

Heidi Kallionpää

Kriisikeskus Mobilen palveluiden  
kartoitus ja kehittäminen  
yhteistyötahojen näkökulmasta

Opinnäytetyö  
Kevät 2012  
Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö  
Sosiaalialan koulutusohjelma

## SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

### Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö  
Koulutusohjelma: Sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelma  
Suuntautumisvaihtoehto: Sosionomi AMK

Tekijä: Heidi Kallionpää

Työn nimi: Kriisikeskus Mobilen palvelujen kartoitus ja kehittäminen yhteistyötahojen näkökulmasta

Ohjaaja: Arja Hemminki

Vuosi: 2012

Sivumäärä: 65

Liitteiden lukumäärä: 2

---

Opinnäytetyössäni tarkastelen, miten kriisityötä tehdään nykyään Kriisikeskus Mobilessa Seinäjoella ja kuinka yhteistyötä muiden auttamistahojen kanssa tulisi jatkossa kehittää Mobilen, sekä muiden toimijoiden välillä. Opinnäytetyöni teoriaosuudessa käsittelen Kriisikeskus Mobilessa tehtävään kriisityöhön läheisesti liittyviä asioita, kuten kriisejä, moniammatillisuutta, yhteistyötä, verkostoja ja vapaaehtoistyötä, sekä kerron myös Suomen mielenterveysseurasta.

Laadullisina teemahaastatteluina tehtyyn tutkimukseen osallistui kymmenen (10) eri auttamistahojen edustajaa, kaksi edustajaa jokaisesta tahosta. Haastateltavia tahoja olivat Seinäjoen liikkuva poliisi, Seinäjoen sosiaalitoimi, Seinäjoen Helluntaiseurakunta, Seinäjoen perhesuunnittelukeskus, sekä Omaiset mielenterveys-työn tukena Ry.

Tutkimuksessa tuli ilmi eri tahojen riittämätön tietoisuus Kriisikeskus Mobilesta ja sen toiminnasta Seinäjoella. Kriisikeskus Mobilen ja eri toimijoiden yhteistyön kehittämisen edellytyksenä tuli merkittävimpänä esiin tietoisuuden lisääminen eri tahoille Mobilen tehtävästä ja nykyisestä toiminnasta. Yhteistyön edistämiseksi nähtiin tärkeänä henkilökohtainen tapaaminen yhteistyötahojen edustajien kesken ja yhteiset kehittämiskeskustelut. Haastateltavat tahot antoivat myös konkreettisia ideoita, joita voisi hyödyntää Mobilen tietoisuuden lisäämiseksi eri tahoille. Haastattelussa tuli ilmi, että eri tahot ohjaavat tarvittaessa mielellään asiakkaita Kriisikeskus Mobilen palveluihin. Yhteistyö Kriisikeskus Mobilen kanssa koettiin mahdolliseksi ja myönteiseksi asiaksi.

Avainsanat: Kriisityö, moniammatillinen yhteistyö, kehittäminen, tiedottaminen.

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES  
Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work  
Degree programme: Social Services  
Specialisation: Bachelor of Social Services

Author/s: Heidi Kallionpää

Title of thesis: Service Development and Surveillance for the Crisis Centre Mobile  
from Teamwork Perspective

Supervisor(s): Arja Hemminki

Year: 2012

Number of pages: 65

Number of appendices: 2

---

The thesis analyses the crisis work done by the Crisis Centre mobile in Seinäjoki today. This thesis also surveys how cooperation between the Crisis Centre Mobile and other helping quarters should be developed in the near future. The theory section deals with crisis work related issues, such as crisis, multiprofessional cooperation, network, voluntary work and also Mental Health Association in Finland.

To the qualitative theme interview there participated ten (10) representatives from different helping quarters in Seinäjoki, two (2) from each. Participants at the interviews were the Flying Squad, Social Services, the Pentecostal Church, Family Planning Centre and also Relatives as Mental Health Supporters Ry.

The interview research revealed that different helping quarters have inadequate information about Crisis Centre Mobile and its activity in Seinäjoki. In order to develop cooperation, providing information about Mobile to other helping quarters must be increased. Personal meetings between Mobile and cooperative quarters' representatives and common development discussions are of great importance. The interviewed quarters also provided concrete ideas on how to increase knowledge about Mobile. Different quarters guide customers to Mobile if needed. The cooperation with the Crisis Centre Mobile was regarded as a perfectly possible and positive thing.

Keywords: crisis work, multiprofessional cooperation, development, informing

## Sisällys

1	KRIISIKESKUS MOBILE SEINÄJOELLA .....	8
1.1	Kriisikeskuksen toiminta-ajatus- ja toimintamuodot.....	8
1.2	Kriisipuhelin osana Kriisikeskus Mobilen toimintaa .....	10
1.3	Tilastotietoa Mobile kriisikeskuksesta .....	12
1.4	Keskeisiä työmenetelmiä Kriisikeskus Mobilessa.....	13
1.4.1	Palveluohjaus.....	13
1.4.2	Ratkaisukeskeinen terapia eli lyhytterapia .....	14
1.4.3	Psykososiaalinen työ .....	14
1.4.4	Dialogisuus .....	15
2	KRIISI .....	17
2.1	Mitä kriisi tarkoittaa? .....	17
2.2	Tasapainottavien tekijöiden tärkeys kriisissä .....	18
3	KRIISITYÖ .....	19
3.1	Mitä kriisityö on? .....	19
3.2	Kehityskriisit ja traumaattiset kriisit.....	21
4	TRAUMAATTISESTA KRIISISTÄ SELVIITYMINEN .....	24
4.1	Kriisistä voi selvitä.....	24
4.2	Kriisi ja traumaterapiat .....	25
4.3	Kriisiapu kunnissa .....	26
4.4	Vertaistuki ja lähimmäisen apu kriisissä.....	27
5	TAUSTAORGANISAATIO SUOMEN MIELENTERVEYSSEURA .	29
5.1	Suomen mielenterveysseuran historiaa .....	29
5.2	Suomen kriisikeskukset nykyään .....	30
6	VAPAAEHTOISTOIMINTA JA VERTAISTUKI .....	32
6.1	Vapaaehtoistyö käytännössä .....	32
6.2	Kolmannen sektorin vapaaehtoistoiminta.....	32
7	MONIAMMATILLISUUS, YHTEISTYÖ JA VERKOSTOT .....	34
8.1	Verkostojen luominen ja yhteistyö.....	34
8.2	Moniammatillisuus ja asiantuntijuus .....	35

8.3 Moniammatillisuus yhteistyönä.....	35
8 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	38
9 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	39
9.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä.....	39
9.2 Tutkimuksen kohderyhmä.....	40
9.3 Aineiston keruu .....	40
9.4 Laadullinen sisällönanalyysi.....	42
10 TUTKIMUKSEN YLEISTETTÄVYYS JA LUOTETTAVUUS .....	44
11 TUTKIMUKSEN TULOKSIA.....	46
11.1 Tietämys Kriisikeskus Mobilesta ja sen toiminnasta.....	46
11.2 Yhteistyö .....	48
11.3 Yhteistyön hyödyllisyys .....	50
11.4 Yhteistyön kehittämisen näkökulmia .....	52
12 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	55
14 POHDINTA .....	58
LÄHTEET .....	61
LIITTEET .....	65

## JOHDANTO

*”...Jaksaakseen elää ihminen tarvitsee muilta vahvistusta. Samalla hänen on myös itse sanallisesti voitava ilmaista omaa todellisuuttaan. Eriyisen tärkeää se on vaikeuksia kohdattaessa. Sanat voivat ”ottaa todellisuuden haltuunsa”, jotta jaksamme elää siinä. Puhuessamme vaikeasta asiasta näemme paremmin vaikeuksien väliset yhteydet. Alkuun hyvin sekasortoiselta vaikuttanut tilanne alkaa jäsentyä, ja voimme oppia asennoitumaan tapahtuneeseen ja käsitellä ja muokata sitä”. (Hammarlund 2004, 13. )*

Tämä opinnäytetyöni sai alkunsa kiinnostuksestani kriisityöhön ja siihen kuinka sitä kotikaupungissani Seinäjoella tehdään Kriisikeskus Mobilessa. Työni lähti käyntiin Kriisikeskus Mobilen tarpeesta kartoittaa mahdollisia yhteistyötahoja ja saada eri toimijoiden näkökulmia siitä, kuinka Kriisikeskus Mobilen palveluita voisi kehittää sekä yhteistyötä parantaa eri tahojen kanssa.

Sosionomi (AMK) opinnoissani hallinnon harjoittelujakso, jonka suoritin Kriisikeskus Mobilessa, avasi minulle kriisikeskuksen todellisuutta, tarpeita sekä yhteistyöverkostojen toimivuuden tärkeyttä. Konkreettinen tutustuminen kriisityöhön harjoittelujaksollani Mobilessa oli minulle ensiarvoisen tärkeää ymmärtääkseni kriisityötä ja siihen liittyviä asioita, yhteistyön moniulotteisuutta sekä kehittämisen näkökulmaa.

Laadullinen tutkimukseni pohjautuu eri yhteistyötahojen edustajien haastatteluihin. Se perustuu heidän tietämykseensä Kriisikeskus Mobilesta tämän päivän kriisiauttamistyössä Seinäjoella, sekä heidän näkemyksiinsä siitä kuinka Kriisikeskus Mobilen palveluita ja yhteistyötä tulisi jatkossa kehittää eri tahojen kanssa.

Koen Kriisikeskus Mobilen toiminnan erittäin tärkeäksi Seinäjoella ja toivon tämän opinnäytetyöni auttavan omalta osaltaan Kriisikeskus Mobilen työn kehittämisessä, yhteistyön lisääntymisessä muiden auttamistahojen kanssa. Yhteistyö ja moniammatillisuus ovat olennainen osa kriisiauttamista ja sitä tulisi jatkossa kehittää kaikin mahdollisin tavoin. Kiitokset yhteistyötahoille, jotka antoivat tärkeää tietoa yhteistyön kehittämisen jatkoa ajatellen, sekä Kriisikeskus Mobilen henkilökunnalle, mahdollistaen tämän opinnäytetyön syntymisen.

*”...Kun ihminen otetaan vakavasti ja häntä kuunnellaan, yksinäisyys murtuu ja elämä saa merkitystä. Siksi on tärkeää pitää huolta siitä, ettei kukaan joudu koskaan olemaan niin yksin, ettei hänellä ole ketään, jonka kanssa jakaisi todellisuutensa...”* (Hammarlund 2004, 13.)

# 1 KRIISIKESKUS MOBILE SEINÄJOELLA

Kriisikeskus Mobile toimii kriisiauttamistyössä Seinäjoella. Seinäjoen Mobile-tukiasema aloitti toimintansa 16.2.1995 Suomen Mielenterveysseuran alaisena kolme vuotta kestäneenä projektina ja siirtyi sen jälkeen paikallisen Lakeuden Mielenterveysseuran alaiseksi kriisikeskukseksi. Lakeuden Mielenterveysseura ry:n kattojärjestönä on Suomen Mielenterveysseura ry. Lakeuden Mielenterveysseuran toiminta on suunnattu kaikille Seinäjoen sekä lähinaapurikuntien asukkaille. (Esittely, [viitattu 8.1.2012].) Tässä luvussa tarkastelen Kriisikeskus Mobilen toimintaa tarkemmin.

## 1.1 Kriisikeskuksen toiminta-ajatus- ja toimintamuodot

Kriisityö on ihmisen kokonaisvaltaista, psykososiaalista auttamista kriisin vaiheiden läpikäynnissä. Psykososiaalisessa työssä kiinnitetään byrokratia sekä palvelutyötä enemmän huomiota asiakkaan tarpeisiin ja hänen tilanteeseensa, sekä työntekijän ja asiakkaan välille kehittyvään vuorovaikutukseen. (Raunio 2004, 140.)

Kriisikeskus Mobilen toiminta-ajatuksena on tarjota asiakkaalle välitön psykososiaalinen kriisituki tuottamalla kriisipalveluita. (Esittely, [viitattu 8.1.2012].) Psykososiaalisen tuen ja palveluiden järjestäminen on Suomessa laissa säädetty. Pelastuslaki (468/2003) ja asetus pelastustoimesta (787/2003) velvoittaa kunnat, sekä kuntayhtymät yhteistyössä muiden asiantuntijoiden kanssa, toteuttamaan tarvittavat tuen ja palvelut onnettomuuden uhreille, omaisille ja pelastajille (Saari, Kantanen, Kämäräinen, Parviainen Valoaho & Yli - Pirilä (toim.) 2009, 109). Kriisikeskus Mobile toimii kolmannen sektorin, matalan kynnyksen auttamispaikkana elämän erilaisissa kriiseissä. Palvelut ovat tarkoitettu kaikille, joiden mieltä painaa huoli jostakin asiasta. Toiminnan arvoja ovat asiakaslähtöisyys, luottamuksellisuus, joustavuus ja ammatillisuus. (Esittely, [viitattu 8.1.2012].)



Seinäjoen Kriisikeskus Mobilen ammatillisina työntekijöinä toimivat:

- Toiminnanjohtaja, joka on koulutukseltaan psykiatrian erikoissairaanhoitaja, perheterapeutti, NLP Master Practitioner, työnohjaaja. Lisäksi hänellä on johtamisen erikoisammattitutkinto (JET).
- Apulaistoiminnanjohtaja, joka on koulutukseltaan psykiatrian erikoissairaanhoitaja, sekä solmuja parisuhteessa - ohjaaja. Lisäksi hänellä on logo-terapian peruskoulutus ja työnohjaajan koulutus.
- Psykiatrian sairaanhoitaja, joka toimii myös perheväkivaltaa tehneiden ryhmän vetäjänä. (Esittely, [viitattu 8.1.2012].)
- Mobilessa työskentelee lisäksi toimistotyöntekijä.

Asiakastilanteessa selvittää asiakkaan kokonaistilanne ja avuntarve. Henkilökunta auttaa asiakasta käymään kriisiään läpi ja löytämään selviytymiskeinoja, sekä antaa tarvittaessa palveluohjausta. Kriisikeskus Mobilen palvelu on helposti ja nopeasti tavoitettavaa, ammatillista ja ammattiohjatulla vapaaehtoistyöllä täydennettyä kriisiapua. Kriisikeskus Mobilesta ei ole mahdollista saada ruokaa, rahaa tai lääkkeitä, eikä se toimi promillenlaskupaikkana. (Esittely, [viitattu 8.1.2012].)

Kriisikeskus Mobile tarjoaa keskusteluapua ja asiakasryhmätoimintaa asiakkaan tarpeen mukaan. Se tekee myös valtakunnallista Tukinet - työtä. Tukinet on Internetissä toimiva kriisikeskus. Sen toiminta on käynnistetty vuonna 2000. Tukinet tarjoaa verkossa henkilökohtaista tukea, tietopalveluita sekä keskusteluryhmiä. Verkkopalvelu auttaa ja tukee murheiden keskellä. Verkossa voi myös jakaa kokemuksia toisten kanssa. Palvelut ovat maksuttomia. (Esittely, [viitattu 8.1.2012].) Internetissä auttamisessa päätehtävänä ovat informaation jakaminen, kuunteleminen, ohjaus ja ymmärtäminen. Internet on väylänä demokraattisempi, sillä näin auttajan ja autettavan roolit ovat tasapuolisemmat mikä tekee lähestymisen helpommaksi. Ammatillisuuden lisäksi ihmiset kaipaavat näin vertaistukea ja empatiaa. (Hentinen, Iija & Mattila (toim.) 2009, 136.)

Kaksi Seinäjoen Mobile Kriisikeskuksen työntekijöistä osallistuu terveyskeskuksen alaiseen kriisivalmius-ryhmäpäivystykseen. Mobilen työntekijät toimivat päivystäjinä sekä osallistuvat kriisiryhmien järjestämiseen. Kriisikeskus Mobilessa käy vuosittain eri ryhmiä (oppilasryhmät, yhteistyötahot) tutustumassa toimintaan ja se toimii myös harjoittelupaikkana sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoille. (Esittely, [viitattu 8.1.2012].)

