.) Palveluohjaus perustuu asiakaslähtöisyydelle, jossa asiakas itse on mukana pro-

sessissa etsimässä omaan elämäntilanteeseen sopivia ja oikea-aikaisia palveluita. Asiakkaan voimavarojen tukeminen, toivon ylläpitäminen ja tulevaisuuteen suuntautuminen ovat keskiössä. (Raatikainen ym. 2020, 123–124.)

4.2 Ratkaisukeskeinen ja voimavaralähtöinen työtap

Sosiaalialalla ratkaisukeskeinen ja voimavaralähtöinen työtap on merkittävässä roolissa (Raatikainen ym. 2020, 110). Ratkaisukeskeinen ja voimavaralähtöinen ajattelutapa juontaa juurensa psykoterapiasta ja systeemiteoriasta. Keskeistä on suunnata ajatukset ongelmakeskeisyydestä konkreettisiin tavoitteisiin, joilla tavoitellaan haluttua lopputulosta. Auttamistyössä ratkaisukeskeisyyden tavoitteena on voimaannuttaa asiakasta elämään tyydyttävämpää elämää. Jotta asiakkaan voimaantumisprosessi voi käynnistyä, tulee työntekijällä auttaa häntä löytämään ja vahvistamaan jo olemassa olevia voimavaroja ja työvälineitä. Asiakaskeskeisyys, se, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija, näkyy ratkaisukeskeisessä työtavassa, sillä perusolettamuksena on se, että asiakas itse yleensä tietää, mikä hänen tilanteessaan on hänelle hyväksi. Asiakkaan ajatuksia on mahdollista työntekijän roolista tukea tai kyseenalaistaa, muttei koskaan arvostella. Mikäli asiakkaan tekemät valinnat eivät tue prosessin etenemistä haluttuun lopputulokseen, voidaan häntä kannustaa kokeilemaan uutta ratkaisua. Kaikessa keskeistä on, että asiakkaan osallisuus, itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus kasvuun toteutuu. (Nordling 2023, 56–58.) Asiakaslähtöisyyden tavoitteena on luoda asiakkaalle kuulluksi tulemisen tunne (Vänskä ym. 2014, luku 3). Asiakkaan kuulluksi tulemisen ja kuuntelemisen ehtona on työntekijän aito läsnäolo. Kun asiakkaalle annetaan huomiota, rohkaisee se asiakasta kertomaan vaikeistakin asioista vapautuneesti. Kunnioittavalla ilmapiirillä luodaan mahdollisuus asiakkaan voimaantumiseen ja voimavarojen löytämiseen. (Raatikainen ym. 2020, 116.)

Asiakkaalta kysytään hänen toiveitaan, odotuksiaan ja tavoitteitaan sekä mielihoidettua työntekijän ajatuksista. Ratkaisukeskeisessä ja voimavaralähtöisessä työtavassa periaatteena on läpinäkyvyys, jossa työskentelyn prosesseista ja eri vaihtoehdoista puhutaan avoimesti. Mitä haastavampi asiakkaan tilanne on, sitä

huolellisemmin erilaisista vaihtoehdoista keskustellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Työtavassa hyödynnetään työntekijän taitoa asettautua asiakkaan rinnalle kulkijaksi. (Vänskä ym. 2014, luku 3.)

4.3 Sosiaali- ja kriisipäivystys

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) määrätään, kuinka ”sosiaalipäivystys on järjestettävä ympärivuorokautisesti kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi kaiken ikäisille”. Palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi tulee sosiaalipäivystyksissä olla riittävä osaaminen ja voimavarat. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 29 §.) Suurin osa viranomaistehtävistä, jotka ohjautuvat sosiaalipäivystykseen, ovat lastensuojelullisia tehtäviä. Tästä huolimatta myös esimerkiksi äkillisiin kuolemantapauksiin liittyvät tehtävät kuuluvat sosiaalipäivystyksille. Sosiaalipäivystyksen tehtäviä voivat olla muun muassa hätämajoituksen järjestäminen ja kriisiapu. Suuronnettomuustilanteissa sosiaalipäivystyksillä on merkittävä rooli psykososiaalisen tuen järjestämisessä. Useimmiten sosiaalipäivystyksessä tehtävä työ on kriisitilanteissa työskentelyä, jonka vuoksi sosiaalipäivystyksen henkilöstöllä tulee olla riittävä osaaminen liittyen kriisityöhön. Selvityksen mukaan noin 75 %:ssa sosiaalipäivystyksissä kriisityö kuuluu henkilöstön työnkuvaan. On kuitenkin mahdollista, että kriisityö on ulkoistettu esimerkiksi kriisiryhmille ja turvakotien kriisityöhön. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b, 10, 57.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (2019b) selvityksen mukaan suurin osa sosiaalipäivystysten työntekijöistä ovat pätevyydeltään sosiaalityöntekijöitä. Kuitenkin myös sosionomeja voi työskennellä sosiaalipäivystyksissä. Keskimäärin sosiaalipäivystyksen työntekijöistä kaksi on koulutustaustaltaan sosionomeja. Mikäli sosiaalipäivystys toimii sosiaali- ja kriisipäivystyksen nimellä, kuuluu henkilöstöön useimmiten nimetyt kriisityöntekijät. Kriisityön rakenne ei kaikissa sosiaalipäivystyksissä ole selkeä, jonka vuoksi kriisiavun saaminen virka-aikojen ulkopuolella on riippuvaista asiakkaan asuinkunnasta. Kriisityötä voidaan toteuttaa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b, 23, 57–58.)

5 Aiemmat opinnäytetyöt

Janina Pennasen opinnäytetyö ”Äkillisen kriisin kokeneen auttaminen – kuvaileva kirjallisuuskatsaus” (2019) käsittelee äkillisen kriisin kokeneen auttamista kuvailevan kirjallisuuskatsauksen keinoin. Pennasen opinnäytetyössä kuvataan aiempien tutkimusten tuottamaan tietoon perustuen, millaista tukea äkillisen kriisin kokeneet tarvitsevat. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tutkimusaineistona ovat toimineet vertaisarvioidut tutkimukset, jotka on haettu kirjallisuushakua käyttäen. Pennasen tutkimat tutkimukset osoittivat, kuinka yhteisinä tekijöinä eri tutkimuksissa esiintyi kohtaaminen ja läsnäolo, turvallinen ympäristö, tiedon antaminen, yhteyden vahvistaminen tukiverkoston ja hoidon jatkuvuuden varmistaminen. Ehdotuksena hänellä nousee idea kirjallisuuskatsauksesta kriisin kokeneiden omista kokemuksista. (Pennanen 2019, 1.) Tämä opinnäytetyö antoi ideoita omaan opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiin.

Kaisa Soinilan (2009) opinnäytetyössä ”Kriisikeskus Mobilen palvelut traumaattisessa kriisissä asiakkaiden kokemana” käsitellään traumaattisen kriisin kokeneiden asiakkaiden kokemuksia kriisikeskus Mobilen palveluista, palveluiden tavoitavuudesta sekä millaiset tilanteet johtivat kriisikeskuksen asiakkuuteen. Opinnäytetyö selvitti myös asiakkaiden ennako-oletusten vaikutusta asiakkaiden odotuksiin palvelua kohtaan ja kuinka palvelu lopulta vastasi odotuksia ja tarpeita sekä olisiko ollut tarvetta vielä jollekin muulle palvelulle. Tutkimus toteutettiin laadullisena kyselynä. Analysointiin käytettiin teoriasidonnaista sisällön analyysia. Tulokset osoittivat, että asiakkailla oli sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia. Yhdeksi toivotuksi asiaksi nousi kuulluksi tuleminen, jota asiakkaat kaipasivat enemmän. (Soinila 2009.)

6 Opinnäytetyön tehtävät ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyö käsittelee traumaattisen kriisin kokeneen tueksi tehtävää kriisityötä ja traumaattisen kriisin kokeneen kohtaamista. Opinnäytetyön tehtävänä on tarkastella, että millaista on onnistunut kriisityö ja kohtaaminen ihmisten kokemusten perusteella. Lisäksi tehtävänä on tarkastella sitä, miten sosionomin osaaminen näyttäytyy kriisityössä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä ovat:

1. Millaisia kokemuksia autettavilla on kriisiavusta?
2. Miten sosionomin osaaminen näyttäytyy kriisityössä?

7 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

7.1 Laadullinen opinnäytetyö

Laadullinen tutkimus tavoittelee tutkittavien ilmiöiden ja tapahtumien kuvaamista, ymmärrettävän teoreettisen tulkinnan antamista ilmiöille tai tietynlaisen toiminnan ymmärtämistä. Laadullisen tutkimuksen merkitys ei ole pyrkiä tilastollisiin yleistyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 72.) Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan merkityksiä, jotka muodostavat merkityskokonaisuuksia. Nämä ovat ihmislähtöisiä tapahtumia, esimerkiksi ajatuksia ja toimintaa. Tutkittavista asioista ei ole tarkoituksena löytää totuutta, vaan tutkimisen myötä syntyneet tulkinnat osoittavat välittömän havainnon tavoittamattomissa olevaa tietoa esimerkiksi ihmisen toiminnasta. Tutkittaessa ihmisten kokemuksia tulee muistaa se, ettei näitä ole mahdollista ymmärtää tyhjentävästi. Ymmärrys ja tulkitseminen perustuvat tutkijan omaan kokemusmaailmaansa ja ymmärrykseensä. (Vilka 2021, 94–95.)

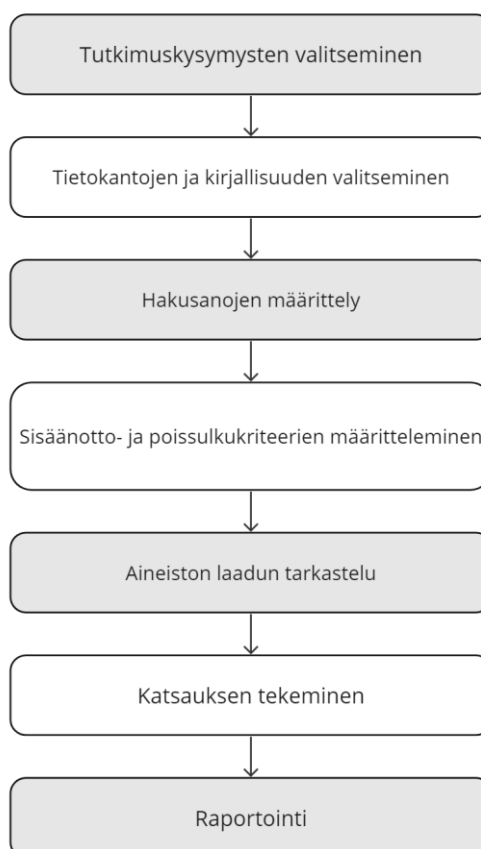
Laadullisen tutkimuksen tutkimusasetelmaa kuvataan joustavaksi, sillä tutkijalla on mahdollisuus tietoperustan avulla tehdyn aiheen ymmärtämisen jälkeen arvioida tarvittaessa uudelleen alkuperäistä käsitystään tutkimusaiheesta. Lisäksi aineistonkeruuvaiheessa tutkimusaiheen rajausta voi täsmentää sekä alustavasti asetettuja tutkimuskysymyksiä ja tutkimuksen tavoitteita voi tarkastella uudelleen. Tutkimuksen aikana prosessi elää, kunnes aineistosta pystyy rakentamaan johtopäätökset ja arvioimaan koko tutkimusta kriittisesti. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimusasetelma muovautuu prosessin edetessä. (Puusa & Juuti 2020, 77–78.)

7.2 Luonnollisen aineiston analyysi

Luonnollisen aineiston analyysi mukailee kirjallisuuskatsausta ja sen prosessia. Luonnollisen aineiston analyysissä voi aineisto sisältyä harmaasta kirjallisuudesta, jota ovat muuta aineistoa kuin vertaisarvioidut tutkimukset, esimerkiksi opinnäytetöitä, väitöskirjoja ja asiakirjoja, kun taas kirjallisuuskatsauksessa tutkimusaineisto koostuu ainoastaan vertaisarvioiduista tutkimuksista (Vilka 2023, 29). Tutkimusaineistona voidaan käyttää kirjallista materiaalia, jotka voivat olla yksityisiä dokumentteja tai joukkotiedotuksen tuotteita. Käyttämällä tutkimusaineistona esimerkiksi mielipidekirjoituksia, voidaan saada paremmin tietoa tutkittavaan asiaan liittyvistä ajatuksista ja kokemuksista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 72.) Aineistoa on rajattomasti ja tämä voi muodostua haasteeksi (Eskola & Suoranta 1998, 15). Tutkittavasta asiakokonaisuudesta voidaan rakentaa kokonaiskuvaa, kehittää jo olemassa olevia teorioita tai rakentaa täysin uutta. Tarkoituksena on ikään kuin tutkia tutkimuksia eli muodostaa uusia tutkimustuloksia perustuen aiemmin tehtyihin tutkimuksiin. Aineistona toimivat jo tehdyt tutkimukset. (Salminen 2011, 3–4.) Kirjallisuuskatsaukset ovat siis toisen asteen tutkimuksia perustuen siihen, että tutkittavana kohteena ovat olemassa olevat tutkimukset (Tuomi & Sarajärvi 2018, 102).

Salminen (2011, 10–11) kuvailee kirjallisuuskatsauksen etenemistä hyödyntäen Finkin vuoden 2005 mallia. Prosessin voidaan kuvata etenevän seitsemän eri vaiheen kautta. Ensimmäisenä tehtävänä on asettaa tutkimuskysymykset. Tä-

män jälkeen prosessi etenee katsauksessa käytettävän kirjallisuuden ja tietokantojen sekä hakutermin valintaan. Hakutermin valitsemisella saadaan hakutuloksia rajattua vastaamaan asetettua tutkimuskysymystä. Aineiston rajaimiseksi asetetaan kriteerit, jotka voivat koskea esimerkiksi käytettävän aineiston kieltä ja julkaisuvuotta. Seuraavassa vaiheessa tulee myös tarkastella aineiston laatua. Aineistossa halutaan käyttää mahdollisimman tieteellisesti laadukasta materiaalia. Kuudennessa vaiheessa tehdään varsinainen katsaus. Standardoidulla muodolla varmistetaan luotettavuus. Viimeisessä vaiheessa käsitellään katsauksen tuottamia tuloksia. (Salminen 2011, 10–11.)



Kuvio 1. Kirjallisuuskatsauksen eteneminen mukaillen Salmisen (2011, 11) kuvailemaa Finkin v. 2005 mallia.

Luonnollisen aineiston analyysi mukailee kirjallisuuskatsauksen prosessia, mutta eroaa siitä siten, että aineisto sisältyy tutkimusten lisäksi myös esimerkiksi opinnäytetöistä, kuten omassa opinnäytetyössäni. Valitsin tehdä laadullisen opinnäytetyön ja tarkemmin luonnollisen aineiston analyysin, sillä tutkimusme-

netelmänä sen avulla on helppoa lisätä ja syventää ymmärrystä kriisityöstä, sen auttamismuodoista, kriisin kokeneen kohtaamisesta ja avun hyödyllisyydestä, jotka perustuvat ihmisten kokemuksiin. Suunnitelmavaihe osoitti, että opinnäytetöiden hyödyntäminen tutkimusaineistona mahdollistaa laajemman näkökulman saamisen liittyen ihmisten kokemuksiin kriisiavusta. Kirjallisuuskatsauksissa aineisto perustuu vain tutkimuksiin, mutta luonnollisen aineiston analyysissä aineistojen kriteerit ovat väljemmät. Luonnollinen aineisto voi koostua esimerkiksi keskusteluista ja media-aineistosta, jotka ovat syntyneet ilman tutkijan vaikutusta (Juhila 2022). Opinnäytetyössäni halusin selvittää sosionomin osaamisen näyttäytymisen lisäksi autettavien kokemuksia saamastaan kriisiavusta. Autettavien näkökulmaa voi löytää myös tutkitun tiedon ulkopuolelta, jonka vuoksi oli perusteltua laajentaa tutkimusaineiston hakua myös muihin kuin vertaisarvioituihin tutkimuksiin.

