

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Elina Rynänen

KOKEMUKSIA TUKIHENKILÖIDEN VASTAANOTTOTYÖN KOU-
LUTUKSESTA JOENSUUN KRIISIKESKUKSELLA

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2015



OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2015
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
(013) 260 600

Tekijä
Elina Ryyänen

Nimeke
Kokemuksia tukihenkilöiden vastaanottotyön koulutuksesta Joensuun kriisikeskuksella

Toimeksiantaja
Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää kokemuksia vapaaehtoisten tukihenkilöiden lisäkoulutuksesta Joensuun kriisikeskuksen henkilökohtaiseen vastaanottotyöhön. Joensuun kriisikeskuksella tukihenkilöitä on perinteisesti koulutettu toimimaan kriisipuhelimes-
sa. Tämän kaltainen kokeilu vapaaehtoisen työn laajentamisesta myös vastaanottotyöhön on uutta Joensuun kriisikeskuksessa. Tavoitteena oli kerätä kokemustietoa, jonka tarkoitus on olla apuna vapaaehtoisten tukihenkilöiden koulutuksen ja vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä Joensuun kriisikeskuksella.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä. Aineistonkeruumenetelmänä toimi teemahaastattelu. Haastattelu tehtiin kolmelle kriisikeskuksen työntekijälle, jotka toimivat kouluttajina sekä kahdelle vapaaehtoiselle tukihenkilölle, jotka osallistuivat koulutukseen ja käytännön harjoitteluun. Aineiston analysointi tapahtui teemoittelun avulla.

Tutkimustulokset osoittivat, että vastaanottotyönkoulutus koettiin paljon tietoa sisältäväksi, tiiviiksi ja hieman lyhyeksi. Vastaanottotyötä harjoitellessa, työ koettiin mielenkiintoiseksi, mutta haastavaksi ja sitovammaksi kuin puhelinpäivystys. Kokemus vahvisti läsnäolon ja kuuntelutaidon tärkeyttä vastaanottotyössä. Aikataulu- ja kalenterointihaasteet tulivat osallisille yllätyksenä käytäntöön siirryttäessä. Työntekijöiden tuki ja hyvä ilmapiiri korostuivat tukihenkilöitä motivoivina tekijöinä. Koulutuksen kehittämisideat liittyivät aikataulutukseen, koulutusmateriaalien yhdenmukaistamiseen, roolien selkeyttämiseen ja tukihenkilöiden toimintaan sitouttamiseen. Tutkimustulokset ovat käytettävissä Joensuun kriisikeskuksen vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen.

Kieli
suomi

Sivuja 43
Liitteet 5
Liitesivumäärä 6

Asiasanat
kriisityö, tukihenkilökoulutus, tukihenkilötoiminnan kehittäminen



THESIS
April 2015
Degree Programme in Social Services
Tikkarinne 9
FI 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. 358-13-260-600

Author
Elina Ryyänen

Title
Experiences of Support Person Training for Reception Work in The Crisis Center of Joensuu

Commissioned by Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry

Abstract

The purpose of this thesis was to find out experiences of additional training of support persons for reception work in the Crisis Center of Joensuu. Traditionally The Crisis Center of Joensuu has educated support persons to work in the crisis hotline. This type of an experiment in extended voluntary work to reception work and scheduled appointments is new for The Crisis Center of Joensuu. The target of this study was to collect experiential knowledge. This experiential knowledge is supposed to help to develop support person training and voluntary work in The Crisis Center of Joensuu.

A qualitative research method was used in this thesis. The material for the study was collected by a theme interview. The interview was carried out to three crisis workers who were trainers and to two support persons who were trainees. The material was analysed by thematising.

The study results showed that the training was experienced to be well-informative, intensive and a little short. The reception work training was experienced to be interesting but challenging and more binding than the crisis hotline work. The experience highlighted the importance of presence and hearing skills in reception work. Some of the participants experienced scheduling challenges in the practical work. Motivating factors were support of the crisis workers and a good atmosphere. The development ideas included scheduling, standardizing training materials, clarifying roles and committing support persons. The study results can be used to develop voluntary work in The Crisis Center of Joensuu.

Language
Finnish

Pages 43
Appendices 5
Pages of Appendices 6

Keywords

crisis work, support person training, development of support person activity

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto	5
2	Kriisit	6
2.1	Kriisin käsite	6
2.2	Kriisin vaiheet	7
2.3	Kriisityö	9
3	Joensuun kriisikeskus	10
4	Tukihenkilökoulutus	12
4.1	Valtakunnallinen tukihenkilökoulutus	12
4.2	Joensuun kriisikeskuksen lisäkoulutus	13
5	Vapaaehtoistyö maallikkoauttajana	14
6	Aikaisemmat opinnäytetyöt	16
7	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävä	17
8	Toteutus	18
8.1	Laadullinen tutkimusmenetelmä	18
8.2	Teemahaastattelu	19
8.3	Analyysi	21
9	Työntekijöiden näkemykset	23
9.1	Odotukset ja koulutuksen tavoitteet	23
9.2	Koulutuksen sisältö	24
9.3	Vastaanottotyön harjoittelu	26
9.4	Vapaaehtoisen tukihenkilön rooli	27
9.5	Kehittämisideat koulutukseen	28
10	Tukihenkilöiden näkemykset	30
10.1	Kiinnostus tukihenkilötoimintaan	30
10.2	Koulutuksen sisältö	31
10.3	Vastaanottotyön harjoittelu	32
10.4	Vapaaehtoisen tukihenkilön rooli	33
10.5	Kehittämisideat koulutukseen	34
11	Pohdinta	35
11.1	Johtopäätökset	35
11.2	Toteutus ja menetelmät	37
11.3	Eettisyys ja luotettavuus	38
11.4	Oppimisprosessi	39
11.5	Jatkotutkimus- ja kehittämisideat	40
	Lähteet	42

Liitteet

Liite 1	Haastattelurungot
Liite 2	Analyysipolku
Liite 3	Esimerkki analyysistä
Liite 4	Toimeksiantosopimus
Liite 5	Tutkimuslupa

1 Johdanto

Perhesurmat, koulusurmat, yksinäisyys, syrjäytyminen ja itsemurhien suuri määrä kertovat karua kieltä siitä, että 2000-luvun Suomessa apua ei ole tarpeeksi, riittävän varhaisessa vaiheessa, tai sitä ei osata hakea (Suomen Mielenterveysseura 2013). Joensuun kriisikeskus on aloittanut viime vuoden aikana vapaaehtoistyöntekijöiden eli tukihenkilöiden kouluttamisen kriisikeskuksen asiakkaiden henkilökohtaiseen vastaanottotyöhön. Aiemmin koulutetut tukihenkilöt ovat toimineet kriisikeskuksella kriisipuhelinpäivystyksessä.

Opinnäytetyössäni toimeksiantajana on Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry:n Joensuun kriisikeskus. Opinnäytetyön toteutin laadullisella tutkimusmenetelmällä, ja selvitin siinä millaisia kokemuksia vapaaehtoisten tukihenkilöiden vastaanottotyöhön koulutuksesta ilmeni kriisikeskuksen työntekijöille sekä koulutuksessa olleille tukihenkilöille. Koulutus oli lisäkoulutus tukihenkilön peruskoulutukseen.

Aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä käytin teemahaastattelua. Haastattelin kouluttajina toimineita työntekijöitä sekä koulutukseen osallistuneita vapaaehtoisia tukihenkilöitä. Pyrin näin kokoamaan tietoa siitä, mikä auttaisi edelleen kehittämään kriisityössä olevien vapaaehtoisten tukihenkilöiden koulutusta ja tukihenkilötoimintaa Joensuun kriisikeskuksella.

Tämän opinnäytetyön teoriaviitekehyksessä perehdyn kriisin, kriisin vaiheiden ja kriisityön käsitteisiin, Joensuun kriisikeskuksen toimintaan, tukihenkilökoulutukseen ja vapaaehtoistyöhön maallikkoauttajana. Teoriaviitekehys avaa kriisityön ja tämän opinnäytetyön keskeisiä teemoja.

2 Kriisit

2.1 Kriisin käsite

”Kriisi on elämässä tiettyyn vaiheeseen tai tilanteeseen liittyvä ajanjakso, joka sisältää voimakasta henkistä kipua ja hämmennystä, suuria riskejä ja mahdollisuuden uuteen” (Ruishalme & Saaristo 2007, 28).

Ihmiset kohtaavat elämänsä aikana väistämättä erilaisia kriisejä. Kriisi on ihmisen tapa reagoida menetykseen tai uhkaan, että on menettämässä jotakin tärkeää. Kriisi järkyttää elämää. Kriisi ei ole vain pahaa oloa ja vaikeuksia, vaan voi merkitä selviytymistä ja elämäntavan uudelleen arvioimista. Kriisit muuttavat ihmistä ja yksilön elämää usein nopeasti. (Ruishalme & Saaristo 2007, 26.) Kriisitilanteita ovat myös odottamattomat katastrofit. Katastrofit määritellään usein inhimillisiä ja materiaalisia tuhoja aiheuttaviksi tapahtumiksi. Luonnon katastrofit, kuten suuret tulvat ja myrskyt sekä suuronnettomuudet voivat viedä paljonkin ihmishenkiä, aiheuttaen kriisejä. (Nurmi 2006, 14–15.)

Kriisejä jaetaan kehityskriiseihin ja traumaattisiin kriiseihin. Kehityskriisit aiheutuvat ihmisen kasvaessa. Kehityskriiseissä ihminen haastaa itsensä etsimään uutta perustaa ja ratkaisuja elämässään. Tällaiset tilanteet voivat tuntua ahdistavilta ja ylivoimaisilta. Toivottu ja myönteinen muutoskin voi tuottaa kriisin. Silloin voi tuntea elämän tasapainon ja -hallinnan järkkyvän muutoksen kuormittaessa elämää. Kehityskriisejä voivat olla esimerkiksi nuoren muutto lapsuuden kodista, lapsen syntymä, avioliiton solmiminen tai ikäihmisenä eläkkeelle jääminen. Elämä voi myös järkkyä työttömyyden, avioeron tai sairastumisen tapahtuessa. Joskus elämässä tapahtuvat muutokset nostavat esiin aikaisemmat elämän tapahtumat, kipeät ja käsittelemättömät kokemukset ja surut. Kriisin syntymiseen ja syvyyteen vaikuttaa se, millainen merkitys tapahtuneella on ihmiselle, ja millainen elämäntilanne hänellä kokonaisuudessaan on. (Ruishalme & Saaristo 2007, 26–29.)

Ihmisten elämän tasapaino saattaa järkkyyä elämän muutosten yhteydessä. Monesti tällainen reaktio valmistaa vain uuteen ja on välttämätöntä muutoksessa. Stressi ja muu reaktio on suurempi, mikäli elämässä tapahtuu monia huomattavia elämän tapahtumia samaan aikaan. Nuoruusvuosiin kuuluu kasvamiseen liittyviä kriisejä. Aikuisiällä ruuhkavuodet aiheuttavat kriisejä. Omien vanhempien ikääntyminen tuo kysymyksiä ja mahdollisesti tuen tarvetta. Vanheneminen sisältää luopumista. Luopumista voi olla tietystä asemasta perheessä, itsenäisestä selviytymisestä sekä kuoleman hyväksymistä. (Ruishalme & Saaristo 2007, 31–35.)

Traumaattiset kriisit eroavat muista kriiseistä. Traumaattisen kriisin kohdatessa kriisi on yleensä luonteeltaan raju, yhtäkkinen, suurta tuskaa ja surua aiheuttava tapahtuma. Kaikki tapahtuu usein nopeasti ja lyhyessä ajassa. Traumaattinen tilanne on odottamaton ja äkillinen kokemus, jolloin ihmisen voimavarat eivät kykene sitä käsittelemään heti. Tällöin syntyy psyykinen kaaos ilmeten tasapainottomuutena ja sekasortona. Elämäkulun normaali eteneminen katkeaa, ja hyvinvoinnin kokemus katoaa. Olo tuntuu tyhjältä ja ontolta. Traumaattisia kriisejä voivat olla esimerkiksi väkivallan kohteeksi joutuminen tai läheisen itsemurha. (Ruishalme & Saaristo 2007, 37.)

2.2 Kriisin vaiheet

Kriisin kulkua ja etenemistä voidaan kuvailla eri vaiheilla. Kriisin vaiheilla yrittään kuvata, mitä kriisiprosessissa tapahtuu kriisissä olevalle ihmiselle. Välillä vaiheet kulkevat hitaammin ja palataan taaksepäinkin. (Ruishalme & Saaristo 2007, 64.) On muistettava, että kriisin työstäminen ei aina noudata sääntöjä. Limittäinkin tapahtuvaa etenemistä voi ilmetä vaiheissa. (Hammarlund 2010, 99.)

Kun stressitekijä on voimakas, ja ihminen kokee vakavaa uhkaa, voi seurata sokki, jolloin ihminen ei valitse käyttäytymistään (Hammarlund 2010, 101). Sokkivaiheessa ihminen voi esimerkiksi joutua hengenvaaraan tai kuulee järkyttävän uutisen. Tällöin ihmiset voivat käyttäytyä eri tavalla. Jotkut huutavat ja itke-

vät, jotkut ovat lamaantuneita, jotkut rauhallisia ja huolehtivat käytännön asioista. Näin ihmismieli suojautuu tapahtumaa vastaan. (Ruishalme & Saaristo 2007, 64.)

