



”Mitä paremmin tuntee ittensä sitä paremmin jaksaa”

Kriisityöntekijöiden kokemuksia työssään jaksamisesta

Hilla Solja

Opinnäytetyö
Syyskuu 2009
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan
suuntautumisvaihtoehto
Pirkanmaan ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Pirkanmaan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan suuntautumisvaihtoehto

SOLJA, HILLA:

”Mitä paremmin tuntee itensä sitä paremmin jaksaa” – Kriisityöntekijöiden kokemuksia työssään jaksamisesta.

Opinnäytetyö 46 s.
Syyskuu 2009

Tämä opinnäytetyö käsittelee Kriisikeskus Osviitan vakituisten kriisityöntekijöiden kokemuksia kriisityössä jaksamisesta. Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, millaisia keinoja kriisityöntekijöillä on oman jaksamisensa ylläpitämiseksi ja edistämiseksi sekä minkälaista tukea he saavat työyhteisöltä ja – organisaatiolta. Tavoite oli hankkia tietoa ja keinoja kriisityössä jaksamiseen sitä tekeviltä työntekijöiltä.

Tutkimus oli kvalitatiivinen ja menetelmänä olivat yksilöhaastatteluna toteutetut teemahaastattelut. Työtäni varten haastattelin kriisikeskus Osviitan kolmea vakituista kriisityöntekijää. Analyysimenetelmänä oli aineistopohjainen sisällönanalyysi. Työni teoreettiset lähtökohdat olivat kriisityö, akuutti kriisityö sekä työssä jaksaminen.

Tutkimus osoitti, että kriisityössä jaksaminen koostuu monesta eri tekijästä. Kriisikeskus Osviitan työntekijöillä on itsellään monia keinoja jaksamisensa ylläpitämiseksi ja kriisikeskuksen työyhteisö pystyy tarjoamaan monipuolista tukea työntekijöilleen. Työntekijät tietävät, kuinka tärkeä asia työssä jaksaminen on. Työntekijät mainitsivat työtä koskevan tiedon, itseymmärryksen, liikunnan sekä toimivien sosiaalisten suhteiden olevan jaksamisensa tukena. Jaksamistaan työntekijät osaavat edistää ja ylläpitää monipuolisesti ja hyvin yksinkertaisilla, arkisilla keinoilla.

Tutkimuksen aineisto ja haastateltavien määrä on liian pieni, jotta siitä voisi johtaa yleispäteviä totuuksia työssä jaksamisesta. Tutkimuksen tarkoitus olikin kuvata juuri Kriisikeskus Osviitan kriisityöntekijöiden kokemuksia ja ajatuksia työssä jaksamisesta. Kuitenkin työntekijöiden mainitsemista työssä jaksamisen keinoista varmasti suurin osa edistäisi minkä tahansa alan työntekijöiden hyvinvointia ja jaksamista.

Asiasanat: työssä jaksaminen, kriisityö, akuutti kriisityö, Kriisikeskus Osviitta, ylläpitäminen, edistäminen.

ABSTRACT

Pirkanmaa Polytechnic – University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
Social pedagogy

SOLJA, HILLA:

“The Better You Know Yourself the Better You Endurance” – Crisis Workers
Experiences about Endurance in Their Work.

Bachelor’s Thesis 46 pages.
September 2009

This Bachelor’s thesis deals with permanent crisis workers’ experiences of work endurance at Crisis center Osviitta. The purpose of the study was to investigate different means the crisis workers have to use and develop for their own endurance, and to find out what kind of support they receive from their work community and organization. The target was to collect the information about the means applied for the crisis work endurance from the employees who carry out the work.

The study was qualitative with the method of individually run theme interviews. Three permanent crisis workers of Crisis center Osviitta were interviewed. The data based content analysis were applied. The theoretical bases of this study were crisis work, acute crisis work and work endurance.

The study shows that crisis work endurance consists of many different characteristics. The workers themselves in Crisis center Osviitta have many ways to maintain their endurance, and the community of the Crisis center is able to offer versatile support to its workers. The employees know how important work endurance is. The employees have mentioned the information about the work, self-knowledge, exercise and functional relationships as support factors of their endurance. The workers know how to advance and maintain their endurance diversely and with very simple, everyday means.

The range of the material used in the study and the amount of interviewed people are too small to draw any kind of general conclusions about work endurance. The purpose of this study was to describe the workers’ experiences at Crisis center Osviitta and their thoughts about work endurance. However, the means of work endurance that the employees mentioned would probably advance the wellbeing and endurance of many other professionals.

Observing the fellow workers, their humor, breaks at work, reading and pleasant hobbies may advance the wellbeing and endurance of the employees.

Keywords: work endurance, crisis work, acute crisis work, Crisis center Osviitta, maintaining, advancing.

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	5
2. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	6
2.1. Tutkimustehtävä ja – kysymykset	6
2.2. Tiedonhankinta ja aineisto.....	7
2.3. Aineiston analyysitapa	9
3. KRIISITYÖ	11
3.1. Kriisityön määrittelyä.....	11
3.2. Kriisikeskus Osviitta	14
4. TYÖSSÄ JAKSAMINEN	17
4.1. Tasapainon säilyttäminen	18
4.2. Itsestään huolen pitäminen	18
4.3. Fyysisen kunnon hoitaminen.....	19
4.4. Uni	20
4.5. Rentoutuminen	21
4.6. Psykkinen itsesäätely.....	22
4.7. Työnohjaus	22
4.8. Hyvä johtajuus.....	24
4.9. Huumori ja nauru.....	25
4.10. Yhteiset arvot	26
4.11. Vaikuttamisen mahdollisuus	27
5. HAASTATELTAVIEN AJATUKSIA TYÖSSÄ JAKSAMISESTA.....	29
5.1. Oman jaksamisen lisääminen ja ylläpitäminen	29
5.1.1. Koulutus ja hyvä itsetuntemus	29
5.1.2. Harrastukset ja vapaa-aika.....	30
5.1.3. Sosiaaliset suhteet.....	31
5.2. Työyhteisön ja – organisaation tuki	32
5.2.1. Työn organisointi	32
5.2.2. Työnohjaus	34
5.2.3. Työpaikan sosiaaliset suhteet	34
6. JOHTOPÄÄTÖKSET	38
7. POHDINTA	41
LÄHTEET.....	45

1. JOHDANTO

Kolmannen vuoden työharjoitteluni suoritin Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:ssä. Harjoitteluni kriisityön parissa koin raskaaksi. Kriisityön erityispiirteet, asiakkaiden sekava elämäntilanne, äkillisesti muuttuvat tilanteet, kiire ja asiakkaiden jatkuva tuen tarve väsyttivät. Pohdin työharjoitteluni aikana paljon kriisityössä jaksamista ja mietin, millaisia keinoja kriisityöntekijöillä on työssä jaksamisen edistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Miettiessäni opinnäytetyöni aihetta minua kiinnosti kovasti työssä jaksaminen. Työssä jaksamista on kuitenkin tutkittu paljon ja koin sen olevan liian laaja opinnäytetyöni aiheeksi, joten halusin kohdistaa oman työni koskemaan kriisityössä jaksamista. Aiheen asiantuntijoita ovat tietenkin itse kyseistä työmuotoa toteuttavat työntekijät. Siksi päädyin haastattelemaan työtäni varten kriisikeskus Osviitan vakituisia kriisityöntekijöitä.

Kriisikeskus Osviitassa olin käynyt toisena opiskeluvuoteni hakemassa muutamia esitteitä koulussa tehtävää esitelmää varten. Paikalla kriisikeskuksen työntekijä kertoi lyhyesti heidän toiminnastaan ja paikasta jäi minulle positiivinen mielikuva. Kun sitten pohdin minkä paikan haluaisin työelämän kontaktiksi, tuli Osviitta uudelleen mieleeni. Otin sähköpostilla yhteyttä kriisikeskuksen johtajaan, joka esitteli tiimille toiveeni tehdä opinnäytetyöni heille. Sain nopeasti hyväksynnän sekä oman ohjaajan eräästä Osviitan kriisityöntekijästä. Tapasin hänet pari kertaa työhöni liittyvien asioiden ja kysymysten parissa ennen itse haastattelujen tekemistä. Näin olin saanut selkiintynyttä kuvaa ja etukäteistietoja Osviitan toiminnasta ja tämä auttoi opinnäytetyöaiheen rajaamisessa sekä haastatteluteemojen valinnoissa.

Opinnäytetyöni tavoite on avata kriisityössä jaksamista ja tutkia kriisityötä tekevien työntekijöiden keinoja työssään jaksamisen lisäämiseksi ja ylläpitämiseksi. Haluan selvittää, mitä keinoja yksittäisellä työntekijällä on oman jaksamisensa lisäämiseksi sekä millaista tukea työyhteisö ja – organisaatio voivat työntekijälle tarjota kriisityössä jaksamisen tukemiseksi.

Työnäni olen koonnut kolmen kriisityöntekijän haastattelut heidän kokemuksistaan ja tuntemuksistaan. Haastattelujen tueksi olen myös käyttänyt hyväkseni alan kirjallisuutta aiheesta.

2. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

2.1. Tutkimustehtävä ja –kysymykset

Työssä jaksamisesta on tullut suuri nykyajan ongelma. Yksi ongelman suurimmista selitystekijöistä ovat muutokset työn tekemisen laadussa. Työ on muuttunut fyysisiä ponnisteluja vaativista tehtävistä lähes yksinomaan henkisiä ponnisteluja vaativiksi. Tämä aiheuttaa työntekijän yksipuolisen kuormituksen. Kun vielä liikkuminen vapaa-aikana on mahdollista ilman lihasvoimaa ja hengästymistä, jää jäljelle ainoastaan tiedonkäsittelyn ja vuorovaikutussuhteiden aiheuttama väsymys. Tämän seurauksena unen saanti vaikeutuu ja jäädyään pyörimään sänkyyn ja pyörittelemään mielessä päivän tapahtumia. (Salomäki 2002, 59.)

Suomen työelämässä 1990-luvun laman jälkeistä keskustelua dominoi puhe jaksamisesta. Epävarmuus työstä ja tulevaisuudesta muuttui keskusteluksi liiallisesta kiireestä ja työpaineesta laman hellittäessä. Vuonna 2000 kiire osoitti jonkinlaista lievenemistä muilla aloilla, muttei sosiaali- ja terveydenhuollossa. Myös teknisen kehityksen kiihtyminen ja kansainvälisen kilpailun kiristyminen ovat saaneet aikaan muutoksia arkipäivän kulttuureissa. Sopeutumista vaativat uudet tiedonsiirtojärjestelmät sekä lisääntyneet vaatimukset osaamiselle. Työntekijät ovat entistä tehokkaammin tavoitettavissa, eikä postin hitautta syyttämällä voi enää hankkia lisäpäivää töille. Ihmisen perustarpeita ei voi kuitenkaan nopeuttaa. Kaikki tarvitsevat lepoa ja rakkautta ja jaksamisen kannalta juuri kiireettömät ja stressittömät hetket ovat korvaamattomia. (Lindström 2002, 16; Salomäki 2002, 59—60, 67.)

Työssä jaksamiseen vaikuttavat työntekijän omat valmiudet tehdä työtä. Valmiuksiin kuuluvat motivaatio työhön, riittävät psyykkiset ja sosiaaliset valmiudet suhteessa työyhteisöön ja asiakkaisiin, kyky organisoida omaa työtä, tahto vaikuttaa työn sisältöön, itseohjautuvuus, halu kehittyä työssä sekä terveys ja stressin hallinta. Jos työntekijältä puuttuu motivaatio työn tekemiseen, ei muista pätevyyksistä olekaan juuri apua työssä jaksamiseen. Toisaalta muut tekijät vaikuttavat omalta osaltaan motivaatioon. (Salomäki 2002, 68.)

Työssä jaksamiseen vaikuttavat myös kaikki työyhteisöä ja – organisaatiota koskeva. Muutokset työtehtävissä, työympäristössä tai työyhteisössä vievät aina energiaa. Uhkaavat muutokset, epävarmuus ja varsinkin jatkuva muutos kuluttavat runsaasti voimia. Joskus työpaikan ongelmat estävät kokonaan mielekkään työnteon tai siihen keskittymisen. Itse työn organisoinnissa voi olla ongelmia lähtien henkilöstön vähäisyydestä, osaamisen riittämättömyydestä, työjärjestelyjen puutteista, työtehtävien epäselvyydestä tai johtamisen ongelmista. Työnantajan taholta tuleva paine voi olla laukaiseva tekijä, joka saa työyhteisön orastavat ristiriidat puhkeamaan ja tulehduttamaan työpaikan ilmapiiriin. Puutteellisen jaksamisen taustalla ovatkin usein ongelmat työyhteisön ilmapiirissä. Vaikka työ itsessään olisikin tyydyttävää, työpaikan ihmissuhteista ei saa lisää voimia, sen sijaan voimat kuluvat tulehtuneessa ilmapiirissä. (Salomäki 2002, 66.)

Työelämään liittyy siis monia ongelmia ja vaikeuksia, jotka voivat haitata työssä jaksamista. Tästä nouseekin kysymys, miten työntekijät voivat lisätä omaa työssä jaksamistaan? Mitkä ovat tärkeimpiä keinoja työssä jaksamisen ylläpitämisessä? Miten työpaikat voivat tukea työntekijöitään jaksamaan paremmin?