7.3 Tutkimusaineiston haku ja kriteerit

Laadullisessa opinnäytetyössä voidaan käyttää aineistona sekundaariaineistoa, joka voi koostua aikaisempien tutkimusten aineistoista, tilastoista, henkilökohtaisista dokumenteista, organisaatioiden asiakirjoista sekä mm. erilaisista kirjoista ja elokuvista. Aineiston määrä tutkimusta varten voi olla suuri, jonka vuoksi sitä valikoidaan ja siihen suhtaudutaan kriittisesti. (Eskola & Suoranta 1998, 86–87.)

Tutkimusaineiston hakua ja rajaamista varten määrittelin aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit. Muodostuneet kriteerit kuvattu taulukossa 1. Tutkimusaineistossa halusin hyödyntää uutta tietoa, jota olisi tuotettu viimeisen noin kymmenen vuoden aikana, jonka vuoksi sisäänottokriteeriksi valikoitui, että aineisto on julkaistu vuonna 2010 tai sen jälkeen. Aineiston kielen valinnaksi valikoitui suomen ja englannin kielet oman kielitaidon perusteella. Ensisijaisesti huomioin aineiston haussa suomenkieliset, Suomessa tehdyt ja suomalaiseen kriisityöhön liittyvät aineistot. En kuitenkaan halunnut kielivalintakriteerillä sulkea pois esimerkiksi tutkimuksia, jotka käsittelevät Suomessa tehtävää kriisityötä, mutta ovat englanninkielisiä, joten siksi sisäänottokriteereinä olivat suomen- ja eng-

lanninkieliset aineistot. Sisäänottokriteeriksi muodostui myös aineiston kytkettävyys tutkimuskysymyksiin. Käytettävän aineiston tulee käsitellä ainakin yhteen tutkimuskysymyksen liittyvää asiaa. Tällä varmistin, että tutkimusaineiston perusteella voin opinnäytetyössäni vastata tutkimuskysymyksiin. Aineiston maksuttomuuskriteeri perustuu luotettavuuteen ja siihen, että lukijalla on tarvittaessa mahdollisuus tavoittaa opinnäytetyössä käytetty aineisto.

Taulukko 1. Sisäänotto- ja poissulkukriteerit.

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
Aineisto on julkaistu vuonna 2010 tai sen jälkeen.	Aineisto on julkaistu ennen vuotta 2010.
Aineiston kieli on suomi tai englanti.	Aineiston kieli on jokin muu kuin suomi tai englanti.
Aineisto vastaa ainakin yhteen tutkimuskysymykseen.	Aineisto ei vastaa vähintään tutkimuskysymykseen.
Aineiston käyttö on maksutonta.	Aineiston käyttö on maksullista.
Ei ole kirjallisuuskatsaus.	On kirjallisuuskatsaus.

Tutkimusaineistoa etsin eri tiedonhakualustoilta erilaisilla suomenkielisillä hakusanoilla, lyhennyksillä ja yhdistelmillä, jotka liittyvät opinnäytetyön aiheeseen sekä tutkimuskysymyksiin. Liitteessä 1 kuvaan tarkemmin aineiston hakua, mistä hakupalveluista hain aineistoa, mitä hakusanoja käytin, paljon hakutuloksia tuli ja, kuinka moni päätyi tarkempaan tarkasteluun sekä, kuinka monta valikoitui tutkimusaineistoon. Tiedonhaussa käytin hyödyksi lyhennyksiä sekä AND, OR, NOT-yhdistelmiä. Hakusanoiksi valikoitui erilaiset opinnäytetyön aihetta käsittelevät asiasanat. Hakua suoritin mm. hakusanoilla ”traumaattinen kriisi”, ”kriisiapu” ja ”kokemus kriisiavusta”. Tutkimusaineiston hakua suoritin palveluissa Julkari, Yle, Google Scholar, Finna, Journal, Medic ja ResearchGate.

Tutkimusaineiston haku alkoi Julkari-palvelusta, josta tavoitteena oli löytää kriisityöhön liittyviä Suomessa tehtyjä tutkimuksia. Julkarissa erilaiset hakusanat tuottivat runsaasti hakutuloksia, joista karsintaa pystyi tekemään jo otsikkojen perusteella. Erilaiset hakusanat tuottivat osittain samoja hakutuloksia, jonka vuoksi lähempään tarkasteluun valikoiduista aineistoista osa oli samoja. Osa

karsiutui sen vuoksi, etteivät ne käsitelleet opinnäytetyön aihetta tai vastanneet vähintään yhteen tutkimuskysymykseen. Yhteensä Julkariin tehdyistä hauista lähempään tarkasteluun valikoitui 12 aineistoa, joista kaksi aineistoa valikoitui varsinaiseen tutkimusaineistoon.

Suoritin aineistonhakua myös Googlen tarjoamasta Scholar-palvelusta, jossa hakua suoritin useilla eri hakusanoilla, yhdistelmillä ja lyhenteillä, kuten liitteestä 1 näkyy. Haku tuotti runsaasti hakutuloksia, joitten kaikkien läpikäyminen ei ollut mielekästä tai mahdollista. Varsinaiseen hakutulosmäärään sisältyy tuloksia, jotka ovat esiintyneet useissa hauissa. Hakutuloksista karsintaa tein jo otsikkotasolla. Tarkempaan tarkasteluun päätyi yhteensä 140 hakutulosta. Hakutuloksia tarkastelin tarkemmin otsikkotasolla sekä lukemalla esimerkiksi hakutuloksien opinnäytetöiden tiivistelmiä. Suurien hakutulosmäärien vuoksi rajasin hakutulosten käyntiä osittain siten, että tarkastelin viisi ensimmäistä hakutulossivua. Kaikkien hakujen kohdalla en toiminut näin. Osista lähempään tarkasteluun valikoiduista hakutuloksista huomasin nopeasti, että ne eivät sopeutuneet opinnäytetyöni tutkimusaineistoon, sillä ne eivät täyttäneet sisäänottokriteerejä. Mikäli hakutulos vaikutti lupaavalta, tutkin sitä tarkemmin tutustumalla tutkimuskysymyksiin ja tuloksiin. Kaiken kaikkiaan Google Scholarin kautta toteutetusta tutkimusaineiston hausta tutkimusaineistoon valikoitui viisi aineistoa.

Aineiston hakua suoritin myös Ylen hakupalvelussa ja Finna-palvelussa. Kumpaankaan hakupalveluun suoritettut haut eivät tuottaneet tutkimusaineistoon yhtään uutta aineistoa. Ylen hakupalvelusta tavoitteena oli löytää opinnäytetyön aiheeseen liittyviä dokumentteja. Haut tuottivat tulokseksi yhden dokumentin Areena-palvelusta, joka päätyi tarkemman tarkastelun kohteeksi, mutta karsiutui pois, sillä se ei vastannut vähintään yhteen tutkimuskysymykseen. Finna-palvelussa suoritettut haut tuottivat runsaan määrän hakutuloksia, jonka vuoksi rajasin hakutulosten läpikäyntiä viiteen ensimmäiseen tulossivuun. Finna-palvelu ei tuottanut uusia hakutuloksia, joita Scholar ei olisi tarjonnut ja osa lähempää tarkasteluista aineistoista olivat osittain samoja.

Tutkimusaineistohakua suoritin myös palveluissa Journal, Medic ja ResearchGate. Tarkoituksena oli löytää opinnäytetyön aiheeseen liittyviä tieteelli-

siä artikkeleita. Journalissa suoritettavat haut tuottivat runsaasti hakutuloksia, jonka vuoksi rajasin hakutulosten läpikäymistä viiteen ensimmäiseen hakutulossivuun. Otsikoita läpikäymällä huomasin, että hakutulokset eivät liittyneet opinnäytetyöni aiheeseen. Medic-palvelun hakutuloksista iso osa ei ollut julkisesti luettavissa, jonka vuoksi otsikkoa syvempi tarkastelu jäi tekemättä. ResearchGate-palvelussa tehdyt eri hakusanayhdistelmät tuottivat runsaasti hakutuloksia, mutta otsikkotasolla tarkastella huomasin, että yksikään hakutuloksista ei ollut sopiva tai käsitelty opinnäytetyön aihetta. Journal, Medic ja ResearchGate -palveluissa tehdyt aineistonhaut eivät tuottaneet opinnäytetyöhön valittua aineistoa.

Aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteereiksi olin asettanut, että aineiston tulisi olla julkaistu vuoden 2010 jälkeen. Tästä kriteeristä joustin, sillä huomasin tiedonhakuja tehdessäni, että useampi Suomessa tehty tutkimus liittyen kriisityöhön oli julkaistu ennen vuotta 2010. Halusin hyödyntää näiden tutkimusten tuloksia omassa opinnäytetyössä, jonka vuoksi sisällytin myös nämä tutkimukset aineistooni. Suoritettua aineiston haun ulkopuolelta löysin tutkimusaineistoon manuaalisella tiedonhauulla kaksi tutkimusta. Näihin aineistoihin päädyin internetin hakukoneen kautta ennalta tiedetyn tiedon perusteella.

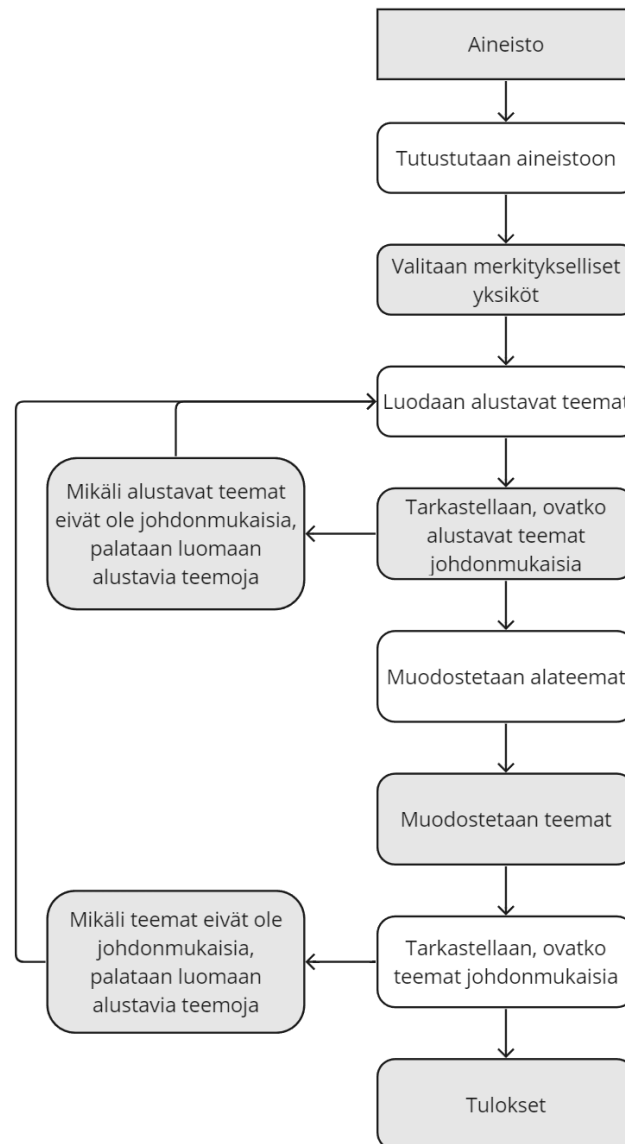
Tutkimusaineistoksi valikoitui yhteensä yhdeksän aineistoa, joista neljä oli tutkimuksia (Haravuori ym. 2012; Turunen 2014; Harjajärvi, Kiikkala & Pirkkola 2007; Kumpulainen 2006) ja viisi AMK-opinnäytetöitä (Lammi 2014; Nevalainen 2010; Peltonen & Seppälä 2018; Parviainen & Pehunen 2019; Oja 2012). Tarkempi esittely valitusta tutkimusaineistosta löytyy liitteestä 2. Edellä mainittu aineisto valikoitui tutkimusaineistoon, sillä ne vastasivat monipuolisesti tutkimuskysymyksiin. Valitun aineiston siirsin erilliseen Word-tiedostoon. Suuren aineistomäärän vuoksi, Word-tiedostoon on osan aineiston tutkimustuloksista lisätty opinnäytetyötä koskevat tulokset tai opinnäytetyötä koskevat pelkistetyt ilmaukset. Valittuun aineistoon olen liittänyt osasta aineistosta pelkistetyt ilmaukset myös sen vuoksi, sillä suora kopiointi Word-tiedostoon ei ollut mahdollista. Tutkimusaineiston sivumääräksi tuli lopulta 54 sivua, kun fonttina toimi Arial, fonttikokona 12 ja rivivälinä 1,5.

7.4 Aineiston analyysi teemoittelun keinoin

Aineiston analyysin pyrkimyksenä on aineistoa tiivistämällä tuoda nähtäville sen sisältämä informaatio (Eskola & Suoranta 1998, 100). Analyysin voidaan kuvata sisältävän tutkijan tulkintaa, sillä tarkoituksena on muodostaa aineistoa käsitteellisempään muotoon (Tietoarkisto 2023). Aineistosta on tavoitteena muodostaa kokonaisuus, joka antaa tutkijalle mahdollisuuden tehdä tutkittavasta ilmiöstä perusteltua tulkintaa sekä johtopäätöksiä. Kokonaisprosessista kuvataan raportissa mahdollisimman selkeä kuvaus, jossa avataan analyysin sisältämiä vaiheita. (Puusa & Juuti 2020, 142.)

Teemoittelua analyysimenetelmänä voidaan kuvastaa siten, että tutkimusaineistosta nostetaan esille samankaltaisia tekijöitä, jotka yhdistyvät eri aineistoissa. Samankaltaisuuksien luokittelu voi tapahtua joko ennalta suunniteltujen teemojen mukaisesti tai aineistosta voi nousta analyysia tehdessä uusia teemoja. Teemoittelussa luokiteltavat havainnot perustuvat aina tietyltä osin tutkijan tulkintaan. (Puusa & Juuti 2020, 149.) Analyysin eteneminen lähtee tutkijan päätöksestä koskien sitä, mikä tutkimusaineistossa on kiinnostavaa. Päätöstä kuvastavat tutkimuksen tehtävä ja tutkimuskysymykset. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 78.) Analyysissä tutkimusaineistosta pyritään löytämään ja erottelamaan aiheet, jotka ovat olennaisia tutkimustehtävän ja -kysymysten kannalta (Eskola & Suoranta 1998, 125).

Teemoittelun prosessin voidaan kuvata etenevän aineistoon tutustumisesta, koodaukseen, alustavien teemojen luomiseen, alateemoihin, varsinaisiin teemoihin ja lopulta tuloksiin. Prosessimaisuus näkyy siten, kuinka alustavien teemojen ja teemojen johdonmukaisuutta tulee tarkastella. Mikäli alustavat teemat ja varsinaiset teemat eivät ole johdonmukaisia verraten alkuperäiseen tutkimusaineistoon, palataan prosessissa taaksepäin uusien alustavien teemojen luomiseen. Olennaista on, että alkuperäiseen tutkimusaineistoon palataan, jotta johdonmukaisuutta voidaan arvioida sekä tarkastella lopullisten teemojen suhdetta tutkimusaineistoon ja toisiinsa. (Vilka 2023, 70.) Kuvio 2 havainnollistaa teemoittelun prosessia.



miro

Kuvio 2. Teemoittelu prosessi (mukaillen Vilkka 2023, 70).

