

Eeva Vehmanen

TUTKIMUS PORIN MIELENTERVEYSSEURAN
KRIISIPUHELINPÄIVYSTYKSEN TYÖNTEKIJÖIDEN
KOKEMUKSISTA TYÖSSÄÄN

Sosiaalialan koulutusohjelma
Mielensterveys- ja päihdetyön suuntautumisvaihtoehto
2013

TUTKIMUS PORIN MIELENTERVEYSSEURAN KRIISIPUHELINPÄIVYSTYKSEN TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSISTA TYÖSSÄÄN

Vehmanen, Eeva
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Toukokuu 2013
Ohjaaja: Vaininen, Satu
Sivumäärä: 47
Liitteitä: 2

Asiasanat: vapaaehtoistyö, porin mielenterveysseura, kriisipuhelin

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli hankkia tietoa siitä, miten vapaaehtoistyöntekijät kokevat työnsä Porin Mielenterveysseuran kriisipuhelimessa ja minkälaisia asioita he työssään kohtaavat. Lisäksi halusin kuulla heiltä mahdollisia kehitysehdotuksia Porin Mielenterveysseuran toimintaan liittyen. Tein opinnäytetyöni yhteistyössä Porin Mielenterveysseura ry:n kanssa.

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Käytin menetelmänä teemahaastattelua ja haastattelut myös nauhoitettiin.

Haastateltavia oli yhteensä viisi, joilla kaikilla erimittainen kokemus vapaaehtoistyöstä Porin Mielenterveysseuran kriisipuhelimessa. Kirjoitin puhtaaksi haastatteluisista saamani materiaalin ja käytin analysointimenetelmänä teemoittelua.

Tutkimuksen perusteella selvisi millä tavoin haastateltavat ovat päätyneet tekemään juuri tämänkaltaista vapaaehtoistyötä. Haastattelujen perusteella kävi myös ilmi mikä haastateltaville on erityisen mieluista ja mikä haastavaa työssään. Työnohjaus koettiin työssä erityisen tärkeäksi. Myös kehitysehdotuksia liittyen Porin Mielenterveysseuran toimintaan tuli muutamia.

Tutkimuksesta saatujen tulosten myötä näyttää siltä, että kriisipuhelimen toiminnan näkyvyyttä voitaisiin entisestään parantaa ja että uusille kriisipuhelinpäivystäjille on tarvetta. Kriisipuhelinpäivystyksen toimintaa voisi olla hyvä vastaisuudessa tutkia myös päivystyksen asiakkaiden näkökulmasta jos mahdollista. Yhteistyökumppaneille ja muille Porin seudun järjestöille ja palveluille tutkimus toivottavasti antaa tietoa siitä, minkä kaltaiselle toiminnalle on paikkakunnalla kysyntää.

A STUDY ABOUT VOLUNTARY CRISIS HELPLINE WORKERS AND THEIR EXPERIENCES ABOUT THEIR WORK AT PORIN MIELENTERVEYSSEURA

Vehmanen, Eeva

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

May 2013

Supervisor: Vaininen, Satu

Number of pages: 47

Appendices: 2

Keywords: voluntary work, porin mielenterveysseura, crisis helpline

The purpose of my thesis was to gather information about how the voluntary workers at the crisis helpline in Porin Mielenterveysseura experience their job and what kind of things they come across in their line of work. I also wanted to hear possible suggestions about how the activities could possibly be improved at Porin Mielenterveysseura. I did my thesis in cooperation with Porin Mielenterveysseura ry.

In my thesis I use a qualitative research as the research method. The interviews were implemented by thematic interviews and the interviews were recorded.

There were five interviewees, all of which have been volunteering a different time at the crisis helpline at Porin Mielenterveysseura. I transcribed the material I got from the interviews and used thematic analysis as the analysing method.

Based on the results of the study I found out how the interviewees had come to do the exact kind of volunteer work they're doing. The interviews also bring out what kind of things are the most appealing and unpleasant in the interviewees' work at the crisis helpline. The supervision was also viewed as very important. A few development proposals about Porin Mielenterveysseura and its activities surfaced too.

The results of the study prove that the visibility of the crisis helpline and its activities should still be improved and that there is a need for new crisis helpline workers. The activities of the crisis helpline could also be useful to be researched from the viewpoint of its customers. The study will hopefully offer information also for other organizations in the Pori area about what kind of activities are important and needed.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	VAPAAEHTOISTYÖ.....	7
2.1	Mitä on vapaaehtoistyö?	7
2.1.1	Vapaaehtoistyöhön lähtemisen motiivit	8
2.1.2	Työnohjaus ja sen merkitys vapaaehtoistyössä	10
2.2	Vapaaehtoistyö Porin ja Satakunnan alueella	11
3	PORIN MIELENTERVEYSSEURA RY SUOMEN MIELENTERVEYSSEURAN PAIKALLISENA TOIMIJANA	13
3.1	Suomen Mielenterveysseura	13
3.2	Porin Mielenterveysseura ry	14
3.2.1	Porin Mielenterveysseura ja kriisipuhelin	15
4	KRIISIPUHELINTOIMINNASTA YLEISESTI.....	16
4.1	Mitä se on?.....	16
4.2	Millaiset ihmiset saattavat tarvita kriisiapua?.....	17
5	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TOTEUTUS	18
5.1	Tutkimuksen tavoitteet.....	18
5.2	Tutkimuksen toteutus.....	18
5.3	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	20
6	HAASTATTELUJEN TULOKSET.....	22
6.1	Perustietoa haastateltavista	22
6.2	Vapaaehtoistoimintaan mukaan lähteminen	22
6.3	Millaisia soittoja kriisipuhelimeen tulee?	25
6.3.1	Mikä työssä koetaan mielekkäimmäksi?	29
6.3.2	Mikä työssä on haastavinta?.....	31
6.4	Työnohjauksesta	33
6.5	Esille nousseita kehitysehdotuksia.....	35
6.6	Haastateltavien kokemuksia työstään	37
7	TULOSTEN TARKASTELUA	40
7.1	Mitä nousi esiin?.....	40
7.2	Johtopäätökset.....	41
8	LOPPUPOHDINTA	44
	LÄHTEET	46
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Päätös tehdä opinnäytetyöni Porin Mielenterveysseuran vapaaehtoistoiminnasta ja nimenomaan kriisipuhelinpäivystykseen liittyen lähti alunperin kiinnostuksestani mielenterveystyöhön. Aikomukseni olikin ensin tutkia jonkin porilaisen mielenterveysyhdistyksen tai -järjestön toimintaa sellaisenaan eikä niinkään keskittyä vapaaehtoistyöhön.

Etsittäessäni verkosta tietoa Porin alueen mielenterveyspalveluista kiinnitin kuitenkin huomiota erityisesti vapaaehtoispuolelta tehtävään työhön ja aloin tutkia asiaa enemmän. Kävi ilmi, että vapaaehtoistyöstä ja etenkin vapaaehtoistyöntekijöiden näkökulmasta ei ole tarjolla aivan kauheasti tutkimustietoa, vaikka vapaaehtoistyö sosiaali- ja terveysalalla on kuitenkin olennainen osa monen järjestön toimintaa. Siksi päätin, että jos mahdollista, teen opinnäytteeni vapaaehtoistyön näkökulmasta. Lopulta päädyin ottamaan yhteyttä Porin Mielenterveysseuraan, jonka vapaaehtoistoiminnan muoto, kriisipuhelin, kiinnosti minua erityisesti ja he halusivatkin sopia kanssani tapaamisesta.

Ehdotin itse, että käsittelisin tutkimuksessani sitä, millä tavoin Porin Mielenterveysseuran kriisipuhelimen vapaaehtoistyöntekijät ovat työnsä kokeneet. Porin Mielenterveysseuralta itseltään tuli lisäksi ehdotus kuulla mahdollisista kehittämisehdotuksista joita vapaaehtoistyöntekijöiltä mahdollisesti tulisi ja itsekin koin sen tärkeäksi näkökulmaksi tutkimuksessa, joten muokkasinkin tutkimukseni aihetta sen mukaisesti. Lopulta päädyin siihen, että kartoittaisin tutkimuksessa sitä miten vapaaehtoistyöntekijät alun perin lähtivät mukaan juuri tämänkaltaiseen vapaaehtoistoimintaan, millaisia kokemuksia heille on työstään kertynyt ja viimeiseksi millä tavoin he vielä tahtoisivat kehittää toimintaa entisestään jos mahdollista.

Työni teoriaosuudessa olen pyrkinyt valottamaan mahdollisimman yksinkertaisesti mutta kattavasti erityisesti vapaaehtoistyön käsitettä, sillä sen ymmärtäminen on oleellista tutkimuksen kannalta. Lisäksi yhdessä teoriaosuuden luvussa kerron lyhy-

esti sekä Suomen Mielenterveysseuran että sen Porin yksikön toiminnasta sekä kriisipuhelinpäivystystoiminnasta yleisesti.

Itse tutkimukseni toteutin teemahaastattelulla ja haastateltavia oli yhteensä viisi, joiden valinnassa sain apua yhteyshenkilöltäni Porin Mielenterveysseurassa. Hän selvitti etukäteen ketkä työntekijöistä haluaisivat tulla haastatelluiksi ja antoi minulle tarvittavat tiedot yhteydenottoa varten. Haastattelut toteutin koulun tiloissa ja kaikki haastattelut nauhoitettiin. Haastattelun teemoina olivat vapaaehtoistoiminnan aloittaminen Porin Mielenterveysseurassa, työstä saadut kokemukset sekä kehittämishdotukset liittyen seuran vapaaehtoistoimintaan. Materiaalia haastatteluista tuli kiitettävästi.

Raportin loppupuolella käyn läpi haastattelujen perusteella keräämäni tietoa. Seitsemännessä luvussa tarkastelen tutkimuksen tuloksia ja esille nousseita tärkeiksi kokemiani asioita, joita ovat ainakin kriisipuhelinpäivystyksen toiminnan näkyvyys ja se miten sitä voisi entisestään parantaa sekä kriisipuhelimeen soittavien ihmisten ongelmien ja avun tarpeen moninaisuus. Esille nostan myös mahdollisuuden kriisipuhelinpäivystyksen toiminnan tutkimisesta vastaisuudessa, tällä kertaa asiakkaiden näkökulmasta.

2 VAPAAEHTOISTYÖ

2.1 Mitä on vapaaehtoistyö?

Vapaaehtoistyöstä tai -toiminnasta puhuttaessa tarkoitetaan nimensä mukaisesti toimintaa, joka perustuu tekijöidensä vapaaehtoisuuteen. Koska työ on vapaaehtoisuuteen perustuvaa, siitä ei myöskään makseta palkkaa. Vapaaehtoistyö on siis yksinkertaisimmillaan määriteltynä toimintaa, jota tehdään omasta vapaasta tahdostaan ja palkatta. (Pessi & Oravasaari 2010, 9) Vapaaehtoistyössä edellytyksenä on myös, että sille on tarve, oma tehtäväkenttänsä ja tarpeeksi resursseja toiminnan ylläpitämiseen. Vapaaehtoistyön tarkoituksena ei ole, eikä se saakaan korvata palkkatyötä, vaan vapaaehtois- ja palkkatyön olisi kuljettava rinnakkain ja toimittava toistensa vaihtoehtoisina tukimuotoina. (Porkka 2009, 65)

Eri lähteet kuvailevat vapaaehtoistyötä hieman eri tavoin, mutta yhteistä kaikille kuvauksille on kuitenkin toiminnan vapaaehtoisuus ja palkattomuus. Myös tasa-arvo ja osallistuminen oman taidon ja mahdollisuuksien mukaan mainitaan osaksi vapaaehtoistyötä. Vapaaehtoistyön merkitys on (Vuorinen, Särkelä, Perälähti, Peltosalmi, Londén 2004, 82) Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton sivut puolestaan kuvailevat vapaaehtoistyötä palkattomana toimintana joka koituu joko yksittäisten ihmisten tai yhteisöjen hyväksi, ilman velvollisuutta perhettä tai muuta kohtaan. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton www-sivut, 1, Vapaaehtoistoiminnan koulutusaineisto, 14)

Lisäksi vapaaehtoistyöstä puhuttaessa painotetaan nimenomaan yksilöä toimijana, vaikka hän toimisikin osana isompaa ryhmää ja jonkin organisaation alaisuudessa. Yksilö kuitenkin viime kädessä on vastuussa omasta työpanoksestaan ja osallisuudestaan. (Harju 2007, 16) Usein vapaaehtoistyöstä puhuttaessa puhutaan myös kolmannesta sektorista ja kolmannen sektorin toiminnasta, jolla viitataan erilaisten järjestöjen, liittojen ja yhdistysten toimintaan, joka usein perustuu vapaaehtoisuuteen. (Raninen, Raninen, Toni & Tornaesus 2007, 41 – 42) Neljäs sektori eli perheet ja lähiyhteisöt ja näiden toiminta muistuttaa myös tavallaan vapaaehtoistyötä, sillä erotuksella, että näissä tapahtuva toiminta ei ole organisoitua kuten kolmannella sektorilla. (Eskola & Kurki 2001, 17)

Vapaaehtoistyötä voi periaatteessa tehdä kuka tahansa, sillä se on kaikille kansalaisille avointa toimintaa. (Pessi & Oravasaari 2010, 9) Se onkin toisten ihmisten auttamista omien tietojen ja kykyjen mukaan, eli ihminen antaa itseltään jotakin muille ihmisille heidän hyödykseen. Ihminen antaa palkatta aikaansa ja osaamistaan toisille koska siihen on tarvetta ja koska hän itse niin tahtoo. Palkattomuudesta huolimatta vapaaehtoistyöntekijä kuitenkin silti saa itselleen jotakin, jos ei muuta niin tekemisen iloa ja uusia kokemuksia. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005, 8)

Vapaaehtoistoimintaa tehdään monella eri tapaa, monessa eri paikassa ja monenlaisen tarpeeseen. Esimerkkejä vapaaehtoistyön monimuotoisuudesta ovat esimerkiksi lipaskeräys, tukihenkilö- ja ystävätoiminta tai vaikkapa urheiluseurassa valmentaminen. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005, 8) Suomessa ihmiset osallistuvat kaikkein eniten urheiluun ja liikuntaan liittyvään vapaaehtoistoimintaan ja jopa kolmasosa vapaaehtoistoinnasta tapahtuukin urheilun parissa. Tällaista vapaaehtoistoimintaa voi olla esimerkiksi omien lasten liikuntaharrastuksissa ohjaajana tai valmentajana toimiminen. Urheilun jälkeen suomalaiset osallistuvat eniten sosiaali- ja terveysturvan sekä lasten ja nuorten kasvatukselliseen vapaaehtoistoimintaan. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005, 8) Toisaalta mitä tulee siihen, missä suhteessa eri järjestöihin kuuluvat ihmiset tekevät vapaaehtoistyötä, uskonnollisten järjestöjen jäsenet ovat kaikkein aktiivisimpia toiminnassaan. (Raninen ym. 2007, 42)