Tutkimustehtäväni on selvittää, millaisia keinoja Kriisikeskus Osviitan työntekijöillä on oman työssä jaksamisensa edistämiseksi ja ylläpitämiseksi, sekä miten Kriisikeskus Osviitan työyhteisö ja – organisaatio voivat tukea kriisityöntekijöidensä työssä jaksamista.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Mitä kriisityössä jaksamisella tarkoitetaan?
2. Miten yksittäinen kriisityöntekijä voi lisätä omaa työssä jaksamistaan?
3. Miten työyhteisö ja – organisaatio voivat tukea kriisityöntekijän työssä jaksamista?

2.2. Tiedonhankinta ja aineisto

Haastattelin opinnäytetyötäni varten kriisikeskus Osviitan vakituisia kriisityöntekijöitä heidän omaamansa tiedon ja kokemuksen takia. Vakituisia kriisityöntekijöitä työskentelee tällä hetkellä Osviitassa kolme kappaletta. Kaikki

kolme kriisityöntekijää suostuivat haastateltaviksi. Tein ensin haastattelut ja vasta niiden jälkeen aloitin teorian lukemisen ja kirjoittamisen. Haastatteluni suoritin kesäkuun alussa 2009 yhdellä käynnillä kriisikeskus Osviitassa. Olimme sopineet kolme haastattelua tehtäväksi peräkkäin, joten keräsin kolmen tunnin sisällä kaiken haastattelumateriaalini. Olin aiemmin vienyt kaikille kriisityöntekijöille lapun, jossa kerroin kuka olen, mitä opinnäytetyöni käsittelee ja mitkä tutkimusteemani ovat. Olin myös saanut tutkimusluvan Osviitasta.

Sovimme, että haastattelemani kriisityöntekijät jäävät anonyymeiksi, heistä käytän jatkossa termiä haastateltavat, tutkittavat tai kriisityöntekijät. En lukenut etukäteen työssä jaksamisesta tai kriisityöstä, sillä halusin lähestyä aihetta mahdollisimman neutraalisti ja avoimella mielellä.

Haastattelun runko ja kysymykset osoittautuivat toimiviksi, aineistoa kertyi monipuolisesti enkä kokenut vaikeuksia koskien haastattelujen tekemistä tai purkamista. Nauhoitin haastattelut ja litteroin ne myöhemmin kotona. Jokaiseen haastatteluun oli varattu tunti aikaa, mutta sain kaikilta tarvittavan aineiston noin 45 minuutissa. Tein myös muutamia kysymyksiä pelkästä mielenkiinnosta, esimerkiksi työntekijöiden työhistoriasta. Näitä vastauksia en käyttänyt työssäni, mutta koin kuitenkin saavani hyödyllistä yleistietoa tulevaa ammattiuraani ajatellen.

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen. Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on kuvata todellista elämää, ja siinä pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ihmistä suositaan tiedonkeruun instrumenttina. Aineiston hankinnassa käytetään laadullisia metodeja, eli suositaan metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille, esimerkiksi juuri teemahaastattelussa. Tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä ja tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan myös sen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 152, 155.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusaineisto on verbaalista, ei numeraalista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston kerääminen, käsittely ja analyysi lomittuvat toisiinsa. Havainnointitutkimukset ja vapaamuotoiset haastattelut tuottavat sisällöllisesti sellaista aineistoa, jota ei ole mahdollista eikä loogista pukea

numeeriseen muotoon. Kvalitatiivinen analyysi on aineistosidonnaista, eikä sen menetelmiä voida ottaa valmiina. Analyysi on riippuvainen tutkijan kyvyistä ja luovuudesta, mutta aineiston käsittelyn tulee silti olla johdonmukaista, jolloin tulkinnat eivät perustu satunnaisiin poimintoihin. (Uusitalo 1991, 79— 80, 82.)

Toteutin yksilöhaastatteluni teemahaastatteluina. Teemahaastattelun avulla saatoinkin lähestyä aihetta mahdollisimman laajasti ja antaa haastateltavien määrätä mitä he kertoivat ja mitä asioita nostivat itse esille. Pääsin myös tarvittaessa esittämään tarkentavia lisä- tai jatkokysymyksiä.

Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme nimesivät tutkimuksissaan käytetyn puolistrukturoidun haastattelumenetelmän teemahaastatteluksi. Nimeen he päätyivät siksi, että haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Teemahaastattelu lähtee oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia ja tunteita voidaan tutkia kyseisellä menetelmällä. Teemahaastattelussa kaikkein oleellisinta on se, että haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. Näin haastateltavien äänet pääsevät paremmin kuuluviin ja haastattelu vapautuu tutkijan näkökulmasta. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 47—48.)

Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten antamat merkitykset asioille vaihtelevat ja syntyvät vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, koska haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat kaikille samat. Teemahaastattelusta puuttuu strukturoitujen lomakehaastattelujen kysymysten tarkka muoto ja järjestys, mutta se ei ole myöskään täysin vapaa kuten syvähaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 48.)

2.3. Aineiston analyysitapa

Aineistoni analyysitapana käytin sisällönanalyysia. Tarkoitukseni ei ollut noudattaa sisällönanalyysia tiukasti, vaan hyödyntää siitä työhöni parhaiten soveltuvia osia.

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Voidaan sanoa, että useimmat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat tavalla tai toisella sisällönanalyysiin.

Sisällönanalyysin avulla voidaan analysoida dokumentteja, esimerkiksi haastatteluita, systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysissa etsitään siis tekstin merkityksiä. On tärkeää pyrkiä ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan analyysin kaikissa vaiheissa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93, 105, 106, 115, Grönforsin 1982, 161 mukaan.)

Aineistopohjaisessa sisällönanalyysissa yhdistellään käsitteitä ja saadaan näin vastaus tutkimustehtävään. Analyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. On muistettava, ettei kaikkea saatua aineistoa voi eikä kuulu analysoida, vaan on osattava rajata oma tarpeellinen aineistonsa. (Bell 1999, 111 & Tuomi & Sarajärvi 2002, 115.)

Aineistopohjaisen aineiston analyysin voi karkeasti jakaa kolmevaiheiseksi prosessiksi, johon kuuluu aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely ja aineiston käsitteellistäminen (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110—111). Olenkin sisällönanalyysin mukaisesti etsinyt ja alleviivannut pelkistetyt ilmaukset haastatteluista, listannut ne, etsinyt ilmauksista samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia, luokitellut aineistoa ala- ja yläluokkiin ja luonut niistä kokoavia käsitteitä.

3. KRIISITYÖ

Kriisikeskus Osviitan työntekijät määrittivät työnsä vaihtelevasti kriisityöksi ja akuutiksi kriisityöksi. Tästä syystä avaan molemmat käsitteet.

3.1. Kriisityön määrittelyä

Suomen tunnetuimpiin katastrofi-, kriisi- ja traumapsykologeihin kuuluva psykologian tohtori Eija Palosaari (2008) määrittelee kriisi- ja traumatyön tarkoittavan hyvin laajasti kaikkia niitä asioita, joihin toipuja tai ammatti-ihminen tulee ryhtyneeksi, jotta toipumisprosessissa päästäisiin eteenpäin. Ne voivat olla toipujan sisäistä, henkilökohtaista pohdintaa, muistelua, yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin osallistumista tai terapiaa. (Palosaari 2008, 197.)

Tuula Hynnisen ja Maila Upanteen tutkimuksessa (2006) kriisityöllä tarkoitetaan taas erikseen organisoitua kriisiryhmiä toimintaa, joka perustuu valmiuslainsäädännössä eri viranomaisille määriteltyihin tehtäviin. Kriisityö näin määriteltynä kattaa kaikki ne toiminnot, joita kriisiryhmä (tai muu vastaava) toteuttaa äkillisen, traumaattisen tilanteen kohdanneiden ihmisten auttamiseksi. (Hynninen & Upanne 2006, 48.)

Kriisityö perustuu traumaattisen kriisin sopeutumisprosessin tuntemiseen. Traumaattisella kriisillä tarkoitetaan akuuttia, emotionaalista reaktiota äkilliseen, voimakkaaseen, ulkoiseen tapahtumaan tai uhkaan, joka uhkaa yksilön fyysistä olemassaoloa, sosiaalista identiteettiä ja turvallisuutta. Traumaattisen kriisin sopeutumisprosessin eri vaiheet poikkeavat olennaisesti toisistaan. On ilmeistä, että kriisityöllä tavoitetaan psyyken eri tasoja traumaattisen kriisin vaiheissa. Kriisityön periaate on, että tuetaan, vahvistetaan ja tehostetaan sitä, mitä ihmisen mielessä luonnollisesti kullakin hetkellä tapahtuu. Siinä ei pyritä tuottamaan mitään uutta. Se, mikä auttaa yhdessä vaiheessa, ei ole asianmukaista apua toisessa vaiheessa. Kriisityö pitäisikin hahmottaa jatkumona, palvelujärjestelmän kokonaisuutena, joka käsittää useita erilaisia interventiomuotoja. (Hynninen & Upanne 2006, 10.)

Kriisi-interventioilla pyritään lievittämään surua, vakiinnuttamaan tilannetta, lyhentämään tapahtuman jälkeisten reaktioiden kestoa ja palauttamaan toimintakykyä niin yksilö-, perhe- kuin yhteisötasollakin sekä järjestämään yksilöllinen seuranta. Kriisi-interventioiden kirjo on laaja ulottuen alkuvaiheen välittömästä huolenpidosta

ja henkisestä tuesta strukturoidumpiin menetelmiin, joilla pyritään antamaan psyykkistä tukea ryhmissä. (Hynninen & Upanne 2006, 9.)

Suomessa kriisityö ei yleensä koskaan rajoitu yhteen kontaktiin tai käyntiin. Kriisiapu on aina prosessi, johon liittyy kontakteja asiantuntijaan kriisiprosessin eri vaiheissa. Kriisi- ja katastrofipsykologinen toimintamalli tuli Suomeen 1990-luvun alussa Norjasta. Sen jälkeen kunnallinen kriisiryhmiä työ kehittyi ja siitä tuli osa mielenterveystyötä ja itsenäinen työmenetelmä. Tällä hetkellä toimintamallia on sovellettu Suomessa reilu viisitoista vuotta. (Hynninen & Upanne 2006, 7, 11.)

Akuutti kriisityö tarkoittaa Palosaaren (2008) mukaan niitä ammattilaisten toimia, joihin ryhdytään heti tapahtuneen onnettomuuden jälkeen. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi psyykinen ensiapu, reaktioista ja palvelujärjestelmistä tiedottaminen, jälkipuinti-istunnot ja tarvittavien hoitojen järjestelyt. Akuutti kriisityö ei ole terapiaa tai hoitoa edes silloin, kun se sisältää kahdenkeskisiä keskusteluja. Akuutin kriisityön tekijät eivät yleensä ole terapiakoulutettuja, vaan erikoiskoulutettuja välittömiin kriisitilanteisiin. (Palosaari 2008, 193.)

Akuutti kriisityö on ennaltaehkäisevää työtä, jolla pyritään torjumaan ja lievittämään traumaattisten tapahtumien aiheuttamaa psyykkistä stressiä ja ehkäisemään psyykkisten traumojen kehittymistä. Akuutilla kriisityöllä on siis huomattava yhteiskunnallinen merkitys. Sen ehkäisevä vaikutus näkyy esimerkiksi sairaspäivärahojen vähenemisenä, työkyvyttömyyden kehittämisessä ja lääkekustannuksissa. (Hynninen & Upanne 2006, 7—9.)

Suomessa on kehitelty ainutlaatuinen akuutin kriisityön toimintamalli onnettomuuksien ja muiden traumaattisten tapahtumien varalta. Koko maan kattava paikallisten kriisiryhmiä verkosto antaa psykososiaalista tukea ja palveluita traumaattisten tapahtumien uhreille välittömästi tapahtuman jälkeen. Päähuomio kriisiryhmiä työssä kohdistuu niin sanottuihin arkielämän traumaattisiin tapahtumiin, mutta työ kattaa myös suuronnettomuustilanteet. Vastaavaa kriisityön palvelujärjestelmää ei tiettävästi ole muualla kuin Suomessa. (Hynninen & Upanne 2006, 7.)

Kun ollaan tekemisissä inhimillisen hädän ja isojen katastrofien kanssa, jaksamiseen on kiinnitettävä erityisesti huomiota. Ihmisen hädästä tarttuu aina jotain työntekijään.

Hoitamattomana voimakkaat, työstä nousevat kielteiset kokemukset voivat sairastuttaa, viedä työtehoa ja vähentää työn mielekkyyden tunnetta. Kriisityöntekijän kyky huolehtia muista ihmisistä kriiseissä ei välttämättä kypsy taidoksi huolehtia myös itsestään työntekijänä. Työntekijän on siis paneuduttava erikseen oman hyvinvointinsa ja jaksamisensa turvaamiseen. Aivan ensisijaista jaksamisen kannalta on, että kriisityön perustiedot ovat työntekijällä kunnossa. Työntekijän on esimerkiksi hallittava läpikäynti-istunnoissa käsittelyn vaiheet ja niiden merkitys. Pelkästään tunteiden varassa työskentely polttaa työntekijän voimavarat nopeasti loppuun. Vankka perustieto vapauttaa työntekijän lähestymään käsiteltävää kriisiä rauhallisesti ja ilman pelkoa. Hyvä perustietopohja mahdollistaa ammattilaisen myös improvisoimaan vaihtelevissa tilanteissa. (Palosaari 2008, 179; Pohjolan-Pirhonen 2007, 184.)

