

# **Krisarbetarnas krafter och resurser**

Gisela Lindegren

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området
Identifikationsnummer:	4100
Författare:	Gisela Lindegren
Arbetets namn:	Krisarbetarens krafter och resurser
Handledare (Arcada):	Ingmar Sigfrids
Uppdragsgivare:	Förbundet för Mental Hälsa i Finland
<p>Sammandrag:</p> <p>Det här examensarbetet undersöker krisarbetarnas krafter och resurser för att orka i arbete. Arbetet är fokuserat på kristelefonen i Föreningen för Mental Hälsa och där begränsat till den fasta personalen. Jag strävar till att utreda vem som stöder krisarbetaren när hon/han inte orkar arbetet samt varifrån krisarbetaren får sina krafter till att orka i sitt arbete. Jag har intervjuat tre krisarbetare i kriscentret för att få se deras syn om krisarbetets starka och svaga sidor. Mina forskningsfrågor i arbetet har varit: Vem stöder krisarbetaren när hon/han inte orkar? och Varifrån får krisarbetarna sina krafter till att stöda andra utan att själv bli utbränd? Resultatet av intervjun visar hur stor betydelse arbetsteamet har för individens och med det hur man orkar med sitt arbete. Ett tillräckligt intressant och utmanande arbete samt en möjlighet att själv kunna påverka sitt arbete spelade också en stor roll av hur motiverade arbetarna var. Lika så möjlighet att kunna kalart skilja på arbetstid och fritid var viktigt. En viss balans i egna livet hade också betydelse.</p>	
Nyckelord:	Sekundär traumatisering, empatirelaterad utbrändhet, krisarbete
Sidantal:	44
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Social service
Identification number:	4100
Author:	Gisela Lindegren
Title:	The crisis worker's forces and resources
Supervisor (Arcada):	Ingmar Sigfrids
Commissioned by:	The Finnish Association for Mental Health
<p>Abstract:</p> <p>This degree examines the crisis worker's forces and recourses. The work is centered to the crisis helpline in The Finnish Association for Mental Health and there on the permanent staff. I will try to find out who supports the crisis worker's when he / she cannot manage the work and where the crisis worker did receive his/her strength to cope at work. I have interviewed three crisis workers in crisis center to see their views on crisis work strengths and weaknesses. My research question of this work has been: Who support the crisis worker when he/she doesn't manage? Where do crisis workers get their energies to support others without being burned out? The interview results show importance of a team, and to the functionality of the individual's ability to cope. An individual's motivation was also interesting job, as well as the opportunity to be able to influence their own work. The study also shows a clear division of work time and free time in between. One's life a certain balance was also important.</p>	
Keywords:	Secondary victimization, empathy-related burnout, crisis work.
Number of pages:	44
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosionomi Amk
Tunnistenumero:	4100
Tekijä:	Gisela Lindegren
Työn nimi:	Kriisityöntekijän voimavarat ja resurssit
Työn ohjaaja (Arcada):	Ingmar Sigfrids
Toimeksiantaja:	Suomen Mielenterveysseura
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Tämä opinnäytetyö tutkii kriisityöntekijöiden voimavaroja ja työssä jaksamista. Työ on keskitetty Suomen Mielenterveysseuran kriisipuhelimeen ja siellä vakituiseen henkilökuntaa. Pyrin selvittämään kuka tukee kriisityöntekijää kun hän ei jaksakaan työssään ja mistä kriisityöntekijä saa voimavaransa työssä jaksamiseen. Olen haastatellut kolmea kriisityöntekijää kriisikeskuksesta saadakseni heidän näkemyksensä kriisityön vahvoista työssä ovat olleet: Kuka tukee kriisityöntekijää kun hän ei jaksakaan? sekä mistä kriisityöntekijä saa voimat auttaakseen muita ilman että itse palaa loppuun. Haastattelun tulos osoittaa kuinka suuri merkitys on tiimin toimivuudella ja siten yksilön jaksamisella. Yksilön motivaatioon vaikutti myös työn mielenkiintoisuus sekä mahdollisuus itse voida vaikuttaa omaan työhön. Tärkeänä pidettiin myös selkeää jakoa työnajan ja vapaa-ajan välissä. Oman elämän tietyllä tasapainolla oli myös merkitys.</p>	
Avainsanat:	Sijaistraumatisoituminen, myötätuntopuupuminen, kriisityö.
Sivumäärä:	44
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

# INNEHÅLL

<b>1 Inledning</b> .....	7
1.1 Bakgrund.....	7
2.1 Syfte och frågeställning .....	8
<b>2 Tidigare forskning</b> .....	9
<b>3 Kriser</b> .....	12
3.1 Vad är en kris? .....	12
3.2 Utvecklingskris och livskris .....	13
3.3 Traumatisk kris .....	13
<b>4 Krisarbete</b> .....	15
4.1 Ställföreträdande traumatisering .....	16
4.2 Empatirelaterad utbrändhet .....	16
4.3 Empati .....	17
4.4 Belastningsfaktorer och skyddsfaktorer .....	18
<b>5 Arbetshandledning</b> .....	20
<b>6 Forskningsmetod och datainsamling</b> .....	22
6.1 Intervjun .....	22
6.2 Innehållsanalys .....	24
6.3 Etiska aspekter .....	25
<b>7 Resultatredovisning</b> .....	26
7.1 Målgruppen .....	26
7.2 Arbete .....	27
7.3 Självhjälp och stöd .....	28

<b>8</b>	<b>Analys</b> .....	<b>30</b>
	8.1 Arbetssätt och arbetshandledning .....	30
	8.2 Stöd och krafter .....	31
<b>9</b>	<b>Diskussion</b> .....	<b>34</b>
	<b>Källor</b> .....	<b>38</b>

- Bilaga 1**      **Anhållan om forskningslov**
- Bilaga 2**      **Informationsbrev för professionella**
- Bilaga 3**      **Tiedotuskirje ammattilaisille**
- Bilaga 4**      **Intervjuguide**
- Bilaga 5**      **Intervjuguide (finsk)**

# 1. Inledning

Detta examensarbete görs i samarbete med Föreningen för Mental Hälsa i Finland och är begränsat till landsomfattande kristelefonen för att arbetet inte skall bli för stort.

Föreningen för Mentala Hälsa i Finland är en obunden folkhälsoorganisation som främjar psykiskt välbefinnande. Föreningen strävar efter att den mentala hälsan ska vara grundläggande på alla nivåer i samhället och på alla livsområden. Föreningen stöder människor i kriser. Föreningen utbildar både professionella samt frivilliga. Den ökar också medvetenhet om mental hälsa i allmänhet genom till exempel böcker och tidskrifter samt olika typer av rapporter. Den utvecklar nya modeller för sitt arbete och svara på det vis på den sociala utmaningen. Föreningen finansieras med stöd från penningautomatföreningen (RAY). Övriga finansiella intäkter fås från utbildning, Folkpensionsanstalten, olika ministerier, kommunerna, EU samt bidrag och donationer. (Suomen Mielen-terveysseura, 2012)

## 1.1 Bakgrund

Den landsomfattande kristelefonen startade sin verksamhet år 1997. I början fungerade telefonen som ett försök, men har nu fått en varaktig status. Då kristelefonen startade sin verksamhet var det landets ända hjälpande telefon som dejourerade också under natten. Kristelefonen finansieras av RAY. Kristelefonen erbjuder direkt diskussion åt människor som befinner sig i kris samt till deras anhöriga. I telefonen svarar både professionella krisarbetare samt frivilliga stödpersoner. I telefonen svaras runtom i Finland på 22 olika orter. Till kristelefonen kan man ringa helt anonymt om man så önskar. Med telefonhjälpen strävar man efter att lugna kundens psykiska panik genom att kunna prata om svåra och plötsliga situationer i livet i en lugn och öppen anda. Den landsomfattande kristelefonen hör till ett internationellt Ifotes-förbund (International Federation of Telephone Emergency Services). Dess medlemmar är huvudsakligen europeiska nationella sammanslutningar. Medlemsstaterna är engagerade att följa IFOTES verksamhetsprin-

ciper av vilka de viktigaste är anonymitet, sekretess och respekt för kunden. (Suomen Mieneterveysseuran/SOS puhelin)

I kristelefonen följer man Föreningen för Mental Hälsa i Finlands etiska principer. Föreningen ser mental hälsa som en resurs för så väl individen själv som för hela samhället. Föreningen försöker flytta tyngdpunkten från problemtänkande till tänkande på välbefinnande. Föreningen mål är bland annat att bygga ett gott liv i samhället genom att främja mental hälsa, försvara rätt till psykiskt välbefinnande, att främja bra service, erbjuda stöd, krishjälp och rehabilitering för olika livssituationer. Föreningen för Mental Hälsa i Finland främjar psykiskt välbefinnande. Föreningen strävar efter att den mentala hälsan ska vara grundläggande på alla nivåer i samhället och på alla livsområden. Föreningen ger hjälp och stöd åt människor i kriser och utbildar både professionella och frivilliga. Föreningen ökar medvetenheten om mental hälsa via att samla in och förmedla information samt publicera böcker, rapporter och tidskrifter samt svara på sociala utmaningar genom att ta initiativ och utveckla nya modeller för att stödja sitt arbete. (Suomen Mieneterveysseura, 2012)

## **1.2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING**

Området är valt på grund av intresse för detta arbete samt av egna erfarenheter inom branschen. Jag tror också på att krisarbete är en framtida bransch samt att det behövs mera arbetare inom området än det hinner skolas. Dessa tankar beror säkert på den häktiska livsstilen som vi har idag samt de krav arbete och samhället ställer på individen. Examensarbetets syfte var att reda ut vilka förutsättningar och resurser krisarbetarna har till sitt förfogande för att själva orka i arbete och vilka som är de vanligaste orsakerna till att en krisarbetares krafter tar slut.

Mina forskningsfrågor är: Vem stöder krisarbetaren när hon/han inte orkar?

Varifrån får krisarbetarna sina krafter till att stöda andra utan att själv bli utbränd?