Sokkivaiheen jälkeen ihminen reagoi. Reaktiovaihe sisältää tapahtuman käsittelyn ja suremisen. Tunteet voivat olla tuskallisia. Mieliala voi vaihdella, ja syytelyä voi tapahtua. Olo voi olla levoton ja hajanainen sekä muisti- ja keskittymisvaikeuksia voi ilmetä. Kriisin työstämis- ja käsittelyvaihe sisältää tapahtumien läpi käyntiä puhumalla, muistelemalla, kirjoittamalla tai esimerkiksi musiikin kautta. Monet haluavat kertoa tapahtumasta aina uudelleen. Kriisissä ihminen suree ja luopuu entisestä. Tapahtuneeseen otetaan myös etäisyyttä. (Ruishalme & Saaristo 2007, 64–65.)

Hammarlund (2010, 103) kuvaa reaktiovaiheenjälkeistä aikaa korjausvaiheeksi. Silloin trauman paraneminen alkaa, ja tapahtuu aktiivista korjaavaa käsittelyä. Ikävä tapahtuma jää vähitellen taakse. Ruishalme & Saaristo (2007, 65–66) kertovat, että uudelleen orientoitumisvaihe liittyy jo tulevaisuuden rakentamiseen uudelleen. Muistot jäävät arveksi ihmisen mukaan, mutta se ei estä uutta elämänotetta. Usko omaan itseen ja elämään palautuu, ja uudet kiinnostuksen kohteetkin tulevat menetettyjen tilalle. Voimat palautuvat tässä vaiheessa. Kaikkien kriisin vaiheiden läpikäynti vaatii paljon voimia ja jaksamista. Lääkehoito voi auttaa pahimmissa vaiheissa tukien jaksamista. Kriisin läpikäyminen muuttaa ihmistä, ja toivon ylläpitämiseen tarvitaan läheisten ja usein ammattiauttajien tukea. (Ruishalme & Saaristo 2007, 65–66.)

Traumaattiset kriisit poikkeavat hieman muista kriiseistä. Traumaattisessa kriisissä reaktioaika kestää muutaman päivän ajan, ja reaktiot ovat hyvin voimakkaita. Työstämis- ja käsittelyvaiheessa traumaattista kriisiä työstetään, saadaan etäisyyttä tapahtumaan, surraan ja sopeudutaan tilanteeseen. Traumaattisen tapahtuman seurauksena häviää usein tulevaisuuden ajattelu. Uhrilta häviää näky huomisesta. Tällöin on turhaa puhua traumaattisen kriisin kokeneelle heti tulevaisuudesta ja uudelleensuuntautumisesta. Sen aika tulee myöhemmin toimimisen ollessa pidemmällä. (Ruishalme & Saaristo 2007, 38.)

2.3 Kriisityö

Suuronnettomuuksien uutisoinnin yhteydessä on Suomessa totuttu jo kuulemaan uhrien saaneen kriisiapua. Kriisityön roolin keskiössä on työn tavoite, eli äkkitalanteeseen ja kriisiin joutuneiden ihmisten voimavarojen tukeminen toipumisen suuntaan. Onnistunut kriisityö vähentää myös tutkitusti kriisistä johtuvien määrättyjen lääkkeiden käytön tarvetta kriisin kohdanneella ihmisellä. Kriisityöllä pyritään tukemaan henkilön luonnollisia mekanismeja, itsenäistä selviytymistä ja sosiaalisia verkostoja. Kaikki osalliset eivät esimerkiksi suuronnettomuuksien kohdalla saa aina kriisiterapiaa, mutta akuutti kriisityö, esimerkiksi kokemusta läpikäyvät kriisi-istunnot, tiedottaminen reaktioista ja palvelumahdollisuuksista ovat kaikille osallisille hyväksi. (Palosaari 2007, 89–90.)

Kriisihoidon syvälinen muoto on nimeltään interventio eli puuttuminen. Auttaja puuttuu tapahtumaan aktiivisesti, että kriisin käsittelyä voidaan tukea. Tavallinen intervention muoto on purkukeskustelu eli debriefing. (Hammarlund 2010, 109.) Interventiot ovat tukea antavaa lähestymistä. Osa tästä on kriisitukea, osa hoitoa terapeuttisesti. Erilaisten työmuodot tarvitsevat omat osaajansa työn suorittamiseen. Kaikille näille työtavoille yleisesti hyväksytyjä tavoitteita ovat turvallisuuden ja luottamuksen tunteen syntyminen, kohtuullinen rauhoittuminen tähän hetkeen, tapahtuneen kohtaaminen ja läpikäyminen tunteet sallien sekä tulevaisuuteen katsominen niin, että koettu liitetään osaksi omaa elämää. (Palosaari 2007, 90.)

Hammarlund (2010, 118–123) kertoo teoksessaan jälkipuinnista käsitteestä. Jälkipuinnille ja sen rakenteelle antoi nykyisen nimen ja merkityksen Jeffrey T. Mitchell vuonna 1983. Jälkipuinnilla tarkoitetaan kriisin jälkeistä keskustelua, syvällistä käsittelyä, jossa osalliset voivat purkaa tunnekokemuksiaan ja ajatuksiaan tapahtuneesta. Jälkipuintia ohjaa ammattimainen työntekijä. Sitä ei järjestetä heti kriisin sattuessa, kuten ensimmäinen purkutilaisuus, vaan vasta kriisin käsittelyvaiheessa akuutin vaiheen jälkeen. Jälkipuinti eroaa akuutissa vaiheessa pidettävästä vertaistuellisesta purkutilaisuudesta ajankohdassa, huomion kohteessa ja käsittelyn syvyydessä. Usein jälkipuintia järjestetään työyhteisöissä yhteisesti läpikäyden. (Hammarlund 2010, 118–123.)

Suomessa toteutettava akuutti kriisityö, eli sokki- ja reaktiovaiheen tuki on ainutlaatuista maailmassa. Meillä se kohdistuu tavallisiin ihmisiin, ei vain ammattilaisiin. Se edesauttaa ihmisen eheytyprosessia kriisin jälkeen. Tämän lisäksi sen sisältämät työmuodot mahdollistavat riskien ja jatkohoitotarpeen kartoittamisen tehokkaasti. Yksi sokkivaiheen jäsentynyt tukimuoto on defusing eli pikapurku. Sitä järjestetään pelastus- ja terveydenhuoltoammattilaisten keskuudessa kriisistunnon lyhytversiona. Reaktiovaiheen syvempi, suomalainen, läpikäyntistunto puolestaan on tehokas ja turvallinen tapa saattaa toipuminen alkuun. Tällöin ohjaajat ovat ammattilaisia kriisistä keskustellessa. (Palosaari 2007, 90–101.)

Työstämis- ja käsittelyvaiheessa pahin on ohitse, mutta toipuminen jatkuu. Tuen tarpeessa olevat ihmiset voivat hakea tukea yhteiskunnan eri palvelujärjestelmien palveluista. Ryhmämuotoista tukea tarjoavat seurakuntien sururyhmät tai yhdistysten tarjoamat kriisiryhmä ja vertaisryhmät. Vertaisuus tukee aikaansa. Vertaisryhmistä saadut kokemukset tukevat surutyössä. Vertaistuki tarjoaa vahvan luonnollista tukea hyödyntävän tukimuodon. Johdettu vertaistuki täyttää tärkeän tehtävän uhreille tarjottujen palveluiden ketjussa. (Palosaari 2007, 109–111.)

3 Joensuun kriisikeskus

Joensuun kriisikeskus on Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry:n ylläpitämää toimintaa. Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry on kansalais- ja kansanterveysjärjestö, jonka tarkoituksena on edistää ja tukea mielenterveyttä ja ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä. Yhdistys on Suomen Mielenterveysseuran jäsen. Keskeisenä tehtävänä yhdistyksellä on mahdollistaa kriisikeskuksen toiminta ja tuottaa laadukkaita, matalan kynnyksen palveluja Pohjois-Karjalan alueella. Yhdistyksen tarkoituksena on tarjota myös monipuolisia toimintamahdollisuuksia vapaaehtoisille. (Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry 2012.)

Toiminnan rahoitukseen osallistuvat RAY ja osa Pohjois-Karjalan kunnista. Kriisikeskus on kolmannen sektorin palvelu kriiseihin ja elämän ongelmatilanteisiin joutuneille asiakkaille. Joensuun kriisikeskus täydentää julkisen sektorin palveluita. Kriisikeskuksella työskentelee tehtävään koulutettuja ammattihenkilöitä sekä vapaaehtoisia tukihenkilöitä kriisipuhelimessa. Kriisikeskuksen keskeinen periaate on olla helposti lähestyttävä, matalan kynnyksen auttamistaho. (Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry 2012.)

Puhelinauttamisella kriisipuhelimessa pyritään helpottamaan välittömästi soittajan henkistä hätää, tukemaan hänen selviytymistään ja antamaan tietoa kriisitilanteessa. Tarvittaessa hänelle varataan aika kriisityöntekijän vastaanotolle tai ohjataan muiden palvelujen piiriin. Puhelinkeskustelut ovat luottamuksellisia ja soittaja voi esiintyä nimettömänä halutessaan. Joensuun kriisikeskuksen puhelinpäivystys toimii maanantaista perjantaihin, klo 12–13, kriisikeskuksen työntekijöiden ja koulutettujen vapaaehtoisten tukihenkilöiden voimin. Suomen mielenterveysseuran valtakunnallisessa kriisipuhelimessa tukihenkilöt päivystävät kriisikeskuksella tiistaista torstaihin, klo 17–21. Tukihenkilöt ovat saaneet Suomen mielenterveysseuran laatuvaatimusten mukaisen peruskoulutuksen. Vapaaehtoiset tukihenkilöt ovat tärkeä voimavara kriisikeskuksen ammatillisen kriisityön rinnalla. (Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry 2012.)

Kriisivastaanotolle asiakas voi hakeutua yksin, pariskuntana tai perheenä. Vastaanottoaika varataan puhelimitse. Asiakas itse määrittelee ongelman vakavuuden ja oma kokemus avuntarpeesta on kriteeri ajanvaraukseen. Kriisikeskus ei pidä asiakasrekisteriä, ja asioida voi nimettömänä. Asiakastapaamisista vastaavat ammattihenkilöt, joilla on terveydenhoito- tai sosiaalialan ammattipätevyys sekä kriisiosaamista syventävää koulutusta. Kriisityöntekijöitä on mahdollista tavata 1–5 kertaa tarpeen mukaan. Tapaamisten tavoitteena on asiakkaan tukeminen hänen omissa selviytymis- ja elämäntavoissa ja tukiverkoston aktivoiminen. Tarvittaessa kriisityöntekijät auttavat jatkohoidon löytämisessä, mikäli ongelma tarvitsee pidempiaikaista apua. (Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry 2012.)

4 Tukihenkilökoulutus

4.1 Valtakunnallinen tukihenkilökoulutus

Tukihenkilökoulutukset ovat alkaneet Suomen Mielenterveysseuran järjestämänä alun perin vapaaehtoisten koulutustoiminnasta, eli SOS-keskuksen, itsemurhien ehkäisykeskuksen perustamisen myötä 1970-luvulla. Toimintaa on siitä kehitetty näihin päiviin saakka. Suomen Mielenterveysseura tarjoaa edelleen tukihenkilötyölle rakenteet, joiden avulla huolehditaan vapaaehtoisten jaksamisesta ja vaalitaan maallikkoauttajuuden periaatteita. (Kaukkila, Lehtonen, Lumijärvi & Paasu 2011, 3.)

Tukihenkilö SMS on vapaaehtoinen tukihenkilö, joka on käynyt Suomen Mielenterveysseuran mallin mukaisen vapaaehtoisen tukihenkilön peruskoulutuksen. Tukihenkilötyö on vapaaehtoistyötä, josta ei makseta palkkaa. Tukihenkilö voi suorittaa koulutuksen jälkeen Suomen Mielenterveysseurassa tai sen paikallisyhdistyksissä erilaisia tukitehtäviä esimerkiksi yksilötukisuhteissa ja kriisipuhelinpäivystyksessä. Koulutus on myös ensimmäinen perusosaaminen, mikä edellytetään vapaaehtoistyön tukihenkilövastaavan sekä tukiohjaaja-, työnohjaaja- ja kouluttajakoulutuksissa. Peruskoulutuksen kesto on 35 oppituntia, ja kokonaislaajuus on 3 opintopistettä. (Myllymaa & Porkka 2008, 10–27.)

Tukihenkilökoulutusryhmän sopivin koko on 5–15 henkilöä kerrallaan. Ryhmän kokoa rajaamalla ryhmäläiset ja kouluttajat tutustuvat paremmin toisiinsa. Koulutuksen aikana annetaan mahdollisuus myös tutustua tukihenkilötyöhön kokeneen tukihenkilön kanssa käytännössä. Tukihenkilötyön kehittämisen ja toiminnan laajentumisen sekä monipuolistumisen vuoksi on ollut tarpeen laajentaa koulutusta vuosien varrella. Vapaaehtoisen tukihenkilön peruskoulutuksen jälkeen on mahdollisuus kasvaa ja kehittyä tukihenkilönä myös erilaisten jatkokoulutusten kautta. (Myllymaa & Porkka 2008, 7–27.)

Tukihenkilö itse ja hänen tapansa auttaa ovat ensiarvoisen tärkeitä. Koulutuksen tavoitteena on edistää arvokkaan tukihenkilön turvallisuutta ja tehdä työstä

mahdollisimman miellyttävää. Kurssin tavoitteena on myös antaa tukihenkilötoiminnasta mahdollisimman selkeä kuva, jolloin osallistuja voi peilata omia osallistumismahdollisuuksiaan. Koulutuksen paikallisessa suunnittelussa on otettava huomioon oman yhdistyksen tukihenkilötoiminta ja paikalliset tarpeet. (Myllymaa & Porkka 2008, 7–27.) Jokainen koulutukseen pyrkijä haastatellaan yksilöllisellä haastattelulla. Näin pyritään selvittämään tukihenkilöksi haluavan ja hänen elämäntilanteensa sopivuus yhdistyksessä tarjolla oleviin tehtäviin. (Myllymaa & Porkka 2008, 23.)