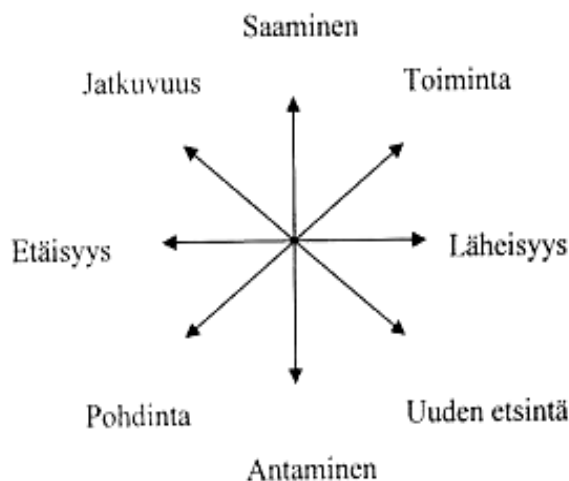
2.1.1 Vapaaehtoistyöhön lähtemisen motiivit

Eri ihmisillä on eri syynsä lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan, mutta monesti yhteistä vapaaehtoistyötä tekeville on se, että siitä tuntee saavansa myös itselleen jotakin. Monella sellaisellakin, joka on lähtenyt vapaaehtoistoimintaan ensisijaisesti nimenomaan halutessaan antaa toisille jotakin itseltään ja epätsekkäästi auttamaan, on myös itsekäitä motiiveja. Jollekin vapaaehtoistyössä opituista asioista voi olla esimerkiksi hyötyä palkkatyössä, toiselle hyvän mielen saaminen toisten auttamisesta tuo mielekkyyttä. Näin ajateltuna vapaaehtoistyö ei koskaan ole puhtaasti täysin epätsekkästä, koska siitä aina saa itselleen jotakin tavalla tai toisella. (Lahtinen 2003, 18-19) Myös Yeungin mukaan itselle saaminen korostuu vapaaehtoistyön motiiveissa. Seuraavaksi eniten motivoi kuitenkin toisille antaminen ja tämän jälkeen jatku-

vuuden etsintä sekä läheisyyden kaipuu. Sen sijaan esimerkiksi toiminnallisuus ei ole kovin korkealla mitä tulee vapaaehtoistyöhön lähtemisen motiiveihin. (Yeung 2007, 157)

Motivaatiosta puhuttaessa paljon riippuu myös siitä, minkälaisesta ihmisestä puhutaan. Motiiveihin vaikuttavat monenlaiset erilaiset tekijät ihmisestä riippuen, esimerkiksi ikä, elämäkokemus, elämäntilanne ja menneisyys, millaisia tavoitteita ja toiveita ihmisellä itsellään on, luonteenpiirteet ja kiinnostuksen kohteet. (Yeung 2005, 93) Esimerkiksi nuoremmat ihmiset tahtovat vapaaehtoistoiminnan kautta eniten oppia jotain uutta kun taas eläkeläiset tahtovat päästä antamaan omasta elämäkokemuksestaan muille. (Kansalaisareenan www-sivut) Monet suomalaiset myös kokevat pystyvänsä vaikuttamaan asioihin paremmin vapaaehtoistoiminnan kuin vaikkapa politiikan kautta. (Harju 2007, 22)

Yeung on myös luonut vapaaehtoisuuden motivaation timanttimallin (kuva 1). Tämä timanttimalli kuvaa neljää vapaaehtoistoiminnan ulottuvuutta, jotka ovat antaminen ja saaminen, läheisyys ja etäisyys, uuden etsintä ja jatkuvuus sekä toiminta ja pohdinta. (Yeung 2005, 107)



KUVA 1. Vapaaehtoisuuden motivaation timanttimalli

Tällä mallillaan Yeung kuvaa sitä, miten ihmisten motivaatioissa vapaaehtoistyöhön on omat puolensa. Esimerkiksi antamisen ja saamisen ulottuvuus kuvaa sitä, että vaikka moni on hakeutunut vapaaehtoistyöhön auttaakseen muita ja antaakseen itseltään muille, myös esimerkiksi hyvän mielen tai uusien kokemusten saaminen työstään luo lisää motivaatiota. Hyvinkin toiminnallinen vapaaehtoistyö jota halutaan

tehdä esimerkiksi täyttääkseen vapaata ja jopa tyhjäksi koettua aikaa voi taas tuottaa pohdintaa sekä omasta että muiden elämästä ja näin osaltaan motivoida jatkamaan vapaaehtoistyötä.

Jatkuvuus ja uuden etsintä motivaatioissa näkyy siten, että moni vapaaehtoistyöntekijä saattaa hakeutua toimintaan, joka on hänelle tuttua jo ennestään, esimerkiksi aihepiiriltään tai toimintatavoiltaan. Näin häntä siis motivoi halu jatkuvuuteen. Uuden etsintä sen sijaan edustaa toista ulottuvuutta eikä sekä jatkuvuuden että uuden etsintää esiinny motivaatioissa yleensä samalla henkilöllä. Uuden etsiminen toimii motivaattorina siten, että elämään halutaan löytää jotakin uutta, olkoon se sitten kokemuksia tai vaikkapa elämänlaatua.

Läheisyyttä vapaaehtoistyö tuo ihmisille taas ihmisläheisen toimintansa puolesta. Usein vapaaehtoistyössä ollaan paljonkin vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa ja vapaaehtoistyöhön sitouduttaessa sitoudutaan myös osaksi tiettyä yhteisöä. Sanallinen vuorovaikutus koetaan vapaaehtoistyössä erittäin tärkeäksi, ja positiiviset sosiaaliset kontaktit koetaan erittäin motivoivina mitä tulee toiminnan jatkamiseen. Kuitenkin samalla siinä missä vapaaehtoistyö tuo tietynlaista läheisyyttä sosiaalisen kanssakäymisen muodossa, se voi myös tavallaan tuoda etäisyyttä omaan elämään, mikä myös voidaan kokea motivoivaksi. (Yeung 2005, 109 – 117)

2.1.2 Työnohjaus ja sen merkitys vapaaehtoistyössä

Työnohjaus on itse asiassa aikanaan saanut alkunsa juuri vapaaehtoistyöntekijöiden työnohjauksesta 1800-luvun lopulla. Tällöin Isossa-Britanniassa ja Yhdysvalloissa hyväntekeväisyysjärjestöt palkkasivat työnohjaajia kouluttamaan, rekrytoimaan ja ohjaamaan vapaaehtoistyöntekijöitä. Sittemmin vapaaehtoisten työnohjauksesta kehittyi väline opiskelijoiden ohjaukseen ja ammattihenkilöstön toiminnan kehittämiseen, ja Suomessa työnohjaus otettiin ensimmäisen kerran käyttöön 1940-luvulla, jolloin sitä alettiin käyttää terveysisarten ja sosiaalihoitajien opetusohjelmassa. Ajan kuluessa työnohjaus siirtyi koskemaan myös ammatissa jo toimivia työntekijöitä ja 1980-lukuun mennessä työnohjaus oli jo hyvin yleisessä käytössä niin sosiaali- ja

terveysalalla kuin myös opetus- ja kasvatustyössä. Mielenterveysseurassa työnohjaus otettiin uudelleen käyttöön vapaaehtoistyön kehittämiseen 1980-luvulla, ja 1990-luvulla Mielenterveysseurassa koulutettiin ensimmäiset vapaaehtoistoiminnan työnohjaajat. (Myllymaa & Porkka 2009, 52 – 53)

Vapaaehtoistyössä työnohjauskin on usein vapaaehtoistyötä, mutta kuka tahansa ei voi toimia työnohjaajana, sillä tavallisen ihmisen taidot eivät ole riittävät tehtävään. Vapaaehtoistyön työnohjaajan täytyykin olla koulutuksen läpikäynyt henkilö. Mielenterveysseurassa työnohjaajan koulutus perustuu vuoden 1995 Arhovaaran ja Rinteen malliin, jonka mukaan työnohjaamisen taito käsittää itsensä ymmärtämisen, työnohjattavan ja hänen työnsä ymmärtämisen, työnohjaussuhteen ymmärtämisen sekä tutkinnan, toiminnan ja kehittämisen. Työnohjaajan on siis kyettävä tulkitsemaan omia motiivejaan ja vahvuuksiaan ja miten ne vaikuttavat hänen työnohjaukseensa ja hänen on uskottava toimintansa vaikuttavuuteen ja ymmärrettävä mikä hänen roolinsa työnohjaajana on. Tähän liittyy olennaisesti vapaaehtoistyön ymmärtäminen, miten sitä tehdään, millaiset ihmiset sitä tekevät ja miksi. Lisäksi vapaaehtoistyön työnohjaajan on osattava kehittää ja arvioida omaa toimintaansa ja pystyttävä hyödyntämään omaa työnohjaustaan. Hyvä työnohjaaja tuntee myös omat rajansa ja pystyy noudattamaan vapaaehtoistyön työnohjauksen eettisiä periaatteita. (Myllymaa & Porkka 2009, 53)

Työnohjauksella on todettu tutkimusten perusteella olevan paljon positiivisia vaikutuksia paitsi työyhteisöön, myös työntekijöihin ja työn kohteeseen. Muun muassa työntekijöiden välinen vuorovaikutus ja yhteistyö sekä ongelmanratkaisukyky toimivat paremmin paikoissa, joissa työnohjaus on olennaisena osana toimintaa. Työnohjaus parantaa motivaatiota työhön ja vähentää omalta osaltaan työhön liittyvää stressiä ja näin myös edistää työntekijöiden mielenterveyttä. Lisäksi se vaikuttaa muutoinkin positiivisesti työn tasoon ja laatuun. (Porkka 2009, 52)

2.2 Vapaaehtoistyö Porin ja Satakunnan alueella

Tutkimuksia liittyen porilaisten käsityksiin ja kiinnostukseen vapaaehtoistyöstä ei juuri ole aikaisemmin tehty, eikä Satakunnankaan alueelta löydy tutkimustietoa va-

vapaaehtoistyöhön liittyen lukuun ottamatta joitakin opinnäytetöitä jotka on tehty eri järjestöjen toimintaan liittyen. Tavallisia ihmisiä ja heidän näkemyksiään vapaaehtoistyön suhteen ovat Porin alueella tutkineet vain Kulmala ja Laitinen vuoden 2010 opinnäytetyössään. Tutkimuksessaan he kartoittivat kyselylomakkeen avulla porilaisten ajatuksia vapaaehtoistyöstä. Nuorin vastanneista oli 15-vuotias ja vanhin 76 ja vastaajista osa oli työssä, osa työttömänä ja osa eläkkeellä tai muussa asemassa. Vastaajista hieman yli 60 prosenttia oli naispuolisia. (Kulmala & Laitinen 2010, 30)

Tutkimuksen mukaan vastanneista sillä hetkellä hieman yli 20 prosenttia oli kiinnostunut vapaaehtoistyöstä. Suurempaa joukkoa vapaaehtoistyö ei juuri silloin kiinnostanut ja vain hieman yli 12 prosenttia ei ilmaissut lainkaan kiinnostusta vapaaehtoistyötä kohtaan. Tähän vaikuttivat kyselyyn vastanneiden mukaan ainakin aika, oma kiinnostus tarjolla oleviin vapaaehtoistyön mahdollisuuksiin sekä oma henkinen jaksaminen. Ikä, ammatillinen tilanne tai sukupuoli ei tutkimuksen mukaan vaikuttanut siihen, kuinka kiinnostunut ihminen oli vapaaehtoistyöstä. Sen sijaan iän ja sukupuolen huomattiin vaikuttavan paljonkin siihen, minkälaisista vapaaehtoistyön muodoista ihmiset olivat kiinnostuneita. Kaiken kaikkiaan eniten tutkimuksen perusteella porilaisia kiinnostivat vuonna 2010 eniten tukihenkilö- ja ystävätoiminta tai lasten ja nuorten kanssa toimiminen. Kyselyssä kartoitettiin myös sitä, mikä porilaisista olisi sopivin aika heille osallistua vapaaehtoistoimintaan. Suurin osa oli valmis työskentelemään mieluiten arkisin ja illalla. (Kulmala & Laitinen 2010, 31 – 34, 39)

Satakunnassa vapaaehtoistyötä tekevien järjestöjen ja yhdistysten kohtaauspaikkana toimii Satakunnan yhteisökeskus. Isolinnankadulla sijaitseva yhteisökeskus järjestää muun muassa erilaisia koulutuksia ja yleisöluentoja, erilaisia tapahtumia ja retkiä sekä harrasteryhmiä ja kerhoja. Sieltä on saatavissa myös tietoa, neuvontaa sekä ohjasta järjestö- ja vapaaehtoistoimintaan liittyen. Yhteistyökumppaneita, toimijoita sekä jäsenyhdistyksiä yhteisökeskuksella on useita, aina oppilaitoksista vanhus-, vammais- ja mielenterveyspuolen osajiin. Vapaaehtoistoiminnan keskus LIISA joka toimii Satakunnan yhteisökeskuksen tiloissa kouluttaa yhdessä Punaisen Ristin Porin osaston kanssa vapaaehtoistyöntekijöitä noin neljä kertaa vuodessa. (Satakunnan yhteisökeskuksen www-sivut 2013)

3 PORIN MIELENTERVEYSSEURA RY SUOMEN MIELENTERVEYSSEURAN PAIKALLISENA TOIMIJANA

3.1 Suomen Mielenterveysseura

Porin Mielenterveysseura on Suomen Mielenterveysseuran paikallisyhdistys. Suomen mielenterveysseura on vuodesta 1897 asti toiminut kansalaisjärjestö, jonka tavoitteena on, nykyisen nimensä mukaisesti, edistää Suomessa asuvien ihmisten mielenterveyttä. Tämä tapahtuu muun muassa ehkäisevän mielenterveystyön keinoin ja mielenterveysseura korostaa niin yksilön, yhteisön kuin yhteiskunnankin vastuuta tässä toiminnassa. Mielenterveysseuran toiminta perustuukin sille näkemykselle, että mielenterveys on sekä yksilön että yhteiskunnan voimavara ja että mielen hyvinvointi on tärkeää jokaisen ihmisen hyvän elämän kannalta. Suomen Mielenterveysseura haluaa toiminnallaan paitsi edistää ihmisten mielenterveyttä, myös kehittää ja edistää mielenterveyspalveluita, tuoda tietoisuutta mielenterveyden tärkeydestä ja merkityksestä hyvän elämän kannalta ja tarjota tukea ja apua kaikille sitä tarvitseville.

