



Kriisityöntekijän työssä jaksaminen

Annika Rehn & Terhi Valkeapää

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Kriisityöntekijän työssä jaksaminen

Annika Rehn & Terhi Valkeapää

Sosionomi amk

Opinnäytetyö

Marraskuu 2024

Annika Rehn, Terhi Valkeapää

Kriisityöntekijän työssä jaksaminen

Syksy

2024

Sivumäärä 31

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä tietoa Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisi-päivystyksessä työskentelevien kriisityöntekijöiden työssään kohtaamista, omaan jaksamiseen vaikuttavista haasteista sekä yleisesti kriisityön kuormittavista tekijöistä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tunnistaa kriisityön kuormittavia tekijöitä ja löytää työkaluja, joilla voidaan tukea sekä edistää kriisityöntekijöiden työssä jaksamista. Tutkimuskysymyksemme millaiset tekijät edistävät kriisityössä jaksamista kriisityöntekijän näkökulmasta -avulla pyrimme tavoitteeseemme löytää myös työnantajalle työkaluja kriisityöntekijöiden työssä jaksamisen tukemiseen.

Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa avattiin tutkimuksen keskeisiä käsitteitä. Ensimmäisenä käsiteltiin traumaattista kriisiä ja sen eri vaihteita, jonka jälkeen avataan kriisityön määritelmää sekä kriisityövaihteita. Työssä jaksamisen osiossa kerrotaan työssä jaksamista edistävistä tekijöistä sekä kuormittavista tekijöistä. Tämän jälkeen käydään läpi myötätuntouupumusta, posttraumaattista stressiä ja sijaistraumatisoitumista.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena. Aineisto on kerätty teemahaastatteluilla, haastattelemalla neljää kriisityöntekijää. Aineiston analysointiin käytettiin induktiivista sisällönanalyysiä.

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että kriisityö on yleisesti vaativaa työntekijälle. Tulosten mukaan kuormittavana tekijänä nousi moniammatillisen työyhteisön haasteet sekä kriisityön koulutuksen tarve. Työssä jaksamiseen vaikuttavina tekijöitä nousi autonominen työvuorosuunnittelu sekä mielekäs tekeminen vapaa-ajalla. Työnantajalta toivotaan työssä jaksamisen edistämiseen erilaisia kriisityön koulutuksia.

Kuten tutkimuksen tuloksista käy ilmi, hyvä ja tasapainoinen työilmapiiri sekä toimiva työyhteisö ovat merkittäviä tekijöitä työssä jaksamisen näkökulmasta. Näiden asioiden kehittämiseen olisi hedelmällistä kiinnittää huomiota. Jatkotutkimusideana ehdotamme koko sosiaali- ja kriisipäivystyksen työyhteisön työhyvinvointiin sekä moniammatillisen työyhteisön toimimiseen liittyvää kehittämistutkimusta.

Asiasanat: kriisityö, kriisityöntekijä, työssä jaksaminen

Annika Rehn, Terhi Valkeapää

Coping with crisis workers at work

Year

2024

Pages

31

The purpose of this thesis was to gather information about the challenges that the crisis workers working in the social and crisis emergency services of Western Uusimaa face in their work, which affect their own ability to cope, and the factors that burden crisis work in general. The aim of the thesis was to identify the burdensome factors of crisis work and to find tools that can be used to support and promote the ability of crisis workers to continue working. With the help of our research question, which factors promote coping in crisis work from the perspective of a crisis employee, we aimed to find tools for the employer to support crisis workers' coping at work as well.

In the theoretical part of the thesis, the central concepts of the research were unlocked. First, the traumatic crisis and its different phases were discussed, after which the definition of crisis work and crisis work phases were unlocked. The coping at work section is about the factors that promote coping at work and the burdensome factors. After this, we go through compassion fatigue, post-traumatic stress and vicarious traumatization is discussed.

This thesis was carried out as a qualitative study. The material was collected through thematic interviews, by interviewing four crisis workers. Inductive content analysis was used to analyze the data.

The results of the study revealed that crisis work is generally demanding for the employee. According to the results, the challenges of a multi-professional work community and the need for crisis work training emerged as a burdening factor. In the results we detected that autonomous work shift planning and meaningful activities in free time promote coping at work. The employer is expected to provide various crisis work training to promote coping at work.

As the results of the study show, a good and balanced work atmosphere and a functioning work community are significant factors when it comes to coping at work. It would be fruitful to pay attention to the development of these issues. As a following research idea, we propose a development study related to the well-being of the entire social and emergency work community and the functioning of the multi-professional work community.

Keywords: crisis work, crisis workers, coping at work

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Traumaattinen kriisi	7
2.1	Traumaattisen kriisin vaiheet	7
3	Kriisityö.....	8
3.1	Aktiivivaiheen työskentely.....	8
3.2	Seurantavaiheen työskentely.....	9
3.3	Kriisityö Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella	9
4	Työssä jaksaminen	9
4.1	Edistäviä tekijöitä.....	10
4.2	Kuormittavia tekijöitä.....	11
5	Myötätuntouupumus	11
5.1	Posttraumaattinen stressi.....	12
5.2	Sijaistraumatisoituminen.....	12
6	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys	13
7	Tutkimuksen toteutus ja analysointi	14
7.1	Tutkimuksen toteutus	14
7.2	Aineiston keruu.....	14
7.3	Aineiston analysointi.....	15
8	Tulokset	17
8.1	Kriisityön kuormittavat tekijät.....	18
8.2	Työssä jaksamiseen vaikuttavat tekijät.....	19
8.3	Työnantajan tukitoimet työssä jaksamiseen	20
8.4	Toiveita työnantajan tukitoimista	20
9	Pohdinta	21
9.1	Tulosten tarkastelu	21
9.2	Tutkimuksen eettisyys.....	23
9.3	Tutkimuksen luotettavuus	24
9.4	Jatkotutkimusaiheita	25
	Lähteet.....	27
	Taulukot	29
	Liitteet	30

1 Johdanto

Suomessa yleinen pahoinvointi, ahdistus ja muut mielenterveysongelmat niin nuorten, kun työikäistenkin keskuudessa ovat lisääntyneet ja esimerkiksi itsemurhatilastot ovat jo vuosia olleet kasvussa. Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri HUS kertoo, että nuorten lääkemyrkytykset ovat kaksinkertaistuneet kymmenessä vuodessa. Lääkemyrkytysten kasvu on jo valtakunnallinen trendi yliopistosairaaloiden päivystyksissä. (Hus 2024.)

Myös sosiaali- ja terveysalan työvoimapula tuo oman haasteensa yhtälöön. Esimerkiksi työikäisten elämänlaatu on heikentynyt merkittävästi viime vuosina. Psykkinen kuormittuneisuus sekä itsemurha-ajatukset ovat lisääntyneet ja samaan aikaan lääkärille pääsy on vaikeutunut. THL:n laaja Terve Suomi -väestötutkimus osoittaa myös, että itsemurha-ajatukset ovat lisääntyneet alle 50-vuotiailla. (THL 2023.)

Väestön kasvava pahoinvointi sekä sosiaali- ja terveysalan haasteet vaikuttavat lisääntyvinä työtehtävinä myös kriisipäivystyksissä ja ajankohtaiseksi huoleksi on noussut myös kriisityöntekijöiden työssä jaksaminen. Kriisityössä joudutaan jatkuvasti tekemisiin elämän varjopuolien kanssa. Kriisityössä on toistuvasti kohtaamisia omaisensa menettäneiden lasten ja aikuisten sekä vaikeasti loukkaantuneiden kanssa. Kriisityöntekijöiden työn kuormittavuus on kasvanut entisestään työmäärän ja työtehtävien lisääntyessä väestön pahoinvoinnin seurauksena. Näistä syistä valitsimme opinnäytetyömme aiheeksi kriisityössä jaksamisen.

Tämän opinnäytetyön työelämäkumppani Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys on tuonut esiin huolensa työntekijöiden työssä jaksamisesta ja siitä, millä tavalla työnantajana sitä voitaisiin tukea. Tästä nousi opinnäytetyömme tarkoitus, joka on kerätä tietoa Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksessä työskentelevien kriisityöntekijöiden työssään kohtaamista, omaan jaksamiseen vaikuttavista haasteista sekä yleisesti kriisityön kuormittavista tekijöistä. Opinnäytetyön tavoitteena on tunnistaa kriisityön kuormittavia tekijöitä ja löytää työkaluja, joilla voidaan tukea sekä edistää kriisityöntekijöiden työssäjaksamista. Tämän opinnäytetyön keskiössä on tutkimuskysymys: Millaiset tekijät edistävät kriisityössä jaksamista kriisityöntekijän näkökulmasta.

2 Traumaattinen kriisi

Kriisi-käsite tulee kreikan kielestä ja se tarkoittaa äkillistä pysähtymistä, käännekohtaa, sel-laista tilannetta, jossa henkilön omat keinot ja kokemukset eivät riitä ratkaisemaan ongel-maa. Kriisien lajit erotellaan esimerkiksi kehityskriiseihin, elämänkriiseihin sekä äkillisiin krii-seihin. (Palosaari 2008, 22-24.)