Kriisikeskus Mobilessa on noin kolmekymmentä (30) vapaaehtoistyöntekijää vakituisten työntekijöiden lisäksi. Vapaaehtoistyöntekijät ovat eri ammateissa toimivia ja eri-ikäisiä, sekä heidän elämäntilanteensa ovat hyvin erilaisia toisiinsa nähden. Kuitenkin heitä kaikkia yhdistää halu toimia yhteiseksi hyväksi. Kriisiauttamistyöhön koulutetaan vapaaehtoistyöntekijöitä kerran vuodessa. Tukihenkilötoiminnan peruskoulutuksen yhteydessä vapaaehtoistyöntekijät sitoutuvat noudattamaan vaitiolovelvollisuutta ja vapaaehtoistyön eettisiä periaatteita. Vapaaehtoistyöntekijä päivystävät kriisipuhelinta Kriisikeskuksessa, heillä on mahdollisuus toimia myös nettiauttajana, pitempiaikaisena henkilökohtaisina tukihenkilöinä sekä ryhmänohjaajina. (Esittely, [viitattu 8.1.2012].)

## **1.2 Kriisipuhelin osana Kriisikeskus Mobilen toimintaa**

Suomen mielenterveysseuran SOS - keskuksen valtakunnallinen kriisipuhelin tarjoaa keskusteluapua puhelimitse lähes ympäri vuorokauden. Vastaajina toimii kriisityöntekijöitä sekä koulutettuja vapaaehtoisia, joilla on valmiudet ohjata soittaja muihin palveluihin. Soittaja saa pysyä nimettömänä ja päivystäjät ovat vaitiolovelvollisia ja sitoutuneita siihen. Avun saamisen lähtökohtana on yhteydenottajan tarve saada apua ja tukea. Palvelu on luottamuksellista sekä ideologioihin ja vakaumuksiin sitoutumatonta. (Saari, Kantanen, Kämäräinen, Parviainen Valoaho & Yli - Pirilä (toim.) 2009, 111.)

Kriisikeskus Mobile on osana valtakunnallista kriisipuhelinta. Puhelimeen vastaavat kriisityöntekijät ja koulutetut vapaaehtoiset tukihenkilöt. Valtakunnallisessa krii-

sipuhelimessa päivystävät vastaajat ympäri Suomea kahdellakymmenelläkädellä (22) eri paikkakunnalla. Puhelimella voi soittaa Mobileen myös nimettömänä. Puhelinauttamisen tavoitteena on auttaa asiakkaan henkistä hätää tarjoamalla hänelle mahdollisuuden kertoa yllättävästä tapahtumasta tai vaikeasta elämäntilanteesta myönteisessä ja tukevassa ilmapiirissä. (Esittely, [viitattu 8.1.2012].)

### 1.3 Tilastotietoa Mobile kriisikeskuksesta

Kriisikeskus Mobilessa Seinäjoella ei ole varsinaista asiakastietorekisteriä. Asiakkaiden nimiä tai heidän henkilötietojaan ei kirjata. Muutamia asioita kuitenkin tilastoidaan yleisellä tasolla. Seuraavassa taulukossa Kriisikeskus Mobilen tilasto ajalta 1.1.2011 – 31.12.2011.

**Taulukko 1. Kriisikeskus Mobilen tilasto**

<p>427 uutta asiakasta</p> <p>1 392 yhteydenottoa (sisältää puhelut ja yksilökäynnit)</p> <p>200 pariskuntaa ja perhettä</p>	<p><b>Yleisin yhteydenoton syy:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pari / perheongelmat</li> <li>2. Arjessa selviytymisen ongelmat</li> <li>3. Väkivalta</li> </ol>
<p><b>Ryhmätoiminta:</b></p> <p>Miesten ryhmä keväällä ja syksyllä</p> <p>Hyvinvointitreenit SMS.</p>	<p><b>Valtakunnallinen Kriisipuhelin:</b></p> <p>810 asiakasta</p>
<p><b>Net-tuki vastaukset:</b></p> <p>Vastausmäärä: 716</p> <p>Asiakasmäärä: 145</p> <p>Net tuki live päivystykset: 29 toteutunutta keskustelua</p>	<p><b>Keskusteluryhmien moderointi:</b></p> <p>2 879 Moderointia</p> <p>Liveryhmät: 18</p>

## **1.4 Keskeisiä työmenetelmiä Kriisikeskus Mobilessa**

Kriisikeskus Mobilessa käytetään asiakkaiden auttamiseksi erilaisia työmenetelmiä. Seuraavissa kappaleissa kerron tarkemmin keskeisimmistä työmenetelmistä Mobilessa.

### **1.4.1 Palveluohjaus**

Palveluohjaus on tapa tehdä työtä jäsentyneesti ja suunnitellusti niin, että asiakas saa kulloisenkin elämäntilanteensa tarpeita vastaavan tuen ja palvelut. Se on työtapa, joka huomioi asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisesti. Sen perustana tulee olla asiakkaan ja hänen läheistensä voimavarat. Palveluohjauksessa on tärkeä asia asiakaslähtöisyys, joka tähtää asiakkaan ja hänen perheensä elämänhallintaan. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10.) Kriisikeskus Mobilessa toteutetaan palveluohjausta päivittäin, jos huomataan asiakkaan tarvitsevan kenties muita palveluja, hänet ohjataan muiden palvelujen piiriin. Mobilen osaavat asiantuntijat tietävät mihin palveluihin asiakkaan kulloinkin ohjata.

Palveluohjauksen tulee ensisijaisesti perustua asiakkaan ja palveluohjaajan todelliseen kohtaamiseen sekä luottamuksen rakentumiseen. Palveluohjauksessa tähdätään asiakkaan itsenäisen elämän tukemiseen, joka käytännössä on asiakkaan oman toimintakyvyn vahvistamista niin, että asiakas kykenee oman elämänsä päätöksentekoon. Ja näin siirtyä oman elämänsä keskeiseksi toimijaksi. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Palveluohjaus pohjautuu asiakkaan ja työntekijän yhteistyölle, sekä siihen että asiakas itse osallistuu ja hänen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Se sisältää asiakkaan kanssa yhdessä tehtävän suunnitelman, palvelujärjestelmän sisällä tapahtuvan tuen ja palveluiden organisoinnin sekä yhteensovittamisen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11.)

### **1.4.2 Ratkaisukeskeinen terapia eli lyhytterapia**

Kriisikeskus Mobilessa toteutetaan ratkaisukeskeistä terapiaa, eli lyhytterapiaa. Ammattiauttajat keskustelevat asiakkaan kanssa voimavaroja lisäävästi ja ratkaisukeskeisesti edesauttaen uusien, myönteisten näkökulmien syntymisen asiakkaan elämässä.

Lyhytterapian ytimenä nähdään, että ongelmanratkaisuun tarvittavat voimavarat ovat asiakkaassa itsessään ja ne ovat löydettävissä yhteistyössä terapeutin avulla. Lyhytterapian edustajat ajattelevat ongelmien tulevan jostain pitkittyneestä umpikujatilanteesta asiakkaan elämässä jota hän ja hänen läheisensä eivät ole pystyneet ratkaisemaan. Terapian tarkoituksena on uuden näkökulman tuominen esiin ja sitä kautta käyttäytymisen muuttaminen. Hoito pohjautuu nykytilanteeseen. Tämän hetkisestä elämäntilanteesta pyritään löytämään myönteiset asiat. Asiakkaan tulee kyetä nimeämään ongelmansa, sillä terapeutti ei yritä tulkita asiakasta, vaan terapiassa keskitytään tosiasioihin. Lyhytterapia on itsessään kokonaisuus ja sen kestoaika on tyyppillisimmillään 6-20 tapaamiskertaa. (Punkanen 2004, 84 - 85.)

Ratkaisu- ja voimavarasuuntautuneen terapian perustat ovat yksinkertaisia. Kuitenkin niiden toteuttaminen onnistuneesti käytännön tasolla vaatii todellista ammattitaitoa, joustavuutta sekä luovuutta. Keskeinen periaate terapiaprosessissa on asiakkaan oman asiantuntijuuden, kyvykkyyden ja pätevyyden esiin nostaminen. (Mattila (toim.) 1998, 33.)

### **1.4.3 Psykososiaalinen työ**

Psykososiaalisella työllä tarkoitetaan erityisesti kriisissä olevien tai vaikeista ongelmista kärsivien auttamista. Sillä pyritään vaikuttamaan psyykkisiin rakenteisiin sekä edistämään toimintamahdollisuuksia. Psykososiaalisen toimintakyvyn tukemisen perustana on edistää henkilön voimavaroja sekä toimintamahdollisuuksia. Psykososiaalinen työ kohdentuu sekä yksilöön että hänen toimintaympäristöönsä.

(Kettunen, Kähäri - Wiik, Vuori - Kemilä & Ihalainen 2009, 59.) Psykososiaalinen työ on tärkeä osa Kriisikeskus Mobilen päivittäistä toimintaa ja sitä toteutetaan kaikessa menettelyssä.

Ihminen toimii ja elää suhteessa toisiin ihmisiin ja ympäristöönsä. Näiden asioiden lisäksi tulee muistaa ulottuvuus, miten ihminen on elänyt ennen nykyhetkeä. Arvioidessa asiakkaan psykososiaalista toimintakykyä, on huomioitava ihminen kokonaisvaltaisesti. Hänet tulee ottaa huomioon omana itsenään, ryhmien jäsenenä, toimijana toimintaympäristössä sekä hänen oman ikänsä ja kehitysvaiheensa mukaisesti. Ihmisen psykososiaalinen toimintakyky on merkittävästi kokemuksellinen. Siksi arvioinnissa perustana on aina ihminen itse oman elämänsä parhaana asiantuntijana. (Kettunen, Kähäri - Wiik, Vuori - Kemilä & Ihalainen 2002, 73.)

#### **1.4.4 Dialogisuus**

Asiakastyön dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentamiseen ja taitoa edistää vuorovaikutuksen kulkua siihen suuntaan. Dialogisuus kuvaa ihmiskäsitystä ja maailmankuvaa, jotka puolestaan vaikuttavat tapaamme kohdata toiset ihmiset. (Mönkkönen 2007, 86.)

Dialogisuus ei ole ainoastaan puhetta, toisen kuuntelua tai keskustelua, vaan se on paljon enemmän. Parhaimmillaan siinä molemmat voivat oppia ja muuttaa mielipiteitään ja asenteitaan. Tämän vuoksi dialogisuutta tulee ajatella sekä kommunikaationa että suhteena. Ilman luottamuksellista suhdetta keskustelijoiden välillä, ei yleensä synny oikeutusta dialogiselle vuorovaikutukselle. Asiakastyössä dialogisuutta voidaan edesauttaa pyrkimällä ulottumaan kohti yhteisen tietämyksen aluetta sekä asettumalla suhteeseen toisen kanssa. (Mönkkönen 2007, 88 - 89, 96.)

Dialogi tarkoittaa yhdessä ajattelemisen tilaa. Se on vuorovaikutusta, kuuntelua ja keskusteluyhteyttä, jossa jokainen arvostaa toinen toistaan. Dialoginen keskustelun taito on tietoista ammatillista toimintaa. (Väisänen, Niemelä & Sullu 2009, 11.)

Kriisikeskus Mobilen henkilökunta on dialogisen osaamisen asiantuntijoita, sillä ilman dialogisuutta ei työ asiakkaiden auttamiseksi onnistuisi. Ammattilaisina Mobilen henkilökunta toimii dialogisuutta edistävällä tavalla ja luottamuksellisesti.



## 2 KRIISI

Kriisityötä tutkiessa on tärkeää aivan aluksi ymmärtää, mitä sana kriisi oikeastaan tarkoittaa. Seuraavassa luvussa kerron tarkemmin mitä kriisi on. Kerron myös siitä kuinka ihminen kriiseihin reagoi sekä millaisia asioita kriisi saattaa aiheuttaa ihmisen elämässä.

### 2.1 Mitä kriisi tarkoittaa?

Kukaan meistä ei voi välttyä kriiseiltä sillä ne kuuluvat elämään. Reagoimme kriiseihin kukin eri tavoin oman taustamme ja persoonallisuutemme mukaan. Kriisillä tarkoitetaan äkkinäistä muutosta ihmisen elämässä, ratkaisevaa käännettä tai kohalokasta häiriötä. Sana kriisi johdetaan kreikankielen sanasta *krinein*, joka merkitsee tuomitsemista. Tämä sanojen välinen sukulaisuus viittaa, että kriisi yhdistyy sellaisiin elämän elementteihin kuin arvot, valinta sekä uudelleen arviointi. (Falk 1998, 11.)

Kriisin tullessa, ihminen on joutunut tilanteeseen jossa aiemmat kokemukset ja opitut reaktiotavat eivät riitä uuden äkillisen tilanteen ymmärtämiseen, hallitsemiseen ja siitä selviytymiseen. Kriisit voivat tuoda myös mieleen jotain aiempia selvittämättä jääneitä asioita sekä laukaista aiempia kriisejä. Useiden kriisien kasaantuessa henkinen kuormitus kasaantuu. Tällaisen kuormituksen estämiseksi kriisit tulisi aina selvittää. Kriisit eivät ole sairauksia, mutta kauan jatkuessaan ne voivat sairastuttaa ihmisen. On olennaista muistaa, että kriisin kautta on mahdollisuus kasvuun ja elämän uudelleen arviointiin. (Heiskanen, Salonen, Kitchener & Jorm 2005, 17.)

## 2.2 Tasapainottavien tekijöiden tärkeys kriisissä

Stressitilanteissa tasapainottavat tekijät, kuten tapahtuman realistinen havaitseminen, tuen saaminen ja oikeiden ratkaisukeinojen löytäminen voivat saada aikaan tasapainon palautumisen ja kriisin välttämisen. Yhden tai useamman tasapainottavan tekijän puuttuminen estää ongelman onnistuneen ratkaisemisen sekä lisää tasapainottomuutta josta seurauksena voi olla kriisin puhkeaminen. Normaalisti käytetyt selviytymiskeinot ongelmanratkaisussa eivät ole silloin käytettävissä. (Poijula 2007, 29.)

Kriisin kehittyessä ihminen yleensä kokeilee ensin tavallisia ongelmanratkaisumalleja. Jos ne eivät tehoa ja ärsyketekijä pysyy ennallaan, jännitys kasvaa ja yksilö tuntee olonsa koko ajan levottomammaksi. Jännityksen kasvaminen toimii ärsykeenä ja laittaa liikkeelle yksilön sisäiset ja ulkoiset voimavarat, ja yksilö kokeilee hätätilanteen ratkaisukeinoja. Hän voi määritellä ongelman uudelleen tai voi alistua ja luopua tavoitteistaan. Mikäli ongelma jatkuu, jännitys lisääntyy ja yksilön tasapaino häiriintyy voimakkaasti. Kriisin tasapainomallin mukaan, kriisissä aiheuttavana tekijänä on juuri tasapainottavien tekijöiden puuttuminen. (Poijula 2007, 29.)

## 3 KRIISITYÖ

Tässä luvussa kerron mitä kriisityö on ja miten kriisityötä tehdään eri auttamistavoilla. Selvitän myös kriisiteoriaa ja minkälaisia kriisejä ihminen voi elämässään kohdata. Tärkeää on kuitenkin muistaa, että aina on mahdollisuus selvitä kriiseistä ja elää tasapainoista elämää vahvistuneena yksilönä.

### 3.1 Mitä kriisityö on?

Kriisityöllä tarkoitetaan kaikkea sitä työtä, jota tehdään kriisin kohdanneiden ihmisten avuksi. Tähän auttamistyöhön osallistuvat niin julkinen, yksityinen kuin kolmas sektori. Kriisityötä tekevät kriisikeskukset, sosiaalitoimi- ja päivystys, perusterveydenhuolto, mielenterveystoimistot, psykiatrian poliklinikat, sekä onnettomuustilanteissa päivystävät kriisiryhmät. Kriisiapua on saatavilla myös seurakunnista. (Nopari, Kiiltomäki & Pesonen 2007, 161 – 162.)