Mielenterveysseura järjestää mielenterveysalan koulutusta, pitää erilaisia mielenterveyteen liittyviä tilaisuuksia, tuottaa aiheeseen liittyviä julkaisuja kuten kirjallisuutta ja lehtiä sekä toteuttaa erilaisia mielenterveyteen liittyviä hankkeita. Mielenterveysseura tekee myös yhteistyötä monien muiden järjestöjen kanssa, joista voitaneen mainita ainakin A-klinikkasäätiö, Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi, Terveystieteiden tutkimuskeskus, Varhaisen puuttumisen verkosto – Varpu, Raha-automaattiyhdistys sekä Rikosuhripäivystys.

Rahoituksensa Suomen Mielenterveysseura saa muun muassa Raha-automaattiyhdistyksen kautta saaduista avustuksista, Kelan, ministeriöiden ja kuntien avustuksista sekä oman toimintansa kuten koulutusten ja varainhankinnan tuotoista sekä avustuksista.

Seura pitää yllä myös valtakunnallista kriisityön verkostoa ja sen alaisuudessa toimii 55 paikallista mielenterveysseuraa. Näiden seurojen tehtävänä on edistää oman alueensa hyvinvointia ja vapaaehtoistyö on suuressa osassa niiden toiminnassa, sillä näin ne aktivoivat asukkaita vaikuttamaan itse yhteiskunnallisiin asioihin. Paikalliset

mielenterveysseurat tuottavat sellaista toimintaa, jolle kullakin alueella on tarvetta. Tällaiseen kuuluvat erilaiset ryhmät, asumisen tukitoiminta tarvittaessa, sekä joillain paikkakunnilla myös kriisikeskustoiminta vaikeita tilanteita ja kriisejä varten. Paikalliset mielenterveysseurat järjestävät myös erilaista koulutusta halukkaille. (Suomen Mielenterveysseuran www-sivut 2013)

3.2 Porin Mielenterveysseura ry

Porin Mielenterveysseuran perustamiskokous pidettiin syyskuussa vuonna 1974. Seura sai alkunsa tarpeesta ennaltaehkäistä mielenterveysongelmia ja niiden syntyä eri alojen viranhaltijoiden huomattua mielenterveysongelmien määrän alueella. Seura alkoi perustamisensa jälkeen tehdä ennaltaehkäisevää, vapaaehtoista mielenterveys-työtä, ja se on yhä nytkin seuran toimintatapa. Porin Mielenterveys-seuran tarkoituksena on toiminnallaan edistää mielenterveyttä, kehittää erilaista ehkäisevää mielen-terveystyötä sekä toteuttaa erilaista mielenterveyteen liittyvää vapaaehtoistoimintaa.

Alkuvuosinaan seura keskittyi lähinnä erilaisiin yleisötilaisuuksiin, luentosarjojen järjestämiseen ja lehtikirjoituksiin. Näiden kirjoitusten aiheena olivat työ, liikunta, koululaiset ja vanhukset. Seura oli mukana myös teatteritoiminnassa, valmistaen näytelmiä perhetilanteista, ja se järjesti tilaisuuksia eri ammattiryhmille liittyen mielen-terveyteen ja siihen liittyvien asioiden kohtaamiseen työssä. Alueradiossa pyöri alkuaikoina myös ohjelma, jonne kuuntelijat saivat lähettää omia kysymyksiään, joihin sitten paikallistoimikunnan edustajat vastasivat.

Lopulta aloitti toimintansa Porin Mielenterveysseuran kriisipuhelin, ja vuonna 1983 aloittivat toimintansa myös psykiatristen potilaiden omaistenryhmä sekä nuorten ryhmätoiminta. Nuorten ryhmätoimintaa toteutettiin eri paikkakunnilla, muun muassa Merikarvialla. Seura oli myös mukana tukitoiminnassa ja halusi olla mukana sitä kehittämässä, esimerkiksi nuorille ja psykiatrisesti sairaiden omaisille tahdottiin löytää uusia toimintamuotoja. Lisäksi tukitoimintaa toteutettiin myös kuntoutus-koodeissa ja erilaisissa asuntoloissa. 80- ja 90-lukujen taitteessa yritettiin Poriin saada myös kriisikeskus, mutta hanke ei toteutunut. Työnohjauskoulutus aloitettiin Porin Mielenterveysseurassa 90-luvun alussa, samoin kuin myös virkistystoiminnan kehiti-

täminen tukihenkilöiden määrän alkaessa kasvaa. Vuonna 1997 kriisipuhelinpäivystyksestä tuli osa Suomen Mielenterveysseuran valtakunnallista kriisipuhelinverkkoa. (Santalähde & Erkko 2006)

Vuonna 2003 Porin Mielenterveysseurassa alkoi myös Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama projekti nimeltään Elämäni eväät. Tämän projektin tehtävä oli suunnitella ja toteuttaa ennaltaehkäisevän mielenterveystyön koulutusohjelma sekä tuottaa koulutusmateriaalia ja luoda porilaisia yläasteita varten sopiva toimintamalli, joka auttaisi oppilaita kasvamaan aikuisuuteen taaten samalla hyvän itsetunnon ja eväät oman mielenterveyden ylläpitoon. Projektilla haluttiin myös parantaa tietoisuutta mielenterveydellisten asioiden suhteen ja auttaa ennaltaehkäisemään ongelmia. Projekti toimi vuosina 2003 – 2007 ja sen pohjalta laadittu oppimateriaali on tarkoitettu opettajien, terveydenhoitajien, koulukuraattorien ja muiden aikuisten käyttöön. (Porin Mielenterveysseuran www-sivut 2012)

Nykyään Porin Mielenterveysseuran toimintamuotoja ovat erilaiset keskusteluryhmät, valistus ja tiedotus, koulutus, työnohjaus sekä yhteistyö erilaisten mielenterveydellisten järjestöjen ja organisaatioiden kanssa. Yksi tärkeimmistä toimintamuodoista on kuitenkin kriisipuhelinpäivystys. Porin Mielenterveysseuran asioita ajaa viisijäseninen hallitus, jonka jäsenet valitaan kerrallaan vuoden ajaksi. (Santalähde & Erkko 2006)

3.2.1 Porin Mielenterveysseura ja kriisipuhelin

Porin Mielenterveysseuran kriisipuhelintoiminta aloitettiin alun perin mielenterveyskeskuksen tiloissa kahden tukihenkilön voimin. Vuodesta 1997 se on ollut osana Suomen Mielenterveysseuran valtakunnallista kriisipuhelinverkkoa.

Porin Mielenterveysseuran kriisipuhelinpäivystyksen työntekijät ovat kaikki koulutuksen läpikäyneitä ja tehtävänsä haastattelun kautta valittuja ihmisiä, eri-ikäisiä miehiä ja naisia erilaisine elämäkokemuksineen ja -tilanteineen. Yhteistä kriisipuhelinpäivystyksen työntekijöille on halu auttaa kriisipuhelimeen soittavia ja he

ovat kaikki sitoutuneet työhönsä ja sen eettisiin periaatteisiin, kuten vaitiolovelvollisuuteen. (Santalähde & Erkko 2006)

Porin Mielenterveysseuran kriisipuhelinpäivystäjät päivystävät kuutena päivänä viikossa iltapäivisin ja iltaisin. Torstaina ei ole päivystystä, mutta silloinkin on mahdollista soittaa valtakunnalliseen kriisipuhelimeen. (Porin Mielenterveysseuran www-sivut 2012)

4 KRIISIPUHELINTOIMINNASTA YLEISESTI

4.1 Mitä se on?

Suomen Mielenterveysseuran Valtakunnallinen Kriisipuhelin on kaikille kriisiavun tarpeessa oleville tarkoitettu palveleva puhelin, jonka tarkoituksena on helpottaa soittajan oloa. Tämä tapahtuu puhumisen ja keskustelun keinoin ja puhelimeen vastaavat sekä kriisityöntekijät että tehtäväänsä koulutetut vapaaehtoistyöntekijät kaikkina viikonpäivinä yhteensä kahdeltakymmeneltäneljältä paikkakunnalta. Kriisipuhelimen päivystäjät voivat myös tarpeen tullen ohjata soittajan muiden palvelujen pariin. Puhelimeen voi soittaa täysin nimettömänä eikä Suomen Mielen-terveysseura peri erikseen minkäänlaista maksua soitoista. (Suomen Mielenterveys-seuran www-sivut 2013)

Valtakunnallinen Kriisipuhelin noudattaa vuonna 2006 hyväksytyjä puhelinauttajien eettisiä periaatteita. Näihin periaatteisiin kuuluvat yleishyödyllisyys ja se, ettei ylläpitäjille koidu toiminnasta taloudellista hyötyä, palvelun luottamuksellisuus, anonyymiyys ja soittajan kunnioitus sekä päivystäjän oikeus tukeen, ohjaukseen ja nimettömyyteen. Päivystäjän ei ole tarkoitus painostaa soittajaa tekemään päätöksiä, vaan hänen tehtävänsä on ainoastaan kuunnella, tukea ja keskustella yhdessä soittajan kanssa. Soittajan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Tarvittaessa päivystäjä voi kuitenkin ohjata soittajan muiden hänelle hyödyllisten palveluiden pariin ja samaten hänellä on myös mahdollisuus rajoittaa puhelun kestoa ylläpitäjäjyhteisön periaatteiden mukaisesti. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että päivystäjät voivat rajoit-

taa puheluita joiden eivät katso kuuluvan suoranaisesti kohderyhmäänsä. Päivystäjien ei myöskään tarvitse suostua epäasialliseen kohteluun. Heillä on myös oikeus pysyä itse nimettöminä. Tuki ja ohjaus kuuluvat jokaisen kriisipuhelinpäivystäjän oikeuksiin.

Kriisipuhelinpäivystäjä sitoutuu olemaan vaitiolovelvollinen ja hän on myös velvollinen noudattamaan kriisipuhelintoiminnan arvoja ja periaatteita. Vaitiolovelvollisuuden saa rikkoa vain erittäin painavasta syystä, esimerkiksi lastensuojelullisen huolen ollessa kyseessä. Päivystäjän tulee osallistua perus- ja jatkokoulutuksiin. Kriisipuhelinpäivystäjän tulee myös muistaa, että hänen tehtävänsä on olla olemassa yhteydenottajaa varten. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, ettei päivystäjän tule ottaa kantaa ideologiaan kysymyksiin, tehdä päätöksiä kenenkään puolesta tai puhua itsestään. (Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan pöytäkirja 28.3.2006)

4.2 Millaiset ihmiset saattavat tarvita kriisiapua?

Kriisipuhelin on nimensä mukaisesti perustettu auttamaan ihmisiä, jotka käyvät läpi jonkinlaista kriisiä ja jotka tarvitsevat apua tämän kriisin käsittelemiseen. (Suomen Mielenterveysseuran www-sivut 2013) Kriisistä puhuttaessa tarkoitetaan sellaista vaikeaa tilannetta, josta selviytymiseen eivät enää riitä omat voimavarat ja toimintatavat. Kyseessä voi olla esimerkiksi läheisen kuoleman aiheuttama menetys tai jokin muunlainen suuri elämänmuutos. Kriisit voidaankin siis jaotella elämäntilanteellisiin ja traumaattisiin kriiseihin. Elämäntilanteelliset kriisit ovat kriisejä, jotka liittyvät normaaliin elämään, esimerkiksi naimisiinmenoon tai lastenhankintaan. Myös tämän kaltaiset positiiviset tapahtumat voivat joskus aiheuttaa kriisin. Traumaattinen kriisi taas syntyy yllättävästä ja epänormaalista tapahtumasta johon liittyy suuri järkytys. Onnettomuuteen joutuminen voi olla yksi esimerkki tämänkaltaisista kriiseistä.

Yhteistä kaikissa kriiseissä on se, että yksin ilman ulkopuolista apua ei tunnu selviävän. Kriisiä läpikäyvä henkilö saattaa kokea esimerkiksi avuttomuuden tunteita ja suurta hätää. Oireet vaihtelevat ja ovat moninaisia, oireita saattavat olla ainakin unettomuus, ahdistuneisuus, ärtymys ja jopa fyysinen kipu. Lisäksi kriisitilanne saattaa

joillakin henkilöillä tuoda esiin aiempia vaikeita muistoja tai elämäntilanteita, jolloin tilanne saattaa tuntua vieläkin raskaammalta. (E-mielenterveyden www-sivut 2013)

5 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen tavoitteet

Halusin tehdä opinnäytetyöni aiheesta, joka liittyy mielenterveyspuolen toimintaan Porin alueella. Alkaessani selvittää minkä tapaista mielenterveystoimintaa Porissa on tarjolla löysin tietoa Porin Mielenterveysseurasta ja sen vapaaehtoisuuteen perustuvasta kriisipuhelintoiminnasta, ja tutkiessani lisää vapaaehtoistyötä Porin alueella huomasin, että tutkimustietoa ei ole aiheeseen liittyen kovin runsaasti. Päätin käsitellä tutkimuksessani Porin Mielenterveysseuran kriisipuhelintoimintaa ja tehdä sen kriisipuhelinpäivystyksen vapaaehtoisia työntekijöitä haastattelemalla.

Tutkimukseni tavoitteeksi valitsin sen selvittämisen, millä tavalla Porin Mielenterveysseuran kriisipuhelinpäivystäjät ovat kokeneet työnsä. Tähän sisältyi myös se, mitä he olivat kokeneet erityisen toimivaksi ja minkä kaipaavan yhä parantamista. Halusin myös tietää miten ja milloin vapaaehtoiset kriisipuhelinpäivystäjät olivat mukaan lähteneet ja kauanko he olivat olleet mukana toiminnassa.

Yhtenä osa-alueena tutkimuksessani oli myös se, millaisia kehitysehdotuksia kriisipuhelinpäivystäjät nostaisivat esille. Näitä kehitysehdotuksia olisi sitten mahdollista käyttää seuran sisällä sen toiminnan kehittämiseen ja parantamiseen.

5.2 Tutkimuksen toteutus

Päädyin kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen siksi, että tämänkaltaista tutkimustietoa ei ole ennestään paljon saatavissa. Laadullista tutkimusta kannattaa käyttää etenkin silloin, jos halutaan kerätä uutta tietoa jostakin asiasta tai esimerkiksi löytää tapoja toiminnan kehittämiseen. (QRCA:n www-sivut) Lisäksi laadullisessa tut-

kimuksessa haastatellaan yleensä ennalta valittuja henkilöitä satunnaisotoksen sijaan, joka taas on yleistä määrällisessä tutkimuksessa. (Tilastokeskuksen [www-sivut](#)) Koska halusin saada uutta tietoa aiheesta, jota ei ollut aiemmin tutkittu ja koska haastateltavien valitseminen ennalta oli Porin Mielenterveysseuran kriisipuhelinpäivystäjien suhteellisen pienen lukumäärän vuoksi myös suotavaa, laadullinen tutkimus oli paras vaihtoehto.