Yhteistyö muiden työntekijöiden kanssa pitää terveenä työssä. Kriisityössä on hyvä totutella tekemään työtä yhdessä ja opetella jakamaan myös tilanteiden herättämiä tunteita ja ajatuksia. Asiakastapaaminen tulee läpikäydä mahdollisimman pian jälkikäteen ja sen jälkeen työntekijän tulee tasoittaa tunteensa normaaliksi. Omia reaktioitaan on syytä tarkastella kriittisesti. Työtilanteen taktinen puoli on syytä käydä mielessään läpi. Tilanteen läpikäyminen on tehtävä, etteivät työstämättömät asiat jää alitajuisina mieleen. Samaa työtä tekevien kesken syntyy myös sellaista ymmärrystä ja viisautta, jota kukaan ulkopuolinen ei voi korvata. Vertaistuki on akuutissa kriisityössä erityisen suositeltavaa. Samaa työtä tekevien kanssa työstä aiheutuvien paineiden purkamisessa on se hyvä puoli, ettei kaikkea tarvitse selittää alusta lähtien, ja samaa työtä tekevät tuntevat parhaiten olosuhteet työssä. (Pohjolan-Pirhonen 2007, 185, 191.)

Kriisityötä tekevän maailmankuva saattaa huomaamatta muuttua, jos työn sisältö muuttuu liian yksipuoliseksi. Aivot saattavat jäädä ”onnettomuusasentoon”, josta aiheutuu alavireinen ja surunläheinen suhde elämään. Kriisityöntekijän henkilökohtainen elämä tulee pitää kilpailukykyisenä voimakkaiden tunne-elämysten täyttämälle työlle. Oman elämän kohokohtia on syytä varjella, mutta vähintään yhtä tärkeää on tasainen arki. Omat arkiaskareet suhteuttavat ja normalisoivat kriisityöntekijän kokemaa elämysasteikkoa. (Palosaari 2008, 179—180.)

Kriisissä elävien ihmisten kanssa työskentely edellyttää, että työntekijän oma elämäntilanne on kunnossa. Työ ei saa olla koko elämä. Vaativien työtehtävien jälkeen on voitava rentoutua ja saatava tulla hoidetuksi itse. Mahdollisimman tavalliset ja normaalit vapaa-ajan viettotavat tulisi säilyttää. Rankka työ ei vaadi rankkoja huveja vaan päinvastoin. Mahdollisimman normaali arkielämä parhaimmillaan riittää palautumiseen. (Pohjolan-Pirhonen 2007, 185.)

Jos kriisityöntekijä kohtaa kriisin omassa henkilökohtaisessa elämässään, on muistettava, että häntä koskevat samat lainalaisuudet kuin ketä tahansa ihmistä kriisien tieto- ja kokemusmäärästä riippumatta. Tästä syystä kriisityöntekijän on yleensä vetäydyttävä hälytystyöstä itse arvioiduksi määrääjäksi sekä vastaanotettava kriisiapua ja hakeutua hoitoihin silloin, kun niille on tarvetta. Ammattitaitoisella ja kokeneellakin työntekijällä on riski samaistua liian voimakkaasti kärsivän ihmisen elämäntilanteeseen. Työntekijän velvollisuus onkin pitää huolta omasta itsestään niin, että ihmiset saavat tarvitsemaansa tukea. Kriisityössä esimiehen velvollisuus on huolehtia siitä, ettei yksittäisen työntekijän työtaakka kasva liian suureksi. Jokaisen on itse myös huolehdittava omasta jaksamisestaan. (Palosaari 2008, 180; Pohjolan-Pirhonen 2007, 185.)

3.2. Kriisikeskus Osviitta

Suomen Mielenterveysseura käynnisti vuonna 1989 projektin ensiapu- ja kriisikeskusten perustamiseksi. Projekti toteutettiin Raha-automaattiyhdistyksen avustusten ja kuntien rahoituksen turvin rekisteröityjen paikallisyhdistysten kanssa. Vuoteen 1998 mennessä eri puolelle Suomea syntyi kymmenen kriisikeskusta. Näiden toiminnan tuli täydentää kunnallisia palveluita. Kriisikeskusten haluttiin toimivan mahdollisimman joustavasti, viiveettömästi, asiakkaan ehdoilla, maksutta ja anonyymisti. Asiakkaalle kriisikeskukseen tulokynnyksen tuli olla mahdollisimman matala. (Merikanto & Viitanen 2005, 12.)

Tampereella oli pohdittu kriisikeskuksen tarpeellisuutta ja toiminta-ajatusta jo aiemmin sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden kesken, ja näin Tampereen kaupunki päättikin lähteä mukaan Suomen Mielenterveysseuran projektiin. Tampereen kriisikeskus pääsi aloittamaan toimintansa syksyllä 1993. Tampereen mielenterveysseura päätti keskuksen mallista, jossa ammattityöntekijät tekevät

auttamistyötä yhdessä koulutettujen, vapaaehtoisten tukihenkilöiden kanssa. Kriisikeskus Osviitta aloitti toimintansa 1.9.1993 toiminnanjohtajan ja kahden kriisityöntekijän voimin. Vapaaehtoistyöhön koulutettiin aluksi 32 tukihenkilöä, joista yksi toimi vastaavana tukihenkilönä. (Merikanto & Viitanen 2005, 12.)

Nykyään Kriisikeskus Osviitta määrittää psykososiaalista tukea tarjoavaksi, kolmannen sektorin matalan kynnyksen kriisienauttamispaikaksi. Kriisikeskus Osviitassa työskentelee tällä hetkellä toiminnanjohtaja, kolme kriisityöntekijää ja toimistos sihteeri. Yksi vakituisista kriisityöntekijöistä on kouluttautunut seksuaaliterapeutiksi ja toinen valmistuu perheterapeutiksi vuonna 2011. Osviitassa toimii myös noin satakunta tukihenkilöä. Heidän tehtäviinsä kuuluvat asiakkaiden vastaanottaminen kriisityöntekijöiden ohjaamina sekä kriisipuhelimessa päivystäminen. Tukihenkilöiden mahdollistamana Osviitassa ei ole jonoa eikä ensikäynti vaadi ajanvarausta. Tukihenkilöillä ei ole terapeutin roolia, joka auttaa normalisoimaan tilannetta: asiakkaan ei tarvitse määrittellä ongelmaansa sairaudeksi ja hän kokee, että hänen vaikeutensa ovat tavallisia elämään kuuluvia asioita, joista voi päästä yli ilman ammattiapua. (Merikanto & Viitanen 2005, 8; Tampereen Kriisikeskus Osviitta 2009.)

Kriisikeskuksen asiakkaaksi voi tulla kuka tahansa ihminen, joka on kokenut, tai elää keskellä kriisiä. Käsiteltävät asiat voivat koskea esimerkiksi avioeroa, perheväkivaltaa, parisuhdeongelmia, läheisen kuolemaa, työpaikan menetystä, identiteetti-ongelmia, riippuvuuksia tai mielenterveysongelmia. Suurin osa asiakaskunnasta on aikuisia. (Merikanto & Viitanen 2005, 8.)

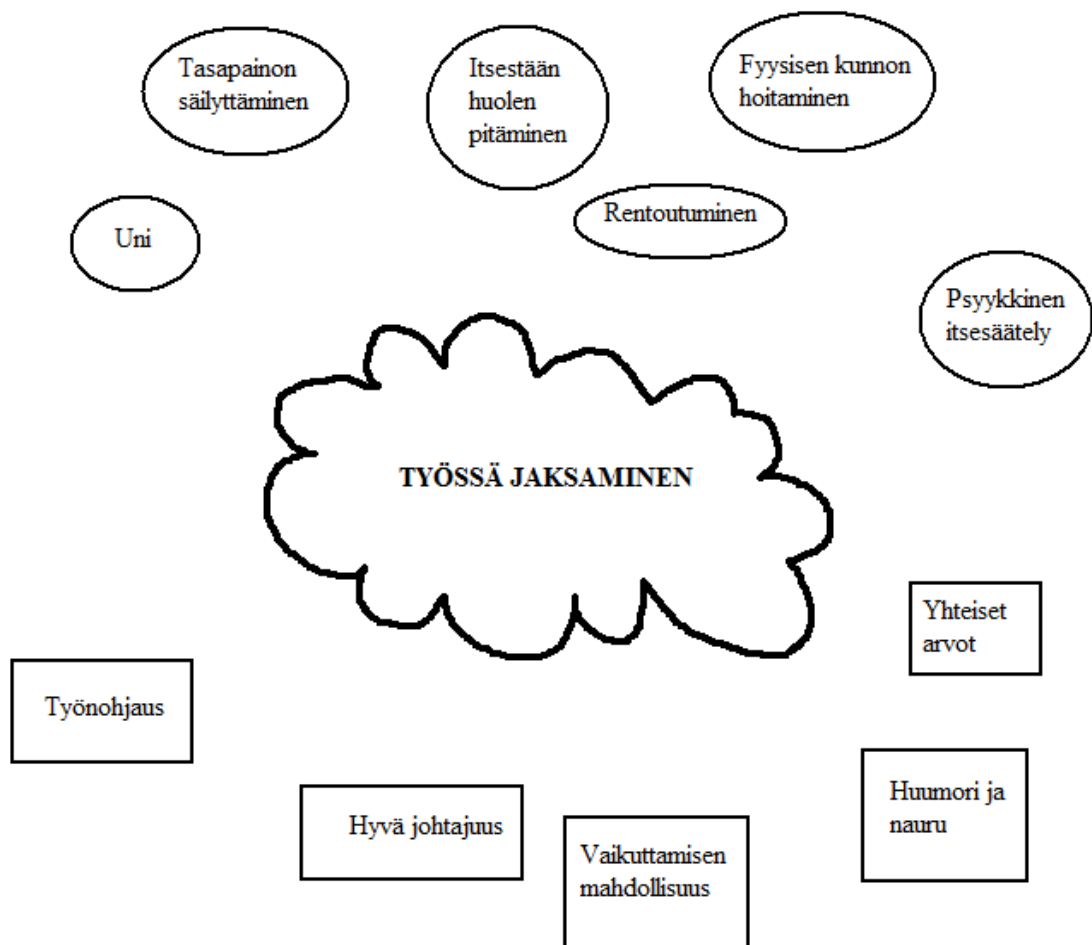
Asiakkaaksi haluava voi soittaa tai tulla käymään Osviitassa maksutta ja jonottamatta. Keskustelut ovat luottamuksellisia eikä asiakkaan tarvitse kertoa oikeaa nimeään niin halutessaan. Apu on tarkoitettu lyhytaikaiseksi ja käyntikerrat on rajattu yhdestä viiteen, pitempiaikaista tukea ja varsinaista terapiaa tarvitsevat asiakkaat pyritään ohjaamaan eteenpäin asianmukaisiin jatkoauttamispaikkoihin. (Merikanto & Viitanen 2005, 8; Tampereen Kriisikeskus Osviitta 2009.)

Kriisikeskustelussa tärkeintä on kiireetön kuunteleminen, jolloin asiakas pääsee purkamaan tunteitaan ja kertomaan tilanteestaan. Hänelle tehdään tarpeen tullen tarkentavia ja selkeyttäviä kysymyksiä. Usein pelkkä keskustelu jonkun ulkopuolisen

ihmisen kanssa, oman tilanteen ja tunteiden läpikäyminen helpottaa oloa ja auttaa löytämään uusia näkökulmia ja ratkaisuja tilanteeseen. Varsinkin kriisin sokkivaiheessa oleva asiakas kaipaa ennen kaikkea kuuntelevaa korvaa, ei niinkään kannanottajaa. Tällöin auttajan tehtävä on olla asiakkaan tuskan vastaanottajana. (Merikanto & Viitanen 2005, 8.)

4. TYÖSSÄ JAKSAMINEN

Työssä jaksamisesta löytyy erittäin paljon materiaalia. Opinnäytetyöhöni olen koonnut työssä jaksamista käsittelevissä teoksissa yleisimmin vastaan tulleet käsitteet.



KUVA 1. Työssä jaksamista edistävät ja ylläpitävät tekijät

Kuvasta 1 nähdään, mitkä tekijät edistävät ja ylläpitävät työssä jaksamista. Ympyröissä mainitut tekijät ovat sellaisia, joilla työntekijä voi itse lisätä omaa jaksamistaan. Neliöissä mainitut tekijät ovat taas sellaisia, joiden avulla työyhteisö ja – organisaatio voivat tukea työntekijöidensä työssä jaksamista.

4.1. Tasapainon säilyttäminen

Jotta työtä jaksaisi tehdä, on pysyttävä tasapainossa työn vaatimien voimien, työn tuottaman tyydytyksen ja levon kesken. Jos työ ainoastaan vie voimia antamatta lainkaan tyydytystä tai suoriutumista saatavaa energiaa, muuttuu työ vain välttämättömäksi pahaksi. Tällöin työssä kuluminen on tulosta siitä, ettei työ anna mitään. Jaksaminen riippuu tällöin muista työn kautta saatavista palkitsevista asioista, joita ovat esimerkiksi toimeentulo tai tunne siitä, että on kunnan kansalainen, kun ylipäätään tekee työtä. (Salomäki 2002, 63.)