Kriisitilanteessa hoitavan työryhmän tehtävä on vastata jokaisen asiakkaan/potilaan ainutkertaisiin tarpeisiin (Seikkula & Arnkil 2005, 47). Äkillinen, ennaltaehkäisyyn kohdistuva kriisityö traumaattisten tapahtumien jälkeen on yhteisöllistä työtä. Siinä pyrkimyksenä on traumaattisten tilanteiden käsitteleminen kaikissa yhteisöissä, joita tapahtuma koskettaa. (Saari 2000, 108.)

Kriisitilanteissa auttajien ensimmäinen tehtävä on lisätä turvallisuutta. Se mahdollistaa, että asiakas ja hänen läheisensä voivat sietää epävarmuutta siitä, että kukaan ei tiedä ratkaisuja tämänhetkiseen ongelmaan. Kriisi merkitsee, että heidän mahdollisuutensa oman elämän näkökulmien rakentamiseen on laskenut ja on juuri nyt vähäinen. Kriisityön tehtävänä on edesauttaa asiakkaan, sekä hänen läheistensä omien psykologisten voimavarojen käyttöä elämänhallinnan aikaansaamiseksi ja lisäämiseksi. He eivät tarvitse kuitenkaan ulkopuolelta kumpuavia rat-

kaisuja, vaan mahdollisuutta oman elämänhallinnan uudelleen palauttamiseen. (Seikkula & Arnkil 2005, 50.)

Akuutti kriisityö on myös ennaltaehkäisevää työtä. Siinä pyritään varhaisella väliintulolla ja puuttumisella torjumaan, sekä keventämään traumaattisen tapahtuman aiheuttamaa psyykkistä stressiä ja edistämään tapahtuman läpikäyntiä. Näin pyritään ehkäisemään psyykkisten traumojen kehittymistä. Psyykkisillä traumoilla on merkitys psyykkisten häiriöiden altistavina sekä laukaisevina tekijöinä. (Hynninen 2007, 106.)

Kriisissä olevan ihmisen auttamisen lähtökohtana on, että kriisiin sisältyy aina uusi mahdollisuus. Merkityksellisenä nähdään työntekijän antama toivo ja usko asiakkaan selviytymisen kykyyn ja elämän arvokkuuteen. Asiakas tulee saada luottamaan että elämästä löytyy silta, jota pitkin voi siirtyä uuteen vaiheeseen. (Noppiari, Kiiltomäki & Pesonen 2007, 162 – 163.) Kriisityö rakentuu merkitykselliseen psykologiseen ajatteluun. Ihminen on psykofyysinen kokonaisuus ja traumaattisilla kokemuksilla on psykologiset, somaattiset (ruumiiseen vaikuttavat) ja sosiaaliset seurauksensa. Käsittelemällä psykologisia merkityksiä traumassa, voidaan usein vaikuttaa koko kokonaisuuteen, psykologisiin, sosiaalisiin ja biologisiin tekijöihin. (Saari 2001, 312.) Kriisissä apua tarvitsevaa ei tule auttamisella tehdä avuttomaksi ja riippuvaiseksi. Tämän vuoksi kriisiauttamisessa ei lähdetä häiriökeskeisestä lääketieteellisestä mallista, vaan kriisipsykologisesta mallista. Kriisipsykologiseen malliin sisältyvät terveyden edistäminen, häiriöiden ehkäiseminen ja selviytymisen tukeminen. (Pojjula 2007, 12.)

Kriisin alussa ei voi koskaan varmasti tietää kuinka pitkään kriisi kestää. Prosessi voi olla ohi kahdessa hoitokokouksessa, mutta yhtä hyvin kriisiin joutunut henkilö voi tarvita vuosien intensiivistä hoitoa. Jos kriisityöryhmällä on periaatteena tavata vain noin viisi kertaa kriisin alussa, hoidon jatkuvuus saattaa tulla ongelmalliseksi. Tällaisissa tilanteissa vaarana on, että hoito saattaa muodostua hyvin toimenpidekeskeiseksi, koska työryhmän pitää koko ajan ratkaista, kuinka jatkaa hoitoa. Kriisityössä tärkeää on huomioida psykologinen jatkuvuus. Ihanteellinen tavoite olisi,

että ensimmäisessä tapaamisessa päätetty hoitava työryhmä voisi ottaa vastuun koko hoidollisesta tapahtumaketjusta. (Seikkula & Arnkil 2005, 49.)

Ollikainen (2009, 71) kertoo, että kriisikeskuksissa on harvoin mahdollisuutta antaa pitkää käyntijaksoa. Vaikeammin traumatisoituneiden kohdalla tulisi arvioida heti aluksi, onko asiakas mahdollisesti parempi ohjata heti esimerkiksi mielenterveystoimistoon tai Kelan tukemaan psykoterapiaan psykiatrin arvioinnin kautta. Yleisellä tasolla voidaan todeta, että kehityskriisit ja elämäntilannekriisit, jotka eivät käynnistä muita laajempia ongelmia, voidaan hoitaa kriisikeskuksessa ja perusterveydenhuollossa. Jos tilanne on erittäin monimutkainen, oireet pitkäkestoisia ja yksilö tuntuu tarvitsevan enenevässä määrin jatkuvaa tukea, silloin kannattaa jo varhaisessa vaiheessa ohjata asiakas pitkäkestoisempaan psykoterapiaan ja erikoissairaanhoidon piiriin.

### **3.2 Kehityskriisit ja traumaattiset kriisit**

Kriisit jaetaan tavallisesti kahteen ryhmään, *kehityskriiseihin ja traumaattisiin kriiseihin*. *Kehityskriisien* puhkeamiseen voivat johtaa erilaiset tapahtumat jotka ovat ihmisille yhteisiä. Niitä ovat esimerkiksi avioliitto, lapsen syntyminen, eläkkeelle siirtyminen tai työhön paluu. Kehityskriisit ovat luonnolliseen kypsymiseen ja kehittymiseen liittyviä siirtymävaiheita eikä niihin yleensä liity mitään äkillistä ulkoista tapahtumaa. Kehityskriiseistä ollaan etukäteen tietoisia ja niihin voi valmistautua. (Samulin 2007, 13 - 14.) Kehityskriisien koetaan auttavan meitä pääsemään irti menneistä odotuksista ja asenteista ja ne tukevat siirtymistä uuteen elämänvaiheeseen. (Heiskanen, Salonen, Kitchener & Jorm 2005, 18).

*Traumaattinen* kriisi määritellään tilanteeksi jossa yksilö joutuu kohtaamaan ulkoisen tapahtuman, joka uhkaa hänen fyysistä olemassaoloaan, turvallisuuttaan, sosiaalista identiteettiään tai tyydytysmahdollisuuksiaan. Selkeästi traumaattisen kriisin aiheuttajana on ulkoinen tapahtuma, kuten väkivallan teko tai vakavan sairauden diagnoosi. (Poijula 2007, 32.) Traumaattisessa kriisissä kaikki tapahtuu ajalli-

sesti lyhyen ajan sisällä. Se katkaisee yksilön normaalin elämänsä ja rikkoo kaikkinaisen hyvinvoinnin kokemuksen. (Ruishalme & Saaristo 2007, 37.)

Traumaattisen kriisin vaihemallin vaiheet ovat *shokki*, *reaktio*, *läpityöskentely* ja *integraatio*. Kriisin akuutin vaiheen, joka yleensä on tunnistettavissa, muodostavat shokki- ja reaktiovaiheet. Vaiheet eivät ole selkeästi erillisiä vaan voivat olla päällekkäisiä. *Shokkivaiheessa* mieli suojautuu uhkaavana koettua todellisuutta vastaan. Todellisuutta pidetään loitolla, sillä sitä ei ole mahdollisuutta vielä omaksua saati muokata. Tietoisuus on shokissa muuttunut ja tässä vaiheessa ihminen ei pysty vastaanottamaan ja muistamaan tärkeitä tietoja. Shokkivaihe menee yleensä ohi muutamassa tunnissa tai vuorokaudessa. (Poijula 2007, 33.)

*Reaktiovaiheessa* mieli tekee traumatyötä. Tapahtumat tunkeutuvat toistuvasti mieleen muistoina, mielikuvina ja unina. Ne pakottavat todellisuuden kohtaamiseen. Tämä vaihe kestää useita viikkoja ja yksilössä käynnistyvät puolustusmekanismit, jotka ovat psyykkisiä puolustautumisprosesseja, joilla ihminen suojelee psyykettään liian tuskallisilta kokemuksilta. Reaktiovaiheessa kriisi kulkeutuu läpityöskentelyyn, joka ajallisesti voi kestää viikoista ja kuukausista jopa vuoteen. Tässä vaiheessa ihminen alkaa suuntautua yleensä tulevaisuuteen. (Poijula 2007, 34.) Reaktiovaiheessa ihmisen psykologinen tarve on löytää omiin voimavaroihin nähden sopiva sekä toipumisen myötä aktiivisesti muutoksessa oleva tasapainotila traumaattisten kokemusten työstämiseen (Noppari, Kiiltomäki & Pesonen 2007, 160). Jos trauman kokenut ei pystykään sopeutumaan muutokseen kohtuullisen ajan kuluessa, asiantuntijan on syytä arvioida toipumisen etenemistä sekä ammattiavun tarvetta (Poijula 2007, 34).

Viimeinen vaihe traumaattisessa kriisissä on *integraatio*. Integraatiovaihe on jatkuva, jossa ihminen kokee menneisyyden tapahtumat pysyvänä arpena. Kuitenkaan tämä ei estä elämistä täyttä elämää. Horjunut itsetunto on tasapainottunut ja pettymyksistä on selvitty. (Poijula 2007, 34.) Kriisit sisältävät riskien lisäksi myös edellytyksen kasvuun. Jos ihminen saa kriisissään tukea ja apua, sekä hän pystyy kä-

sittelemään ongelmia, hän voi selvitä kriisistä entistä vahvempana, kypsempänä ja entistä toimintakykyisempänä ihmisenä. (Ruishalme & Saaristo 2007, 28.)

## 4 TRAUMAATTISESTA KRIISISTÄ SELVIYTYMINEN

Kriisityössä on tärkeää keskittyä rakentamaan uudelleen rikki mennyttä, suuntautua myönteisiin asioihin ja kohti tulevaisuutta. Seuraavaksi perehdyn traumaattisesta kriisistä selviytymiseen ja selviytymistä edesauttaviin tekijöihin.

### 4.1 Kriisistä voi selvitä

Rikkoutuneita uskomuksia elämän perusturvallisuudesta ja uskosta omaan haavoittumattomuuteen ei saa enää takaisin. Selviytyminen tapahtuu kuitenkin vähitellen välittömien psyykkisten jälkireaktioiden heikentyessä ja uusien ajatusten syntyessä elämän turvallisuudesta, merkityksestä, sekä käsityksestä itsestä. Selviytymisessä on olennaista saavuttaa ensin uusi psyykinen tasapaino, sekä kyky kestää voimakkaita tunteita. Tämä säätely tapahtuu psyykkisin keinoin automaattisesti. Kieltäminen ja väkisin mieleen palautuvat muistikuvat tapahtuneesta vuorottelevat trauman läpi työskentelyssä. Tämä vuorottelu luo mahdollisuuden vähitellen kohdata traumaattinen tapahtuma. (Heiskanen (toim.) 2007, 39.)

Meissä ihmisissä on sisään rakennettuna paljon erittäin tarkoituksenomaisia reagointi- ja käsittelymalleja, jotka auttavat traagisesta kokemuksesta selviytymistä. Ne laukeavat luonnostaan ja myötävaikuttavat käsittelyprosessin etenemiseen sekä lisäävät sen tehokkuutta. Ongelma on usein vain, että me pyrimme puuttumaan tähän prosessiin tietoisesti ja sillä tavoin estämään kokemuksen käsittelyä. (Saari 2000, 41.)

Trauman uudelleen kohtaaminen on välttämätön asia, sillä vain niin saa järkyttävän kokemuksen käsiteltyä psyykkisesti. Kohtaaminen vie voimia, sillä muistikuvat yleensä laukaisevat ahdistuksen, pelon, vihan ja syyllisyyden tunteita. Mitä paremmin tuskallisia tunteita kestää, sitä paremmat edellytykset ovat parantua. Pa-



raneminen aiheuttaa kipua, mutta kivun kohtaaminen kuitenkin voi vapauttaa järkyttävästä kokemuksesta. Selviytymistä voi itse edistää myös puhumalla, kirjoittamalla, piirtämällä tai ilmaisemalla itseään muulla tavoin. (Heiskanen (toim.) 2007, 39.)

Ruishalme ja Saaristo (2007, 75 – 76) ajattelevat, että kun ihminen oppii tulemaan toimeen oman haavoittuvuutensa kanssa, ei voi olla suurempaa asiaa, josta hänen tulisi selvitä. Useat kriisin kokeneet kertovat selviytymisen edistyessä oppineensa pitämään puoliaan, sekä arvioimaan omia voimavarojaan totuudenmukaisemmin. Monelle selviytymisprosessin runsain anti on, että on oppinut pyytämään apua kun sitä tarvitsee ja että oman itsensä varassa pärjäämisen kunnia on vähentynyt. Selviytyessä kriisistä on opittu tunnistamaan omia tunteita paremmin, ajattelemaan tunteiden lähtökohtia sekä läpikäymään niitä toisten kanssa.

## **4.2 Kriisi ja traumaterapiat**

Kriisi ja traumaterapioilla pyritään purkamaan traumaattiseen ja vaikeaan kokemukseen sisältyvää ahdistusta, edistämään kokemuksen sisällyttämistä omaan persoonallisuuteen sekä korjaamaan kokemuksen tuottamia kielteisiä uskomuksia minäkuvassa. Traumojen purkaminen lisää elämäniloa ja vapauttaa energiaa. Asia, mikä aikaisemmin on saattanut tuntua itselle täysin mahdottomalta, alkaa tuntuakin mahdolliselta ja ulottuvissa olevalta. Trauman läpikäyminen on yksilöllistä. Terapiassa tulee pystyä luottamaan terapeuttiin. Terapeutin on puolestaan siedettävä kauhua, tuskaa ja muita voimakkaita tunteita joita asiakas läpikäy. Traumoista toipuminen on mahdollista. Kun toipuminen tapahtuu, ihminen huomaa olevansa vahvempi kuin ennen tapahtunutta. (Saari, Kantanen, Kämäräinen, Parviainen, Valoaho & Yli - Pirilä. (toim.) 2009, 59.) Hyvin läpikäydyssä kriisissä ihmisen persoonallisuuteen on sitoutunut uusia voimavaroja, joista on hyötyä selviytymisessä mahdollisista tulevista kriiseistä (Iija, Almgvist & Kiviharju - Rissanen 1996, 75).

### 4.3 Kriisiapu kunnissa

Kriisiapu on äärimmäisen tärkeää, kun ihminen sitä tarvitsee. Siksi on olennaista että kriisihoito on hyvin organisoitua, suunnitelmallista ja päämäärätietoista auttamistyötä. Kriisihoidon järjestäminen Suomessa on lain mukaisesti kuntien vastuulla. Mielenterveyslaki edellyttämänä kuntalaisilla tulee olla saatavilla riittävät mielenterveyspalvelut. Kunnissa kriisiapua annetaan muun muassa mielenterveyskeskuksissa sekä terveyskeskuksissa, mutta käytännössä kriisityön kentällä toimivat myös useat järjestöt. Järjestöt täydentävät sekä tukevat kunnallisia palveluja ja takaavat osaltaan sen, että ihmiset saavat kriisiapua riittävän ajoissa tasokkaasti. (Ollikainen 2009, 17 - 18.) Kriisikeskus Mobile Seinäjoella on apua antava kolmannen sektorin auttamistaho.

Kriisityö on kunnissa virallista, hallinnollisesti vahvistettua toimintaa, josta vastaavat koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset yhteistyössä muiden asiantuntijoiden kanssa. Suomessa on ainutlaatuinen viranomaisten kriisiryhmien verkosto kansainvälisestäkin katsottuna. Kuitenkin vain alle puolet kriisiryhmistä päivystää, sillä suurin osa toimii vain virka aikana. (Saari, Kantanen, Kämäräinen, Parviainen, Valoaho & Yli - Pirilä. (toim.) 2009, 109.)