Päätin haastatella yhteensä viittä kriisipuhelimen vapaaehtoistyöntekijää, joiden valinnassa sain apua yhteyshenkilöltäni Porin Mielenterveysseurassa. Haastattelut toteutin koululla haastatteluun soveltuvassa tilassa ja aikaa jokaiseen haastatteluun olin varannut puolesta tunnista tuntiin aikaa. Haastateltaville olin kaikille soittanut noin viikkoa ennen päivää, jolloin heitä haastattelin ja sopinut asiasta heidän kanssaan.

Haastattelumetodiksi valitsin teemahaastattelun, koska en halunnut kysymysten olevan liian strukturoituja ja näin mahdollisesti liian rajoittavia haastateltavien kannalta. Halusin haastateltavien voivan tuoda esille kaikki haluamansa asiat eikä joutua vastaamaan liian suppeasti, kuten olisi saattanut käydä esimerkiksi valmista haastattelulomaketta käytettäessä. Teemahaastattelu mahdollistaa vapaamman etenemisen haastattelutilanteessa kuten myös sen, että voisin tarvittaessa esittää lisäkysymyksiä esille nousevista asioista tai mahdollisesti täsmentää joitakin kysymyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 1991, 15, 36) Jokainen haastattelu nauhoitettiin haastateltavien luvalla.

Kirjoitin haastattelut puhtaaksi mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen ja aikaa yhden haastattelun puhtaaksikirjoitukseen meni haastattelun kestosta riippuen noin kahdesta tunnista neljään tuntiin. Kirjoitin haastateltavien vastaukset sanantarkasti ylös, kuitenkin merkitsemättä esimerkiksi naurahduksia tai pitkiä taukoja.

Haastatteluista saadun materiaalin läpikäymiseen käytin menetelmänä teemoittelua. Järjestelin saadut vastaukset teemojen ja käyttämäni kysymysten alle (Liite 1). Näin sain koottua yhteen myös ne olennaiset vastaukset, jotka tulivat esiin eri kohdissa haastatteluja. Vertailin myös eri haastateltavien vastauksia keskenään ja etsin yhdistäviä ja erottavia tekijöitä. (KvaliMOTV:n [www-sivut](#))

Teemoittelun teki haastavaksi se, että haastatteluissa tuli esiin paljon sellaistaakin tietoa, joka oli teemojen ulkopuolella eikä vastannut tutkimuskysymyksiin. Nämä tiedot karsiutuivat pois lopullisesta työstä. Koska eri kysymyksiin liittyviä vastauksia tuli myös esiin hajanaisesti eri vaiheissa haastattelua ja eri teemojen alla, niiden sijoittaminen oikeaan kohtaan teemoitteluvaiheessa vei aikaa.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Yhteyshenkilöni Porin Mielenterveysseurasta oli etukäteen selvittänyt, ketkä päivystäjistä olisivat suostuvaisia haastatteluun ja itselleni jäi työksi ottaa yhteys heihin ja sopia haastattelun ajasta ja paikasta. Se, että haastateltavat olivat kaikki kiinnostuneita haastatteluun osallistumisesta lisää haastatteluista saatujen vastausten luotettavuutta.

Haastattelin yhteensä viittä kriisipuhelinpäivystyksen vapaaehtoistyöntekijää 21:stä sen hetkisestä päivystäjistä. Päivystäjien kokonaislukumäärään nähden otos on mielestäni sopivan kokoinen, sillä se käsittää noin yhden neljäsosan päivystäjien määräästä. Haastateltavista yksi oli miespuolinen, mikä myös lisäsi osaltaan luotettavuutta, koska esimerkiksi jotkin miesten saamat puhelut voivat erota naisten saamista puheluista. Jokaisella haastateltavalla oli myös takanaan erimittainen aika kriisipuhelinpäivystäjän töissä. Toisaalta kaikki haastateltavat olivat iäkkäämpiä, joten tietoa siitä, olisiko nuoremmilla päivystäjillä ollut erilaisia näkökulmia tai kokemuksia työn suhteen ei ollut tutkimuksessa mahdollista saada.

Haastatteluni suoritin teemahaastattelulla ja haastattelin jokaista viittä haastateltavaa erikseen. Yksilöhaastattelu esimerkiksi ryhmä- tai parihaastattelun sijasta takasi sen, että jokainen haastateltava sai mahdollisuuden puhua vapaasti ja niin paljon kuin katsoi tarpeelliseksi. Teemahaastattelu myös takasi, että kysymykset eivät olleet liian rajattuja ja että saatoin tarvittaessa selventää joitakin kysymyksiä haastateltaville. Lomakehaastattelun mahdollisuuden jätin pois heti alkuvaiheessa, koska kotiin toimitettavaan lomakkeeseen on helppo jättää vastaamatta. Lisäksi moni muu asia saattaa helposti häiritä lomakkeeseen vastaamista ja lomakkeen kysymykset voidaan

mahdollisesti tulkita monella eri tavalla. Haastatteluja tehdessäni pyrin parhaani mukaan välttämään johdattelevien kysymysten esittämistä.

Haastattelut suoritin koulun tiloissa haastatteluun soveltuvassa huoneessa, mutta toisaalta vieras paikka on saattanut osaltaan vaikuttaa haastattelujen luonteeseen ja keskittymiseen. Olin sopinut haastatteluista noin viikkoa etukäteen ja antanut haastateltavien itse ehdottaa itselleen sopivinta aikaa. Tällä tavalla pyrin varmistamaan sen, että haastateltavilla olisi tarpeeksi aikaa valmistautua haastatteluun ja olla järjestämättä muuta kiireellistä menoa ennen tai jälkeen haastattelun. Yhdellä haastateltavista oli kuitenkin haastattelun jälkeen pian muuta menoa, joten tämä saattoi ehkä vaikuttaa hänen vastauksiinsa. Kerroin haastatteluaikaa sovittaessa, että haastattelut tulevat kestämään noin puolesta tunnista tuntiin, jotta haastateltavat osasivat varautua myös siihen.

Haastateltavat tiesivät etukäteen mitä tutkimukseni käsittelee. Selitin heille myös vielä lyhyesti ennen haastattelun aloittamista minkälaisia asioita haluan saada selville ja muistutin, että kaikki minua sitoo vaitiolovelvollisuus, eli en tule julkaisemaan nimiä tai muita arkaluonteisia tietoja. Kysyin myös jokaiselta sopiiko heille, että otan haastattelut nauhalle.

Ennen tutkimuksen aloittamista olin laatinut sopimuksen tutkimuksen tekemisestä Porin Mielenterveysseuralle. Tutkimusta tehdessäni olen pyrkinyt pitämään huolta haastateltavien anonymiteetistä, enkä mainitse ketään nimiltä. Myös kaikki liian yksityiskohtaiset kertomukset, joista olisi voinut olla mahdollista tunnistaa joku soittajista, olen joko jättänyt kokonaan pois tai muokannut ne tunnistamattomiksi. Kirjoitettuani haastattelut puhtaaksi nauhalta poistin kaikki nauhoitukset sekä nauhoitukseen käytetystä laitteesta että tietokoneeltani.

6 HAASTATTELUJEN TULOKSET

6.1 Perustietoa haastateltavista

Haastattelin yhteensä viittä Porin Mielenterveysseura ry:n kriisipuhelimen vapaaehtoistyöntekijää. Näistä haastateltavista yksi on mies ja muut naisia, ja kuten haastateltavien suhteen, myös kaikkien seuran vapaaehtoistyöntekijöiden kesken naisten määrä on miehiä korkeampi. Haastatteluhetkellä kahdestakymmenestäyhdestä kriisipuhelinpäivystäjistä vain murto-osa oli miespuolisia.

Haastateltavien taustat ovat erilaiset mitä tulee omaan työhistoriaan, mahdollisiin aiempiin kokemuksiin vapaaehtoistyöstä ja siihen, miten he päätyivät juuri tämän kaltaisen vapaaehtoistyön pariin. Suurin osa haastateltavista on itse jo eläkkeellä. Seurassa onkin vanhempia työntekijöitä suhteessa enemmän ja nuorempia työntekijöitä on Porin Mielenterveysseurassa vain muutama.

Haastateltavista neljällä on aikaisempaa kokemusta vapaaehtoistyöstä ja viides haastateltavista oli eläkkeelle siirtymisen jälkeen aktiivisesti miettinyt useampaakin vapaaehtoistyön vaihtoehtoa ennen kuin lopulta päätyi Porin Mielenterveysseuran kriisipuhelintoimintaan. Aikaisempaa vapaaehtoistyön kokemusta haastateltavilla on monenlaista, muun muassa lasten harrastustoimintaan, tukihenkilötoimintaan ja SPR:n toimintaan liittyen.

Jokainen haastateltava on toiminut kriisipuhelinpäivystäjänä erimittaisen ajan. Pisinään toiminnassa mukana ollut on päivystänyt 15 vuotta ja vähiten mukana ollut on päivystänyt vähän yli vuoden.

6.2 Vapaaehtoistoimintaan mukaan lähteminen

Jokainen haastateltava on päätenyt mukaan Porin Mielenterveysseuran vapaaehtoistoimintaan hieman eri tavalla. Kolme haastateltavista oli kuullut toiminnasta ensin tuttavien kautta, joka tiesi heidän olevan kiinnostuneita vapaaehtoistyöstä ja tämänkaltaisen toiminnankin siten mahdollisesti kiinnostavan heitä ja sopivan heidän luon-

teelleen. Nämä kolme olivat sitten kiinnostuttuaan ottaneet yhteyttä Mielenterveysseuraan ja kysyneet mahdollisuudesta ryhtyä tukihenkilöiksi.

“...tää nimenomainen mielenterveysseuran vapaaehtoistyö ja kriisipuhelinpäivystys lähti käyntiin siitä, että mun työkaveri kysy että kiinnostaisko. Ja ilman muuta mä sanoin et 'Kyllä, jos vaan koulutuksen läpäisen.' Mut tosiaan en tienynyt koko kriisipuhelintoiminnasta yhtään mitään ennen kuin tähän toimintaan mukaan lähdin. ”

“...sit siellä oli tää ihminen jonka tuln tuntemaan aika hyvin sillain, ni hän sano et hän on tääl Porin Mielenterveysseura ry:ssä, ni hän sano et mitäs tykkäät jos hän suosittelis sua sinne päivystämään, ja hän kerto enemmän mulle siitä sitten. No mä lupauduin sit menemään sinne. Et kokeillaan miltä se tuntuu. Et näin se alko.”

“No oikeestaan mä olin ollu jo muualla – mä olin ollu tukihenkilönä. Sit me muutettiin tänne Poriin ja tuota... mä olin pitkän aikaa että mä en tehny täällä... sellasta vapaaehtoistyötä. Mutta ystävältä kuulin että hän oli ollut mukana tässä ja hän vihjas että tuletko seuraavalle kurssille. Ja mä anoin sille kurssille ja pääsin ja kävin sen kurssin.”

Nämä haastateltavat eivät siis itse aktiivisesti olleet etsineet tällaista toimintaa vaan he kuuluivat siitä alun perin jonkun muun kautta joka oli tai oli ollut mukana toiminnassa ja ajatteli myös heidän sopivan tämänkaltaiseen vapaaehtoistoimintaan. Kuultuaan tällaisesta jokaisen kiinnostus oli kuitenkin herännyt tarpeeksi, että he olivat päättäneet anoa mukaan koulutukseen. Yhteistä kaikille kolmelle oli myös aikaisempi kokemus entuudestaan jonkin muunlaisesta vapaaehtoistyöstä.

Kaksi viidestä haastateltavasta oli löytänyt mukaan Porin Mielenterveysseuran vapaaehtoistoimintaan itse. Toinen heistä oli aktiivisesti etsinyt itselleen jo hetken sopivaa vapaaehtoistoimintaa Porin alueelta kun taas toinen huomasi ilmoituksen paikallisessa lehdessä ja kiinnostui ottamaan yhteyttä.

“Mä muistaakseni kuulin tällasesta että Porissa on sellaset kuin vapaaehtoistyön messut. Ne kiinnosti mua ja sit mä menin sinne. Mä ajattelin toi Punasta Ristiä et mä haluisin sinne, et se olis se mun juttu. Mutta mä en... jotenkin päässyt heidän kanssaan niinkun keskustelemaan missä oli se heidän loossi. Ja sit siel oli täältä Mielenterveysseurasta sellanen... siin oli jotenkin niinkun semmonen hyvin hymyilevä ihminen joka sano että tule tutustumaan ja keskustelin hänen kanssa siinä.”

“Satakunnan Kansassa oli silloin hakemus... tai siis ilmoitus että haetaan vapaaehtosia. Ja siitä se lähti, mä aattelin että mä voisin kokeilla. Mulla oli lapset silloin jo sen ikäisiä et aattelin et mä pystyn mahdollisesti tällaseen. Mulla on aiempaa kokemusta vapaaehtoistyöstä mutta sitten lapset tuli ja tommosta...”

Kukaan haastateltavista ei ollut kertomuksensa mukaan alun perin ollut etsimässä juuri tämänkaltaista mielenterveyteen liittyvää vapaaehtoistyötä. Tärkeää heille kaikille oli vapaaehtoistyö sinänsä, ei niinkään paljon se millaisesta vapaaehtoistyöstä olisi kyse. Osa ei ollut koskaan ollut edes kuullut Mielenterveysseuran kriisipuhelintuiminnasta ennen kuin heille sitä suositeltiin tai he itse saivat siitä tietää.

“Mä en tosiaan tiennyt koko kriisipuhelintuiminnasta mitään ennen kuin tähän toimintaan mukaan lähdin. En ole ollut missään tekemisissä mielenterveystyön kanssa aiemmin.”

“Ei siinä ollut mitään sellasta intohimoo, että mä nyt haluan just nimenomaan tähän Mielenterveysseuraan.”

Syyt siihen, miksi haastateltavat alunperin olivat päätyneet vapaaehtoistoiminnan pariin yleensä ovat tästä huolimatta yllättävänkin samankaltaisia. Vain yksi haastateltavista mainitsi vapaaehtoistyön olevan itselleen vähän kuin itsestäänselvyys ja hän myös kertoi tehneensä vapaaehtoistyötä oikeastaan aina.

Kaksi haastateltavista kertoi perimmäisen syyn vapaaehtoistoimintaan mukaan lähtemiselle olleen oikeastaan tarve kuulua johonkin ja löytää oma paikkansa. Molemmilla yhtenä syynä tähän oman paikan löytämiseen vaikutti paikkakunnan vaihdos ja

se, että he eivät juuri tunteneet ketään nykyisellä paikkakunnallaan. Lähellä ei asunut sukulaisia tai ystäviä, joten heidän oli keksittävä jotakin toimintaa itselleen. Toisaalta myös se, että saattoi tehdä jotakin hyvää, vaikutti vapaaehtoistyöhön hakeutumiseen.