Äkilliset kriisit nimetään myös traumatisoiviksi kriiseiksi tai traumaattisiksi kriiseiksi. Äkillinen kriisi on paitsi äkillinen, myös yllätyksellinen ja epätavallisen voimakas tapahtuma, joka toisi huomattavaa kärsimystä kenelle tahansa kuten esimerkiksi liikenneonnettomuus, yllättävä avioero, tulipalo, räjähdys, äkillinen vammautuminen tai odottamaton irtisanominen. (Palo-saari 2008, 24.) Myös Hipp & Surakka (2023, 170) toteavat traumaattisen tilanteen tarkoitta-van äkillistä ja voimakkaasti vaikuttavaa tapahtumaa, johon liittyy esimerkiksi väkivalta, kuo-leva, loukkaantuminen, koskemattomuuden menetys tai näiden uhka.

Äkillisyydessä on eri reaktiokulku ja samalla se merkitsee erilaista palautumissysteemiä kuin hiljalleen kehittynyt tai odotettu kriisi. Äkillisyys ja siitä seuranneet voimakkaat tuntemukset ovat ihmiskehon signaaleja, jotka laukaisevat hyvin erityisen biologispohjaisen suojautumis-järjestelmän. Koko fyysinen kehon toiminta muuttuu automaattisesti ja pyrkii varautumaan tehokkaaseen yksilöä suojaavaan toimintaan. Tämän seurauksena ihmisen käyttäytyminen sekä kokemistapa muuttuvat. (Palosaari 2008, 25.)

Hipp & Surakka (2023, 170) toteavat huomionarvoisesti, että jonkin järkyttävän tapahtuman kokeminen ei tarkoita automaattisesti sitä, että henkilö traumatisoituisi. Mahdollisen trauman muodostuminen riippuu tilanteen laadun lisäksi henkilön aiemmista kokemuksista, selviyty-miskeinoista sekä muilta ihmisiltä saadusta tuesta (Hipp & Surakka 2023, 170). Myös Nissinen (2007, 108) toteaa, että tilanteiden kokeminen traumaattiseksi on yksilöllistä, että varsinaista luokitusta on vaikea tehdä. Ihmiset reagoivat eri tavalla oletettavasti traumaattisiin kokemuk-siin. Turvallisuuden tarve on keskeinen psyykinen tarve ja traumaattisessa kokemuksessa tätä uhataan räikeällä tavalla. (Nissinen 2007, 109.)

2.1 Traumaattisen kriisin vaiheet

Äkillisen traumaattisen tapahtuman kokeneen ihmisen tavanomaisia reaktioiden vaiheita ovat sokkivaihe, reaktiovaihe sekä työstämis- ja käsittelyvaihe. Tapahtuman jälkeisiä ensimmäisiä reaktioita kutsutaan sokiksi. Sokki puuduttaa ihmisen sietämättömiä tunteita ja voimakkaat tunteet etäännyvät. Voimakkaatkin sokkivaiheen reaktiot ovat mekaanisia, ihmisen puolustus-järjestelmän synnyttämiä. Sokki suojaaa ihmisen psyykeä ja antaa aikaa kohdata ja ymmärtää järkyttävä tapahtuma tai menetys. (Palosaari 2008, 59-60.)

Reaktiovaihe päästää tunteet irti ja ne voivat läikkyä laidasta laitaan. Tunteiden voimallisuus voi hämmentää kokijansa. Reaktiovaiheessa tyypillistä on tunteiden vaihtuminen ja niiden pirstaleisuus. Myös muisti- ja keskittymisvaikeuksia ilmenee usein reaktiovaiheessa ja ne saattavat yltää pitkälle seuraavaan vaiheeseen, eli työstämis- ja käsittelyvaiheeseen. Mieleen työntyvät muistivälähdykset eli flashbackit kuuluvat tähän vaiheeseen, tosin ne saattavat alkaa jo sokkivaiheen loppupuolella. Reaktiovaihe ilmenee myös kehollisesti. Kun sokki on laennut, keho päästää irti sokin sulkevat fyysiset reaktiot kuten vapina, pahoinvointi, sydämen tykytykset, kylmän tai kuuman tuntemukset. Reaktiovaiheen kestoksi arvioidaan usein pari viikkoa, joskin yksilölliset erot ovat suuria. Reaktiovaihe koetaan usein niin raskaaksi, että se halutaan ohittaa. Pitkään jatkuva tunnereaktioiden estäminen voi kuitenkin ajan kuluessa näyttäytyä kyynisyytenä, joka heijastuu myös seuraavaan eli työstämis- ja käsittelyvaiheeseen. (Palosaari 2008, 64-65.)

Työstämis- ja käsittelyvaihe on aiempaa hiljaisempi vaihe ja se voi sen vuoksi myös yllättää. Se antaa kuitenkin tilaa rauhalliseen pelkojen ja traumojen läpikäymiseen. Työstämis- ja käsittelyvaiheelle tyypillistä on oikea luopuminen, sen erottaminen mikä on hyväksyttävää ja mitä ei voi muuttaa. Tässä vaiheessa suru on läsnä ja se on hyvin arvokas tunne luopumisen yhteydessä, joskin suru pääsee avautumaan vasta sitten kun voimakkaissa reaktioissa on päästy eteenpäin. (Palosaari 2008, 66.)

3 Kriisityö

Kriisityö on välittömästi tarjottavaa tukea yksittäisille henkilöille, perheille ja erilaisille soveltuville ryhmille. Kriisitapaamiset järjestetään kotikäynteinä, toimistotapaamisina tai puhelimitse. Kriisityön prosessi voidaan jakaa karkeasti aktiivisen vaiheen työskentelyyn ja seurantavaiheeseen. (Hipp & Surakka 2023, 174.)

3.1 Aktiivivaiheen työskentely

Aktiivivaiheessa asiakkaiden voimakkaat reaktiot tai niiden puuttuminen ovat normaali seuraus järkyttävän tapahtuman jälkeen. Esimerkiksi voimakas pelko, kova itku tai apatia ja voimakkaat poissaolemisen tunteet ovat merkkejä siitä, että hermojärjestelmä on ylikuormittunut. Useimpien reaktiot palautuvat muutaman päivän tai viikon jälkeen sellaiselle tasolle, jossa niitä on helpompi käsitellä. Mikäli yksilön reaktiot eivät palaudu, on riskinä traumape-raisten ongelmien syntyminen. (Hedrenius & Johansson 2016, 47.)

Aktiivivaiheessa kriisityöskentelyn tarkoituksena on luoda turvallisuuden tunnetta, rauhoittaa stressivasteita, normalisoida reaktioita ja edistää kriisin psyykkistä käsittelyä. Aktiivivaiheessa pyritään myös palauttamaan psykososiaalista toimintakykyä tukemalla luontaista toimintaa ja käytettäviä voimavaroja sekä ehkäisemään psyykkisen traumatisoitumisen

pitkäaikaisseurauksia. Aktiivivaiheessa asiakkaita tavataan säännöllisesti heidän valitsemaansa paikassa ja usein ensimmäiset tapaamiset tapahtuvatkin asiakkaiden kotona. Aktiivivaihe toteutuu ensimmäisten viikkojen aikana äkillisestä tapahtumasta. (Hipp & Surakka 2023, 174.)

3.2 Seurantavaiheen työskentely

Seurantavaihe koostuu yleisesti puhelinkeskusteluista, joissa kartoitetaan asiakkaan vointia sekä mahdollisia jälkioireita. Keskusteluissa käydään läpi myös surua ja sen kanssa elämistä sekä elämän jatkumista. Seurantavaiheessa asiakkaan voinnin arviointi on tärkeää. Voinnin arviointi perustuu esimerkiksi perustarpeiden kuten syömisen ja nukkumisen toteutumiseen, asiakkaan harrastuksien jatkamiseen sekä työelämään takaisin pääsemiseen. Asiakkaan voinnin arvioinnin apuna voidaan käyttää erilaisia mittareita. (Hipp & Surakka 2023, 174.)

Kriisituessa on kyse seurausten lieventämisestä sekä uusien rasitusten ehkäisemisestä. Kriisituen avulla pyritään luomaan asiakkaalle pieniä varmuuden, turvallisuuden ja toivon saarekkeitä toivottamalta tuntuvassa kauheassa tilanteessa. (Hedrenius & Johansson 2016, 190.)

3.3 Kriisityö Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella

1.5.2011 lähtien traumaattisten tilanteiden psykososiaalisen tuen ja palveluiden järjestäminen on ollut osa lakisäateistä terveydenhuollon toimintaa. Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimintaa ohjaavat sosiaalihuoltolain (1301/2014) 3 luvun kohta 11 §, Terveydenhuoltolaki (1326/2010) sekä pelastuslain (379/2011) 6 luvussa kohta 46 § yhteistyö pelastustoiminnassa mukaisesti (Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys 2024).

Sosiaalihuollon lainsäädännössä on tapahtumassa muutoksia, jotka vaikuttavat ammattilaisten työhön sekä asiakastiedon hallintaan. Vuoden 2025 alusta sosiaalipäivystys ja kriisityö poistuvat sosiaalipalveluluokasta. (THL 2024.)

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen asiakkaita ovat kaikenikäiset hyvinvointialueen asukkaat ja alueella oleskelevat henkilöt, jotka ovat akuutin kriisityön tai kiireellisten sosiaalipalvelujen tarpeessa. Palvelut ovat kaikille asiakkaille maksuttomia. (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 2024.)