Hädässä olevat ihmiset tulee kohdata välittömästi. Yleiseksi periaatteeksi on kehittynyt tavata 24 tunnin kuluessa yhteydenotosta. Tämä on hoitoyksikölle selvä raja, mutta sillä on myös psykologista merkitystä asiakkaalle. Tähän samaan periaatteeseen kuuluu järjestää kriisipalvelua ympäri vuorokauden. Tämä tarkoittaa sitä, että, joku on sekä asiakkaiden että päivystävien tai kriisityöntekijöiden tavoitettavissa. (Seikkula & Arnkil 2005, 44.)

Sosiaali- ja terveysministeriön asiantunteva työryhmä on laatinut suuronnettomuuksia varten psykososiaalisen tuen sekä palveluiden suositukset. Koko yhteiskuntamme tasolla lapsia ja perheitä koskevat suositukset ohjaavat huomioimaan erityisesti lasten tarpeet ja auttamaan lapsia ja perheitä aktiivisesti. Kunnissa tehdään kriisityötä erilaisissa traumaattisissa tilanteissa, mutta eniten sitä tehdään

itsemurhien, äkillisten kuolemien sekä liikenneonnettomuuksien uhrien ja omaisten auttamiseksi. Nykyisin kriisitoimintamallit ovat kaikissa kouluissamme pakollisia ja päiväkoteihin ne ovat tulossa. (Pojjula 2007,12.)

Ollikaisen (2009, 11.) mukaan kunnissa kriisikeskuksilta edellytetään jatkuvaa uudistumista. Kriisikeskukset ovat yhteiskunnassamme uutta kehittävinä, ajankohtaisiin elämänkriiseihin vastaavina yksikköinä ojentaen kriisiapua ihmisten omista lähtökohdista käsin. Kriisikeskusten toiminta-ajatukseen sisältyy, että ihminen itse määrittelee avun tarpeensa. Kriisikeskuksiin ei tarvitse hakea lähetettä ja apua saa ilman jonotusaikoja. Keskeisiä periaatteita ovat asiakkaan terveiden osa-alueiden tukeminen, lyhytkestoinen kriisiauttaminen ja tarvittaessa ohjaaminen jatko-  
hoitoon.

#### **4.4 Vertaistuki ja lähimmäisen apu kriisissä**

Vertaistuen ja oma-apuryhmien aate perustuu ihmisten keskinäiseen vastavuoroiseen tukeen. Ihminen liittyy vertaistukiryhmään saadakseen apua ja voidakseen jakaa omia kokemuksiaan toisten samassa tilanteessa olevien kanssa. Oma-apuryhmiä voi luonnehtia innovatiivisiksi ja ne nousevat siitä, mistä ihmiset itse määrittelevät pulmat, joita he haluavat ratkoa. Ne ovat syntyneet osittain arvosteluna julkisille palveluille, jotka eivät kykene tarpeeksi vastaamaan ihmisten tarpeisiin. Ihmisten omat voimavarat tulevat selkeästi käytäntöön oma-apu ryhmissä. (Harju, Niemelä, Ripatti, Siivonen & Särkelä 2001, 58.) Kriisikeskus Mobilessa järjestetään tällä hetkellä vertaistukiryhmätoimintaa muun muassa väkivaltaa kokeneille, väkivaltaa käyttäneille sekä vertaisryhmä henkirikoksen uhrien omaisille ja läheisille (Esittely, [viitattu 8.1.2012]).

Kriisiapua lähimmäisen kohtaamisessa voi myös sanoa kriisiavuksi. Ensikäden kriisiapua voi antaa kuka tahansa, joka on henkisesti tasapainossa, eikä itse tarvitse tukea ja vahvistusta. Yleinen kriisiapu vaikean tapahtuman yhteydessä tarkoittaa tiedon antamista, huolenpidon osoittamista, kuuntelua, rauhoittelua ja ajan

antamista, jolloin saadaan epätodellinen tuntumaan ymmärrettävältä ja todelliselta. Tärkeä tehtävä on myös auttaa kriisiin joutunutta saamaan yhteys omaisiinsa ja ystäviinsä. (Hammarlund 2004, 59, 57.)

## 5 TAUSTAORGANISAATIO SUOMEN MIELENTERVEYSSEURA

Suomen mielenterveysseura on vahvasti mukana kriisiauttamistyössä. Tässä luvussa kerron Suomen mielenterveysseuran synnystä, sen historiasta ja kehityksestä sekä toiminnasta kriisiauttamistyössä nykyään. Kriisikeskus Mobile kuuluu Lakeuden Mielenterveysseuraan, jonka kattojärjestönä toimii Suomen mielenterveysseura.

### 5.1 Suomen mielenterveysseuran historiaa

Suomessa toimii monia valtakunnallisia järjestöjä paikallisyhdistyksineen. Nämä järjestöt tekevät ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä sekä tukevat kuntouttavaa ja hoidollista työtä. Näistä suurin sekä myös tunnetuin on Suomen mielenterveysseura, joka on perustettu vuonna 1897 tsaarin hallintokaudella. Seura toimi aluksi salaisesti, mutta uusi aikakausi alkoi sille Suomen itsenäistyttyä. (Punkanen 2004, 30.)

Suomen mielenterveysseura on pyrkinyt toiminnassaan vastaamaan yhteiskunnassa syntyneeseen hätään sekä muutoksiin. Näistä lähtökohdista sai alkunsa myös kriisityö. 1980-luvun lopussa Suomen mielenterveysseurassa ryhdyttiin laajentamaan uudenlaisia avohuollon palveluita. Ajatuksena oli aikaansaada avohuollon palvelut, jotka toimisivat mahdollisimman viiveettömästi, joustavasti, virka-aikojen ulkopuolella, maksuttomasti sekä asiakaslähtöisesti. Ympäri Suomea alettiin perustaa Kriisikeskuksia. Toiminnan ajatuksena oli, että kriisiapua tuli saada julkisten palvelujen aukioloaikojen ulkopuolella. Kriisikeskusten palvelut täydensivät näin julkisia palveluita. Kriisikeskuksen kynnys pidettiin mahdollisimman matalalla ja kriisiapua oli mahdollisuus saada nimettömänä anonyymisti. (Ollikainen 2009, 9.)

Kriisityötä tekivät kriisityön ammattilaiset sekä koulutetut vapaaehtoiset tukihenkilöt. Vapaaehtoistyö oli myös hankkeen perusvoimavara. Pikkuhiljaa kriisikeskuksia perustettiin eri puolille Suomea, yhteensä kymmenen. Työmuotoina kriisikeskusprojektissa oli kriisivastaanotto, sekä kriisipuhelintyö. (Ollikainen 2009, 9.) Yhteiskunnassamme alkoi tapahtua suuria muutoksia nousukauden jälkeen 1990-luvun alussa. Ihmisten lisääntyneet ongelmat, laman seurauksena vähentyneet palvelut kunnissa, sekä sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien lisääntynyt työttömyys alullepanivat järjestöjen yhteistyöhankkeen, jalkautuvan kriisityön Mobile-projektin. (Ollikainen 2009, 10.)

Suomen mielenterveysseuran, A-klinikkasäätiön ja julkishallinnon yhteistyönä perustettiin Mobile-tukiasemat kahteentoista kuntaan. Jokainen tukiasema toimi noin kolme vuotta, jonka jälkeen osa jatkoi Mielenterveysseuran kriisikeskuksina, osa siirtyi kunnan rahoittamaksi ja osa lakkautettiin. Mobilen peruseriaatteina olivat jalkautuva- ja etsivä työ, ympärivuorokautinen palvelu, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten työllistäminen sekä moniammatillinen hallinnonrajat ylittävä yhteistyö. Tukiasemien palvelut olivat puhelinauttaminen, palvelu tukiasemalla, kotikäynnit ja etsivä kenttätyö. (Ollikainen 2009, 10.)

## **5.2 Suomen kriisikeskukset nykyään**

Vuoden 1990-luvun lopussa Mobile-projektin ja kriisikeskusprojektin loputtua kriisikeskusverkosto vakiintui. Seinäjoen, Jyväskylän, Kuopion ja Hyvinkään tukiasemista tuli paikallisten mielenterveysseurojen ylläpitämiä Mobile-kriisikeskuksia. Kriisikeskusprojektissa mukana olleista yksiköistä jatkoi toimintaansa Kemin, Salon, Rauman, Savonlinnan, Lahden, Tampereen, Vammala-Huittisten ja Mikkelin Kriisikeskukset sekä Turun ulkomaalaisten tukiasema ja SOS – palvelu ja itsemurhien ehkäisykeskus. Nykyisin Suomen mielenterveysseuran kriisikeskusverkkoon kuuluu 19 Kriisikeskusta joista viimeisimmät on perustettu Ouluun ja Lappeenrantaan. Joensuun kriisikeskus liittyi Suomen mielenterveysseuran kriisikes-

kusverkostoon vuonna 2008 ja Lapin Ensi- ja turvakodin kriisikeskus vuonna 2009. (Ollikainen 2009, 10.)

Nykyisin Suomen mielenterveysseuran toiminta koostuu useista projekteista, mutta se perustuu myös edelleen vapaaehtoisuuteen. Seuran toimintaa rahoittaa pääasiallisesti Raha-automaattiyhdistys. Tukea antavat myös kunnat, seurakunnat ja valtio. Varoja saadaan myös erilaisten kampanjoiden myötä. Seuralla on yli 40 jäsenyhdistystä sekä yli 30 yhdistysjäsentä. Sen alaisuudessa toimii myös Kriisikeskus- ja ensiaputoimintaa, koulutuskeskus, perheterapiakeskus, viestintäkeskus, kuntoutusyksikkö, sekä erilaisia auttamispalveluita ja projekteja. (Punkanen 2001, 31.) Suomen Mielenterveysseura järjestää mielenterveyden alan koulutusta ja tilaisuuksia. Se myös julkaisee aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ja lehtiä, sekä koordinoi mielenterveyttä ja mielen hyvinvointia lisääviä hankkeita. (Alueelliset kriisikeskukset, [Viitattu 8.1.2012])

## **6 VAPAAEHTOISTOIMINTA JA VERTAISTUKI**

Kriisikeskus Mobilessa Seinäjoella tärkeä osa kriisityötä on vapaaehtoisten antama työpanos Mobilen toimintaan. Seuraavaksi kerron vapaaehtoistyöstä ja vertaistukitoiminnasta yleisellä tasolla, sekä miten sitä Seinäjoella Kriisikeskus Mobilessa järjestetään.

### **6.1 Vapaaehtoistyö käytännössä**

Vapaaehtoistyöstä voidaan puhua myös termeillä kolmas sektori, hyväntekeväisyys sektori, voittoa tavoittelematon sektori, tai välittävät verkostot. Voidaan puhua myös kansalaisyhteiskunnasta (Lahtinen 2003, 11). Vapaaehtoistoiminnassa toimitaan tavallisina ihmisinä ja jokaisella ihmisellä on taitoja ja kykyjä tehdä vapaaehtoistyötä. Jokaiselle varmasti löytyy juuri hänelle sopiva tehtävä ja ammattityöntekijät voivat olla hyvänä apuna sitä omaa tehtävää etsittäessä. Vapaaehtoistoiminta ei kuitenkaan voi, eikä saa korvata ammattityöntekijöiden työtä. (Lehtinen 1997, 20.) (Mobilen vapaaehtoistyö. Liite 2.)

Vapaaehtoistoimintaan osallistuvat toimivat omasta tahdostaan vapaaehtoisesti täysivaltaisina subjekteina. Itsemääräämisen periaate tulee toteutua niin auttajan kuin autettavan osalta vapaaehtoispalveluja tuottaessa. Vapaaehtoistoiminta on palkatonta, mutta vapaaehtoistoimijalle voidaan korvata niitä kuluja, joita hänelle toiminnasta saattaa aiheutua. (Lehtinen 1997, 20.)

### **6.2 Kolmannen sektorin vapaaehtoistoiminta**

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminta on monimuotoista, ja se voi tarjota osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia monenlaisista asioista kiinnostuneille.



Vapaaehtoistoiminta on ihmisten yhteisyyden vahvistamista ja yhteisvastuuta. Sen avulla voi parhaimmillaan rakentaa yhteiskuntaa ja sen kautta tukea annetaan suoraan toiselle ihmiselle. Vapaaehtoistyö voi olla ystävä- ja tukihenkilötoimintaa, puhelinpäivystystä kriisipäivystyksessä sekä rikosuhripäivystyksessä, auttavissa puhelimissa, asiointi ja kuljetusapua, tilapäisapua omaishoitajille sekä vertaistukea saman elämäntilanteen kokeneelta henkilöltä. Vapaaehtoistyöntekijöitä koulutetaan jatkuvasti perus ja jatkokursseilla ja koulutuksen toteutus vaihtelee paikkakunnittain ja järjestöittäin. (Harju, Niemelä, Ripatti, Siivonen & Särkelä 2001, 55 – 56, 85.)

Kriisikeskus Mobilessa tutustuin ensi kertaa vapaaehtoistoimintaan lähemmin ja huomasin sen tärkeyden konkreettisesti koko Mobilen toiminnassa. Innokkaita vapaaehtoisia oli hämmästykseni tarjolla monia ja vapaaehtoisuus on kerran vuodessa. Vapaaehtoiset toimivat muun muassa iltaisin valtakunnallisessa kriisipuhelinpäivystyksessä, Tukinetissä, vertaistukiryhmien vetäjinä sekä tukihenkilöinä sitä tarvitseville. Tukihenkilö on ystävä, joka kulkee asiakkaan rinnalla ja pitää häneen yhteyttä, tietysti asiakkaan toivomuksen mukaan. Tukihenkilö auttaa ja on lähellä tarvittaessa.

Vapaaehtoistyö kosketti minua henkilökohtaisesti ja totesin, että vielä löytyy ihmisiä joilla on halua auttaa ilman mitään varsinaista oman hyödyn tavoittelua. Vapaaehtoistyöntekijöillä ja Mobilen varsinaisilla työntekijöillä on myös hyvä yhteys toisiinsa ja he järjestävät yhteisiä kokoontumisia, kuten esimerkiksi ruokailuilta josta sain olla mukana ja johon osallistui myös Lakeuden mielenterveysseuran jäseniä.

## 7 MONIAMMATILLISUUS, YHTEISTYÖ JA VERKOSTOT

Tässä luvussa käsittelen moniammatillisuutta, yhteistyötä ja verkostoja jotka ovat erityisen tärkeitä kriisiauttamistyössä. Ne ovat päivittäin osa myös Kriisikeskus Mobilen toimintaa. Ilman moniammatillista yhteistyötä ja verkostoja kriisityö on käytännössä mahdotonta.

### 8.1 Verkostojen luominen ja yhteistyö

Kykyä tehdä yhteistyötä pidetään ihmiskunnan kehityksen kannalta tärkeänä ominaisuutena. Meidän kehittyneessä ja eriytyneessä maailmassamme yhteinen tavoite on usein vaikeasti havaittavissa. Hahmotamme maailmaa oman kokemuksemme sekä koulutuksemme kautta ja näemme helposti vain omat ratkaisumallimme ja tavoitteemme. (Isoherranen 2005, 13.) Ammattilaisten ei tule rakentaa vain viranomaisista koostuvia verkostoja asiakkaiden tueksi, vaan heillä on oltava myös taitoa hyödyntää asiakkaan luonnollista verkostoa, kuten omaisia, vertaistukijoita, potilasjärjestöjä ja vapaaehtoistyöntekijöitä (Mönkkönen 2007, 138).