De centrala begreppen som behandlas är sekundär traumatisering, empati relaterad utbrändhet och krisarbete.

## 2. TIDIGARE FORSKNING

I tidigare undersökningar bland annat i tidningen Valkonauha 1/2007 kommer fram att empatirelaterad utbrändhet och arbetsutmattning har samma drag i sig. Man pratar om empatirelaterad utbrändhet då det handlar om följderna av empatisk dialog med en människa som är i kris. Situationens långvariga och igenkommande motsvarande situation kan börja belasta den mottagande, i detta fall krisarbetarens krafter. Empatirelaterad utbrändhet kommer ofta påsmygande utan någon varningssignal. Empatisk interaktion är också orsaken till sekundärtraumatisering. När man hela tiden bemöter andra människors sorger och lidande börjar det småningom påverka hjälparens egna erfarenheter och världsbild. Med tiden börjar tron på mänskligheten ändras samt tänkandet om livets gång. Om detta kan man till exempel läsa i en artikel skriven i tidningen Psyk.fi nr. 2 år 2012. Där intervjuades psykoterapeuten Leena Nissinen och hon vill påpeka att empati och förmågan att leva sig in i andras situation är viktig för krisarbetaren fast förmågan att känna empati inte bara innebär goda saker, de belastar också krisarbetaren. Det väcker många olika känslor också hos hjälparen, i detta fall krisarbetaren. Som bäst är den emotionella bördan/stressen en resurs åt arbetaren men i värsta fall är den utmattande. (Psyk.fi, 2012)

Det är viktigt att krisarbetaren känner sin empatiförmåga och vet sina gränser angående den. Det är också viktigt att hjälparen tränar upp sin förmåga att inte leva med i kundens känslor för mycket. Om hjälparen har för stor medkänsla har hon/han svårt att hjälpa en människa i kris på rätt sätt och stöda honom/henne att använda sina krafter till rätt saker, hjälparen kanske inte ser klientens starka sidor så tydligt då de egna känslorna blir för starka. (Psyk.fi, 2012)

För att krisarbetaren skall kunna klara av sitt arbete och inte bli för empatisk behövs en hel del arbete. Det finns inte bara ett rätt sätt utan många olika och de är personliga.

Känslor och reaktioner hör till krisarbete, men en krishjälpare måste kunna stanna upp och tolka sina känslor då de blir för starka. En stor fråga för många arbetssamhällen är, finns det tillräckligt med tid för avlastning? För en professionell uthållighet finns inte ett rätt sätt utan alla enheter måste hitta sitt eget. (Psyk.fi, 2012)

I Röda Korsets artikel om tragedin på utö i Norge i fjol kan man läsa om hur viktigt det är att också få psykisk förstahjälp så snabbt som möjligt. Jag tror på att krisarbetare behövs i allt större grad hela tiden på grund av den ostabilitet som finns i världen och alla sorliga fall av tragedier som vi måste möta. Dagens värld är hektiskt och hård och det kan vara kämpigt ibland, goda vänner och nära är viktiga men ibland behövs också professionellt stöd.( Punainen Risti, 2011)

Jag har tagit tre artiklar med i det här kapitlet som handlar om storolyckor som krävt många människooffer och medfört stor sorg hos både de drabbade samt oss andra som tagit del av sorgen som privata människor eller som professionella. De tre artiklarna är: ovannämnda Röda Korsets artikel om tragedin på utö år 2011 ”Henkinen tuki tärkeää Norjan tragedian hoidossa”, En uppföljande rapport 2007 om Finlands psykosociala stöd för påföljderna av Asiens naturkatastrof Tsunami 2004, gjord av Stakes ”Puolitoista vuotta Tsunamin jälkeen” och sedan har jag med en artikel från Konginkankaan turma 2004 om hur tungt det var också för räddningspersonalen ”Konginkankaan onnettomuus oli raskas myös pelastajille”. Av alla dessa händelser kan man se hur viktigt det är att de drabbade får psykisk första hjälp så snabbt som möjligt. Man kan också förstå att det är viktigt med stöd och arbetshandledning för de professionella. I forskningen om Tsunami kan man se hur i ”barnskor” vårt krisarbete ännu då var och i Norges tragedi kan vi se vissa framsteg men att det ännu finns mycket att utveckla.

I artikeln om Konginkangas olyckan kan man se hur hjälpen går i rätt ordning och i snabb takt, så som det bör ske. Först ses till att de människor som svävar i livsfara räddas och de fysiska skadorna tas om hand. När ingens liv mera är hotat koncentreras både på psykisk- och mindre fysiska skador. Lika så ses det till att räddningspersonalen får den hjälp de behöver efter första arbetsdagen direkt. I denna artikel ses också hur kreativitet är till stor hjälp då man oväntat skall ordna nya tillvägagångssätt för att hjälpa människor i fara. Likaså är det viktigt att teamet som kommer för att hjälpa är

väl organiserat man vet vem som leder och vad som är vems uppgift på olycksplatsen. Som Jukka Jalsvuori från Mellersta Finlands nödcentral berättar så har de bra resurser i mellersta Finland för att rycka ut vid nödsituationer och detta på grund av att det hänt ganska många storolyckor just i detta område. Professionell personal och de första som anlände till olycksplatsen får alla mycket tack av honom för snabbt reagerande.

I Tsunamitragedin var det många faktorer som gjorde att räddningsarbetet var svårt att utföra så smidigt som till exempel i fallet Konginkangas. Händelsen hände utomlands, det var svårt att nå alla efter olyckshändelsen på grund av att största delen av kommunikationsmedlen var ur bruk. Man visste inte exakt hur många som var drabbade, hur stor del av de som rest från Finland befann sig just i detta område. Händelsen var så vidsträckt, på ett så stort område. I så här stora och vida fall av katastrofer kan man i den här undersökningen se att en stor del kan bli utanför all krishjälp de skulle behöva och om de inte själva vet var de skall söka denna hjälp så blir de ensamma med sina sorger och problem. I den här undersökningen som gjordes ett och ett halvt år efter Tsunamin ser man att 54 procent av de drabbade endast erbjudits psykosomatiskt stöd av sin egen kommun efter hemkomsten. Man kunde också se stora skillnader beroende på i vilken kommun den drabbade bodde. I undersökningen kan man se hur viktigt det är att man får psykiskt stöd så fort som möjligt de som upplevt att kontakten togs för sent till dem var missnöjda med den hjälp de fick, men de som kontaktades direkt då de återvänt hem var alla nöjda eller mycket nöjda med hjälpen de fick. I den här undersökningen kan man också se att behovet av psykiskt stöd kan vara ännu länge efter själva händelsen. I Tsunamifallet ser det ut som om de som var ensamma hade ett ännu större behov av diskussionshjälp under en längre tid. Här kan man ju tänka sig att det beror på att man har behov av att dela med sig om det man gått igenom och om man inte har en människa i sin närkrets att dela det upplevda med har man ett större behov av att få prata ut det med en professionell som man tycker har en större förståelse för ens känslor och vet vad man går igenom.

Krisarbetets utgångspunkt är att alla har rätt att få hjälp. Krisgrupperna dirigerar vidare de hjälpbehövande till rätta ställen för fortsatt stöd. För traumatiska händelser har man

gett psykisk förstahjälp i cirka tio år i Finland. (Työterveyslääkäri, 2005)

För att man skall kunna ge detta stöd behövs fortbildning av personalen. Ibland vaknar man upp vid stora händelser och ser bristerna i fortbildningen så som man kan se i artikeln om Norges tragedi. Röda Korset planerar efter Norges tragedi en obligatorisk fortbildning inom psykisk först hjälps för hela sin personal, både fast anställda samt frivilliga. (Punainen Risti, 2011)

### **3. KRISER**

#### **3.1 Vad är en kris?**

En kris kan man prata om då en människa är i ett sådant psykiskt tillstånd att hennes/hans tidigare inlärd reaktionssätt och erfarenheter inte räcker till att förstå samt psykiskt klara av den situation man hamnat i. (Cullberg 2011 s.19)

Arbetare hamnar ibland i sina arbetsuppgifter i hotande situationer. Situationerna löser sig inte alltid på ett bra sätt. Arbetare kan alltså i sitt arbete vara med om traumatiska händelser, som chockerar dem personligen. Vissa faktorer skapar förutsättningar för att likadana traumatiska händelser inte åstadkommer lika starka traumatiska händelser för erfarna hjälpare som för utbildade. Sådana här faktorer är till exempel erfarenhet, övning och arbetsrollen. Då man får erfarenheter från många och varierande situationer, hämtar det lugn och förmågor att klara av dessa situationer. Detta kräver dock att man klarar av att hantera traumatiska upplevelser så att de inte kapslas in. Övningar där man övar svåra arbetsuppgifter skapar färdigheter att agera i svåra situationer. Nya situationer är oftast de som stressar en mest. Yrkesrollen skyddar en från egna personliga känslor. När man koncentrerar sig på den egna arbetsuppgiften hinner man inte se och uppleva allt, som man kunde se och uppleva. Ofta kommer reaktionerna sen när yrkesrollen upphör, då det finns rum för personliga reaktioner. (Saari 2007:277-278)

De finns två slag av kristillstånd fast de ofta kan hänga samman. De utlösande faktorerna är de som skiljer åt de här två kriserna från varann. Det finns två slag av kristillstånd och man pratar då om utvecklingskris eller livskris och de hör till vårt normala liv samt traumatisk kris vars kännetecken är att de är yttre skäl som utlöser dem. (Cullberg 2011 s.19)

### **3.2 Utvecklingskris och livskris**

Krisen kan vara en utvecklingskris också kallad livskris den kan uppkomma av händelse som tillhör vårt vardagliga liv men som kan bli för stora att handskas med. De hör ofta ihop med en viss ålder och det vad som medföljer med den, som exempel kan nämnas tonåren, flyttning hemifrån, att få barn, att återvända till arbetslivet efter en lång frånvaro eller att bli pensionerad. De här kriserna är svårare att avgränsa än de traumatiska kriserna. Dessa krisers egenskaper är att till för kan man förbereda sig. De här kriserna formar oss just till den människa vi är fast förändringen är långvarig och man kan inte se den så tydligt. (Saari, 2007 s. 9-10) Dessa kriser öppnar oss att se saker och ting från ett nytt perspektiv. Att vara i kris betyder inte alltid något dåligt, det kan också betyda en utveckling av personligheten.