Loppuun kulumisen mahdollisuus on olemassa siinäkin tapauksessa, että työ on ensiarvoisen tärkeä tyydytyksen lähde elämässä. Tällöin kuluminen johtuu yleensä työntekijän halusta antaa työlleen hyvin paljon, jopa muiden elämänalueiden ja levon kustannuksella. Hän ottaa mielellään vastaan haasteita ja pyrkii vastaamaan niihin, kunnes aika uhkaa loppua. Loppuun kuluminen syntyy myös siitä, että työn ollessa keskeisin osa elämää, siinä tapahtuvat takaiskut koettelevat voimakkaasti. Työn menettäminen on sama kuin menettäisi lähes koko elämänsä. (Salomäki 2002, 63—64.)

Tasapaino työn, vapaa-ajan ja levon välillä ylläpitää ja vahvistaa tietoisuutta omasta ihmis- ja maailmankuvasta. Ajankäyttöön on syytä kiinnittää aina huomiota niin, ettei työ tunkeudu niihin hetkiin, jolloin tulisi virkistyä ja levätä. Työn ja vapaa-ajan selkeät rajat ja niistä kiinni pitäminen edistävät ja ylläpitävät työssä jaksamista. Kaikilla ihmisillä on omat selviytymiskeinonsa, eikä kukaan toinen voi sanoa, mitkä ovat oikeanlaiset tavat rentoutua. Terveelliset elämäntavat ja yhteys toisiin ihmisiin vapaa-aikana ovat jokaisessa työssä ja ylipäätään elämässä tarpeen, mutta välttämättömiä ne ovat pitkien ja raskaiden työtilanteiden jälkeen. Työ ei ole koko elämä, ja työn ulkopuolisen elämän kunnioittaminen on tärkeää. (Nissinen 2007, 200; Pohjolan-Pirhonen 2007, 191.)

4.2. Itsestään huolen pitäminen

Työssä jaksamisen ylläpitämiseksi on panostettava työstressin ehkäisemiseen. Paras apu on olla yrittämättä liikaa, uskoa itseensä ja omaan arvoonsa ilman työn tuomaa lisäarvoa. Työstressiä ehkäiseviä taitoja ovat työn realistinen suunnittelu, ajankäytön

tehostaminen lisäämättä työskentelyaikaa, rytmitys keskittyneen työskentelyn ja levon välillä, kyky vastustaa ulkoisia vaatimuksia ja rentouttavien ihmissuhteiden luominen myös työympäristössä. Kyky asettaa rajoja ympäristöä vastaan vahvistaa itsetuntoa ja lisää jaksamista. Työkavereiden kanssa vietetyn yhteisen ajan tasapainottamiseksi on myös hyvä olla joskus yksin ja hiljaa, sillä tavoin jaksaa olla muiden seurassa vähemmän yksin. (Bengtsson 2004, 194 & Salomäki 2002, 89—90.)

Jaksamisesta huolehtimisen tärkeimmät toimenpiteet ovat yleensä hyvin yksinkertaisia ja arkipäiväisiä. Näitä ovat esimerkiksi työn ja vapaa-ajan erottaminen, riittävä uni, terveellinen ruokailu, kohtuullisuus päihteiden käytössä, ilon ja nautintojen salliminen sekä kunnosta ja terveydestä huolehtiminen. Myös sosiaalinen tuki ja oma verkosto auttavat irtautumaan työstä raskaan ja pitkäkestoisenkin työpäivän jälkeen (Pohjolan-Pirhonen 2007, 191; Salomäki 2002, 90—91.)

Elimistö on tyytyväinen, kun verensokeri pysyy vakaana. Sillä on myös välitön yhteys jaksamiseen. Kolmen, neljän tunnin välein nautittu oikeanlainen ateria tai välipala nostaa verensokeritasoa. Oikein valitut ravintoaineet pitävät tätä tasoa tasaisen korkealla ja antavat fysiologiset edellytykset jaksamiselle. Jaksamisen kannalta on hyvä, että ruokavaliossa on sopivasti oikeanlaisia hiilihydraatteja, rasvaa ja proteiineja, jolloin verensokeri pysyy tasaisena. Tyydytyksen tunne kestää pidempään ja ihminen jaksaa huomattavasti paremmin. (Palin 2004, 61.)

4.3. Fyysisen kunnon hoitaminen

Kun puhutaan jaksamisesta ja voimavaroista, fyysisen kunnon merkitystä muiden toimenpiteiden ohella ei voi korostaa liikaa. Liikkuminen on yksinkertaisin ja varmin tapa parantaa omaa hyvinvointia ja kohottaa itsetuntoa. Joka kerta saadessaan itsensä hikoilemaan esimerkiksi raittiissa ulkoilmassa tai lihaksiaan rasittamalla, voi tuntea itsensä ja olonsa paremmaksi. Aina fyysisen kunnon hoitamiseen ei ole aikaa. Siksi on tärkeää tehdä pieniäkin asioita aina kun on mahdollista, esimerkiksi pyöräillä tai kävellä työmatkat, käyttää rappusia hissien sijasta, nousta välillä työpöydän äärestä seisomaan ja venyttelemään lihaksia ja tehdä välillä työtä seisten. (Salomäki 2002, 94.)

Kun sama työ vaatii saman energiamäärän, on selvää, että hyväkuntoinen selviää työpäivästä vähemmällä väsymisellä kuin huonompikuntoinen työtoverinsa. Hyvässä fyysisessä kunnossa olevalla on työpäivän jälkeen energiaa ja voimia mielekkäisiin vapaa-ajan toimintoihin. Hyväkuntoinen sietää myös stressiä paremmin kuin huonokuntoinen. Säännöllinen hikoillen ja hiukan hengästyen tapahtuva liikkuminen vapauttaa hyvänolon hormoneja, endorfiineja, elimistömme käyttöön. Usein huonon kunnan seuraukset alkavat näkyä ja tuntua vasta myöhemmin, nelikymppisenä tai sitä vanhempana. Selkää kolottaa, flunssat kiusaavat, erilaiset vaivat ilmoittavat olemassaolostaan ja stressinsietokyky alenee. (Palin 2004, 27—29.)

4.4. Uni

Viime vuosina suomalaisten yöuni on lyhentynyt keskimäärin 1-2 tunnilla. Aikuinen ihminen tarvitsee 7-9 tuntia unta yössä, mutta vuonna 2002 tehty unitutkimus osoitti, että 35 % suomalaisista nukkuu alle kuusi ja puoli tuntia yössä. Tärkeimmät tunnit nukuttaessa ovat kaksi ensimmäistä ja kaksi viimeistä tuntia. Ensimmäiset tunnit palauttavat motoriikan ja viimeiset tunnit henkisen toimintakyvyn. Sillä välillä päänsisäistä kovalevyä tyhjennetään päivän kokemuksista. (Palin 2004, 45.)

Väsyneenä työteho laskee ja elämänlaatu heikkenee. Pitkäaikaiset unihäiriöt tuovat mukanaan sairauksia. Elimistö ei ehdi elpyä 5-6 tunnin yöunien aikana.

Vastustuskyky heikkenee, ajattelu käy tahmeaksi ja ihminen itse ärtyisäksi. Jos unen määrä laskee kolmena peräkkäisenä yönä alle kuuden tunnin, aivojen toiminta heikkenee, keskittyminen herpaantuu ja muisti pätkii. Univaje nostaa tapaturmariskiä ja pitkään jatkuessaan vaikuttavan hormonitoimintaan, alentavan vastustuskykyä ja ennakoivan sydän- ja verisuonitauteja. (Palin 2004, 45—46.)

Tutkijat ovat määrittäneet, millainen on ”hyvin nukkuja”. Hän nukahtaa 15 minuutissa ilman unilääkkeitä, nukkuu keskeytymättä rauhallisesti 7,5 tuntia, hänellä ei esiinny unen erityishäiriöitä, hän herää levänneenä ja pirteänä aamulla eikä koe päiväväsymystä. Hyvin nukkujalla ei esiinny tauteja tai sairauksia, psyykkisiä tai fyysisiä oireita. Hänellä ei ole stressin merkkejä, masennusta, ahdistusta, aggressiota tai vihaisuutta. (Nykänen 2007, 72.)

4.5. Rentoutuminen

Rentoutuminen on yksinkertainen ja miellyttävä tapa lisätä omaa jaksamista. Riittävää lepoa laiminlyödään kuitenkin jatkuvasti. Lepäämistä ei aina osata arvostaa, vaan se voidaan nähdä tuottamattomuutena ja jopa laiskuutena. Stressaantuneella ihmisellä on myös se ongelma, ettei lepääminen tahdo onnistua. Aktiivisuuden tilasta on muodostunut niin pysyvä olotila, ettei sen keskeyttäminen onnistu ilman erityisiä rentoutumismenetelmiä. Unta voi saada ajallisesti riittävästi, mutta unen laatu ei ole sen kaltaista, että aamulla tuntisi itsensä virkistyneeksi. Aivoilla on niin suuri määrä työstettäviä asioita ja käsiteltävää ahdistusta, ettei uni riitä sen purkamiseen. (Salomäki 2002, 95.)

Rentoutumisen on todettu lievittävän särkyjä, alentavan verenpainetta, vilkastuttavan ääreisverenkiertoa, helpottavan unensaantia, parantavan keskittymis- ja suorituskykyä ja kasvattavan stressinsietokykyä. Rentoutumisen ydin on saada aikaa itselle, ilman että tarvitsisi suorittaa mitään. Oma aika voi olla tietenkin myös puuhaamista tai aktiivista toimintaa. Olennaista on, että tekeminen tuottaa nautintoa, virkistää ja irrottaa ajatukset työstä. (Nykänen 2007, 59; Salomäki 2002, 95.)

Rentoutumisessa voidaan erottaa arkipäiväinen rentoutuminen eli irtiotto ja toisaalta syvempi rentoutuminen. On hyvä löytää rentoutumisen tapa, joka on itselle sopiva. Yhdelle se voi olla musiikin kuuntelu tai saunominen, toiselle kalastaminen tai hauska illanvietto ystävien seurassa, kolmannelle maalaaminen tai ravikilpailujen seuraaminen. Rentoutumisen ei tarvitse tapahtua yksin, porukalla rentoutuminen voi olla toisille helpompaa. Rentoutumiseen ei myöskään tarvitse liittyä suurta keskittymistä, sillä se voi olla enemmän sitä, että antaa itsensä vain olla ajattelematta mitä tekee. Rentoutumisessa on tavallaan olennaista vähentää tietoisuutta omasta olemisesta. Syvemmän rentoutumisen tilan taas voi saada aikaan käyttäen tiettyä rentoutumismenetelmää, jonka oppiminen vaatii ainakin aluksi tietoisuutta keskittymistä. (Salomäki 2002, 96.)

4.6. Psyykinen itsesäätely

Ihminen voi säädellä omaa jaksamistaan myös mielensä sisällä. Ihmisen väsyessä mielikuvamaailma kapeutuu ja syntyy vaikeus tuottaa minää puolustavia myönteisiä mielikuvia. Kriisejä kohdatessaan työntekijälle voi usein tulla riittämättömyyden tunne. Riittämättömyyden tunteen sietäminen ja tunne siitä, että on tehnyt sen, mitä on voinut siinä tilanteessa, auttaa jaksamaan eteenpäin. (Pohjolan-Pirhonen 2007, 190—191; Salomäki 2002, 84—85.)

Myönteisten mielikuvien ja mielikuvitusmaailman aktivoiminen palauttaa mahdollisuuden psyykkisen itsesäätelyn avulla tasapainon saavuttamiseen ja positiivisen minätunteen uudelleen löytämiseen. Myös sisäinen dialogi, itsepuhelu, on valtava voima. Sisäinen puhe on yksi psykosäätelyn muoto, joka vaikuttaa ihmisen minäkuvaan, käsitykseen omasta pystyvyydestä ja itseluottamukseen. Positiivinen itsepuhelu auttaa ihmistä suuntaamaan huomionsa meneillään olevaan hetkeen ja ehkäisemään mielen harhailua. Myönteinen itsepuhelu vahvistaa motivaatiota ja edistää hyvää suoritusta. (Nykänen 2007, 86—87; Salomäki 2002, 84—85.)

Positiivisten mielikuvien ja myönteisen itsepuhelun avulla työskentelyä ei kuitenkaan voida käyttää oikotienä pois vaikeista asioista ja kipeistä tunteista. Ihmisen olisi ensin kyettävä tiedostamaan, hyväksymään ja ilmaisemaan hallitsemattomia pelkojaan ja muita torjuttuja tunteita ja haluja. Jos taustalla ovat uhkaamassa liian suuret pelot tai liian suuret vaatimukset ja täydellisyyspyrkimykset, yritys saavuttaa sisäistä eheyttä ei noin vain onnistu. Ensin itsen torjuttujen puolien on tultava osaksi tietoista minäkuva ja ne on saatava hallintaan. Työskentely omien tunteiden ja tarpeiden tunnistamiseksi ja ilmaisemiseksi on välttämätöntä oman epätasapainoalttiuden vähentämiseksi ja jaksamisen ylläpitämiseksi. (Salomäki 2002, 85.)