Analyysiprosessi etenee tutkimusaineiston läpikäymiseen ja koodaamiseen tutkijan haluamalla tavalla. Koodaamisen avulla aineistoa saadaan jäsenneiltyä sekä koodaukset toimivat tekstin muistiinpanoina ja kuvailun välineenä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 78). Tarkoituksena koodauksessa on pilkkoa aineisto osiin, jotta se on helpommin tulkittavissa (Eskola & Suoranta 1998, 112). Analyysia voi edistää esimerkiksi etsimällä vastauksia kysymykseen ”mitä yhteistä tutkimuksissa on suhteessa tutkimuskysymykseen?”. Koodausten havainnollistamisessa ja järjestämisessä voidaan hyödyntää apuvälineinä esimerkiksi taulukoita

ja kuvioita. Tärkeintä on, että jäsentely on toimiva tutkimuskysymysasetteluun sekä se on tutkijalle ymmärrettävässä muodossa. (Vilka 2023, 71.)

Analyysiprosessini alkoi aineiston huolellisella läpikäymisellä. Opinnäytetyön tutkimuskysymysten kannalta olennaisten asioiden hahmottamiseksi, värikoodasin aineistosta tutkimuskysymyksiä koskevia kohtia ja tekstipätkiä. Keltaisella värillä korostin aineistosta kaikki kohdat, jotka vastasivat tutkimuskysymykseen autettavien kokemuksista kriisiavusta. Turkoosilla värillä korostin aineistosta tekstiä, joka vastasi toiseen tutkimuskysymykseen liittyen sosionomin osaamiseen. Värikoodaamisen jälkeen siirsin raakatekstpätkät uudelle Word-tiedostolle taulukkoon, jonka oikean puolimmaiselle sarakkeelle aloin tehdä tekstin koodaamista. Tämän avulla hahmotin raakatekstistä pelkistettyjä ilmauksia. Taulukossa 2 kuvaan esimerkkejä tekstin koodauksesta.

Taulukko 2. Esimerkki tekstin koodauksesta.

Raakateksti	Tekstin koodaus
"The students reported being relieved when they learned that their PTSS were normal reactions, instead of signs of "going crazy" (Turunen 2014)	Psykoedukaatio
"vastaaja koki saaneensa kriisiapua liian myöhään, jolloin se ei enää auttanut häntä samalla tavalla, kuin jos apu olisi tullut aiemmin" (Lammi 2014)	Oikea-aikaisuus
"Rakentavan keskustelun kautta nuori ja työntekijä miettivät yhdessä ratkaisuja nuoren ongelmiin" (Parviainen & Pehunen 2019)	Ratkaisukeskeisyys
"Tärkeää oli myös tieto siitä, että ammattilaiset seurasivat vointia" (Peltonen & Seppälä 2018)	Seuranta

Aineiston koodausta voisi kuvata prosessiksi. Eskola ja Suoranta (1998, 112–114) kuvaavat, kuinka koodauksen ja aineiston pariin palatessa esimerkiksi erilaisessa mielentilassa, voi koodauksessa ja tuloksissa syntyä erilaisia lopputuloksia. Koodauksesta ei ole siis mahdollista tuottaa aukotonta ja lopullista tuotosta, sillä aina esiin voi nousta uusia näkökulmia ja uutta koodattavaa. Lisäksi

pohdintaa voi herättää koodauksien muuttumisen lisäksi koodausten määrä ja sen päättäminen. (Eskola & Suoranta 1998, 112–114.)

Omassa opinnäytetyössä kaikkien raakatekstien koodaamisen jälkeen kokosin koodaukset erilliselle Word-tiedostolle taulukkoon. Tässä vaiheessa tarkastelin syntyneitä koodeja ja niiden sopivuutta kuvata raakatekstejä. Vähentääkseni koodausten määrää ja samankaltaisia koodauksia, yhdistelin ja muutin koodausten sanamuotoja. Koodausten sopivuuden tarkastelu ja muokkaus helpotti teemojen muodostamista sekä aineiston ymmärtämistä. Taulukkoon listasin, kuinka monta kertaa tietty koodaus esiintyi tutkimusaineistossa ja missä aineistoissa koodaus esiintyi. Taulukossa 3 kuvataan, miten kirjasin tekstin koodauksien esiintyvyyttä aineistossa koodaustaulukkoon. Tämä auttoi hahmottamaan sitä, kuinka usein samat koodaukset ja teemat esiintyivät aineistossa sekä millaisia eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia aineistossa esiintyy. Jo tässä vaiheessa pystyi aineistosta havaitsemaan erilaisia teemoja. Varsinaisten teemojen muodostaminen tapahtui seuraavassa vaiheessa.

Taulukko 3. Esimerkki koodauksien esiintyvyydestä aineistossa.

Lähde	Tekstin koodaus
(Harjajärvi ym. 2007; Lammi 2014; Nevalainen 2010; Peltonen & Seppälä 2018; Parviainen & Pehunen 2019)	Empatia (13)
(Turunen 2014; Harjajärvi ym. 2007; Lammi 2014; Peltonen & Seppälä 2018)	Läsnäolo (6)

Kun koodaus on tehty, on analyysiprosessin seuraavana vaiheena teemoittelu. Teemoittelussa tutkija pilkkoo ja ryhmittelee tutkimusaineiston perustuen erilaisiin aihepiireihin. Tämä mahdollistaa sen, että tutkimusaineiston teemojen esiintyvyyttä voidaan vertailla keskenään. Kun alustavaa ryhmittelyä on tehty etukäteen, voidaan tämän jälkeen tutkia aineistossa esiintyviä varsinaisia teemoja etsimällä näkemyksiä, jotka kuvastavat niitä. Teemojen muodostuminen on aina seurausta tutkijan aktiivisesta toiminnasta, aineiston tulkinnasta. Teemojen tulee olla johdonmukaisia ja tarpeeksi eriäviä toisistaan. Aiemmassa vaiheessa luotuja pelkistettyjä ilmauksia ja koodauksia tarkastellaan, jotta hahmotetaan

niiden suhdetta toisiinsa, eri teemojen sekä eri tasojen välillä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 79, 103.)

Koodausten kokoamisen jälkeen aloin tekemään teemoittelua yhdistelemällä koodauksia. Erilaisten teemojen hahmottamisen helpottamiseksi yhdistelin samankaltaisia tai muuten mielestäni yhteen kuuluvia koodauksia siten, että ryhmittelin niitä käyttämällä eri värejä. Esimerkiksi raakatekstit, jotka olin koodannut sanoilla ”asiakaslähtöisyys” ja ”avun sisältö”, liittyivät mielestäni yhteen. Nämä korostin keltaisella värillä, jotta ne oli helppo erottaa muista koodauksista. Lisäksi siirsin ne taulukossa peräkkäin. Teemojen luomisessa värikoodaaminen helpotti hahmottamaan, millaiset koodaukset liittyvät yhteen, mitkä olin jo liittännyt alateeman alle ja, mitä koodauksia en ollut vielä liittännyt lopulliseen alateemaan ja teemaan. Taulukossa 4 kuvaan sitä, miten hyödynsin värejä yhteen liittyvien koodausten hahmottamisessa ja yhdistelyssä.

Taulukko 4. Esimerkki värien hyödyntämistä koodausten yhdistelyssä.

Lähde	Tekstin koodaus
(Parviainen & Pehunen 2019; Oja 2012)	Asiakaslähtöisyys (3)
(Kumpulainen 2006; Lammi 2014; Parviainen & Pehunen 2019)	Avun sisältö (6)

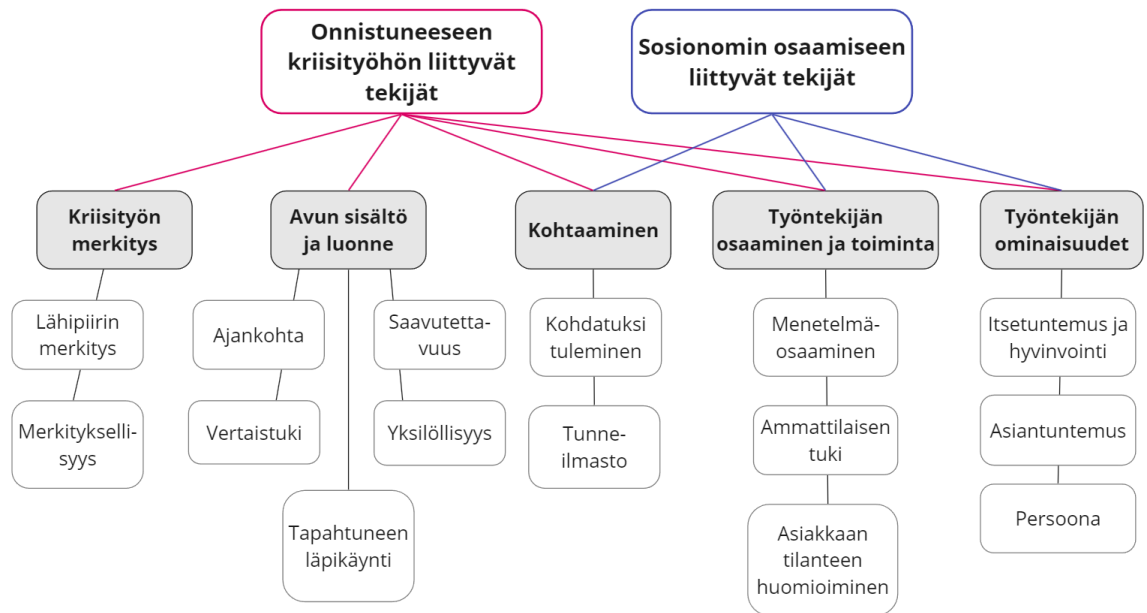
Alateemojen ja teemojen muodostaminen oli prosessi, joka eli pitkin analyysia. Jo analyysin alkuvaiheessa hahmotin tutkimusaineistosta koodausten perusteella neljä isompaa teemaa, jotka olivat ”työntekijän ominaisuudet”, ”työntekijän osaaminen”, ”avun sisältö” ja ”kohtaaminen”. Alustavien teemojen avulla oli helpompaa hahmottaa koodauksista oleellinen. Pidin jatkuvasti mielessäni opinäytetyön tavoitteen ja tutkimuskysymykset, joiden avulla oli helppo muistuttaa itseäni löytämään koodauksista, alateemoista ja teemoista olennainen. Alustavasti määritellyt teemat ja alateemat muokkautuivat analyysin edetessä. Ajoittain palasin tutkimusaineistoon ja raakatekstien pariin tarkastelemaan, että olivatko alustavat teemat ja alateemat johdonmukaisia. Teemoittelua tehdessäni, pidin auki sekä taulukkoa, joka sisälsi koodaukset ja johon muodostin teemat, että taulukkoa, joka sisälsi raakatekstit ja tekstin koodaukset (taulukko 2). Näin oli helppo palata raakatekstien pariin tarkistamaan johdonmukaisuutta.

Taulukossa 5 kuvataan esimerkin avulla koodausten yhdistelyä alateemoiksi ja teemoiksi. Taulukko 5 kuvastaa, miltä Word-tiedoston taulukko näyttäytyi teemojen muodostamisen jälkeen. Taulukko yhdisti lähteet, tekstin koodaukset, alateemat ja teemat samaan taulukkoon, joka helpotti kokonaisuuksien hahmottamista. Tekstin koodaukset ”asiakaslähtöisyys” ja ”avun sisältö” yhdistyivät alateemaksi ”yksilöllisyys”. Yksilöllisyyden alateema yhdistyi yhdessä ajankohdan, saavutettavuuden, vertaistuen ja tapahtuneen läpikäynnin alateemojen kanssa varsinaiseksi teemaksi: ”avun sisältö ja luonne”.

Taulukko 5. Esimerkki koodausten yhdistelystä ja alateemojen ja teeman muodostamisesta.

Lähde	Tekstin koodaus	Alateema	Teema
(Parviainen & Pehunen 2019; Oja 2012)	Asiakaslähtöisyys (3)	Yksilöllisyys	Avun sisältö ja luonne
(Kumpulainen 2006; Lammi 2014; Parviainen & Pehunen 2019)	Avun sisältö (6)		

Teemoittelussa tutkijan tulee tunnistaa aineistosta sen perus- ja johtoajatukset, joiden ympärille voidaan tehdä temaattinen kartta. Temaattinen kartta voi olla esimerkiksi käsitekartta, jossa kuvastetaan aineistossa esiintyvien teemojen kokonaisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103.)



miro

Kuvio 2. Käsitekartta pää- ja alateemoista.

Kokonaisuuden hahmottamiseksi kokosin teemat ja alateemat käsitekarttaan yhdessä tutkimuskysymysten kanssa. Käsitekartan tavoitteena on selkiyttää analyysissa syntyneitä pääteemoja ja alateemoja sekä näiden välisiä suhteita. Koin selkeämpänä luoda tutkimuskysymyksille yhteisen käsitekartan, sillä tutkimustulokset ja vastaukset tutkimuskysymyksiin olivat vahvasti limittyneet toisiinsa. Esimerkiksi työntekijän osaamisen ja toiminnan menetelmäosaaminen kuvaa kriisityössä käytettäviä menetelmiä, sekä mitä yhtäläisyyksiä sosionomin osaamisella on kriisityöhön.

Tutkimusaineiston ja siitä tehdyn analyysin perusteella onnistuneeseen kriisityöhön liittyvien tekijöiden pääteemoiksi valikoitui kriisityön merkitys, avun sisältö ja luonne, kohtaaminen, työntekijän osaaminen ja toiminta sekä työntekijän ominaisuudet. Sosionomin osaamiseen liittyvien tekijöiden pääteemoja analyysissa pystyi yhdistämään kohtaamisen, työntekijän osaamisen ja toiminnan sekä työntekijän ominaisuudet. Tutkimusaineisto, siitä syntyneet koodaukset, alateemat ja pääteemat limittyivät osittain yhteen hyvään kriisityöhön liittyvien tekijöiden sekä sosionomin osaamiseen liittyvien tekijöiden kanssa.

8 Tulokset

8.1 Kriisityön merkitys

Autettavien kokemuksia ja kriisityötä tutkivissa opinnäytetöissä ja tutkimuksissa korostui autettavien kokemusten perusteella kriisityön merkityksellisyys ja riittävyys. Kriisityönä saatu apu koettiin pääosin riittävänä (Haravuori ym. 2012; Kumpulainen 2006; Lammi 2014). Haravuori ym. (2012) tutkimuksen tuloksissa selvisi, kuinka merkittävä osa vastaajista koki tuen auttaneen tai vähintään olleen riittävää. Autettavilla oli kokemus siitä, että tukea oli ollut riittävästi tarjolla. (Haravuori ym. 2012.) Kriisiapu nähtiin merkityksellisenä ja hyödyllisenä (Harjajärvi ym. 2007; Kumpulainen 2006; Lammi 2014). Lammi (2014) kuvaa opinnäytetyönsä tuloksissa, kuinka asiakkaalle kriisityöllä on ollut suurta merkitystä heti tapahtuman jälkeisenä apuna. Kriisityön kuvattiin antavan apua itsesyytöksiin ja helpottavan psyykkistä hyvinvointia. Lammi kuvaa opinnäytetyössään autettavan kokemusta siitä, että ilman kriisiapua läheisillä ei välttämättä olisi ollut voimia itse elää. Lisäksi kriisiavun nähtiin nopeuttaneen ja edistäneen toipumista sekä antaneen voimaa ja jaksamista seuraavaan päivään. (Lammi 2014.)

Kriisityötä ei kuitenkaan nähty pelkästään positiivisena ja riittävänä avunantajana. Tutkimusaineistossa näkyi, kuinka kriisityö koettiin myös riittämättömäksi tai tuesta ei saatu tarvittavaa apua sekä sen hyöty oli nähty vähäisenä (Harjajärvi ym. 2012; Lammi 2014; Peltonen & Seppälä 2018.) Peltosen ja Seppälän (2018) opinnäytetyön tuloksissa selvisi, että apua itse hakeneet autettavat olivat olleet tyytymättömämpiä saamaansa apuun, kuin he, joille apu tarjottiin. Osasta vastaajista ei kokenut kriisiavulla olevan ollenkaan merkitystä tai sen merkitys oli autettaville vähäinen (Lammi 2014).