“Ja sitten, koska mä olin yksinäinen kun olin muualta eikä ystäviä ollut paikkakunnalla, ni mä aattelin et jotain mun on keksittävä tekemistä. Et se oli oikeestaan... et se täytti jonkun tyhjän kolon mun elämässä.”

“Kun tulin sinne seudulle, joka on mun vanha kotiseutu, niin mä halusin niinkun integroitua siihen yhteisöön takasin ja löytää jonkun paikan missä mä olen. Kun enhän mä enää tuntenut ketään kun mä olin niin kauan sitten sieltä lähtenyt, niin tarvi keksiä sitten joku toinen viiteryhmä. Niin se oli yks syy miks mä lähdin siihen. Ja toinen oli sitten että halusi tehdä jotain hyvää.”

Hyvän tekeminen ja se, että voi antaa toisille jotain itsestään, oli tärkeää myös muille haastateltaville kun kysyin, miksi he halusivat lähteä tekemään vapaaehtoista työtä. Avun tarjoaminen sitä tarvitseville koettiin tärkeäksi, mutta toisaalta myös se, että auttamisesta saa itselleenkin hyvän mielen.

“Olen työelämässä rikas eli olen saanut tehdä monelta alalta työtä ja monenlaisten ihmisten kanssa. Ja se on niinkun tuonut siihen... Et mulla on yleensä ollut se auttaminen ja toisen tukeminen, et se on ollut... että ensiks muut ja sit vasta ite.”

“Musta tuntu että se olis varmaan ihan mielenkiintosta, semmosta et se antaa mulle jotakin mikä tuottaa mielihyvää, kun voi olla avuks. Tykkään auttaa ihmisiä.”

6.3 Millaisia soittoja kriisipuhelimeen tulee?

Kysyessäni millaiset ihmiset kriisipuhelimeen heidän kokemuksensa mukaan eniten soittavat, jokaisen vastaus oli aika samanlainen. Vaikka puhelimeen periaatteessa soittavatkin kaiken ikäiset ihmiset, eniten soittavat vanhukset ja eniten soitetaan yk-

sinäisyydestä. Usein myös yksinäisyys ja vanhuus näyttävät kulkevan yhdessä, mutta toisaalta yksinäisyyttä esiintyy kaikissa ikäryhmissä.

“Yleisin aihe mistä tulee soittoja on tää yksinäisyys. Yksinäisyys on ehdottomasti se.”

“Vanhemmat ihmiset soittaa puhelimeen enemmän. Yli kuuskymmentä on varmaan se suurin ikäluokka.”

“Tosi iso osa on yksinäisiä. Ehkä just eläkeikäiset on eniten yksinäisiä.”

*“Suurin on tällä hetkellä se yksinäisyys. Siel on eri ikäryhmiä. Vanhuk-
sia on, mut sit voi olla myös ihan keski-ikäisiä... Et se tulee monesta syystä.”*

*“Enimmäkseen sellasia viidenkymmenen päälle on ne jotka soittaa.
Just tää yksinäisyys vanhemmilla on suuri ja kamala asia.”*

Yksinäisyyteen vaikuttavat haastateltujen kokemusten mukaan monet erilaiset asiat, kuten sairaus, on se sitten fyysistä tai henkistä sairautta, tai se, ettei lähellä asu lainkaan sukulaisia tai tuttavita. Osa haastatelluista myös mietti, että on vaikeaa sanoa onko yksinäisyys monen soittajan kohdalla aiheuttanut esimerkiksi mielenterveydel-
liset ongelmat, vai ovatko mielenterveysongelmat johtaneet yksinäisyyteen. Haastatelluista yksi myös totesi, että monesti soittaja saattaa kertoa soittonsa syyksi aivan muun kuin yksinäisyyden, mutta yksinäisyys tulee soitosta ilmi tavalla tai toisella. Osa soittajista kuitenkin kuulemma kertoo heti kättelyssä soittaneensa siksi, että tarvitsee jonkun jolle kertoa asioistaan, koska kotona hänellä ei ole ketään.

“Yksinäisyys voidaan kyllä pukea moneen muuhunkin asiaan, mutta kyllä monet sanoo heti kättelyssä että 'Mä olen niin yksin.' Ja se on myös mun mielestä ehkä tää näitten mielenterveysongelmien suuri syy tää yksinäisyys. Kun on ihan yksin ja sit ei oo voimaa lähteä minnekään.”

“Moni voi sairastuu ja masentuu just sen yksinäisyyden takia.”

“Siel saattaa olla se joku vakiasiakas joka soittaa ja se saattaa olla aina vaan joku kahden tai viiden minuutin puhelu, mut se on vaan et hän kuulee sen äänen siellä. Ja usein saattaa olla diagnosoitu sairaus tän yksinäisyyden lisäksi. Mut sitä ei tiedä et kumpaa tietä se on lähtenyt. Et onko sen sairauden myötä tullut se, ettei ole ihmistä jolle soittaa tai jonka luona käydä.”

Yksinäiset ihmiset saattavat usein olla juuri vakiosoittajia jotka soittavat vaikkapa viikoittain tai joskus jopa joka päivä. Myös muita vakiosoittajia on. Yhtenä vakiosoittajien ryhmänä mainittiin ihmiset, jotka saattavat soittaa jopa kuukausien tai vuosien ajan kertoakseen jotakin samaa, usein fiktiivistä tarinaa. Syytä tähän haastatellut voivat vain arvailla. Eräs heistä sanoi miettineensä, että ehkä syynä tällaiseen saattaa olla joskus se, että haluaa vain puhua jonkun kanssa mutta ei tiedä mistä. Sitten on keksittävä jotakin josta puhua, vaikka se ei olisi edes totta.

Tällaisten ja muutenkin kestoiltaan hyvin pitkien puheluiden varalle, jotka eivät tunnu johtavan mihinkään, on annettu ohjeistukseksi rajoittaa puheluita oman harkinnan mukaan. Samoin voi toimia myös siinä tapauksessa, jos soittaja kohdistaa päivystäjään hyvin loukkaavaa kieltä. Tällöin voi kohteliaasti lopettaa puhelun lyhyeen.

Kuitenkin lähes kaikki olivat sitä mieltä, että kaikkia puheluita ei kuitenkaan saisi rajoittaa liikaa, ei edes siinä tapauksessa, jos sama henkilö soittaa joka päivä ja kertoo aina samat asiat. Muutama sanoi, että hetken aikaa voisi ainakin aina kuunnella toisen puhetta. Puolen tunnin mittaiset tarinat jotka aina toistuvat kerrasta toiseen voi toki lopettaa melko lyhyeen, mutta tärkeää olisi, että jokaista kuunneltaisiin edes hetki, esimerkiksi muutama minuutti.

“Mä en tosiaan oikein rajoittais yhtäkään puhelua, edes näitä jotka soittaa monesti päivässä. Kun silläkin voidaan ehkä joku pelastaa. Tietysti mä ymmärrän miks on tarve rajottaa, kun päivystäessä voi tulla joskus parikymmentäkin soittoa mihin tarvis vastata. Mutta ei kaikkii voi lopettaa kesken, ja kyl sen sit huomaa kuka on sellanen et jolle on todella tärkeetä puhua siitä asiasta.”

“Kaikki otetaan tietenki, on he soittanut enemmän tai vähemmän, niin pitää joku sana ainakin vaihtaa heidän kanssa. Ei missään tapauksessa voi sanoa

että 'Sä oot soittanut eilenkin tänne', ei semmosia. Mutta tietenkin jos joku soittaa esimerkiksi päivittäin ja puoltuntia koittaa aina puhua niin silloin pitää tietysti miettiä että mikä on sen puhelun järkevä kesto. Et maalaisjärjen käyttö on sallittua.”

“Mä en ihan allekirjota sitä että kovasti pitäis rajata. Että kyllä muutama minuutin voi aina puhua, koska se voi kuitenkin olla että se soittaa yksinäisyyttään tai jotain muuta ahdistustaan. Et jos ei ole ketään jonka kanssa puhua koko päivänä ja jos ei ole varsinaista asiaa niin sitten keksitään joka tällanen niinkun mikä ois riittävän dramaattinen että joku ottais siihen ehkä kiinni.”

Haastatteluista tuli ilmi myös monenlaisia muita soittoja joita kriisipuhelinpäivystyksessä voi tulla vastaan. Moni haluaa vain puhua ja tulla kuunnelluksi, jotkut taas soittavat varta vasten kysyäkseen neuvoa johonkin asiaan liittyen, esimerkiksi miten heidän pitäisi toimia jossakin heitä kohdanneessa vaikeassa tilanteessa. Moni kuitenkin ei halua lainkaan neuvoja ja toisaalta joskus saattaa tulla soittoja aivan tavallisista, arkisistakin asioista. Yhtenä yleisistä soittoista mainittiin se, että soitetaan ja kerrotaan vain päivän kuulumisista. Etenkin vanhuksilta saattaa tulla tällaisia soittoja.

“Kyl se on aika tärkeätä että löytyy tällanen kriisipuhelin johon voi soittaa ja jutella jopa ihan arkipäivän asioista. Että kyllä on ikkunanpesut tullut kuultua ja imuroinnit ja kissat. ”

Lisäksi mainittiin myös niin kutsutut “klik-puhelut”, eli puhelut joissa luultavasti etsitään jotakin tiettyä ääntä, jonka kanssa halutaan puhua. Näissä puheluissa kukaan ei sano mitään ja luuri pannaan vain kiinni. Esimerkiksi mies, jota haastattelin, sanoi, että moni soittaja saattaa yllättyä kuullessaankin miesäänen vastaavan eikä tunne voivansa puhua miespuolisen päivystäjän kanssa. Toinen päivystäjä taas sanoi, että hän kuulostaa joidenkin soittajien mielestä ehkä liian viralliselta. Eräältä päivystäjältä oli myös kerran kysytty koska hän taas seuraavan kerran päivystää, johon hän oli joutunut vastaamaan, että puhelut ovat kyllä valtakunnallisia ja että on kokonaan tuurista kiinni kenet saa soittaessaan puhelimen toiseen päähän.

Jotkut haastatelluista mainitsivat myös pilapuhelut tai puhelut, jotka ovat toisinaan seksuaalissävyytteisiä. Näitä puheluita ei tarvitse kuitenkaan kuunnella vaan ne saa ja pitääkin pistää poikki.

Joskus käy myös niin, että soittaja voidaan ohjata jonkin toisen palvelun piiriin. Esimerkiksi toisinaan saattaa soittaa hyvin nuoriakin ihmisiä, jotka voidaan ohjata soittamaan lasten ja nuorten puolen palveluihin, jossa heitä osataan paremmin ohjeistaa heidän ongelmissaan. Soittajaa voidaan tarvittaessa kehottaa hakeutumaan myös jonkin palvelun piiriin aivan konkreettisesti, esimerkiksi terveyskeskukseen tai sosiaali-toimistoon. Tässä mielessä päivystäjänkin on hyvä tuntea ainakin jonkin verran palvelujärjestelmää, jotta hän voi tarvittaessa ohjata eteenpäin ja neuvoa mitä kannattaisi tehdä.

Miespuoliset päivystäjät myös saattavat saada hieman eri tyyppisiä puheluita kun naispuoliset työtoverinsa. Eräs haastatelluista sanoikin näin:

“Miespäivystäjä ei välttämättä saa niitä puheluita mitä naiset saa, eli ne puhelut karsiutuu. Että kun soittaja kuulee että se on mies, se saattaa pistää puhelimen sitten kiinni. On määrätty soittajii jotka puhuu aina naiselle eikä miehelle vaikka se olis joskus jopa toivottavaa että he puhuis miehenkin kanssa. Mutta heillä on mahdollisuus valita.”

6.3.1 Mikä työssä koetaan mielekkäimmäksi?

Haastateltavien vastauksissa poikkeuksetta mielekkäimmäksi puoleksi työssä nousivat onnistumisen tuntemukset puheluiden suhteen eli tunne siitä, että oli pystynyt jollakin tavalla helpottamaan soittajan oloa. Eräs jopa naurahti, että tekeekö hän tätä työtä oikeasti itselleen vaiko soittajille, kun soiton onnistuessa tulee kuitenkin usein niin hyvä mieli. Hän kuitenkin myös jatkoi, että toisaalta jos työstä jäisi huono mieli, ei sitä jaksaisi varmasti kauan tehdä.

“Parasta on kyllä ehkä just se että kun onnistuu. Kun joku on todella hädissään mut ei kummiskaan oo kyse mistään tälläsest, esimerkiks itsemurhauhasta,

mut et maailma vaan kaatuu päälle. Et sit loppujen lopuks ihminen rauhottuu ja osaa ihan oikeesti keskustella ja jopa nauraa. Ja sit ne asiat jollakin lailla menee kohdalleen, ettei ne nyt ookaan sentään niin et maailma kaatuu päälle.”

“Se on jotenkin kauheen palkitsevaa jos huomaa vaikka pienenkin sellasen et ne on saanut jotain helpotusta... niin kyllä se palkitsee. Ja sit on jos on sellasta et ne yli kaiken kiittää, totta kai se on hienoa.”

Myös se, jos soittaja erikseen kiittää puhelun lopussa mainittiin useassa haastattelussa. Myös niin oli käynyt muutamia kertoja, että joku entinen kriisipuhelimen asiakas oli myöhemmin asioidensa selkiytyttyä soittanut puhelimeen taas yksinkertaisesti kiittääkseen saamastaan avusta.

“En mä odota sitä kiitosta mut sit jos se tulee sen kiitoksen kanssa niin sen tietää sillon, että on tuota sen oloa helpottanut jollakin tavalla. Et hän on saanut puhuu ja häntä on kuunneltu ja mahdollisesti on jonkun vinkin voinu antaa et miten voi edetä siin asias. Ja jopa peräti semmoset vois sanoo et joku ihan epätoivonkin puhelu... niin kuitenkin kun se puhelu loppuu niin asiakas sanoo että kiitos, tää nyt helpotti hänen oloonsa. Niin se on kuitenkin hieno asia.”

“No tämmöset on jäänyt mieleen... nää kiitokset. Ku on tämmösii ihmisii jotka tunnistaa äänen ja on saanut apua. Niin se tuntuu hyvälle, kun on voinut olla avuks ja joku vielä kiittää asiasta. Ja sit joku joka on saanut asiansa jo järjestykseen ja soittaa ja kertoo että sai apua täältä.”

Erälle haastatellulle oli jäänyt myös erityisen positiivisena asiana mieleen soittaja, joka oli soittanut voidakseen kertoakseen itselleen tapahtuneesta positiivisesta asiasta. Lisäksi yksi haastateltava mainitsi erityisesti myös hyvän työilmapiirin ja mukavat työtoverit positiivisena asiana, jonka vuoksi on aina mukavaa lähteä päivystämään.