Aikuisena ihminen omaa valtavan määrän tietoa ja osaamista. Tukihenkilökoulutuksessa uutta tietoa sovitetaan aikaisempaan kokemukseen ja tietoon. Koulutuksessa pitää olla aikaa kiireettömään keskusteluun, pohdiskeluun ja peilaamiseen muiden kanssa. Dialoginen keskustelu on koulutuksen kulmakivenä, jolloin jokainen voi tarkastaa omia käsityksiään keskustelusta aiheesta. Kohtaaminen ja vuorovaikutus tapahtuu jokaista osallistujaa kunnioittavasti. Ryhmän prosessia ohjaa tukihenkilökouluttaja. (Myllymaa & Porkka 2008, 19–21.)

Kun vapaaehtoinen tukihenkilö on käynyt koulutuksen, voi hän käydä tukikeskusteluja asiakkaan kanssa ammattilaisten ohjauksessa. Tukikeskustelut käsittelevät 1–5 asiakaslähtöistä keskustelua asiakkaan kokemasta kriisistä, elämäntilanteesta tai kokemuksesta. Vapaaehtoisen tukihenkilön rooli on olla aktiivisena kuuntelijana ja kartoittaa asiakkaan tilannetta, ajatuksia ja tunteita. Tukihenkilö ei tulkitse tai esitä teorioita asiakkaan tilanteesta. Keskeistä on aktiivinen kuuntelu, myötäeläminen ja tiedon jakaminen avun lähteistä ja palveluista. (Suomen Mielenterveysseura 2013, 17.)

4.2 Joensuun kriisikeskuksen lisäkoulutus

Joensuun kriisikeskuksella vapaaehtoiset tukihenkilöt ovat suorittaneet peruskoulutuksen ja toimineet kriisitukipuhelimessa kriisikeskuksella. Toimintaa on haluttu laajentaa myös pilottikokeiluna tukihenkilöiden henkilökohtaiseen vastaanottotyöhön, joten 2014 vuonna järjestettiin valtakunnalliseen tukihenkilökoulutukseen pohjautuva lisäkoulutus neljälle tukihenkilölle. Tukihenkilöt haastatel-

tiin ennen koulutusta. Näin haluttiin varmistaa, että kuva työstä on oikeanlainen ja elämäntilanne tukihenkilöllä on työhön soveltuva. Vastaanottotyön koulutuksessa käsiteltiin Joensuussa seuraavat aiheet: vapaaehtoistyön ja ammattilais-työn raja-
aus, vastuut ja velvollisuudet, toiveet ja odotukset, traumaattiset kriisit ja surutyö, parisuhde- ja perheongelmat, ahdistusoireet, masennus ja elämänhal-
linnan ongelmat, vihanhallinta, työparityöskentely ja tukityön käytännöt. (Räty 2014.)

Kriisikeskuksen kaikki kolme ammatillista kriisityöntekijää toimivat lisäkoulutuk-
sessa kouluttajina. Lisäkoulutus oli kestoaltaan yhden viikonlopun mittainen, kolmena päivänä peräkkäin. Koulutuksen teoriaosuuden jälkeen koulutus sisälsi kesällä käytännön perehtymistä eli harjoittelua. Harjoittelua suoritettiin henkilö-
kohtaisessa, kasvokkain tapahtuvassa asiakasvastaanottotyössä yhdessä krii-
sikeskuksen työntekijöiden kanssa. (Räty 2014.)

5 Vapaaehtoistyö maallikkoauttajana

Vapaaehtoisessa auttamistyössä on tärkeää ymmärtää avun tarve ja kenen parhaaksi auttamista tehdään. Auttajalta vaaditaan aitoutta, läsnäoloa sekä jär-
keä ja viisautta. Vapaaehtoisen toiminta tulee olla avointa ja rehellistä. Työhön tulee sitoutua, koska ihmissuhdetta ei voi luoda hetkessä. Auttajan on hyväksyt-
täjä myös oma avuttomuutensa ja tilanne, jolloin ei voi luvata autettavalle mi-
tään. Vapaaehtoistyössä tulee myös suojella itseään, koska vapaaehtoistyö on vaativaa, mutta myös palkitsevaa. Tämä käydään usein läpi työnohjauksessa. Vapaaehtoinen auttaja on autettavan kanssakulkija, jonka ei kuitenkaan tule hyväksyä asioita, jotka ovat vastoin hänen omia näkemyksiään. Aito vuorovai-
kutuksen vapaaehtoisen ja autettavan välillä takaa auttamisen onnistumisen. (Lahti 2011, 12–13.)

Vapaaehtoisesta auttajasta voidaan käyttää myös käsitettä maallikkoauttaja, maallikko. Maallikko on ei-ammattillinen henkilö auttamistyössä. Käsitteenä maallikko on vanha, mutta edelleen elävä. Maallikon työkaluna on vertaisuus.

Vertainen on kanssaihminen, jolla on, tai voisi olla, samankaltaisia kokemuksia apua tarvitsevan kanssa. Vertaisuutta seuraa maallikon toinen tärkeä työkalu, ja se on kuuntelu. Vertainen on luotettava kuuntelukumppani. Oikealla hetkellä yksikin kokemus vahvasti kuulluksi tulemisesta voi riittää avuksi. Maallikkoauttajan kuuntelu on avointa, ja kriisissä olevan kertomusta kuunnellaan sellaisenaan. Maallikon kuuntelua ei rajaa hänen roolinsa tietyn viraston tietyllä osastolla. Maallikkoauttajan kuuntelua ei myöskään rajaa erilaiset koulukunta- tai oppisuuntakehikot. Maallikkoauttaja voi kuunnella, koska hänellä on aikaa. (Metteri, Lehtinen & Saarnio 2000, 86–87.)

Maallikkoauttajalla ei ole, eikä tarvitse ollakaan taitoa tai osaamista ammattiauttamiseen. Ammatillisen työn ja vapaaehtoistyön yhteensovittaminen edellyttää ymmärrystä ja sopeutumiskykyä molemmilta osapuolilta. Joskus tulee esiin ero maallikkoauttajien ja ihmissuhdealan ammattilaisten arvostuksen välillä. Ammatillaisen osaamisen ”paremmuus”, verrattuna maallikkoauttajan taitoihin, saattaa olla molempien osapuolten näkemys. (Porkka 2008, 36–37.)

Kriisityössä ammatillista työtä voi täydentää koulutettujen maallikkoauttajien antama apu. Ammatillisen ja maallikkoavun merkitys ja rooli vaihtelevat sen mukaan, mistä kriisiauttamisen vaiheesta ja tehtävästä on kysymys. Järjestöjen vapaaehtoiset voivat toimia henkisen tuen maallikkoauttajina ja tukihenkilöinä yhteistyössä ammattilaisten kanssa kriisin sattuessa. Jatkohoidon kohdalla ammatillaisen merkitys korostuu. Viime aikoina on havaittu, että myös ne uhrin, jotka eivät tarvitse psykoterapiaa, hyötyisivät pitempiaikaisesta tuesta ja kriisiprosessin ylläpidosta ja vauhdittamisesta. Sen vuoksi onkin kehitetty erilaisia vertaistuen muotoja kriisin uhreille. Vertaistuki voi olla ammatillisesti vedettyä, jolloin vetäjinä toimivat koulutetut ammattihenkilöt tai sitten vetäjänä ovat koulutetut maallikkoauttajat eli vertaiset. (Suomen Punainen Risti 2010.)

Vapaaehtoiset ja ammatilliset tekevät työtä yhteistyössä Suomen Mielenterveysseurassa. Vapaaehtoistoiminta ja ammatillinen toiminta eivät ole toistensa vastakohtia. Vapaaehtoisen maallikkoauttajan ja ammatillaisen antama tieto ja tuki täydentävät toinen toisiaan. Onnistuessaan yhteistyö on vastavuoroista oppimista ja toisen työn tukemista. Näin tuki on kokonaisvaltaista. Vapaaehtoinen

voi saada ammattilaiselta neuvoa, tukea ja ohjausta, kun taas ammattilainen voi saada vapaaehtoiselta uusia näkökulmia työhönsä. Tukihenkilön rooli auttamisessa on olla tukena kriisistä selviämisessä. Tukihenkilö on auttamassa arjen sujumisessa, mutta ennen kaikkea on tärkeää tarjota turvallista ja luotettavaa läsnäoloa sekä kuuntelua asiakkaalle. Vapaaehtoinen voi myös ohjata asiakasta ammattilaisen luo tilanteen sitä vaatiessa. Joskus ammattiapu on tarpeen. (Porkka 2008, 36–37.)

Hammarlund (2010, 62) kertoo, että kriisiin joutunutta voidaan auttaa tukemalla henkilön omia voimavaroja. Tämä ei onnistu vain kehoituksilla ryhdistäytymisestä. Auttajan toimenpiteet eivät saa vahvistaa uhriksi joutumisen tunnetta. Auttajan pitää myös harkita vuorovaikutusta asiakkaan ja auttajan välillä. Auttajan on hyvä miettiä, kuinka hän keskustelee kriisiin joutuneen kanssa, ja miten tätä puhuttelee. Kysymysten on hyvä olla mahdollisimman avoimia. Esimerkiksi kysymys: ”Ymmärrätkö, mitä on tapahtunut?” on liian tunkeileva ja suora. Auttajan rooli kriisin sattuessa on tiedon antamista, huolenpidon osoittamista, ajan antamista kuuntelemalla ja rauhoittelu, jolloin saadaan epätodellinen tapahtuma tuntumaan todelliselta ja ymmärrettävältä. (Hammarlund 2010, 62.)

6 Aikaisemmat opinnäytetyöt

Aikaisempia opinnäytetöitä tukihenkilötyöstä on tehty joitakin menneinä vuosina. Tukihenkilökoulutuksen antamia valmiuksia on tutkittu muun muassa Huttunen ja Jormanaisen opinnäytetyössä vuonna 2013. Opinnäytetyön nimi on ”Milaisia valmiuksia tukihenkilökoulutus antaa valtakunnallisessa kriisipuhelimessa toimimiseen?” Toimeksiantajana työssä on Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry. Laadullisen tutkimuksen opinnäytetyössä selvitettiin tukihenkilöiden kokemuksia tukihenkilökoulutuksesta, ja sen antamista valmiuksista ja mahdollisuuksista kriisipuhelimessa toimimiseen. Aineistonkeruumenetelmänä Huttunen ja Jormanainen käyttivät teemahaastattelua. (Huttunen & Jormanainen 2013, 2.)

Tuloksina Huttunen ja Jormanainen kertovat tukihenkilökoulutuksen antavan tiedollista pohjaa, varmuutta, itseluottamusta ja varmuutta ottaa kantaa asioihin. Tukihenkilökoulutuksen kerrottiin myös antavan valmiuksia asiakkaan ohjaamiseen ja ratkaisujen löytämiseen yhdessä asiakkaan kanssa. Koulutus tarjosi perustyökalupakin tukihenkilötyöhön. Tuloksissa selvisi, että tukihenkilöille tuli yllätyksenä, kuinka kriisipuhelin toimii mielenterveyskuntoutujien ja yksinäisten tukena, ei niinkään akuuttien kriisien tukena. (Huttunen & Jormanainen 2013, 2.)

Ollilaisen (2011) opinnäytetyössä ”Vapaaehtoisten kokemuksia kriisityöstä Jyväskylän kriisikeskus Mobilessa” tutkittiin vapaaehtoisten kokemuksia. Ollilaisen (2011) opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, ja toteutettu teemahaastattelulla kolmelle vapaaehtoiselle. Ollilaisen (2011) opinnäytetyön tulosten mukaan vapaaehtoistyöhön hakeuduttiin elämäntilanteen soveltuvuuden vuoksi. Vapaaehtoistyöstä haettiin vaihtelua, ja haluttiin auttaa muita omien arvojen mukaisesti. Myös onnistumisen kokemukset lisäsivät motivaatiota. Kriisityön kokemukset herättivät paljon tunteita. Työ haastoi maailmankuvaa, antoi sisältöä elämään ja tunteen siitä, että tekee jotakin arvokasta.

7 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävä

Opinnäytetyöni tarkoitus on selvittää kokemuksia vapaaehtoisten tukihenkilöiden lisäkoulutuksesta henkilökohtaiseen vastaanottotyöhön Joensuun kriisikeskuksella. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisen tutkimuksen menetelmällä, ja aineisto kerättiin teemahaastatteluilla.

Joensuun kriisikeskus on toteuttanut vuonna 2014 pilottikokeiluna vapaaehtoisten lisäkouluttamisen kriisitilanteessa olevien asiakkaiden henkilökohtaiseen vastaanottotyöhön kriisityön ammattilaistyöntekijöiden rinnalle. Koulutukseen kuului myös käytännön perehtymistä, eli harjoittelua, ammattilaistyöntekijän rinnalla. Joensuun kriisikeskuksella vapaaehtoisia tukihenkilöitä on perinteisesti koulutettu ja koulutetaan toimimaan kriisipuhelimessa, jolloin tuki kriisitilantees-

sa oleville tapahtuu puhelimitse. Tämän kaltainen kokeilu vapaaehtoisen työn laajentamisesta myös vastaanottotyöhön on uutta Joensuun kriisikeskuksessa. Koulutukseen osallistui kolme työntekijää kouluttajina ja neljä tukihenkilöä koulutettavina. Yksi tukihenkilö jäi pois toiminnasta jo alkuvaiheessa.