Myös lähipiirin merkitys auttavana tekijänä korostui aineistossa (Haravuori ym. 2012; Turunen 2014; Harjajärvi ym. 2007; Kumpulainen 2006). Haravuori ym. (2012) tutkimuksen tuloksissa lähipiirin antama tuki oli koettu vastausten perusteella tärkeäksi tukimuodoksi ensivaiheessa. Harjajärvi ym. (2007) tutkimusten

vastausten mukaisesti perheestä koettiin saavan ”ylivoimaisesti paras apu”. Myös Kumpulaisen (2006) tutkimuksessa lähipiirin merkitys nousi esiin tuloksissa. Vastauksissa kuvattiin, kuinka lähipiiristä saatu apu oli yksi parhaista avunlähteistä. Vastausten perusteella vastaajat, jotka olivat kokeneet menetyksen aikaisemminkin, tukeutuivat enemmän lähipiirin tarjoamaan tukeen verrattuna vastaajiin, joilla kokemusta menettämisestä ei ollut. Lähipiirin antaman tuen merkitys näkyi myös siinä, että osa vastaajista oli halunnut tukeutua mieluummin suoraan siihen kuin ammattilaisen antamaan apuun. (Kumpulainen 2006.)

8.2 Avun sisältö ja luonne

Teemaksi muodostui avun sisältö ja luonne. Avun luonteella kuvastan tutkimustulosten osoittamia kriisiavun ominaisia piirteitä.

Tutkimusaineistosta ilmeni, kuinka kaikki autettavat, jotka olisivat halunneet tai tarvinneet kriisiapua, eivät saaneet sitä. Lammi (2014) kuvaa, kuinka ilman kriisiapua jääneet autettavat olisivat kokeneet tarvinneensa sitä. Autettavilta löytyi kokemusta siitä, että he jäivät täysin yhteiskunnan avun ulkopuolelle, vaikka apu olisikin koettu tarpeelliseksi. Kriisiapua koettiin saavan sattumanvaraisesti ja sekavasti ja vastuu avun järjestämisestä oli joidenkin autettavien kohdalla jäänyt vähäiseksi. Autettavia oli usein ohjattu avunjärjestäjältä toiselle ja tämä oli koettu raskaana ja voimavaroja kuluttavana. Prosessin koettiin tämän vuoksi jääneen kesken. Toiveena oli, että etenemistapaa selkeyttäisi ja apua tarjottaisiin automaattisesti ilman, että autettavan täytyisi itse hakea sitä. (Lammi 2014.) Toisaalta tutkimusaineisto osoitti myös, kuinka apua koettiin saavan nopeasti (Lammi 2014; Parviainen & Pehunen 2019). Hakematta saatu kriisiapu koettiin tärkeäksi, sillä voimavarat avun hakemiseen itse eivät välttämättä olisi olleet riittävät (Lammi 2014). Ojan (2012) mukaan kriisityöntekijän tulee huolehtia siitä, että asiakas saa asianmukaista ja tarpeisiinsa sopivaa apua.

Aineistosta ilmeni, kuinka autettaville annettu tieto siitä, mistä apua saa, koettiin tärkeäksi (Lammi 2014; Peltonen & Seppälä 2018). Tieto avunsaantimahdolli-

suuksista oli koettu hyödylliseksi ja turvallisuutta lisääväksi. Kriisityöntekijöiden yhteydenotot koettiin suurimmilta osin myönteiseksi. (Harjajärvi ym. 2007.) Positiivisena koettiin myös tieto siitä, että apua on tarvittaessa saatavilla. Toisaalta autettavilta löytyi myös kokemus siitä, kuinka heille ei ollut kerrottu, mistä apua saa, mistä sitä voi hakea ja kuinka sitä on tarvittaessa saatavilla. (Lammi 2014.)

Tutkimusaineistosta nousi ilmi, kuinka oikea-aikaisuudella ja ajankohdalla on merkitystä. Harjajärvi ym. (2007) kuvailee tuloksissaan, kuinka kriisityöntekijöiden yhteydenotto autettavaan oli tullut liian myöhään, kun tapahtuneesta oli kulunut neljä kuukautta ja, jolloin sitä pidettiin ”naurettavana”. Kumpulaisen (2006) mukaan apua ei ollut kyetty ottamaan vastaan toipumisen alkuvaiheessa. Kun kriisiavulle olisi ollut tarvetta myöhemmin, ei sopivaa auttajatahoa löydetty tai surun keskellä voimavarat eivät olleet riittävät avun etsimiseen. (Kumpulainen 2006.) Kriisiapu koettiin myös myöhästyneen eikä siitä saatu enää tarvittavaa apua tai apu oli ajoittunut väärään ajankohtaan (Lammi 2014). Kriisiavun ajankohdasta oli myös positiivisia kokemuksia, sillä Peltosen ja Seppälän (2018) tuloksissa selvisi, kuinka osa vastaaja oli kokenut myönteiseksi sen, että työntekijöiden kanssa pääsi heti juttelemaan.

Tutkimusaineistossa kriisiavun kestoa kritisoitiin liian lyhyeksi (Kumpulainen 2006; Lammi 2014; Parviainen & Pehunen 2019). Kritisoiminen kohdistui esimerkiksi liian lyhyisiin tapaamisiin (Lammi 2014; Parviainen & Pehunen 2019). Kokemusten mukaan toipumisprosessin koettiin jääneen kesken (Lammi 2014). Toisaalta taas kriisiavun tapaamisten määrää ja sen jatkuvuutta kohtaan osoitettiin tyytyväisyyttä. Jatkuvuus nähtiin toipumista edistävänä. (Turunen 2014.) Säännölliset tapaamiset auttoivat kriisistä ylipääsemiseen (Parviainen & Pehunen 2019). Haravuori ym. (2012) mukaan tukea oli ollut riittävästi, mutta kokemus tuen riittämättömyydestä lisääntyi seurannan edetessä.

Tutkimusaineisto ei osoittanut pelkkää yksimielisyyttä avun sisällön ja tarpeiden kohtaamisesta sekä siihen vaikuttamisesta. Tutkimusaineistosta kävi ilmi, kuinka yksilöllisyyttä on huomioitu huomioimalla autettavan toiveet ja tarpeet apuun liittyen. Kokemusten mukaan tapaamiset ovat edenneet autettavan ehdoilla, ja kokemus mahdollisuuksista vaikuttaa saadun avun sisältöön on syntynyt. (Par-

viainen & Pehunen 2019.) Kumpulainen (2006) kuvaa tutkimustuloksissaan, kuinka osa autettavista ei kokenut tarjotun avun olevan oikeanlaista. Myös Lammi (2014) kuvaa autettavan kokemusta siitä, että avun sisältö ei vastannut autettavan tarpeita. Toisaalta taas kokemuksia löytyi siitä, kuinka avun sisältö oli sopinut hyvin tai erittäin hyvin tilanteeseen. Osalla autettavista oli ollut mahdollisuuksia vaikuttaa avun sisältöön, osalla taas vain vähän tai ei ollenkaan. Osa autettavista koki tarvinneensa sisällöltään erityylistä apua, mitä oli tarjottu. (Lammi 2014.)

Myös vertaistuki oli merkittävässä osassa kriisiapua tutkimusaineiston perusteella (Turunen 2014; Harjajärvi ym. 2007; Kumpulainen 2006; Lammi 2014). Vertaistuki koettiin yhdeksi merkittävämmäksi tuen muodoksi (Harjajärvi ym. 2007; Kumpulainen 2006). Kumpulaisen (2006) mukaan ryhmässä tapahtunutta voitiin ammattilaisen tuella käsitellä monipuolisesti sekä surra. Vertaistukiryhmiä toivottiin kuntoutuskurssien ja yksilöterapian lisäksi jatkotukimuodoista eniten. Vertaistuen merkitys näyttäytyi tärkeäksi tukimuodoksi kokemusten ja tunteiden jakamisen vuoksi samassa tilanteessa olevien kanssa. (Kumpulainen 2006.) Saman kokeneiden kanssa puhuminen koettiin helpottavana tekijänä sekä kokemusten jakaminen ammattilaisten ja saman kokeneiden kanssa koettiin tärkeäksi ja toipumista edistävänä (Turunen 2014).

Vertaistukiryhmästä koettiin saavan lohtua ja turvaa tapahtuneen läpikäymiseen, sekä ryhmään osallistumisen koettiin lievittävän yksinäisyyttä (Harjajärvi ym. 2007). Myös Lammin (2014) mukaan vertaistukiryhmä osoitti autettaville, että muut ovat kokeneet samanlaisia kokemuksia eivätkä he ole yksin. Kokeuksena on, että saman kokeneiden kanssa surun, kokemusten ja tunteiden jakaminen koettiin helpommaksi. Merkityksellisyyttä korostaa myös mahdollisuus päästä keskustelemaan ihmisen kanssa, jolla ei ollut tunnesidettä menetettyyn läheiseen. Avunsaantitahona vertaistuki oli yleinen joko osallistumalla vertaistukiryhmiin tai internetin keskustelupalstojen keskusteluihin (Lammi 2014). Huolimatta siitä, että vertaistuen merkitys nousi tutkimusaineistossa suureksi, osoitti Kumpulaisen (2006) tutkimus vastausten perusteella myös sen, että kaikki autettavat eivät kokeneet vertaistukiryhmää hyväksi tukimuodoksi.

Tutkimusaineiston mukaan tapahtuneesta puhuminen koettiin helpottavana tekijänä toipumisen edistämiseksi (Turunen & Harjajärvi ym. 2007). Kriisiapu auttoi autettavia puhumaan tapahtuneesta sekä ymmärtämään sitä. Kokemusten perusteella autettavat saivat kriisiavussa surra ja itkeä avoimesti sekä olla omia itsejään. Tunteiden ilmaisu, tapahtuneen läpikäyminen ja keskustelu koettiin merkittävänä. (Lammi 2014). Kriisiavussa autettavan kokemia tunteita normalisoitiin. Autettavat kokivat, että heille ei asetettu mitään vaatimuksia tunteiden tai reaktioiden suhteen. (Peltonen & Seppälä 2018.)

8.3 Kohtaaminen

Tutkimusaineiston perusteella autettavilla oli vaihtelevia kokemuksia kriisityöntekijöiden kohtaamisesta. Aineisto osoitti, kuinka autettavilla oli kokemuksia siitä, että heidän kokemuksiaan olisi vähätelty ja he olivat saaneet osakseen epäasiallista kohtelua (Lammi 2014; Peltonen & Seppälä 2018). Peltonen ja Seppälän (2018) tulosten mukaan autettavilla oli kokemuksia työntekijän osoittamasta työkestä käytöksestä ja ajattelemattomuudesta sanomisissaan. Harjajärvi ym. (2007) kuvaavat tutkimustuloksissa autettavan kokemusta siitä, ettei kohtaamisissa ollut syntynyt yhteyttä. Asiakkaalle oli syntynyt kokemus ”etäisestä yhteydetttömyydestä”. (Harjajärvi ym. 2007.) Lammin (2014) tuloksissa nousi esille kokemus, kuinka autettavalle oli tullut ajatus siitä, ettei hänen suruaan pidetty yhtä oikeutettuna tai sitä ei otettu vakavasti. Toisaalta taas Parviaisen ja Pehusen (2019) tulosten perusteella autettavilla oli kokemusta siitä, että heidän kriisitilanteensa oli otettu työntekijän toimesta vakavasti. Kohtaamisista autettavilla oli tutkimusaineiston perusteella myös positiivisia kokemuksia. Turunen (2014) raportoi, kuinka autettavilla oli kokemus kohdatuksi tulemisesta auttajien toimesta. Parviainen ja Pehunen (2019) osoittivat, kuinka autettavat kokivat tullessaan kohdatuksi asiallisesti, kohteliaasti, lämpimästi ja lempeästi. Kohtaamisissa syntyi tunne siitä, että tulee hyväksytyksi omana itsenään ja autettava kohdattiin ilman ennakkoluuloja ja oletuksia. Kohtaamisissa oli syntynyt kohdatuksi tulemisen tunne. Kohtelua kuvattiin myös inhimilliseksi ja sydämelliseksi. Työntekijän kohtaaminen koettiin auttavana tekijänä. (Parviainen & Pehunen 2019.)

Kuulluksi tuleminen oli aineistossa merkittävässä osassa kohdatuksi tulemiseen ja kohtaamiseen liittyen. Autettavien kokemusten perusteella kuulluksi tulemisen tunnetta kohtaamisissa oli syntynyt ja sen kerrottiin olevan myös yksi toipumista edistävä elementti (Turunen 2014; Harjajärvi ym. 2007; Lammi 2014; Parviainen & Pehunen 2019). Kohtaamisten työntekijöiden kanssa kuvattiin myös voimaannuttavan, selkeyttävän asioita ja auttamaan selviämään kriisistä sekä lieventävän autettavan pelon kokemusta (Parviainen & Pehunen 2019). Lammi (2014) kuvaa oman opinnäytetyönsä tuloksissa sitä, kuinka autettavat kokivat, että heistä oli välitetty eikä heitä ollut jätetty tilanteessa yksin. Kokemuksesta huolenpidosta pidettiin tärkeänä. (Lammi 2014.)

Kohtaamiseen liittyen tutkimusaineisto osoitti paljon tekijöitä liittyen kohtaamisen luonteeseen ja ns. kriisituen tunneilmastoon. Empatia, turva ja läsnäolo esiintyivät merkittävässä osassa aineistoa (Turunen 2014; Harjajärvi ym. 2007; Lammi 2014; Nevalainen 2010; Peltonen & Seppälä 2018; Parviainen & Pehunen 2019). Tutkimusaineistossa kriisityöntekijöitä kuvattiin empaattisiksi (Harjajärvi ym. 2007; Lammi 2014; Peltonen & Seppälä 2018; Parviainen & Pehunen 2019) ja tämä sai kiitosta osakseen (Harjajärvi ym. 2007). Harjajärvi ym. (2007) kuvaavat, kuinka merkittävintä apua on saanut ympäristössä, jossa sai kokea empatiaa ja läsnäoloa. Lammin (2014) opinnäytetyön tuloksissa nousee esille autettavan toive siitä, että kohtaavat tahot olisivat empaattisia ja ymmärtäviä. Kokemusten mukaan positiivista kohtaamisesta oli empatia ja rauhallisuus. (Lammi 2014.) Empatian lisäksi merkityksellistä oli kiireettömyys (Lammi 2014; Parviainen & Pehunen 2019). Nevalaisen (2010) mukaan tärkeiksi asioiksi kohtaamisesta mainittiin mm. empaattisuus, rauhallisuus ja turvallisuudesta huolehtiminen. Sekä empaattisuutta että työntekijän rauhallisuutta pidettiin yhtä tärkeinä. (Nevalainen 2010.)

Turvallisuuden lisääminen on toipumista edistävä tekijä. Auttajat lisäsivät autettavien turvallisuuden kokemusta omalla läsnäolollaan. (Turunen 2014.) Kriisivuon nähtiin lisäävän turvallisuuden tunnetta (Lammi 2014). Kokemusten perusteella autettavilla nousi esille toive siitä, että turvallisuuden tunnetta olisi kriisivuon vahvistettu enemmän (Parviainen & Pehunen 2019). Turvan lisäksi

myös aito läsnäolo koettiin merkittäväksi (Turunen 2014; Harjajärvi ym. 2007; Lammi 2014; Peltonen & Seppälä 2018). Turusen (2014) mukaan autettaville oli tärkeää tietää, että kokeneet auttajat olivat läsnä tukemassa heitä kriisikokemuksessa. Harjajärvi ym. (2007) tutkimuksessa tuli myös ilmi, kuinka pelkääntään puhuminen ei ollut auttavana tekijänä kriisin käsittelyssä, vaan tärkeää oli puhua ihmisille, jotka olivat läsnä.