4 Työssä jaksaminen

Kyky huolehtia muista ihmisistä kriisien keskellä ei välttämättä tarkoita aina sitä, että pystyisi huolehtimaan itsestään työntekijänä. Työntekijän tulee siis kiinnittää riittävästi huomiota myös omiin palautumistaitoihin. Kriisityöntekijälle jaksamisessa ensisijaista on kriisityön perustietojen hallitseminen, esimerkiksi se, mikä merkitys läpikäynti-istunnoissa olevilla eri

vaiheilla on. Vankka perustieto työstä antaa työntekijälle myös kyvyn kohdata asiakkaan pe-lottomasti ja rauhallisesti. Nämä ovat niitä ominaisuuksia, jotka uhrin erityisesti kokevat aut-tavina asioina tuessa. (Palosaari 2008, 179.) Omien jaksamisen rajojen tunnistaminen on en-siarvoisen tärkeää auttamistyössä. Se helpottaa paitsi kriisiasiakkaiden kohtaamista myös työntekijän kykyä toimia luontevasti yllättävissäkin tilanteissa. (Suomi 2020, 199.)

Muiden kannattelu ja tukeminen traumaattisissa ja järkyttävissä tilanteissa on osa auttamisen ammattilaisten työtä. Vaikka osa auttamisen ammattilaisten työtä on psykososiaalisesti vaati-vien tilanteiden käsittely, toistuvasti järkyttävillä sekä traumaattisilla tilanteilla ja tunnetar-tunnoille altistuminen lisää kuormittumisriskiä auttajan työssä. Auttamistyössä ei voida täysin estää voimakkaita tunnetartuntoja. Ihmisille tapahtuu järkyttäviä asioita, jotka herättävät voimakkaita tunteita myös auttajassa. Haitallisia vaikutuksia voidaan kuitenkin ehkäistä, kun tunnustetaan tunnetartunnoille sekä sijaistraumatisoitumiselle altistuminen työssä. Tällöin nii-hin osataan varautua ammattimaisesti sekä suunnitelmallisesti työyhteisössä. (Peltola 2024, 142.)

4.1 Edistäviä tekijöitä

Kun työntekijällä on tunne siitä, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa työhönsä ja hän hal-litsee työnsä, se tukee ammatillisen kyvykkyyden tunnetta (Nissinen 2007, 27). Stressi on voi-mavaroja aktivoivaa ja myönteistä silloin, kun työntekijän hallinnan tunne säilyy (Luukkala 2011, 20). Stressi ei ole aina siis negatiivinen asia. Kohtuullinen työstressi voi olla myös posi-tiivinen voimavara työssä. Ammattiauttajan tunnistaessa työn ongelmat myönteisiksi haas-teiksi, työmotivaatio pysyy yllä. Myönteinen stressi liittyy kuitenkin yleensä johonkin tiettyyn ajanjaksoon tai hetkeen ja on useimmiten jaksottaista. (Nissinen 2007, 26-27.)

Tämän päivän työhyvinvointikäsitteissä korostuu myös kokonaisvaltainen näkemys työhyvin-voinnista (Laine 2013, Fagerström & Linner Matikka 2023, 268 mukaan). Työhyvinvointia ei voi irrottaa ihmisen muusta hyvinvoinnista (Fagerström & Linner Matikka 2023, 268). Ammatilli-suus suojaa työssä, mutta ihminen on kuitenkin työssään aina kokonaisvaltaisesti läsnä, eikä omaa henkilökohtaista elämää ole mahdollista jättää ilman huomiota (Linner Matikka 2020, Fagerström & Linner Matikka 2023, 268 mukaan).

Ammattiauttajat kohtaavat kärsimystä toistuvasti myötätuntoisesti ja he toimivat todellisuudessa, jossa kohtaavat elämän raakuutta päivästä toiseen. He tarvitsevat siis erityistä tukea näiden vaikeiden kohtaamisten vastaanottamisessa, jotta voivat pysyä työkykyisenä. (Nissinen 2007, 13-14.) Konkreettisesti kriisityöntekijän työssä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi työvuo-rojen säätelyä ja niiden lyhentämistä, sekä sitä että henkilöstö työskentelee aina pareittain (Hedrenius & Johansson 2016, 273). Henkilökohtaisella tasolla jokaisen työntekijän tulisi koit-taa löytää itselleen sopivia keinoja palautua. Kriisityöhön tulee tämän lisäksi kuulua purkuti-laisuus. (Palosaari 2008, 186.)

4.2 Kuormittavia tekijöitä

Kuormituksen havaitseminen ja hallitseminen sekä jaksamisen vahvistaminen ja tukeminen ovat tärkeitä asioita ja työpaikalla ne lähtevät siitä, että perusasiat ymmärretään ja niitä toteutetaan (Karjalainen 2020, 114). Esihenkilöosaamisella on myös suuri merkitys työssä jaksamisen kannalta. Työturvallisuuskeskuksen oppaassa, johon on koottu työnantajia ja esihenkilöitä velvoittava keskeinen lainsäädäntö, lukee esihenkilön määritelmässä: ”Päävastuu työolojen turvallisuudesta, terveellisyydestä ja henkilöstön hyvinvoinnista on työnantajalla” (Karjalainen 2020, 113-114).

Tunteita on kaikkialla ja ne kulkevat mukanaamme joka paikassa. Tunnetartuntoja tapahtuu silloin, kun ihmiset kohtaavat toisensa. (Peltola 2024, 11.) Tunteet ovat matkassamme myös työpaikoilla. Kiire ja stressi tarttuvat herkästi ja ne voivatkin kuormittaa koko työyhteisöä. Tunteita tulisi ymmärtää, kohdata sekä käsitellä tunteita rakentavalla tavalla työpaikoilla, jolloin voidaan ehkäistä monenlaisia ongelmatilanteita. (Peltola 2024, 118.)

5 Myötätuntouupumus

Auttamisen ammattilaiset työskentelevät auttaakseen muita silloin, kun elämä voi olla vaaka- ja häätä on suuri. Auttajat näkevät sekä kokevat työssään inhimillistä kipua ja kärsimystä päivittäin sekä altistuvat vahvalle tunnekuormalle jatkuvasti. Tiedostamaton empatia sekä tunnetartunta altistavat auttajia liialliselle tunnekuormitukselle ja työuupumukselle. (Peltola 2024, 135.)

Myötätuntouupumus termillä kuvaillaan eri auttamisalojen ammattilaisten kohtaamaa epäsuoraa altistumista asiakkaan traumalle, joka johtaa yhteen tai useampaan negatiiviseen seuraukseen (Fagerström & Linner Matikka 2023, 264). Myötätuntouupumus on monitahoinen kokemus, jota harvemmin voi välttää, kun työskennellään kärsimyksen kokemuksen kanssa. Jotta ammattilainen voi kohdata asiakkaan empaattisesti ymmärtääkseen ja auttaakseen häntä, stressitaso nousee. Pitkäaikaisessa altistumisessa stressitaso kohoaa entisestään ja tällöin palautuminen on vaikeampaa. (Fagerström & Linner Matikka 2023, 264-265.) Stressi itsessään ei ole siis vaarallista, sen sijaan stressi ilman palautumista kuitenkin on (Hedrenius & Johansson 2016, 291). Kyky palautua myötätuntouupumuksesta ja henkilökohtaiset tekijät vaikuttavat stressitasoon (Fagerström & Linner Matikka 2023, 264-265).

Kriisityöntekijän eläytyessä äkillisten onnettomuuksien uhrien osaan, myös kriisityöntekijän hälytysjärjestelmä joutuu myötäilemään uhrien reaktioita. Tämä tarkoittaa sitä, että periaatteessa myös kriisityöntekijä altistuu uhrien kanssa samoille lainalaisuuksille. (Palosaari 2008, 181-182.) Ihmiset, jotka auttavat työssään järkyttävissä tapahtumissa, joutuvat äärimmäisen paineen alaisiksi (Hedrenius & Johansson 2016, 271). Kriisityöntekijän reaktiot ovat toki

helpommin ohitettavissa, kun kohtalot eivät ole omia. Toisaalta kriisityöntekijällä ne kuitenkin toistuvat usein. (Palosaari 2008, 181-182.)

Ihmiset ovat luonnostaan sosiaalisia olentoja ja tarvitsevat sosiaalisia taitoja selviytyäkseen. Empatia on avain selviytymiseen. (Ludick & Figley 2017, Fagerström & Linner Matikka 2023, 265 mukaan.) Empatia voi kuitenkin muodostua taakaksi ja jos kärsimyksestä johtuvat negatiiviset tunteet eivät pääse poistumaan, eikä uutta positiivista energiaa pääse tilalle vastapainoksi, työntekijä saattaa uupua. Myötätuntouupumus saattaa synnyttää pelkoa ja tämä pelko voi estää työntekijää suoriutumaan hyvin työstään. Tämän lisäksi työntekijän odotukset ja uskomukset muita ihmisiä, sekä itseään kohtaan saattavat vääristyä. Työntekijän sosiaaliset suhteet saattavat kärsiä ja luottamus vähentyä muita kohtaan. Työntekijän riski sairastua posttraumaattiseen stressihäiriöön lisääntyy heillä, joilla on myötätuntouupumusta. (Fagerström & Linner Matikka 2023, 265.)

5.1 Posttraumaattinen stressi

Ammattiauttajien reagointi inhimillisellä tavalla tragedioihin on normaalia. Työntekijä on asiakaskontaktien myötä trauman vaikutuspiirissä ja näin ollen myös kantaa sen seurauksia mukanaan ja voi myös oirehtia samoin kuin traumaattisen kokemuksen kokenut asiakas. (Nissinen 2007, 115.)