Vastaanottotyön koulutukseen osallistuneiden vapaaehtoisten kokemukset sekä kriisikeskuksen työntekijöiden ajatukset koulutuksesta, ja sen onnistumiseen liittyvistä asioista, on hyvä koota yhteen tämän tutkimukseni kautta. Tutkimus antaa kokemustietoa, kuinka tällainen koulutus ja perehtyminen työhön ovat onnistuneet osallistujien mielestä, ja millaisia kokemuksia on syntynyt. Kokemustiedon on tarkoitus olla apuna kriisikeskuksen vapaaehtoisten tukihenkilöiden koulutuksen ja vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä Joensuun kriisikeskuksella.

Tutkimuskysymyksiä tässä opinnäytetyössä ovat:

- 1.) Millaisia kokemuksia koulutukseen osallistuneet vapaaehtoiset tukihenkilöt saivat lisäkoulutuksesta ja käytännön perehtymisestä, ja mitä kehittämisen paikkoja he koulutuksessa näkevät?
- 2.) Millaisia kokemuksia kriisikeskuksen työntekijät saivat kouluttajina lisäkoulutuksesta ja käytännön perehdytyksestä, ja mitä kehittämisen paikkoja he koulutuksessa näkevät?

8 Toteutus

8.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni on toteutettu laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein varsin pieneen määrään tapauksia ja pyritään analysoimaan ne mahdollisimman tarkkaan. Aineiston tieteellisyyden kriteeri ei ole määrä vaan laatu. (Eskola & Suoranta 2008, 18.)

Opinnäytetyöni pyrkii selvittämään laadullisen tutkimuksen keinoin kokemustietoa koulutuksen sujuvuudesta ja siitä, mitä kokemuksia se tuotti osallistujille. Laadullisen tutkimuksen keinoin pystytään näin selvittämään, miten koulutusta voitaisiin myös kehittää.

Lähtökohta laadullisessa tutkimuksessa on kuvata todellista, moninaista elämää. Laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan tutkimuksen kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tulokseksi saadaan johonkin aikaan ja paikkaan sidoksissa olevia tosiasioita. Tosiasioiden löytäminen onkin laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä. Ei pyritä näyttämään toteen jo olemassa olevia väittämiä, vaan kuvataan elämää. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan ottaa selville kokemuksia, esimerkiksi onko jokin kirja jännittävä tai näyttääkö puku tyylikkäältä. Näitä tietoja ei voi määrällisesti mitata, joten laadullinen tutkimus antaa vastauksen tämän kaltaisiin tilanteisiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 152.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii opinnäytetyöhöni, sillä siten on mahdollista saada kuvaus haastateltavien kokemusmaailmasta. Laadullisen tutkimuksen keinot sopivat tähän hyvin. Hirsjärvi & Hurme (2010, 27) kertovat, että kvalitatiivinen tutkimus soveltuu silloin menetelmäksi, kun halutaan selvittää käyttäytymisen merkityksiä ottaen konteksti huomioon. Kvalitatiivinen tutkimus tuo myös esille tutkittavien havainnot tilanteista, ja antaa mahdollisuuden ottaa tutkimuksessa huomioon henkilön menneisyys ja hänen kehitykselliset asiat (Hirsjärvi & Hurme 2010, 27).

8.2 Teemahaastattelu

Alasuutarin (2011, 27) mukaan kvalitatiiviseen tutkimukseen kuuluu hyvin perinteisesti joko osallistuva havainnointi tai pienehkön joukon teemahaastattelu. Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun tässä opinnäytetyössä. Valitsin tämän perinteisen teemahaastattelun, koska sen avulla ajattelin saavani hyvin kokoon vapaaehtoisilta ja työntekijöiltä kokemuksia ja ajatuksia koulutukseen liittyen. Toimin itse haastattelijana näiden teemahaastattelujen aikana. Haastattelijan tehtävänä on välittää haastateltavien ajatuksia, käsityksiä, koke-

muksia ja tunteita. Teemahaastattelu vapauttaa haastattelun osittain tutkijan näkökulmasta ja mahdollistaa itse tutkittavien äänen kuulumisen. Teemahaastattelussa otetaan huomioon, että ihmisten käsitykset ja näkemykset ovat keskeisiä, samoin kuin, että merkitykset tulevat esiin vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, koska aihepiiri ja teema-alueet ovat kaikille samat. Se on kuitenkin myös lähempänä strukturoimatonta haastattelua vapaan muodon vuoksi. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 41–48.) Eskolan & Suorannan (2000, 86) mukaan teemahaastattelussa on ennalta sovittu aihepiiri ja teema-alueet. Teemahaastattelu on strukturoitua haastattelua vapaampi muodoltaan. Kysymyksistä puuttuu tarkka muoto ja järjestys. Haastattelijalla on huolen, että kaikki teemat käsitellään, mutta haastateltavien aihejärjestys ja laajuus vastauksiin saattaa vaihdella.

Hirsjärvi ym. (2004, 197) kertovat, että teemahaastattelua käytetään paljon kasvatustieteellisten ja yhteiskuntatieteellisten tutkimuksissa, koska se vastaa hyvin kvalitatiivisen tutkimuksen kohteita. Eskolan & Suorannan (2000, 85) mukaan haastatteluissa on siirrytty yhä enemmän perinteisestä kysymys-vastaushaastatteluista keskustelunomaisempiin haastattelutyyppeihin, jolloin vuorovaikutus on enemmän osapuolten välistä. Näin aiheesta keskustellen, ajattelin saavani hyvin tietoa haastateltavien ajatuksista näistä teemoista.

Tein haastattelurungot (liite 1) vapaaehtoisille ja työntekijöille erikseen. Muodostin siten kysymykset vastaajajoukon mukaan hieman erilaisiksi. Haastattelurunkoihin kysyin palautetta kriisikeskuksen työntekijöiltä ennen haastatteluja. Haastattelut sisälsivät kysymyksiä liittyen henkilön taustaan, koulutuksen tavoitteisiin ja odotuksiin, kokemuksiin koulutuksesta ja harjoittelusta, kehittämisideoihin ja tulevaisuuden suunnitelmiin.

Joulukuussa 2014 lähetin kirjelmän sähköpostitse ja kutsuin haastatteluun kriisikeskukselle. Työntekijät tavoitin henkilökohtaisesti kriisikeskuksella paikan päältä, jolloin pystyin henkilökohtaisesti sopimaan sopivat ajat haastatteluihin. Haastattelin kahta vapaaehtoista tukihenkilöä joulukuussa 2014 ja helmikuussa 2015. Tukihenkilöt olivat olleet tukihenkilötyössä noin puolen vuoden ajan ennen lisäkoulutusta. He osallistuivat tähän lisäkoulutukseen ja käytännön harjoit-

teluun kriisityön vastaanotossa kesällä 2014. Yksi koulutukseen osallistuneista jäi koulutuksesta pois alkuvaiheessa, ja häntä en ollenkaan tavoittanut. Tämän lisäksi yksi koulutukseen osallistuneista ei halunnut osallistua haastatteluihin. Haastattelin tukihenkilöiden lisäksi joulukuussa 2014 kolmea Joensuun kriisikeskuksen pitkäaikaista työntekijää, jotka toimivat kouluttajina ja perehdyttäjinä tässä koulutuksessa. Työntekijöitä oli yksi mies ja kaksi naista. Näin ollen haastattelin kaikki koulutukseen osallistuneet ja haastatteluun suostuvaiset osalliset. Kaikki haastattelut olivat yksilöhaastatteluja, jolloin sain jokaisen kokemukset yksilöllisesti esiin. Käytin haastattelutilanteessa äänitallenninta, jolloin pystyin vastausten kirjaamisen sijaan keskittymään ainoastaan aiheesta keskusteluun.

Hirsjärvi ym. (2004, 210) kertovat puhtaaksi kirjoittamisen sanatarkasti, eli litteroinnin, olevan tarkoituksenmukaista useissa tutkimuksissa. Aineiston litterointi on yleisempää kuin päätelmien tekeminen suoraan tallenteista. Haastattelujen jälkeen litteroin haastattelut kirjalliseen muotoon. Litteroinnin tuloksena haastatteluista muodostui aineisto tähän opinnäytetyöhön. Alasuutarin (2011, 88) mukaan kvalitatiivinen aineisto on pala tutkittavaa maailmaa, ja se on näyte tutkimuksen kohteena olevasta kulttuurista ja kielestä

8.3 Analyysi

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2004, 212) kertovat aineiston analyysitavaksi valittavan aina sellainen analyysitapa, joka parhaiten tuo vastauksen tutkimustehtävään. Teemoittelu sopii hyvin sisällön analysointiin tässä opinnäytetyössä. Aineistosta voi nostaa esiin siellä esiintyviä teemoja, jotka auttavat tutkimustehtävässä. Näin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen ja aiheiden esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa. Teemoittelu aineiston analysointitapana sopii jonkin käytännöllisen ongelman ratkaisuun. Tällöin haastatteluista voi kätevästi poimia tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa. (Eskola & Suoranta 2000, 174–178.) Teemoittelu sopi aineiston analysointiin tässä opinnäytetyössä, jolloin kokemukset tulevat näkyväksi osallisten kokemana eri teemoihin liittyen. Teemojen esiintyminen aineistossa kuvaa myös omaa maailmaansa, miten koulutus on koettu osallisten näkemyksenä.

Koin aineiston hyvin riittäväksi analyysiä tehdessäni. Aineistoa oli yhdeksäntoista sivua itse aiheeseen liittyen. Se oli kirjoitettu rivivälillä yksi ja automaattisilla marginaaleilla. Tästä aineistosta lähdin etsimään opinnäytetyön tutkimuskysymysten kannalta olennaisia asioita. Haastattelut merkitsin henkilöiden mukaan kirjain-numero-yhdistelmin, H1–H5.

Analyysiä tehdessäni luin aineiston moneen kertaan läpi. Tämän jälkeen aloin huomioida aineistosta samoista aiheista puhuttuja kohtia. Tarkoitukseni oli analysoida aineisto mahdollisimman tehokkaasti ja tarkasti, koska kyseessä on pienen joukon näkemykset ja suhteellisen lyhyt aineisto. Molemmissa haastatteluryhmissä teemoittelun kautta nousi teemoja esiin. Teemoittelun tein molemmille haastatteluryhmille erikseen. Merkkasin ensin samankaltaisia puhuttuja aiheita alleviivauksin eri väreillä. Näin muodostui tekstistä alateemoja. Nämä alateemat huomasin kuuluvan isompiin kokonaisuuksiin, jolloin niistä muodostuivat yläteemat. Yläteemat olen jakanut tuloksiin omiksi osioiksi. Teemat mukailivat jokseenkin aika pitkälti teemahaastattelun aiheita molempien haastatteluryhmien osalta. Analyysipolku on liitteessä 2, ja esimerkki analyysistä löytyy liitteestä 3.

Eskolan & Suorannan (2000, 174) mukaan tekstin elävöittämiseksi voidaan käyttää suoria sitaatteja haastatteluista. Havainnollistin tuloksissa haastateltavien näkemyksiä sitaateilla. Haastattelujen tulokset jaoin kahteen osioon, että koulutukseen osallistuneiden kouluttajien ja koulutettavien näkemykset erottuvat. Ensimmäisessä osiossa esittelen kriisikeskuksen työntekijöiden eli kouluttajien näkemyksiä, ja toisessa osiossa vapaaehtoisten tukihenkilöiden eli koulutettavien näkemyksiä. Tukihenkilöiden kirjain-numero-yhdistelmät jätin tulososiosta pois, että anonymiteetti toteutuisi paremmin.

Teemoiksi työntekijöiden haastatteluissa nousivat koulutuksen tavoitteet ja odotukset, koulutuksen sisältö, vastaanottotyön harjoittelu, vapaaehtoisen tukihenkilön rooli ja kehittämisideat koulutuksessa. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden haastatteluista teemoiksi muodostuivat kiinnostus tukihenkilötoimintaan, koulutuksen sisältö, vastaanottotyön harjoittelu, vapaaehtoisen tukihenkilön rooli ja kehittämisideat koulutukseen.

9 Työntekijöiden näkemykset

9.1 Odotukset ja koulutuksen tavoitteet

Kriisikeskuksen työntekijät asettivat odotuksia ja tavoitteita lisäkoulutukselle. Kriisikeskuksen työryhmässä oli päätetty lisätä vapaaehtoisten panosta asiakastyössä asiakaslähtöisesti, ja myöskin itse vapaaehtoiset olivat toivoneet lisäkoulutusta. Yksi työntekijä kertoi, että muualla kriisikeskuksissa tukihenkilöt tekevät vastaanottotyötä tukihenkilöiden peruskoulutuksella, mutta täällä haluttiin järjestää lisäkoulutus, koska työ kasvokkain on, työntekijän kertoman mukaan sangen eriluontoista kuin puhelimessa.

Vapaaehtoisia tukihenkilöitä haastateltiin ennen koulutusta työntekijöiden toimesta. Työntekijät kertoivat, että näin haluttiin selvittää elämäntilanteen soveltuvuus asiakassuhde-työskentelyyn. Haluttiin myös selvittää, että jo peruskoulutuksen tukihenkilötyöhön käyneillä tukihenkilöillä olisi samanlainen, realistinen kuva vastaanottotyöstä kuin heillä. Työntekijöiden kertoman mukaan lisäkoulutukseen osallistuneilla tukihenkilöillä oli ennestään vähintään puolen vuoden kokemus kriisipuhelinpäivystyksestä. Yksi työntekijä kertoi, että perustavoitteena koulutuksella oli tarjota syvempää tietoa erilaisista kriiseistä ja valmiuksia kasvokkain tapahtuvaan asiakastyöskentelyyn.

Sellasta tukea, rohkasua, varmuutta näille vapaaehtoisille sitten tähän käytännön työhön. - - Suunnitella yhdessä ja selkeyttää, että mikä ois sellanen sopiva käytännön toteutustapa, että miten me lähettäs tällasta tekemään, koska tää on tämmönen pilottivaihe, kokeilu sinällään tähän meidän toimintaan ja toimintaympäristöön.
(H1)

Kriisikeskuksen yksi työntekijä kertoi hänellä olleen odotuksena, että koulutus olisi innostava, missä osallistujat olisivat aktiivisia omien kysymysten ja ajatusten kanssa.