Puhuttaessa verkostoista ja verkostoitumisesta, kyseessä ovat toimijat joita yhdistävät samat asiat. Ihmiset voivat olla yhteistyössä, tutustua toisiinsa ja vaihdella tietoja keskenään. Verkostotyöstä on syytä puhua vasta siinä vaiheessa, kun toimijat tekevät konkreettisesti työtä yhdessä. Moniammatillinen yhteistyö ja verkostotyö ovat synonyymejä. Moniammatillisuus viittaa siihen, että verkoston muodostavat eri alojen ammattilaiset. Verkostotyötä taas voidaan kuvata samoilla ominaispiirteillä kuin tiimejä. Erilaisille tiimeille on ominaista yhteinen päämäärä, yhteisvastuullisuus, suoritustavoitteet, toisiaan täydentävät taidot sekä sitoutuminen. (Vehviläinen 2002, 42.) Moniammatillinen työskentely on kuitenkin käsitteenä laajempi kuin moniammatillinen tiimityö (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 35).

## 8.2 Moniammatillisuus ja asiantuntijuus

Moniammatillisuus on nykyajan keskustelun aihe eri ammattiryhmillä. Puhutaan moniammatillisesta henkilöstä, joka toimii esimerkiksi monen ammattiryhmän asiantuntijuustehtävissä. Varsinaisesti tällä tarkoitetaan eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden yhteistyötä ja työryhmänä yhdessä työskentelyä. Moniammatillisuus on laatutyöskentelyn edellytys. (Lindén 1999, 119 – 120.)

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta tarkasteltuna moniammatillisuutta on jouduttu pohtimaan erityisesti palveluiden monimuotoistuesssa yksityisellä, julkisella sekä vapaaehtoisella sektorilla. Tarvitaan selvitystä, kuinka erilaiset palvelut voidaan järjestää asiakkaiden tarpeisiin vastaavalla tavalla. Näitä kysymyksiä ovat muun muassa palvelujen yhteensovitus, yhteyssuhteiden kehittäminen palvelujärjestelmien muutoksessa, asiantuntijuuden muutos, erilaisuuden tunnistaminen ja hyväksyminen yhteistyössä, verkostoituva toimintatapa, sekä erityisosaamisen ja laajalajaisen osaamisen suhde. (Lindén 1999, 120.)

## 8.3 Moniammatillisuus yhteistyönä

Moniammatillista yhteistyötä sosiaali- ja terveysalalla voidaan kuvata asiakaslähtöisenä työskentelynä, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan elämä kokonaisuutena sekä hänen hoito- ja hoivapolkunsa. Eri asiantuntijoiden tiedot ja taidot kootaan yhteisessä tiedonkäsittelyssä asiakaslähtöisesti yhteen. Siinä rakennetaan vuorovaikutuksellisesti yhteinen tavoite tapauskohtaisesti, sekä pyritään luomaan yhteinen käsitys asiakkaan tilanteesta, tarvittavista toimenpiteistä ja ongelman ratkaisusta. Näiden tietojen kokoaminen tapahtuu sovitulla tavalla, sovituin toimintaperiaattein. Asiakas ja hänen läheisensä ovat mukana keskusteluissa tarvittaessa. Tavoitteena on että jokainen keskusteluun osallistuja voi vaikuttaa keskusteluun sekä päätöksentekoon ja voi tuoda siihen oman osaamisensa ja näkökulmansa. Moniammatillisessa yhteistyössä tulisi huomioida muun muassa seuraavat seikat kuten asiakaslähtöisyys, tiedon kokoamisen mahdollisuus, yhteydet verkostoihin,

vuorovaikutustaidot sekä roolien muutokset. (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 34 - 35.)

Moniammatillisessa yhteistyössä lähtökohtana on asiakas ja hänet pyritään huomiomaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Isoherranen 2005, 15). Asiakaslähteisyyden periaate on kirjattuna sosiaalihuollon lainsäädännössä. Asiakaslain (812/2000) päämääränä on, että sosiaalihuollon henkilöstön ammatillinen osaaminen perustuu keskeisesti asiakkaiden palvelutarpeisiin. (Raunio 2004, 84).

Yhteistyön yhteydessä voidaan puhua myös synergiasta. Synergiaa syntyy, kun ryhmän yhteinen suoritus aikaansaa paremman tuloksen, kuin ryhmän yksittäisten jäsenten suoritukset yhteensä. Puhutaan yhteisestä, jaetusta merkityksestä, jonka yhteinen keskustelu ja tiedon kokoaminen onnistuessaan saavuttaa. (Isoherranen 2005, 15.)

Parhaimmillaan moniammatillinen kokonaisuus muodostuu tosiaan täydentävistä osista. Siinä ammattilaiset tietävät keihin ollaan yhteyksissä, kun täydentävää asiantuntemusta tarvitaan. Huonoimmillaan moniammatillinen työ on epätietoisuutta vastuusta, yrityksiä saada toiset toimijat tekemään osansa asiakkaan auttamiseksi, jatkuvia verkostokokouksia ja avun etsijöiden tilanteen ajautumista kriisiin tai umpikujaan. He kokevat, etteivät he tule kuulluksi, heitä määritellään vierailta tavoilla, ammattilaisten toimet eivät sovi heidän elämäntilanteeseensa tai ammattilaisten toimista kehitty sekava joukko toimenpiteitä, jossa heitä vedetään eri suunnille. Parhaimmillaan moniammatillinen kokonaisuus mahdollistaa sen, että kansalaiset saavat asiantuntevaa apua ja palveluksia ammattilaisilta, jotka ovat asiantuntevia ja osaavat asiansa. (Seikkula & Arnkil 2005, 9-10.)

Kriisikeskus Mobilessa Seinäjoella pidetään tärkeänä yhteistyötä moniammatillisen verkoston ja eri yhteistyötahojen kanssa. Yhteistyötahoja on erittäin laajalti, käytännössä kaikki auttamistahot ja toimijat. Mobilessa asiakkaita ohjataan tarpeen vaatiessa muihin palveluihin ja muilta tahoilta voidaan ohjata asiakasta puolestaan Kriisikeskus Mobileen. Tätä yhteistyötä tulisi kehittää vielä enenevässä määrin

Kriisikeskus Mobilen ja eri yhteistyötahojen kesken, että yhteistyö olisi mahdollisimman sujuvaa, sillä se on asiakkaan etu.

## 8 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Laadullisessa tutkimuksessani keskeisimmällä sijalla on tutkia, mitä eri auttamistahot Seinäjoella nykyään tietävät Kriisikeskus Mobilesta ja sen toiminnasta. Sekä selvittää, miten yhteistyötä voisi kehittää ja parantaa Kriisikeskus Mobilen ja muiden toimijoiden välillä. Erilaisia auttamistahoja on hyvin paljon Seinäjoella, joten olen valinnut niistä muutamia joita tutkin tarkemmin.

### **Päätutkimuskysymykset:**

Millainen tietämys eri yhteistyötahoilla on Kriisikeskus Mobilesta ja sen palveluista nykyään?

Mitä mieltä eri yhteistyötahot ovat kriisikeskuksen kanssa tehtävästä yhteistyöstä?

### **Alakysymykset:**

Miten yhteistyötahot haluaisivat kriisikeskuksen palveluita parantaa?

Miten yhteistyötä voisi kehittää ja edistää eri yhteistyötahojen mielestä?

## 9 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 9.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä käytin laadullista tutkimusmenetelmää ja haastattelin eri yhteistyötahojen edustajia. Kriisikeskus Mobilen mukaan tällaista tutkimusta ei ole koskaan aikaisemmin toteutettu Seinäjoen Kriisikeskus Mobilessa yhteistyötahojen näkökulmasta käsin, joten tutkimus on ensimmäinen ja vertaamispintaa muihin tutkimustuloksiin ei siis ole.

Koin teemahaastattelun parhaaksi menetelmäksi tutkimuksessani. Niin sain kerättyä parhaalla mahdollisella tavalla aineistoa haastattelemalla kasvokkain eri tahojen edustajia. Teemahaastattelun selkeät teemat auttoivat asioiden jäsentämisessä. Pyrin haastatteluissa dialogisuuteen ja selventämään kysymyksiäni tarvittaessa. Haastattelun koin hyväksi ja hyödylliseksi myös siltä osin, että väärän tietämyksen ilmentyessä pystyin korjaamaan asian ja antamaan oikeaa, tämänhetkistä tietoa Kriisikeskus Mobilesta, sen toiminnasta kolmannen sektorin auttamispaikkana.

Tuomi & Sarajärvi (2002, 75) kuvaavat haastattelun etuja. Haastattelun etuna on sen joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymyksensä, oikaista mahdollisia väärinkäsityksiä, selventää sanamuotoja ilmaisussa ja käydä keskustelua tiedonantajan kanssa. Haastattelussa on joustavaa myös se että kysymykset voidaan esittää siinä järjestyksessä kun tutkija kokee aiheelliseksi. Haastattelussa tärkeällä sijalla on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta.

Laadullisen, kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät ovat yleensä haastattelu, kysely, havainnointi sekä erilaisiin dokumentteihin pohjautuva tieto. Niitä voidaan käyttää rinnakkain, vaihtoehtoisina tai eri tavoilla yhdisteltynä tutkitavan ongelman ja tutkimusresurssien mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa teoreettinen viitekehys määrää, millainen aineisto kannattaa kerätä, sekä millaista menetelmää sen analyysissä tulee hyödyntää. Tai sitten aineiston luonne asettaa rajat sille, millainen tutkimuksen teoreettinen viitekehys voi olla ja millaisia menetelmiä käyttää. Teoreettisen viitekehyyksen ja sen kanssa sopivan menetelmän valitseminen on tärkeää. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista kerätä aineistoa, joka tekee mahdollisimman monenlaisen tarkastelun mahdolliseksi. (Alasuutari 1994, 74.)

## **9.2 Tutkimuksen kohderyhmä**

Laadullisen tutkimukseni kohderyhmä olivat eri auttamistahojen edustajat Seinäjoella, joiden kanssa Kriisikeskus voisi yhteistyötä kehittää. Valitsimme ne yhdessä Kriisikeskuksen johtajan, Helena Kuutin kanssa. Lisäsin myös omat kiinnostukseni kohteeni mahdollisten haastateltavien tahojen listalle, joten kokonaisuus saatiin hyvin eri tahojen edustajista. Pyrkimyksenä oli saada erilaisia katsantokantoja ja näkemyksiä aiheesta. Teemahaastatteluun päätyivät seuraavien tahojen edustajia: Seinäjoen liikkuva poliisi, Seinäjoen sosiaalitoimi, Omaiset mielenterveystyön tukena Ry., Seinäjoen Helluntaiseurakunta sekä Seinäjoen perhesuunnittelukeskus. Haastateltavia oli yhteensä kymmenen (10) ja kaksi (2) haastateltavaa jokaisesta tahosta.

## **9.3 Aineiston keruu**

Kokosin haastateltavat menemällä henkilökohtaisesti eri toimijoiden pariin, tapamaan heitä. Aloitin esittelemällä itseni, aiheeni ja kysyin halusivatko he kenties osallistua haastatteluun. Yleensä haastatteluni tapahtui välittömästi, kun olin pohjustanut aiheeni sisällön ja merkityksen haastateltaville. Ajatuksenani, että en soita haastateltaville etukäteen, vaan menen suoraan paikan päälle haastattelemaan



jos se vain suinkin on mahdollista. Näin varmistin, ettei haastateltava pystynyt valmistautumaan haastatteluun esimerkiksi hankkimalla tietoa Mobilesta ennakoon, vaan sain henkilöiltä juuri sen hetkistä tietämystä aiheesta, joka oli tutkimuksen kannalta olennaista. Neljä haastattelua oli kuitenkin ennalta sovittuna ajankohdana haastateltavien työtilanteista johtuen.

Yleensä laadullisessa haastattelussa on perusteltua antaa haastateltavalle hyvissä ajoin ennen haastattelua materiaalia haastattelusta, esimerkiksi haastattelukysymykset. Näin haastateltava pystyy etukäteen jo valmistautumaan aiheeseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Tutkimuksen idean vuoksi tämä menettelytapa ei tähän tutkimukseen sopinut, sillä jos olisin ilmoittanut etukäteen haastatteluni kysymykset, haastateltavat olisivat helposti voineet etsiä tietoja Mobilesta etukäteen ja silloin tutkimukseni ei olisi saanut henkilöiden Mobilen tietoisuudesta oikeaa kuvaa. Jokainen haastattelu oli luottamuksellinen sekä anonyymi. Eri tahojen edustajat toivat parhaiten esiin erilaisia näkemyksiä yhteistyöstä ja sen kehittämisestä. Haastattelun kautta oli mahdollisuus myös viedä tärkeää ja ajankohtaista tietoa Mobilesta eri haastattelutahoille.

Teemoja haastattelussani olivat: haastateltavan yleinen tietämys Kriisikeskus Mobilesta, toisena yhteistyö ja kolmantena sen kehittäminen Mobilen kanssa. Selkeyttä toi haastatteluun valmiiksi kirjoitetut haastattelukysymykset, jotka olivat jokaiselle haastateltavalle samat. Teemahaastattelut tapahtuivat toimistoissa, joissa ei ollut muita henkilöitä.

Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja ja nauhoitin jokaisen haastattelun. Haastattelutilanteet olivat rauhallisia ja näin ollen asiaan oli mahdollisuus keskittyä hyvin. Joissakin tapauksissa haastateltavien työn luonne vaati henkilöitä olemaan valmiita vastaamaan puhelimeen, jos tarve vaati. Kuitenkin haastattelut sujuivat yllättävän mutkattomasti. Puhelimen soidessa, haastateltava kuitenkin keskittyi haastatteluun ja laittoi puhelimen äänettömälle, joten saimme jutella rauhassa.

#### 9.4 Laadullinen sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on perus analysointimenetelmä, jota voidaan toteuttaa kaikissa laadullisissa tutkimuksen perinteissä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93). Perehdyttyäni sisällönanalyysiin tarkemmin, huomasin sen olevan oiva menetelmä tämänkin tutkimuksen analysointiin. Siksi valitsin sen teoreettiseksi viitekehyykseksi analysoimaan tästä tutkimuksesta nousevaa aineistoa.

Laadullisen aineiston sisällönanalyysi kyetään toteuttaa teoriaohjaavasti, teorialähtöisesti tai aineistolähtöisesti. Voidaan myös käyttää ilmaisuja teorialähtöinen, eli *deduktiivinen* ja aineistolähtöinen eli *induktiivinen*. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110.) Valikoin aineistolähtöisen (*Induktiivisen*) sisällönanalyysin metodiksi tähän tutkimukseen.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi kuvataan kolmevaiheiseksi prosessiksi. Ensimmäinen vaihe on *pelkistäminen (reduointi)*. Pelkistämisessä analysoitava tieto kiteytetään siten, että aineistosta karsitaan epäolennainen pois. Se voi olla litte-roimalla informaation pilkkomista osiin tai tiivistämistä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110 - 111.)

Seuraavana vaiheena on vuorossa aineiston ryhmittely (*klusterointi*). Aineistosta nousseet ilmaukset tarkistetaan ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Luokitteluun sisältyy esimerkiksi tutkittavan ilmiön piirre, ominaisuus tai käsitys. Luokittelussa aineisto tiivistyy. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 112 - 113.)

Kolmas vaihe on aineiston *abstrahointi*, jossa olennainen tieto erotellaan ja sen perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä yhdistetään käsitteitä ja niin saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 114 - 115.)

Opinnäytetyöni tein suhteellisen pitkällä aikavälillä 2010 vuoden lopusta 2012 vuoden alkuun. Teoriaosuutta kirjoitin pikkuhiljaa ja opinnäytetyötäni aloitin teo-

riaosuuden kirjoittamisella. Tutkimuksessani teemahaastattelut litteroin heti kunkin haastattelun tekemisen jälkeen. Analyysiosuutta aloin miettiä ja työstää myös välittömästi haastattelujen litteroinnin jälkeen. Erotan siis selkeästi työssäni toisistaan teoriansuunnitteluvaiheen sekä tutkimusprosessivaiheen, jotka kumpikin kuitenkin kiteytyivät toisiinsa erottamattomasti asioiden jäsentyessä ajallaan ja kokonaisuuden tullessa esiin.