4.7. Työnohjaus

Työnohjauksen historiaa analysoitaessa on tullut esille, että työnohjauksella oli jo varhaishistoriassaan kaksi erilaista tavoitetta. Ensimmäinen oli koulutuksellinen tehtävä, jolla oli selkeä oppimistavoite, ja toinen oli työsuojelullinen tehtävä, jonka

tavoitteena oli auttaa työntekijää jaksamaan työssään. Ihmissuhdeammateissa alettiin kiinnittää huomiota siihen, että työntekijä joutuu intiimeihin, voimakkaasti emotionaalisesti latautuneisiin kohtaamistilanteisiin asiakkaidensa kanssa. Näissä tilanteissa hän tulee myös itse emotionaalisesti latautuneeksi. Ongelmallisimpia ovat sellaiset tilanteet, jotka herättävät työntekijässä ahdistusta tai avuttomuutta. Hän voi joutua myös puolustautumaan asiakkailta tulevia hyökkäyksiä vastaan. Hän kokee oman minuutensa uhatuksi. Toistuuksaan tällaiset tilanteet merkitsevät psyykkistä kuormittumista ja altistumista erilaisille stressisairauksille. Kun huomattiin, että vaikeat, kuormittaviksi muodostuvat tilanteet alkoivat olla ihmissuhdeammattien arkipäivää, heräsi huoli työntekijöiden jaksamisesta. Koettiin tärkeäksi miettiä, mitä tehdä, etteivät tällaiset tilanteet jäisi kuormittamaan. Ratkaisun tähän pulmaan toi ajatus työnohjauksesta, siitä kuinka työntekijä voisi pohtia näitä asioita yhdessä jonkun ihmisen tunne-elämää ymmärtävän henkilön, ohjaajan, kanssa. Ohjaajan tehtäväksi tuli auttaa ohjattavaa selvittämään työhön liittyvää problematiikkaa niin, että ohjattava pystyisi hoitamaan työnsä ilman että hän kuormittuisi itse kohtuuttomasti. (Keski-Luopa 2007, 37—38.)

Työnohjaus on nykyisin saanut vakiintuneen sijan ihmissuhdealojen ammattikäytännössä. Työnohjaus on väline, jonka avulla sekä yksittäiset työntekijät että tiimit ja jopa kokonaiset työyhteisöt voivat kehittää ammatillista osaamistaan. Vaikka työnohjauksen varsinainen tavoite on kehittää ohjattavan ammattitaitoa, sen vaikutukset ovat moniulotteisia ja laajoja. Työnohjauksella on ohjattavaan myös työsuojelullinen ja jopa terapeuttinen vaikutus. Oppiessaan paremmin jäsentämään työtään ohjattava oppii keskittymään oleelliseen ja löytämään työhönsä luovia ratkaisuja. Se säästää hänen psyykkistä energiaansa ja lisää hänen motivaatiotaan. Työnohjaus tuottaa siis sekä ammattitaitoisempaa myös terveempää työvoimaa. (Keski-Luopa 2007, 8.)

Työnohjauksen vaikutukset on selvästi osoitettu kolmella alueella. Ensinnäkin työnohjaus vaikuttaa ohjattavan toimintaan sitä parantaen ja laatua kohottaen. Toiseksi ohjattavan ammatti-identiteetti vahvistuu ja selkiintyy. Kolmanneksi työyhteisöjen toiminta parantuu. Samalla kun työuupumus lieventyy ja sitä ehkäistään, työtyytyväisyys lisääntyy ja sillä on todettu taas olevan yhteys toiminnan laatuun. Vahvistunut ja selkeytynyt ammatti-identiteetti vähentää stressiä ja työuupumusta ja lisää työssä jaksamista. (Paunonen-Ilmonen 2005, 17.)

Koska hyvän ammattitaidon omaava, jaksava ja motivoitunut työntekijä pystyy keskittymään oleelliseen ja käyttämään aikansa hyödyllisesti, pitkällä tähtäimellä työnohjauksella on myös työn tehokkuutta lisäävä vaikutus. Vaikka työnohjaus merkitsee lisää kustannuksia, se tuottaa taloudellista lisäarvoa laadun parantumisen, työn tehostumisen ja sairauskulujen vähenemisen muodossa. (Keski-Luopa 2007, 8.)

Suurin kiinnostus työnohjausta kohtaan on ollut ihmissuhdealoilla, joilla työntekijä käyttää omaa persoonaansa työvälineenä. Tehtävissä, joissa joudutaan läheiseen kosketukseen asiakkaiden inhimillisten, emotionaalisten tarpeiden kanssa, työntekijän yksityiset ja henkilökohtaiset tarpeet sekoittuvat helposti ammatillisiin intresseihin ja jopa syrjäyttävät ne. Intensiivisessä vuorovaikutussuhteessa syntyy emotionaalisten, inhimillisten tarpeiden imu, josta on hyvin vaikea irrottautua ja erottaa, mikä kyseisessä tilanteessa on ammatillisesti eteenpäin vievää, perustehtävään kuuluvaa ja mikä on sen ulkopuolelta tulevaa, muihin intresseihin kohdistuvaa. Näiden elementtien sekaantuminen toisiinsa voi merkitä ammatillisen otteen häviämistä. On havaittu, että kokonainen työyhteisö saattaa ilman työnohjausta ajautua sivuun varsinaisesta perustehtävästään. (Keski-Luopa 2007, 8—9.)

Yhä useammalla työpaikalla pidetään nykyisin itsestänselvyytenä, että työnohjaus kuuluu tarpeellisena, jopa välttämättömänä osana ammatilliseen toimintaan. Ihmissuhdealoilla se koetaan myös eettisenä velvollisuutena. Asiakkailta on oikeus saada asianmukaista ja hyvää palvelua. Luova, motivoitunut ja yhteistyökykyinen työryhmä on menestystekijä missä tahansa yrityksessä. (Keski-Luopa 2007, 9.)

4.8. Hyvä johtajuus

Tutkimustulosten pohjalta on perusteltua väittää, että työssä jaksaminen on hyvän henkilöstöjohtamisen lopputulos. Työstressiä ja jaksamista koskevat tutkimukset osoittavat, että työorganisaation johdon arvot, asenteet ja sitoutuminen ratkaisevat, miten ihmiset työssään voivat. Työssä jaksaminen edellyttää hyvinvointia työelämässä. Ensisijaisesti ratkaisevia ovat työnantajan ja esimiesten toimet ja asenteet. (Nykänen 2007, 15.)

Esimestaidoissa olennaista on esimiehen kyky johtaa ihmisiä, kuunnella heitä, olla kiinnostunut heistä, heidän töistään ja menestymisestään. Myös sitoutuminen yhteisiin päämääriin on tärkeää innostuksen kannalta. Johdon kyky luoda visioita ja muuttaa ne konkreettisiksi tavoitteiksi on koko tiimin ja tiimi-innostuksen kannalta oleellista. Luottamus alaisten kykyyn ja haluun suoriutua, ja jokaisen tehtävän tasapuolinen arvostaminen luovat perustan onnistumiselle. (Hämäläinen 2001, 145.)

Esimiehen tulisi arvostaa ja huomioda alaistensa erilaisuus. Työntekijät tulevat työpaikalle erilaisista elämäntilanteista. Esimestaitoihin kuuluu, ettei koko alaisjoukkoa voi käsitellä samalla tavalla. Pitäisi olla rohkeutta tehdä poikkeaviakin ratkaisuja silloin kun yksilön elämäntilanne sitä vaatii. Tänä päivänä pyritäänkin yhä enemmän joustavien työaikajärjestelyjen ja erilaisten perhetilanteiden huomioonottamiseen. (Hämäläinen 2001, 145.)

Esimiehen tulisi olla myös työntekijän itsetunnon nostajana. Hyvä esimies edellyttää tiiminsä jäseniltä selviytymistä millaisista kokeista tahansa. Esimies antaa luonnollisesti kaiken tukensa sille, että homma sujuu ja haasteesta selviydytään. Kun sitten työ on hoidettu, esimies ei ota kunniaa itselleen, vaan jakaa sen reilusti niille, jotka työn ovat tehneet. (Hämäläinen 2001, 146.)

4.9. Huumori ja nauru

Nauru lääkitsee mieltä ja kehoa. Stressi vähenee, oppiminen tehostuu ja luovuus virtaa. Fysiologiset tutkimukset osoittavat, että sydämen pohjasta kumpuava hersyvä nauru vähentää veressä virtaavan stressihormonin, kortisolin, määrää ja lisää kehon oman hyvänolon hormonin, endorfiinin määrää. Tästä syystä nauru on elintärkeä terveyden ja jaksamisen ylläpitäjä. Kliiniset tutkimukset osoittavat kiistatta myös sen, että kielteiset tunteet vaikuttavat haitallisesti immuunipuolustuksen toimintaan. Stressi, ahdistuneisuus, vihaisuus ja masennus heikentävät valkosolujen toimintaa. Nauru taas lisää elimistöä puolustavien valkosolujen määrää. (Palin 2004, 57.)

Naurun kohottaa mielialaa ja vähentää stressiä. Se vähentää sosiaalista jännitystä, vahvistaa itseluottamusta ja liittää ihmisiä yhteen. Naurun on todennettu parantavan yhteistyökykyä. Iloinen, naurava ihminen tekee hyvää paitsi itselleen myös läheisilleen. Työpaikalla iloinen ihminen levittää hyvää tuulta ja miellyttävää

ilmapiiriä ympärilleen. Erään ruotsalaisen tutkimuksen mukaan sairaspöissaolat vähenivät 50 prosentilla, kun työpaikan ilmapiiriä kohennettiin huumorin keinoin. Kahvitunnilla keskityttiin puhumaan mukavista asioista. Jokainen sanoi päivän mittaan jotain kannustavaa työtoverilleen, ja jokainen piti huolen siitä, että oma työilme pysyi mahdollisimman aurinkoisena. (Palin 2004, 58—59.)

4.10. Yhteiset arvot

Arvot ja uskomukset vastaavat kysymykseen, miksi teemme jotain, tai miksi jätämme jotain tekemättä. Ne toimivat elämäämme ohjaavina ja vahvistavina tekijöinä motivoiden, tukien tai rajoittaen. Omien arvojen kanssa kannattaa tehdä työtä, löytää niitä, selkiyttää niitä ja jopa muuttaa niitä, sillä arvot auttavat selviytymisessä ja jaksamisessa ja vaikuttavat suoraan siihen, millaisia valintoja ihminen tekee. (Palin 2004, 19—20.)

On tärkeää, että työntekijä on yhteydessä päänsä ja älynsä kanssa mutta sen lisäksi myös kehonsa ja tunteidensa kanssa. Ihminen, joka on yhteydessä itsensä, tahtonsa ja tarpeidensa kanssa jaksaa paremmin. Itsensä tuntemisen opettelu on omien arvojen pohtimista. Arvot perustuvat tunteeseen ja ne ovat integroituneita persoonallisuuteemme. Työntekijän on oltava tietoinen omasta arvomaailmastaan, minä - ja ihmiskuvastaan. Hänen tulee kunnioittaa omaa näkemystään elämästä ja hänen on voitava turvautua aina uudestaan ajatuksiin toivosta ja elämän merkityksellisyydestä. Jos hän luottaa omaan kykyynsä tarkastella maailmaa, hänellä on myös kyky vaihtaa näkökulmia. Tällöin työntekijän valmius vastaanottaa asiakkaiden erilaisia elämäntulkintoja vahvistuu. (Bengtsson 2004, 46; Nissinen 2007, 200.)

Työssä jaksaminen vaatii toimivan arvopohjan. Jos pohja on tukeva, sekä yksittäisellä työntekijällä että koko työyhteisölläkin on voimavaroja kohdata vastoinkäymisiä ja epäonnistumisia. Arvojen yhteinen ymmärtäminen on kuitenkin vaikeaa ja vielä vaikeampaa on niiden määrittelemisen siten, että koko työyhteisö ymmärtää ne suunnilleen samalla tavalla. (Hämäläinen 2001, 157—158.)

Työyhteisön arvoista on erityisen tärkeää keskustella jatkuvasti, koska vieraat ihmiset tekevät yhdessä töitä, jonka takia arvojen yhteinen ymmärtäminen on

pulmallista. Tarvitaan siis loputonta arvokeskustelua. Työyhteisöjen arvojen tulisi olla yhteisiä sopimuksia. Johtoryhmä tai arvotyöryhmä voi tehdä esityksen talon arvoista, mutta ennen kuin jokin asia julistetaan arvoksi, sen pitäisi olla yhteisesti keskusteltu ja hyväksytty. Arvosta tulisi vallita suunnilleen yhteinen ymmärrys. (Hämäläinen 2001, 159, 164.)

Työyhteisön arvot syntyvät yksilöiden arvomaailmoista. Niiden pohjalta luodaan yhteiset pelisäännöt. Pelisäännöt voidaan sopia vain jos kaikki osallistuvat arvokeskusteluun ja kertovat toisilleen omista arvoistaan. Koska tulemme erilaisista arvotaustoista, ristiriitoja syntyy väistämättä. Arvokeskustelun tavoitteena on selvittää, voidaanko erilaisista lähtökohdista huolimatta löytää myös yhteisiä arvoja. Ihminen voi parhaiten onnistuessaan elämään arvojensa mukaan, eli sen mukaan, mitä hän pitää tärkeänä elämässä. Joskus työntekijän arvot poikkeavat työpaikalla ja muiden työntekijöiden keskuudessa vallitsevista arvoista. Tällöin työntekijä joutuu alttiiksi painostukselle, joka voi johtaa siihen, että hän sopeutuu muiden arvostuksiin ja sulkee pois sen, mitä hän todella ajattelee ja tahtoo. Jos omat arvot ovat pahasti ristiriidassa työyhteisön arvojen kanssa, jaksaminen ja työhön sitoutuminen vähenee. Jos taas omat arvot ovat sovinnossa työyhteisön arvojen kanssa, syntyy innostumista ja sitoutumista. (Bengtsson 2004, 47; Hämäläinen 2001, 164—165.)

4.11. Vaikuttamisen mahdollisuus

Jaksamisen ydintekijä on, että ihminen haluaa yhä enemmän olla oman elämänsä ja työnsä subjekti eli tekijä. Pyrkimys vaikuttaa omiin työoloihin auttaa omaa jaksamista, koska se lisää työntekijän tunnetta itsestä aktiivisena vaikuttajana. Tällöin ihminen toimii subjektina, eli hän on oman toimintansa ja olemisensa ohjaaja, tuntee päättävänsä tekemisistään ja kantavansa niistä vastuun. Kun ihminen on mukana ja tuo oman asiantuntemuksensa päätöksentekoon, hän voi kokea työn iloa. Työntekijä ei myöskään syytä muita omista valinnoistaan, koska hän on tietoinen siitä, että olisi uskaltanut toimia myös toisin, jos olisi nähnyt sen hyväksi. (Hämäläinen 2001, 130 & Salomäki 2002, 82.)

Objektina toimiessaan ihminen on taas muiden mielipiteiden ja tarpeiden ohjailtavana. Hänen on vaikea ottaa vastuuta tekemisistään, koska hän kokee muiden vaikuttaneen niin paljon päätöksiinsä. Hän käyttää aikaa ja energiaa miettiessään,

mitä muut hänestä ajattelevat ja häneltä toivovat. Hän on siis miellyttäjä. (Salomäki 2002, 82.)

Välineenä toimiessaan ihminen ei ole edes toisten tahdon kohteena. Hän on vain hyödyttämässä muita heidän päämääriensä saavuttamisessa, ollessaan esimerkiksi syntipukkina. Välineenä toimija kantaa toisten pahanolon tunteita tai toimii esimerkiksi ristiriitatilanteissa puskurina ottaen iskut vastaan ja pehmentäen niitä. (Salomäki 2002, 82.)

Subjektina toimiminen, eli se, että työntekijä pyrkii vaikuttamaan tilanteisiin lisää itsearvostusta ja auttaa työssä jaksamista. Näin työntekijä voi ainakin kokea tehneensä parhaansa, oli lopputulos millainen tahansa. Myös työntekijän kokiessa, että häneen luotetaan ja hänellä on vastuuta, hän innostuu, motivoituu työstään ja jaksaa aivan eri tavalla kuin silloin, kun luottamusta ei ole eikä vastuuta jaeta. (Hämäläinen 2001, 133 & Salomäki 2002, 83.)

5. HAASTATELTAVIEN AJATUKSIA TYÖSSÄ JAKSAMISESTA

Halusin antaa Osviitan kriisityöntekijöille mahdollisuuden määritellä, mitä työssä jaksaminen tarkoittaa juuri heille. Näin en itse tulisi ohjailleeksi heidän ajatuksiaan tiettyyn suuntaan, vaan jokainen saisi itse miettiä työssä jaksamista ja sen merkitystä omalle työlle.

On se tosi tärkeää.

Se on ensisijaista.

Jos mitään tukea ei olisi, niin ei asiakastyötä jaksaisi tehdä tai sitten sen tekisi hyvin huonosti.

Tärkeää pitää oma pää kunnossa.

Se on sitä, kun itsellä on hyvä olla henkisesti ja fyysisesti.

Työntekijät pitivät siis työssä jaksamista suuressa arvossa. Haastateltavat lukivat oman pään kunnossapidon sekä henkisen ja fyysisen hyvänolon vaalimisen kuuluviksi työssä jaksamiseen. Työssä jaksamisen merkittävyys työntekijöille tuli ilmi useaan kertaan jokaisen haastattelun aikana.

5.1. Oman jaksamisen lisääminen ja ylläpitäminen

Työntekijät löysivät monia tekijöitä, joiden avulla he kokivat pystyvänsä lisäämään ja ylläpitämään omaa työssä jaksamistaan. Tekijät on ryhmitelty yläluokkiin koulutus ja hyvä itsetuntemus, harrastukset ja vapaa-aika sekä sosiaaliset suhteet.

5.1.1. Koulutus ja hyvä itsetuntemus

Kaksi haastateltavaa koki, että opiskelun ja koulutusten kautta saatu tieto auttaa työssä jaksamisessa. Monissa koulutuksissa käydään läpi omia voimavaroja sekä niiden käyttöä sekä opitaan tarkastelemaan omaa itseä suhteessa asiakastilanteisiin. Nämä selkeyttävät työntekijöitä kaikesta, mikä työhön liittyy.

Saan apuvälineitä, tietoa ja tietoa siitä mistä saan lisää tietoa.

Kaksi kriisityöntekijää mainitsi oleellisen tärkeänä työssä jaksamisen kannalta hyvän itsetuntemuksen. Usein asiakastapauksissa käsiteltävät kriisit ja ongelmat liippaavat läheltä työntekijän menneisyyttä ja oman elämän tapahtumia. Tällöin on hyvä tietää, mitkä tunteet ovat omia, eivätkä asiakkaan tuottamia, miksi itsestä tuntuu tietyltä ja miten oma asia on käsiteltävä, jotta se ei haittaisi työssä. Koulutukset auttavat hyvän itsetuntemuksen kasvattamisessa.

Itsetuntemus täytyy olla tosi hyvä, että jaksaa tehdä tätä työtä.

Ne omat möröt ja luurangot on hyvä olla selvitettyinä.

Mitä paremmin tuntee itensä sitä paremmin jaksaa.

Kaikki kolme kriisityöntekijää olivat havainneet, kuinka tärkeää on kuulostella ja arvioida sitä, miten itse voi ja jaksaa työssä. Kuten eräs työntekijä sanoi, on oman itsen unohtaminen suurimpia karhunpalveluksia, mitä itselle voi tehdä. Kriisityö voi olla aika ajoittain hyvinkin uuvuttavaa, eikä väsymisen vaaroja sovi unohtaa.

Pitäisi muistaa ajatella omaa itseään ja kuulostella miten voin ja mitä tunnen.

Joka päivä se peiliin katsominen, että kuinka minä tänään voin.

Itsensä ja olotilansa arvioinnilla voi työntekijöiden mukaan lisätä ja edistää merkittävästi työssä jaksamista.

5.1.2. Harrastukset ja vapaa-aika

Kaikki kolme haastateltavaa mainitsivat liikunnan auttavan omaa jaksamistaan. Liikunnan rentouttava ja rauhoittava vaikutus oli huomattu. Jos liikkuminen jää vähäksi aikaa välistä, ilmenee se työntekijöiden mukaan kropassa, väsymyksenä ja haluttomuutena tehdä asioita.

Liikunta on tärkeä ja tuo mielihyvää.

Kun liikkuu niin saa nukuttua paremmin ja syöki terveellisemmin.

Kaikki haastateltavat mainitsivat lukemisen rentoutumis- ja jaksamismenetelmäksi. Työntekijät lukevat vapaa-ajallaan sekä ammatti- että kaunokirjallisuutta. Uusiin, erilaisiin maailmoihin uppoutuminen mahdollisti mielen irrottamisen stressaavista asioista. Myös kaunokirjallisuudessa kuvatuista ihmissuhteista, vuorovaikutustilanteista ja elämäntapahtumista koettiin saavan työkaluja työhön.

Mä rakastan lukemista yli kaiken.

Kaikki kriisityöntekijät arvostavat arkea ja siihen kuuluvia asioita. Arkisten askareiden suorittaminen, harrastukset ja vapaa-ajan toimet koettiin tärkeiksi peruselämän pilareiksi.

Se arki ja vapaa-aika vie ajatukset pois työasioista.

Tykkään puuhastella.

Panostan siihen että on mukavia harrastuksia.

Arkisilla toiminnoilla voi työntekijöiden mielestä luoda selkeää rakennetta ja vakautta omaan vapaa-aikaan.

5.1.3. Sosiaaliset suhteet

Kaikki haastateltavat kokivat, että toisten ihmisten avulla voi päästä irti työasioista ja kerätä voimavaroja. Oman perheen ja parisuhteen merkittävyys on työntekijöillä tiedossa. Perheasioiden toimivuus koettiin hyvin tärkeäksi ja ongelmallisen parisuhteen koettiin heijastuvan työnteon laatuun saakka. Myös ystävät mainittiin yhdeksi työssä jaksamista tukevaksi tekijäksi.

Mä panostan siihen, että mulla sujuu perhe-elämä.

Jos kotona on pitkän aikaa asiat huonosti ni kyllähän se vaikuttaa tähän työelämäänkin, ei jaksakaan kauheesti virnuilla.

Vapaa-ajalla näen ystäviä, silleen lataudun.

Perheen, puolison ja ystävien kanssa vietetyn ajan tasapainoksi kaikki työntekijät mainitsivat myös tarvitsevansa yksin olemista. Koska myös kriisityössä työntekijät tapaavat jatkuvasti uusia ihmisiä, vapaa-ajalla moni haluaakin olla ihan itsekseen, rauhoittuen ja kooten omia ajatuksia, tekemättä yhtään mitään.

Kun tässä työssä sä joka päivä näät ihmisiä ni tykkää sit olla yksinkin.

Tykkään ja tarvitsen aika ajoin yksinoloa.

Työntekijät kokivat, että yksin vietetyn ajan jälkeen heidän ajatuksensa lähtivät jälleen liikkeelle ja voimansa kerääntyivät. Tasapaino läheisten kanssa vietetyn ajan ja yksinolon välillä osoittautui tärkeäksi tekijäksi jaksamiselle.

5.2. Työyhteisön ja – organisaation tuki

Myös työyhteisön ja – organisaation koettiin tarjoavan monenlaista tukea kriisityöntekijöiden työssä jaksamisen edistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Tekijät on ryhmitelty yläluokkiin työn organisointi, työnohjaus ja työpaikan sosiaaliset suhteet.

5.2.1. Työn organisointi

Kaikki kriisityöntekijät kokivat tiimin tukevan työssä jaksamista selkeyttämällä työnkuvaa ja työtehtäviä. Ymmärrettiin, että työnkuva on peruslähtökohtana kaikelle tekemiselle. On tärkeää tietää, mitä työssään tekee ja mitkä ovat omat vastualueet, koska muuten jokainen työntekijä tekisi mitä sattuu ja saattaisi tulla paljon päällekkäisyyksiä. Kaikki kokivat myös nykyisen tiimin toimivaksi.

Siel puhutaan yleisiä asioita, enempi sitä et miltä tuntuu koko ajan.

Tiimissä ollaan jo sovittu tänki kevään aikana meidän työkuvaan ja kuka on vastuussa mistäkin asioista.

Selkiinnyttää tosi paljon kun on roolit selvät.

Kaikki kolme haastateltavaa mainitsivat väsymyksen painaessa mahdollisuudesta pitää pientä taukoa asiakastyöstä. Tämä koettiin hyvänä oman ja työtovereiden jaksamisen ylläpitämiseksi.

Me voidaan tehdä sit niin että pistetään viivaa kalenteriin, ettei kukaan varaa meille aikoja. Täytyy olla sitä hengähdystaukookin.

Se on täs työssä kans hyvä että jos asiakkaita on paljon ni siihen pystyy ite vaikuttaa. Sanoo täällä et jätän asiakastyötä vähän pienemmälle ja keskityn muihin töihin.

Jos omassa elämässä on kriisi, voi sanoo ääneen työporukalle, ettei ota nyt vastaan tällasia asiakkaita, joilla on itsellä sama kriisi meneillään.

Kaikki kriisityöntekijät tiedostivat, miten tärkeää on pitää taukoja työssä pitkin päivää ja huilata hetkellisesti, kun väsymys alkaa painaa. Myös asiakastapaamisten aikatauluista pidetään kiinni ja rajataan asiakasmäärää päivää kohden.

Sitten täällä yritetään tietenkin pitää semmosta ettei ois liikaa asiakkaita, ettei se menis ihan liukuihin työks, että ongelmasta hypätään toiseen kauheella vauhdilla, eikä oo yhtään aikaa hengähtää.

Joskus ku on painanu koko päivän ni voi vaan lösähtää omalle tuolille työpöytänsä ääreen ja katsoa kun muut tekee töitä ja todeta, etten halua tehdä tässä nyt yhtään mitään.

Toi on niinku tärkeätä että pitää huolen siitä että noi asiakastapaamiset ei veny liian pitkiksi. Se on ihan jaksamisen takia ja sit se ettei ois ku kolme asiakasta päivässä.

Omien asiakasmäärien tarkkailua suorittavat eniten työntekijät itse, mutta myös työkaverit ja johtaja asiakasmääriä pitävät silmällä.

5.2.2. Työnohjaus

Kaikki haastateltavat mainitsivat työnohjauksen työssä jaksamisen tukena. Työnohjausta Kriisikeskus Osviitan kriisityöntekijöillä on kerran kuukaudessa puolentoista tunnin sessioissa. Johtaja ei osallistu työnohjaukseen. Osviitassa työnohjaus on asiakastyönohjausta eli työnohjauksessa käsitellään eri asiakascaseja. Jokainen työntekijä saa aina tuoda seuraavaksi työnohjauskerraksi jonkin asiakastapauksen, joka mietityttää erityisesti tai josta työntekijällä on kysyttävää muilta työntekijöiltä ja työnohjaajalta. Työntekijät ovat kokeneet muilta saadun palautteen ja ideat tärkeäksi ja merkitykselliseksi omaa työtä tehtäessä ja kehitettäessä.

Yksi haastateltavista totesi, kuinka sokeaksi omalle työlleen ja toimintatavoilleen tulee vuosien myötä ja koki objektiivista näkökulmaa tarjoavan työnohjaajan arvokkaaksi. Nykyinen työnohjaaja tulee työpaikalle väestöliiton kautta, työnohjaaja on koulutukseltaan psykologi ja hänellä on myös työnohjaaja-koulutus takana. Hän saa kaikilta kolmelta haastateltavalta kehuja osaamisestaan ja ohjauksestaan, Yksi työntekijöistä kuvaili työnohjaajan työskentelytyylin olevan haastava, kyseenalaistava mutta samalla kannustava.

Työnohjauksen oon kokenu tosi hyvänä.

Tosi tärkeätä et saa tukea jos itellä on joku haastava tilanne et ei tie miten asiakkaan kanssa mennä eteenpäin. Kun käy sen keskustelun ni muilla on sit niitä ajatuksia mitä vois tehdä siinä, mihin lähtee tilannetta viemään.

Se on kyllä ollu hyvä koska meillä on hyvä työnohjaaja.

Osviitassa halutaan jatkaa nykyisen työnohjaajan kanssa myös ensi syksynä ja työntekijät ovatkin varaamassa myös ensi syksyille saman työnohjaajan.

5.2.3. Työpaikan sosiaaliset suhteet

Kaikki haastateltavat mainitsivat työssä jaksamisen kannalta oleelliseksi työkavereiden läheisyyden, avun, neuvot ja tuen. Kaikki tiesivät myös

asiakastilanteiden purkamisen tärkeyden ja työkaverit koettiin siinä parhaimmaksi kohteeksi.

Mulle on todella tärkeää että tässä on lähellä ihmisiä joiden kanssa voin heti tai tiedän että huomenna nähdään ja voin kysyä ja vaihtaa ajatuksia.

Heti puretaan paikan päällä, tai sitten heti kun tulee sieltä asiakastilanteesta ni jos on työkaveri vapaana ni sen kanssa mä puran ja mietin.

Kaikki haastateltavat mainitsivat, kuinka työkavereiden tehtävänä on huolehtia myös toistensa jaksamisesta. Se, että lähellä on ihmisiä, jotka arvioivat ja kuulostelevat myös toistensa vointia koettiin hyvänä ja tarpeellisena. Omaa väsymystä kun ei aina itse huomaa.

Ollaan sitä ihan puhuttu että pidetään toisistamme huolta, että ”nyt pidät paussia ja vedät viivaa sinne kalenteriin” eikä kukaan muukaan laita.

Me ollaan vastuussa toisistammekin.

Puututaan siihen ja näin ollaan tehty, kun ollaan huomattu, että jollain on asiakkaita tosi paljon, ja nähään että toinen alkaa väsyä.

Kaksi haastateltavaa mainitsi, kuinka mukavaa ja rentouttavaa on tehdä asioita työryhmän kanssa myös rennommissa, ei-työhön-kuuluvissa merkeissä. Yhteisten illanviettojen ja juhlien koettiin vahvistavan ryhmähenkeä ja mahdollistavan työtovereihin paremman tutustumisen.

Jotain omaa pientä kivaa on aina, et ollaan rennommissaki merkeissä työporukalla.

Olis kiva jos ois enempi jotain vapaa-aikatyypistä juttua työkavereitten kanssa. Ne on aina hauskoja. Pomo on järjestänyki näitä.

Jokainen haastateltava mainitsi myös johtajan työssä jaksamistaan tukevaksi tekijäksi. Johtajan työhuoneen sijaitseminen toimistossa, missä muut työntekijät

viettävät aikaansa, katsottiin hyväksi tavaksi saada johtaja helposti kiinni tarvittaessa ja kaikki myös kokivat johtajan olevan lähestyttävissä, jos on kysyttävää, huolenaiheita tai ongelmia työasioissa.

Jos on oikeesti jotain ajatuksia ja ideoita ni niitä otetaan oikeesti huomioon ja mietitään porukalla. Johtajalla on varmasti oma merkityksensä siinä. Hänhän hyvin pitkään määrittelee mitä täällä tehdään.

Me ollaan kaikki samassa huoneessa ni käydään kaikki sitä vuoropuhelua koko ajan.

Pomo muistuttelee ja kattoo välillä kalenteria että mikä tilanne ja kertoo oman mielipiteensä et millon jonkun pitäis jarrutella.

Tukihenkilöt ovat oleellinen osa Kriisikeskus Osviitan toimintaa. Tukihenkilöitä on yleensä työvuorossa yksi tai kaksi. Moni tukihenkilö on toiminut Osviitassa jo kauemman aikaa ja kaikki haastateltavat kokivatkin heistä olevan suurta apua ja hyötyä omalle jaksamiselle ja työtehtävien jakamiselle.

Tukihenkilöt on kyl ihan lisätuki jaksamiselle.

Kaksi kriisityöntekijää mainitsi huumorin ja leppoisan yhdessä olemisen omaa jaksamista tukevaksi tekijäksi. Ilman naurua ja vitsailua ei usein raskastakin kriisityötä jaksa tehdä.

Aika rennosti tos toimistossaki lentelee huumori ja naljaillaan toisillemme ja seki on ihanaa et pystyy, eikä joku vedä kauheeta herneen palaa nenään.

Se ehottoman tärkeätä ja se on mulle kans sellanen jaksamiskeino, että saa nauraa.

Kysyttäessä työntekijöiltä minkälaista lisätukea he mahdollisesti kaipaisivat työyhteisöltään ja -organisaatioltaan työssä jaksamisensa tukemiseksi, tuli vastaukseksi, että koulutusten taloudellinen tukeminen olisi hienoa. Työntekijät kuitenkin ymmärsivät, ettei kolmannen sektorin kriisipaikka aina budjetillisesti pysty

panostamaan työntekijöidensä koulutuksiin. Kaikki työntekijät olivat muuten yleisesti tyytyväisiä työyhteisöltään ja – organisaatioltaan saamaansa tukeen.

6. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksessa kriisikeskus Osviitan kriisityöntekijöiden vastauksista kävi ilmi, kuinka työssä jaksamisen kysymyksiä on pohdittu. Työssä jaksamisen merkittävyys oli kaikilla tiedossa ja työntekijöiden vastauksissa tuli monia yhtäläisyyksiä ja samanlaisia ajatuksia ja tuntemuksia. Vastaukset olivat pitkiä ja monipuolisia ja haastateltavat keksivät aiheeseen liittyen monia esimerkkejä omasta työurastaan ja elämästään. Haastateltavilta saatu tietoa oli kattavaa ja monipuolista ja heillä oli paljon näkemyksiä ja kokemusta työssä jaksamisesta.

Vaikka kriisikeskuksen työntekijöillä on hyvin erilaiset työtaustat ja toiset heistä ovat olleet pidemmän ja toiset lyhyemmän aikaa töissä kriisikeskus Osviitassa, löytyi vastauksista silti yllättävän paljon samaa. Kaikki kolme kriisityöntekijää mainitsivat omaa jaksamistaan lisääviksi tekijöiksi lisää tietoa ja ymmärrystä tuovan koulutuksen, hyvän itsetuntemuksen, mukavat, rentouttavat harrastukset ja vapaaajan toiminnat sekä toimivat perhe- ja ystävyysuhteet ja ajoittaisen yksin olemisen.

Tutkimus myös osoitti, että kriisikeskus Osviitta pystyy tarjoamaan monipuolista tukea työntekijöilleen. Kaikki kolme haastateltua kriisityöntekijää mainitsivat myös työyhteisön tarjoamina tukimuotoina työn organisointiin liittyvät, työtehtäviä selkeyttävät asiat, kerran kuussa toteutuvan työnohjauksen sekä työpaikalla toimivat sosiaaliset suhteet, mukaan lukien apua ja tukea tarjoavat työkaverit, osaavat tukihenkilöt sekä helposti lähestyttävissä olevan johtajan.

Kriisityössä jaksaminen koostuu hyvin monesta eri tekijästä. Teoria-aineistoa kriisityöstä ja erityisesti työssä jaksamisesta löytyy erittäin runsaasti. Tässä opinnäytetyössä on avattu yleisimpiä lähteissä vastaan tulleita työssä jaksamisen käsitteitä. Työntekijät mainitsivat monia työssä jaksamista lisääviä ja edistäviä tekijöitä, joita työssä jaksamista ja työviihtyvyyttä opettavat ja kouluttavat tutkijat teoksissaan mainitsivat. Työntekijät tietävät, kuinka tärkeää on saada perustietoa ja koulutusta koskien omaa kriisityötä ja sen tekemistä. Se helpottaa itseymmärrystä ja lisää turvallisuuden tunnetta siitä, mitä tekee. Työkavereiden kanssa tehtävä yhteistyö ja asiakastilanteiden yhteinen purku toimii Osviitan työntekijöiden mielestä hyvin omalla työpaikalla. Oman henkilökohtaisen elämän kunnossapito oli kaikille työntekijöille tärkeää. Arjen merkitys painottui sekä teoriassa että

haastatteluvastauksissa. Samoin mukavat harrastukset ja vapaa-ajan toiminnot, jotka vievät ajatukset pois työasioista. Työntekijät tiesivät, kuinka omassa elämässä olevat sekavat ihmissuhteet heijastuvat helposti työhön ja sen laatuun. Omassa elämässä sattuvien kriisien selvittämisen tärkeys on työntekijöillä tiedossa ja työpaikka mahdollistaakin työntekijää kieltäytymään ottamasta vastaan asiakkaita, joiden elämässä on samantyyppinen kriisi meneillään kuin heillä.

Työntekijöillä oli tiedossa, kuinka tärkeää on säilyttää tasapaino työnteon ja vapaa-ajan välillä. Itsestään huolen pitäminen nousi monessa eri haastattelukohdassa esille. Työntekijät tunnustivat liikunnan, sosiaalisten suhteiden, rentoutumisen ja rauhassa itsekseen olemisen tärkeyden. Kukaan työntekijä ei haastatteluissa erityisesti maininnut unen tai yöunien pituuden merkitystä työssä jaksamiselle. Myöskään psyykinen itsesäätely ei noussut esille työntekijöiden haastatteluissa.

Työnohjauksen merkittävyys nousi jokaisessa haastattelussa esille. Työntekijät kokivat työnohjauksessa käytävien asiakascasejen olevan opettavaisia, auttavaisia ja tukevan omaa työntekoa. Muilta saatu palaute ja neuvot koettiin erittäin suuriksi tukimuodoiksi. Myös johtajan ja huumorin merkitys työssä jaksamiselle oltiin sisäistetty. Vaikuttamisen mahdollisuus koettiin myös tärkeäksi, ja kaksi työntekijää mainitsi erikseen, kuinka nykyisessä työssä pääsee vaikuttamaan itse suoraan siihen mitä tekee ja miten tekee. Haastateltavat eivät maininneet useissa teoriakirjoissa mainittuja yhteisiä arvoja työssä jaksamisensa ylläpitäviksi ja edistäviksi tekijöiksi.

Hyvät sosiaaliset suhteet sekä työpaikalla että sen ulkopuolella nousivat oleelliseksi osaksi työssä jaksamista. Työkaverit ja heidän läheisyytensä, neuvonsa ja tukensa koettiin ratkaisevan tärkeiksi työssä jaksamiselle. Myös vapaa-ajalla toimivat ihmissuhteet, niin perhe-elämässä kuin ystävyyspiireissäänkin, koettiin oleellisiksi työn jaksamista lisääviksi - tai käänteisesti toimimattomina vähentäviksi – tekijöiksi. Näin ollen ihmissuhteiden toimivuuteen tulisikin panostaa sekä työpaikalla että kotioloissa.

Haastateltavien vastauksista ilmeni, että he ovat sisäistäneet ihmisen psyko-fyysis-sosiaalisena kokonaisuutena. Työyhteisökouluttaja Jukka Salomäen (2002) mukaan työssä jaksamista ajatellen kaikkein oleellisinta on muistaa, että ihminen on kokonaisuus, jossa fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen puoli muodostavat

kokonaisuuden, joka reagoi aina kaikilla tasoilla. Jaksaminen ja jaksamattomuus ovat siis todellista ihmisen koko olemuksessa. Myös voimavarojen palautuminen ja kokoaminen tapahtuvat keräämällä voimia kaikilla tasoilla. (Salomäki 2002, 61—62.) Työntekijät mainitsivatkin jaksamisensa tukena tiedon ja itseymmärryksen merkittävyyden (psykykinen), liikunnan (fyysinen) sekä toimivat sosiaaliset suhteet (sosiaalinen).

Osviitan kriisityöntekijät osaavat edistää ja ylläpitää jaksamistaan monipuolisesti ja hyvin yksinkertaisilla, arkisilla tavoilla. Työssä jaksaminen paljastui koostuvan pienistä ja tavanomaisista tekijöistä. Hyvinkin arkisilta tuntuvat asiat, kuten säännöllinen liikkuminen, rentoutuminen ja oman voinnin jokapäiväinen kuulostelu osoittautuivat merkittäviksi ja tehokkaiksi. Näin omaa työssä jaksamistaan voi parantaa pienillä, arkisilla toiminnoilla. Tutkimuksen aineisto ja haastateltavien määrä on liian pieni, jotta siitä voisi johtaa yleispäteviä totuuksia työssä jaksamisesta. Tutkimuksen tarkoitus olikin kuvata juuri Kriisikeskus Osviitan kriisityöntekijöiden kokemuksia ja ajatuksia työssä jaksamisesta. Kuitenkin työntekijöiden mainitsemista työssä jaksamisen keinoista varmasti suurin osa edistäisi minkä tahansa alan työntekijöiden hyvinvointia ja jaksamista.

7. POHDINTA

Kuten terapeutti ja työyhteisökouluttaja Pekka Hämäläinen (2001) toteaa, on jaksaminen aina ihmisen subjektiivinen kokemus. Myös sen määrittely, milloin työ alkaa kuormittaa ihmistä yli voimien, on hyvin subjektiivista. Työ, mikä yhdelle työntekijälle merkitsee kamppailua voimavarojen äärirajoilla, saattaa olla toiselle erittäin haasteellista, jopa nautittavaa. Ihmiset ovat hyvin erilaisia, myös jaksamisensa ja voimavarojensa suhteen. Lisäksi yhdessä elämänvaiheessa ihminen voi jaksaa mitä vain, toisessa voimat ovat tipotiessään. (Hämäläinen 2001, 21.) On muistettava, että jokainen kriisityöntekijä on yksilö, jolle työssä jaksaminen merkitsee eri asioita ja jonka jaksaminen koostuu hyvin erilaisista tekijöistä, kuin jollain toisella yksilöllä. Myös työyhteisöt vaihtelevat ja toimivat erilaisissa ympäristöissä ja erilaisin tavoin tukien silti työssä jaksamista.

Kuten tähänkin opinnäytetyöhön, liittyy kaikkiin tutkimuksiin eettisiä ratkaisuja. Ihmistieteissä joudutaan eettisten kysymysten eteen tutkimuksen joka vaiheessa. Tärkeimpinä eettisinä periaatteina mainitaan yleensä informointiin perustuva suostumus, luottamuksellisuus, seuraukset ja yksityisyys. Eettisesti toteutetussa tutkimuksessa tutkimuksen tarkoitusta tulisi tarkastella siitä näkökulmasta, miten se parantaa tutkittavana olevaa inhimillistä tilannetta. Kohteena olevilta henkilöiltä on saatava suostumus, taattava luottamuksellisuus ja harkita mahdollisia tutkimuksesta aiheutuvia seurauksia kohdehenkilöille. On otettava huomioon, mitä haastattelutilanne voi aiheuttaa haastateltaville. Litteroinnin suhteen on oltava tarkkana siitä, miten uskollisesti litterointi noudattaa haastateltavien suullisia lausumia. Eettiset kysymykset analyysissa koskevat sitä, miten syvällisesti ja kriittisesti haastattelut voidaan analysoida. Tutkijan eettinen velvollisuus on esittää tietoa, joka on niin varmaa ja todennettua kuin mahdollista. Raportoitaessa on otettava huomioon ne seuraukset, joita julkaistulla raportilla on haastateltaville ja heitä koskevalle instituutiolle. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 19—20.)

Olen pyrkinyt toimimaan eettisesti tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Olen toivonut opinnäytetyöni lisäävän työntekijöiden ymmärrystä siitä, kuinka he voivat itse parantaa, edistää ja ylläpitää omaa työssä jaksamistaan, sekä miten heidän työyhteisönsä ja –organisaationsa voivat tukea heidän jaksamistaan. Olen saanut tutkimusluvan Kriisikeskus Osviitasta haastatteluja, materiaalin keräämistä ja työn

tekemistä varten. Haastatteluissa olen painottanut sitä, että työntekijät pysyvät opinnäytetyössä anonyymeina ja huolehtinut, ettei kenenkään yksittäisiä sanomisia voida yhdistää tiettyyn työntekijään. Tämä kohta oli hieman hankala ja jouduin monessa kohtaa miettimään, millaisia lainauksia voin käyttää työssäni ilman, että työntekijöitä voi niistä tunnistaa. Litteroinnin tein huolellisesti ja tarkistin useampaan kertaan, että käyttämäni lainaukset menivät täysin yksin nauhoitettujen haastatteluvastausten kanssa. Analyysivaiheen olen pyrkinyt tekemään eettisesti, mutta uskon, että vastauksia olisi voinut analysoida vielä syvällisemmin ja kriittisemmin. Pyrin työssäni esittämään vain sellaista tietoa, joka on niin varmaa ja todennettua kuin mahdollista. Olen myös ottanut huomioon ne seuraukset, joita julkaistulla raportilla on työntekijöille ja Kriisikeskus Osviitalle ja pyrkinyt objektiivisuuteen.

Pohdittaessa tutkimuksen objektiivisuutta, on muistettava, että tutkimusteksti on tutkijan tulkinta tietystä aineistosta ja tietyistä lähteistä. Tutkijan tulisi noudattaa työssään sekä menetelmällistä että kielellistä objektiivisuutta. Tärkeänä menetelmällisen objektiivisuuden kriteerinä pidetään sitä, että toinen tutkija pystyy samoista lähtökohdista toistamaan tutkimuksen. Tutkimuksen ongelmanasettelussa ja myös tulosten tulkinnassa on kuitenkin aina mukana tutkija-subjektin näkökulma ja näkemykset. Tutkija-subjekti on mukana myös tutkimusta kirjoittaessa, joten objektiivisuus on myös kielenkäytön ongelma. Objektiivisesti toimiessaan tutkija tarkastelee kokoamiaan tutkimustuloksia kiihottomasti ja tasapuolisesti ja sovittaen kielenkäyttönsä sen mukaisesti, persoonansa häivyttäen. Ilmaisun ihanteena on pidetty sitä, että kirjoittaja itse on näkymättömissä, mutta ohjaa lukijan havaintoja ja ajattelua näkymättömistä ja auttaa häntä tekemään päätelmiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 280—281.)

Uskon, että tutkimukseni ja sen tulokset ovat toistettavissa, eli tältä osin voisi todeta objektiivisuuden toteutuvan. Kielellisen objektiivisuuden suhteen olisin voinut olla neutraalimpi, sillä uskon kirjoitustyylini olevan ainakin joissain kohdin liian subjektiivinen ja oman ”ääneni” kuuluvan läpi kohdissa, joissa sen ei tarvitsisi kuulua.

Kun miettii, voidaanko kyseistä opinnäytetyötä pitää luotettavana, on hyvä muistaa, että laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus

tutkimuksen toteuttamisesta. Tarkkuus koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. Aineiston tuottamisen olosuhteet olisi kerrottava selvästi ja totuudenmukaisesti, esimerkiksi haastattelututkimuksessa kerrotaan olosuhteista ja paikoista, joissa aineisto kerättiin. Samoin kerrotaan haastatteluihin käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät, virhetulkinnat haastattelussa ja myös tutkijan oma itsearviointi tilanteesta. Aineiston analyysissa on keskeistä luokittelujen tekeminen. Lukijalle on kerrottava luokittelun syntymisen alkujuuret ja luokittelun perusteet. Tulosten tulkintaan pätee sama tarkkuuden vaatimus, olisi kerrottava millä perusteella tutkija esittää tulkintoja, mihin hän päätelemänsä perustaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 217—218.) Olen pyrkinyt avaamaan mahdollisimman hyvin työni jokaista vaihetta. Olisin kuitenkin voinut kertoa eri tapahtumista vielä yksityiskohtaisemmin. Luotettavuudesta puhuttaessa on hyvä muistaa, että tutkimuksen aineisto ja haastateltavien määrä oli työssä erittäin pieni. Suurempi otanta olisi voinut tuoda uusia, poikkeavia näkemyksiä ja keinoja kriisityössä jaksamisesta.

Opinnäytetyön tekeminen kummitteli mielessäni ensimmäisestä opiskeluvuodesta lähtien. Epäilin ennen työn aloittamista, kykenenkö tekemään monen kymmenen sivun pituisen tutkimuksen yksinäni. Kuitenkin prosessi vei mukanaan ja mitä pidemmälle työn kirjoittaminen eteni, sitä helpommaksi sen tekeminen tuli. Sudenkuoppia, ongelmia ja työhön väsymistä tapahtui useaan otteeseen, mutta työn useampi kirjoittaminen ja korjailu kannattivat, sillä se parani joka kerta huomattavasti edellisestä versiosta.

Työni tein pääasiassa kesä- heinä- ja elokuussa 2009. Aloitin työni tekemisen litteroimalla haastattelut, jotta huomaisin mitä minun tulisi avata teoriaosuudessa. Olin tyytyväinen haastattelujen sujumiseen. Haastateltavat olivat puheliaita, vastasivat pitkästi ja monipuolisesti tekemiini kysymyksiin ja tuntuivat olevan kiinnostuneita aiheesta. Itse pyrin kuuntelemaan keskittyneesti haastateltavieni vastauksia ja esittämään tarpeen tullen lisä-, jatko- tai tarkentavia kysymyksiä käsittelemistämme aiheista. Persoonalleni tyypillisesti innostuin välillä itsekin osallistumaan keskusteluun tarvittavaa enemmän. Tämän huomattessani pyrin antamaan haastateltavalle uudelleen lisätilaa ja vetäytymään itse taas hiljaisempaan kuuntelijan rooliin. Haastattelujen litteroinnin jälkeen aloin kirjoittaa teoriaosuutta. Tämän työvaiheen koin selkeimpänä ja helpoimpana. Analyysivaiheen koin

hankalimpana työn vaiheena ja jouduinkin kirjoittamaan sen muutamaan kertaan kokonaan uusiksi.

Tietenkin olisin voinut panostaa työn tekemiseen enemmän ajallisesti. Jos tekisin nyt työni uudestaan, lukisin alkuun enemmän ohjeita koskien työn objektiivisuutta, luotettavuutta ja eettisyyttä. Olisin myös pyrkinyt alusta saakka hahmottamaan kokonaisuutta ja ideaa paremmin, sillä se olisi auttanut työn etenemistä ja ehkä estänyt sitä välillä lähtemästä väärille sivuraiteille. Kokonaisuutena olen kuitenkin tyytyväinen työhöni ja siihen panostamaani työmäärään.

Olen tyytyväinen valitsemaani aiheeseen ja erityisesti siitä keräämääni uuteen tietomäärään. Työssä jaksaminen on asia, joka koskee varmasti läheisesti minuakin, A-tyyppin persoonaa, tulevaisuudessa. Koenkin pystyvänä saamillani ohjeilla ja lukemallani teorialla lisäämään tulevaisuudessa omaa työssä jaksamistani oleellisesti verrattuna siihen, miten olisin sitä osannut lisätä ja ylläpitää ilman opinnäytetyötäni.

Materiaalia sain hyvin paljon ja jouduinkin rajaamaan siitä monta mielenkiintoista aihealuetta pois työstäni. Hyviä jatkotutkimuksen aiheita olisivat esimerkiksi:

- Työssä jaksamisen ja sijaistraumatisoitumisen yhteys
- Työssä jaksamisen ja hyvän työilmapiirin eroavaisuudet ja yhtäläisyydet
- Työssä jaksamisen mitattavuus ja testattavuus
- Työssä jaksamisen merkittävyys
- Työntekijän työssä jaksamisen tuki uupumistilanteessa

LÄHTEET

- Bell, J. 1999. Doing our research project. A guide for first-time researchers in education and social science. Buckingham: Open University Press.
- Bengtsson, F. 2004. Loppuunpalaminen – uusi mahdollisuus. Helsinki: Kirjapaja Oy.
- Grönfors, M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät. Helsinki: WSOY.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hynninen, T. & Upanne M. 2006. Akuutti kriisityö kunnissa. Nykytila ja kehittämishaasteet. Helsinki: Valopaino Oy.
- Hämäläinen, P. 2001. Jaksamisesta innostumiseen. Työssä ja elämässä. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Keski-Luopa, L. 2007. Työnohjaus vai superviisauk. Työnohjausprosessin filosofisten ja kehityspsykologisten perusteiden tarkastelua. Oulu: Metanoia Instituutti.
- Lindström, K. 2002. Työyhteisön kehittämisen haasteet. Teoksessa Lindström, K. & Leppänen, A. (toim.) Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Helsinki: Työterveyslaitos. 14-23.
- Merikanto, T. & Viitanen, R. 2005. Osviittoja eheämpään elämään. Kriisikeskus Osviitasta apua kriisitilanteissa. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Nissinen, L. 2007. Auttamisen rajoilla. Myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Nykänen, E. 2007. Rennosti töissä. Käytännön ohjeita työssäjaksamiseen. Jyväskylä: Saarijärven Offset Oy.
- Palin, E. 2004. Elinvoimaa etsimässä. Kirja työssä jaksamisesta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Palosaari, E. 2008. Lupa särkyä. Kriisistä elämään. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Paunonen-Ilmonen, M. 2005. Työnohjaus. Toiminnan laadunhallinnan varmistaja. Helsinki: WSOY.
- Pohjolan-Pirhonen, C. 2007. Työntekijän ammatillisuus ja työssä jaksaminen. Teoksessa Pohjolan-Pirhonen, C. & Poutiainen, K. & Samulin, H. (toim.) Kriisityön käsikirja. Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino, 184-192.

Salomäki, J. 2002. Tiimit ja työhyvinvointi. Forssa: Forssan kirjapaino Oy.

Tampereen Kriisikeskus Osviitta. 2009. Kriisikeskus Osviitta. Tulostettu 17.7.2009.
<http://www.osviitta.fi/>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Uusitalo, H. 1991. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.