Kohtaamisessa merkittävää oli myös avoimuus. Avoin kohtaaminen ja asioista avoimesti puhuminen koettiin tärkeänä (Lammi 2014; Parviainen & Pehunen 2019). Toisaalta taas aineisto osoitti, että kaikilla kokemus avoimuudesta ei kohtaamisissa ollut syntynyt (Lammi 2014).

8.4 Työntekijän toiminta ja osaaminen

Kriisityön asiakastyössä tärkeäksi koettuja työmenetelmiä ovat ratkaisukeskeiset ja voimavaralähtöiset työmenetelmät. Voimavaroja lisäävä ja ratkaisukeskeinen työote on merkittävässä roolissa kriisityössä ja usein nähdäänkin tapahtuvan akuutin kriisityön ja terapiahoidon ohella rinnakkain. Jotta asiakkaan kanssa voidaan orientoitua keskustelussa tulevaisuuteen, tulee työntekijällä olla osaamista kartoittaa asiakkaan voimavaroja sekä mahdollisesti tehdä asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmassa asiakas ja kriisityöntekijä yhdessä määrittelevät, mikä on suunnitelman haluttu lopputulos. (Oja 2012.) Parviainen & Pehunen (2019) kuvaavat, kuinka työntekijä on käynyt asiakkaan kanssa rakentavaa keskustelua, jossa on yhdessä mietitty ratkaisuja tilanteeseen. Dialogisuus näyttäytyy kriisityössä työntekijän ja asiakkaan välisissä keskusteluissa, jolloin asiakkaan kanssa on yhdessä pohdittu kokemuksen vaikutusta asiakkaan elämään. (Parviainen & Pehunen 2019.) Ojan (2012) mukaan dialogisuus on välttämätön osa, jotta toimiva asiakassuhde voi kriisityössä toteutua. Tutkimusaineisto osoitti myös, kuinka autettavat toivoivat kriisiavulta toivoa luovaa otetta. Myönteisenä koettiin työntekijöiden luoma toivo tulevaisuutta varten. (Lammi 2014.)

Asiakkaan tilanteessa tulisi työntekijällä kiinnittää huomiota kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Kriisityössä tulisi huolehtia asiakkaan hyvinvoinnista kokonaisvaltaisesti ja tämän toteutumiseksi tulee tehdä myös verkostotyötä. Hyvinvoinnin ja asiakkaan tilanteen huomioiminen kokonaisvaltaisesti edellyttää myös menetelmäosaamista ja sitä, että menetelmät valitaan asiakkaan tilanteen ja tarpeitten mukaisesti. (Oja 2012.) Harjajärvi ym. (2007) mukaan kriisityöntekijät, jotka ovat huolehtineet autettavien sekä fyysisestä että psyykkisestä hyvinvoinnista ovat saaneet työstään kiitosta. Asiakkaan tilanteessa tärkeää on kiinnittää huomio myös hänen arkeensa. Arjessa auttaminen konkreettisoin keinoin sekä asiakkaan perustarpeista huolehtiminen nähdään olevan merkittävä osa kriisityön ideaa. Merkityksellistä on arjessa auttaminen ja syrjäytymisen ehkäisy. (Oja 2012.)

Turusen (2014) mukaan toipumista edistävänä tekijänä koettiin psykoedukaatio. Traumaattisen tapahtuman jälkireaktioiden normalisointi koettiin helpottavana. Ammattilaisten pitämät psykoedukaatiiviset ryhmäkeskustelut koettiin hyödyllisiksi, sillä siellä autettavat oppivat ymmärtämään, millaisia reaktioita äkillinen ja traumaattinen tapahtuma voi aiheuttaa. (Turunen 2014.) Stressireaktioista saadun informaation myötä omat tuntemukset oli mahdollista sijoittaa asiayhteyksiinsä. Autettavat kuvasivat Harjajärven ym. (2007) tutkimuksen tuloksissa, kuinka kriisityöntekijät olivat antaneet autettaville informaatiota. Toisaalta vastauksissa ilmeni myös kokemus, ettei autettavalle ollut kerrottu, kuinka traumaattisen tapahtuman oireet voivat ilmetä myöhempien vastoinkäymisten yhteydessä. (Harjajärvi ym. 2007.) Myös Lammin (2014) tuloksissa kuvataan autettavien saaneen tietoa liittyen tapahtumiin ja sen käsittelyyn.

Ojan (2012) mukaan kriisityöntekijällä tulisi olla terapeutista osaamista. Onnistunut kriisityö pitää sisällään työntekijän osaamisen osalta tiettyjen kriisi- ja traumatyön menetelmien hallitsemisen. Terapeutin osaamisen merkityksellisyys ilmenee asiakkaan kriisitilanteen ja kriisin kartoittamisen lisäksi kriisi-interventiossa. Sosiaalinen osaaminen Ojan (2012) mukaan näyttäytyy lähinnä asiakkaan kriisiprosessin ajan ohjaamistilanteissa, joita ovat palveluohjaus, arjen asiakastyö sekä asiakkaan verkostojen ylläpitäminen. Oja (2012) kuvailee, kuinka akuutissa kriisityössä autettava tarvitsee tukiverkoston kartoittamista ja

palveluohjausta. Palveluohjauksen lisäksi merkittävää onnistuneessa kriisityössä on verkostotyö toimivien yhteistyöverkostojen muodossa. Palvelujärjestelmätuntemusta pidetään merkittävämpänä osaamisena kuin lakituntemusta. (Oja 2012.) Myös Nevalainen (2010) tuo omassa opinnäytetyössään verkostotyön merkittäväksi tekijäksi ja nostaa sekä palveluohjauksen, että sosiaali- ja terveyspalveluiden verkoston osaamisen merkitystä. Asiakkaiden kokemusten perusteella palveluohjaus on toivottua (Lammi 2014). Kriisityöntekijöiden toteuttama palveluohjaus toiselle tilanteessa tarvittavalle taholle koettiin hyödylliseksi avuksi (Peltonen & Seppälä 2018).

Tutkimusaineiston mukaan ammattilaisen antama tuki koettiin auttavana (Turunen 2014). Tärkeänä pidettiin ammattilaisen antamia näkemyksiä ja neuvoja. Kokemusten mukaan kriisiavun avulla omaan sekavaan kriisitilanteeseen sai järkeviä näkemyksiä. (Lammi 2014). Nevalainen (2010) kuvaa, kuinka kriisissä olevan työskentelyn kanssa tärkeää on, että asioista puhutaan suoraan, asioita viedään eteenpäin sekä asioita arvioidaan erilaisista näkökulmista. Ojan (2012) opinnäytetyön mukaan kriisityöntekijällä tulee olla jämäkkyyttä, jonka avulla autettavalle voi viestiä sitä, että hän voi luottaa työntekijän vahvuuteen kuulla kriisitilanteesta. Tutkimusaineisto osoittaa, että autettavat ovat kokeneet, että heillä on ollut mahdollisuus puhua kriisitilanteestaan ilman, että työntekijän reaktioita on jouduttu pelkäämään (Lammi 2014). Autettavat ovat toivoneet, että työntekijät puhuvat suoraan eikä sanomisia varota liikaa (Parviainen & Pehunen 2019).

Tutkimusaineiston mukaan kriisityöntekijän toimintaan kuuluu aktiivisuus ja avun tarpeen tiedustelu. Auttavana tekijänä koettiin kriisityöntekijöiden aktiivinen toiminta (Harjajärvi ym. 2007). Myös Ojan (2012) mukaan on tärkeää, että työntekijä on aktiivinen ja uskaltaa ihmetellä asioita ääneen sekä tunnistaa asiakkaan avun tarpeen. Autettavien kokemusten mukaan tärkeäksi kriisiavussa koettiin voinnin seuranta (Harjajärvi ym. 2007; Peltonen & Seppälä 2018). Nevalainen (2010) nostaa myös kuuntelun ja kommunikoinnin keskeiseksi tekijäksi kriisissä olevan asiakkaan kanssa työskentelyyn liittyen. Nevalaisen (2010) mukaan sosionomikoulutuksen saaneen vahvuuksiin kuuluu asiakkaan kuuleminen. (Nevalainen 2010.) Oja (2012) kuvaa, kuinka työntekijän tärkeimmiksi teh-

täviksi jää asiakkaan kuuntelu ja keskustelun ohjaaminen oikeanlaisilla kysymyksillä.

8.5 Työntekijän ominaisuudet

Hyvään kriisityöhön ja sosionomin osaamiseen liittyen tutkimusaineistossa korostuivat työntekijän ominaisuudet, jotka pystyy jaottelemaan kolmeen eri ala-alueeseen: asiantuntemukseen, itsetuntemukseen ja hyvinvointiin sekä työntekijän persoonaan. Asiantuntemus nähtiin aineiston perusteella auttavana tekijänä liittyen kriisityöhön. Sekä positiivisissa että negatiivisissa kokemuksissa nousi esille työntekijän ammattitaito ja asiantuntemus (Turunen 2014; Harjajärvi ym. 2007; Lammi 2014; Peltonen & Seppälä 2018; Parviainen & Pehunen 2019). Kriisiapu koettiin asiantuntevana. Avoimen keskustelun koettiin olevan helpompaa ihmisen kanssa, jonka tiedettiin kohdanneen aiemminkin vastaavia tilanteita ja jolla tiedettiin olevan asiantuntemusta siihen liittyen. (Lammi 2014.) Kokemus kriisityöntekijöistä oli, että he ovat ammattitaitoisia, osaavia ja ammatillisia (Peltonen & Seppälä 2019; Parviainen & Pehunen 2019). Toisaalta taas tutkimusaineiston perusteella autettavilla oli negatiivisia kokemuksia työntekijöiden asiantuntemuksesta. Autettavilla oli kokemuksia siitä, ettei kriisityöntekijöillä ollut riittävää asiantuntemusta tai ymmärrystä heidän tilanteeseensa liittyen (Peltonen & Seppälä 2018). Osaamisen puute koettiin loukkaavana sekä yhtenä tekijänä lisäämään huonoa vointia (Harjajärvi ym. 2007). Kriisityöntekijän koulutukseen liittyen merkittävänä pidettiin, millaista osaamista ja asiantuntemusta on hankkinut koulutuksen jälkeen, esim. ryhmänohjaustaitoja ja kokemusta mielenterveys- ja sosiaalityön kentältä. Lisäksi tärkeänä tekijänä pidettiin kriisityöosaamista. (Oja 2012.)

Kriisityöntekijän ominaisuuksiin liittyi Ojan (2012) mukaan itsetuntemus. Jotta työntekijä voi tehdä rajausta asiakkaan ja itsensä välille, tulee työntekijän tuntea oma elämänhistoriansa. Läpikäytyt ja käsitellyt kokemukset voi kääntää hyödyksi kriisityössä hyödyntämällä niitä esimerkiksi vertaistukena. Kriisityöntekijänä toimiminen vaatii työntekijältä itsereflektiota, jotta asiakastilanteet eivät vaikuta henkilökohtaisessa elämässä vapaa-ajalla tai työntekijän oma henkilökoh-

tainen elämä ei liiaksi vaikuta asiakastilanteissa. (Oja 2012.) Työntekijän tulee olla kykenevä tunnistamaan oma ammattitaitonsa ja sen rajat. Lammin (2014) opinnäytetyön vastauksissa nousi autettavan toive siitä, että kriisityöntekijä olisi kykenevä tunnistamaan, mikäli hänen taitonsa tukea asiakasta eivät olisi tilanteessa riittävät. (Lammi 2014.) Työntekijän itsetuntemuksen lisäksi, korostui aineistossa myös työntekijän omasta hyvinvoinnista ja jaksamisesta huolehtimisen tärkeys (Nevalainen 2010). Työntekijän kyky tunnistaa omat rajansa sekä huolehtia omasta jaksamisestaan nähtiin merkittävänä hyvinvoinnin sekä onnistuneen kriisityön kannalta. Merkityksellistä on, että kriisityöntekijällä on keinoja ja valmiuksia huolehtia omasta hyvinvoinnistaan. (Oja 2012.)

Tutkimusaineisto osoitti, kuinka työntekijän persoona on merkittävässä osassa liittyen kriisityöhön ja kriisityöntekijänä toimimiseen. Työntekijän persoonan nähdään vaikuttavan työntekijän jaksamiseen sekä asiakastyön laatuun oikeaoppisen kriisityön toteutumiseksi (Oja 2012). Nevalainen (2010) kuvaa, kuinka kriisejä pystyy työntekijänä käsittelemään paremmin, mikäli omaa vahvan itsetunnon. Ojan (2012) mukaan ”kriisityöntekijyys” rakentuu esimerkiksi luontaisesti soveltuvuudesta alaa kohtaan yhdessä työkokemuksen kanssa. Lisäksi kriisityöntekijän persoonan nähdään olevan merkityksellisemmässä roolissa verrattuna työntekijän tutkintotaustaan. Merkittävää on, että työntekijällä on kyky kohdata asiakkaan haastava tilanne. Ominaisuuksia, joita kriisityöntekijältä odotetaan, on mm. hiljaisuuden sietokyky, neutraali olemus ja hienotunteisuus asiakkaan kohtaamisessa. Työntekijällä tulee olla kykyä sietää epävarmuutta sekä olla toimintavalmis yllättävissä tilanteissa. (Oja 2012.) Kriisityöntekijöiltä odotetaan myös aitoa kiinnostusta asiakkaan kriisitilanteeseen liittyen. Harjajärvi ym. (2012) tutkimustulosten mukaan auttamisenhalu on ollut yksi tekijöistä, joka luo ympäristöön tukea luovan ja ahdistusta helpottava tunnelman. Asiakkaan voinnista kiinnostumattomuus on lisännyt asiakkaan kokemuksen mukaan huonovointisuutta. (Harjajärvi ym. 2012.) Työntekijällä olisi tärkeää olla aito halu auttaa kriisissä olevaa (Lammi 2014).

9 Pohdinta

9.1 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää, millaisia kokemuksia kriisiapua saaneilla ihmisillä oli kriisiavusta ja näiden kautta lisätä ymmärrystä onnistuneeseen kriisityöhön ja kohtaamiseen liittyvistä tekijöistä. Lisäksi opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää, miten sosionomin osaaminen näyttäytyy kriisityössä. Opinnäytetyön tutkimusaineisto koostui yhdeksästä tutkimuksesta ja opinnäytetyöstä, jotka käsittelivät kriisityötä, autettavien kokemuksia ja sosionomia kriisityön toteuttajana. Aineiston analyysi ja tutkimustulokset osoittivat, kuinka osa onnistuneeseen kriisityöhön liittyvistä tekijöistä voidaan liittää myös sosionomin osaamiseen liittyviin tekijöihin, joten on mielekästä tarkastella näitä yhdessä.

Kun tarkastellaan kriisityön merkityksellisyyttä ja riittävyttä, ilmenee tutkimusaineiston perusteella, että autettavat ovat olleet enimmäkseen tyytyväisiä saamaansa tukeen. Kriisiavun nähtiin olevan merkityksellistä ja hyödyllistä (Hara-vuori ym. 2012; Kumpulainen 2006; Lammi 2014.) Tutkimusaineiston mukaan kriisiavun kuvattiin mm. edistäneen toipumista ja antaneen jaksamista seuraavaan päivään. (Lammi 2014.) Tietoperusta osoittaa sen, että kriisityön tarkoituksena on lievittää tapahtumien aiheuttamia seurauksia (Hedrenius & Johansson 2013, 190). Aineisto osoitti kuitenkin myös sen, että kriisiapu ei aina välttämättä ole riittävä avunantaja. Kriisityötä kuvattiin myös riittämättömäksi tai sen hyöty oli nähty vähäisenä (Harjajärvi ym. 2012; Lammi 2014; Peltonen & Sepälä 2018). Lipponen (2020, 121) tukee sitä, kuinka kriisityö ei ole aina hyödyllinen tai autettavalle sopiva apu, sillä, kriisityöllä voi tehdä myös enemmän haittaa, mitä kriisi olisi tuonut, vaikka kriisityön tarkoitusperät ovat hyvät. On myös muistettava, että merkittävä osa traumaattisen kriisin kokeneista toipuu nopeasti ja toimintakyky arjen elämää varten palautuu (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a, 20).