Haastatteluja tehdessäni huomasin tiettyjen asioiden ponnahtavan erityisesti pintaan useimmissa haastatteluissa ja se oli erittäin hyvä. Koin jo haastattelutilanteessa huomaavani tutkimuksen kannalta olennaisia asioita ja laitoin niitä muistiini. Erityisesti analyysivaiheessa haastattelut tehtyäni ja litteroituani aloin tarkemmin perehtyä niihin sisällöllisesti luettuani ne läpi. Alleviivasin erityisen kiinnostavat ja tutkimuksen kannalta olennaiset seikat ja karsin pois epäolennaiset. Litteroin asian tiiviimmäksi. Huomasin että jotkut samat merkitykset toistuivat eri haastatteluissa, mutta eri sanoin. Ryhmittelin olennaiset asiat ja etsin olennaisen yhdistävän, kattavan nimittäjän asioille.

## 10 TUTKIMUKSEN YLEISTETTÄVYYS JA LUOTETTAVUUS

Alasuutarin (2011, 85) mukaan dokumentoinnin tarkkuus, sekä yksityiskohtaisuus ovat suhteellisia asioita, joka riippuvat myös käytettävissä olevasta tallennustekniikasta. Haastattelijan tekemiin muistiinpanoihin verrattuna nauhuri on verrattoman tarkka väline, mutta toisaalta se tallentaa vain tilanteen verbaalisen, sanallisen puolen. Nonverbaalisen, sanattoman viestinnän tallennukseen tarvittaisiin videokamera. Se miten paljon aineiston rikkaudesta ja moniulotteisuudesta saadaan säilytettyä, riippuu litterointitekniikasta.

Nauhuria kuunnellen litteroin haastattelut kuten haastateltavat kertoivat, joten tarkkuus säilyi ja jokainen haastateltava toi ajatuksiaan esiin omalla persoonallisella tavallaan. Koin opinnäytetyössäni tärkeäksi tuoda haastateltavien ajatuksia sanatarkasti litteroimistani pätkinä, sillä niissä tulevat esille haastattelujen persoonallisuus, yksilöllisyys, sekä sanallinen rikkaus.

Tuomi & Sarajärvi (2002, 131 - 132) tuovat esiin, että laadullinen tutkimus ei ole yksi yhtenäinen tutkimusperinne, vaan siihen kuuluu monia erilaisia perinteitä. Laadullisen tutkimuksen piiristä löytyy eriäviä käsityksiä myös tutkimuksen luotettavuuteen liittyvissä kysymyksissä. Laadullisten tutkimusten oppaiden luotettavuustarkastelut ovat hyvin erilaisia ja eri asioita painottavia. Myös tutkimuksen suorittamisen tarkka kuvaus lisää tutkimuksen luotettavuutta. Olen pyrkinyt kuvaamaan tutkimuksen mahdollisimman tarkasti ja yksityiskohtaisesti.

Tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään yleisesti *validiteetti* (tutkimuksessa on tutkittu sitä asiaa mitä on luvattu) ja *reabiliateetti* (tutkimustulosten toistettavuus) käsitteillä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 133.) Tässä opinnäytetyössäni voin todeta, että mielestäni tutkimuksessani on tutkittu niitä asioita, joita on luvattu ja tutkimustulosten toistettavuus on mahdollinen. Laadullisella tutkimuksella ei pyritä yleistet-

tävyyteen. Tätä tutkimusta ei voida yleistää, sillä tämä on Kriisikeskus Mobilen oma tutkimus.

## 11 TUTKIMUKSEN TULOKSIA

Seuraavissa kappaleissa kerron teemahaastattelututkimukseni tuloksista. Olen koonnut tähän lukuun asiat teemoittain ja etenen niiden mukaan. Ensimmäinen teema on eri yhteistyötahojen vastaajien yleinen, tämänhetkinen tietämys Kriisikeskus Mobilesta ja sen toiminnasta. Toisena teemana haastattelussani on haastateltavien yhteistyön näkemykset ja kolmantena yhteistyön kehittämisen näkökulma. Olen liittänyt kappaleisiin litteroimiani kohtia haastateltavien ajatuksista, jotka auttavat havainnollistamaan ja hahmottamaan kyseistä asiaa selkeämmin.

### 11.1 Tietämys Kriisikeskus Mobilesta ja sen toiminnasta

Yhteistyötahojen edustajien vastauksista neljällä (4) kymmenestä (10) ei ollut tietoa Mobilen tämän hetkisestä sijainnista Järjestötalolla. Sen sijaan kysyttäessä, onko Mobilella asiakastietorekisteriä, vain kaksi (2) kymmenestä (10) vastaajista vastasi että on. Tämä asia tiedostettiin siis yllättävän hyvin, koska varsinaista asiakastietorekisteriä ei Mobilessa ole. (Tutkimuskysymykset. Liite 1.)

Kysymykseen, *millaista apua kriisikeskus Mobile tarjoaa?* vastauksissa nousivat ongelmat perheissä, väkivaltatapaukset, nuorten ongelmat ja aviokriisit tärkeimmiksi yhteydenoton syiksi. Kysymykseen vastattiin usein, millaisissa asioissa otetaan eniten yhteyttä. Vastauksissa näkyi myös selkeästi vastaajan omaan työkuvaan liittyvä orientaatio, eli vastaajan näkökulma oli selkeästi omassa työssään kohtaamissa asioissa. Seuraavassa haastateltujen ajatuksia kysymykseen millaista apua Kriisikeskus Mobile tarjoaa:

***Seinäjoen liikkuvan poliisin työntekijä:*** Varmaan ainaki nuorille tarjoaa. Joo tota ja kaikille. Olisko näis kotihälytys ja tämmösis, pahoinpitelytapauksissa sun muuta. Ei se varmaan käännytä ketään ovelta pois. Varmaan tarkotettu lähinnä näihin kotihälytystilanteisiin.

**Seinäjoen perhesuunnittelukeskuksen työntekijä:** No sellasissa varmaan ihan perhetilanteissa jossa on joku kriisi. Elikkä toinen puoli so haluaa sinne esimerkiks mennä lasten kanssa tai sitte keskustelua apua niinku yleensä, niin mä oon ymmärtäny.

**Liikkuva poliisin työntekijä:** Täytyy myöntää heti tuo heikkous heti tällä alueella, että onko se niinkun toas lasten ja nuorten parissa toimimista?

Kolme (3) vastausta kymmenestä (10) ilmoitti Mobilen tarjoamaksi avuksi suoranaisen keskustelu - ja puhelinavun sekä henkilökohtaiset käynnit Mobilessa. Suurimmassa osassa vastauksista ilmeni, että kriisin tulisi olla verrattain suuri, ennen kuin Kriisikeskuksen palveluja hyödynnettäisiin. Jokaisessa haastattelussa sain kertoa haastateltaville, että syy yhteydenottoon ei tarvitse olla suurikaan kriisi. Elämän kaikenlaisissa haastavissa tilanteissa voi ottaa yhteyttä ja ohjata henkilö Mobilen avun piiriin.

*Kriisikeskus Mobilen työntekijöiden ammattitaidosta kysyttäessä viisi (5) vastaajaa kymmenestä (10) mainitsi mielenterveydellisen osaamisen. Toiset viisi (5) vastaajaa vastasivat sosiaalialan koulutuksen saaneiden ammattitaidon. Sosiaaliala miellettiin hyödyllisenä ammatillisessa osaamisessa Mobilessa.*

*Vastatessaan kysymykseen millainen merkitys vapaaehtoistyöllä on mielestäsi Kriisikeskus Mobilen toimintaan? jokainen haastatteluun osallistunut yhteistyötahojen edustaja mainitsi vapaaehtoistyön tärkeyden Kriisikeskus Mobilen toiminnassa. Vapaaehtoistyö koettiin olevan suuressa ja hyödyllisessä merkityksessä. Vastajissa tuli myös selkeästi esille kysymys vapaaehtoisten riittävydestä, että onko heitä tarpeeksi Mobilessa.*

Sain kertoa suurimmalle osalle vastaajista Kriisikeskuksen vapaaehtoistyöstä enemmänkin ja siitä millaisissa tehtävissä vapaaehtoiset Mobilessa toimivat. Vapaaehtoistyö tuntui olevan kiinnostava aihe monissa keskusteluissa. Mobilen vapaaehtoisten työntekijöiden työpanoksesta puhuttaessa esiin nousi myös Kriisikeskuksen tämän hetkisten varojen vähäisyys, jonka useimmat vastaajat tuntuivat tiedostavan. (Seuraavassa V= vastaaja ja H= haastattelija.)

**Seinäjoen sosiaalitoimen työntekijä:** No eihän se varmahan pystysi pyörimähän muuten jousei siellä niitä vapaaehtoisia olisi kunnei sitä rahaa tuu mistään...että sitä pystyys palkkaamahan sinne lisää väkiä. H: Elikkä ne vapaaehtoiset päivystää iltaisin puhelinpäivystyksessä ja valtakunnallista kriisipuhelinta ja sitten viikonloppuisin on kans...ja sitten ne toimii tälläsenä niinkun tukihenkilönä ja...V: No saaraanko niitä riittävästi sinne? H: No niitä on nyt ihmeen riittävästi, että noin 30 ja kerran vuodes niitä koulutetaan. Että tosi niinkun hienosti on. V: Joskus oon vaan ajatellu kun oon lehrestä kattonu sitä kun on tämä järjestöpalstalla on tämä...aina nämä...niin mä ajattelin että onkohan siellä riittävästi niitä. Mutta se on hieno asia jos näin on.

**Seinäjoen Helluntaiseurakunnan työntekijä:** Varmasti isokin merkitys koska rahavarat on toden näkösesti aika minimaaliset mitä sinne on annettu ja pitäis huomattavasti enempi antaa tälläseen rahoja ihan kaupungin puolesta pitäis olla täys tuki mikä on käsitämätöntä jos ei ole.

**Liikkuvan poliisin työntekijä:** V: Nykyaikana kun rahat on joka puolelta loppu niin varmaan todella suuressa merkityksessä on vapaaehtoistoiminta kyllä siellä puolella. Rahaa ei meinaa varmaan tulla mistään? H: Raha-automaattiyhdistyshän Kriisikeskusta nykyään rahoittaa...

## 11.2 Yhteistyö

Väkivalta, perheiden ongelmat ja avioerot olivat vastauksissa asioita, joissa haastateltavat ohjaisivat henkilön Kriisikeskus Mobilen palveluihin. Yksittäisissä vastauksissa tuli esille myös yksinäisyys, vakava sairastuminen, työhön liittyvät ongelmatilanteet, läheisen kuolema sekä päihdeongelmat. Haastateltavat miettivät tilanteita harkiten, joissa voisi asiakkaan avuksi hyödyntää Mobilen palveluita. Oli haastattelijana mielekästä huomata, että asiaa arvostettiin yhteistyötahoilla. Haastateltavan oma työnkuva ja ammattiryhmä tulivat esille selkeästi ja heiltä nousi heti mieleen tilanteita joissa voisi ohjata asiakas Kriisikeskus Mobileen.

**Perhesuunnittelukeskuksen työntekijä:** No varmaan mitä mulla ainaki täs tulee mieleen jos on semmosia kriisiytyneitä perhetilanteita niin se on ehkä varmaan se yleisin missä niinku ohjaa sinne,



että sitte ehkä vähä harvemmin niinku tulee ainakaan mun työssä vastaan ainakaan muuta kun niitä.

**Liikkuvan poliisin työntekijä:** Perheväkivaltatilanne tämmöset ja kun siel on vielä pieniä lapsia. Siis tämmösiin liittyvät ongelmatilanteet, niin siinä tilanteessa.

**Omaiset mielenterveystyön tukena ry:n työntekijä:** No varmaan sellanen henkilö jolla ei oo meneillään olevaa hoitosuhdetta mielenterveystoimistoon tai tonne psykiatrian puolen osastolle. Mutta että jolla sitten kuitenkin tarvetta keskusteluille, eli tietyllä lailla oma elämäntilanne on jotenkin haasteellinen että hän tarvitsisi sit sellasta keskusteluapua... Jos mä mietin esim. Seinäjoen keskussairaala, niin se voi olla sieltä esimerkiksi jonkun potilaan omainen joka vois sitten saada vaikka Kriisikeskuksen kautta hyötyä jos Keskussairaalan omat hea-ryhmät tai psykiatrian poliklinikka ei tuu kysymykseen niin ja että Mobilen kautta sitten ehkä voidaan ohjata tarvittaessa eteenpäin tai sitten se heidän apunsa on riittävä.

Epäselvää tuntui olevan kuitenkin se, millaisten asioiden vuoksi voisi ohjata asiakkaan Kriisikeskus Mobileen. Kriisikeskuksen palveluihin ohjataan useimmissa tapauksissa vasta silloin kun asiakkaalla on suuri kriisi jo meneillään. Ennaltaehkäisevään keskusteluapuun viittasi kaksi (2) vastaajaa kymmenestä (10).

**Omaiset mielenterveystyön tukena ry:n työntekijä:** V: Tää onkin semmonen niinkun, että missä se on sitten tavallaan niinkun semmonen raja, että missä voi ohjata näitä palveluja käyttämään, mut se on aika niinkun matalalla? H: Joo, on...Voi ohjata vaikka ei olis mitään suurempaa. V: Joo, se on ihan hyvä meidänkin tietää niinkun tässä kun omaishoitajia tapaa niin että voi heitä sitten ohjata eteenpäin niinkun monilla on kuitenkin sitä keskustelun tarvetta. H: Niin, aivan. Toi onkin tosi hyvä huomio.

**Liikkuvan poliisin työntekijä:** V: No ainakin jos on, mies tai nainen hakkaa kotona aviopuolisoa...tai semmosessa. Ja jos perheessä ny muutenkin on kriisiä niin varmasti...en tiä... Kuinka noi avioerotapaukset, kuuluuko ne Mobilelle? H: Kyllä joo, parisuhdeongelmat ja sellaset. V: Ja kotona tapahtuvat ja tämmöset mitkä jää usein neljän seinän sisälle.

*Oletko tehnyt yhteistyötä Mobilen kanssa?* kysymykseen vastanneista kuusi (6) vastaajaa kymmenestä (10) kertoi, että ei ollut tehnyt suoranaista yhteistyötä.

Haastatelluista neljä (4) on tehnyt yhteistyötä ohjaamalla asiakkaita Mobilen palvelujen piiriin aivan lähiaikoina. Heitä olivat sosiaalitoimen työntekijät, Seinäjoen Helluntaiseurakunnan työntekijä ja perhesuunnittelukeskuksen työntekijä. Yhteistyö oli ollut muuten aika vähäistä, tai olematonta. Yhteistyöstä puhuttaessa eri tahojen kanssa, se rajoittui selkeästi ohjaamiseen, kertomalla asiakkaille että Mobileen voisi mennä juttelemaan. Joku vastaajista mainitsi yhteistyöstä puhuttaessa Mobilen esitteiden viemisen toisille ammattihenkilöille samalla kun veivät omia esitteitään.

**Sosiaalitoimen työntekijä:** H: Oletko tehnyt yhteistyötä Kriisikeskus Mobilen kanssa? V: Öö, siis kyllä tota niin...kyllä mä ohjaan asiakkaita sinne. H: Ihan nyt viime aikoina? V: Aina jos tulee siis sellanen tilanne että missä vaan voi niinkun ohjata, niin toki ohjaan. Monta kertaa täs omas työs huomaa et ne on vähä järeämpiä se apu... Että tavallaan voi niinkun tarjota siihen lisätueksi mutta monta kertaa tässä ne tilanteet on, asiakkaan tilanteet on sellasia että tarvitaan jo sitten terveydenhuollon palveluja tai sillä lailla järeämpää palvelua.

**Seinäjoen Helluntaiseurakunnan työntekijä:** Olen neuvonut ja ohjannut. Siis auttaja neuvonut ohjaamaan sinne...kun sielunhoitajat oli niinkun sanotaan vaikees tilantees, niin mä sitten sanoin että kannattaa tää ihminen ohjata Mobileen, koska meidän kädet ei riitä..että hän saa siellä kaiken mitä hän tarvii täs akuuttivaiheessa.