Primääri posttraumaattinen stressi on autettavan kokemus, kun taas sekundääri posttraumaattinen stressi on auttajan eli työntekijän kokemus. Primäärissä kokemuksessa ollaan suoraan yhteydessä trauman aiheuttamaan tilanteeseen, kun sekundäärissä kosketus on välillistä. Näillä määritteillä voidaan kuvata osapuolten samassa tilanteessa eri lähteistä syntyviä reaktioita. Sekundäärinen traumaattinen stressi syntyy silloin, kun henkilö haluaa auttaa kärsivää ihmistä. Myötätunto määritellään toisen kärsimyksestä johtuvasta syvästä surusta, haluksi auttaa häntä sekä poistaa kärsimyksen syy. Tästä syntyvä stressi on luonnollinen sivutuote traumatisoituneiden ihmisten auttamisesta. Mikäli stressitekijöihin ei vaikuteta, voi syntyä monitahoisesti vaikuttava häiriötila. Mikäli stressioireita on vielä 1-6 kuukauden jälkeen tapahtuneesta, puhutaan posttraumaattisesta stressihäiriöstä. (Nissinen 2007, 101-103.)

5.2 Sijaistraumatisoituminen

Sijaistraumatisoituminen on äärimmäisessä tilanteessa tapahtuva empatian ja tunnetartunnan reaktio, jossa ihminen myötäelää toisen ihmisen kokemaa järkyttävää sekä traumaattista kokemusta (Peltola 2024, 141). Klemetilä (2020, 190) toteaa, että sijaistraumatisoituminen tapahtuu usein mielikuvien ja yksityiskohtien kautta, sillä muodostamme mielikuvia automaattisesti toisen kertomusta kuunnellessamme. On lähes mahdotonta estää kokonaan mielikuvien muodostamista, mutta suojaavien mielikuvien hyödyntäminen voi auttaa kuuntelijaa. Sijaistraumatisoitumisen oireet ovat samankaltaisia varsinaisen psykkisen traumatisoitumisen

kanssa. Oireet sisältävät ylivirittymistä, pelkoja, masentuneisuutta, turtumista sekä välttelyä. Vakavassa sijaistraumatisoitumisessa apua voi saada traumaterapiasta. (Klemettilä 2020, 190-191.)

Auttamistyötä tekevä sekä hänen elämänsä muuttuvat työn seurauksena huomaamattomasti ja hitaasti. Muutokset ovat aluksi vaikeasti tunnistettavissa ja tietoisuus muutoksista syntyy vähitellen. Aluksi voi tunnistaa jonkinlaisia painostavia, epämääräisiä tuntemuksia itsessään suhteessa ympäristöön. Useimmiten auttaja havahtuu omaan tilanteeseensa vasta silloin, kun muutoksien negatiiviset merkit pysäyttävät. Toistuvasta kärsimyksen kohtaamisesta seuraa hidas kehitysprosessi, jossa auttajan ihmissuhteet, kokemusmaailma ja myös elämän merkitykset muuttuvat. (Nissinen 2007, 138-140.)

Kriisityöntekijän voimavaroja tukee itsensä suojaaminen emotionaalisesti. Tämä on ammatillista toimintaa, mutta sisältää myös riskin, että työntekijä etäänny autettavasta, turhautuu ja altistuu uupumukselle. Auttajassa vähitellen tapahtuvat muutokset ajattelussa sekä kokemuksellisuudessa ovat ammatillista kehittymistä. Se on myös sijaistraumatisoitumisen lähtökohta, mikäli kielteisistä ajattelu- sekä toimintatavoistaan ei ole tietoinen. Moni auttaja kertoo, että kyynisyys kasvaa raskaassa auttamistyössä. Akuuteissa kriiseissä on kyse elämän tasapainon horjumisesta. Myös kriisityöntekijä todistaa asiakastyössä elämän runtelevuutta, jolloin oma mielikuva turvallisesta ja tasapainoisesta elämästä häiriintyy ja omat uskomukset elämänhallinnasta muuttuvat. (Nissinen 2007, 141-142.)

Kun työntekijä tunnistaa kuormittavia tilanteita ja asioita, hän voi rakentaa itselleen henkilökohtaisia sekä ammatillisia suojia. Työnohjauksissa ja kollegakeskusteluissa on mahdollista lisätä tietoisuuttaan omien kokemusten negatiivisista ja positiivisista seurauksista, jolloin niitä voi käsitellä ja seurauksiin vaikuttaa. (Nissinen 2007, 148.)

6 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kerätä tietoa Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisi-päivystyksessä työskentelevien kriisityöntekijöiden työssään kohtaamista, omaan jaksamiseen vaikuttavista haasteista sekä yleisesti kriisityön kuormittavista tekijöistä.

Tavoitteena on tunnistaa kriisityön kuormittavia sekä työssä jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä ja löytää työkaluja, joilla työnantaja voisi tukea kriisityöntekijöiden työssäjaksamista.

Tutkimuskysymys: Millaiset tekijät edistävät kriisityössä jaksamista kriisityöntekijän näkökulmasta.

7 Tutkimuksen toteutus ja analysointi

Seuraavissa kappaleissa käsittelemme tutkimuksemme toteutuksen sekä aineistonkeruun menetelmiä peilaten käytäntöä ja teoriaa. Käsittelemme myös aineiston analysoinnin käytännön toimet sekä käyttämämme analyysimenetelmän myös teoriaan peilaten.

Opinnäytetyömme kohderyhmänä toimi työelämäkumppanimme Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen kriisityöntekijät. Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksessä toimii sekä kriisi- että sosiaalipäivystys, joka luo siten moniammatillisen kentän tähän työyhteisöön. Tämä työyhteisön moniammatillisuus nousi merkittävänä tekijänä työssä jaksamiseen liittyen.

Haastattelimme tutkimukseemme neljää kriisityöntekijää, joiden haastattelumateriaalit toimivat tämän laadullisen tutkimuksemme pohjana. Haastateltavien taustat olivat monipuolisia, mutta yhteisiä nimittäjiäkin löytyi. Kaikilla haastatelluilla kriisityöntekijöillä oli amk-tasoinen tutkinto, joko sosionomin tai sairaanhoitajan tutkinto. Kaikilla haastateltavilla oli myös monipuolinen ja runsas työkokemus, yhteisenä tekijänä nousi kokemus erityisen haastavasta työstä. Työkokemusta oli psykiatrian, vanhustyön, ensihoidon, mielenterveys- ja päihdetyön sekä lastensuojelun saralta. Usealla haastateltavalla nousi merkittäväksi tekijäksi myös vaikeat sekä haastavat jaksot omassa henkilökohtaisessa elämässä, joilla katsottiin olevan suuri merkitys kriisityössä jaksamiseen.

7.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä toimi laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan inhimillistä vuorovaikutusta sen eri ilmenemismuodoissa (Kylmä & Juvakka 2007, 147). Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa asiaa tai ilmiötä niiden henkilöiden näkökulmasta, jotka ovat tutkimuksen kohteena (Juuti & Puusa 2020, 9). Laadullisessa tutkimuksessa ihmiset, jotka ovat tutkimuksen kohteena, ovat aktiivisia tekijöitä (Puusa 2020, 101).

Tyypillistä laadulliselle tutkimukselle on se, että pyritään saamaan ja tuottamaan yksityiskohtaista ja rikasta tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Juuti & Puusa 2020, 11). Laadullinen tutkimus sopi opinnäytetyömme tutkimustavaksi, sillä tavoitteenamme oli saada syvempää tietoa ja ymmärrystä kriisityöntekijöiden työhyvinvointia haastavista ja edistävästä tekijöistä.

7.2 Aineiston keruu

Valitsimme opinnäytetyömme aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun. Haastattelimme tutkimukseemme neljää kriisityöntekijää Länsi-uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksestä. Olimme sopineet haastatteluista etukäteen sähköpostilla ja teimme kaikki haastattelut yksilöhaastatteluina. Äänitimme haastattelut nauhurilla, johon pyysimme haastateltavilta luvan. Lisäksi teimme haastattelun aikana kirjallisia muistiinpanoja.

Teemahaastattelun lähtökohtana ja oletuksena on se, että yksilön kokemuksia, uskomuksia ja ajatuksia voidaan tutkia teemahaastattelumenetelmällä (Puusa 2020, 112). Teemahaastattelu on lähtökohtaisesti joustava ja vapaamuotoinen, joten tutkittavaa kannustetaan puhumaan vapaasti. Haastattelussa ei siis tarvitse välttämättä edetä johdonmukaisesti täysin suunnitelman mukaan. (Puusa 2020, 112.) Lisäksi teemahaastattelussa on mahdollista syventää tai tarkentaa kysymyksiä, perustuen haastateltavien vastauksiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88).

Teemahaastattelussa haastattelun lähtökohdat on ennalta määritelty (Puusa 2020, 112). Haastatteluteemat ja kysymykset muodostimme tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteiden mukaisesti. Etenimme haastattelussa valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkennettujen kysymysten varassa. Tämän myötä pystyimme ohjaamaan haastattelua, kontrolloimatta sitä kuitenkaan liikaa.