Tutkimustulokset tukivat kirjallisuudessa esitettyjä kuvauksia vertaistuen merkityksestä. Onnistuneen kriisityön voisi kuvata sisältävän vertaistukea. Tutkimus-

aineistossa vertaistuki nousi yhdeksi merkittäväksi tuen muodoksi (Turunen 2014; Harjajärvi ym. 2007; Kumpulainen 2006; Lammi 2014). Aineiston mukaan vertaistuen merkitys näyttäytyi kokemusten ja tunteiden jakamisessa samassa tilanteessa olevien kanssa ja vertaistukiryhmät olivat yksiä toivotuimpia jatkotuen muotoja (Kumpulainen 2006). Vertaistukiryhmien koettiin osoittavan autettaville, että he eivät ole yksin ja muut ovat kokeneet samanlaisia kokemuksia (Lammi 2014). Nordling (2023) vahvistaa, kuinka vertaistuen myönteisiä vaikutuksia ovat mm. yksinäisyyden väheneminen ja toivon vahvistuminen. Vertaistuki antaa autettaville kokemuksen aidosta välittämisestä ja siitä, ettei ole asioiden kanssa yksin. (Nordling 2023, 94–95.) Myös Palosaari (2007, 107–108) kuvaa, kuinka vertaistuki antaa autettaville sosiaalista tukea, lohtua samankaltaisista kokemuksista ja elämään kiinnittymistä helpottavaa tukea. Kriisityössä onkin vuosien saatossa korostunut ryhmäistuntojen sijaan ennemmin vertaistukiprosessit yhdessä yksilötyöskentelyn rinnalla (Hipp & Surakka 2023, 178). Vaikka tuloksissa vertaistuki nousee esille kriisiavun sisältöä ja luonteena kuvaavana alateemana, voidaan sitä tarkastellessa myös kriisityön yhtäläisyyksiä sosionomin osaamiseen liittyvänä tekijänä, sillä mm. Raatikainen ym. (2020, 142, 147) toteavat, kuinka sosiaalialalla asiakastyössä ryhmien hyödyntäminen on yleistä esimerkiksi vertaistukiryhmien muodossa ja todettu saavan aikaan muutosta asiakkaan tilanteessa.

Onnistuneeseen kriisiavun luonteeseen lukeutuu monia tekijöitä, mutta sitä voisi kuvata tutkimustulosten perusteella tehtyjen johtopäätösten mukaan vähintäänkin oikea-aikaiseksi ja helposti saatavilla olevaksi avuksi. Lammi (2014) kuvaa, kuinka osa autettavista kokivat, että kriisiapua saa sattumanvaraisesti eikä avun järjestämisestä ollut otettu vastuuta tarpeeksi. Avunjärjestäjältä toiselle ohjautuminen oli koettu voimavaroja kuluttavana. Palveluista tarjottu apu koettiin tärkeäksi, sillä voimavarat eivät olisi olleet välttämättä riittävät avun hakemiseen itse. Kokemusten mukaan kriisiavun koettiin myös myöhästyneen eikä siitä enää saatu tarvittavaa apua tai apu oli ajoittunut väärään ajankohtaan. (Lammi 2014.) Saari ym. (2009) mukaan oikea-aikaisuudella on merkittävä vaikutus autettavan toipumiseen ja autettaville tulisi aktiivisesti tarjota kriisiapua. Autettavilla voi olla haasteita tunnistaa oma avun tarpeensa ja autettavilla ei välttämättä ole voimavaroja avun hakemiseen. (Saari ym. 2009, 36.) Kuten Hipp & Surakka

(2023) toteavat, apua olisi hyvä tarjota myös myöhemmin, vaikka autettava siitä ensin kieltäytyisikin. Tärkeää on myös huolehtia siitä, että tarjottava apu olisi helposti saatavilla. (Hipp & Surakka 2023, 175.) Sosiaali- ja terveysministeriön (2019b) selvityksen mukaan kriisityön rakenne sosiaalipäivystyksissä ei välttämättä ole aina täysin selkeä, jonka vuoksi esimerkiksi virka-aikojen ulkopuolella kriisiavun saaminen on riippuvaista asiakkaan asuinkunnasta. Lisäksi kriisityötä voidaan toteuttaa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b, 58.) Tämä tekijä voisi mahdollisesti osittain selittää sitä, miksi joillain autettavilla voi olla kokemusta palveluntarjoajalta toiselle ohjaamisesta ja sattumanvaraisesta avunsaannista, mutta sitä ei voi tässä opinnäytetyössä täysin vahvistaa.

Tutkimusaineisto osoitti onnistuneeseen kriisityöhön ja kohtaamiseen liittyen ns. kriisituen tunneilmaston, jossa empatia, turva ja läsnäolo korostuivat merkittävässä osassa aineistoa (Turunen 2014; Harjajärvi ym. 2007; Lammi 2014; Nevalainen 2010; Peltonen & Seppälä 2018; Parviainen & Pehunen 2019). Useassa aineistossa kuvattiin kriisityöntekijöiden olleen empaattisia (Harjajärvi ym. 2007; Lammi 2014; Peltonen & Seppälä; Parviainen & Pehunen 2019). Kriisityöntekijöiden läsnäolon nähtiinkin lisäävän turvallisuuden kokemusta. Autettaville oli merkittävää tietoa siitä, että kokeneet auttajat tukivat läsnäolollaan kriisikokemuksissa. (Turunen 2014.) Tutkimustulokset osoittivat myös, kuinka autettavat kokivat tulleen kuulluksi ja tämä oli yksi toipumista edistävä elementti (Turunen 2014; Harjajärvi ym. 2007; Lammi 2014; Parviainen & Pehunen 2019). Hämäläinen (2004) vahvistaakin, kuinka kriisityössä on välttämätöntä käyttää persoonasuuntautunutta työskentelytapaa, jossa painopiste kohdistuu empatiaan, rohkaisemiseen ja toivon ylläpitämiseen. Hipp & Surakka (2023, 174) vahvistavat, kuinka autettavan toimintakyvyn ollessa heikentynyt, on kriisityöntekijän läsnäolo tärkeää. Raatikaisen ym. (2020) mukaan sosiaalialalle keskeistä on auttamisen ja tukemisen lisäksi läsnäolo. Sosiaalialan asiakastyön kohtaamisissa oleellinen ammatillinen taito on empatia. Aito läsnäolo on vaatimus sille, että asiakas voisi tulla kuulluksi. (Raatikainen ym. 2020, 43.)

Kriisityöstä käytettävistä menetelmistä tutkimusaineistossa kuvattiin mm. ratkaisukeskeistä ja voimavaralähtöistä työtettä, psykoedukaatiota ja dialogisuutta.

Tutkimusaineistossa mm. Parviainen & Pehunen (2019) kuvaavat, kuinka asiakkailla oli kokemusta työntekijän kanssa käydyistä rakentavista keskusteluista, joissa on pohdittu kriisitilanteeseen ratkaisuja. Oja (2012) kuvaa, kuinka voimavaroja lisäävä ja ratkaisukeskeinen työote on osaltaan merkittävässä roolissa. Työntekijältä vaaditaan osaamista kartoittaa voimavaroja ja luoda asiakassuunnitelma. Dialogisuutta kuvataan mm. tekijäksi toimivaan asiakassuhteeseen. (Oja 2012.) Saari ja Hynninen (2010) kuvaavat, kuinka kriisityössä tulee huomioida mm. sopivaan aikaan käytettäviä sopivia lähestymistapoja. Palosaaren (2007, 89) mukaan kriisityön tavoite on tukea autettavan voimavaroja, jotta hän voisi toipua kriisitilanteesta. Sosiaalialan asiakastyön kompetenssien mukaan sosionomin osaamiseen kuuluu mm. dialogisuus vuorovaikutustilanteissa sekä erilaisten menetelmien soveltaminen riippuen asiakasryhmästä ja toimintaympäristöstä (Sosiaalialan amk-verkosto 2023). Raatikainen ym. (2020) vahvistavat, kuinka sosionomin osaaminen asiakastyössä näyttäytyy mm. asiakkaan elämänhallinnan ja arjen tukemisessa. Sosionomilla on osaamista suunnitelmallisuuteen ja asiakkaan tilanteen arvioimiseen. (Raatikainen ym. 2020, 121–122.)

Kun tarkastellaan tutkimusaineistoa kriittisesti, huomio kiinnittyy psykoedukaation yllättävän vähäiseen esiintyvyyteen aineistossa. Käsitteenä psykoedukaatio mainittiin ainoastaan yhdessä aineistossa, jossa Turunen (2014) kuvaa psykoedukaatiomenetelmää toipumista edistävänä ja helpottavana tekijänä kriisin aiheuttamien reaktioiden ymmärtämisessä. Toisaalta taas tutkimusaineistossa on nähtävissä psykoedukaation elementtejä, vaikka itse menetelmää ei varsinaisesti suoraan mainita nimeltä. Mm. Lammi (2014) kuvaa tuloksissaan sitä, kuinka autettavat olivat saaneet tietoa liittyen kriisin käsittelyyn. Poijula (2016, 223) vahvistaa, kuinka kriisiavussa psykoedukaatiota käytetään menetelmänä, kun autettaville kerrotaan kriisin aiheuttamista reaktioista sekä siitä, millaista kriisitukea on tarjolla. Sosionomin osaamiseen liittyen psykoedukaatio näkyy jo aiemmin mainittuna osaamisena soveltaa erilaisia menetelmiä (Sosiaalialan amk-verkosto 2023).

Tutkimusaineisto kuvaa kriisityöntekijän ominaisuuksiin kuuluvan itsetuntemuksen. Tutkimusaineisto osoittaa, kuinka työntekijän tulee osata tehdä rajausta asiakkaan ja itsensä välillä tunnistamalla oma elämänsähistoriansa. Itsereflektion

keinoin kriisityöntekijä tukee jaksamistaan sekä työssä, että henkilökohtaisessa elämässään vapaa-ajalla. (Oja 2012.) Nivalan & Rynänen (2019, luku 6) mukaan reflektion keinoin työntekijä voi arvioida tekemäänsä työtä sekä sen vaikuttavuutta. Raatikainen ym. (2020) vahvistavat, kuinka työntekijän kyky arvioida omaa osaamistaan on yhteydessä työssä jaksamiseen ja siinä kehittymiseen. Itsereflektio on vahvasti osana sosionomin asiantuntijuutta antaen pohjan oppimisprosessille ja ammatilliselle kasvulle. (Raatikainen ym. 2020, 47.) Sosiaalialan eettisen osaamisen kompetenssin mukaan, sosionomin tulee olla kykenevä tunnistamaan oma arvomaailmansa ja sen vaikutus asiakastyöhön (Sosiaalialan amk-verkosto 2023).

Tutkimusaineisto osoitti, kuinka asiantuntemuksen nähtiin liittyvän sekä positiiviseen että negatiivisiin kokemuksiin kriisiavusta (Turunen 2014; Harjajärvi ym. 2007; Lammi 2014; Peltonen & Seppälä 2018; Parviainen & Pehunen 2019). Kokemuksen mukaan avoin keskustelu koettiin helpommaksi työntekijän kanssa, sillä hänen tiedettiin kohdanneen aiemminkin vastaavia tilanteita ja omaavan asiantuntemusta siihen liittyen (Lammi 2014). Joidenkin kokemusten mukaan kriisityöntekijöillä ei koettu olevan riittävää asiantuntemusta tai ymmärrystä tilannetta kohtaan (Peltonen & Seppälä 2018). Asiantuntemuksen osalta Paloosaari (2015) vahvistaa, kuinka kriisityöntekijä työssään soveltaa ammattitaitoaan joustavasti. Saaren ja Hynnisen (2010) mukaan kriisityöntekijän tulee suhteuttaa annettua apua asiakkaan kykyyn käsitellä asioita sekä valita oikea lähestymistapa hetkeen sopivaksi. Sosiaalialan kompetenssien mukaan sosionomin osaamiseen kuuluu myös erilaisten menetelmien soveltaminen riippuen asiakkaan toimintaympäristöstä. Lisäksi sosionomin tulee olla kykenevä toimia erilaisissa muutos- ja kriisitilanteissa. (Sosiaalialan amk-verkosto 2023.) Sosionomi voi työskennellä mm. sosiaalipäivystyksessä, jossa työskentely voi tapahtua asiakkaiden kriisitilanteiden parissa, jonka vuoksi kriisityön osaaminen on olennaista (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2019b, 23, 57).

Yhteenvetona voidaan todeta, kuinka traumaattisen kriisin kokeneen kohtaamiseen ja hänen tuekseen toteutettavaan onnistuneeseen kriisityöhön liittyy monia tekijöitä. Kuten tuloksissa on nähtävissä, traumaattisen kriisin kokeneen kohtaamisessa tulee kriisityön kannalta huomioida esimerkiksi kriisituen oikea-

aikaisuuden lisäksi myös mm. kriisituen tunneilmaston elementtejä, jossa työntekijä toimii kohtaamistilanteissa empaattisesti, rauhallisesti ja luoden turvallisen ympäristön. Opinnäytetyön toinen tutkimuskysymys käsitteli sosionomin osaamiseen ja kriisityöhön liittyviä yhdistäviä tekijöitä. Johtopäätöksenä voi todeta, että sosionomin osaamisella ja kriisityöllä on paljon yhteisiä elementtejä, jonka vuoksi näen, että sosionomilla on valmiuksia kohdata traumaattisen kriisin kokeneita ja toteuttaa tarvittavaa kriisityötä. Menetelmien hyödyntäminen, asiantuntemus, asiakkaan kohtaaminen empaattisesti ja turvaa luoden sekä kriisityön oikea-aikaisuus ovat kaikki elementtejä, jotka huomioiden voidaan toteuttaa onnistunutta kriisityötä. Nämä nivoutuvat yhteen myös sosionomin osaamisen kanssa, jotka luovat valmiuden kohdata ja työskennellä kriisin kokeneiden parissa.

9.2 Luotettavuus ja eettisyys

Laadullisissa tutkimuksissa luotettavuus perustuu pitkälti tutkijan rehellisyyteen, tarkastelun kohteena ollessa hänen tekemänsä valinnat, teot ja ratkaisut tutkimuksen tekoon liittyen. Koko tutkimusprosessin ajan tulee tehdä luotettavuuden arviointia ja tehdyt valinnat tulee pystyä perustelemaan. (Vilkkä 2021, 155–156.) Tutkimusmenetelmien luotettavuutta voidaan tarkastella validiteetin ja reliabiliteetin näkökulmista. Validiteetin käsitteellä kuvataan sitä, kuinka tutkimus tutkii lupaamaansa aihetta. Reliabiliteetilla taas tarkoitetaan tutkimustulosten toistettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 120.) Laadulliset tutkimukset eivät useinkaan ole toistettavia sellaisenaan, sillä laadulliset tutkimukset ovat kokonaisuksiin ainutlaatuisia (Vilkkä 2021, 156). Edellä mainittujen käsitteiden käytettävyyttä mitattaessa luotettavuutta on kritisoitu, sillä ne vastaavat määrällisten tutkimusten tarpeita. Luotettavuuden arvioinnissa voidaan tarkastella myös muun muassa tutkimuksen kohdetta ja tarkoitusta, omia sitoumuksia tutkijana liittyen tehtävään tutkimukseen, aineiston keruuta, aineiston analyysia ja tutkimuksen luotettavuutta sekä raportointia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 120, 122–123.)