6.3.2 Mikä työssä on haastavinta?

Haastavimmaksi kaikki haastatelluista sanoivat kokeneensa tapaukset joiden kohdalla he olivat tunteneet, että eivät voineet olla soittajalle avuksi syystä tai toisesta. Tähän vaikuttivat eri asiat. Joissakin tapauksissa soittajan tilanne oli ollut niin tukala, että ratkaisua ongelmaan oli vaikeaa löytää. Myös itsemurhapuhelut mainittiin muutamassa haastattelussa. Kahdella haastatelluista oli omaa kokemusta tällaisista puhelusta ja ne oli koettu erityisen vaikeiksi.

“No ne itsemurha-asiat on semmosia. Kun miettii että millä tavalla mä voisin lähestyä sitä ihmistä just. Et sais sen mielen vähän kääntymään toiseen suuntaan. Kun on sellasia jotka soittaa ja sanoo et 'Mä tapan itseni.' Mut sä et sais kauheesti itsees ottaa ja mennä siihen kauheesti mukaan. Kun et sä sille voi mitään jos hän tappaa itses.”

“Haastavinta on ollut tää itsemurhapuhelu joka mulle tuli joskus. En tiedä et pystyinkö mä siihen mitään tekemään ja tuota... mä sen sit heti purinkin meen työn-ohjaajalle, kerroin et yritin puhuttaa häntä ja näyttää valoa tunnelin päässä ja näin ja näin. Että pitkään puhuttiin. Mä en tiedä et mihin se sit päättyi. Se oli vaikein. Se kesti kauan päästä siitä yli.”

Osa haastatelluista myös tiesi, että joissakin tapauksissa joku päivystäjä oli saattanut saada itsemurhaa aikovan osoitteen selville ja oli pystynyt hälyttämään paikan päälle apua. Eräs haastateltu mainitsi haastavan tapauksen liittyen päivystyksen soittaneeseen nuoreen naiseen, jolla oli mielenterveydellisiä ongelmia eikä ketään muuta läheistä kuin väkivaltainen poikaystävä. Se oli ollut vaikea paikka samoin kuin muut mielenterveydellisiin ongelmiin liittyvät soitot, lähinnä juuri soittajien tukiverkkojen puutteellisuuden tähden. Haastateltava kertoi, että tilanteessa jossa soittajalla on mielenterveydellisiä ongelmia eikä läheisiä tai ystäviä, on puhelimen kautta vaikea pysyä tekemään mitään. Siinä ei voi tehdä juuri muuta kuin kuunnella ja rohkaista jaksamaan.

Joissakin tapauksissa saattoi myös olla epäselvää miksi soittaja itse asiassa soitti. Yhden haastattelun mukaan soittajan äänestä saattaa joskus kuulla hädän, mutta soiton syy jää epäselväksi.

“Siit ei ole saanut niinkun minkäänäköstä selvää, ja sä kuulet et sillä ihmisellä on todella paha olo. Niin siihen ei oo niinkun minkäänäköstä... mut niitä ei ole tullut montaa.”

Myös pieneen lapseen kohdistuvat puhelut mainittiin yhdessä haastattelussa vaikeaksi asiaksi. Esimerkiksi haastateltava sanoi tapaukset, joissa vanhempi soittaa huolestusta, joka liittyy jotenkin lapseen. Sellaiset tilanteet ovat vaikeita, koska kyseessä voi olla esimerkiksi lastensuojelullinen asia. Kuitenkin haastateltava sanoi myös, että sen kaltaisia puheluita tulee melko harvoin, koska lasten ja nuorten puolen puhelimet ovat olemassa.

Vain yksi haastatelluista kertoi, että ei ollut ainakaan vielä toistaiseksi saanut yhtäkään sellaista soittoa, jonka olisi kokenut epäonnistuneen täysin. Kuitenkin hänkin sanoi kohdalleen tulleen puheluita jotka olivat vaivanneet hänen mieltään ja jotka olivat saaneet hänet miettimään miten olisi voinut mahdollisesti sanoa toisin.

Haastatteluista tuli esiin haastateltavien näkemys siitä, että vaikeiden soittojen kohdalla tärkeää on kuitenkin aina ymmärtää, että puhelimen välityksellä voi vaikuttaa asioihin vain tietyn verran ja että aina ei pysty tekemään mitään muuta kuin kuuntelemaan, ei edes tarjoamaan neuvoja. Päivystäjä tietää vain sen mitä soittaja hänelle kertoo, hän ei tunne koko tilannetta ja kaikkia siihen vaikuttavia asioita. Puhelimen kautta ei myöskään voi auttaa kovin konkreettisesti ellei esimerkiksi itsemurhasoiton tapauksessa soittaja suostu antamaan osoitettaan, jolloin apua on mahdollista sitten hälyttää. Tämä on päivystäjän tärkeää ymmärtää niin oman henkisen hyvinvoinnin kuin työssä jaksamisen kannalta.

6.4 Työnohjauksesta

Ammattimainen työnohjaus vapaaehtoistyössä on ensisijaisen tärkeää ja se tuli esiin moneen otteeseen myös jokaisessa viidessä haastattelussa. Jokainen haastatelluista korosti työnohjauksen merkitystä työssään ja koki sen auttaneen heitä paljon etenkin tapauksissa, joissa jokin puhelu oli jäänyt vaivaamaan mieltä. Porin Mielen-terveysseurassa on myös käytäntö, joka tarjoaa jokaiselle päivystäjälle mahdollisuuden soittaa koska tahansa työnohjaajalleen ja puhua, mikäli on joutunut kohtaamaan itselleen vaikean puhelun. Vaikeita asioita ei saa jäädä yksin pohtimaan vaan ne tulee käsitellä ja purkaa jonkun toisen kanssa mahdollisimman pian.

“Meil on sit et soitetaan jos oikein vaikee puhelu tulee. Tai et meil on ohje et pitää puhua työnohjaajan kans tai on joku määrätty henkilö jolle soittaa, et se on niinkun hoidettava.”

“On oikein vähän niinkun määräys meillä että ei saa jäädä sellaseen olotilaan vaan täytyy soittaa ja puhua jonkun kanssa jos on jotain vaikeaa.”

Tämä käytäntö on koettu toimivaksi. Yksi haastatelluista myös kertoi käyttäneensä tätä mahdollisuutta itse erityisen vaikean itsemurhapuhelun läpi käytyään. Toinen haastateltava, joka ei tosin ollut koskaan joutunut soittamaan työnohjaajalle vaikeaan tapaukseen liittyen sanoi myös, että tieto tällaisesta mahdollisuudesta rauhoittaa.

“Se tieto, että heille saa soittaa aina kun siltä tuntuu. En mä tosin koskaan vielä ole joutunut, mutta mä tiedän että voi soittaa jos mun tarvitsee.”

Työnohjaus tapahtuu Porin Mielen-terveysseurassa kerran kuudessa viikossa ja ryhmiä on yhteensä kolme. Tämä mahdollistaa esimerkiksi sen, että voi tarvittaessa osallistua myös eri ryhmän työnohjaukseen jos kokee siihen tarvetta.

Työnohjauksessa käsitellään päivystyksessä tapahtuneita asioita ja keskustellaan soittoista ja mieltä askarruttamaan jääneistä asioista, mutta työnohjauksessa voidaan käsitellä myös muita ajankohtaisia asioita, esimerkiksi uutisissa esillä olleita asioita, jotka saattavat mahdollisesti nousta esiin joissakin puheluissa. Tärkeimmäksi työnoh-

jauksessa kuitenkin koettiin se, että siellä saa purkaa puhelut. Yksi haastatelluista sanoi, että työnohjauksessa hän tavallaan jättää tapaukset sinne, eikä hänen sitten tarvitse enää murehtia niitä. Kaikki haastatelluista myös kokivat työnohjauksen määrän riittäväksi.

“Työnohjaus on mun mielestä riittävää, sitä on ihan sopivasti. Ja siellä on hyvä kun siellä saa purkaa nää puhelut.”

“Mä olen hyvin tyytyväinen työnohjaukseen mitä meillä on ja meidän ryhmässä, ja monta kertaa me käsitellään muutakin kuin vaan niitä puheluita. Et jos jollakin on jotain niin sitä voi siinä kysyä. Puidaan monta muuta asiaa, mut et se kaikki niinkun sivuaa sitä mitä me siellä puhelimessa tehdään.”

“Mun mielestä työnohjaus on niin hyvää, et kun siinä voi purkaa ja puhua. Et sieltä lähtee kyllä ihan just sillain helpottuneena.”

Työnohjauksesta puhuttaessa esiin nousi myös se, miten työnohjaajat osaavat ottaa huomioon kaikki työnohjaukseen osallistuvat. Porin Mielenterveysseurassa työnohjaaja paitsi ohjaa keskustelua, myös varmistaa, että jokainen pääsee keskusteluun mukaan. Tästä tuli haastateltavilta erikseen kiitosta. He kokivat, että myös ryhmätilanteessa hiljaisemmat päivystäjät saivat äänensä työnohjauksessa kuuluviin. Työnohjauksen koettiin myös olevan osallistavaa sellaisella tavalla, että tuntee saavansa joka kerrasta itselleen jotakin.

“Siellä on se, että kaikki pääsee ääneen. Ettei oo sillain että kaks tai kolme jotka on koko aika äänessä. Et jos joku on hiljaisempi ryhmässä niin kysytään et 'Mitenkä sulla?' Et meillä on yritetty huomioida et kaikki on samalla viivalla ja kaikki pääsee sanomaan tunteuksensa ja asiansa mitä on, koska se on tärkeää.”

Erityisen tärkeäksi koettiin työnohjauksen suhteen juuri se, että työntekijät kokevat tulevansa siellä kuunnelluiksi. Eräs haastateltavista tiivistä syynkin tähän hyvin sanoiksi.

“Se on tämmösessä, että jos ihminen on työnohjauksessa ja hän huomaa siinä vaiheessa että hän tuntee itsensä syrjäytetyksi, niin se saattaa olla että se päivystys loppuu siihen, hän ei jatkakaan. Ja koska päivystäjiä ei kuitenkaan ole ylenmääräisesti niin heistä kannattaa pitää huolta ja välittää kaikista, kaikki on tärkeitä.”

6.5 Esille nousseita kehitysehdotuksia

Itse kriisipuhelinpäivystyksen toimintaan liittyen ei haastatteluissa sinänsä tullut esille kehitysehdotuksia. Mahdollisuus päivystää oman jaksamisensa mukaan ja itselleen sopivina aikoina toimii haastateltujen mukaan hyvin, eikä työnohjauksessa tai muussa toiminnassa ollut valittamista. Haastatelluista yksi nosti esiin ajatuksen Mielenterveysseuran hallituksen ja muun toiminnan erottamisesta toisistaan. Hänellä itsellään oli kokemusta myös hallituksen toiminnassa.

“Mä oon ajatellut, että jos ne olis niin, että se olis ihan erikseen se hallinto ja paperit ja luvat... jas sit tää itse toiminta. Et tää kriisipuhelintoiminta, tää varsinainen päätoiminta ja sit kaikki virkistystoiminta ja tiedotus ja työnohjaus niin... Et se voi niinkun olla kauhean raskasta pitää kaikkea yhdessä.”

Eräs haastatelluista sanoi, että kehittämisen paikka voisi olla etenkin siinä, miten uusia ihmisiä ja etenkin nuoria voitaisiin saada houkuteltua mukaan toimintaan. Muut haastateltavat olivat paljolti sitä mieltä, että elämäkokemus on tärkeää päivystäjän työssä, mutta tämä haastateltava sanoi kokevansa asian pikemminkin niin, että nuoret ja vanhemmat päivystäjät voisivat oppia toisiltaan paljon ja tuoda monimuotoisuutta työhön. Hän myös korosti, että nuoria tarvittaisiin lisää jo pelkästään siitä syystä, että nykyiset päivystäjät kuitenkin koko ajan vanhenevat eivätkä voi olla töissä ikuisesti. Hänen kehitysehdotuksensa koski erityisesti oppilaitosten kanssa tehtävää yhteistyötä ja eri oppilaitoksissa tapahtuvaa tiedotusta liittyen vapaaehtoiseen kriisipuhelintoimintaan.

“Kun se vaan on, että porukka ikääntyy ja tarvis saada uusia. Kyl mä ainakin monelle nuorelle olisin sitä tarjoamassa, että jos on kiinnostusta. Eikä se

tarkota et siihen tarvis saada tuhat ihmistä. Kymmenenkin jos sais vaikka alkuun, eri aloilta nuoria, niin näkis miten se pyörähtäs käyntiin.”

Näkyvyyttä toiminnalle kaivattiin lisää. Etenkin toiminnan alkuaikoina oli kriisipuhelintoimintaan liittyen ollut enemmän ilmoituksia. Yksi pisimpään päivystäneistä myös muisteli, että radiossa olisi joskus alkuaikoina ollut ilmoitus toimintaan liittyen.

Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että tietoisuutta kriisipuhelinpäivystyksen olemassaolosta olisi hyvä lisätä. Etenkin se, että jos ei varta vasten osaa hakea tämän kaltaista palvelua vaikka olisi sen tarpeessa, koettiin ongelmalliseksi. Porin Mielen-terveysseuran löytää kyllä internetistä etsittäessä oikeilla hakusanoilla, mutta yksikin haastateltava mietti, kuinka moni sitä osaa aktiivisesti hakea. Kaikilla ei myöskään ole mahdollisuutta tai taitoa käyttää internetiä.

Erilaisten julkisten tempausten, lehti-ilmoitusten ja muunlaisen suuremmalle yleisölle suunnatun toiminnan avulla voisi lisätä tietoisuutta etenkin sellaisten ihmisten keskuudessa, jotka mahdollisesti itse tarvitsevat apua tai tuntevat jonkun, joka saataisi tarvita. Esimerkiksi vapaaehtoistyön messut tuovat paikalle lähinnä sellaisia ihmisiä, joita senkaltainen toiminta jo ennestään kiinnostaa. Yhden haastatellun mukaan Porin Mielen-terveysseuran toiminnasta kertoneiden lehtijuttujen jälkeen myös vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneiden ihmisten yhteydenotot ovat yleensä hetkellisesti lisääntyneet.

Kehitysehdotuksia tuli muutamia myös liittyen Porin Mielen-terveysseuran toimintaan yleisesti. Yhdellä haastatelluista oli etenkin toiveita esimerkiksi sen suhteen, että Porin alueelle saataisiin myös tukihenkilötoimintaa.

“Jos meilläkin vois olla yksilötukisuhteita. Esimerkiks että vois käydä jonkun kanssa joka tarvis niin... ihan käydä vaikka elokuvissa taikka taidenäyttelyssä taikka sit vaan puistonpenkillä istumassa. Et tämä mun mielestä olis niinkun kehittämisen paikka.”