7.3 Aineiston analysointi

Aineiston analyysimenetelmäksi valitsimme sisällönanalyysin, joka sopii hyvin laadullisen tutkimuksen analysointiin. Analyysin toteutimme induktiivisesti, eli aineistolähtöisesti. Tämä menetelmä sopi tutkimukseemme, sillä olimme keränneet aineiston haastatteluilla. Aineistolähtöinen analyysi voidaan jakaa karkeasti noin kolmeen vaiheeseen. Nämä vaiheet ovat redusointi, eli pelkistäminen, klusterointi, eli ryhmittely ja abstrahointi, eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122.)

Kun olimme saaneet kaikki haastattelut tehtyä, litteroimme tutkimusaineiston. Litteroimme kaikki äänittämämme haastattelut koneella niin, että saimme haastattelut sanasta sanaan. Luimme litteroidut tekstit useamman kerran läpi, jotta saimme niistä selkeän kuvan.

Ennen analyysin aloittamista tulee määrittää analyysiyksikkö. Tämä yksikkö voi olla esimerkiksi lause, ajatuskokonaisuus tai yksittäinen sana. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122.) Tässä tutkimuksessa käytimme analyysiyksikkönä lausetta. Analyysiyksikön valinnan jälkeen aloitimme aineiston redusoinnin, eli yksinkertaistamisen. Tässä vaiheessa poistimme aineistosta tutkimuksen kannalta epäolennaiset asiat ja etsimme tekstistä tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon. Keräsimme samaa asiaa kuvaavia ilmaisuja omiin ryhmiinsä. Kun olimme saaneet yksinkertaistettua tekstin, aloitimme ryhmittelyn, eli klusteroinnin. Tässä vaiheessa aineistosta kerätyt alkuperäiset ilmaisut käydään tarkasti läpi. Kerätystä aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Samaa asiaa kuvaavat käsitteet ryhmitellään ja näistä muodostetaan nimetyt alaluokat. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124.) Alla oleva taulukko kuvaa alaluokkien muodostumista pelkistettyjen ilmausten perusteella.

Taulukko 1: Alaluokkien muodostaminen

Pelkistetyt ilmaukset	alaluokat
erilaiset persoonat työyhteisössä, moniammatillisuus vaikeaa	työilmapiiri
omat valinnat työvuorojen suhteen, vaikutusmahdollisuus työvuoroihin tärkeää	työvuorosuunnittelu
työpisteen valintamahdollisuus, palautumisen mahdollisuus asiakastapaamisesta, työtehtävästä kieltäytymisen mahdollisuus	mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön
purkukeskustelut, työterveys	työnantajan tukitoimet
aikaa perheen kanssa, ystävyyssuhteet ja yhdessä tekeminen	hyvät sosiaaliset suhteet
mökkeily, puutarhanhoito, liikunta	harrastukset
elämäkokemus auttaa rajaamaan, työkokemus suojaa	työ- ja elämäkokemus
riittävä uni/nukkuminen, työasioiden jättäminen töihin	riittävä lepo

Klusteroinnin jälkeen aloitimme aineiston abstrahoinnin, eli käsitteellistämisen. Käsitteellistämässä erotetaan olennainen tieto ja tämän valitun tiedon perusteella muodostetaan teoreettiset käsitteet (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125). Aineistolähteisessä sisällönanalysissä on tarkoituksena yhdistellä käsitteitä. Käsitteitä yhdistämällä saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127.)

Yhdistelimme samaa kuvaavat käsitteet ensin alaluokiksi. Alaluokkia yhdistelemällä saimme yläluokkia. Kun yläluokat olivat valmiina, mietimme vielä, löytyykö niistä sellaisia yhdistäviä tekijöitä, joita pystyy yhdistämään. Yhdistämisen jälkeen muodostimme viisi pääluokkaa: kriisityön kuormittavat tekijät, työssä jaksamiseen vaikuttavat tekijät, työnantajan tukitoimet työssä jaksamiseen ja toiveita työnantajan tukitoimista. Alla oleva taulukko kuvaa ala-, ylä- ja pääluokkien rakentumista yhden pääluokan osalta.

Taulukko 2: Alaluokat, yläluokat ja pääluokat

alaluokat	yläluokat	pääluokat
työilmapiiri työvuorosuunnittelu mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön työnantajan tukitoimet	Työyhteisössä ja työssä vaikuttavat asiat	Työssä jaksamista edistävät tekijät
hyvät sosiaaliset suhteet harrastukset työ- ja elämäkokemus riittävä lepo	Henkilökohtaisessa elämässä vaikuttavat asiat	

8 Tulokset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä tietoa Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisi-päivystyksessä työskentelevien kriisityöntekijöiden työssään kohtaamista, omaan jaksamiseen vaikuttavista haasteista sekä yleisesti kriisityön kuormittavista tekijöistä. Tarkoitus toteutui hyvin ja saimme paljon informaatiota kriisityön kuormittavista tekijöistä sekä muista työssä kuormittavista tekijöistä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tunnistaa kriisityön kuormittavia sekä työssä jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä ja löytää työkaluja, joilla työnantaja voisi tukea kriisityöntekijöiden työssäjaksamista. Myös tavoite toteutui ja saimme tietoa sekä työkaluja työnantajalle työssä jaksamisen tukemiseen. Alla oleva taulukko on yhteenveto tuloksista, jonka jälkeen käsittelemme jokaisen pääluokan eli teeman tulokset tarkemmin.

Taulukko 3: Tulosten yhteenveto

LUOKKA	TULOKSET							
Yhdistävä luokka	Kriisityöntekijän työssä jaksaminen							
Pääluokat	Kriisityön kuormittavat tekijät		Työssä jaksamista edistävät tekijät		Työnantajan tukitoimet		Toiveet työnantajan tukitoimista	
Yläluokat	Haasteet työyhteisössä	Kriisityön vaativuus ja monipuolisuus	Työyhteisössä ja työssä vaikuttavat asiat	Henkilökohtaisessa elämässä vaikuttavat asiat	Toimivaksi koetut tukitoimet	Kehittämishdotukset nykyisiin tukitoimiin	Työyhteisöön/työilmapiiriin liittyvät toiveet	Muut tukitoimet työssä jaksamiseen

8.1 Kriisityön kuormittavat tekijät

Haastatteluissa tuli selkeästi esille, että kriisityö on yleisesti vaativaa sekä kuormittavaa työntekijälle. Kriisityön kuormittavina tekijöinä nousivat erityisesti pitkäkestoiset asiakassuhteet, oman toiminnan sekä tunteiden säätelyn tarve asiakastilanteissa, asiakkaiden voimakaat reaktiot, sokkivaiheen jälkeinen terapeuttinen asiakastyöskentely sekä samaistuttavat asiakastapaukset. Muina kuin kriisityöstä nousevina työtä kuormittavina tekijöinä nousivat haastatteluissa esille toimimaton parityöskentely, moniammatillisen työyhteisön aiheuttamat jännitteet sekä konfliktit, kriisityön arvostuksen puute työyhteisössä, kriisityön koulutuksen puute, kiire, resurssipula sekä kesken asiakkuuksien vaihtuvat työparit.

Pitkäkestoiset asiakassuhteet koettiin yleisesti kuormittavina niiden intensiivisyyden sekä vaativuuden vuoksi. Sokkivaiheen jälkeisessä vaiheessa vaaditaan kriisityöntekijältä erityyppistä lähestymistä asiakastyössä kuin sokkivaiheessa ja tämä koettiin kuormittavana. Haastatteluissa nousi esiin kriisityön sekä terapeuttisen koulutuksen puute, joka aiheuttaa kriisityöntekijöille epävarmuutta omasta osaamisestaan ja luo työtä kuormittavat olosuhteet pitkissä asiakassuhteissa.

Oman toiminnan sekä tunteiden säätelyn tarve asiakastyössä koettiin kuormittavana, koska säätely vaatii paitsi vahvaa läsnäoloa asiakastilanteessa, myös oman toiminnan tarkastelua sekä vahvoja tunnetaitoja. Tämän koettiin olevan haastavaa niissä asiakastilanteissa, joissa asiakkaalla on voimakkaita tunnereaktioita. Työvuoron aikana vaihtuvien erilaisten

asiakastilanteiden koettiin haastavan työntekijän kykyä asettua jokaiseen asiakastilanteeseen joustavasti. Kriisityöntekijä kertoo:

”Työvuoron aikana voi tulla tosi monta ja erilaista tapausta. Kyllä se haastaa, kun täytyy olla läsnä jokaisessa tilanteessa ja osata niitä omia tunteita säädellä aina asiakkaan ja tilanteen mukaan.”

Myös asiakastapauksista liian lähelle kriisityöntekijän omaa elämäntilannetta tai muulla tavalla henkilökohtaisesti samaistuttavien tapauksien kuormittavuus sekä vaikuttavuus omaan työssä jaksamiseen koettiin merkittävänä tekijänä.