Opinnäytetyön prosessissa luotettavuutta huomioidessa on tärkeää kiinnittää huomio tutkimusaineistoon. Esimerkiksi aineistonhaussa kiinnitin huomiota siihen, että toimin objektiivisesti, enkä valinnut tutkimusaineistoon aineistoja, joiden tarkoituksena olisi ollut johdatella tuloksia tiettyyn suuntaan. Olen pyrkinyt huomioimaan näkökulman, että kriisityöstä ei ole ainoastaan positiivisia kokemuksia ja, että joissain tilanteissa se voi olla myös haitallista. Luotettavuuden varmistamiseksi olen pyrkinyt raportoimaan opinnäytetyön prosessia kattavasti ja selkeästi, jotta lukijalle välittyisi, kuinka prosessi on edennyt. Tutkimusaineistoa valitessani olen arvioinut sen luotettavuutta. Laadullisessa opinnäytetyössä on tärkeä muistaa, että tutkimusaineistot perustuvat ihmisten kokemuksiin, jolloin tulee muistaa myös kokemusten subjektiivisuus. Luotettavuutta arvioidessa on hyvä huomioida, että valinnat prosessissa liittyen esimerkiksi menetelmiin tai analyysiin, ovat olleet yksilöllisiä. Joku toinen olisi voinut käsitellä samaa tutkimusaineistoa eri tavalla ja näin ollen mahdollisesti saanut erilaista näkökulmaa sisältäviä tutkimustuloksia. Tärkeää onkin muistaa, että laadulliset opinnäytetyöt eivät ole täysin toistettavissa eivätkä tämän tutkimuksen tulokset ole täysin yleistettävissä johtuen aineiston rajallisuudesta ja subjektiivisuudesta.

Eettisyyteen liittyviä kysymyksiä voidaan tarkastella eri näkökulmista. Tieteen etiikaksi kutsutaan ilmiötä, jossa etiikka ja tutkimus ovat yhteydessä. Tieteen etiikan perusteita voidaan pohtia näkökulmista, jotka tarkastelevat hyvän tutkimuksen sekä tiedonjonon hyväksyttävyyden periaatteita, tutkimusvaiheiden valintaa, tutkimustulosten tavoittelua ja tutkijan käytettävissä olevia keinoja. Hyvä tutkimus on eettisesti kestävä ja tämä heijastuu myös tutkimuksen luotettavuuteen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109–110.) Eettisyys huomioidaan tutkimuksessa koko sen prosessin ajan suunnitelmasta tutkimustuloksiin (Vilkkä 2021, 37). Tutkimuksen voidaan katsoa olevan eettisesti hyväksyttävä ja luotettava vain, jos tutkimus on toteutettu hyvän tieteellisen käytännön periaatteiden mukaisesti. Käytäntöön kuuluu, kuinka tutkimuksen tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien tulee olla eettisesti kestäviä ja tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia. Viittaukset muiden tutkijoiden tekemään työhön ovat asianmukaisia. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Tutkimusten suunnittelu, toteutus ja raportointi tulee tapahtua laadukkaasti, jotta hyvä tieteellinen käytäntö toteutuu. Eettisyys huomioidaan myös avoimuudessa. Lopuksi tulee muistaa, kuinka

tutkijan vastuulla on tekemänsä tutkimus. Tähän kuuluu varmistaminen hyvän tieteellisen käytännön toteutumisesta. (Vilkkä 2021, 41, 43.)

Eettisyyden pyrin huomioimaan parhaan osaamiseni mukaan. Opinnäytetyön raportoinnissa olen pyrkinyt olemaan mahdollisimman täsmällinen ja avoin. Koko prosessin ajan olen pitänyt mielessäni, että opinnäytetyöni heijastelee rehellisyyden, avoimuuden ja työskentelyn läpinäkyvyyden arvoja. Eettisyyttä tarkastellessa tulee huomioon ottaa myös se, kuinka tutkimusaineistoa ja tuloksia käsittelee. Aineiston tulkitsemisessa tulee olla tarkka, jotta tulkinta ei lähde poikkeamaan alkuperäisaineistosta. Analyysia tehdessä olen palannut raakateksteihin ja aineistoon, jotta välttäisin liiallisten omien tulkintojen tekemisen ja käsitteellisiä tuloksia huomioiden niiden todelliset asiayhteydet. Olen pyrkinyt olemaan erittäin huolellinen, jotta omat tulkinnat ja ennakoajatukset eivät vääristäisi tutkimustuloksia. Analyysia tehdessä ja tutkimustuloksia käsiteltäessä pohdin paljon sitä, että kuinka tuloksia tulee esittää ja, miten luoda käsitekartta, joka kuvasti analyysissä muodostamia teemoja. Teema ”onnistuneeseen kriisityöhön liittyvät tekijät” herätti paljon pohdintaa liittyen aineiston ja tulosten käsittelyyn. On tärkeää kiinnittää huomio siihen, ettei tee tuloksista liikaa omaa tulkintaa liittyen siihen, mitä on pidetty onnistuneena, jos näin ei ole suoraan sanottu. Kuitenkin tuloksista oli nähtävissä tekijöitä, jotka liittyvät siihen mitkä mahdollisesti voivat yhdessä muodostaa onnistunutta kriisityötä.

9.3 Ammatillinen kasvu ja opinnäytetyöprosessi

Koen opinnäytetyön prosessin saaneen aikaan ammatillista kasvua. Opinnäytetyön tekeminen on vaatinut paljon aiheeseen syventymistä, pohdintaa ja reflektiota. Opinnäytetyön prosessin koen vahvistaneen itsessäni erityisesti asiakastyön ja tutkimuksellisen kehittämisen ja innovaatio-osaamisen sosiaalialan kompetensseja. Opinnäytetyöprosessi opetti tutkimuksellisten menetelmien hyödyntämistä ja tiedon analysointia, joka antaa mahdollisuuden kehittää itseäni ammatillisesti. Kriisityön osaamisen vahvistaminen on lisännyt valmiutta kohdata traumaattisen kriisin kokenut autettava ja antanut työkaluja toteuttaa onnistunutta kriisityötä. Autettavien kokemuksiin tutustuminen on antanut konkreettista ja

tosielämään sijoittuvaa tietoa siitä, millaisia tekijöitä autettavat voivat toivoa kohtaamiseen ja kriisityöhön liittyen. Näiden liittämisen teorian tietoon on vahvistanut ymmärrystä siitä, että mikä voitaisiin kokea onnistuneena ja hyödyllisenä. Psykososiaalisen tuen merkityksen ymmärtäminen on vahvistunut. Opinnäytetyö on lisännyt myös ymmärrystä siitä, kuinka sosionomin osaamista voi hyödyntää kriisityön toteuttamisessa ja vahvistanut itsessäni sitä, miten oma osaamiseni on hyödynnettävissä.

Opinnäytetyö ”Traumaattisen kriisin kokeneen kohtaaminen” käsittää opinnäytetyössä pelkän kohtaamisen ja siihen liittyvien tekijöiden lisäksi työskentelyn kriisin kokeneen parissa ja, kuinka tätä tulisi kokemusten perusteella toteuttaa. Kohtaamisen näen tarkoittavan kokonaisvaltaista kohtaamista, jossa huomioidaan myös se, kuinka traumaattisen kriisin kokeneen parissa työskennellään, mitä huomioidaan onnistuneessa kriisityössä ja kohtaamisessa. Tutkimusaineisto ja tutkimustulokset nostivat mielestäni paljon arvokasta tietoa liittyen kriisityöhön kokonaisuudessaan.

Tutkimusaineiston hakeminen oli aikaa vievä ja työläs prosessi. Suhtauduin valittuihin aineistoihin hyvin kriittisesti, jonka vuoksi prosessin aikana aineisto hienan muuttui ja tämän myötä tarkentui myös opinnäytetyön tutkimuskysymykset. Haasteen tutkimusaineiston hakuun toi myös se, että käsite kriisi on hyvin laajalti käytetty eri aloilla. Erilaisten hakusanojen ja lyhenteiden käyttäminen oli oleellista, jotta hakuprosessi tuotti sosiaalialaan liittyviä hakutuloksia.

Aineiston analyysia voisi kuvata eläväiseksi ja antoisaksi, mutta myös haastavaksi prosessiksi. Alkuperäinen suunnitelmani oli tehdä aineiston analyysi aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Mitä enemmän tarkastelin valitsemaani aineistoa, sitä paremmin aloin hahmottaa selkeitä teemoja. Koin aineistolähtöisen sisällönanalyysimenetelmän eri alaluokkineen ja pääluokkineen haastavaksi ja vaikeaksi ymmärtää, jonka vuoksi vaihdoin analyysimenetelmän teemoitteluun. Teemoittelu analyysimenetelmänä tuntui alusta alkaen itselleni selkeämmältä ja sopivammalta omaa opinnäytetyötäni ajatellen. Jälkeenpäin tarkastellessa koken, että analyysitavan vaihtaminen oli oikea päätös ja toimiva omaa opinnäytetyötäni ajatellen. Analyysin tekeminen oli erittäin mielenkiintoista ja opettavaista,

joka loi myös innostusta työn tekemistä ja sen aihetta kohtaan. Analyysi haastoi myös siltä osin, sillä teemojen rajaus oli ajoittain haastavaa. Tämä johtui osaltaan myös siitä, että kaikki alateemat ja teemat tuntuivat kovasti limittyvän toisiinsa. Analyysin valmistuminen loi selkeämpää otetta opinnäytetyön aineistoa kohtaan ja tulokset tuntuivat selkeiltä. Johtopäätöksissä tutkimustulosten liittäminen teoriatietoon lisäsi ymmärrystä siitä, mikä aineistossa oli olennaista. Koska tutkimustulokset olivat laajat, oli mielestäni tärkeää tuoda johtopäätöksissä omasta mielestäni olennaisimmat ja tärkeimmät tuloksissa esiintyvät asiat, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiini. Haastavaksi osoittautuikin johtopäätöksissä käsiteltävien asioiden rajaus.

Halusin yhdistää opinnäytetyöhöni onnistuneen kriisityön tekijöiden lisäksi sosionomin osaamista ilmentävät tekijät. Kiinnostavaksi koin sen, että miten sosionomi voi hyödyntää osaamistaan kriisin kokeneiden kohtaamisessa ja auttamistyössä sekä löytyykö aineistosta yhdistäviä tekijöitä osaamisen ja kriisityön toteuttamiseksi. Kuten johtopäätöksistäkin voi todeta, sosionomin osaamisen ja onnistuneen kriisityön välillä on yhteyksiä. Koen sosionomin omaavan ammattitaidon ja tietämyksen antavan valmiuksia kriisin kokeneen kohtaamiseen ja hänen kanssaan tehtävään kriisityöhön. Tämä on osaltaan lisännyt omaa ammattitaitoani kriisityöhön ja kohtaamisosaamisen osalta, jota uskon pystyväni monipuolisesti hyödyntämään sosiaalialalla.

9.4 Hyödynnettävyys ja jatkotutkimus

Traumaattisen kriisin kohdanneen kanssa työskentely voi sosiaalialalla tulla vastaan mielestäni kaikkien asiakasryhmien kanssa monessa muussakin työympäristössä kuin vain kriisityössä. Luonteeltaan äkillinen kriisi voi tapahtua yllättäen riippumatta siitä, missä asiakkaan kohtaa. Mielestäni sosiaalialan työtä tekevällä olisikin hyvä olla kriisityön osaamista, vaikkei kriisityö kuuluisikaan varsinaiseen työnkuvaan.

Toivon, että opinnäytetyö työ antaa kriisityöstä kiinnostuneille, sosiaalialaa opiskeleville tai sosiaalialalla työskenteleville tietoa siitä, kuinka kohdata trau-

maattisen kriisin kokenut asiakas sekä mihin onnistuneessa kriisityössä olisi hyvä kiinnittää huomiota. Koen kriisityön osaamisen olevan aina ajankohtaista, etenkin huomioiden tämänhetkisen maailmantilanteen. Opinnäytetyössä huomioidaan myös sosionomin osaamiseen liittyvät tekijät kriisityössä, jonka avulla on mahdollista syventää omaa tietämystään siitä, kuinka sosionomin osaamista voi hyödyntää kriisityöhön liittyen. Tämä antaa lisätietoa esimerkiksi kriisityöstä kiinnostuneelle opiskelijalle siitä, mitä sosionomin osaamiseen liittyviä tekijöitä liittyy myös kriisityöhön ja kriisin kokeneen kohtaamiseen.

Tutkimustuloksissa esille nousi kriisityötä toteuttavan työntekijän menetelmäosaaminen. Sosionomin osaamisessa keskeistä on erilaisten menetelmien ja työvälineiden hyödyntäminen asiakastyössä. Mielenkiintoinen jatkotutkimus voisi käsitellä tarkemmin kriisityössä hyödynnettäviä menetelmiä ja työvälineitä ja, miten esimerkiksi luovia menetelmiä voi hyödyntää kriisityön toteuttamisessa. Lisäksi jatkotutkimus voisi tarkemmin käsitellä esimerkiksi eri kriisin vaiheissa toteutettavaa kriisityötä ja traumatietoisien kohtaamisen hyödyntämistä kriisityössä.

Lähteet

- Antervo, A. 2017. Traumatisoituminen ja olemisen sietämättömyys. *Finnanest* 50 (2), 133–137.
http://www.finnanest.fi/files/antervo_traumatisoituminen.pdf.
 19.11.2022.
- Ellilä, A. 2015. Trauma, psykoosi ja dissosiaatio. Teoksessa Suonkas-Cunliffe, A. (toim.) Häpeästä myötätuntoon. Näkökulmia vakavaan traumatisoitumiseen. Helsinki: Traumaterapiakeskus ry. 99–117.
- Eskola, J., Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino. Ellibs Library. 23.11.2022.
- Hammarlund, C-H. 2010. Kriisikeskustelu – kriisituki, jälkipuinti, stressin ja konfliktien käsittely. Helsinki: Tietosanoma.
- Hedrenius, S., Johansson, S. 2013. Kriisituki – ensiapua onnettomuuksien, katastrofien ja järkyttävien tapahtumien käsittelyyn. Helsinki: Tietosanoma.
- Hipp, T., Surakka, R. 2023. Traumaosaamista sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Teoksessa: Linner Matikka, J., Hipp, T. (toim.) Traumainformoitu työote. Jyväskylä: PS-kustannus. 170–180.
- Hämäläinen, J. 2004. Hyvän sosiaalityön ja sosiaaliturvan merkitys mielenterveydelle. *Sosiaalipedagoginen aikakauskirja* 5, 81–89.
<https://journal.fi/sosiaalipedagogiikka/article/view/119395/70966>.
 20.11.2022.
- Hämäläinen, K., Kanerva, A., Kuhanen, C., Schubert, C., Seuri, T. 2017. Mielenterveyshoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Ellibs Library.
 30.10.2022.
- Juhila, K. 2022. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/>.
 23.11.2022.
- Klemettilä, A. 2020. Myös tukija tarvitsee tukea. Teoksessa: Lahti, T. (toim.) *Suru*. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 187–196.
- Lipponen, K. 2020. Resilienssi arjessa. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Munnukka-Dahlqvist, M. 1994. Traumaattiset kriisit, selviytyminen ja auttaminen. Teoksessa Heiskanen, T. (toim.) *Henkinen tuki ja onnettomuudet – takaisin elämään*. Helsinki: SMS-tuotanto Oy, 13–61.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. *Gaudeamus*. Ellibs Library. 9.11.2023.
- Nivala, E., Ryyänen, S. 2019. *Sosiaalipedagogiikka*. Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. *Gaudeamus*. Ellibs Library. 9.11.2023.
- Nordling, E. 2023. *Toipumisorientaatio mielenterveystyössä*. Helsinki: Edita Publishing.
- Palosaari, E. 2007. *Lupa särkyä – kriisistä elämään*. Helsinki: Edita.
- Palosaari, E. 2015. Ajatuksia akuutin kriisityön tekijöille – Voisiko traumateoria tarjota lisää työvälineitä akuuttityölle?. Teoksessa Suonkas-Cunliffe, A. (toim.) Häpeästä myötätuntoon. Näkökulmia vakavaan traumatisoitumiseen. Helsinki: Traumaterapiakeskus ry. 23–43.

- Pennanen, J. 2019. Äkillisen kriisin kokeneen auttaminen – kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Hämeen ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019060716115>. 19.11.2023.
- Pojjula, S. 2016. Lapsi ja kriisi – selviytymisen tukeminen. Helsinki: Kirjapaja. Psykologisen ensiavun periaatteet katastrofien yhteydessä. 2020. Käypä hoito -suositus. Helsinki: Suomalainen lääkeseura Duodecim. <https://www.kaypahoito.fi/nix01371>. 19.11.2022.
- Puusa, A., Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus Oy. Ellis Library. 16.10.2023.
- Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T., Vepsä, P. 2020. Ammattina sosionomi. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Ellis Library. 9.11.2023.
- Ruishalme, O., Saaristo, L. 2007. Elämä satuttaa – kriisit ja niistä selviytyminen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Saari, S. 2003. Kuin salama kirkkaalta taivaalta – kriisit ja niistä selviytyminen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Saari, S., Kantanen, I., Kämäräinen, L., Parviainen, K., Valoaho, S., Yli-Pirilä, P. 2009. Hädän hetkellä – psyykkisen ensiavun opas. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Saari, S., Hynninen, T. 2010. Psykologinen työ akuuteissa kriiseissä – suositus hyvistä käytännöistä. *Psykologia* 45 (01), 43–50. https://kapy.fi/wp-content/uploads/kriisityo_suositus_2010.pdf. 19.11.2022.
- Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf. 21.11.2022.
- Sosiaalialan amk-verkosto. 2023. Sosiaalialan ammattikorkeakoulun kompetenssit. <https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/wp-content/uploads/2023/04/SOSIAALIALAN-AMMATTIKORKEAKOULUTUKSEN-KOMPETENSSIT-2023.pdf>. 9.11.2023.
- Soinila, K. 2009. Kriisikeskus Mobilen palvelut traumaattisessa kriisissä asiakkaiden kokemana. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-200908034100>. 19.11.2023.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut – opas kunnille ja kuntayhtymille. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72736/Julk200916.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 22.11.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019a. Äkillisiin traumaattisiin tilanteisiin liittyvän psykososiaalisen tuen kehittäminen – työryhmän loppuraportti. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161634/R_46_19_Psykososiaalisen_tuen_loppuraportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 17.11.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019b. Sosiaalipäivystys Suomessa. Kartoitus sosiaalipäivystystoiminnan järjestämisestä ja toiminnasta. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161623/37_2019_Sospaivraportti_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 7.11.2023.

- Suokas-Cunliffe, A. 2006. Trauma – omaan elämäntarinaaan yhdistymätön mielen loinen. *Yleislääkäri* 21 (5), 19–23.
https://traumaterapiakeskus.com/wp-content/uploads/2021/04/Trauma_omaan_elamantarinaan_yhdistamaton_mielen_loinen_-_Anne_Suokas.pdf. 19.11.2022.
- Traumapsykoterapia. 2022. <https://traumapsykoterapia.fi/traumatisoituminen/>. 19.11.2022.
- Tietoarkisto. 2023. Johdanto: analyysi ja tulkinta.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavain-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/> 16.10.2023.
- Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Ellibs library. 21.11.2023.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa.
https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. 25.11.2022.
- Uotinen, M. 2015. Vakavasti traumatisoituneen potilaan vakauttavan psykiatrisen hoidon erityispiirteitä. Teoksessa Suokas-Cunliffe, A. (Toim.) Häpeästä myötätuntoon. Näkökumia vakavaan traumatisoitumiseen. Helsinki: Traumaterapiakeskus ry. 118–140.
- Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. Ellis Library. 20.11.2022.s
- Vilka, H. 2023. Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Helsinki: Art House. Ellis Library. 16.10.2023.
- Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T., Mäkelä, J. 2014. Onnistuuko ohjaus. Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita. Ellis Library. 9.11.2023.

Tiedonhaku

Tiedonhakualusta	Hakusanat	Tulosten määrä yhteensä	Lähempään tarkasteluun valittu materiaali	Tutkimusaineistoon valittu materiaali
Julkari	"traumaattinen kriisi" "kriisituki" "kriisityö" "kokemus kriisiavusta"	119	12	2
Yle	"traumaattinen kriisi" "kriisiapu" "kriisituki" "kriisituk**"	1111	26	0
Google Scholar	"traumaattinen kriisi" "traumaattinen kriisi AND kriisityö" "kriisituki OR kokemus kriisituesta" "kriisituki OR kokemus kriisiavusta" "sosiaaliala AND kriisituki" " sosiaaliala AND kriisiapu" "sosionomi AND kriisituki" "kokemus kriisiavusta" "kriisit* AND sosiaali*"	n. 32 500	140	5

Finna	"traumaattinen kriisi" "kokemus kriisiavusta" "sosionomi AND kriisit" "sosiaaliala AND kriisityö"	1413	38	0
Journal	"traumaattinen kriisi" "kokemus kriisiavusta"	7061	1	0
Medic	"kriisit* AND kriisityö"	275	0	0
ResearchGate	"kriisityö" "kriisit* AND kriisituki AND sosiaali*" "kriisityö* AND sosiaali*"	n. 200	0	0

Valittu aineisto

Nro.	Nimi	Tekijät ja vuosi	Hakukone	Tyyppi
1	Jokelan ja Kauhajoen ampumissurmille altistuneiden oppilaiden ja opiskelijoiden selviytyminen, tuki ja hoito – kahden vuoden seurantatutkimusten loppuraportti	Haravuori, H., Suomalainen, L., Turunen, T., Berg, N., Murtonen, K., Marttunen, M. 2012.	Julkari	Seurantatutkimusten loppuraportti
<p>Kuvaus: Tutkimusten loppuraportti kuvaa Jokelan ja Kauhajoen ampumissurmille altistuneiden oppilaiden ja opiskelijoiden selviytymistä ja tuen sekä hoidon saantia kahden vuoden seuranta-aikana. Tutkimus toteutettiin tutkimuslomakkeiden avulla, joita täytettiin oppilaitoksissa ja vertailuoppilaitoksissa neljä kuukautta tapahtumien jälkeen ja vuoden kuluttua sekä kahden vuoden kuluttua ensimmäisestä kyselystä. Tutkimuslomakkeiden tuloksia verrattiin vertailuoppilaitosten tulosten tietoihin. Tämän lisäksi toteutettiin puolistrukturoituja haastatteluita Jokelassa ja Kauhajoella yli kahdelle sadalle oppilaalle ja opiskelijalle. Tutkimus osoitti, kuinka toipuminen oli todennäköisin vaihtoehto ja läheisten tarjoama tuki koettiin merkittäväksi. Välitön kriisityö ja akuuttivaiheen psykososiaalinen tuki oli riittävä tukimuoto pääosalle lievästi altistuneista.</p>				
2	Trauma Recovery After a School Shooting, The role of theory-based psychosocial care and attachment in facilitating recovery	Turunen, T. 2014.	Finna	Väitöskirja
<p>Kuvaus: Väitöskirjassa käsitellään monitahoista ja moniammatillista jälkihoitoa, analysoidaan kansallisten ja kansainvälisten suositusten toteutumista jälkihoidossa sekä analysoidaan millaisia kokemuksia koulusurmille altistuneilla opiskelijoilla, on heille tarjotusta tuesta. Väitöskirja käsittelee myös, millainen osuus kiintymyssuhteella on toipumisessa traumaattisen tapahtuman jälkeen. Menetelminä väitöskirjassa käytettiin mm. kahden vuoden seurantatutkimusta, joka toteutettiin koulusurmien kokeneille opiskelijoille. Ensimmäiseen vaiheeseen osallistui yhteensä 236 opiskelijaa, neljän kuukauden jälkeen tapahtuneesta. 180 opiskelijaa osallistui 16 kuukauden kuluttua tapahtuneesta ja 137 opiskelijaa 28 kuukauden kuluttua tapahtuneesta. Kaksi ensimmäistä kyselyä toteutettiin</p>				

koulun tiloissa ja kolmas kysely lähetettiin postitse. Tutkimuksen mukaan tärkeimmäksi tukimuodoksi koettiin läheisiltä saatu psykososiaalinen tuki. Tärkeäksi koettiin myös mm. ammatillinen tuki, psykoedukatiiviset tuen elementit sekä palveluiden jatkuvuus.

3	Puolitoista vuotta tsunamin jälkeen – Aasian luonnonkatastrofin seuraamusten psykososiaalinen hoito Suomessa	Harjajärvi, M., Kiikkala, I., Pirkola, S. 2007.	Julkari	Raportti
---	--	---	---------	----------

Kuvaus: Tutkimuksessa selvitettiin vuoden 2004 Aasian tsunamialueilta evakuoitilenoilla kotiutettujen ihmisten tarvetta psykososiaalisten tai muiden palveluiden tarpeita ja pitkittyneeseen tarpeeseen liittyneitä tekijöitä. Tutkimusraportissa kuvataan autettavien kokemuksia mm. avun tarpeesta ja saadusta avusta. Aineisto on kerätty postitetulla kyselylomakkeella, joka lähetettiin 2075 täysi-ikäiselle, vastausprosenttina oli 36. Lopullinen aineisto koostui strukturoidusta tutkimusaineistosta ja puhelinhaastatteluilla täydennetyistä laadullisesta aineistosta sekä rekisteriaineistosta. Tulosten mukaan toipumisessa auttavia tekijöitä oli mm. kuulluksi tuleminen, kokonaisvaltainen apu ja vertaistuki. Läheiset mainittiin parhaiksi tukitahoiksi.

4	Konginkankaan suuronnettomuus – Tapaustutkimus psykososiaalisten tukipalvelujen toimivuudesta	Kumpulainen, R. 2006.	Scholar	Tapaustutkimus
---	---	-----------------------	---------	----------------

Kuvaus: Tutkimuksessa tutkittiin vuoden 2004 Konginkankaan suuronnettomuuden jälkeen tarjotun psykososiaalisen tuen vastaavuutta loukkaantuneiden, omaisten ja läheisensä menettäneiden tarpeisiin. Tutkimusaineisto kerättiin postikyselyllä ja teemahaastatteluilla. 57 ihmistä vastasi postikyselyyn. Tutkimuksen mukaan parhaimmaksi jatkotueksi koettiin läheisten antama tuki ja tämän jälkeen vertaistukiryhmät, joita toivottiin yksilöterapien lisäksi eniten lisätukimuotona. Tulosten mukaan neljäsosa oli jäänyt vaille välitöntä henkistä apua. Noin puolet välitöntä henkistä apua saaneista, kokivat tuen hyödylliseksi.

5	Hukkuvalle heitetty köysi – itsemurhan tehneiden läheisten kokemuksia avun ja tuen saamisesta menetyksen jälkeen	Lammi, V. 2014.	Scholar	AMK-opinnäytetyö
---	--	-----------------	---------	------------------

Kuvaus: Opinnäytetyö tarkastelee kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten tutkimusmenetel-

mien keinoin itsemurhan tehneiden läheisten kokemuksia avun ja tuen saamisesta. Opinnäytetyössä tarkasteltiin erityisesti mm. kriisiapua ja sen merkitystä, avun sisältöä ja kokemuksia saatavuudesta ja sopivuudesta. Tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla, johon vastasi 56 ihmistä. Tutkimustulosten analysointiin sovellettiin tilastollisia menetelmiä ja sisällön analyysia. Tutkimustulokset osoittivat, kuinka osa läheisistä oli kokenut saaneensa monipuolista ja tehokasta tukea, mutta osa oli kokenut saaneensa myös riittämätöntä apua. Merkityksellisenä toipumisen kannalta koettiin esimerkiksi kuuluksi tuleminen ja ajatusten ja tunteiden ilmaisu.

6	Kriisistä kriisiin – sosionomien (AMK) työssään kohtaamat kriisit ja välineet työskennellä kriisissä olevan asiakkaan kanssa	Nevalainen, A. 2010.	Scholar	AMK-opinnäytetyö
---	--	----------------------	---------	------------------

Kuvaus: Laadullinen opinnäytetyö tarkastelee sosionomien työssään kohtaamia kriisejä ja välineitä kohdata sekä työskennellä kriisin kokeneiden asiakkaiden kanssa. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto kerättiin puolistrukturoidun sähköpostikyselyn keinoin. Tutkimustulokset osoittivat, kuinka tärkeimpiä välineitä kohtaamiseen ja työskentelyyn olivat kommunikointi, empaattisuus ja rauhallisuus sekä palveluohjaus. Tulosten mukaan traumaattisia kriisejä sosionomit kohtaavat eniten työssään kaikista kriisin muodoista.

7	Kun elämä pysähtyi – kokemuksia akuutista kriisiavusta	Peltonen, S., Seppälä, H. 2018.	Scholar	AMK-opinnäytetyö
---	--	---------------------------------	---------	------------------

Kuvaus: Opinnäytetyö käsittelee kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien keinoin vanhempien, jotka ovat menettäneet äkillisesti alaikäisen lapsensa, kokemuksia akuutista kriisiavusta. Aineistonkeruumenetelmänä toimi sähköinen kyselylomake, joka sisälsi monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Aineisto koostui kymmenestä vastauksesta ja ne analysoitiin sisällönanalyysillä. Tutkimustulosten mukaan kahdeksalle vastaajalle tarjottiin apua ja kaksi vastaajaa haki sitä itse. Tulokset osoittivat, että kohtaamisessa olisi kehitettävää ja kohtaamisen merkitys korostui. Empatia ja lempeys koettiin positiivisena.

8	Nuorten kokemuksia kriisityöntekijän kohtaamisesta	Parviainen, N., Pehunen, T. 2019.	Scholar	AMK-opinnäytetyö
---	--	-----------------------------------	---------	------------------

Kuvaus: Opinnäytetyössä selvitetään kokemuksia, joita nuorilla on kriisityöntekijän kohtaamisesta. Tutkimusmenetelmänä toimi laadullinen tutkimusmenetelmä ja aineisto koostui yhdestätoista vastauksesta avoimia kysymyksiä sisältävään kyselylomakkeeseen. Aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä. Tutkimustulokset osoittivat, kuinka vuorovaikutus oli dialogista ja kohtaaminen avointa ja inhimillistä. Mm. turvalli-

suus, yksilöllisyys, tavoitteellisuus ja luottamus olivat tekijöitä, jotka liittyivät nuorten kokemuksiin kohtaamisesta.

9	Sosionomi ja kriisityön osaaminen – kohtaavatko tutkinto ja tarpeet?	Oja, P. 2012.	Scholar.	AMK-opinnäytetyö
---	--	---------------	----------	------------------

Kuvaus: Opinnäytetyössä tarkastellaan sosionomi (AMK) tutkinnon sisällön tunnettuutta ja Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkoston kriisityöntekijöiden suhtautumista tutkintoa kohtaan. Opinnäytetyö selvittää myös, kuinka sosionomin kompetenssit vastaavat kriisityön parissa vaadittavaan osaamiseen. Menetelminä opinnäytetyössä on hyödynnetty triangulaatiota sekä kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä. Tutkimustulokset osoittivat, kuinka kriisityöntekijöillä on neutraali asenne sosionomitutkintoa kohtaan. Asiakastyön osaaminen ja eettinen osaaminen nähtiin tärkeimmiksi kompetensseiksi. Persoonalliset ominaisuudet nähtiin merkittävänä liittyen työssä jaksamiseen ja onnistumiseen.