**Liikkuvan poliisin työntekijä:** Voi että kun näit on niin semmosia muita niin samanlaisia. Saapas ei hirveesti kuulu Mobileen...Ei nyt tuu ihan heti mieleen mitä olis voinu tehdä..ei tuu.

### 11.3 Yhteistyön hyödyllisyys

Yhteistyötahojen näkökulmat yhteistyöstä ja sen hyödyllisyydestä olivat todella tärkeitä. Eri tahoilta tuli varsin mielenkiintoisia, erilaisia ehdotuksia ja näkökulmia asiaan. Kysymys, mitä hyötyä yhteistyöstä Mobilen kanssa on, esiin nousi suurimpana asiana tietoisuuden lisääminen Mobilesta. Yhdeksässä kymmenestä keskustelusta tämä asia tuli esille. Enemmänkin yhteistyötä kaivattiin ja haastateltavat olivat halukkaita ohjaamaan henkilöitä Mobileen.

Yhteistyön hyödyllisyyden koettiin olevan molemmin puolinen apu, niin asiakkaan kuin työntekijän. Kun eri tahon auttaja pystyi asiakkaan tarpeiden vaatiessa ohjaamaan hänet toisen avun piiriin, se nähtiin asiakkaan etuna, sekä myös työntekijän huolen keventymisenä asiakkaasta. Näin asiakas saa parhaan mahdollisen tuen ja avun, kun hänen tarpeistaan riippuen osataan ohjata hänet oikeaan avunsaanti paikkaan. Seuraavassa vastauksia kysymykseen: Mitä hyötyä Kriisikeskus Mobilen kanssa tehtävästä yhteistyöstä on?

**Perhesuunnittelukeskuksen työntekijä:** No kyllä mä luulen että se lisää sellasta niinku, että jos sä asiakkaan kans rupeet keskustelemaan, avaat jonkun vaikean asian niin sul on myös niinku sellasta, että sä tiedät mistä apua saa, minkälaista apua se on, koska sinne voi mennä ja missä se on. Ja näköjään tuo paikka on mulle uus. Mä olisin ohjannu edelleen sinne Kaarakan talolle! (Naurua), sinne vanhaan. Mut niin mun mielestä se on niinkun että tietää toisen toiminnasta... Must se on tosi tärkeetä. Koska sit jos tässä avautuu joku aisia ja sul ei oo mitään kättä pidempää et mihkä se asiakas vois mennä, niin se on aika huono tilanne.

**Seinäjoen sosiaalitoimen työntekijä:** Et jos sitä niinkun olis enemmänki (puhuu yhteistyöstä Mobilen kanssa) Ni siis ku aattelee sitä asiakkaan tilannetta niin tietenki se et jos mä pystyn ohjata asiakkaan johonki, niinkun mihinkä nyt tahansa toisen palvelun piiriin, niin silloin työntekijänä niinkun se on multa yks huoli pois kun on jotain muuta palvelua sellasta mitä mä en voi käytännössä tarjota.

**Seinäjoen liikkuvan poliisin työntekijä:** Niin, tietosuuden lisääminen. Nimenomaan näin että ite tietää täällä ne vaihtoehdot että mihin voi tämmöseen niinkun ohjata, et ei se oo aina se sormi suussa, että mitäs näille voi tehdä? Että antaako sen olla? Me ei pystytä antamaan muutakun sen hetken apu tilanteisiin. Seuraavana päivänä se tilanne on taas ihan samanlainen. Ja onkin näin. Rakastaa, ei rakasta, rakastaa, ei rakasta sun muuta ja mahdollisesti vielä lapsia tilanteessa. Niin se kun meidän osalta jää niinkun tavallaan hoitamatta muuta kun siinä akuutissa tilanteessa. H: Onko sulle tullu tämmösissä tilanteissa semmonen olo, että voikun tässä tilanteessa vois jotakin antaa tai tehdä? V: Kyllä se tietysti päällimmäisenä mielessä tämmöset perheväkivallan tilanteet, niin kyllä niinkun se harmittaa kun se nyt viettää sen yön putkassa. Huomenna se on takasi mahdollisesti että.. Jos ei sen kummempaa oo sattunu, näinhän se on...

## 11.4 Yhteistyön kehittämisen näkökulmia

Yhteistyön kehittämisestä Kriisikeskus Mobilen ja muiden toimijoiden välillä haastateltavat kertoivat varsin varteenotettavia, hyvin samaan suuntaisia ajatuksia ja ideoita. Kahdeksan (8) kymmenestä (10) haastateltavasta kertoi tietoisuuden lisäämisen olevan yksi yhteistyötä edesauttava asia. Tämä oli hyvin esiin ponnahtava ajatus. Yhdessä vastauksista tuli esiin myös Kriisikeskus nimen hieman harhaan johtava vaikutus. Haastateltava totesi, että ihmiset eivät välttämättä ota yhteyttä pienimmissä ongelmissa, sillä Kriisikeskus on nimenä. Haastateltava kuitenkin toi esiin, että jos nimeä ei voi muuttaa, niin olisi sitten jotain kohdennettua toimintaa henkilöille, jotka eivät ole kriisissä vaan ovat esimerkiksi haasteellisessa elämäntilanteessa. Näin ihmiset voisivat olla rohkeammin yhteydessä Mobileen.

Kolme (3) haastateltavaa antoi ymmärtää, että pienet käyntikortit Mobilen toiminnasta olisivat hyviä, joita voisi antaa asiakkaille. Myös sähköpostilistaa ehdotettiin, jossa Mobile voisi lähettää esimerkiksi kuukausikirjeen omasta toiminnastaan eri tahoille. Niin he pysyisivät paremmin ajan tasalla Mobilesta ja sen toiminnasta.

Yhteistyön toimivuuden kannalta merkittävimpana asiana ilmeni, että Mobilen henkilökuntaa tulisi eri tahoille kertomaan omasta toiminnastaan ja tekisivät Mobilea enemmän näkyväksi. Useimmissa haastatteluissa tuli esiin henkilökohtainen lähestyminen, ”ihminen ihmiselle” olennaiseksi. Pelkät esitteet eivät riitä, vaikka nekin koettiin hyvänä lisänä tiedottamisen kannalta.

Kaksi (2) vastaajista ehdotti niin sanotusti saman pöydän ympärille kokoontumista. Yhdessä eri tahojen henkilökuntien kanssa voitaisiin miettiä, mitä yhteistyö voisi olla ja kuinka sitä voisi edistää. Suurimmassa osassa haastatteluja haastateltavien varsin yksimielinen näkemys oli, että Mobilen tulisi panostaa eri tahojen edustajien henkilökohtaiseen tapaamiseen. Vastauksia kysymykseen, *Miten Kriisikeskuksen kanssa tehtävää yhteistyötä voisi kehittää ja edistää?:*

**Seinäjoen liikkuvan poliisin työntekijä:** Se olis...No just tää tietoisuuden lisääminen. Ei muuta kun koulutuspäiville meille järjestää it-

tensä paikalle. Meidän koulutuspäällikölle vaikka, mikä on Aution Es-ko, varapäällikkö, ylikonstaapelis mies, niin sille, että tänne tulis joku kertomaan siitä (Kriisikeskus Mobilen toiminnasta). Tämmönen olis ehkä niinkun paras systeemi niin siinähan se tulis. Ja sitten mä sanon, että sillä tavalla aika pohjalaista porukkaa että varmaan tulis samalla sitten ne kysymykset mitkä on vaivannu ja jos ei oo tienny. Ja kuvittelisin että tietosuus ainakin täällä meidän puolella ei oo kovin hyvä..naurua..

**Seinäjoen sosiaalitoimen työntekijä:** No kyllä niitten kannattais niinku ainakin tiedottaa, panostaa tiedottamiseen. Mahdollisesti myös käydä, että aina se paikanpäällä käyminen, että tehdä sitä tiedotusta muutenkin kun esimerkiksi esitteitten avulla. Varmaan ihan sopia ja tulla kertoon. Vähä niinku tulla päivittämään aina sitä mitä palvelua siellä tälläkin hetkellä, millasta se on... Ja kaikkiin yhteistyötahoihin niinku se näkyvyys ja fyysinen käynti niin on enemmän kun ne pelkät esitteet, vaikka nekin on hyviä ja niitäkin kannattaa jakaa... Että esimerkiksi etuuskäsittelijätkin vois ohjata kun ne kuulevat paljon näitä asiakkaan kriisitilanteita ja myös sosiaalityöntekijät ja ohjaajat.

**Seinäjoen Helluntaiseurakunnan työntekijä:** Varmasti tiedottaminen olis niinku minusta parempi. Niinku julkisesti enempi, että ei vaan lehden palstoilla... Mä ainakin olisin ilonen, jos saisin vaikka A4 jotain pieniä esitteitä. Voisin pitää niitä esillä...

**Omaiset mielenterveystyön tukena ry:n työntekijä:** Vois varmaan mieltä jotain konkreettisempaa vielä, että mitä he on itekkin ehdottanu, että he voisivat tulla paikalle joskus ja kertoa, antaa ikään kuin työaikaansa vielä enemmän esimerkiksi meidän tapahtumiin. Että sellanen vois olla vinkki kehityksen asia.

*Mitä muuta haluaisit sanoa aiheesta?* on kysymys, joka kiteyttää mielestäni hyvin eri toimijoiden henkilökohtaisia ajatuksia Mobilesta ja sen toiminnasta kolmannen sektorin auttamispaikkana.

**Seinäjoen Helluntaiseurakunnan työntekijä:** Olen iloinen että on tällanen työmuoto ja tämmönen avunsaanti joka on tosi tärkeää. Arvostan suuresti heidän ammattitaitoaan ja osaamistaan.

**Seinäjoen liikkuvan poliisin työntekijä:** Vaikea sanoa kun ei siitä tiedä paljon mitään sen kummemmin, että en mä osaa sanoa muuta kun että toivotaan, että tässä tulis semmonen sitten koulutuspläjäys missä voi oppia jotain uutta.

**Seinäjoen sosiaalitoimen työntekijä:** No siis menestystä edelleen Mobilelle. Toivottavasti se palvelu säilyy, mutta tosiaan niin sen yhteistyön kehittämiseksi eri paikkoihin muihinkin kun meihin niin tietysti kannattas panostaa että sitte toisaalta myös se vahvistais sitä jakuvuutta sille palvelulle niin saada sinne asiakkaita ohjattua. Tai nekin jotka ei palvelusta välttämättä tiedä riittävästi, niin mä uskon että täällä kaikki tietää että Kriisikeskus Mobile on olemas, ne tietää vähän mikälaista palvelua on...

**Seinäjoen perhesuunnittelukeskuksen työntekijä:** Se on tuota niin tarpeellinen täällä. Ku joskus aina lukoo kauhistuneena että Mobile lopetetahan, niin se on tarpeellinen täs kaupungis.

## 12 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa kerron tutkimukseni johtopäätöksistä teoriatiedon tukemana. Eräitä asioita nousi merkittävästi esiin laadullisessa teemahaastatteluna tehdyssä tutkimuksessa ja kerron niistä seuraavaksi. Olen numeroinut asiat, joita löysin merkityksellisimpinä tuloksina ja johtopäätöksinä tutkimuksen kannalta.

1. Tutkimuksen tuloksena väkivalta, perheiden ongelmat ja avioerot olivat vastauksissa asioita, joissa haastateltavat ohjaisivat henkilön Kriisikeskus Mobilen palveluihin. Yksittäisissä vastauksissa tuli esille myös yksinäisyys, vakava sairastuminen, työhön liittyvät ongelmatilanteet, läheisen kuolema sekä päihdeongelmat.

Kriisikeskus Mobilen vuoden 2011 tilastoista käy ilmi, että pari - ja perheongelmat, arjessa selviytymisen ongelmat ja väkivalta ovat suurimpia yhteyden oton syitä Mobileen. Voidaan todeta, että traumaattiset kriisit ovat yleisimpiä syitä yhteyden ottoon. Traumaattinen kriisi määritellään tilanteeksi jossa yksilö joutuu kohtaamaan ulkoisen tapahtuman, joka uhkaa hänen fyysistä olemassaoloaan, turvallisuuttaan, sosiaalista identiteettiään tai tyydytysmahdollisuuksiaan. (Poiijula 2007, 32.) Myös kehityskriiseissä ihminen voi tarvita tukea ja keskusteluapua. Kehityskriisit ovat luonnolliseen kypsymiseen ja kehittymiseen liittyviä siirtymävaiheita, eikä niihin yleensä liity mitään äkillistä ulkoista tapahtumaa. Kehityskriiseistä ollaan etukäteen tietoisia ja niihin voi valmistautua. (Samulin 2007, 13 - 14.) Asiakas määrittelee itse kriisinsä ja huolensa. Arjessa selviytymisen ongelmat, ihmissuhdeongelmat tai huoli läheisestä, voivat aiheuttaa yhtä ison kriisin kuin itsemurhauhka, kuolema tai väkivalta. Kaikki asiat käsitellään samantarvoisesti. (Esittely, [viitattu 19.2.2012].)

2. Kriisikeskus Mobilen henkilökunnalla on vankka mielenterveydellinen osaaminen. Kuitenkin tutkimuksessa tuli esille, että myös sosiaalialan osaamista oletettiin Mobilen henkilökunnalla olevan. Tutkimuksen tuloksena puolet vastaajista luuli sosiaalialan tutkinnon olevan yhtenä koulutustaustana Mobilen työntekijöillä. Moniammatillisuuden oletettiin siis olevan osana Mobilen henkilökuntaa.

Moniammatillista yhteistyötä sosiaali- ja terveysalalla voidaan kuvata asiakaslähtöisenä työskentelynä, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan elämä kokonaisuutena sekä hänen hoito- ja hoivapolkunsu. Eri asiantuntijoiden tiedot ja taidot kootaan yhteisessä tiedonkäsittelyssä asiakaslähtöisesti yhteen. Siinä rakennetaan vuorovaikutuksellisesti yhteinen tavoite tapauskohtaisesti, sekä pyritään luomaan yhteinen käsitys asiakkaan tilanteesta, tarvittavista toimenpiteistä ja ongelman ratkaisusta. Näiden tietojen kokoaminen tapahtuu sovitulla tavalla, yhteisin toimintaperiaattein. (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 34 – 35).

Harjoittelujaksollani Mobilessa havaitsin, että moniammatillinen osaaminen olisi tärkeä voimavara Mobile Kriisikeskuksen arjessa vielä enemmän, kuin se nyt näkyy. Sosiaali- ja terveystieteiden osaamisen ja voimavarojen yhdistyminen henkilökunnassa Mobilen toimintaa ajatellen olisi ensiarvoisen tärkeää. Näin ollen eri ammattiryhmien erityyppistä osaamislahjakkuutta voisi hyödyntää. Kuitenkin raha-automaattiyhdistyksen tukemana rahalliset resurssit ovat niukat, joten tätä mahdollisuutta ei pystytä ainakaan näillä näkymin toteuttamaan Seinäjoella.

3. Tutkimuksen tuloksena tulivat esille eri yhteistyötahojen varsin puutteelliset ja vanhat tiedot Kriisikeskus Mobilesta, sekä sen toiminnasta Seinäjoella. Moniammatillinen yhteistyö ei voi onnistua toivotulla tavalla, jos yhteistyötaidoilla on riittämättömät tiedot toisistaan. Tutkimuksessa eri tahot kokivat yhteistyön hyödyllisyyden molemmin puolisena apuna, niin asiakkaan, kuin



työntekijän kannalta. Asiakas saa parhaan mahdollisen avun, kun hänet pystytään ohjaamaan oikean palvelun piiriin, esimerkiksi Mobileen. Samalla poistuu työntekijän harteilta huoli ja taakka asiakkaan tilanteesta. Seikkulan & Arnkilin mukaan (2005, 9 – 10) moniammatillinen kokonaisuus muodostuu parhaimmillaan tosiaan täydentävistä osista. Siinä ammattilaiset tietävät keihin ollaan yhteyksissä, kun täydentävää asiantuntemusta tarvitaan.