Muut kuormitusta aiheuttavat tekijät nousivat työyhteisöstä. Moniammatillisen työyhteisön aiheuttamien jännitteiden koettiin luovan kuormittavaa ilmapiiriä, joka osaltaan vaikeuttaa kriisityön tekemistä. Yhtenä työyhteisön jännitteiden taustavaikuttajana koettiin kriisityön arvostuksen puute. Resurssipula ja siitä aiheutuva kiire nousi esille haastatteluissa. Tämän nähtiin aiheuttavan myös muita kuormittavia tekijöitä, kuten työparin vaihtumisen kesken asiakkuuden. Työparityöskentelyn toimimattomuus työyhteisössä muiden kuin kriisityöntekijöiden kanssa nostettiin yhtenä haasteena esille. Yksi haastateltavista toteaa:

”Hankalaa jotenkin tämmöisessä työssä, jota tehdään kuitenkin omalla persoonalla, jos ihmiset on ihan erilaisia. Täälläkin meitä on moneen lähtöön. Kyllä se kuormittaa, jos työpari toimii ihan eri tavalla, kun itse ja joutuu sitten pelkäämään, että mitä se toinen puhuu asiakastilanteessa.”

8.2 Työssä jaksamiseen vaikuttavat tekijät

Oma hyvinvointi ja jaksaminen on kriisityöntekijälle erityisen tärkeää. Työssä jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä tuli esille haastatteluissa sekä vapaa-ajalta että työstä. Vapaa-ajalla työssä jaksamista edistäviin tekijöihin nousivat erilaiset harrastukset, kuten matkustelu, musiikki, puutarhanhoito sekä liikunta. Riittävän levon sekä hyvien ja tasapainoisten sosiaalisten suhteiden merkitys nostettiin myös esille. Haastateltava kiteyttää:

”Turvallinen ja tasapainoinen siviilielämä on ensiarvoisen tärkeää. Että on vapaalla sellaista tekemistä, missä saa heittää aivot narikkaan.”

Merkittävänä työssä jaksamista edistävänä tekijänä esille tulivat myös työasioiden jättäminen työpaikalle, tarkoittaen, että työasioista tai asiakastapauksista ei keskustella vapaa-ajalla. Työ- ja elämäkokemuksen katsottiin tuovan varmuutta kriisityössä eteen tuleviin vaihteleviin tapauksiin sekä henkilökohtaiseen kykyyn suojautua, joka vaikuttaa suoraan työssä jaksamiseen.

Autonomisen työvuorosuunnittelun sekä mahdollisuuden kieltäytyä itselle henkilökohtaisesta, liian koskettavasta työtehtävästä koettiin tukevan työssä jaksamista. Muita työyhteisössä jaksamiseen vaikuttavia asioita olivat mahdollisuus työparin valintaan ja sitä kautta toimiva pari-työskentely. Mahdollisuus työpisteen valintaan sekä henkilökohtaisen hengähdyshetken ottaminen kuormittavan asiakastapaamisen jälkeen koettiin myös edistävän jaksamista.

8.3 Työnantajan tukitoimet työssä jaksamiseen

Työssä jaksamiseen vaikuttavista työnantajan tukitoimista nousivat jo aiemmin mainittu autonominen työvuorosuunnittelu sekä työterveyshuolto. Työnantajan tarjoamien muiden tukitoimien kuten ryhmätyönohjauksen sekä purkukeskustelujen ei katsottu merkittävästi vaikuttavan työssä jaksamiseen, vaikka mahdollisuutta niihin pidettiin hyvänä. Ryhmätyönohjausten kohdalla esihenkilöiden osallistuminen niihin koettiin haasteellisena siitä syystä, että sen katsottiin vaikeuttavan työntekijöiden mahdollisuuksia puhua asioista avoimesti. Myös purkukeskustelut työterveyspsykologin tai nimettyjen psykoterapeuttien kanssa nousi esiin yhtenä tukitoimena, jota pidettiin hyvänä mahdollisuutena, mutta jota ei kuitenkaan hyödynnetä. Yksi haastatelluista toteaa purkukeskusteluista seuraavasti:

”Omasta mielestäni en ole kokenut tarvitsevani näitä purkukeskusteluja. Mutta toisaalta ollaan puhuttu, että kyllä nää jutut jää jotenkin ja kertyy pikkuhiljaa että vois niistä hyötyä sitten kuitenkin olla.”

Myös erilaiset työhyvinvointi- tai tiimipäivät koettiin osin hyvänä, mutta ulkopuolisten asiantuntijoiden mahdolluttaminen näihin tapahtumiin ei katsottu rakentavan tiimihenkeä tai työssä jaksamista.

8.4 Toiveita työnantajan tukitoimista

Tämän opinnäytetyön yhtenä tarkoituksena oli löytää konkreettisia tukikeinoja työnantajalle liittyen kriisityöntekijöiden työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen. Haastatteluissa nousi esille työilmapiirissä negatiivisesti vaikuttavat tekijät ja työnantajalta toivottiin panostusta työyhteisön yhteishengen rakentamiseen. Toiveissa nousivat positiivisten asioiden huomioiminen työyhteisössä. Tähän liittyen yhtenä ajatuksena haastatteluissa nousi tarve työsuojeluvaltuutettuun työyhteisössä, johon voisi ottaa yhteyttä haastavissa tilanteissa. Työsuojeluvaltuutetun toivottiin olevan ei esihenkilöasemassa oleva, matalan kynnyksen helposti lähestyttävä henkilö.

Muita toiveita työnantajan tukitoimina nostettiin työnantajan kiinnostus työntekijöiden yksilöllisyyteen työstä palautumisessa ja erilaisten purkukeinojen käytön mahdollistaminen työpäivän aikana.

Kriisityön sekä terapeutin koulutuksen tarve nousi esille haastatteluissa ja todettiin, ettei kriisityöntekijöiden pohjakoulutukseen kuulu kriisityössä tai terapeutin työssä työskentelyssä vaadittavia opintojaksoja. Yksi haastatelluista toteaa:

”Ei kriisityö ole missään vaiheessa helppoa, mutta vaikeinta se on akuuttivaiheen jälkeen tai kun aikaa on vähän kulunut. Ehkä jossain kolmen kuukauden kohdalla. Sit se työ vaikeutuu, kun tarvitaan sellasta terapiatyypistä työskentelyä. Siihen tarvittais enemmän koulutusta.”

Riittävän sekä oikeanlaisen koulutuksen puute todettiin vaikuttavan työssä jaksamiseen merkittävästi. Haastatteluissa nousi esille, että työn erityisyyden vuoksi nimenomaan kriisityöhön keskittyvät koulutukset tulisivat tarpeeseen.

9 Pohdinta

Opinnäytetyömme tavoitteena oli löytää konkreettisia työkaluja, joilla työnantaja voisi tukea kriisityöntekijöiden työssä jaksamista. Pyrimme koko opinnäyteprosessin ajan pitämään mielessämme tämän lisäksi myös tutkimuskysymyksemme: Millaiset tekijät edistävät kriisityössä jaksamista kriisityöntekijän näkökulmasta? Rajasimme tutkimuksemme kohdistumaan kriisityöntekijöihin, mutta tulevaisuudessa voisi olla hyödyllistä toteuttaa jatkotutkimus koko Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen työyhteisölle. Työyhteisö on moniammatillinen, jossa sosiaalipäivystys toimii virka-ajan ulkopuolella ja kriisipäivystys ympäri vuorokauden. Moniammatillisuus ja erilaiset työtehtävät sekä niiden jakautuminen aiheuttavat työyhteisössä haasteita, jotka tulivat esille myös tutkimuksessamme.

Haastatteluissamme kriisityöntekijöitä kuormittavana tekijänä nousi selkeästi esille moniammatillisen työyhteisön aiheuttamat jännitteet ja konfliktit työympäristössä sekä parityöskentelyn haasteet. Näistä aiheutuvat erilaisten negatiivisten tunteiden kirjo vaikuttaa suoraan työilmapiiriin ja sitä kautta myös työntekijöiden kuormittumiseen. Huomionarvoista on se, että kriisityöntekijän työssä tunnetyöllä on yleisesti iso merkitys ja kuten haastatteluissakin tuli esille, tunteiden säätelyn tarve kriisityössä on yksi kuormittava tekijä. Näin ollen voisi ajatella, että kriisityöntekijöiden hyvinvoinnille ja työssä jaksamiselle erityisen tärkeää on hyvä ja tasapainoinen työilmapiiri sekä toimiva työyhteisö. Myös teoria tukee tätä ajatusta vahvasti, kuten seuraavassa kappaleessa aiheesta todetaan.

9.1 Tulosten tarkastelu

Hipp ja Surakka (2023, 176) toteavat, että yksittäisen työntekijän tärkein tuki on työyhteisö, joten on erityisen tärkeää, että työyhteisö kokonaisuutena voi hyvin. Myös Peltola (2024, 118) nostaa tuoreessa kirjassaan, että myös työpaikoilla tunteet kulkevat mukana ja

tunnetartuntoja tapahtuu sielläkin. Peltola (2024, 120) jatkaa, että energian tulisi suuntautua oikeisiin asioihin, jotta työntekijät voisivat hyvin.

Johtajilla ja esihenkilöillä on erityinen ja keskeinen rooli työpaikan tunneilmastoon ja sitä kautta työilmapiiriin vaikuttamisessa. He joutuvat puuttumaan erilaisiin tilanteisiin, myös epäkohtiin, jolloin syntyy erilaisia tunteita ja tunnetartuntoja väistämättä. Taito ymmärtää sekä kohdata tunteita ovat johtajalle keskeisiä työyhteisön tunneilmastoa johdettaessa. Haasteena empaattisilla esihenkilöillä voi olla sopivan ammatillisen etäisyyden löytäminen ja sen pitäminen, jotta he eivät kuormittuisi itse liiaksi. Riittävän etäisyyden ja empaattisuuden tasapainon löytäminen vaatii yleensä erilaisia kokemuksia ja oman oppimispolkunsä. (Peltola 2024, 121.)

Auttamistyössä työskennellään jatkuvasti läheisessä vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Työn luonteeseen kuuluu, että tunnetartuntoja tapahtuu todella usein. Työssä, jossa altistutaan toistuvasti ja pitkittyneesti muiden ihmisten raskaille tunnetiloille, on riski ottaa liiaksi ja tiedostamatta toisten tunnekuormaa kannettavakseen, joka voi lopulta johtaa työpumukseen. (Peltola 2024, 127.)

Kriisityöntekijöiden työssä jaksamiseen vaikuttavina tekijöinä nousivat haastatteluissa vapaaajan harrastustoiminta ja muu mielekäs tekeminen sekä hyvät sosiaaliset suhteet. Työ- sekä elämäkokemuksen katsottiin tuovan vahvaa tukea työssä jaksamiseen. Myös Fagerströmin ja Linner Matikan (2023, 266) mukaan asiakkaiden kärsimyksistä irrottautuminen työajan jälkeen antaa suojaa työntekijälle. Asiakkaan kärsimyksistä irrottautumisella tarkoitetaan työasioiden sivuun laittamista niin konkreettisesti kuin ajatuksen tasolla työajan ulkopuolella. Se vähentää väsymystä ja vaikuttaa positiivisesti hyvinvointiin sekä myönteiseen mielentilaan. (Fagerström & Linner Matikka 2023, 266.)

Tutkimuksemme avulla saimme tietoa myös kriisityöntekijöiden ajatuksista liittyen työnantajan tämänhetkisiin työssä jaksamisen tukitoimiin sekä konkreettisia toiveita tulevaisuuden tukitoimista. Työterveyshuolto sekä autonominen työvuorosunnittelu koettiin tärkeimpinä ja vaikuttavimpina työssä jaksamisen tukitoimina, kun taas purkukeskustelut työpsykologin tai valittujen psykoterapeuttien kanssa sekä ryhmätyönohjauksen vaikuttavuudesta ei yleisesti oltu kovin varmoja. Merkittävää oli, että näitä pidettiin sinänsä hyvinä toimina työnantajan puolelta, mutta esimerkiksi purkukeskusteluja ei kuitenkaan koettu henkilökohtaisesti tarpeelliseksi.

Haastatteluissa tuli hyvin esille kriisityöntekijöiden erilaiset tarpeet työstä palautumisessa. Millä tavalla työnantaja pystyisi vastaamaan mahdollisimman monipuolisesti näihin tarpeisiin ja sitä kautta rakentaa työssä jaksamista kriisityössä? Työnantajan aito kiinnostus työntekijöidensä hyvinvointiin sekä tahtotila nostaa kriisityössä jaksaminen tärkeysjärjestyksen kärkipäähän ovat lähtökohta muutokselle. Hippin ja Surakan (2023, 176) mukaan työntekijän oma

ammattitaito tuo suojaa osaltaan, mutta työnantajan on huolehdittava työntekijän mahdollisuudesta henkilökohtaiseen ohjaukseen ja myös tarvittaessa purkukeskusteluihin, mikäli työntekijä kokee sen tarpeelliseksi. Myös ryhmätyöohjauksen tulee olla säännöllistä ja työterveyshuollolla tulee olla riittävä ammattitaito työntekijöiden sekä työyhteisöjen tukemiseen vaikeissa sekä traumatisoivissa työtehtävissä (Hipp & Surakka 2023, 176-177).

Konkreettisia toiveita työnantajan tukitoimista kriisityössä jaksamiseen tuli tutkimuksemme esille muutamia. Yhtenä asiana nousi kriisityön sekä terapeuttisen koulutuksen tarve. Kriisityö vaatii monitahoista osaamista ja on erikoisala, johon ei tällä hetkellä ole suoraa pohjakoulutusta tai pätevyyttä. Kriisityöntekijöillä on amk-koulutus, kuten sairaanhoitaja tai sosionomi, mutta niiden opintosuunnitelmissa ei kriisityön opintoja löydy muutamia lyhyitä valinnaisia kurssimahdollisuuksia lukuun ottamatta. Myös Hipp ja Surakka (2023, 175) korostavat, että kriisi- ja traumatietoisuuden tarve tuo vaatimuksia sosiaali- ja terveystieteiden koulutukselle. Niissä pitäisi kiinnittää huomiota suuronnettomuustilanteiden sekä kriisi- ja traumatyössä tarvittavan psykososiaalisen tuen johtamisen osaamiseen. Myös traumatietoisuus antaa ymmärrystä traumojen ylisukupolvisuudesta sekä reaktioiden liittymistä kehityksellisiin traumoihin. (Hipp & Surakka 2023, 175.)

Tutkimuksemme suppeahkosta otannasta huolimatta voimme olla tyytyväisiä esille nousseisiin asioihin, joista myös työnantaja voi hyötyä. Koska työyhteisön jännitteet sekä toimivan työparityöskentelyn tärkeys nousivat selkeimmin esille tutkimuksemme, voidaan ajatella, että myös rekrytoinnin onnistumisella on iso merkitys tulevaisuudessa. Työntekijöiden mukaan ottaminen rekrytointiin toisi esille työyhteisön näkökulmaa sekä mahdollistaisi juuri siihen sopivan ihmisen rekrytointia, joka taas rakentaisi työyhteisössä vahvaa pohjaa hyvinvoivalle työyhteisölle sekä työntekijöiden työssä jaksamiselle.

9.2 Tutkimuksen eettisyys

Eettiset seikat ovat merkittäviä, kun tehdään tutkimuksia ja opinnäytetöitä (Steinke 2004, Kylmä & Juvakka 2007, 137 mukaan). Eettisissä kysymyksissä epäonnistuminen voi pahimmillaan viedä koko pohjan tutkimukselta. Valinta- ja päätöksentekotilanteissa, joita tutkimuksen tekijän eteen tulee ratkaistavaksi tutkimuksen prosessien eri vaiheissa, on kysymys tutkimuseetiikasta. (Kylmä & Juvakka 2007, 137.) Tutkimuseetiikan periaatteina ovat ihmisoikeuksien kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, haitan välttäminen ja rehellisyys, luottamus ja kunnioitus (Kylmä & Juvakka 2007, 147).

Tutkimuksessa käytettäviä menetelmiä tulisi myös arvioida tutkimuseetiikan näkökulmasta. On mietittävä, voidaanko tutkimukseen tarvittava tieto saada valituilla menetelmillä ja ovatko menetelmät eettisesti oikeutettuja. Kun tutkitaan arkaluontoisia tai vaikeita aiheita, ne liittyvät aina ihmisen henkilökohtaisiin kokemuksiin ja elämänpäiiriin. Tällöin eettiset kysymykset

koskettavat ihmisen henkilökohtaisiin asioihin kajoamista ja niitä tulee miettiä tarkkaan. (Kylmä & Juvakka 2007, 146-147.)

Hyvässä tutkimuksessa hyödynnetään tiedeyhteisöjen tunnustamia toimintatapoja, eli rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimuksessa, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimuksen ja sen tulosten arvioinnissa. Tämän lisäksi tutkimuksessa sovelletaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisiä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. (Hyvä tieteellinen käytäntö 2012, 6.)

Tutkimusaineiston keruussa ja analysoinnissa noudatimme eettistä näkökulmaa. Toteutimme tutkimuksen haastattelut teemahaastatteluina. Mietimme kysymykset tarkkaan, jotta ne vastaisivat tutkimuskysymykseemme, mutta eivät ohjaisi vastauksia liikaa. Haastattelimme neljää kriisityöntekijää ja toteutimme jokaisen haastattelun yksilöhaastatteluna. Nauhoitimme jokaisen haastattelun ja tallensimme äänitiedostot salasanalla suojatulle tietokoneelle. Emme antaneet ulkopuolisten kuulla haastatteluja. Litteroinnin ja aineiston analysoinnin toteutimme niin, että paikalla ei ollut missään vaiheessa ulkopuolisia henkilöitä kuulemassa keskusteluamme. Kävimme litteroidun aineiston useamman kerran läpi ja tulokset on tuotu esille niin kuin ne olivat, muuttamatta mitään tai jättämättä pois tärkeitä asioita.

Tutkijoiden tulee ottaa huomioon muiden tutkijoiden työ. Tutkimus suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan, tutkimusluvut tulee hankkia, tutkimustyhmissä sovitaan tutkimuksen aloittamisesta, mahdolliset rahoituslähteet ilmoitetaan asianosaisille ja tutkijat pidättäytyvät tutkimukseen liittyvistä asioista, jos epäilevät olevansa esteellisiä. (Hyvä tieteellinen käytäntö 2012, 6.)

Noudatimme opinnäytetyötä tehdessämme hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia. Toimimme rehellisesti ja huolellisesti opinnäytetyön jokaisessa vaiheessa. Kunnioitimme muiden aiheesta tekemiä lähteitä ja viittasimme niihin asianmukaisesti.

9.3 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta koskevat pohdinnat kiteytetään kolmen käsitteen avulla; uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys. Uskottavuudella viitataan siihen, missä määrin kollegat, tutkimuksen kohteena olevat henkilöt sekä suuri yleisö hyväksyvät tutkimuksen tulokset todenmukaisiksi ja luottavat siihen, että aineisto tutkimukseen on kerätty asianmukaisesti sekä analysoitu huolellisesti. Luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkija saa vakuuttettua lukijan ammattitaidostaan uskottavin perusteluin sekä siitä, että tutkija on kyennyt käyttämään perusteltuja ja oikeita lähestymistapoja sekä menetelmiä tutkimusongelman ratkaisemiseen. (Puusa & Juuti 2021, 175.)

Tässä opinnäytetyössä ohjenuoranamme oli pyrkiä löytämään totuudenmukaisesti sekä luotettavasti vastauksia tutkimuskysymykseemme ja sitä kautta saamaan työelämäkumppanillemme tietoa sekä avaimia kriisityöntekijöiden työssäjaksamiseen. Onnistuimme näissä tavoitteissamme. Opinnäytetyön prosessin aikana pidimme avoimen kommunikaation työelämäkumppanimme sekä tutkimuksen kohteena olevien kriisityöntekijöiden suuntaan prosessin eri vaiheissa tiedottamalla selkeästi sekä vastaamalla mahdollisiin kysymyksiin avoimesti.

Keskeisiä käsitteitä tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa ovat reliabelius sekä validius. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuus on kuitenkin ymmärrettävä laajemmin kuin vain näiden käsitteiden kautta. Laadullista tutkimusta arvioitaessa käytetään ajatusta siirrettävyydestä eli voisivatko tutkimuksen tulokset olla mahdollisia myös jossain toisessa ympäristössä. Kaikessa tutkimuksessa on aina totuudellinen pyrkimys ohjenuorana. Se koskee niin tutkimusprosessia kuin tutkimustulosten luotettavuutta sekä myös tutkimuskysymyksiä. (Puusa & Juuti 2021, 181.)

Haastatteluaineiston analysoimme huolellisesti ja yksityiskohtaisesti. Kävimme aineiston läpi useamman kerran. Käytimme analysoinnissa induktiivista sisällönanalyysiä. Noudatimme Tuomi ja Sarajärvi (2018) ohjeistusta induktiivisesta sisällönanalyysistä. Peilasin haastatteluaineistoja myös opinnäytetyössä käytettyihin teoreettisiin lähteisiin uskottavan sekä luotettavan lopputuloksen saavuttaaksemme.

9.4 Jatkotutkimusaiheita

Tämä opinnäytetyö ja tutkimus keskittyi Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen kriisityöntekijöiden työssä jaksamiseen liittyvien kuormitustekijöiden tunnistamiseen sekä konkreettisten työkalujen löytämiseen työssä jaksamisen edistämiseksi. On kuitenkin merkittävää huomioda, että sosiaali- ja kriisipäivystyksessä työskennellään moniammatillisesti tiimi- ja parityössä eli kriisi- sekä sosiaalityöntekijät työskentelevät yhdessä päivittäin. Tässä tutkimuksessa nousi vahvasti esille moniammatillisessa tiimi- ja parityössä vallitsevat haasteet. Jatkotutkimuksena ehdottaisimme koko sosiaali- ja kriisipäivystyksen työyhteisön työhyvinvointiin sekä moniammatillisen työyhteisön toimimiseen liittyvää kehittämistutkimusta.

Myös kriisityön ja terapeutin koulutuksen tarve nousi esille haastatteluissa useamman kerran. Haastateltavillamme oli erilaisia pohjakoulutuksia sekä sosiaalialalta ja terveydenhuollosta. Kriisityöntekijöiden pohjakoulutuksiin ei juurikaan kuulu kriisityön tai terapeutin työskentelyn laajempia opintojaksoja. Tästä nousi ajatus, että kriisityöntekijöiden koulutuksen tarvetta voisi olla hedelmällistä tutkia tarkemmin. Kriisityössä tarvitaan monipuolista osaamista ja tutkimalla tarkemmin kriisityön osa-alueita, on mahdollista löytää

työntekijöiden osaamisen kehittämiskohteita. Tämän jälkeen työnantajan on helpompi tarjota kohdennettuja koulutuksia työntekijöille kriisityön osaamisen laajentamiseksi.

Ajattelemme, että esimerkiksi sosionomin tai sairaanhoitajan koulutuksiin olisi perusteltua lisätä laajastikin erilaisia kriisityön opintomahdollisuuksia, koska monella sairaanhoitajan sekä sosionomin työkentällä kriisiosaamisesta on tulevaisuudessa varmasti paljon hyötyä. Näiden yllä mainittujen tutkintojen ydinosaamisen opinnoissa näkisimme mieluusti yleiset kriisityön opinnot. Erilaisia laajempia kriisityön opintojaksoja voitaisiin tarjota osana täydentäviä opintoja.

Lähteet

- Fagerström, I. & Linner Matikka, J. 2023. Ammattilaisten hyvinvoinnin tukeminen. Traumainformoitu työote. Jyväskylä: PS-kustannus. 263-271.
- Hedrenius, S. & Johansson, S. 2016. Kriisituki. Ensiapua onnettomuuksien, katastrofien ja järkyttävien tapahtumien käsittelyyn. Suom. U. Strellman. Helsinki: Tietosanoma.
- Hipp, T. & Surakka, R. 2023. Traumaosaamista sosiaali- ja kriisipäivystyksiin. Traumainformoitu työote. Jyväskylä: PS-kustannus. 170-180.
- Hus 2024. Nuorten lääkemyrkytysten yli kaksinkertaistuminen kymmenessä vuodessa kertoo tyttöjen pahoinvoinnista. Mediatiedote 23.3.2024. Viitattu 28.7.2024. <https://www.hus.fi/ajankohtaista/nuorten-laakemyrkytysten-yli-kaksinkertaistuminen-kymmenessa-vuodessa-kertoo-tyttojen>
- Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa. 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Helsinki. Viitattu 15.6.2024. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Johdanto. Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. 9-11, 101.
- Karjalainen, M. 2020. Jaksamisen rajat. Psykososiaalinen kuormitus, työuupumus ja työsuojelu. Helsinki: Basam Books.
- Klemetilä, A. 2020. Myös tukija tarvitsee apua. Suru. Helsinki: Duodecim. 190-191.
- Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Publishing.
- Suomi, S. 2020. Työssä surun äärellä. Surun etulinjassa. Suru. Helsinki: Duodecim. 199.
- Luukkala, J. 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa... - työhyvinvointitaitojen kirja. Helsinki: Tammi.
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 2024. Sosiaali- ja kriisipäivystys. Viitattu 1.11.2024. <https://www.luvn.fi/fi/palvelut/sosiaalipalvelut/sosiaali-ja-kriisipaivystys>
- Nissinen, L. 2007. Auttamisen rajoilla. Myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita Publishing.
- Palosaari, E. 2008. Lupa särkyä. Kriisistä elämään. 2. painos. Helsinki: Edita Publishing
- Pelastuslaki 379/2011.
- Peltola, A. 2024. Tunnetartunta. Jyväskylä: Tuuma-kustannus.
- Puusa, A. 2020. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus. 101, 112.
- Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus. 148-149.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Terveystieteiden tutkimuskeskus 1326/2010.

THL 2023. Työikäisten psyykinen kuormittuneisuus ja itsemurha-ajatukset ovat lisääntyneet - samaan aikaan lääkärille on yhä vaikeampi päästä. Viitattu 28.7.2024. <https://thl.fi/-/tyoikaisten-psykinen-kuormittuneisuus-ja-itsemurha-ajatukset-ovat-lisaantyneet-samaan-ai-kaan-laakarille-on-yha-vaikeampi-paasta>

THL 2024. Sosiaalipalveluja koskevat muutokset vaikuttavat asiakastietojärjestelmiin ja ammattilaisten työhön. Viitattu 1.11.2024. <https://thl.fi/-/sosiaalipalveluja-koskevat-muutokset-vaikuttavat-asiakastietojarjestelmiin-ja-ammattilaisten-tyohon>

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi

Julkaisemattomat lähteet

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys. 2024. Perehdytysmateriaali.

Taulukot

Taulukko 1: Alaluokkien muodostaminen	16
Taulukko 2: Alaluokat, yläluokat ja pääluokat	17
Taulukko 3: Tulosten yhteenveto	18

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelun teemat ja kysymykset	26
---	----

Liite 1: Teemahaastattelun teemat ja kysymykset

Työntekijän tausta

1. Kerro koulutuksestasi, työhistoriastasi ja miten päädyit kriisityöntekijäksi
2. Miten koet työ- ja elämäkokemuksesi vaikuttavan työssä kuormittumiseen?

Työtä kuormittavat tekijät

1. Millaiset tilanteet kuormittavat sinua eniten työssäsi?
2. Minkälaiset tilanteet koet vaikeimmiksi työssäsi?
3. Miten tunnistat oman kuormittuneisuutesi?

Työssä jaksamista edistävät tekijät

1. Millaisilla tavoilla edistät työssä jaksamistasi?
2. Mitkä työnantajan tukitoimet edistävät työssä jaksamistasi?
3. Minkälaisia työkaluja tai keinoja käytät kuormittavan asiakastapaamisen jälkeen?

Työnantajan tuki

1. Millaisena koet työnantajan tämänhetkiset tukitoimet työssä jaksamiseen?
2. Minkälaisia konkreettisia tukikeinoja toivoisit työnantajan tarjoavan työssä jaksamiseen?