Lisäksi puhetta oli myös matalan kynnyksen paikan tai kriisikeskuksen perustamisesta. Esimerkiksi kahvilan perustaminen mainittiin ohimennen, mutta samalla todettiin myös, että resurssien puute on melkeinpä suurimpana esteenä tällaisen toteutumiseksi, ainakin aivan lähiaikoina. Myös erilaista koulutusta ja enemmän vapaaehtoistyöntekijöitä tarvittaisiin tämän kaltaisen toiminnan mahdollistamiseksi.

“Sellanen matalan kynnyksen juttu olis hieno. Joku ihan vaikka sellanen että sais tulla... taikka tuntee sillain, että 'Nyt mä tarttisin seuraa', ja sit vois mennä ihan vaikka kahville. Ja ettei se kahvikaan maksais siellä kuin ehkä sen viiskyt sentti.”

“Sitä tietenkkin joskus ollaan puhuttu, että jos ois kriisikeskusi, kun Raumallakin on sellanen. Et voitais ottaa ihmisii siellä vastaan ihan silmäkkäin. Mut se tarvis sit tietysti enempi väkeä ja erityyppistä koulutustakin ja resursseja. Mut et se vois olla tehokkaampaa se ihmisten kanssa kasvokkain oleminen. Et tällasta ollaan vähän ajateltu, mut siin tarttis tietty olla tilatkin isommat ja kaikenlaista.”

6.6 Haastateltavien kokemuksia työstään

Kaikki viisi haastateltavaa kertoivat olevansa yleisesti ottaen tyytyväisiä työhönsä, vaikka lähes kukaan ei Porin Mielenterveysseuran toimintaan mukaan lähtiessään ollut entuudestaan tuttu toiminnan kanssa. Työilmapiiri yleensä koettiin hyväksi ja jokainen haastateltava antoi myös kiitosta liittyen koulutukseen, joka valmistaa päivystäjiä tulevaan työhön. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että koulutus antoi hyvät valmiudet kriisipuhelinpäivystystä varten ja että koulutuksessa käsitellyt esimerkitapaukset olivat hyvää harjoitusta tulevaa ajatellen.

Toisaalta haastateltavat olivat myös sitä mieltä, että vaikka koulutus onkin perusteellinen ja kouluttajat osaavat asiansa, työhön ei silti koskaan voi olla täysin valmis, vaan koulutus antaa vain perustyökalut. Osa myös mainitsi, että koulutuksesta ei siirrytty suoraan yksinään päivystämään, vaan ensin päivystettiin hetki yhdessä ko-

keneemmän päivystäjän kanssa. Tämäkin koettiin hyväksi, sillä vanhemmalta päivystäjältä sai tukea ja neuvoja.

“Erittäin hyvää oli perehdyttäminen ja koulutus. Oli kattava ja kouluttajat on kokeneita päivystäjiä ja mielenterveystyössä ollut vuosikymmeniä mukana. Osaavat ehdottomasti asiansa.”

“Tuli varmuutta siellä koulutuksessa enempi ja sit kun oltiin ryhmissä, tehtiin kaikenlaisia harjoituksia niin innostu. Tuli varmuutta siellä ja koin positiivisesti kyllä. Mut joo, ei ollut valmis heti koulutuksen jälkeen, kun siinä on just se kun nää puhelut on niin monipuolisia. Mutta aattelin että harjoitus tekee mestarin, sanotaan vaikka näin. Ja ensin oli sellanen joka oli jo ennenkin ollut niin päivystämässä mun kanssani, oli silleen tukena.”

“Kyl koulutus oli hyvä, täytyy sanoa. Se anto aika paljon, mä sain siitä paljon ideoita. Oli se perehdytys kyllä tosi hyvä, mä koin sen kyllä kokonaisuutena sellasena positiivisena, vaikka ne jotkut harjoitukset olikin mulle vähän hankalia.”

“Kyl mä puhelimesta osaan puhua vaikka tuntikaupalla, mutta tää ei olekaan puhumista, tää on kuuntelemista. Ja siihen meidät koulutettiin ja annettiin kyllä perustyökalut. Koulutushan antaa sellaset niinkun perusasiat. Oli esimerkiksi näitä 'keissejä' kun tehtiin, et se oli mun mielestä paras tapa oppia, että hyvänen aika, sinne voi soittaa ihminen jolla on kaikki pielessä.”

“Meillä oli hyvä kouluttaja ja se niinkun selvensi sitä. Meillä oli tilanharjoituksia. Ja sitten kun koulutus on käyty niin mehän ollaan sit jonkun päivän vanhemman päivystäjän kans, et ei yksinäs. Mut se koulutustilanne oli ensinnäkin hyvä ja se anto sinänsä valmiudet siihen. Et jos koulutus on väärä niin se saattaa antaa väärän kuvan, ei saa sellasta realistista kuvaa. Mut meillä oli hyvä kouluttaja ja hän anto siihen eväät. Mut koskaanhan tuossa ei oo siis valmis.”

Sen kuinka usein, minä vuorokauden aikana ja minä päivänä viikossa hän pystyy päivystämään saa jokainen vapaaehtoistyöntekijä itse valita. Osa saattaa päivystää kerran viikossa, joku kerran kahdessa viikossa. Myös päivystysajat vaihtelevat. Kos-

ka toiminta on kuitenkin vapaaehtoista, ei päivystäjiltä voida vaatia tiettyä aikaa ja tiettyä määrää päivystyskertoja tietyn ajan sisällä vaan toiminnassa on kyse jokaisen omasta jaksamisesta ja ehtimisestä. Porin Mielenterveysseurassa on päivystysaikojen varaamista varten käytössä tarkoitukseen suunniteltu työn-varauslista (Liite 2).

“Jokainen saa tehdä sen mukaan päivystystä kun pystyy. Meil on siel sellanen varauslista. Jokusille sopii arki-illat, toisilla taas lauantai- ja sunnuntai-illat. Sen saa valita, niin se ei tunnu kenellekään sillä tavalla pakolta.”

Kysyin myös haastateltavilta oliko työ vastannut heidän odotuksiaan siitä. Osa vastasi, ettei heillä oikeastaan ole ollut kovin tarkkoja odotuksia työn suhteen, mutta siitä huolimatta kaikki kertoivat, että jokin työssä oli tullut yllätyksenä. Osa muisteli yllättyneensä erityisesti sitä, että kaikki päivystykseen soittavat eivät olekaan ihmisiä jotka ovat jonkin kriisin keskellä, kuten toiminnan nimi, kriisipuhelinpäivystys, antaisi olettaa. Lisäksi kaksi haastateltavista mainitsi positiivisena yllätyksenä sen, että aivan niin vaikeita asioita kuin koulutuksessa oli käsitelty, ei ollut heille tullut vastaan yhtäkään, ainakaan vielä.

“Työ ei ole vastannut odotuksia kaikilta osin kyllä. Mä niinkun kuvittelin et kriisipuhelin on se mihin soitetaan kriisissä. Ja sit se ei ollutkaan ihan sitä.”

“Oletin että olis ollut rankempaa, koska totta kai koulutuksessa puhuttiin, että ne jotka sinne soittaa, hyvin monet, on sellasessa akuutissa kriisissä, että niitä pitäis osata auttaa. Mutta niitä ei oo mun kohdalleni oikeestaan tullut kun muutama, eikä nekään niinkun... kamalan painostavia.”

Yksi haastatelluista mainitsi, ettei hän ollut osannut odottaa työssä tulevan niin sanottuja hiljaisia hetkiä jolloin puhelin ei vain yksinkertaisesti soi. Tämän hän sanoi johtuvan siitä, että niin paljon puheluita tiedetään jäävän kuitenkin myös vastaamatta. Hän silti jatkoi, että vastaamatta jääminen johtuu varmasti hyvinkin paljon vuorokaudenajasta jolloin linjalle soitetaan sekä siitä, montako vapaaehtoistyöntekijää on milloinkin samaan aikaan päivystämässä. Porin Mielenterveysseuran kriisipuhelime-la ei ole esimerkiksi lainkaan päivystystä öisin.

Työohjauksen lisäksi kriisipuhelinpäivystäjien työhyvinvointia pidetään Porin Mielenterveysseurassa yllä tarjoamalla vapaaehtoistyöntekijöille erilaista toimintaa. Tähän sisältyvät esimerkiksi erilaiset työhön liittyvät koulutukset, mutta myös virkistystoimintaa. Virkistystoimintaan sisältyvät muutamana kerran vuodessa järjestettävät isommat tapahtumat kuten teatteri- tai museovierailut sekä jouluateria. Virkistystoiminta riippuu paljon vapaaehtoistyöntekijöiden omista toivomuksista.

Lisäksi vapaaehtoistyöntekijöillä on mahdollisuus käydä ilmaiseksi esimerkiksi uimassa tai kuntosalilla. Myös erilaiset tempaukset ja tapahtumat, joita Mielenterveysseura järjestää yhdessä yhteistyökumppaneidensa kanssa ovat osa päivystyksen ulkopuolista toimintaa. Näihin kaikkiin osallistuminen on päivystäjille sekä ilmaista että vapaaehtoista. Porin Mielenterveysseuralla on myös oma lehti joka kantaa nimeä ”Mielekäs”.

7 TULOSTEN TARKASTELUA

7.1 Mitä nousi esiin?

Kiinnitin aineistossa huomioni erityisesti usein esille nousseisiin tekijöihin, jotka olivat puheluiden monimuotoisuus ja niiden rajoittaminen, kriisipuhelintoiminnan näkyvyys sekä halu ja tarve saada uusia vapaaehtoistyöntekijöitä mukaan kriisipuhelinpäivystyksen toimintaan. Nämä kaikki asiat nousivat esille useaan otteeseen ja aineistoa tutkiessani huomasin kaikkien liittyvän tavallaan yhteen ja muodostavan kokonaisuuden.

Se, miten paljon erityyppisiä puheluita kriisipuhelinpäivystykseen tulee, on aineiston perusteella oleellisesti yhteydessä sekä uusien päivystäjien tarpeeseen, myös siihen, miten kriisipuhelintoiminnan näkyvyyttä tulisi parantaa jotta uusia päivystäjiä tosiaan saataisiin riittävästi. Toisaalta puheluiden monipuolisuus tarjoaa myös aiheen mahdollista jatkotutkimusta varten, tällä kerralla kriisipuhelinpäivystyksen asiakkaiden näkökulmasta.

7.2 Johtopäätökset

Haastatteluista saamaani aineistoa läpi käydessäni tosiaan kiinnitin huomioni tiettyihin toistuviin seikkoihin, jotka mainittiin useassa haastattelussa ja jotka usein nousivat esille eri kysymysten ja teemojen alla ympäri haastattelua. Nämä asiat kertovat mielestäni oleellisesti paitsi kriisipuhelinpäivystyksen tarpeellisuudesta myös jonkun verran siitä, minkälaisia ongelmia nyky-yhteiskunnassa ylipäätään esiintyy ja minkälaiseen tarpeeseen toimintaa pitäisi kehittää vastaamaan. Aineiston perusteella näyttää selvältä, että vaikka kriisipuhelintoiminta on tärkeää ja sen kehittämiseen edelleen kannattaa panostaa, myös muunlaiselle toiminnalle olisi kysyntää sekä Porin Mielenterveysseuran että monien muiden toimijoiden puolesta.

Kriisipuhelinpäivystäjät kertoivat haastatteluissa monenlaisista erityyppisistä soittoista, joita kriisipuhelimeen päivittäin tulee. Vaikka nimensä mukaisesti kyseessä onkin puhelin, joka pyrkii auttamaan ihmisiä heidän kokemiensa kriisien keskellä, eivät akuutissa kriisissä olevat ihmiset ole läheskään ainoita, jotka puhelimeen soittavat.

Haastatteluissa tuli esiin vahvasti se, että soittojen yleisin syy on yksinäisyys. Moni soittaja saattaa kertoa jo puhelun alussa olevansa yksinäinen ja tarvitsevansa jonkun, jonka kanssa keskustella. Toisaalta muutama haastateltava oli sitä mieltä, että yksinäisyydestä kärsii moni muukin soittaja, joka soittaa puhelimeen eri syystä kuin yksinäisyydestä. Haastateltavat mainitsivat esimerkiksi soitot, joista ei oikein ota selvyyttä mikä soiton perimmäinen syy itse asiassa on. Tässä yhteydessä tulivat esiin muun muassa sellaiset vakiosoittajat, jotka soittavat ja kertovat asioista, jotka eivät ole tosia. Joskus näillä soittajilla saattaa olla jopa jokin keksitty tarina, jota he toistavat viikosta tai jopa vuodesta toiseen. Voisiko tässäkin olla syynä ehkä yksinäisyys ja jos näin on, mitä tämä itse asiassa kertoo?

Soittojen monimuotoisuus on mielestäni mielenkiintoista ja se pisti minut ajattelemaan, mitä siitä on itse asiassa pääteltävissä. Kun ihminen soittaa kriisipuhelimeen toistuvasti vain kertoakseen mitä hän on sinä päivänä valmistanut itselleen ruuaksi tai mitä hän on katsonut tv:stä, voi päätellä, kuinka paljon yksinäisyyttä ja muitakin ongelmia tänä päivänä esiintyy. Onneksi on olemassa erilaisia päivystäviä puhelimia, mutta niilläkin on omat rajoitteensa.

Melkein jokaiselta haastateltavalta tulikin kommentteja liittyen puheluiden rajoittamiseen. Kriisipuhelinpäivystyksessä on ohje rajoittaa puheluita etenkin tiettyjen vakiosoitajien kohdalla, jotka saattavat puhua pitkiäkin aikoja. Pääasiallisena syynä tähän on se, että muita tärkeitä puheluita saattaa silloin jäädä vastaamatta. Kuitenkin haastatellut olivat paljolti sitä mieltä, että puheluiden rajoittamista pitäisi harkita tarkasti. Aineiston läpi useaan kertaan käytyäni tulin myös itse siihen johtopäätökseen, ettei juuri kukaan joka kriisipuhelimeen soittaa puhuakseen, on kyseessä sitten vaikka keksitty tarina, soita varmasti täysin syyttä. Haastateltavista moni sanoikin, että vaikka puheluita rajoittaisi, voisi hyvänä ohjeena pitää sitä, että puhuu soittajan kanssa joka tapauksessa ainakin muutaman minuutin. Viikoittainen tai ehkä jopa päivittäinen soitto saattaa olla soittajalle hyvin tärkeä ja auttaa ehkä pitämään yllä omaa jaksamista.