Kännetecknande för livskrisen är att människan gör beslut som berör hela hennes/hans framtid på lång sikt. Livskriserna händer småningom som exempel på denna kris kan nämnas när man börjar ett nytt förhållande, när ett förhållande tar slut, skilsmässa eller byte av arbetsplats. Långtidsplaner kan vara en utlösande faktor för livskrisen. Dessa kriser kan man också förbereda sig på. (Saari, 2007, s. 10)

### **3.3 Traumatisk kris**

Traumatiska kriser skiljer sig från andra kriser på grund av att allt som händer sker på mycket kort tid och man är inte förberedd för dem, de sker överraskande. (Ruishalme &

Saaristo, 2007 s. 37) En traumatisk kris och hur man upplever den är alltid personlig. Men den har olika faser man kan se:

Första fasen är chockfasen som varar från några timmar till ett dygn. Under denna tid förstår inte den drabbade vad som hänt och kan till och med neka det skedd. En människa som är i traumatisk chock kan bete sig hur som helst, för hon eller han är i chock. (Saari, 2007 s. 42)

Efter chockfasen kommer reaktionsfasen som kan vara från några veckor till några månader. Under denna tid försöker människan skapa sig en bild av det som hänt, varför och hur hände allt. För att man skall kunna förflytta sig till reaktionsfasen som kommer till nästa behöver den som är i kris känna sig trygg och att faran är förbi. I reaktionsfasen förstår man att det som hänt är sant och det får en betydelse i ens eget liv. I detta stadium kommer känslorna till ytan och människor visar ofta öppet sina känslor. Sorg, man beskyller sig själv för det som hänt man har ångest det här är de vanligaste känslorna i detta stadium. Många börjar också söka den skyldige till händelsen och då kommer ilska och aggressivitet med i bilden. (Saari, 2007 s. 52-53)

Sedan kommer stadiet då man börjar godkänna det som hänt och livet börjar ta form endligt vad som hänt, det stadiet kallas för bearbetningsfas. Denna fas kan ta från någon månad till ett år. Oftast när en person som upplevt en traumatisk kris kommer i bearbetningsstadiet orkar eller vill hon/han inte mera prata om det som hänt.

Det här betyder dock inte att bearbetningen och tankarna kring det som hänt skulle sluta här utan det vänder sig inåt till drabbades egna tankar och då blir bearbetningsfasen och långsammare. Denna fas uppgift är att släppa loss från det som hänt. Denna fas medför ofta mycket sorgarbete, som kan kännas oändligt långt. (Saari, 2007 s. 60-61)

Den sista fasen är nyorienteringsfas, under denna tid sker den slutliga återhämtningen. I denna fas har människan i kris redan kunnat bearbeta det som hänt i den grad att det inte begränsar hennes/hans liv. Efter en kris blir människan aldrig som förut, men i bästa fall blir människan starkare och bättre förberedd på att möta motgångar. Som mål är att en

traumatisk kris inte bara är nekad eller undertryckt utan en väl utarbetad sak. (Saari, 2007 s. 68)

När man efter trauma eller kris får bra eftervård motverkar man traumats överföring från en generation till nästa. Om man inte reder upp och går igenom händelsen kan den bli som en börda som i framtiden kan vid en ny liten motgång bryta sönder individens överlevnadsförmåga samt krossa hans/hennes hälsa. Att känna glädje är inte fel fastän man har att göra med kriser. (Ruishalme & Saaristo, 2007 s. 86)

#### **4. KRISARBETE**

Krisarbete är som oftast målinriktat och strukturerat hjälpande. I krisarbete strävar man till ett kortvarigt hjälpande. Krisarbete är mångsidigt och för att lyckas med det är det viktigt att ta i beaktande den drabbades närkrets. Av en krisarbetare krävs förmåga att sätta sig i den kris vandes situation och ta den personligen i beaktande. Krisarbetets uppgifter är att hjälpa den i kris varande framåt så att han/hon inte stampar på stället eller blir i en viss fas i krisen. Krisarbete är inte terapi och om en människa är i behov av terapi bör krisarbetaren kunna leda kunden vidare till rätt ställe.

Ordet kris har många betydelser. Med kriser menar man hot, möjlighet, avgörande vändpunkt, en plötslig förändring eller dödlig sjukdom. Till livets normala gång hör olika kriser. Kriserna är människans sätt att reagera på förluster eller hot om möjliga förluster. (Ruishalme & Saaristo, 2007 s. 26) Det är viktigt att man som professionell skiljer på hurdan kris det är frågan om för att man skall kunna ge rätt hjälp och stöd. Varje kristyp har sin egna gång. Man kan dela kriser i tre grupper utvecklingskriser, livskriser och traumatiska kriser. (Saari, 2007 s. 10)

I krisarbete som i många andra arbeten är det viktigt med en bra kommunikationsförmåga. Arbetet grundar sig på växelverkan samt möten mellan professionella och den i nöd varande. Det är viktigt att man har en förmåga att kunna

lyssna och respektera den andra. Vid mötet är den grundläggande förutsättningen medvetenheten om att ingen är fullärd utan alla kan få en massa information av den andra människan. Väsentligt är också viljan att veta så exakt som möjligt hur den andra känner och tänker. Det är viktigt att ha en förmåga att förstå den som behöver hjälp fast man inte skulle godkänna andras åsikt. Likaså är det bra att vara medveten om att det inte som oftast finns bar en sanning. (Aalto, 2002 s. 34-35)

## **4.1 Ställföreträdande traumatisering**

Empatisk interaktion är orsaken till ställföreträdande traumatisering. När man arbetar med traumatiserade människor pratar man om ställföreträdande traumatisering När man hela tiden bemöter andra människors sorger och lidande börjar det småningom påverka hjälparens egna erfarenheter och världsbild. Med tiden börjar tron på mänskligheten ändras samt tänkande om livets gång. Man använder ordet ställföreträdande traumatisering i samband med negativa arbetseffekter för psykoterapeuter som arbetar med människor som går igenom traumatiska händelser. Fast terapeuten inte har varit med om kundens traumatiska händelse, så kan de ändå påverka hans/hennes nervsystem och där via blir det till en sekundärupplevelse. (Apua auttajille, 2010 s. 27-28)

## **4.2 Empatirelaterad utbrändhet**

Symtomen för empatirelaterad utbrändhet är mycket lika som i utbrändhet i allmänhet, men i detta fenomen framkommer erfarenhetsmässig och växelverkande perspektiv. Empatirelaterad utbrändhet används som en allmän term med vilken man hänvisar till en allmänt lidande hos hjälparen. ( Apua auttajille, 2010 s. 27)

Empatirelaterad utbrändhet är följd av empatiskt och återkommande växelverkan med människor som befinner sig i kris. Samma bestående situation och mottagande av återuppkommande belastning på nytt och på nytt börjar bli emotionellt för tungt och kan



leda till en emotionell utbrändhet. Empatirelaterad utbrändhet smyger oftast på utan att man märker det och utvecklas långsamt. I denna form av utbrändhet kommer fram saker som att man tar död på de inre känslorna, man får problem i nära människoförhållanden och man börjar ifrågasätta sin egna professionalitet. Intresse för arbete minskar också. Hjälparen kan börja utveckla olika skyddsmekanismer som till exempel börja dra sig tillbaka, blir cynisk eller förnekar saker. Vid empatirelaterad utbrändhet börjar arbetaren neka emotionellt tunga och belastande människorelationer, situationer och saker som påminner om dem. Empatirelaterad utbrändhet är mycket allvarligt, ifall inte återhämtning sker inom rimlig tid. Förmågan att kunna leva sig in i en annan människas berättelse, tankar, känslor och tolkningar hör ändå till en empatisk kommunikationsmodell.

### 4.3 Empati

Att man kan leva sig in i en situation, hur en annan människa känner kan vara både sympati och empati. Sympati betyder positiva känslor för en medmänniska fast det inte nödvändigtvis behöver betyda förståelse för individen. Empati innebär en inlevelseförmåga i vad en annan människa känner, då det är mening att nå förståelse för en annan. Om man är en person med empati då inser man vad en annan människa känner, tänker, upplever och varför den andra beter sig som den gör.

Krisarbetarnas centrala, viktigaste och pålitligaste arbetsredskap är empati. Det är ofta medkänsla som styr oss att välja en bransch var man får hjälpa andra. Tack vare empatin kan vi förstå våra patienters upplevelser och därigenom kan vi bilda en kontakt till dem. Det hjälper oss också att relatera deras upplevelser samt att förstå händelsernas inverkan och det är anledningen till att vi försöker hjälpa dem. Empati är ett väsentligt och nödvändigt arbetsredskap. (Apua auttajille, 2010 s. 24)

En sensitiv krisarbetare kan sätta sig in i klientens känslotillstånd och dela den tillsammans med honom/henne. Känslöstämningen kan vara till exempel glädje, sorg och rädsla. Det att krisarbetaren är sensitiv betyder dock inte att den professionella flyttar

över klientens känslöstämning till sig själv så att det skulle hindra från att se klientens situation genom ett bredare perspektiv. Ifall en klient skämtar eller skrattar om det som hänt, kan krisarbetaren dela dessa känslor också. Men till det professionella hållningsättet hör dock att ifrågasätta känslöstämningen. Klienten kan som exempel ta till humor då den har svårt att prata om det som hänt, och vill helt enkelt undvika diskussionen, tycker det är för svårt. Ifall en klient skrattar och skämtar om det som hänt, kan den professionella dela dessa känslor. Till den professionellas hållningsätt hör dock att ifrågasätta känslöstämningen. Humor kan exempelvis vara ett sätt att undvika att diskutera en svår händelse.