Seuraavaan taulukkoon olen koonnut yhteistyötahojen haastatteluissa ilmenneitä ajatuksia, ideoita, sekä kehittämisehdotuksia Kriisikeskus Mobilen ja muiden toimijoiden sujuvan yhteistyön edesauttamiseksi.

**Taulukko 2. Haastateltavien mainitsema kehittämisehdotuksia**

Kootaan sähköpostilista ja toimitetaan kuukausikirjeet eri tahoille Mobilen toiminnasta.
Ennaltaehkäisevää keskusteluapua / kohdennettua toimintaa henkilöille, jotka eivät vielä ole kriisissä.
Käyntikortit (ovat jo käytössä).
Koulutuspäivän järjestäminen eri toimijoille, jossa Mobilen työntekijät kertoisivat Mobilen nykyisestä toiminnasta Seinäjoella. Sitä kautta tulisi keskustelua ja informointia aiheesta muille tahoille.
Yhteiset keskustelut, mitä yhteistyö voisi käytännössä olla.

## 14 POHDINTA

Empiirinen tutkimus onnistui suhteellisen hyvin ja eri tahojen edustajat olivat yleensä heti valmiita osallistumaan haastatteluun. Haastattelu oli mielestäni erittäin hyvä toteutustapa tälle tutkimukselle. Haastattelussa pääsi lähemmäs ihmistä, kuin esimerkiksi kyselylomakkeiden kautta. Kyselylomakkeisiin ei oltaisi välttämättä oltu niin innostuneita vastaamaan, mutta kasvotusten ihmisten kanssa tavatessa, useimmat suostuivat heti haastatteluun. Haastattelu oli myös informaation saannin onnistumiselle olennaista. Koin henkilökohtaisesti saavani enemmän tutkimuksesta irti haastatellessani henkilöitä ja keskustellessani heidän kanssaan. Tapaamiset olivat osa tutkimusta ja ne antoivat minulle tutkimukseen lisää syvyyttä ja mielenkiintoa.

Kahdessa kysymyksessä kuitenkin huomasin lievää sekoittamista, sillä kysymykset: Millaista apua Kriisikeskus tarjoaa? ja millaisten asioiden vuoksi ohjaisit henkilön Kriisikeskus Mobilen palveluihin? Näihin kysymyksiin vastaukset olivat varsin samantyyppisiä, joten olisin tehnyt näihin kysymyksiin muutosta jos olisin ymmärtänyt aiemmin. Muuten kysymykset koin hyvinä sellaisinaan, sillä sain olennaista tietoa aiheesta.

Tutkimuksessa suurimpina löytöinä tulivat esille muiden toimijoiden puutteelliset tiedot Kriisikeskus Mobilesta ja sen toiminnasta Seinäjoella. Tiedon lisääminen eri tahoille Mobilen nykyisestä toiminnasta tuntui olevan varsin ratkaiseva osa moniammatillista yhteistyötä ja sen kehittämistä Mobilen, sekä muiden tahojen välillä. Yhteistyö ei voi mennä eteenpäin halutulla tavalla, jos Mobilesta ei tiedetä tarpeeksi muiden toimijoiden parissa.

Tiedottamisen lisäksi olennaista olisi, että Kriisikeskus Mobilen henkilökunta tapaisi muiden auttamistahojen edustajia. Tutkimuksessa kävi ilmi yhdessä juttelemisen ja keskustelemisen avartava vaikutus yhteistyön parantamiseksi. Kasvokkain ta-

paaminen on paljon antoisampaa ja konkreettisempaa kuin muulla lailla lähestyminen. Haastattelijat olivat halukkaita yhteistyön lisäämiseen Kriisikeskuksen kanssa. Kenenkään asenne ei ollut negatiivinen ja kielteinen asialle, päinvastoin avointa ilmapiiriä yhteistyön kehittämiseen löytyi haastateltavien tahoilta.

Kehittämisen näkökulmassa esiin nousi ajatus myös siitä, olisiko mahdollista todella istua alas yhdessä ja miettiä mitä yhteistyö käytännön tasolla voisi olla. Ettei se rajoittuisi pelkästään palveluohjaukseen, vaan siihen voisi liittää muutakin toimintaa ja kehittämistä. Moniammatillisesti asioita miettiessä, tulisi varmasti ajan kanssa esiin monia yhteistyön tekemisen uusia ideoita sekä mahdollisuuksia.

Tutkimuksessa merkittävää olivat myös moniammatillisuuden näkökulmat asioihin ja sitä kautta avartavuus. Erilaiset ammattiryhmät toivat asioihin moniammatillista tietämystä, sekä näkemystä ja se oli erityisen antoisaa. Moniammatillisuus kriisityössä on ensiarvoisen tärkeää, sillä monia eri ammattiryhmiä tarvitaan yhdessä kriisissä olevan ihmisen kohtaamiseen ja parhaaseen auttamiseen.

Sosionomina voisin auttaa kriisityössä yhdessä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa omalla ammatillisella osaamisellani sosiaalialan näkökulmasta. Kuten tutkimuksessa tuli esiin, sosiaalialan koulutuksen omaavia henkilöitä oletettiin olevan myös Kriisikeskus Mobilessa. Sosionomina minut on koulutettu edistämään työssäni kohtaamieni asiakkaiden hyvinvointia, voimaantumista, sekä arjessa selviytymisen taitoja. Olen sitoutunut salassapitovelvollisuuteen ja vastuullisuuteen. Kriisityössä näitä kaikkia valmiuksia tarvitaan ihmisten auttamiseksi. Sosiaalisen turvallisuuden edistäminen ja palvelujärjestelmän tuntemus ovat sosionomina toimimisen vahvuuksia kriisityössä.

Henkilökohtaisesti koin koko opinnäytetyöni antoisaksi, joskin välillä vaikeaksikin. Enhän koskaan ole tällaista aiemmin elämässäni tehnyt. Tämä on ollut minulle kuvitteellisesti kuin matka, jota aloin kulkemaan pikku hiljaa. Tähän matkaan sisältyi ongelmia oikean polun valitsemisessa, sekä kovaa puurtamista eteenpäin matkaa tehdessä, mutta aina löytyi myös uusia ulottuvuuksia, näkymiä ja mahdolli-

suuksia, jotka antoivat uutta pontta eteenpäin menemiselle. Nämä kaikki yhteensä loivat matkasta juuri sen ainutkertaisen, unohtumattoman kokemuksellisen taipaleen. Askel askeleelta polku vahvistui ja näkymä määränpäästä alkoi hahmottua. Matkaa helpottivat myös ihmiset, jotka auttoivat valitsemaan oikean suunnan tämän matkan onnistumiseksi ja loppuun saattamiseksi. Hetken matkaa kun opastusta sain, reitti alkoi tuntua jo tutulta. Ja pikku hiljaa määränpäää läheni. Aikamoinen taival tämä opinnäytetyöprosessi oli, näin yksikantaan kiteytettynä, mutta olen onnellinen että tein sen. Nyt olen vaikeudet voitettuani taas pikkuisen vahvempi ja valmis jatkamaan matkaa uusia haasteita kohti.

## LÄHTEET

- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uud. painos. Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. 2. uud. painos. Tampere: Vastapaino.
- Alueelliset kriisikeskukset tarjoavat apua eri puolilla Suomea. Ei päiväystä. [Verkkosivu] Helsinki: Suomen mielenterveysseura, SOS - kriisikeskus. [viitattu 8.1.2012].) Saatavana: <http://www.mielenterveysseura.fi/sos-kriisikeskus/kriisikeskusverkosto>
- Esittely. Ei päiväystä. [verkkosivu]. Seinäjoki: Kriisikeskus Mobile. [viitattu 19.2.2012]. Saatavana: <http://www.kriisikeskussjk.fi/kriisikeskussjk.htm>
- Esittely. Ei päiväystä. [verkkosivu]. Seinäjoki: Kriisikeskus Mobile. [viitattu 8.1.2012]. Saatavana: <http://www.kriisikeskussjk.fi/kriisikeskussjk.htm>
- Falk, B. 1998. Auttajan peili: hyviä kysymyksiä ja yllättäviä vastauksia auttamistyötä tekeville. Suomentanut Liisa Tuovinen. Tampere: Resurssi.
- Hammarlund, C - O. 2004. Kriisikeskustelu: kriisituki, jälkipuinti, stressin ja konfliktinhallinta. Suomentanut Riikka Toivanen. Helsinki: Tietosanoma.
- Harju, U-M., Niemelä, P., Ripatti, J., Siivonen, T. & Särkelä, R. 2001. Vapaaehtoistoiminta seurakunnissa ja järjestöissä. Helsinki: Edita.
- Heiskanen, T., Salonen, K., Kitchener, B. & Jorm, A. 2005. Käsikirja mielen terveydestä ja ensiavusta. Helsinki: Suomen mielenterveysseura
- Hynninen, T. 2009. Psykososiaalinen tuki ja palvelujärjestelmä. Teoksessa: Saari, S., Kantanen, I. Kämäräinen, L., Parviainen, K., Valoaho, S. & Yli - Pirilä, P. (toim.) Hädän hetkellä: psyykkisen ensiavun opas. Helsinki: Punainen risti, Duodecim. 109 - 116.

- Hynninen, T. 2007. Akuutti kriisityö Suomessa. Teoksessa: Eskola, J. & Karila, A. (toim.) Mielekäs Suomi: näkökulmia mielenterveystyöhön. Helsinki: Edita, 106 - 124.
- Iija, A., Almgvist, S. & Kiviharju - Rissanen, U. 1996. Mielenterveystyön perusteet hoitotyössä. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä: moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Kaakkurinniemi, S. 2009. 1. Suomen mielenterveysseuran kriisikeskusverkosto. Teoksessa: Ollikainen, T. Tuloksellinen kriisityö: valtakunnallisen tutkimushankkeen esittely ja tuloksellisen kriisikeskustuksen periaatteet. Helsinki: Raha-automaattiyhdistys., 9 - 11. Avustustoiminnan raportteja 22.
- Kettunen, R., Kähäri - Wiik, K., Vuori - Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2009. Kuntoutumisen mahdollisuudet. 4. uud. painos. Helsinki: WSOY.
- Kettunen, R., Kähäri - Wiik, K., Vuori - Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2002. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Helsinki: WSOY.
- Kriisikeskus Mobilen tilasto. 2011. Seinäjoki: Kriisikeskus Mobile. Julkaisematon.
- Lahtinen, P. 2003. Ihminen on tärkein instrumentti: työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. Helsinki: Suomen Mielenterveys Seura, SMS - tuotanto.
- Lehtinen, S - T. 1999. Vapaaehtoistoiminta - kasvava voimavara?: näkökulmia ammattityöhön. Helsinki: Kansalaisareena Ry.
- Lindén, M. 1999. Terveystyön sosiaalityö moniammatillisessa toimintaympäristössä. Helsinki: Stakes. Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskus. Stakesin raportteja 234.
- Munnukka - Dahlgvist, M. 1995. Traumaattiset kriisit, selviytyminen ja auttaminen. Teoksessa: Heiskanen, T. (toim.) Takaisin elämään: henkinen tuki ja onnettomuudet. 3. p. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliitto, Suomen mielenterveysseura ja Suomen punainen risti, SMS-tuotanto, 13 - 61.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus: dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

- Noppiari, E., Kiiltomäki, A. & Pesonen, A. 2007. Mielenterveystyö perusterveydenhuollossa. Helsinki: Tammi.
- Nummelin, T. 1998. Luova kirjoittaminen osana terapeutista vuorovaikutusprosessia. Teoksessa: Mattila, A. (toim.) Voimavarat, ratkaisut ja tarinat. Helsinki: Kuntoutussäätiö, 33 - 39.
- Ollikainen, T. 2009. Tuloksellinen kriisityö: valtakunnallisen tutkimushankkeen esittely ja tuloksellisen kriisikeskustuksen periaatteet. Helsinki: Raha-automaattiyhdistys. Avustustoiminnan raportteja 22.
- Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatioissa. Helsinki: Kehitysvaamaliitto.
- Poijula, S. 2007. Lapsi ja kriisi: selviytymisen tukeminen. Helsinki: Kirjapaja.
- Punkanen, T. 2004. Mielenterveystyö ammattina. 2. – 3. painos. Helsinki: Tammi.
- Pöyhtäri, J. 2009. Henkinen hyvinvointi, mielenterveys ja internet. Teoksessa: Hentinen, K., Iija, A. & Mattila, E. (toim.) Kuuntele minua: mielenterveystyön käsikirja. Helsinki: Tammi, 131 – 143.
- Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Ruishalme, O. & Saaristo, L. 2007. Elämä satuttaa: kriisit ja niistä selviytyminen. Helsinki: Tammi.
- Saari, S. 2001. Kuin salama kirkkaalta taivaalta: kriisit ja niistä selviytyminen. 2. painos. Helsinki: Otava.
- Saari, S., Kantanen, I. Kämäräinen, L., Parviainen, K., Valoaho, S. & Yli - Pirilä, P. (toim.) 2009. Hädän hetkellä: psyykkisen ensiavun opas. Helsinki: Punainen risti, Duodecim. 51 - 59.
- Samulin, H. 2007. Kriisit. Teoksessa: Pohjolan - Pirhonen, C., Poutiainen, K. & Samulin, H. (toim.) Kriisityön käsikirja: käytännön opastusta traumaattisen kriisin kohdatessa. Helsinki: Kirjapaja, 11 - 25.
- Seikkula, J. & Arnkil, T. 2005. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Tammi.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uud. laitos. Helsinki: Tammi.

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

Vehviläinen, J. 2002. Moniammatillinen nuorisotyö: yksinäisten sankareiden ajasta tiimityöhön. 2. painos. Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Väisänen, L., Niemelä, M. & Sulla, P. 2009. Sanat työssä: vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.



## LIITE 1. Haastattelukysymykset

1. Missä Kriisikeskus Mobile sijaitsee?
2. Millaista apua Kriisikeskus Mobile tarjoaa?
3. Onko Kriisikeskuksella asiakastietorekisteri? Jos on, niin mitä tietoja siinä on?
4. Millaista ammattitaitoa Kriisikeskus Mobilen työntekijöillä on?
5. Millainen merkitys vapaaehtoistyöllä on mielestäsi Kriisikeskus Mobilen toimintaan?
6. Millaisten asioiden vuoksi ohjaisit henkilön Kriisikeskus Mobilen palveluihin?
7. Oletko tehnyt yhteistyötä Kriisikeskus Mobilen kanssa? Milloin? Millaista?
8. Mitä hyötyä Kriisikeskuksen kanssa tehtävästä yhteistyöstä on?
9. Miten Kriisikeskus Mobilen kanssa tehtävää yhteistyötä voisi kehittää ja edistää?
10. Mitä muuta haluaisit sanoa aiheesta?

## **LIITE 2. Vapaaehtoisten työntekijöiden toimenkuva Kriisikeskus Mobilessa**

**Kriisikeskus Mobile on avoinna joka päivä klo 10.00 – 18.00**

### **Mitä vapaaehtoistyöntekijältä edellytetään?**

Tavalliset tiedot ja taidot riittävät, mutta vapaaehtoiselta edellytetään tukihenkilötoiminnan peruskoulutus. Vapaaehtoisen tulee sitoutua toimintaan vähintään vuodeksi, sekä sitoutuminen myös työnohjaukseen. Vaitiolovelvollisuus

### **Vapaaehtoiset toimivat:**

Kriisipuhelinpäivystäjinä klo 18.00 - 21.00, sekä Valtakunnallisen Kriisipuhelimen päivystäjinä mm. Ma klo 19 - 22 ja Su klo 19.00 – 22.00.

- Henkilökohtaisina tukihenkilöinä
- Nettiauttajina
- Ryhmänohjaajina

Kriisikeskus Mobile tukee vapaaehtoistyöntekijöitään laadukkailla koulutuksilla, työnohjauksilla, sekä virkistystilaisuuksilla.

Kriisikeskus Mobile kouluttaa kriisiauttamistyöhön vapaaehtoistyöntekijöitä kerran vuodessa. Koulutusten alkamisajankohdat näkyvät Kriisikeskuksen www-sivuilla. <http://www.kriisikeskussjk.fi> (Esittely, [viitattu 19.2.2012].)