Et se ois niinku sellanen keskusteleva, ja mahdollisimman käytännönläheinen myöskin, että siitä pystys näitä asioita helpommin

siirtämään sitten käytäntöön, ja omiin kokemuksiin vetää yhtymäkohtia. (H1)

Kaikkien työntekijöiden mukaan tavoitteena oli tukihenkilöiden sitoutuminen. Toivottiin, että vapaaehtoiset pystyisivät sitoutumaan siihen mitä tarjotaan kriisikeskuksen puolesta, ja saapuisivat paikalle koulutukseen. Sitoutuminen liittyi myös jatkotyöskentelyyn, jolloin asiakasta tavataan useaan kertaan suunnitellusti. Tavoitteena oli myöskin, että tukihenkilöt ymmärtäisivät asiakastapaamisten monipuolisuuden, kriisien erilaisuuden asiakkaista riippuen sekä eron puhelini- ja face-to-face -kontaktissa.

Jatkokoulutus, jossa ajatuksena oli, että tukihenkilöt tekee muunkinlaista vastaanottotyötä kuin puhelinvastaanottoa. Ja se on hommana varsin toisenlainen, vaatii sitoutumista, mutta ihan mielenkiintoista, että ihmisillä oli halukkuutta. (H3)

9.2 Koulutuksen sisältö

Se on tämmöstä selviytymiseen tähtäävää toimintaa ja toimintakyvyn ja -tason ylläpitämistä. (H2)

Kaikkien työntekijöiden kertoman mukaan, koulutusviikonloppu oli kohtalaisen tiivis ja monipuolinen. Jokainen kouluttaja kävi läpi oman erityisosaamisalueensa ja osionsa erikseen. Ne asiat käytiin koulutuksessa läpi, joita oli ajateltukin, kertoivat työntekijät. Koulutuksessa oli neljä tukihenkilöä. Kaikki työntekijät nostivat esiin sen, että koulutettavat olivat innostuneita, aktiivisia ja intensiivisen keskustelevia. Toinen työntekijä kuvaili koulutuksen sisältöä käytännönläheiseksi ja harjoituksia sisältäväksi. Oma ammattitaito auttoi työntekijöitä koulutuksessa kokemusta jaettaessa.

Asiakkaat itse määrittelee sen ongelmansa ja kriisinsä, ja ne on ihan laidasta laitaan. Joillakin ihmisillä on tukiverkostoa, joillakin ihmisillä on sellasia ihmisiä ympärillä, että ne on enmmän haittaavia, että pitääkin mennä ammatti-ihmisen luokse juttelemaan saadakseen oikeanlaista tukea selviytymiselleen. (H2)

Mitä itse on huomannut tässä kriisityössä, niin jollain lailla ne perussysteemit on samat, niinku kriisin vaiheet, mut mitä se ihmisille

tarkoittaa, että entistä enemmän huomioida se asiakkaiden viitekehys ja nimenomaan se, että kun myö täällä puhutaan ihmisten kanssa, niin miten se kantaa se selviytyminen, ja niistä täällä puhuminen, siihen kotiin ja omaan ympäristöön. (H2)

Onnistuneena asiana työntekijät pitivät juuri sitä, että koulutus sisälsi perusasioiden toistoa ja tietojen syventämistä niistä teemoista. Ihan kokonaan uusia aihealueita ei käyty läpi. Työntekijät olivatkin kaiken kaikkiaan tyytyväisiä koulutuksen aiheiden sisältöön.

Aihealueita käytiin sillä lailla riittävästi, mitä ymmärsin osallistujien palautteista. Ihmiset osallistui ja oli sellasta aktiivista ja keskusteltavaa. Onnistui sillä lailla ihan hyvin. (H1)

Paljon asiaa muutamissa tunneissa. (H3)

Osa koulutuksesta oli työntekijöiden kertoman mukaan toteutettu suunnitellusti materiaalien ja kirjallisten tuotosten tukemana. Osa koulutuksesta käytiin kuitenkin pelkästään keskustellen aiheesta tämän pienen ryhmän kesken, jolloin ei käytetty taustamateriaaleja. Yksi työntekijä kertoi, että koulutuksessa tehtiin käytännön harjoitteita, liittyen hengitystekniikkaan ja mielikuvarentoutukseen. Yhdelle työntekijälle, hänen kertoman mukaan, jäi hieman epäselväksi saiko hän asiat käytyä läpi juuri niin, että ne ymmärrettiin. Tukihenkilöiden poissaoloja ilmeni koulutuksen joissakin osioissa, mistä johtuen kaikki jotkut tukihenkilöt eivät saaneet kaikkea opetusta.

Osa työntekijöistä toi esiin, esimerkkien olleen havainnollistava väline koulutuksessa. Teoriasta otettiin käyttöön käytännön esimerkkejä. Oma ammattitaito ja kokemus kriisityöstä auttoivat työntekijöitä koulutuksessa kokemusta jaettaessa, ja sitä pidettiin selkeänä etuna.

...että mikä toimi, niin esimerkkien kautta. (H2)

Asiakkaat itse määrittelee sen ongelmansa ja kriisinsä, ja ne on ihan laidasta laitaan. Joillakin ihmisillä on tukiverkostoa, joillakin ihmisillä on sellasia ihmisiä ympärillä, että ne on enemmän haittaavia, että pitääkin mennä ammatti-ihmisen luokse juttelemaan saadakseen oikeanlaista tukea selviytymiselleen. (H2)

9.3 Vastaanottotyön harjoittelu

Ajatuksena oli, että tukihenkilöt tutustuvat käytännön vastaanottotyöhön harjoittelemalla kesän aikana jokaisen työntekijän mukana. Työntekijät kertoivat, että tukihenkilöt tekivät vaihtelevissa määrin harjoittelua vastaanottotyössä. Yksi ei aikataulujen vuoksi päässyt asiakastapaamisiin. Käytännössä harjoittelu ei onnistunut aikataulujen sovittamisen vuoksi niin kuin oli suunniteltu. Aikataulu tuotti selkeästi ongelmia. Haasteita asetti myös se, että kaikki asiakkaat eivät halua ottaa ulkopuolisia mukaan tapaamisiin, jolloin tapaamisten sopiminen voi tuntua hankalalta tukihenkilöille. Uuteen asiakastilanteeseen näitä tilanteita oli siten helpompi sopia. Työntekijä kertoi, että niiden tukihenkilöiden osalta, jotka olivat valmiita joustamaan aikataulujen suhteen, aikoja asiakastapaamisiin pystyttiin toteuttamaan helpommin.

Se käytännön harjoittelemisen ei ole niin simppeleä, että kun me si-
joitetaan se tähän meidän perustoimintaan, niin että se kävisi hei-
dän, meidän ja asiakkaiden aikatauluihin. Niin se on aikamoinen
palapeli. Se ei ole ihan vaan semmonen, että okei, mulle kävis se
päivä. (H3)

Se oli varmaan meille itsellemmekin semmonen yllätys, että miten
vaikea paletti se sitten on koota. (H3)

Työntekijät kertoivat, että harjoittelut sujuivat hyvin silloin, kun niitä päästiin te-
kemään. Työntekijä oli tukihenkilön kanssa vastaanottamassa kriisituen asiak-
kaita. Näin he pystyivät myöskin sopimaan asiakkaan suostumisen jälkeen jat-
kotyöskentelyt ja tapaamiset tukihenkilön kanssa. Yksi työntekijä huomioi, että
asiakastapaamisissa tukihenkilöt saivat olla omia persooniaan, ja omalla per-
soonalla kuunnella ja auttaa asiakasta kohtaamisessa. Perusvalmiudet olivat jo
olemassa tukihenkilöillä kriisitukityöstä puhelinpäivystyksen vuoksi. Näin tuki-
henkilöt saivat harjoittelussa kokemuksen asiakaskohtaamisesta verraten sitä
puhelinauttamiseen.

Kyl mie edelleen näkisin, että se sellanen käytännön työhön tutus-
tuminen on hyväksi. Ja siinä olis mun mielestä tärkeätä, että ennen
kun se oma asiakastyö alkaa, kävis täällä tutustumassa siihen. Kyl
mie uskon, että siitä olis hyötyä siihen omaan työhön uskaltautumi-

seen ja varmuuteen ja myöskin siihen asiakasta kunnioittavan lähestymistavan sisäistämiseen, kun sen käytännössä näkee. (H1)

Ensin oli ollut ajatuksena tukihenkilöiden kesken tapahtuva parityöskentely, mutta se ei toteutunut aikataulutuksen vuoksi. Työntekijä kertoi, että olisi ollut haastavaa sopia työntekijän, kahden tukihenkilön ja asiakkaan aikataulut yhteen. Yksi tukihenkilö oli aktiivinen ja otti siten asiakkaita vastaan myös ihan itsenäisesti. Muutosten sattuessa, aikojen sopiminen piti kierrättää työntekijän kautta.

9.4 Vapaaehtoisen tukihenkilön rooli

Työntekijät kertoivat ajatelleensa, että vapaaehtoisten tukihenkilöiden rooli olisi nyt, ja tulisi myös olemaan suurempi kuin tällä hetkellä kriisikeskuksella. Yksi työntekijä kertoi, että vapaaehtoiset halutaan pitää aktiivisena mukana asiakastyössä, ja siihen pitäisi vielä enemmän kiinnittää huomiota. Kaikki työntekijät nostivat tärkeäksi sen, että tukihenkilöillä pitää olla ammattityöntekijän tuki vapaaehtoistyötä tehdessä. On tärkeää, että tukihenkilön ottaessa vastaan asiakasta, on kriisikeskuksella työntekijä töissä tai puhelimen päässä tarvittaessa tukena. Näiden lisäksi työnohjauksen pitää toimia.

Meidän pitäisi työntekijöinä enemmän vielä huomioida sitä, ja ruvetta katsomaan että vapaaehtoisten roolia vielä eri tavalla ja vahvemmin siinä, että ne olis niinkun meidän resurssia, jota pitäisi käyttää ja jota voi käyttää. (H1)

Kriisityöntekijät kertoivat, että tällä hetkellä vastaanottotyössä ei ole tukihenkilöitä työssä. Tarvetta heidän työpanokselleen olisi, mutta työntekijöiden kertoman mukaan käytännön järjestelyjen vuoksi asia on hieman jäänyt ja vaatisi järjestelyjä. Yksi työntekijä on hieman epä tietoinen, ovatko koulutetut tukihenkilöt haluamassa jäädä pois henkilökohtaisesta vastaanottotyöstä.

Ei me ehkä sillä lailla päästy tavoitteisiin, että tää meidän vapaaehtoisten osuus tässä niinkun käytännön työssä, mulla se ajatus oli, että se olis runsaampi. (H1)

Yksi työntekijä kertoi, että tukihenkilöissä on paljon ihmisiä, jotka ovat valmiita kriisityöhön. Tukihenkilöiden kuvataan omaavan elämäkokemusta, tietoa ja taitoa asiakaskohtamisesta. Työntekijä nosti esiin myös sen, että miettimistä tukihenkilöiden työpanoksessa aiheuttaa nykyiset tilat ja resurssit, vapaaehtoisten jaksaminen sekä sitoutuminen tiiviiseen asiakaskohtamiseen. Kysyttäessä tukihenkilön roolista, toinen työntekijä painotti tukihenkilön omaa elämäntilannetta ja sen soveltuvuutta kriisityöhön ja vastaanottotyön sitovuuteen. Hän kertoi myös, että tukihenkilöiden roolia ja työpanosta tarvitaan ehdottomasti kriisikeskuksella, niin puhelinvastaanottoon, ryhmien pitämiseen kuin yksilötapaamiisiinkin. Kaikkein työntekijöiden mukaan toiminnan onnistuminen vaatii kaiken yhteensovittamista.

He pääsivät sitä kokeilemaan, ja taas me voitiin nähdä se, että kuinka suurta panosta tai osuutta me voidaan ajatella, että tukihenkilöt voisi tehdä. (H3)

Tämmöstähän meillä ei ole ennen ollut. Aina puhutaan ammattilais-työn ja vapaaehtoistyön yhteensovittamisesta, niin tälleen se hienosti konkretisoituu. Että ensiaskeleet tässä on otettu ja on hyvä jatkaa eteenpäin. (H2)

Ilta vastaanottoajat nousivat mahdollisuutena myös esiin. Tukihenkilöitä voisi, työntekijöiden kertoman mukaan, ohjata myös ilta-aikoihin vastaanottotyöhön, ja aikataulujen sovittaminen tulee miettiä tarkkaan. Työntekijä kertoi, että puhelintyöhön verrattuna, tietyt päivät ja tehtävät tunnit voi suunnitella etukäteen puhelintyössä, mutta vastaanottotyössä tapaamisajat elävät kriisituen tarpeen mukaan.

9.5 Kehittämisideat koulutukseen

Työntekijät kertoivat koulutuksessa olevan vielä kehitettäviä asioita, että toiminta lähtisi kunnolla liikkeelle myös tukihenkilöiden vastaanottotyössä. Tästä pilottikokeilusta työntekijät uskoivat saavansa hyvää lisätietoa, millä tavalla koulutusta jatkossa voitaisiin toteuttaa.

Päästiin siihen tavoitteeseen, että me saatiin se asia kokeiltua. Kun aika vaikea on vaan teoriassa hahmotella jotakin. Sen toimivuutta voi ajatella ihan toisenlaiseksi silloin, kun se on vaan joku suunnitelma mielessä tai paperilla, mutta sitten kun se tehdään käytännössä, niin siitähän se alkaa hahmottumaan, että miten tätä pitäisi tehdä tai mitä tässä voisi parantaa. (H3)

Työntekijät kertoivat, että muun muassa koulutusmateriaaleja voisi yhdenmuukaistaa ja tehdä niistä kirjallisia tuotoksia koulutusta helpottamaan. Nyt materiaalit olivat Word-asiakirjoja, PowerPoint-esityksiä ja keskustelemalla toteutettuja kouluttajista ja aiheista riippuen.

Koulutuksen kehittämisen kohteeksi yksi työntekijä mainitsi ajankäytön. Hänen mukaan asioille pitää jättää omaksumisen varaa. Asioissa ei saa edetä liian nopeasti, että ne ehtii ymmärtää. Myös kertaamisen tärkeyttä painotettiin. Asiat pystytään omaksumaan, kun niitä kerrataan ja niihin palataan. Työntekijät nostivat esiin koulutuksen tiiviin tahdin ja nopean etenemisen. He kertoivat, että sitä voisi jatkossa miettiä, että pidetäänkö koulutus sellaisena.

Ehkä oisin voinut sen oman osioni voinut pitää pienemmissä osissa, kun ajattelee sitä jälkeenpäin. Se on kuitenkin aika tiivis paketti. (H2)

Kehittämisen kohteita kysyttäessä aikataululliset asiat nousivat suurimmaksi puheenaiheeksi. Aikataulut ovat, työntekijöiden kertoman mukaan, pienoinen haaste. Työntekijöiden, tukihenkilöiden ja asiakkaiden kalenterit pitäisi synkronoida yhteen aikoja sovittaessa. Työntekijöiden mukaan vastaanottotyöhön osallistuminen vaatii oma-aloitteisuutta tukihenkilöiltä. Tukihenkilöiden sitoutuminen työskentelyyn koettiin kaikkien työntekijöiden mielestä hieman haasteeksi, koska työ on aikaa vievää. Kaksi työntekijää painotti myös resurssien tehokkuutta. He pitivät tärkeänä, että ei koulutettaisi vain koulutuksen vuoksi, vaan sitoutettaisiin koulutettavia myös toimintaan. Työntekijät pohtivat, että koulutusta pitäisi sisällöltään painottaa niin, että tukihenkilöt sitoutuisivat työskentelyyn koulutuksen jälkeen.

Ehkä siinä vois jatkossa vielä jotenkin paremmin vielä tiedottaa osallistujia että mihin he sitoutuu siinä käytännön perehdytyksessä

ja ehkä realisoida sitä mitkä ne käytännön mahdollisuudet on meillä tänne ottaa harjoitteluun. (H1)

Nytkihän on sellanen tilanne, että sitten se jäi vähän vajaaksi se tukihenkilöiden täällä oleminen. (H2)

Kaikkien työntekijöiden mukaan kriisikeskuksen toimintamallit ja käytännön järjestelyt pitää sovittaa jatkossa niin, että asiakastyössä on mahdollista olla enemmän vapaaehtoisia mukana, tilat huomioiden. Tämä asia ilmeni keskustellessa kaikkien työntekijöiden intresseistä vapaaehtoistoimintaa kohtaan.

10 Tukihenkilöiden näkemykset

10.1 Kiinnostus tukihenkilötoimintaan

Haastattelemani tukihenkilöt kertoivat omasta kiinnostuksestaan tukihenkilötoimintaan. Molemmat kertoivat käyneensä tukihenkilön peruskoulutuksen kriisikeskuksella, ja toimineensa yli puolen vuoden ajan puhelinvastaanotossa kriisityössä ennen lisäkoulutusta. Molemmat tukihenkilöt kertoivat myös koulutautuneensa ja tehneensä työtä sosiaali- ja terveysalalla. Kiinnostus ihmisten kanssa toimimiseen ja työskentelyyn ilmeni vastauksista. Myös auttamisen ja itsensä kehittämisen halu korostuivat vastauksissa.

Kiinnostus tukihenkilötoimintaan, lähti toisella tukihenkilöllä, halusta tehdä jotakin uutta, ja kiinnostuksesta työskennellä aikuisten parissa ammatillisessa mielessä. Tukihenkilöt kertoivat, että lehti-ilmoitus tukihenkilötyöstä sai harkinnan jälkeen hakemaan koulutukseen ja toimintaan mukaan. Rauhallinen elämäntilanne edesauttoi omalta osaltaan hakeutumista tukihenkilötoimintaan. Tukihenkilö kertoi, että oli hyvä nähdä, mitä voisi antaa itsestään tämän kaltaisessa auttamistyössä ihan kasvotusten, ja testata olisiko hänestä siihen. Hän kertoi myös samalla uskovansa vahvasti omiin kykyihinsä.

Kun sitä mahdollisuutta tässä tarjottiin, niin oli jotenkin heti semmoinen olo, että joo ilman muuta.

Toisella tukihenkilöllä kiinnostus tukihenkilötoimintaa kohtaa heräsi jo toimintaan hakeutumista edeltävänä vuonna, mutta silloin se jäi harkintaan. Tukihenkilöä kiinnosti tarjotun toiminnan erilainen auttamismuoto verrattuna työelämässä kohtaamaansa. Tukihenkilö kertoi, että kiinnostus tukihenkilötoimintaan sisälsi myös halun oppia uuden työskentelytavan niin, että oma elämäkokemus ja työkokemus ovat hänellä taustatukena.

Tukihenkilötyössä jää se oma tai, että minä en ole *ammattinimike poistettu* siinä kriisipuhelintyössä, vaan niin kun ihminen ihmiselle. Jotenkin mulle oli helpotus, ettei minun tarvinnutkaan neuvoa kehtään sen kummemmin.

10.2 Koulutuksen sisältö

Tukihenkilöt kokivat lisäkoulutuksen monipuoliseksi ja tiiviiksi paketiksi. Koulutus koettiin kokonaisuudessaan hyväksi kokemukseksi. He kertoivat, että koulutus tarjosi monipuolisesti tietoa kriisityöskentelystä ja oli antoisa. Toinen kriisityöntekijä koki kolmen päivän mittaisen koulutuksen jopa liiankin tiiviiksi, kun otti huomioon sen sisältäneen paljon asiaa. Pituutta koulutukselle olisi toivottu hieman lisää. Koulutuksen jälkeen, toisen tukihenkilön kertoman mukaan, hänellä oli ajatus, että oliko tässä nyt tarpeeksi eväitä vastaanottotyöhön. Koulutuksen kerrottiin kuitenkin antaneen varmuutta ja rohkeutta ottaa kriisiasiakkaita vastaan.

Ehkä se olis voinut olla vähän pitempi. Ainakin mie sillen ajattelin, että tämä meni niin tosi nopeesti.

No miusta se oli kaiken kaikkiaan täydellisen hyvä paketti joka osaluokasta. - - Tokihan se on laaja se alue, että eihän sitä voi viikonlopun aikana läpi niin kun käydäkään.

Tukihenkilö kertoi, että koulutuksen sisällöstä jäi elämään ajattelutapa, että ei tarvitse olla terapeutti voidakseen auttaa ihmisiä. Läsnäolo ja kuuntelutaito koettiin molempien tukihenkilöiden kertomana tärkeiksi työvälineiksi kasvokkain ta-

pahtuvassa kriisitukityössä. Tukihenkilöt kertoivat, että käytännön harjoitukset ovat jääneet mieleen hyvinä osina koulutuksessa. Rentoutus- ja mielikuvaharjoitteet koettiin hyviksi menetelmiksi. Tukihenkilö kertoi kokeneensa hyödylliseksi, että kriisityöntekijät kävivät jokainen omalla persoonallaan omaa osaluuettaan läpi. Näin eri näkökulmat tulivat esille. Koulutuksen sisältö vastasi odotuksia näiltä osin.

Toinen tukihenkilö kertoi jääneensä kaipaamaan vielä enemmän käytännön esimerkkejä, tilanteiden esiin tuomista, millä tavalla tietyn tyyppisissä kriisitilanteissa voisi tukena toimia. Hän kertoi kuitenkin myös olleensa poissa koulutuksesta välillä, joten ei voi olla varma mitä asioita hänellä jäi käymättä läpi.

Olis voinut olla enemmän sellasia caseja. - - Toisaalta kun ne kaikki on niin yksilöllisiä tapauksia, että eihän sieltä semmosta valmista pakettia tietenkään voi odottaa, että tässä on nyt se toimintamalli, kun tässä on surun murtama ihminen, mutta...

10.3 Vastaanottotyön harjoittelu

Käytännön harjoittelu koettiin molempien tukihenkilöiden mielestä hyödylliseksi osaksi koulutusta. Tukihenkilöt kertoivat, että he ehtivät olla vaihtelevin määrin harjoittelussa kriisityöntekijän kanssa vastaanottotyössä. Tukihenkilöistä toisen mukaan asiakaskohtaamisen hän koki luontevaksi kohtaamiseksi. Vastaanotto-työtä tukihenkilö kuvaili mielenkiintoiseksi, mutta haasteelliseksi sekä enemmän sitovammaksi kuin puhelinpäivystystä.

Siinä täytyy kyllä olla hyvät henkiset voimavarat kriisityöntekijöillä. Ja se just semmonen niin kun sata prosenttinen aktiivinen läsnäolo.

Tukihenkilöt kokivat harjoittelussa tekemisen mielekkääksi, koska siinä sai kokemuksia hyvin erilaisista kriisituen asiakkaista. Tukihenkilöistä toinen kuvaili käytännön harjoittelua myös mielenkiintoiseksi ja jännittäväksikin kokemukseksi. Oman tekemisen ja asiakkaan tukemisen roolia harjoittelussa pohdittiin myös. Ilmeni, että harjoittelussa tukihenkilö oli hieman epävarma omasta roolistaan ja osallistumistavastaan, kunnes varmuus kasvoi tekemisen kautta. Teke-

minen kerrottiin nyt olevan omasta mielestä jo aika varmallalla pohjalla kriisitukityössä.

Voiko ottaa kantaa miten paljon, tai sanoa oman mielipiteensä kun on vasta harjoittelemassa.

Ajallisesti harjoittelut tapahtuivat kesällä, jolloin oli kyseessä loma-aika. Tukihenkilöt kertoivat harjoittelutapaamisten sopineen jokseenkin hyvin heidän aika-tiloihinsa. Toisella tukihenkilöllä oli enemmän haasteita ajan löytymiseen.

10.4 Vapaaehtoisen tukihenkilön rooli

Tukihenkilöt kertoivat, että kriisityöntekijöiden tuki ja hyvä ilmapiiri kriisikeskuksella on ollut tärkeä osa heidän tukihenkilötyötä, mikä motivoi eteenpäin työssä. Kriisityöntekijät ovat rohkaistuneet ja auttaneet tukihenkilöitä tukihenkilötyössä. Ilmapiiri kuvattiin todella hyväksi ja tasavertaiseksi työntekijöiden ja tukihenkilöiden kesken.

Minusta melkein päällä sillä kriisityöntekijöiden tuella on jopa enemmän merkitystä kuin sillä koulutuksella, ainakin minun kohdalla.

Tänne on aina kiva tulla. - - että niin kun hirmu arvostava ilmapiiri täällä on.

Molemmat tukihenkilöt kokivat, että heillä on valmiuksia tukihenkilötyöhön, ja rinnakkain työskentely kriisityöntekijän kanssa oli luontevaa, kun omaan rooliin pääsi sisälle. Toisella tukihenkilöllä oman roolin löytäminen oli heti luontevaa kasvokkain tapahtuvassa kriisityössä. Toisella tukihenkilöllä roolin löytäminen vei hieman enemmän aikaa, ja vaati muutamia asiakaskohtaamisia. Molemmat tukihenkilöt kertoivat, että heidän oma elämäkokemuksensa ja työkokemuksensa sosiaali- ja terveysalalla ovat auttaneet ja olleet suureksi hyödyksi kriisitukityössä.

Jotenkin on vahvempi perusta niitten ihmisten kanssa puhua ja vastata kun tietää kuitenkin jotakin. - - Se on varmaan aika kakspiip-punen asia. Mulle se on kyllä etu omasta mielestäni. - - Ehkä se

valmiiden vastausten antamisen tarve on se suurin sudenkuoppa, mikä voi olla tässä asiakastyössä, että pyrit liikaa ratkomaan ihmisten ongelmia sen sijaan että antaisit heidän itse miettiä niitä.

Tukihenkilöt löysivät eroja puhelinpäivystystyön ja vastaanottotyön välillä koulutuksen ja harjoittelun kautta. Työt koettiin hieman eriluoteisiksi. Kasvokkain tapahtuva työskentely oli intensiivisempää. Vastaanottotyö koettiin mielenkiintoiseksi, mutta myös haastavaksi ja enemmän aikaa vieväksi kuin puhelinpäivystys. Tukihenkilöiden mukaan ihmisten monenlaisten ongelmien kuunteleminen vaatii voimia. Puhelinpäivystyksen aikataulut pystyy myös etukäteen sopimaan omiin aikatauluihin verrattuna vastaanottotyöhön.

Se puhelintyö on kuitenkin niin erilaista, kun siinä jää niinkun semmonen, verrattuna tämmöseen asiakastyöhön, mikä tekee sen toisaalta haastavammaksi ja toisaalta helpommaksi, kun sie et näe sitä ihmistä, niin jää se semmonen koko kehon kieli näkemättä.

Tukihenkilöt kertoivat, että elämäntilanne vaikuttaa siihen, miten ehtii olla mukana tukihenkilötyössä. Molemmilla on kiinnostusta edelleenkin tukihenkilötyötä kohtaan. Haastatteluissa ilmeni, että aina ei ehdi olla yhtä paljon mukana. Tukihenkilöt kertovat, että elämäntilanne tulee olla sopiva ja vapaaehtoistyön salliva. Tukihenkilöt pohtivat, miten vastaanottotyötä on jatkossa tarjolla kriisikeskuksella, ja miten heidän taitojaan hyödynnetään tulevaisuudessa. Kysymyksenä ja epätietoisuutena tukihenkilöillä ilmeni, että mihin tilanteisiin vapaaehtoisia tukihenkilöitä haluttiin kouluttaa vastaanottotyöhön, ruuhkien purkamiseen vaiko kokoaikaisesti käytettäväksi. Tällä hetkellä ei kriisikeskuksella ole ollut vastaanottotyön tehtäviä tarjolla vapaaehtoisille tukihenkilöille heidän kertoman mukaan.

En tiedä muistaako nämä kriisityöntekijät nyt sitä mahdollisuutta että mekin ollaan olemassa.

10.5 Kehittämisideat koulutukseen

Tukihenkilöt kertoivat, että koulutukseen voisi lisätä enemmän käytännön vinkkejä haastavien asiakastilanteiden kanssa toimimiseen. Esimerkiksi vaikeiden

parisuhdeongelmien tapauksiin toivottiin lisävinkkejä kriisityöntekijöiden puolelta. Teemojen syventämistä vielä entisestään, esimerkkien kautta, olisi toivottu molempien tukihenkilöiden mukaan.

Koulutuksen pituus nousi esiin molempien tukihenkilöiden puheissa, ja oli ehdotuksena koulutuksen kehittämisen kohteeksi. Koulutus koettiin tiiviiksi ja hieman lyhyeksi kokonaisuudessaan. Vaikka aihealueet koulutuksessa koettiin monipuolisiksi, olisi päiviä koulutukseen voinut käyttää lisää. Koulutuspäivät tuntuivat, tukihenkilöiden kertoman mukaan, tuhdelta asiasisällöltään.

Vastaanottotyön ensimmäisissä harjoitteluissa toinen tukihenkilö olisi kaivannut ennakkoon hieman enemmän tietoa omasta roolistaan verrattuna kriisityöntekijän rooliin. Harjoittelun aikataulut olivat myös tukihenkilöille jokseenkin epäselviä. Aikatauluasioihin toivottiinkin selkeyttä myös jatkossa.

No siinä oli kyllä mielestäni jotakin epämääräisyyttä, kun koulutettavat keskenämme mietittiin, että mitenkähän tää on, että kun ei tiennyt että työnnäkö, tuppaaanko itseäni niihin perehdyttämisker-toihin, vai tuleeko mulle kutsu, että nyt täällä olisi tämmönen.

Toinen tukihenkilö toivoi selkeyttä lisää tukihenkilön vastaanottotyön mahdollisuuksista kriisikeskuksella. Hän toivoisi, että kriisikeskuksen toimintamalleja kehitettäisiin niin, että vapaaehtoistyöntekijöitä voisi olla lisää myös vastaanotto-työssä. Kiinnostusta tukihenkilötyötä kohtaan löytyy heiltä jatkossakin.

11 Pohdinta

11.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kokemuksia ja kehittämisideoita vastaanottotyön koulutuksesta. Tulokset osoittavat, että koulutukseen liittyi monia uusia kokemuksia ja ajatuksia sekä kehittämisen paikkoja. Vastaanottotyön koulutukselle asetettuja tavoitteita ja odotuksia saavutettiin tietyin osin. Tuki-

henkilöiden odotukset koulutukselle täyttyivät, heidän kertoman mukaan, kokonaisuutta ajatellen hyvin. He saivat kokemuksen kasvokkain tapahtuvasta kriisityöstä. Työntekijät kertoivat tavoitteiksi toteuttaa koulutus, joka olisi keskustelleva ilmapiiriltään, ja tarjota rohkaisua ja syventävää tietoa kriisityöhön. Nämä tavoitteet toteutuivat kaikkien haastateltavien näkemyksissä. Koulutus oli vuorovaikutteinen, ja asioista keskusteltiin yhdessä. Kriisityön teemoja syvennettiin koulutuksen aikana.

Työntekijöiden kertoman mukaan he olivat tyytyväisiä, että tämän kaltainen koikeilu tukihenkilöiden vastaanottotyön koulutuksesta saatiin vietyä läpi. Kokeimusta pidettiin, sekä työntekijöiden että tukihenkilöiden mukaan tuhtina tietoa sisältävänä pakettina. Tukihenkilöt pitivät työntekijöiden tukea ja arvostusta työssä sekä hyvää ilmapiiriä tärkeänä asiana kriisityössä. Kaukkila ym. (2011, 25) kertovat, että tukihenkilötyössä maallikkoauttajuutta vaalitaan huolehtimalla, että tukihenkilöiden tehtävät, koulutukset ja työnohjaus kunnioittavat ihmisen arjen asiantuntijuutta sekä taitoja.

Koulutuksen suorittamista, tiiviisti kolmen päivän aikana, pidettiin tukihenkilöiden mukaan hieman raskaana, koska tietoa oli paljon. Toiveita pidemmälle kuin viikonlopun mittaiselle koulutukselle oli monella, sekä työntekijöillä että tukihenkilöillä. Työntekijät pohtivat myös ajallisesti tiivistä koulutusta, ja sen pilkkomista harjoituksilla. Sisältöihin oltiin tyytyväisiä työntekijöiden näkemyksissä. Koulutusmateriaalit pitäisi kuitenkin yhdenmukaistaa. Tukihenkilöt pitivät tietopakettia kattavana, mutta esimerkkejä kriisikeskusteluun kaivattiin hieman lisää havainnollistamaan aihetta ja tuomaan vielä syvemmin kriisityön moninaisuutta esiin.

Tukihenkilöt kokivat vastaanottotyön mielenkiintoiseksi, mutta haasteelliseksi ja sitovammaksi kuin puhelinpäivystyksen. Tukihenkilöt mielsivät läsnäolon ja kuuntelemisen taidon tärkeiksi työvälineiksi kriisitukityössä auttajan ja autettavan välillä. Ammatillisen neuvojan roolista päästiin tukihenkilötyössä irtautumaan, ja tätä pidettiin hyvänä asiana. Vapaaehtoisen tehtävä onkin ensisijaisesti olla tukena ja apuna arjen sujumisessa sekä olla turvallinen ja luotettava läsnäolija sekä kuuntelija. Eikä maallikkoauttajalla tarvitse olla ammatillista taitoa tai osaamista. (Porkka 2008, 36.) Tukihenkilöt ja työntekijät kertoivat harjoittelun

sopimiseen liittyneen aikataulutushaasteita jonkin verran, monen ihmisen kalenterin yhteensovittamisesta johtuen. Tämä asia hieman yllätti työntekijät. Kun harjoittelua päästiin kolmen tukihenkilön voimin tekemään, sujui se hyvin kaikkien mukaan. Yksi tukihenkilö kertoi kaivanneensa asiakastapaamisessa lisää selkeyttä omaan rooliinsa työntekijän rinnalla. Ammattilaisen ja vapaaehtoisen työn ja roolin yhteensovittaminen vaatii ymmärrystä ja työtä molemmilta osapuolilta (Porkka 2008, 36–37). Molemmat tukihenkilöt kokivat oman sosiaali- ja terveysalan ammattitaitonsa olevan hyvä pohja kriisityöhön.

Toivetta ja halua vapaaehtoisten työskentelystä vastaanottotyössä löytyi haastatelluilta tukihenkilöiltä sekä työntekijöillä. Tukihenkilöitä haastatellessa ilmeni, että kiinnostusta myös pelkkään puhelinpäivystykseen oli elämäntilanne huomioiden. Mielenkiintoista oli, että tuloksista ilmenee, että tällä hetkellä eivät tukihenkilöt tee vastaanottotyötä, vaikka koulutus siihen valmensi. Työntekijät odottavat aktiivisuutta tukihenkilöiltä, ja toisaalta tukihenkilöitä haastatellessa ilmeni myös toivetta ja valmiutta vastaanottotyöhön, mikäli tarvetta siihen kriisikeskuksen puolesta ilmenisi. Työntekijät kokivat jatkossa toimintamallien uudelleen järjestämisen pakolliseksi, että tukihenkilöitä saadaan vastaanottotyöhön enemmän mukaan. Työntekijöiden mukaan ammattilaisten ja vapaaehtoisten työn yhteensovittamista pitäisi jatkossa kehittää. Jatkossa työntekijät pitivät tavoitteena tukihenkilöiden sitoutumista toimintaan.

11.2 Toteutus ja menetelmät

Opinnäytetyön toteutus sujui kokonaisuudessaan ilman suurempia ongelmia. Opinnäytetyössä oli kolme vaihetta, suunnitteluvaihe, toteutusvaihe ja raportointivaihe. Etenin vaihe vaiheelta, jolloin oli aina hyvä keskittyä yhteen osioon kerrallaan. Oma kiinnostus kriisityötä kohtaan auttoi opinnäytetyön aiheen etsimisessä. Toimeksianto kriisikeskuksen puolesta oli selkeästi rajattu, joten sitä oli hyvä lähteä työstämään ja tekemään suunnitelmaa. Toteutusvaihe oli kestoltaan pisin haastattelujen pitkittyessä ja siirtyessä. Loppuvaihe sujui analysointiin ja raportointiin liittyen omalla painollaan. Aikataulu opinnäytetyön raportin tekemiseen piti suhteellisen hyvin.

Teemahaastattelu oli tutkimuskysymysten kannalta sopiva aineistonkeruumenetelmä tähän opinnäytetyöhön. Haastattelin kolmea työntekijää ja kahta tukihenkilöä asian tiimoilta, minkä ajattelin ennen haastatteluja olevan mahdollisesti liian pieni määrä. Haastattelujen edetessä huomasin, että kokemuksia ja koulutuksen kehittämiseen liittyviä teemoja avautui hyvin tältä joukolta. Määrä oli hyvin riittävä opinnäytetyötä varten. Kokemukset tuli kerättyä kaikilta haastatteluihin suostuvilta koulutukseen osallistujilta. Koin myös kerätyn aineiston olevan sillä tavalla laadukas, että se sisälsi haastateltujen näkemykset koulutuksesta. En kokenut, että mitään olisi jäänyt kysymättä tai jäänyt epäselväksi. Teemahaastattelu antoi kokemustietoa koulutuksesta ja mahdollisti vapaan keskustelun aiheen tiimoilta.

Teemoittelu analysointimenetelmänä toimi hyvin tässä opinnäytetyössä. Teemoittelun tekeminen oli aluksi hieman haastavaa itselle, mutta pitkäjänteinen työ toi esiin teemat, jotka selventävät tutkimustuloksia. Opinnäytetyön teoriavii-tekeykseen löytyi aiheita luontevasti kriisityöhön ja maallikkoauttajuuteen liittyen. Näin jälkeempäin ajateltuna, olisin voinut tutustua hiukan enemmänkin kriisityön teoriaan ennen haastatteluja, jolloin haastatteluissa keskustelua olisi voinut käydä mahdollisesti vielä syvemmillä tasolla kriisityön tekemisestä.

11.3 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen sisältyvät anonymiteetin kunnioittaminen, tutkijanluotettavuus, lupa-asiat ja tulosten esittäminen siten kun ne ovat. (Eskola & Suoranta 2000, 52–58). Opinnäytetyössäni tutkimusluvan pyysin toimeksiantajalta. Suostumisen haastatteluun pyysin jokaiselta haastateltavalta erikseen. Tässä vaiheessa yksi tukihenkilö ei halunnut olla mukana vastaamassa. Kysyn myös luvan haastattelun äänittämiseen perustellen sen haastateltaville. Haastateltavat osallistuivat haastatteluihin vapaaehtoisesti, jolloin jokaiselle on oikeus valita onko tutkimuksessa mukana. Opinnäytetyön aikana pidin huolta, että haastateltavia ei pysty tunnistamaan ja henkilöimään vastauksista. Häivytystoimenpiteitä piti tehdä, tuloksia kirjatessa, monen haastateltavan

vastausten kohdalla. Tukihenkilöiden sitaateista jätin myös yksilöintitiedon pois, anonymiteetin parantamiseksi. Työntekijöiden mielipiteet pyrin pitämään myös toisistaan tunnistamattomina. Opinnäytetyön aikana käsittelin aineistoa huolellisesti.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen liittyy Eskolan & Suorannan (2000, 17) mukaan tutkijan objektiivisuus, siten kun sillä tarkoitetaan, että tutkija ei sekoita omia uskomuksiaan, arvostuksiaan tai selkeitä asenteita tutkimuskohteeseen. Tämä voi olla hankalaa tutkijalle, mutta aina voi yrittää tunnistaa omat esioletukset ja arvostuksensa. Eskolan & Suorannan (2000, 17) mukaan objektiivisuus tutkimuksessa syntyykin nimenomaan oman subjektiivisuuden tunnistamisesta. Minunkin oli tiedostettava omat ennakkokäsitykseni ja -luuloni kriisityöstä, että pyrin erottamaan ne tutkimuksesta ja tuloksista. Pyrin kunnioittamaan tutkimustuloksia sellaisina kuin ne olivat, niitä muuttamatta, ja niin, että tutkimuksen voisi toistaa samanlaisena minusta riippumatta. Koin tämän onnistuneen jokseenkin hyvin tässä opinnäytetyössä. Hirsjärvi ym. (2004, 280–281) kuvaavat objektiivisuuden kuuluvan tietynlaisen asioiden etäännyttämisen ja oman persoonan kurissa pitämisen. Kieliasussa on tavoiteltava neutraaliutta. Tutkimus pitää olla toistettavissa toisen tekemänä. Tutkimuksen ongelman asettelussa ja tulosten tulokinnassa on kuitenkin aina mukana tutkija-subjektin näkökulma. (Hirsjärvi ym. 2004, 280–281.)

11.4 Oppimisprosessi

Tämän opinnäytetyön teko antoi ajattelemisen aihetta monesta asiasta. Ammatillisesti sain prosessin aikana tietoa kriisityön tekemisestä ja tukihenkilötoiminnasta kolmannella sektorilla. Sain myös kuulla tukihenkilötoiminnasta tukihenkilöiltä itseltään. Vapaaehtoisia toimijoita tarvitaan sosiaali- ja terveysalalla julkisen ja yksityisen sektorin lisänä. Vapaaehtoistyön ja ammattilaistyön yhteensovittaminen on hyvin hedelmällistä, mutta sen aikaansaaminen ei ole yksinkertaista. Kriisityön arvostus ja etenkin tärkeys tässä maassa kasvoi omassa arvomaailmassani tämän opinnäytetyön myötä. Kouluttautuminen uusiin tehtäviin vapaaehtoistyössä on myös erittäin arvokasta itsensä kehittämisenkin näkökul-

masta. Maallikkoauttamista tarvitaan toinen toistaan tukemaan. Nykyaikana tarvitaan koko ajan enemmän matalan kynnyksen palveluita ihmisten tukemiseen, että avuntarpeessa olevat ihmiset löytävät ajoissa tukea ja apua. Henkisen pahan olon lievittäminen ja avunsaanti tarvittaessa, on tärkeää tämän yhteiskunnan ja yksilön hyvinvoinnin kannalta. Kolmannen sektorin palveluina kriisikeskukset ovat todella tärkeä osa kriisitukemisen saralla. Kriisikeskuksissa vapaaehtoiset ja ammattilaiset pääsevät työskentelemään yhdessä, ja mukaan toimintaan voi hakeutua kuka vaan halutessaan. Opin myös vapaaehtoistyössä olevan paljon mahdollisuuksia itsensä kehittämiseen ja sosiaalisen avun antamiseen kuuntelun ja läsnäolon voimin.

Opinnäytetyön menetelmälliset osiot opettivat tutkimuksellisen työskentelyn viemistä alusta loppuun. Teemahaastattelun muodostaminen oli haastavaa aluksi, ottaen huomioon, että kysymyksillä oli tarkoitus saada olennaisia asioita esille. Lisäilemällä ohjaajien näkemysten mukaisesti kysymyksiä, sain teemahaastattelun toimivammaksi. Itse haastatteluhetkistä sain myös uusia kokemuksia. Teemahaastattelu antaa menetelmänä keskusteluille ja tarinallisuudelle varaa, jolloin haastatteluhetkistä muodostui luonnollisia keskusteluja aiheesta. Opinnäytetyön aineiston analysointi opetti jäsentämään tietoa teemoittelemalla. Teemoittelu helpotti aineiston ymmärtämistä ja toi selkeyttä tutkimustuloksiin. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tekeminen antoi uusia kokemuksia tämän kaltaisen pitkäjänteisen työn tekemisestä.

11.5 Jatkotutkimus- ja kehittämisideat

Joensuun kriisikeskuksen intresseissä on kasvattaa vapaaehtoisten tukihenkilöiden tehtäviä ja roolia kriisityössä ammattilaisten rinnalla. Tämä kokeilu, vapaaehtoisten mukaan ottamisesta vastaanottotyöhön, on jo nyt tuonut hyviä kokemuksia. Kehittämistä se vaatii kuitenkin vielä lisää. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden, työntekijöiden ja asiakkaiden aikataulujen yhteensovittaminen on noussut haasteeksi, joten toiminnan kehittäminen on välttämätöntä toiminnan onnistumiselle.

Mikäli Joensuun kriisikeskus saa tämän kaltaista toimintaa laajemmin käyttöönsä, voisi esimerkiksi tutkia, millä tavalla kriisikeskuksen asiakkaat kokevat vapaaehtoisen tukihenkilön tuen kasvokkain tapahtuvassa kriisitukityössä. Näin kriisityön kolmannen osapuolen näkemykset saisi kartoitettua vapaaehtoisten ja ammattilaistyöntekijöiden lisäksi. Asiakkailta saisi koulutukseen asiakaslähtöistä näkökulmaa, jolloin aktiivinen kuuntelu otettaisiin huomioon myös kehittämissä.

Lähteet

- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Hammarlund, C-O. 2010. Kriisikeskustelu. Kriisituki, jälkipuinti, stressin ja konfliktien käsittely. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Tutkimushaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Huttunen, J. & Jormanainen, I. 2013. Millaisia valmiuksia tukihenkilökoulutus antaa valtakunnallisessa kriisipuhelimessa toimimiseen?. Karelia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/66673/OpinnaytetyoTheseusPdf.pdf?sequence=1>. 17.3.2015.
- Kaukkila, V., Lehtonen, H., Lumijärvi, T. & Paasu, J. 2011. Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilötyön hyvät käytännöt. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.
- Lahti, P. 2011. Vapaaehtoistyön merkitys. Teoksessa Ketonen, M. (toim.). Mieli - Elämän voimavara. Joensuu: Joensuun Seudun Mielenterveysseura, 12–13.
- Metteri, A., Lehtinen, T. & Saarnio, M. 2000. Kitkasta kuulemiseen. Kohti kansalaisen luottamusta. Tampere: Kansalaisareena ry.
- Myllymaa, T. & Porkka, S-T. 2008. Koulutuksen ehdot. Teoksessa Myllymaa, T. Porkka, S-T. (toim.). Tukihenkilön peruskoulutus. Opas kouluttajille. Laadukasta kulttuuria vapaaehtoistyöhön -hanke & Suomen Mielenterveysseura, 6–29.
- Myllymaa, T. & Porkka, S-T. 2008. Näkökulmia Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilötoiminnan toteutukseen. Teoksessa Myllymaa, T. Porkka, S-T. (toim.). Tukihenkilön peruskoulutus. Opas kouluttajille. Laadukasta kulttuuria vapaaehtoistyöhön -hanke & Suomen Mielenterveysseura, 30–69.
- Nurmi, L. 2006. Kriisi, pelko, pakokauhu. Helsinki: Edita.
- Ollilainen, N. 2011. Vapaaehtoisten kokemuksia kriisityöstä Jyväskylän kriisikeskus Mobilessa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/25824/ollilainen_nina.pdf?sequence=1. 17.3.2015.
- Palosaari, E. 2007. Lupa särkyä. Kriisistä elämään. Helsinki: Edita.
- Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry. 2012. Joensuun kriisikeskus. <http://www.joensuunkriisikeskus.fi/index.html>. 13.11.2014.
- Ruishalme, O. & Saaristo, L. 2007. Elämä satuttaa. Kriisit ja niistä selviytyminen. Helsinki: Tammi.
- Räty, K. 2014. Toiminnanjohtaja. Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena / Joensuun kriisikeskus. Sähköpostitiedoksianto. Tukihenkilöiden lisäkoulutus kriisitukityöhön. 13.11.2014.
- Suomen Mielenterveysseura. 2013. Kriisiauttamisen linjaukset Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostossa. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Suomen Punainen Risti. 2010. Ammatillista apua vai maallikkoapua? Psykkienensiapu.
http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=onn00131&p_teos=onn&p_selaus=. 24.11.2014.

Haastattelurungot

Haastattelurunko vapaaehtoistoimijoille:

Ennen jatkokoulutusta

- Millainen ammatillinen tausta sinulla on?
- Kauanko olet toiminut tukihenkilönä?
- Mistä kiinnostus tukihenkilötoimintaan?
- Millaisia odotuksia sinulla oli ennen koulutusta vastaanottotyöhön liittyen?
- Miksi lähdit mukaan vastaanottotyön koulutukseen?

Kokemukset

- Millaisia kokemuksia sait koulutuksesta?
- Millaiset koulutuksen sisällöt tai työskentelytavat olivat mielestäsi toimivia?
- Mitä kehitettävää koulutuksen sisällöissä tai työskentelytavoissa sinun mielestäsi oli?
- Millaisia kokemuksia sait käytännön perehtymisestä?
- Mitkä asiat perehtymisessä mielestäsi toimivat?
- Mitä asioita perehtymisessä pitäisi vielä mielestäsi kehittää?
- Vastasiko koulutus ja perehtyminen odotuksiasi? Millä tavalla?

Tämä hetki

- Millainen on tämänhetkinen tilanteesi, toimitko tukihenkilönä?
- Miten näet tulevaisuutesi tukihenkilönä? Vastaanottotyössä?
- Millainen merkitys koulutuksella oli tilanteeseesi tukihenkilönä?
- Mitä haluaisit vielä sanoa?

Haastattelurunko työntekijöille eli kouluttajille:

Ennen jatkokoulutusta

- Millaisia odotuksia sinulla oli ennen koulutusta?
- Millaisia tavoitteita koulutuksella oli?

Kokemukset

- Millaisia kokemuksia sait kouluttamisesta?
- Mitkä asiat tai teemat olivat mielestäsi toimivia koulutuksessa? Miten perustellisit?
- Mitä pitäisi mielestäsi koulutuksessa vielä kehittää?
- Mitkä asiat käytännön perehdytyksessä mielestäsi toimivat?
- Mitä perehdytyksessä pitäisi ottaa jatkossa huomioon? Mitä pitäisi kehittää?
- Päästiinkö tavoitteisiin mikäli niitä oli?

Katse tulevaisuuteen

- Miten ja millä tavalla näkisit jatkossa vapaaehtoisten työskentelyn henkilökohtaisessa vastaanottotyössä kriisikeskuksessa?
- Vapaa sana

Analyysipolku

1. • Aineiston keruu teemahaastattelulla
2. • Aineiston litterointi sanatarkasti kirjalliseen muotoon
3. • Aineiston läpikäyminen useaan kertaan
4. • Samankaltaisten asioiden ja aiheiden alleviivaus eri värikynillä
5. • Tutkimuskysymysten kannalta olennaisten teemojen rajaus
6. • Alateemojen muodostus eri väreillä alleviivaten
7. • Alateemat muodostivat isompia kokonaisuuksia, yläteemoja
8. • Tulosten kirjaaminen ja merkityksellisten ilmausten valinta
9. • Johtopäätökset tuloksista

Esimerkki analyysistä

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alateema	Yläteema
<p>”Kun kuitenkin tää aika on rajallista, mihiin sen työajan panostaa. Kun meillä on tosi paljon tätä asiakastyötä, niin sit kun järjestetään koulutus, niin toivoo että siihen ihmiset sitoutuu.”</p>	<p>toivoo tukihenkilöiden sitoutuvan koulutukseen</p>	<p>sitoutuminen</p>	<p>odotukset ja koulutuksen tavoitteet</p>
<p>”Se, että pystytäänkö sitoutumaan siihen semmoseen jatkotyöskentelyyn, että sitä yhtä ihmistä tavataan usean kerran.”</p>	<p>tukihenkilön sitoutuminen jatkotyöskentelyyn</p>	<p>sitoutuminen</p>	<p>odotukset ja koulutuksen tavoitteet</p>

Toimeksiantosopimus



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSiantosopimus

Toimeksiantaja	
Organisaation nimi:	Pohjois-Karjalan mielenterveysseuran kriisiryhmän tukenary
Toimeksiantajan edustaja:	Kimmo Rätty
Osoite:	Siltakatu 14 B 14, 80100 JMS
Puhelinnumero:	050 3705371
Sähköposti:	Kimmo.ratty@joensuunkoisisestus.fi

Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot	
Koulutusohjelma:	Sosiaali-alan koulutusohjelma
Opiskelijanumero(t) ja nimi(et):	1300099 Elina Ryyänen
Puhelinnumero:	050 4915199
Sähköposti:	Elina.H.Ryyanen@edu.karelia.fi

Toimeksiannon kuvaus	
Aihe	Joensuun kriisikeskuksen kokemuksia vapaaehtois vastaanottotyöhön koulutuksesta.
Toteutusmuoto	—
Aikataulu	Laadullinen tutkimus / syksy 2014 - keväät 20
Kustannusarvio ja kustannusvastuu	—

Toimeksiantajan sitoumukset	
—	

Opiskelijan sitoumukset	
Opiskelija sitoutuu tekemään opinnäytetyön saatujen aineistojen pohjalta.	

Opinnäytetyön ohjaus Karelia-amk:ssa	
Ohjaaja(t):	Päivi Putkuri, Tommi Kinnunen

Opinnäytetyön julkisuus	
Opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se voidaan julkaista Theseus-verkkokirjastossa.	

Allekirjoitukset	
Päiväys 8.12.2014	Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys Elina Ryyänen ELINA RYYNÄNEN
Päiväys 8.12.2014	Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennys Kimmo Rätty KIMMO RÄTTY
Päiväys 19.12.2014	Opinnäytetyön ohjaajan allekirjoitus ja nimenselvennys Päivi Putkuri PÄIVI PUTKURI

Tutkimuslupa



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Haen/haemme lupaa suorittaa opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus

Opinnäytetyön aihe: Joensuun kriisikeskuksen kokemuksia vapaaehtoisten vastaanottotyöhön koulutuksesta

Tutkimuksen toteutuspaikka/-yksikkö:

Pohjois-Karjalän mielenterveysseura kriisitien tukena ry, Joensuun kriisikeskus

Tutkimuksen:

- a) kohde/kohdejoukko: 3 vapaaehtoista tukihenkilöä ja 3 kriisikeskuksen työntekijää
- b) aineiston keruumenetelmä: teemahaastattelu
- c) aineiston keruun ajankohta: joulukuun 2014 - tammikuun 2015

Opinnäytetyön tekijä/t:

Elina Ryyänänen

Opinnäytetyön ohjaaja/t:


Päivi Putkuri

Tommi Kinnunen

Työelämäohjaaja:

Kimmo Rätty

8.11.2014


Kimmo Rätty


ELINA RYYÄNÄNEN

LIITTEET: - tutkimussuunnitelma
- toimeksiantosopimus