Kognitiv empati betyder att den professionella har klargjort sin attityd samt sina inre värderingar och förhåller sig jämlikt till klienten. Om den professionellas egna känslor och tankar samt erfarenheter tynger och förklarar klientens situation för tidigt, kan det bli svårt att lyssna vad klienten har att berätta. För att försäkra sig om att den professionella har förstått klienten rätt berättar den professionella sin synvinkel om situationen. Att väcka hopp hos en människa som tycker den har förlorat hoppet är svårt. Att ge empati kan vara det att man lyssnar men också att man uppmuntrar.

Empati är en förmåga, inte känsla av, att sätta sig i den andra människans situation. I dens livssituation och dens liv. Arbetarens självkänsla, medvetenhet och empatiförmåga förhindrar det att kunden blir ett mål. Via empatiförmågan kommer den andra människans individuella personlighet fram. Medkänsla eller empati blir möjligt då människan känner sig själv och sina egna känslor. När man mött sina egna rädslor och har behandlat dem då kan man också ta hand om andra människors psykiska välbefinnande, man kan alltså leva sig in i den andras situation. (Aalto, 2002 s.17-18)

#### **4.4 Belastningsfaktorer och skyddsfaktorer**

Krisarbetare arbetar med svåra och tunga saker, som lämnar sina spår också i arbetaren. Krisarbete är arbete med mänskligt lidande och bland stora katastrofer. Därför borde det fästas mycket uppmärksamhet på hur krisarbetaren orkar. Saker som personlighet,

livssituation, kunnande har stor betydelse för hur man känner stress. De inre faktorerna tillsammans med de yttre händelserna utlöser stressymtom. Till en del av krisarbete hör stressen, men så om kroppens stresstillstånd varar för länge och kroppens egna skyddsmekanismer inte klarar av att eliminera detta tillstånd kan följderna vara ogynnsamma. En del faktorer skyddar hjälparen från traumatiska händelsers chock. En av dem är att de som söker sig till branschen har en god förmåga att stå ut med stress, det hjälper dem att klara av situationer bättre än människor i medeltal. Skolningen och erfarenhet ger säkerhet i arbete. Olika övningar och förberedelser ger färdighet att klara av det som är på kommande. Yrkesrollen skyddar krisarbetaren från personliga känslor. Ofta kommer de egna känslorna först när yrkesrollen är borta. Professionella tar inte alla händelser så traumatiskt och det kan uppröra människor. De händelser som handlar om privatlivets förluster samt traumatiska händelser tar på professionella som på vem som helst annan. (Saari, 2007 s. 277-279)

Professionalitet ger säkerhet och litande på sig själv. Man vet att man klarar av saker och kan hjälpa andra. Med att man får arbetserfarenhet och vet tillräckligt om arbetet får den professionella en förmåga att självständigt kunna handla i olika situationer. Man får också arbetsredskap till att klara av olika diskussionssamtal med den hjälpbehövande. Men man måste minnas att professionellt bemötande inte är möjligt om det inte finns medmänsklighet, man kan inte gömma sig bakom ett professionellt skyddsnät, utan måste också ge av sin egna personlighet. (Mattila, 2007 s. 12)

En medvetenhet om egna mänskligheten och de olika livskriser man gått igenom hjälper arbetaren att stöda en människa i kris. Tillräklig skolning och arbetserfarenhet kan ge ett bra stöd åt den professionella så hon/han hittar sina gränser och sin plats i hjälpsituationen och också hjälper den professionella att hålla fast vid dessa gränser. (Mattila, 2007 s. 34)

Förmannens roll och hans/hennes agerande har en stor betydelse för arbetstagarnas psykiska välbefinnande och på det hur arbetarna orkar i sitt arbete. Det är viktigt att förebygga negativa belastningar. En professionell och kunnig styrelse som stöder kunnande har en stor inverkan på både personalen och hela organisationen. En förman som kan

både dela med och själv bära ansvar får personalens förtroende. För att få ett bra förhållande mellan förman och medarbetare måste man hitta förtroende båda vägarna. Både från förman till den medarbetarna och tvärtom. ( Mönkkönen & Roos, 201 s. 137, 145-146)

Då arbetet ger en ständig stress och olika ställföreträdande traumatiseringsupplevelser måste arbetaren klara av situationen på något sätt. Då skulle det vara mycket viktigt att få hjälp med avlastning beträffande det man upplevt. (Saari, 2007 s. 279-280) Att man bryr sig om personalen och deras välmående också i förebyggande syfte hör till ett gott organisationsledande. Att man direkt ingriper om man upptäcker något som är fel eller kan gå fel. Det är bra att man från början redan skapar en öppen och diskuterande atmosfär på arbetsplatsen. Också en självständig och deltagande modell av arbetsplatshälsovården är en fördel för alla. Här menas att varje individ är den som vet bäst om sig själv och känner sig bäst. För att stöda det psykiska och fysiska välbefinnande behövs förutom skötsel av fysiska sjukdomar också en förebyggande sjukvård. För att få det här att fungera behövs ett samarbete mellan arbetstagen, arbetsgivaren samt arbetsplatshälsovården. Det krävs också ett så kallat tidigt ingripande, som kräver en öppen diskuterande miljö. (Asikainen, 2009 s. 16)

## **5. ARBETSHANDLEDNING**

Som teoretisk referensram har jag valt arbetshandledning, krisarbete och avlastningssamtal.

Arbetshandledning är speciellt viktigt för de arbetare som bemöter människor som går igenom traumatiska händelser eller är i kris. Avlastningssamtal borde fås så snabbt som möjligt efter en svår kundsituation, det skulle hjälpa krisarbetaren att ta igen sig. (Ruishalme & Saaristo, 2007 s. 123)

I lagen om mentalhälsa(1116/1990) 4 § 3 momentet sägs följande: Kommunen eller samkommunen ska inför det arbetshandledningssystem som förutsätts se till att arbets-

handledningen har ett sådant innehåll att den främjar personalens beredskap till att handla i sådana mentalvårdstjänster som befolkningen behöver. (Mentalvårdslagen, 1990) I arbetshandledningen är det möjligt att reda ut problem som uppstått i arbete och få arbetsredskap genom det här till sitt arbete. I krisarbete är arbetshandledning mycket viktigt. Arbetshandledning är ändå ingen terapi, fast också det i någon mån kan kännas som en terapeutisk upplevelse. (Vähämäki, 2005)

I arbetshandledning är det också frågan om empowerment, där arbetaren utvecklar sin självkänsla samt personliga kritiska tankesätt. Meningen med Arbetes handledning är att man skall kunna ta mera med av sin egen personlighet samt utvidga sitt tankesätt.

Man går igenom sitt egna beteende och man granskar sina emotionella reaktioners ursprung, varifrån de kommer. Genom det här får man reda på vilka som är egna känslor och vilka känslor som kommer från den hjälpbehövande. Man utvecklas som professionell via arbetshandledning. ( Vähämäki, 2005)

Arbetshandledning är ett sätt att se på arbete samt arbetsmetoder, förväntningar, roller och känslor. Som oftast grundar sig handledning på diskussion. Under arbetshandledningen kan man använda sig av olika metoder och arbetssätt beroende på handledarens inriktning som exempel kan nämnas drama, funktionalitet i olika former. Man kan infoga dessa metoder i diskussionen och använda dem som simulerande medel för att få fram ett annorlunda perspektiv på saker och ting. Arbetshandledning kan vara individ, grupp eller arbetsplats inriktad. Viktigt och gemensamt för alla är det gemensamma målet samt att de saker som behandlas i handledningen alltid kommer från de som får handledning, från gruppen eller individen. Det handlar alltså om arbetet eller gruppens problem. Arbetshandledning kan hjälpa individen att se problemet som frågor som kan påverka och där med bidra och främja arbetsrelaterade och personliga möjligheter. Det är viktigt att man känner att man kan påverka saker och ting. (Introspect, 2012)

Avlastningssamtalen defileras som korta stressavlastningsstunder. De borde ske så fort som möjligt efter belastande händelser. De är mycket viktiga för de professionella som hamnar ut för belastning av stress i sitt arbete. Det är viktigt att få vädra eller ventilera sina tankar före man går hem från arbetet. Betydelsen av avlastningssamtalen är att

tömna sina tankar och känslor på det man upplevt och fokusera tänkandet på det normala i livets gång. (Kiiltomäki & Muma, 2007 s. 25) Vähämäki påpekar att krisarbete görs som pararbete, arbetsparet avlastar varandra via avlastningssamtal. Förutom det här hålls palavrer i större grupper 1-2 gånger i månaden var svåra fall reds ut. Men utöver det här behövs ännu ytterligare arbetshandledning, som sköt via utomstående part drar. Regelbunden arbetshandledning hjälper att proportionera egna krafter och hjälper att avlasta känslomässiga belastningar. (Vähämäki, 2005)

I synnerhet i krisarbete har arbetshandledning en stor betydelse. Arbetshandledning är en diskussionsbaserad upplevelse och en bas för nyorientering. Arbetshandledaren fungerar som en dragare och ser till att man i arbetshandledningen behandlar relevanta saker som hör inom arbetshandledningen. Arbetshandledningen är målinriktad och konfidentiell. Arbetshandledning är inte terapi, fast upplevelsen kan vara terapeutisk. (Introspect, 2012)

## **6. FORSKNINGSMETOD OCH DATAINSAMLING**

### **6.1 Intervjun**

När man planerar en undersökning skall man fundera ut vilken metod som lämpar sig bäst för just den problemställningen man själv skall jobba med. Man skall då bestämma vilken form av data, kvalitativ eller kvantitativ som lämpar sig bättre för studien. (Jacobsen 2007:46–47) När man väljer en kvalitativ studie försöker man sätta sig in i den undersöktes situation och försöker se sakerna från hans eller hennes synvinkel. Som kvalitativa datainsamlingsmetoder använder man tillexempel öppna intervjuer, observationer och källstudier. Om man vill skapa förståelse, tydliggöra ett tema och vill man ha en nyanserad beskrivning då är det den kvalitativa metoden som lämpar sig bättre. Kvalitativ metod är lämplig om man är intresserad att förstå hur människor uppfattar någonting, hur de upplever saker och ting (Jacobsen 2007 s.56)

Att samla in kvalitativ data är en öppen metod där intervjuaren, undersökaren inte försöker styra informationen som samlas in. Den man intervjuar skall få uttrycka sig själv och sina känslor. Undersökaren styr endast vad som tas upp och vad som behandlas, men sätter ej orden i den intervjuades mun utan den intervjuade får använda sina egna ord. Möjlig strukturering av data sker först vid analysarbetet, efter att data redan har samlats in. Den här metoden är alltså inte strukturerad. I detta arbete använder jag som kvalitativ datainsamlingsmetod personliga intervjuer. Den kvantitativa datainsamlingsmetod är en mera sluten och strukturerad där man på förhand bestämmer sig för vilken information man vill ha. (Jacobsen 2007:46–55)

Intervjuernas fördel är att de är flexibla, man kan alltså vid behov ställa vidare frågor för att få en djupare och grundläggande intervju. (Bell, 2006 s. 158) Under en intervju är det lättare för den intervjuade att få fram sina åsikter och förklara vad hon/han menar. Likaså har man som intervjuare möjlighet att göra förtydligande frågor. Den negativa delen med denna datainsamlingsmetod är att den kräver mycket tid. Viktigt i denna form av datainsamling är att man bara lyssnar på vad informanten, man kan ju ändå inte veta vad någon tänker så bara de ord som sägs är relevanta.

Inom en kvalitativ metod är öppna intervjuer, källstudier och observationer vanligaste former av datainsamling. (Jakobsen, 2007, s. 92-97) Jag valde att utföra öppna intervjuer, till min hjälp hade jag intervjuguide (se bilaga 3 och 4) samt min bandspelare ifall att informanterna gav sitt godkännande till att intervjuerna bandades. Insamling av datainformation sker kvalitativt via personliga intervjuer. Jag använder en kvalitativ metod, temaintervjuer i form av personliga intervjuer av den fasta personalen i kristelefonen. Till min hjälp har jag en intervjuguide samt en bandspelare ifall att informanten ger sitt samtycke till att den får användas. Temaintervjun är en halvstrukturerad intervjuform var man inte på förhand har bestämt något om svaren eller inte försöker påverka svaren, men man ändå i förväg bestämt ämnet som intervjun handlar om och håller sig inom detta ämne. Jag koncentrerade denna undersökning endast på den fasta personalen och det betyder då alltså att frivilliga arbetare inte tas med i undersökningen fast deras insats

är viktig. Då man gör en intervju skriver man ner intervjun på papper och undersökaren kan också ha en bandspelare som hjälpmedel (Jakobsen, 2007, s. 92-97)

Jag tycker det är viktigt att efteråt kunna lyssna på intervjuerna flera gånger för att kunna citera informanterna korrekt, därför bandar jag gärna in intervjun. En annan fördel med inbandning är ju att man kan ge sin hela uppmärksamhet åt informanten utan att behöva koncentrera sig på att skriva. I synnerhet om man skulle skriva hela intervjun, några små anteckningar är en annan sak. Ett bra samtal kräver tät ögonkontakt mellan respondent och intervjuare. En bra intervju kräver anteckningar, för att minnas innehållet i samtalet. (Jacobsen 2007:98)

Graden av hur öppen en intervju är varierar, men den öppna intervjun är strukturerad till en viss grad. Jacobsen menar att den öppna intervjun inte skall vara så strukturerad att man ger svarsalternativ till informanten för i sådana fall kan man hellre då göra en enkätundersökning. Han menar även att en helt ostrukturerad intervju inte heller är bra på grund av att då kan diskussionen lätt spåra ut på fel ämne. (Jacobsen, 2007 s. 95-97)

En fördel med att göra intervjuer är att de är mycket flexibla både med diskussionsätt, frågornas ordningsföljd och man kan ställa tillägsfrågor om man tycker det behövs.

## **6.2 Innehållsanalys**

.

När man gör innehållsanalys är det viktigt att man bandar in intervjuerna så man skall kunna lyssna på dem flera gånger och då kunna urskilja olika kategorier samt att skall kunna citera informanterna rätt, vad de menat. (Bell, 2006, s.165)

Jag började göra intervjuerna med att ta kontakt till den gruppens för man vilken jag önskade att få intervjuas. När hon gav lov för intervjuerna, skickade jag ett informationsbrev till möjliga informanter om mitt examensarbete (se bilaga bilaga 3). De som var intresserade att delta i intervjun tog kontakt via e-post eller telefon till mig. Vi kom



överens om en dag som passade dem för intervju. Tre av fyra möjliga informanter kunde delta. Två av de som deltog lät mig banda in intervjun och den tredje informantens intervju skrev jag ner medan vi pratade. Efter att jag gjort intervjuerna, så lyssnade jag flera gånger på de inspelade intervjuerna sedan renskrev jag dem ord för ord och läste dem några gånger så att jag fick en uppfattning om helheten. Sedan har jag plockat ut meningar och fraser som är relevanta. Efter det förkortade jag texten men var noga med att inte ändra på innehållet. Med innehållsanalys menar man att man delar in data i olika kategorier och/eller teman och sen försöker man hitta ett samband mellan dem. Jag gjorde mina kategorier enligt vad jag var intresserad att reda ut närmst då ämnen kring mina forskningsfrågor. Jag fyllde i med citat av de intervjuade. Jag jämförde också intervjuerna med varandra och såg på likheter och olikheter. Efter undersökningen gjorde jag en tolkning av materialet jag fått. Det här är bra att göra för alla resultat är mångtydiga. För att man skall kunna tolka resultatet måste man sätta det i ett större sammanhang. Detta kan man göra till exempel genom att använda sig av en teori eller av tidigare forskningar. När man använder en teori börjar man småningom förstå varför saker och ting är som de är, man har lättare att förstå sammanhanget. Jag använde mig av dessa båda sätt då jag tolkade mitt resultat.

### **6.3 Etiska aspekter**

Enligt Jacobsen finns det tre huvudsakliga etiska krav som en forskning skall uppfylla, informerat samtycke, krav på skydd av privatlivet samt krav att bli korrekt återgiven. Det här har jag tagit i beaktande enligt följande, deltagande i intervjun var frivilligt och man kunde avbryta intervjun när man ville. Bara jag och min handledare har tillgång till intervjumaterialet och jag förvarar det på en säker plats så att det inte är tillgängligt för andra. När examensarbetet har blivit godkänt kommer jag att förstöra det använda materialet. Inga namn eller andra igenkännande saker kommer att användas i examensarbetet.

Jag använder en kvalitativ metod, temaintervjuer i form av personliga intervjuer av den fasta personalen i kristelefonen. Till min hjälp har jag en intervjuguide samt en bandspe

lare ifall att informanten ger sitt samtycke till att den får användas. Temaintervjun är en halvstrukturerad intervjuform var man inte har på förhand bestämt något om svaren eller inte försöker påverka svaren, men man har ändå i förväg bestämt ämnet som intervjun handlar om och håller sig inom detta ämne. Jag skickar anhållan om forskningslov till chefen för kriscentret i Helsingfors Outi Ruishalme. När den här anhållan blev godkänd hoppades jag på att kunna intervju hela fasta personalen för Helsingfors kriscenter de är fyra stycken, men slutligen blev det tre informanter. Informanterna har själv fått ta kontakt med mig om deras intresse fanns för att delta i intervjun. De kunde också avbryta intervjun om de så ville.

## **7. Resultatredovisning**

I det här stycket redogör jag resultaten från intervjuerna som jag gjorde på kriscentret.

### **7.1 Målgruppen**

Min målgrupp är de fastanställda arbetarna på kriscentret i Helsingfors. De är alla krisarbetare och jobbar bara på natten. De arbetar ungefär i rytmen en vecka arbete och en vecka ledigt. De intervjuade hade olika arbetserfarenheter inom branschen en del hade jobbat hela sitt arbetsliv inom krisarbete andra hade bytt bransch. Den intervjuade gruppen är mycket liten Jag har intervjuat tre stycken av en grupp på fyra. Här går jag igenom svaren jag fått av informanterna. Jag använder informant A, B och C istället för informanternas namn. Intervjuerna är alla gjorda på finska och jag har översatt dem till svenska och använt mig av skriftspråk istället för talspråk i de citat jag använder.

## 7.2 Arbetet

Två av de tre intervjuade tyckte att det var som om jobbet vore en sorts kallelse, på det sätt att de kändes som om de skulle ha drivits till denna bransch utan att de egentligen strävat just till den. Det som fått dem att stanna var enligt deras mening de oförutsägbara och överraskande kundsituationerna samt det utmanande arbetet. Den tredje informanten hade valt arbetet på grund av stort intresse för detta arbete och tycker att arbete där man kan hjälpa andra är mycket belönande. Ett ämne som ofta kom fram i intervjun var diskussionen om sitt arbetspar och sitt tema. En bärande styrka och som gjorde att man orkar med detta arbete är ett bra arbetspar, ett par som just passar för varandra. Utan den här bärande kraften tyckte alla informanter att de inte skulle orka. För att citera en av informanterna kan man säga att:

”vi är som ett gammalt par, vi kan lita på varandra och är beroende av varandra”

Andra arbetsteamets roll sågs också som viktiga av alla samt att förmannen var en person som var lätt att ta kontakt med vid behov. Men för att de alltid jobbade med samma par så var arbetsparet det allra viktigaste.

I intervjuerna kom också fram förmannens viktiga roll och att det fanns litande både från förmannens sida mot de anställda samt från de anställdas sida mot förmannen. Arbetets roll var viktig för alla arbetare lika så sågs det viktigt att själv kunna påverka sitt arbete. Förmannen var också den människa de anställda näst efter arbetsparet skulle vända sig till om det uppkom svåra situationer.

När vi diskuterade om stress och vad som förorsakar stress i arbetet tyckte informant A att i arbetet kunde man själv bra motverka stress genom att arbetet var flexibelt och man kunde reglera hur mycket arbete man kunde ta emot. Däremot tyckte informanten att det kunde bli stresskänningar vid situationer som kom högre ifrån, till exempel i form av samarbetsförhandlingar, samt ifall att lönen inte skulle komma av någon anledning på

utsatt tid. Informant B hade liknande tankar och tyckte att det fanns kundsituationer man kanske funderar på en tid efteråt men att de ändå inte förorsakade stress på grund av att man kan diskutera svåra samtal med sin arbetspartner och på så sätt sätta en punkt för det.

Informant C tyckte sig ibland känna lite stress men tyckte inte den blev för svår utan tyckte själv att det gick bra att klara av den stress som jobbet medförde. En av de saker-na informant C nämnde som stressobjekt var de så kallade konstanta kunderna, de som ringde varje natt, år ut och år in bara för att berätta sina nyheter och inte ville sluta samtalet inom rimlig tid. Informant C tyckte också att arbetskollegan eller kollegorna var oersättliga och med dem fick man avlasta sig själv för att orka bättre igen. En av informanterna hade för många år sedan gått igenom utbrändhet och fått ”burn-out” och hade hamnat på en lång sjukledighet.

### **7.3 Självhjälp och stöd**

En gemensam nämnare för att orka med detta arbete var enligt alla tre informanter en tillräckligt lång fritid mellan arbetet. Både mellan arbetsveckorna samt mellan arbetsdagen och vilan innan nästa arbetsdag. De var alla mycket nöjda med sin arbetstid och vila, informanterna tyckte att de hade tillräckligt mycket ledigt både mellan arbetsveckan och lediga veckan och att de orkade ta igen sig mellan arbetsturen och vilan. Den andra saken som också alla tre informanter höll som mycket viktig och som en förebyggande sak för stress och utbrändhet var ett bra arbetspar. Det här arbetet utförs nämligen i grupper på två arbetare per natt. Alla tre var mycket nöjda med sitt arbetspar och kände att de kunde lita på arbetsparet samt berätta åt varandra om både arbets- och privatsaker om det så behövdes.

Delade åsikter blev det när vi diskuterade möjligheten till fortbildning, två av informanterna höll fortbildningen som en resurs medan en såg det mera som en börda, men ändå tyckte det var en bra möjlighet till de som ville fortbilda sig. Det här kan ju också bero på att informanten som ej såg fortbildning som så viktig åt sig hade en längre arbetserfa-

renhet inom denna bransch jämfört med de två andra. Men ändå tyckte även denna informant att fortbildning var en bra sak, här är ett citat från informanten C:

”Krafter ger också det att vi inte behöver gå fortbildning, vi får själv bestämma vart man går och far man överhuvudtaget. Jag skulle känna det som en börda om jag ännu borde gå skolningar.”

Men informanten såg det som en bra sak att man har möjlighet att delta i fortbildning om man så vill, men ingen tvingar en till det. När vi diskuterade saken om utomstående arbetshandledning tyckte alla informanter detta var en bra sak. Två av informanterna använde utomstående arbetshandledning regelbundet ungefär en gång i månaden medan en av informanterna hade använt detta stöd mera sällan just nu på grund av att informanten höll på att söka efter en ny terapeut /psykolog åt sig själv. Alla informanter tyckte ändå att arbetshandledning var oerhört viktigt, både den personliga handledningen samt grupphandledningen. I grupphandledningen såg två av informanterna det som ett extra plus att de under grupphandledningen också fick möjlighet att träffa sina andra kollegor som jobbar dag tid och som de möjligen inte annars skulle träffa.

För att få krafter att själv orka hjälpa andra tyckte alla informanter att det behövdes tillräckligt med vila och en viss balans och harmoni i sitt egna personliga liv. De tyckte också att man måste ha något på fritiden som balans till arbetet. Två av informanterna tyckte om att idrotta och åt en var det att slippa bort från denna stad till sin friluftsstuga viktig, att få böka i jorden, göra något fysisk som informanten uttryckte sig:

”För mig är viktigt att man på söndagen kommer iväg till landet, till stugan sin och kan muddra på i mullen det är extra viktigt. Det ger balans till det här arbetet”

## 8. ANALYS

I det här kapitlet skall jag gå igenom mina intervjuer samt tolka deras innehåll. Jag skall jämföra resultatet av intervjuerna med mina teorier och tidigare forskningar.

### 8.1 Arbetssätt och arbetshandledning

Som man kan läsa i Vähämäkis artikel 2005 ”Työnohjaus kriisityöntekijän tukena” om att man alltid jobbar i grupp på två i krisarbete så jobbar man också i denna grupp parvis.

Man har som regel alltid samma arbetspar. Enda undantagen är semestrar, skolningar och sjukdomsfall, då hoppar ofta någon utomstående in. Alla tre intervjuade höll sitt arbetspar och att man hade en bra relation till denna som en oerhört viktig sak. Informanterna tyckte att det var viktigt med avlastningssamtal med sitt arbetspar.

Arbetshandledning sker via utomstående terapeuter eller psykologer. Man får själv välja till vem man går och varje arbetares egen uppgift är att ta reda på vilka terapeuter och psykologer som passar åt en själv. Två av de tre intervjuade har en fastslagen och regelbunden tid en gång per månaden till sin handledare. Den tredje arbetaren hade haft en längre paus nu och inte använt någon utomstående handledare. Detta berodde till stor del på att informanten höll på att byta till en ny handledare. Men som Vähämäki, 2005 också kommenterar i sin artikel så höll de alla med om att man alltid borde sträva till en regelbunden arbetshandledning.

Förutom utomstående arbetshandledning hade denna enhet en månadspalaver var de träffade hela sin avdelning alltså också de arbetare som jobbade dagstid. Där gick de igenom svåra fall och andra saker som berörde denna grupp. Här kunde man hämta fram saker som var svåra att få hjälp och stöd med. Så här kan man se att sakerna som kom fram i artikeln ”työnohjaus kriisityöntekijän tukena” om hur viktigt det är att få arbetshandledning för att klara av ett utmanade jobb som det här uppfyllts i detta kriscentrum.

Arbetarna var själva också mycket nöjda med den arbetshandledning som erbjöds dem.

Förmannens pålitlighet och hur de anställdas litande på sin förman kom fram i denna intervju och hur viktig också den är. Precis som man kan läsa i kapitel fyra om krisarbete och dess skyddsfaktorer säger Mökkänen & Roosa att det är en av de viktigaste faktorerna till att organisationen skall fungera. Det är viktigt att det finns litande på varandra från båda hållen. I denna grupp verkade det att finnas och arbetarna kände sig väl till mods på sin arbetsplats. Man kunde också tolka mellan raderna att alla trivdes på sin arbetsplats mycket bra och arbetsplatsandan var bra.

Av den lugnhet som fanns hos dessa krisarbetare och att de inte kände att arbetet gav stress åt dem, inte i varje fall sådan stress som de inte klarade av kan man gott säga att de är sensitiva krisarbetare. Här kan man tänka sig att en av de faktorer som inverkar på detta är en bra arbetsmiljö samt som Leena Nissinen i sin bok ”Auttamisen rajoilla” säger så är det viktigt att kunna sätta sig in i klientens känslotillstånd och dela den tillsammans med honom/henne, det här betyder dock inte att krisarbetaren flyttar över klientens känslotämning till sig själv så att det skulle hindra professionella från att se klientens situation genom ett bredare perspektiv. Att kunna leva sig in i en situation, hur en annan människa känner både sympati och empati kommer fram i tidigare kapitlet (4) om krisarbete. Dessa informanter tycks ha en förmåga att skilja på de här två sakerna, som är viktiga för att orka med sitt arbete. Empatin betyder en inlevelseförmåga för vad andra känner om man har empati då inser man vad en annan människa känner, tänker och upplever och varför den andra gör så. Om man har bara sympati när man jobbar med krisarbete betyder det att man har positiva känslor fast man kanske inte har en förståelse för individen.

## **8.2 Stöd och krafter**

För att orka med det är arbetet i längde är det mycket viktigt att själv vari balans och sköta sig själv både psykiskt och fysiskt. Det här kom fram i varje intervju. Alla intervjuade tyckte att det som gjorde att de orkade så bra och har så länge varit i just detta

kriscenter var den tillräckliga ledighet som de har både den ledighet som fanns mellan arbetsveckan och ledigvecka, samt också den ledighet mellan när en arbetstur slutar och nästa börjar.

En sak som man hade delade åsikter om var då vi diskuterade skolningsmöjligheter. Två av tre informanter tyckte detta var en sak var de fick krafter från och de orkade bättre med sitt arbete på grund av skolningsmöjligheter de hade. Medan en av informanterna tyckte att det kunde vara ett stressobjekt om man ännu borde gå på skolningar. Det här kan ju ha ett samband med att informanten som tyckte att den inte behövde skolning hade en betydligt längre erfarenhet inom denna bransch än de två andra och därmed hade fått sin skolning redan genom arbetserfarenhet samt olika skolningar.

I artikeln om Norges sorliga händelse på Utö kan man läsa om att skolning blir obligatoriskt för alla, och det är säkert bra i en viss grad, bara man använder sig av ett visst förnuft att de som till exempel gjort arbete i flere år och de som just börjat behöva en helt olika skolning och att inte den långvariga arbetaren känner att hon/han kastar bort sin tid på onödig skolning som bara alla måste gå på.

Lika som det framkom i ”Konginkankaan turma” artikeln i tidigare forskning så är det viktigt att de professionella också får hjälp efter svåra och händelser. När det händer storolyckor rör de oss som människor fast vi inte skulle vara med om själva händelsen. Det är viktigt att tillräcklig information ges åt professionella så de klarar av situationen och det som den medför. I kristelefonen syns alla stora olyckor och sorliga händelser också som en större sak på det sätt att då det händer något katastrofalt vill människor både de som varit med om händelsen samt andra prata om det som hänt. Att man skall kunna diskutera saken på professionell nivå behövs fakta om det som hänt och man skall ha fingret på pulsen så att säga. Information delas i detta kriscenter via gemensamma palavrer samt via e-post. Vi e-post kommer allt det som är viktigt att få veta om före arbetstiden börjar. Samt också feedback frågas från förmanssidans av de anställda, hur händelsen syns i kristelefonen. Det här sättet tycks fungera bra i varje fall för den intervjuade gruppen som jobbar nattetid.



Ofta tänker man att olycksoffren är de som dött i en olycka eller de som blivit skadade. Medicinskt klassificeras endast olycksoffer till offer och de som dött i olyckan. Enligt människans psyke ändras ändå uppfattningen om vem som är offer. I psykologin räknar man alla som händelsen påverkar djupt och den vars psyke tar skada som offer. Människan upplever inte bara det som den är med om utan också visionen om vad som skulle ha kunnat hända. (Saari, 2007 s. 33)

Stora och plötsliga förluster kallar man för traumatiska kriser i psykologin. Traumatiska kriser är olika de andra kriserna på det sätt att allt som man upplever händer på en mycket kort tid och det som händer är alltid oförberett och ej väntat. (Ruishalme & Saari, 2007 s. 38)

Utbrändhet och trötthet tycktes inte vara något större problem på denna arbetsplats just nu. En av arbetarna hade dock gått igenom en hård utbrändhet och lång sjukledighet för många år sedan, men nu då informanten funderat på det var orsakerna till utbrändheten ändå från den privata sidan och hade inte direkt att göra med arbetet. Men här kan man se hur viktigt det är att ha allt väl själv för att orka stöda och hjälpa andra. Man kan helt enkelt inte arbeta om man har stora problem i egna livet. Krisarbetet kräver ändå mycket energi fast de som jobbar med det inte tar det så. Som Leena Nissinen säger i artikeln ”myötätuntouupuminen” att man mycket diskuterar om arbetsutbrändhet och vad det kan bero på, men att det inte är så enkelt att man bara kunde nämna en sak som leder till det utan att det är många saker tillsammans som ofta förorsakar arbetsutbrändhet. Här kan man tänka att det är lite lika som i artikeln om Konginkankaan suuronnettomuus var mellersta Finlands räddningsverk berättar att en lång erfarenhet av olika olyckor ger arbetserfarenhet och professionalitet. En liknande situation av lång erfarenhet har säkert gett den säkerhet och professionalitet som också präglas i detta kriscenter.

En bra och stödande faktor i denna grupp var en fungerande team, allt ända från förmannen och den högsta arbetsledningen ända till de professionella som jobbade i kristelefonen. I kapitlet om krisarbete kan man läsa hur viktigt det är med en fungerande organisation och hur stor betydelse det har på varje individ i denna organisation.

Arbetskamraterna litade på varandra och höll ett öga på varandra och hur kollegorna mårde och ifall det syntes täcken på trötthet eller förändringar annars i beteende tyckte man att det var lätt att diskutera saken. Här fanns också ett litande på arbetsplatshälsovården och på att den fungerade bra ifall att tjänster därifrån skulle behövas. Här kan man se den viktighet som kom fram i kapitel fyra om hur viktigt det är att ta upp saker direkt när man misstänker att allt inte är som det skall och att det är viktigt att ha en öppen och diskuterande anda på arbetsplatsen.

När man diskuterade med informanterna kom det tydligt fram deras professionella hållningssätt till arbete. Det att de tydligt skilde på fritiden och arbete och att de också hade ett så kallat get liv och inte endast levde för arbetet. Inom den här branschen kan det lätt gå så att gränsen mellan arbete och sitt egna liv blir otydlig. För att man söker sig till ett sådant här arbete har man ofta behov av att hjälpa andra och ibland kan det här behovet bli för stort, man borde alltid minnas att man inte kan rädda alla och hela världen. Risken för utbrändhet är mycket stor inom den här sektorn.

## **9. DISKUSSION**

I detta kapitel funderar jag kring de resultat jag fått samt egna erfarenheter inom branschen. Jag granskar också metoden jag använt för den här undersökningen.

Syftet med denna studie var att ta reda på vilka förutsättningar och resurser krisarbetarna har till sina förfoganden för att själva orka i arbetet och vilka är de vanligaste orsakerna till att en krisarbetares krafter tar slut. Mina forskningsfrågor var: Vem stöder krisarbetaren när hon/han inte orkar? Varifrån får krisarbetarna sina krafter till att stöda andra utan att själva brinna slut?

Resultatet från min undersökning visar hur viktigt det är med en bra arbetskamrat och arbetsteam och detta kan i ju alla tänka på när vi är ute i arbetslivet, oberoende på i vilken bransch vi jobbar, för det här är en sak vi själv kan inverka på med vårt beteende. Vi

kan vara en bra arbetskamrat åt andra och föregå med gott exempel. En bra arbetskamrat är en stor bärande kraft på arbetsplatsen. Likaså kan man se i forskningen att en bra relation mellan olika steg i organisationen är viktiga och att det finns tillit både från cheferna mot de anställda samt från de anställda till cheferna. Jag tycker man kan säga att det här är en bra grund att bygga på. När dessa faktorer är under kontroll har alla lättare att arbeta i en sådan organisation.

Ett motiverande, intressant och självständigt jobb är viktigt så man orkar hantera saker i sitt arbete. Man kan ge hela sin uppmärksamhet och energi till själva arbetet om man inte behöver fundera på saker på arbetsplatsen, som till exempel sägs någon upp och olika sorters ”skvaller” som kan uppstå om arbetsandan är dålig.

Mina forskningsfrågor om vem som stöder krisarbetarna när hon/han inte orkar? och varifrån får krisarbetarna sina krafter till att stöda andra utan att själv bli utbränd? besvarades ganska bra här till exempel genom att man kunde se att om själva arbetet var motiverande och om arbetarna har en möjlighet att inverka på sitt arbete själv med olika val samt att det är trevligt att komma på jobb och man har trevliga kollegor så har det en stor betydelse för att man orkar i sitt jobb. I denna grupp har alla arbetare jobbar flere år och byte av personalen är mycket liten om överhuvudtaget det finns någon sådan. Alla verkar trivas. Jag jobbar som inhoppare i denna grupp och har gjort det nu i ett par år och känner det själv som mycket lätt att vara inhoppare här i denna grupp för atmosfären är så öppen och välkomnande.

I den här gruppen tycktes finnas en bra fördelning mellan arbete och ledighet och det hjälper också till att man orkar ge hundra procent av sig själv när man är på jobb, när man fått vila ut. Jag tror att det här är en av de få arbetsplatserna idag som inte arbetaren sugts ut på allt de har att ge och lite till, här har man förstått att det är kvalitén av det gjorda arbetet som är viktigt och inte mängden.

I intervjuerna kom också fram hur viktigt det var med regelbundenhet både i arbetsrytmen samt i arbetshandledningen. I den här gruppen tycks också vara en tillitsfull attityd både från arbetstagarna till cheferna samt tvärtom. Det ökar en bra arbetsanda också.

Det här kom fram till exempel via den möjlighet man har att själv reglera sin arbetsbörda, i det här fallet tar man så många samtal som man tycker att man klarar av, samtalen är ändå oftast långa och har en djup innebörd, de kan var mycket tunga för arbetaren. I synnerhet om samtalet i någon grad berör svararens egna liv. Som exempel kan nämnas att man som krisarbetare mist någon nära och man skall ge tröst till en som ringer i samma livssituation. Det kan kännas tyngre än i normala fall och man får kämpa för att hålla kvar sin professionalitet. Denna grupp litade mycket på sina kollegor och på deras erfarenhet att kunna ta i saker om de tyckte att någon mådde dåligt i livet förutom det litade gruppen också på sin arbetsplatshälsovård och dess förmåga att hjälpa och stöda ifall det skulle behövas.

Jag har jobbat som inhoppare och sommarvikarie i denna grupp cirka två år. Som jag tidigare nämnde tycker jag det alltid är lika trevligt och enkelt att komma på arbete. Man känner sig alltid som en del av gruppen och inte som en utomstående. Gruppen har ett fungerande sätt att informera om viktiga saker jag bör veta om fast jag inte är fastanställd, jag har aldrig blivit utan någon information som jag skulle ha behövt för att kunna utföra mitt arbete. Jag känner mig också lika värd fast jag arbetet som studerande och inte haft kompetens för just detta arbete. Jag har själv kunnat inverka på hur mycket information jag vill och kan ta emot. Jag har böcker och material till förfogande samt hjälpsamma kollegor som aldrig tröttnat på mina frågor om saker som säkert redan är en självklar sak för dem.

Metoden jag använt i detta examensarbete var bra på grund av att gruppen var så liten. Det var lätt att fråga tilläggsfrågor om så behövdes och diskussionen löpte bra också på grund av att man i en viss grad också kände varandra. Viktigt för mig var att skilja på mitt egna tankar och vad de intervjuade verkligen sa detta på grund av att jag också arbetar i detta kriscenter.

Genom de här intervjuerna fick man en påminnelse om hur viktigt det är med bra arbetskamrater och ett fungerande team, ibland kan man glömma att det faktiskt är vi varje individ för sig som bygger upp arbetsandan som finns på vår arbetsplats.

Denna studie skulle vara intressant att utvidga till en större grupp med liknade arbete, till exempel till hela kriscentret, eller hela centret i Helsingfors. Nu var studien koncentrerad på en liten grupp krisarbetare som jobbar natt tid, skulle resultatet skilja sig mycket om man fråga dem som jobbar dag tid? Dag tiden och natt tiden har sina egna utmaningar redan i sig själv. Lika så kan man tänka sig att studera en motsvarande grupp som också jobbar natt tid men har förutom telefonarbete också utrycknings uppgifter, att de far till människor som behöver deras hjälp och stöd. Vad skulle vara olika för dessa grupper och vad skulle vara liknande saker. Arbetet i sig själv skulle ändå vara krisarbete i båda fallen.

## KÄLLOR

Aalto, Mikko, 2002. *Vuorovaikutuksentaidot*. Helsinki: Aseman lapset.

Bell, Judith. 2006. *Introduktion till forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur.

Cullberg, Johan. 2006. *Kris och utveckling*. Stockholm: Natur och Kultur.

Hämäläinen, Juha & Kurki, Leena. 1997, *Sosiaalipedagogiikka*, Porvoo: WSOY kirjapainoyksikkö.

Introspect Oy, 2012. *Työnohjaus*.

Tillgänglig:<http://www.introspekt.fi/artikkelit/vapaaehtoisten-tyonohjaus-tuen-ja-kasvun-mahdollisuuksia-toimijoille/> Hämtat: 22.11.2012

Jacobsen, Dag Ingvar. 2007. *Förståelse, beskrivning och förklaring – Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Madsen, Bent. 2001, *Socialpedagogik*, Lund: Studentlitteratur

Madsen, Bent. 2006. *Socialpedagogik – Integration och inklusion i det moderna samhället*. Lund: Studentlitteratur.

Mattila, Kati-Pupita, 2007. *Arvonsa kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä*. Juva: PS Kustannus.

Mentalvårdslagen (1116/90/1116) Tillgänglig:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116> Hämtad: 12.12.2012

Mökkönen, Kaarina & Roos, Satu. 2010. *Työterveystaidot*. Kuopio: Unipress.

Nissinen & Kauppinen, 2007, *Myötätutouppuminen*, Tidskrift: *Valkonauha*, 1/2007. Valkonauhaliitto Ry.

Nissinen, Leena. 2007. *Auttamisen rajoilla. Myötätutouppumuksen synty ja ehkäisy*. Helsinki: Edita Prima Oy.

*Psyk.fi*, 2/2012, *Empatia-auttajan taakka vai voimavara*, Psykososiaalisen hyvinvoinnin asiantuntijalehti.

Punainen Risti, 2011. *Henkinen tuki tärkeää Norjan tragedian hoidossa*. Tillgänglig: <http://www.punainenristi.fi/uutiset/henkinen-tuki-tarkeaa-norjan-tragedian-hoidossa>  
Hämtad: 29.11.2012.

Rothschild & Rand. 2010. *Apua Auttajille. Myötätuntoupumuksen ja sijaistraumatisoitumisen psykofysiologia*. Oulu: Kalevaprint Oy.

Ruishalme & Saaristo. 2007. *Elämä satuttaa-Kriisit ja niistä selviytyminen*. Helsinki: Gummerus.

Saari, Salli. 2000, *Kuin salama kirkaalta taivaalta – kriisit ja niistä selviytyminen*, 2. uppl., Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Suomen Mieleneterveysseura, 2012, *Arvot ja tavoitteet*. Tillgängligt: [http://www.mielenetveysseura.fi/mielenetveysseura/arvot\\_ja\\_tavoitteet](http://www.mielenetveysseura.fi/mielenetveysseura/arvot_ja_tavoitteet)  
Hämtat: 15.11.2012.

Vilen, Marika, Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena. 2002, *Vuorovaikutuksellinen tukeminen*, 3. uppl., Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.

Vähämäki, Irmeli, 2005, *Työnohjaus kriisityöntekijän tukena*. Työterveyslääkärit. Tillgängligt: [http://www.ebm-guidelines.com/dtk/ltk/avaa?p\\_artikkeli=t100231](http://www.ebm-guidelines.com/dtk/ltk/avaa?p_artikkeli=t100231).  
Hämtat: 15.11.2012.

## Bilaga 1 Anhållan om forskningslov

Bästa chef för kriscentret,

Mitt namn är Gisela Lindegren och jag studerar till socionom vid Arcada, Nylands svenska yrkeshögskola. Jag skriver mitt examensarbete om krisarbetarna och deras krafter och resurser. Syftet med examensarbetet är att reda ut vilka förutsättningar och resurser krisarbetarna har till sina förfoganden för att orka i arbetet och vilka som är de vanligaste orsakerna till att en krisarbetares krafter tar slut. Jag gör slutarbetet i Föreningen för Mental Hälsa i Finland och jag koncentrerar mig där på riksomfattande kristelefonen och den fasta personalen som jobbar i den.

Jag anhåller om lov att få intervjua personal från kristelefonen. Intervju frågorna har jag som enskild bilaga. Personalen kan vara anonyma i min forskning om de så önskar.

Jag hoppas forskningen skall ge bättre förutsättningar för både nya och gamla krisarbetare att orka i sitt arbete.

Helsingfors 16.11.2012

Studerande

Handledande lärare

Gisela Lindegren

[gisela.lindegren@arcada.fi](mailto:gisela.lindegren@arcada.fi)

tel. 045 xxxxxx

Ingmar Sigrids

[ingmar.sigfrids@arcada.fi](mailto:ingmar.sigfrids@arcada.fi)

tel. 0207 xxx xxx



## Bilaga 2    INFORMATIONSBREV FÖR PROFESSIONELLA

Information om medverkan

Bästa professionella,

Jag heter Gisela Lindegren och studerar vid Arcada, Nylands svenska yrkeshögskola till socionom.. Jag gör mitt examensarbete om krisarbetarnas krafter och resurser. I mitt slutarbete vill jag undersöka varifrån krisarbetarna får krafter att stöda andra utan att brinna slut själv samt vem stöder krisarbetarna när de inte orkar.

Målet med denna studie är att stöda krisarbetare att orka bättre i sitt arbete.

Deltagandet i intervjun är frivillig och du kan avbryta intervjun när som helst. Intervjun bearbetas konfidentiellt och du kan vara helt anonym om du så önskar.. Intervjun tar ca en halv timme. Under intervjun använder jag som hjälpmedel min bandspelare, om det passar dig. Bara jag och min handledare har tillgång till materialet jag samlat in. Efter att examensarbetet blivit godkänt så kommer jag att förstöra materialet.

Om du är villig att ställa upp så kan vi komma överens en tid som passar dig bäst.

Vid eventuella frågor vänligen kontakta mig eller min handledande lärare.

Studerande

Handledande lärare

Gisela Lindegren

Ingmar Sigfrids

[gisela.lindegren@arcada.fi](mailto:gisela.lindegren@arcada.fi)

[ingmar.sigfrids@arcada.fi](mailto:ingmar.sigfrids@arcada.fi)

tel. 045 xxxxxxx

tel. 020 xxxxxxx

## Bilaga 3 TIEDOTUSKIRJE AMMATTILAISILLE

### TIETOA OSALLISTUMISESTA

Nimeni on Gisela Lindegren ja opiskelen ammattikorkeakoulussa Arcada, Nylands svenska yrkeshögskolan sosionomiksi. Teen lopputyötäni kriisityöntekijöiden voimavaroista ja resursseista. Lopputyössäni haluan tutkia mistä kriisityöntekijä saa voimavaroja auttaakseen ja tukeakseen muita ilman että itse palaa loppuun, sekä kuka antaa tukea kriisityöntekijöille kun he eivät jaksaa.

Tämän lopputyön tavoite on auttaa kriisityöntekijöitä jaksamaan paremmin työssään.

Osallistuminen haastatteluun on vapaaehtoista ja osallistumisen voi keskeyttää milloin vain.

Haastattelu käsitellään luottamuksellisesti. Voit olla täysin nimetön mikäli haluat. Haastattelu kestää noin puoli tuntia. Haastattelun aikana käytän nauhuria apuvälineenä, jos se sopii sinulle.

Vain minulla ja ohjaavalla opettajallani on pääsy keräämääni aineistoon. Kun opinnäytetyö on hyväksytty, tuhoan aineiston.

Jos olet halukas osallistumaan haastatteluun, voimme sopia ajasta joka sinulle parhaiten sopii.

Mahdollisten lisäkysymyksien osalta ota yhteyttä minuun tai vastaavaan ohjaajaan.

Opiskelija

Ohjaava opettaja

Gisela Lindegren

Ingmar Sigfrids

[gisela.lindegren@arcada.fi](mailto:gisela.lindegren@arcada.fi)

[ingmar.sigfrids@arcada.fi](mailto:ingmar.sigfrids@arcada.fi)

Puh. 045 xxxxxx

Puh. 020 xxx xxx

## Bilaga 4 INTERVJUGUIDE

### INLEDANDE FRÅGOR

Hur länge har du jobbat som krisarbetare?

Hur länge har du jobbat på Föreningen För Mentalhälsa i Finland?

#### Arbetet

Varför har du valt den här branschen krisarbete?

Vad är det i arbete som förorsakar största stressen hos dig?

I vilka situationer och hur kommer en känsla av otillräcklighet fram?

Vem kan du vända dig till om du behöver fråga råd och hjälp angående stöd i arbetet?

#### Självhjälp och stöd i arbetet

Vad ger dig krafter att orka i arbetet?

Hur motverkar du utbrändhet?

Vad skall du göra om krafterna tar slut, vart vänder du dig, hurdan stöd får du?

Tycker du stödet är tillräckligt? Hur skulle du utveckla / förbättra det?

## Bilaga 5 INTERVJUGUIDE (fin)

### ALUSTAVIA KYSYMYKSIÄ

Miten kauan olet työskennellyt kriisityöntekijänä?

Kauanko olet työskennellyt Suomen Mielenterveysseurassa?

### Työ

Miksi olet valinnut tämän alan, kriisityö?

Koetko työssäsi stressiä? Miksi, anna esimerkkejä

Koetko joskus riittämättömyyden tunnetta? Miten se ilmenee?

Kenen puoleen voit kääntyä jos sinun pitää kysyä nevoja tai saada apua työhön?

### Oma-apu ja tukea työssä

Mikä antaa sinulle voimia että jaksat työssä?

Miten ehkäiset loppuun palaamista?

Mitä voit tehdä jos voimat loppuvat, minne käännyt, mitä tukea saat?

Jos voisit vaikuttaa miten parantaisit saamaasi tukea?