Koska yhtenä syynä puheluiden rajoittamiseen on juuri se, että muita puheluita saattaa jäädä vastaamatta, näen tässä kohdassa yhdeksi suurimmista kehittämisen kohdista kriisipuhelinpäivystyksessä sen, että toimintaa pystyttäisiin laajentamaan. Haastatteluhetkellä Porin Mielenterveysseuran kriisipuhelinpäivystyksessä oli yhteensä 21 vapaaehtoista päivystäjää ja tämäkin määrä oli sen verran rajallinen, että päivystyksen toimivuuden takaamiseksi oli yksi päivä viikossa jouduttu jättämään päivystyksestä vapaaksi. Myös osa haastatelluista ilmaisi selkeästi, että lisää päivystäjiä tarvittaisiin kipeästi, ja tässä näen itse ensimmäisen kehittämisen paikan. Ennen kuin muutaakaan toimintaa voidaan Porin Mielenterveysseuran sisällä alkaa kehittää, tarvitaan enemmän vapaaehtoisia kriisipuhelinpäivystäjiä. Ihmiset, jotka haluavat puhua jonkun kanssa eivät lopu kesken.

Tällä hetkellä Porin Mielenterveysseuran kriisipuhelintoimintaa ei juuri mainosteta missään, joten se, että toiminnasta ylipäättään kuulee saattaa olla paljolti sattuman varassa. Tämä pätee sekä mahdollisia avun tarvitsijoita että ihmisiä, jotka voisivat haluta mukaan vapaaehtoistoimintaan ja soveltua kriisipuhelinpäivystäjiksi. Viidestä haastateltavasta vain kaksi oli löytänyt toiminnan pariin itse, kun taas kolmelle muulle tuttava oli ehdottanut toimintaan mukaan lähtemistä. Nämä kolme eivät kokeneet tällaista rekrytointia ongelmalliseksi eikä se vaikuta siltä minustakaan, mutta sen rin-

nalle tarvittaisiin tehokkaampaa tiedotusta, jotta uusia päivystäjiä saataisiin tehokkaammin mukaan toimintaan.

Myös erilaiset vapaaehtoistyön messut ja tietynlainen muu toiminta vetävät puoleensa ainoastaan aktiivisesti toiminnasta kiinnostuneita henkilöitä, joten mielestäni esimerkiksi toiminnan lehdessä mainostamista olisi hyvä ainakin harkita. Vaikka kriisipuhelinpäivystäjän työ onkin arkaluontoista, ennen koulutukseen pääsemistä pitää kuitenkin läpäistä haastattelu, joten en näe tässä vaaraa sille, että täysin väärin perustein liikkeellä olevat ihmiset voisivat päästä mukaan toimintaan.

Yhdeltä haastateltavista tuli myös ehdotus koulujen kanssa tehtävästä yhteistyöstä ja nuorten saamisesta mukaan kriisipuhelimen toimintaan. Koska osa päivystykseen soittajistakin on kuitenkin nuorempia ihmisiä, tämä voisi tuoda paitsi uudenlaista näkökulmaa työhön, myös erilaista jatkuvuutta.

Mietin sitäkin, kuinka paljon soittoja mahdollisesti saattaisi tulla vielä lisää, jos useampi ihminen tietäisi kriisipuhelimen toiminnasta. Itsekin löysin Porin Mielenterveysseuran sivuille alun perin sattumalta, joten toiminnan mainostaminen yleisemmin ja laajemmin voisi tuoda soittoja vielä paljon lisää, ja tämä taas entisestään lisätä uusien päivystäjien tarvetta. Porin Mielenterveysseura on pyrkinyt mainostamaan toimintaansa ja myös yhteistyökumppaniensa kuten Klubitalo Sarastuksen ja Hyvän Mielen Talon toimintaa erilaisten tempausten avulla ja tämä on todettu osaltaan toimivaksi, mutta samalla kun tuodaan tietoisuutta apua mahdollisesti tarvitseville, voitaisiin tuoda tietoisuutta myös niille, jotka olisivat kiinnostuneita toimintaan mukaan lähtemisestä.

Ylipäätään näyttää siltä, että kaikenlaista tiedotusta tämänkaltaisen toiminnan olemassaolosta kannattaisi mahdollisuuksien mukaan lisätä. Tässä voisi olla myös haaste yhteistyökumppaneille. Voisivatko he esimerkiksi jollakin tapaa osallistua enemmän kriisipuhelinpäivystyksen toiminnan näkyvämmäksi tekemiseen? Heillä on kuitenkin varmasti suuret verkostot ja myös paljon kontakteja ja tietoa asioista.

Koska kriisipuhelimeen soittajia kuitenkin riittää ja, kuten haastatteluissakin tuli ilmi, soittajia on laidasta laitaan, mieleeni tuli myös ehdotus mahdollista jatkotutkimusta

varten. Koska kriisipuhelinpäivystyksen toimintaa on omassa työssäni tarkasteltu vapaaehtoisten päivystäjien näkökulmasta, voisi asiaa olla mielenkiintoista tutkia myös kriisipuhelimen asiakkaiden näkökulmasta. Sitä en tosin osaa arvailla kuinka mahdollista tällainen tutkimus olisi käytännössä toteuttaa ja kuinka paljon se vaatisi aikaa ja järjestelemistä. Tämänkaltainen tutkimus voisi kuitenkin tuoda lisää tietoa siihen liittyen, kuinka tärkeäksi asiakkaat kokevat kriisipuhelimen toiminnan ja olemassaolon Porin alueella ja kuinka kipeästi olisi tarvetta esimerkiksi tukihenkilötoiminnan perustamiselle, jollaista osa haastatelluista itse kaipasi osaksi Porin Mielenterveysseuran toimintaa.

8 LOPPUPOHDINTA

Se, miksi päädyin tutkimaan Porin Mielenterveysseuran vapaaehtoista kriisipuhelintoimintaa vapaaehtoistyöntekijöiden näkökulmasta, lähti alun perin kiinnostuksestani mielenterveystyöhön. Vapaaehtoistyön näkökulmaan päädyin Porin seudun mielenterveyspuolen toimintaa tutkiessani ja huomattessani, että vapaaehtoistyöhön liittyen ei löydy juuri tutkimuksia, vaikka vapaaehtoispuolelta tapahtuvaa työtä Porissa kuitenkin on jonkin verran. Otettuani yhteyttä Porin Mielenterveysseuraan ja heidän ilmoitettuaan olevansa kiinnostuneita tämänkaltaisesta tutkimuksesta aloin suunnitella tutkimuksen toteutusta. Halusin tutkimukseni olevan laadullinen tutkimus ja tiedonkeruussa tahdoin käyttää teemahaastattelua, joka olisi haastattelumenetelmänä sopivan joustava ja antaisi varaa esimerkiksi kysymysten tarkentamiseen tarvittaessa.

Tutkimusta tehdessäni opin jo teoriaosuutta kirjoittaessani paljon uutta paitsi vapaaehtoistyöstä yleisesti, myös sen esiintyvyydestä Porin alueella. Minulle tuli myös vahva tunne siitä, että voisin harkita tulevaisuudessa itsekkin jonkinlaiseen vapaaehtoistyöhön mukaan lähtemistä. Ensin pitäisi tosin löytää juuri sellainen vapaaehtoistyön muoto, joka tuntuu sopivan minulle.

Haastattelutilanteet jännittivät etukäteen jonkin verran, sillä minulla ei ollut aiempaa kokemusta teemahaastattelujen teosta ja ensimmäiset pari haastattelua eivät ehkä

edenneetkään aivan niin luontevasti kuin olisin halunnut. Toisaalta mielestäni kehityin varmemmaksi haastattelijaksi sitä mukaa kuinka paljon olin haastatellut, ja jos nyt eteen tulisi teemahaastattelun teko, sujuisi se jo varmasti paljon varmemmin.

Teoriaosuuteen käyttämäni materiaalin löytäminen ja seulominen oli pitkällinen prosessi, ja vaikka aloitinkin sen kirjoittamisen jo hyvissä ajoin, nyt ajateltuna olisin voinut aloittaa sen kirjoittamisen vieläkin aikaisemmin. Etenkin lähteiden ja lähdeviitteiden merkitsemiseen meni enemmän aikaa kuin olin ajatellut. Jouduin myös muokkaamaan teoriasuutta myöhemmin sen jälkeen, kun olin saanut haastatteluaineiston purettua, mitä en ollut osannut ottaa etukäteen huomioon. Haastatteluissa nousi esille erityisesti työnohjaus ja sen tärkeys kriisipuhelinpäivystäjän työssä, joten päätin vielä sisällyttää sen erikseen teoriaosuuteen. Myös haastattelujen purkaminen nauhalta kirjoitettuun muotoon vei pidemmän aikaa kuin osasin arvioida. Tähän vaikutti osaltaan ainakin se, että osa haastateltavista puhui niin nopeasti, että nauhoituksia piti kelata ja kuunnella uudestaan moneen otteeseen.

Kaiken kaikkiaan tutkimuksen teko oli hyvä vaikka raskas kokemus, joka tuntui alkuun paljon hankalammalta kuin se lopulta oli. Tutkimus antoi minulle paljon tietoa paitsi vapaaehtoistyöstä myös Mielenterveysseuran toiminnasta, ja myös käsitykseni siitä, mitä Porin Mielenterveysseuran kriisipuhelintoiminta ihan käytännössä pitää sisällään muuttui työn etenemisen myötä. Opinnäytetyö opetti minulle miten laadullisen tutkimuksen tekeminen ihan käytännössä vaiheittain etenee, kuinka paljon aikaa kannattaa varata mihinkin vaiheeseen ja mihin kannattaa vastaisuudessa kiinnittää erityisesti huomiota. Koen kehittyneeni myös ammatillisesti opinnäytetyön eri vaiheiden myötä.

LÄHTEET

E-mielenterveyden www-sivut. 2013. Viitattu 25.2.2013. <http://www.e-mielenterveys.fi/>

Harju, A. 2007. Aarre loistamaan. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. 2007. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere. Osuuskunta Vastapaino, 16, 22.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1991. Teemahaastattelu. Helsinki. Yliopistopaino.

Kansalaisareena ry:n www-sivut. 2013. Viitattu 6.1.2013.
<http://www.kansalaisareena.fi/index.php?sivu=tovapaaehttoim#motiivit>

Kulmala, P. Laitinen, L. 2010. AMK-opinnäytetyö. Diakonia-ammattikoulu, Diak Pori. Viitattu 11.12.2012 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201004146441>

KvaliMOTV:n www-sivut. 2013. Viitattu 24.4.2013.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Lahtinen, P. 2003. Ihminen on tärkein instrumentti – Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. Helsinki. SMS-Tuotanto Oy.

Pessi, A. B. & Oravasaari, T. 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä: Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. Helsinki: Raha-automaattiyhdistys. Avustustoiminnan raportteja 23. Viitattu 11.12.2012.
<http://www.kansalaisareena.fi/RAYraportti23.pdf>

Porin Mielenterveysseuran www-sivut. 2012. Viitattu 20.12.2012
<http://porinmielenterveysseura.ppf.fi/>

Porkka, S-T. 2009. Työnohjaamisen taito: Oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajalle. Helsinki. Laadukasta kulttuuria vapaaehtoistyöhön -hanke (Laku) ja Suomen Mielenterveysseura

Porkka, S-T. 2009. Vapaaehtoistyön työnohjaus. Teoksessa T. Myllymaa & S-T. Porkka (toim.) Muutos ja pysyvyys vapaaehtoistyössä. Helsinki: Laadukasta kulttuuria vapaaehtoistyöhön -hanke (Laku) ja Suomen Mielenterveysseura, 52 – 65.

Qualitative Research Consultants Associationin www-sivut. 2013. Viitattu 3.5.2013.
<http://qrca.org/displaycommon.cfm?an=1&subarticlenbr=28>

Raninen, A., Raninen, T., Toni, I. & Tornaes, G. 2007. Mathildan muodonmuutos – Kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan uudet kasvot. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Santalähde, A. & Erkkö, P. 2006. Porin Mielenterveysseuran arkistot.

Satakunnan yhteisökeskuksen www-sivut. 2012. Viitattu 15.12.2012
<http://www.yhteisokeskus.net/wiki/Etusivu>

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton www-sivut. 2012. Viitattu 11.12.2012.
http://kolmassektorin.net/2010_KS_Valimaki_26.8.2010.pdf

Suomen Mielenterveysseuran www-sivut. 2012 & 2013. Viitattu 10.12.2012 ja
25.2.2013. <http://www.mielenterveysseura.fi>

Tilastokeskuksen www-sivut. 2013. Viitattu 3.5.2013.
<http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan
pöytäkirja 28.3.2006. Viitattu 25.2.2013.
http://www.mielenterveysseura.fi/files/47/eettiset_periaatteet.pdf

Vapaaehtoistoiminnan koulutusaineisto. 2005. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan
keskusliitto.

Vuorinen, M. Särkelä, R. Perälähti, A. Peltosalmi, J. Londén, P. 2004. Paikkansa pi-
tävät – Sosiaali- ja terveysjärjestöt paikallisina toimijoina. Helsinki. Sosiaali- ja ter-
veysturvan keskusliitto ry.

Yeung, A. B. 2007. Innoittava vapaaehtoistoiminta – toimintaan sitoutuminen ja sen
tukeminen. Teoksessa A. Harju (toim.) Kansalaistoimintaan kätketty aarre. Vantaa:
Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry., 15.

Yeung, A. B. 2005. Tutkimustyökaluja vapaaehtoisuuden mysteeriiin. Teokses-
sa M. Nylund & A. B. Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta – Anti, arvot ja osallisuus.
Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 93.

Yeung, A, B. 2005. Vapaaehtoistoiminnan timantti. Miten mallintaa motivaatiota?
Teoksessa M. Nylund & A. B. Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta – Anti, arvot ja
osallisuus. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 107, 109-117.

HAASTATTELUISSA KÄYTTÄMÄNI TEEMA-ALUEET

1. Toiminnan aloittaminen

- △ Miksi
- △ Milloin
- △ Miten sait tietää toiminnasta

2. Työstä saadut kokemukset

- △ Hyvää
- △ Huonoa
- △ Erityisesti mieleen jääneitä kokemuksia

3. Kehitysehdotuksia toimintaan liittyen

- △ Mitä lisää/uutta
- △ Mitä pitäisi muuttaa

LIITE 2

PORIN MIELENTERVEYSSEURAN KRIISIPUHELINPÄIVYSTYKSEN
VAPAAEHTOISTYÖNTEKIJÖIDEN TYÖNVARAUSLISTA

Porin Mielenterveysseura VARAUSLISTA

Viikko	2	2013
--------	----------	-------------

Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Lauantai	Sunnuntai
7.1. kello 15-17	8.1. kello 17-20	9.1. kello 17-20	10.1.	11.1. kello 15-17	12.1. kello 15-17	13.1. kello 17-19
1						
kello 17-19				kello 17-19	kello 17-19	kello 19-21
2						

Viikko	3	2013
--------	----------	-------------

Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Lauantai	Sunnuntai
21.1. kello 15-17	22.1. kello 17-20	23.1. kello 17-20	24.1.	25.1. kello 15-17	26.1. kello 15-17	27.1. kello 17-19
1						
kello 17-19				kello 17-19	kello 17-19	kello 19-21
2						

Työnohjaukset:
