

”Pyrkimys aitoon, kiireettömään kohtaamiseen...”

Kriisityöntekijöiden näkemyksiä kriisityön osaamisesta

Hanna Thitz

Opinnäytetyö
Syyskuu 2018
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Sosiaaliohjaus

Tekijä(t) Thitz, Hanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Syyskuu 2018
	Sivumäärä 50	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi "Pyrkimys aitoon, kiireettömään kohtaamiseen..." Kriisityöntekijöiden näkemyksiä kriisityön osaamisesta		
Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Taja Kiiskilä		
Toimeksiantaja(t) Tuija Hauvala, Jyväskylän Kriisikeskus Mobile		
<p>Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostoon kuuluva, Jyväskylän seudun mielenterveysseura ry:n ylläpitämä Kriisikeskus Mobile. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Mobilen asiakastyötä ja tehdä Mobilen kriisityöntekijöiden kriisityön osaamista näkyväksi. Tavoitteena oli selvittää ja kuvailla kriisityöntekijöiden näkemyksiä kriisityön yleisestä osaamisesta sekä omasta osaamisesta nyt ja tulevaisuudessa.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin itse laadittua sähköistä kyselylomaketta, ja kohderyhmänä olivat Mobilen kriisityöntekijät. Kyselylomakkeessa oli sekä avoimia että monivalintakysymyksiä, joista analyysiin valikoitiin vain avoimet kysymykset. Kyselyyn laaditut kysymykset nousivat kriisityön teoriasta, toimeksiantajan toiveista sekä tutkimuskysymyksistä. Kyselylomakkeen vastausaika oli 13.–23.4.2018. Tutkimuksen analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua.</p> <p>Tärkeimpinä kriisityön osaamisen taitoina pidettiin asiakkaan kohtaamista sekä kriisin vaiheiden ja kriisiteorian ymmärtämistä ja tunnistamista. Oma osaaminen koettiin vähintään hyväksi ja kehittyvän kokemuksen myötä vain paremmaksi. Tiimityöskentelyn, koulutusten sekä erilaisten asiakastilanteiden koettiin parhaiten tukevan osaamista ja sen kehittymistä. Kriisityön jatkuvuus tulevaisuudessa mietitytti sote-uudistuksen vuoksi. Vastauksissa ilmeni pelko, ettei kriisityötä nähdä merkityksellisenä osana palvelujärjestelmää. Esiin nousivat myös pelko koulutuksen riittämättömyydestä sekä työuupumuksesta.</p> <p>Akuuttia kriisityötä tekevän virallisen koulutuksen ehdottomuuden sijaan tulisi korostaa työnohjauksen, työyhteisön sekä täydennyskoulutusten tärkeyttä. Mobilen kriisityöntekijöiden yhtenäinen kokemus osaamisesta puuttui, johon ratkaisu voisi löytyä asiakaspalautteen yksinkertaistamisella ja tiettyjen asiakasryhmien parissa työskentelyyn kouluttamalla.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Kriisi, kriisityö, kriisityön osaaminen, sote-uudistus		
Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Thitz, Hanna	Type of publication Bachelor's thesis	Date September 2018
	Number of pages 50	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: x
Title of publication "The aim is at genuine and unhurried encounters..." Crisis counsellors' views on competence in crisis intervention		
Degree programme Degree Programme in Social Services		
Supervisor(s) Kiiskilä, Taja		
Assigned by Tuija Hauvala, Mobile Crisis Center Jyväskylä		
<p>Description</p> <p>The thesis was assigned by the Crisis Centre Mobile from Jyväskylä, an organization operating as a member of the Finnish Association for Mental Health. The purpose was to develop Mobile's client work and to make the centre's competence in crisis intervention more visible. The objective was to examine and describe crisis counsellors' views of the general competence in crisis intervention as well as their personal competence now and in the future.</p> <p>The thesis was implemented as qualitative research. A self-made questionnaire was used as the data collection method, and it was sent to Mobile's crisis counsellors to be answered during the 13th-23rd of April 2018. The questionnaire included both open and multiple-choice questions, but only the open questions were selected for the analysis. Thematic analysis was the method used to analyse the results.</p> <p>The respondents regarded encountering clients, understanding and recognizing the crisis theory and the stages of a crisis as the most important skills in crisis intervention. They thought that their own skills were at least on a good level and improving as a result of experience. Teamwork, education and different situations with clients were seen to give the best support for maintaining and developing skills. The future of crisis work was almost everyone's concern because of the health and social services reform. The respondents were worried that crisis work would not be seen as a meaningful part of the service system. Moreover, fears related to the lack of education and coping with workloads were highlighted in the answers. Instead of strict educational requirements for acute crisis counselors, the significance of work supervision, work community and training should be emphasized. A coherent view on skills lacked among the Mobile's counsellors, and this might be increased by developing simpler customer feedback and training the staff for different situations.</p>		
<p>Keywords (subjects)</p> <p>Crisis, crisis intervention, competence in crisis intervention, health and social services reform</p>		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Kriisikeskus Mobile muutoksessa	3
2	Kriisi ja suru	4
2.1	Kriisityö	5
2.2	Kriisityön toimijat	6
3	Kriisityön osaaminen	8
3.1	Kohtaaminen	9
3.2	Traumaattisen kriisin vaihemalli.....	10
3.2.1	Sokkivaihe.....	11
3.2.2	Reaktiovaihe	12
3.2.3	Käsittelyvaihe	13
3.2.4	Uudelleen orientoituminen.....	14
4	Sote-uudistus	14
4.1	Järjestämissuunnitelman luonnos.....	15
4.2	Kriisipalveluiden järjestäminen	15
5	Kriisikeskus Mobile Jyväskylä	16
5.1	Kriisiauttamisen linjaukset.....	18
5.2	Verkosto- ja yhteistyö palvelujärjestelmässä	18
6	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet.....	19
7	Tutkimuksen toteutus	20
7.1	Laadullinen kyselytutkimus	20
7.2	Kohderyhmä ja tiedonkeruu.....	21
7.3	Aineiston analyysi	22
8	Tutkimuksen tulokset.....	23

8.1	Kriisityön yleinen osaaminen.....	25
8.2	Kriisityöntekijöiden osaaminen	27
8.3	Osaamisen ja työssä jaksamisen tuki	31
8.4	Kriisityö tulevaisuudessa	34
9	Johtopäätökset	36
9.1	Kriisityöntekijöiden asiantunteva osaaminen	36
9.2	Kriisityön epäselvät tulevaisuuden näkymät.....	39
9.3	Mobilen asiakastyön kehittäminen	39
10	Pohdinta	40
	Lähteet	43
	Liitteet.....	48
	Liite 1. Kyselylomake	48

1 Kriisikeskus Mobile muutoksessa

Keski-Suomessa toimii palvelukuntiansa ja Sosiaali- ja terveysministeriö STEA:n (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) kautta rahoittama Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostoon kuuluva, Jyväskylän seudun mielenterveysseura ry:n ylläpitämä Kriisikeskus Mobile, jonka toimipiste on Jyväskylässä. Mobile on ollut muutosten keskellä varsinkin vuoden 2018 vaihteessa, jolloin viimeisetkin Keski-Suomen maakunnan kunnat liittyivät Mobilen palvelukuntiin tehden Mobilesta koko Keski-Suomen maakunnan kattavan kriisipalvelun. (Ajankohtaista n.d.) Tämän lisäksi Mobilen 10-vuoden pesti sosiaalipäivystyksen etupäivystäjänä päättyi 31.12.2017, jonka sijaan vuoden 2018 alusta sosiaalipäivystykseen avattiin asiakaspuhelinnumero.

Kaiken tämän taustalla suunnitellaan valtakunnallista sosiaali- ja terveydenhuollonuudistusta, joka astuu voimaan vuonna 2020. Keski-Suomen palveluiden järjestämissuunnitelman toinen luonnos julkaistiin huhtikuussa, joka antaa olettaa, että akuutin kriisityön tehtävät siirtyvät jatkossa julkisten sosiaali- ja terveyspalveluiden hoidettaviksi (Keski-Suomen järjestämissuunnitelma 2018). Koska Kriisikeskus Mobile on kolmannen sektorin palvelu, joka saa palvelukunniltaan rahoitusta ja hakee lisäksi vuosittain rahoitusta Sosiaali- ja terveysministeriöltä, ei takuita toiminnan jatkuvuudesta sote-uudistuksen tullessa ole. Mobile on yli 20-vuoden aikana vakiinnuttanut paikkansa Keski-Suomen sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmässä, joten on tarpeen selvittää Mobilen kriisityön osaamista työntekijän näkökulmasta tulevaisuutta ja mahdollisia muutoksia ajatellen.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Kriisikeskus Mobilen asiakastyötä sekä tehdä Mobilen kriisityöntekijöiden osaamista näkyväksi. Tavoitteena on selvittää ja kuvailla kriisityöntekijöiden näkemyksiä kriisityössä tarvittavasta osaamisesta ja omasta osaamisen tasosta tällä hetkellä ja tulevaisuudessa. Tutkimus toteutetaan

laadullisena kyselytutkimuksena. Aineistona käytetään itse laadittua kyselylomaketta, johon vastaavat Mobilen kriisityöntekijät. Aineisto analysoidaan laadullisen analyysin perusmenetelmiin kuuluvalla teemoittelulla.

2 Kriisi ja suru

Kriisi-käsite on alun perin lähtöisin kreikan kielestä ja tarkoittaa äkillistä pysähtymistä, käännekohtaa tai tilannetta, jossa aiemmat kokemukset ja keinot eivät riitä ratkaisemaan ongelmaa. Alkuperäinen merkitys piti sisällään myös mahdollisuuden. (Opetushallitus 2014.) Cullbergin (1991) mukaan psyykkinen kriisitilanne on kyseessä silloin, kun ihminen joutuu elämäntilanteeseen, minkä ymmärtämiseen ja psyykkiseen hallintaan hänen aiemmat kokemuksensa ja oppimansa reaktiotavat eivät riitä. (Ollikainen 2009, 52.)

Kriisit voidaan jakaa traumaattisiin kriiseihin, elämäntilannekriiseihin ja kehityskriiseihin. Traumaattinen kriisi on ennakoimaton ja kontrolloimaton tapahtuma, kuten onnettomuus, väkivallan uhriksi joutuminen tai läheisen itsemurha. Traumaattisiin kriiseihin kuuluu usein kuoleman tai vammautumisen uhka. Elämäntilannekriisit ovat poikkeuksellisia tapahtumia elämässä, jotka eivät traumatisoi, mutta voivat järkyttää elämänkulkua merkittävästi ja aiheuttaa voimakkaita reaktioita. Elämänkriisejä ovat mm. avioero, työpaikan menetys tai lapsen huostaanotto. Kehityskriisi-käsite on lähtöisin Eriksonin (1997) kehitysteoriasta, jonka keskeinen ajatus on, että ihminen kohtaa elämänsä aikana useita kasvuun ja kehitykseen liittyviä kriisejä, joista jokainen sisältää uhkia ja mahdollisuuksia. Kehityskriisejä ovat esimerkiksi murrosikä, varhaisaikuisuus ja ikääntyminen. Kehityskriisit voivat myös aiheuttaa toimintakyvyn ja mielialan laskua. (Ollikainen 2009, 52.)

Suru on voimakas ja pitkäkestoinen tunne, joka aiheutuu usein menetyksen, menetyksen uhan tai jonkin muun ikävän tapahtuman seurauksena. Suru on hyvin olennainen seuraus tai reaktio monenlaisissa kriiseissä. Suru sisältää paljon erilaisia yksilöllisiä reaktioita ja tunteita ja sen vaiheet ovat samankaltaisia kuin traumaattisessa kriisissä. Suru ei ole ohimenevää, vaan sureva elää sen kanssa ja lopulta sopeutuu menetykseen. Surun vaiheiden läpikäyntiä tai niiden kokemuksia kutsutaan surutyöksi. (Poijula 2002, 18.)

2.1 Kriisityö

Kriisityö on laaja käsitys siitä kaikesta, mitä tehdään ennen järkyttävää tapahtumaa, sen aikana ja sen jälkeen. Kriisityötä tehdään, kun ihmisen elämässä tapahtuu jotain äkillistä ja järkyttävää, kriisi. Kriisin aiheuttamaan elämäntilanteeseen sopeutuminen ja siitä toipuminen vievät aikaa, jolloin ihmistä voidaan tukea kriisityön keinoin. Kriisityössä annettavan tuen, kriisituen päämääränä, nykyteorian mukaan, on resilienssin eli psyykkisen kestävyysvahvistaminen. (Kriisituki 2016, 38–39.) Nykyteoria painottaa resilienssiä myös siinä mielessä, että kaikki järkyttävän tapahtuneen kokeneet eivät automaattisesti tarvitse kriisitukea. Näillä ihmisillä on ennestään resilienssiä, joka suojaa tapahtuman negatiivisilta vaikutuksilta elämään. Resilienssin on mahdollista kehittyä järkyttävien tapahtumien yhteydessä riittävän tuen ja opastuksen avulla. (Hynninen & Saari 2010, 44–45.) Muita akuutin kriisityön yksilötason tavoitteita ovat itseluottamuksen ja –arvostuksen tukeminen sekä järkyttävän kokemuksen integraation, eli omaan elämänhistoriaan sisältämisen tukeminen (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2009, 13). Vanhaan kriisiteoriaan kuulunut käsite kriisihoito on korvattu uuden tiedon lomassa käsitteellä kriisituki, koska käsitteenä hoito viittaa vahvasti oireen poistamiseen tai parantamiseen, mikä ei ole kriisityössä oleellista. Järkyttävän tapahtuman aiheuttamat reaktiot ovat luonnollisia ja ymmärrettäviä, jopa odotuksenmukaisia. Niitä ei ole syytä pyrkiä hoitamaan, vaan tukea ihmistä näissä luonnollisissa reaktioissaan. (Kriisituki 2016, 36–39.)

Kriisituen osa-alueita ovat käytännöllinen tuki, psykologinen tuki ja sosiaalinen tuki, ja ne painottuvat eri tavalla kriisin eri vaiheissa. Esimerkiksi käytännöllinen tuki painottuu sokkivaiheessa tai akuutin tarpeen tai ongelman ilmetessä. Psykologinen tuki sisältää esimerkiksi tiedon antamista järkyttävän tilanteen aiheuttamista reaktioista. Sosiaalinen tuki tarkoittaa esimerkiksi empaattisuutta ja sosiaalisten suhteiden ja persoonan vahvistamista. (Kriisituki 2016, 39–40.) Tämän myös psykososiaalisena tukena ja palveluina tunnetun toiminnan järjestäminen on lakisääteistä Suomessa. Pelastuslaki (379/2011) ja asetus pelastustoimesta (407/2011) velvoittavat kunnat ja kuntayhtymät järjestämään tuen ja palvelut yhteistoiminnassa muiden asiantuntijoiden kanssa järkyttävän tilanteen, kuten onnettomuuden uhreille, omaisille ja pelastushenkilöstölle (Psykososiaalinen tuki- ja palvelujärjestelmä 2017.) Akuutin kriisityön yhteiskunnallisia vaikutuksia ovat inhimillisen kärsimyksen vähentäminen pitkällä tähtäimellä, terveydenhuoltopalvelujen ja lääkkeiden käytön sekä lääkekulujen vähentäminen, väliaikaisen ja pysyvän työkyvyttömyyden vähentäminen, työ- ja toimintakyvyn edistäminen ja sairauspoissaolojen vähentäminen. (Saari 2016.)

2.2 Kriisityön toimijat

Suomessa kriisityötä tekevät monen eri alan ammattilaiset, kuten sairaanhoitajat, lääkärit, lähihoitajat ja psykologit terveyskeskuksissa, ja sosionomit ja sosiaalityöntekijät esimerkiksi kriisikeskuksissa tai muissa sosiaalihuollon paikoissa. Kriisikeskuksissa ja kriisipuhelimeissa kriisityötä tekevät usein myös vapaaehtoiset, joilla ei ole alan koulutusta ollenkaan, vaan heidät on koulutettu tai perehdytetty kyseiseen tehtävään. Lisäksi psykoterapeutit, psykologit ja psykiatrit tarjoavat trauma- ja/tai kriisiterapiaa esimerkiksi erikoissairaanhoidon psykiatrian yksiköissä ja yksityissektorilla. (Ollikainen 2009, 69–70.)

Kriisikeskuksissa työskentelee usein sosiaali- ja/tai terveydenhuollon peruskoulutuksen tai ammattikorkeakoulututkinnon omaavia ammattilaisia sekä vapaaehtoisia, joilla on pätevyys tukea asiakasta kriisin kohdatessa lyhytaikaisesti, mutta myös tai-

toa huomata pidempiaikaisen keskusteluavun tarve ja ohjata sen piiriin, kun perustason kriisityö ei ole riittävää (Ollikainen 2009, 70). Perustason kriisityöntekijät ovat usein myös niitä, jotka tukevat vaativassa akuuttivaiheessa muiden ensilinjan toimijoiden, kuten ensihoidon ja poliisin jälkeen.

Vaikka nykyään pyritään edistämään psyykkisen ensiavun taitoja ns. kansalaistaitoina, jotka jokaisen olisi hyvä hallita jollakin tasolla (Niskanen 2017a), ei koulutuksen tarkeyttä ammattinaan kriisityötä tekevillä voi vähätellä. Koulutuksen tarkeys kriisityössä liittyy työn kuormittavuuteen ja ammattitaitoisena pysymiseen erittäin haastavissakin tilanteissa (Ollikainen 2009, 70). Myötätuntouupumus ja sijaistraumatisoituminen ovat kriisityöntekijän vaaranpaikat, mikäli ammatillinen kyky säädellä etäisyyttä asiakkaan kokemuksiin heikentyy, jolloin myös asiakkaan avun saaminen voi estyä. (Toivola 2018). Ollikaisen (2009, 70) tutkimuksen mukaan kriisikeskuksen työntekijällä ei välttämättä tarvitse olla erityispätevyyttä. Ollikaisen mukaan sosiaali- tai terveysalan perustason koulutus yhdistettynä toimivaan työyhteisöön ja työnohjaukseen riittävät. Tätä väitettä tutkimuksessa perustellaan sillä, että useimmat kriisin kokeneet saavat riittävän sosiaalisen tuen läheisiltään ja/tai supporttiiviselta, kuuntelevalta, jäsentävältä ja empaattiselta kriisityöntekijältä. (Ollikainen 2009, 70.)

Eurooppalainen katastrofi- ja suuronnettomuustilanteita varten laadittu psykososiaalisen tuen ohjeistus ”TENTS” on lyhenne sanoista The European Network of Traumatic Stress. Ohjeistus on malli psykososiaalisen tuen järjestämiselle kaikissa Euroopan maissa. Ohjeistuksessa mainitaan, että kaikilla tuen antajilla tulisi olla virallinen koulutus sekä jatkuvan kouluttautumisen, tuen ja ohjeistuksen mahdollisuus. (The European Network for Traumatic Stress 2008.) Myös Roberts (2005) mainitsee kirjassaan, että yleisesti kriisityöntekijältä odotetaan korkeakoulututkintoa, joka antaa valmiudet teorian tiedon ja kenttätöön osaamiseen. (Roberts 2005, introduction).

3 Kriisityön osaaminen

Psykososiaalinen ohjaus on psykososiaalisen sosiaalityön menetelmä mielenterveys-työn kentällä, jossa Ruth Grossmassin (2007) mukaan keskitytään asiakkaan ajankoh- taiseen kriisitilanteeseen ja siitä selviytymiseen. Ohjaustyön keskiössä ovat asiakkaan itsensä esille nostamat tai muuten ilmenevät ongelmat, niiden käsittely sekä asiak- kaan omien tavoitteiden edistäminen. Psykososiaalisen ohjaustyön edellytyksiä ovat mielenterveyteen tai sen häiriöön vaikuttavien tekijöiden tunnistaminen, kuten myös mielenterveyden häiriöiden seurausten ja asiakkaan eletyn ja nykyisen elämän tun- nistaminen sekä asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen ja asiakaslähtöisen asiakastyön osaaminen. Tärkeää on myös tuntea palvelujärjestelmä ja osata toimia yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. (Helminen 2016, 136–137.) Kriisityöntekijän tulee tuntea, tunnistaa ja huomioida kriisin seuraukset ja vaikutukset asiakkaan mie- lenterveyteen ja elämään, ja toimia sen tiedon sekä asiakkaan esille nostamien on- gelmien pohjalta.

Kriisiavun yksi tärkeimmistä periaatteista on avun aktiivinen tarjoaminen. Ihminen ei välttämättä osaa tai ymmärrä hakea apua kriisin hetkellä (Karjalainen n.da.) Apua ei kuitenkaan voi väkisin antaa, mikäli kriisin kohdannut ei sitä halua. Tällöin on hyvä kertoa avun olevan saatavilla myöhemminkin niin halutessaan. (World Health Organi- zation, War Trauma Foundation and World Vision International 2011, 4.) Avun aktiivi- sen tarjoamisen ja väkisin antamisen välinen raja voi olla hyvin pieni, joten kriisityön- tekijältä vaaditaan erityistä herkkyyttä ja vuorovaikutustaitoja, jotta yhteys asiakkaa- seen pysyy yllä, vaikka hän ei heti apua ottaisiakaan vastaan. Kriisityöntekijän perus- tehtäviin kuuluu olla läsnä, auttaa jakamaan asiakkaan kokemuksia, kuunnella, ky- sellä ja luoda turvallinen yhteistyösuhde. Kriisityöntekijä auttaa kestämään liian suu- rilta tuntuja asioita ja keskustelemaan niistä sitten, kun asiakas on siihen valmis. (Ol- likainen 2009, 68.) Kriisityöntekijä ei ole neuvonantaja tai asiantuntija vaan asiakkaan rinnalla kulkija siihen asti, kunnes asiakas ja/tai työntekijä katsovat asiakkaan pärjää- vän ilman kriisitukea, omien voimavarojensa kannattelemana.

Roberts (1991) kiteyttää kriisityön osaamisen alueet seitsemän-vaiheiseksi akuutin kriisituen malliksi. Mallin ensimmäinen vaihe on perusteellisen suunnittelun ja arvion tekeminen esimerkiksi psykososiaalisen tuen tarpeesta ja tilanteen vakavuudesta, eli tilanteen kokonaisvaltainen kartoittaminen. Toinen vaihe on arvostava ja kunnioittava kohtaaminen sekä kontaktin luominen. Kolmannessa vaiheessa määritellään ongelmat ja tilanteen kulku käyttäen avoimia kysymyksiä, ja neljännessä rohkaistaan tunteiden ilmaisuun ja niiden tutkailuun, mikä mahdollistuu työntekijän aktiivisen kuuntelun ja empatian avulla. Viidennessä vaiheessa tunnistetaan ja arvioidaan asiakkaan selviytymiskeinoja, ja pyritään herättämään asiakkaassa sopeutumiseen tärkeitä selviytymiskeinoja esimerkiksi välttelevän käytöksen sijaan. Kuudennessa vaiheessa palautetaan asiakkaan kognitiiviset toiminnot pohtimalla tilanteen kulkua sekä tilanteen realistisia vaikutuksia ja asiakkaan uskomusten mukaisia vaikutuksia asiakkaan elämään. Viimeisessä vaiheessa jatketaan yhteydenpitoa asiakkaaseen ja mahdollistetaan avun saanti myöhemminkin, vaikka häneen ei hetkeen saataisikaan yhteyttä. (Roberts 2005, 19–25.)

3.1 Kohtaaminen

Kriisityössä asiakkaan kohtaaminen on avain työskentelylle, koska kriisityö on asiakkaalle vapaaehtoista. Jotta asiakkaan ja työntekijän välille syntyy luottamus, on tärkeää kiinnittää huomiota ensikohtamiseen. Asiakas otetaan vastaan kunnioittavasti, ystävällisesti ja kiireettä. Luottamusta luo rauhallinen kohtaaminen, jossa tilannetta ei vain pyritä nopeasti ratkaisemaan, vaan asiakas kohdataan myös tunnetasolla. (Raatikainen 2015, 71.) Työntekijän tehtävänä on tulla asiakasta vastaan ja kohdata hänet ihmisenä ongelmien tai oireiden sijaan (Kanninen & Uusitalo-Arola 2015, 103.) Hyvä kohtaaja on ihminen ihmiselle oman ammattitaitonsa lisäksi. Ammatillisessa kohtaamisessa sopuisasti läsnä ovat siis työntekijän ”ammattiminä” ja ”arkiminä”, jolloin asiakas tulee kohdatuksi ihmisenä, mutta samalla olennaisia haasteita ja vaikeitakin asioita kyetään nostamaan esille käsittelyyn. (Mitrinen & Takanen n.d.)

Cullbergin (1991) mukaan on kolme ominaisuutta, jotka kriisityöntekijän tulisi omata; psykologisten ja sosiaalisten ongelmien tuntemus, empatiakyky ja itsetuntemus. (Ollikainen 2009, 71.) Nämä kaikki ominaisuudet ovat olennaisia asiakkaan kohtaamisesta lähtien. Työntekijän ammatillisen tuntemuksen lisäksi itsetuntemus on välttämätöntä, jotta oman elämän kipupisteet eivät ole este asiakkaan auttamiselle. Omaan elämään ja itseen liittyvät kokemukset, tunteet ja asenteet, joita asiakastilanteet voivat nostaa mieleen, on käsiteltävä niin, etteivät ne näy tai vaikuta negatiivisesti asiakastyössä. Empatiakyky on olennaista hyvässä kohtaamisessa. Työntekijä saa näyttää tunteita ja välittämistä, jolloin asiakas kokee tulleen ymmärretyksi, kuulluksi ja nähdyksi, mutta omat tunteet täytyy pitää kontrollissa, jottei asiakas joudu lohdutettavan rooliin. Kohtaamisesta suuri osa on kehollista, sanatonta viestintää, kuten eleitä, ilmeitä sekä kehon asentoa ja liikkeitä. (Mitrunen & Takanen n.d.) Kriisityötä tehdään paljon myös puhelimitse, jolloin kohtaaminen tapahtuu pelkästään sanallisesti, mikä lisää työntekijän haastetta ilmaista kuuntelevansa ja olevansa empaattinen ja läsnä. Kriisityöntekijä osaaminen sisältää paljon tasapainoilua, mm. oman itsen ja ammatillisuuden, tunteiden näyttämisen ja niiden hallinnan, kuuntelun ja keskustelun, kehollisen ja sanallisen viestinnän välillä.

3.2 Traumaattisen kriisin vaihemalli

Suomessa kriisityötä ohjaa Cullbergin (1991) muotoilema kriisin vaihemalli, johon kuuluvat sokkivaihe, reaktiovaihe, käsittelyvaihe ja uudelleen orientoitumisen vaihe. Malli voi olla työntekijöiden apuna jäsentämässä asiakkaan läpikäymää kriisiprosessia, mutta myös psykoedukatiivinen työkalu asiakastyössä, joka auttaa asiakasta ymmärtämään omaa tilannettaan. (Ollikainen 2009, 67.) Kriisiapua suositellaan antamaan oikein annosteltuna kriisin vaiheiden ja asiakkaan tarpeiden mukaan (Saari 2016.) Toisaalta viime vuosina on alettu luopua vaiheista ja korostaa lyhyen ja pitkän aikavälin reaktioita. Tämä antaa asiakkaan omalle kokemukselle enemmän hyväksyntää ja lisää normaaliuden tunnetta vaiheiden suorittamisen sijaan. (Itkonen 2017.)

3.2.1 Sokkivaihe

Sokkivaihe alkaa heti järkyttävän tapahtuman jälkeen tai sen aikana. Sokkitila on lyhykestoinen psyykkinen tila, joka kestää muutamista hetkistä vuorokausiin, ja jonka tarkoituksena on suojata psyykettä ja elämää liian suurelta järkytykseltä, ja antaa aikaa asian kohtaamiselle. Järkyttävä tapahtuma siirtyy ihmisen tajuntaan vähitellen, kun siihen on valmis. Esimerkiksi, kun ihminen kokee konkreettisesti olevansa turvassa ja hänellä on läsnä turvallisia ihmisiä, hän saa ikään kuin luvan romahtaa. Sokkitilan tarkoitus on varmistaa selviytyminen ja toiminta. Sokkitilan reaktiot ovat yksilöllisiä, toiset toimivat tehokkaasti, toiset lamaantuvat. Jotkut voivat tuntua jopa tunteettomilta ja toiset huutaa ja itkeä raivoisastikin. (Shokista uuteen alkuun, n.da.) Sokkivaiheessa aistitoiminta on voimakasta ja aistihavainnot, kuten hajut, valot ja äänet tallentuvat mieleen yksityiskohtaisesti, ja ne palautuvat myöhemmin mieleen käsiteltäviksi. Tapahtunut tuntuu vielä epätodelliselta. (Cantell-Forsbom 2017.)

Psyykkinen ensiapu on sokkivaiheen menetelmä, joka on ikään kuin vaste fyysiselle ensiavulle silloin, kun henkilöä on kohdannut kriisi, kohtuuttoman raskas psyykkinen kuormitus. Psyykkinen ensiapu on vaihtoehto psykologiselle jälkipuinnille (debriefing) (World Health Organization ym. 2011, 4), joka on osoittautunut tutkimuksissa hyödyttömäksi, jopa haitalliseksi menetelmäksi. Jälkipuinti-istunto on järjestetty 24–72 tuntia tapahtumasta ja siihen ovat osallistuneet kaikki, joita tapahtuma on koskettanut. Istunnossa on käsitelty kaikki mitä on tapahtunut, ja joillekin on järjestetty seurantaistunto noin kuukauden päästä. (Saari 2016.) Psyykkinen ensiapu on henkilön läsnä ja käytettävissä olemista. Käytettävyys voi tarkoittaa ihan perusasioista huolehtimista, kuten tiedon antamista, kaupassa käyntiä, veden ja ravinnon tarjoamista. Tässä vaiheessa tärkeää on rauhoittaa kriisin kohdannutta henkilöä ja luoda hyvä ja kestävä kontakti. (Saari 2016.) Tärkeää on myös olla aiheuttamatta lisää haittaa tai kärsimystä sekä luoda turvaa tuomalla ihmisiä yhteen ja olla jättämättä uhreja yksin (World Health Organization ym. 2011, 8, 28.) Auttajan on tärkeää viestiä autettavalle, että hän kestää autettavan reaktiot ja tilanteen, mikä lisää hallinnan ja luottamuksen tunnetta. Psyykkinen ensiapu ei sisällä syvempää keskustelua tai prosessointia tapahtuneesta (Saari 2016), mutta uhrilla voi olla tarve puhua, joten tilan antaminen ja aktiivinen kuuntelu ovat paikallaan. Myös hiljaisuuden sietäminen on tärkeää, tilaa ei

kannata eikä tarvitse täyttää tyhjillä ja turhilla sanoilla tai fraaseilla. (Niskanen 2017b.)

Sokkivaiheen apu on henkisesti hyvin kuormittavaa kriisityöntekijälle. Sokkivaiheessa työntekijän osaaminen on tilanteen sietämistä erilaisin keinoin, ja asiakkaan hädän vastaanottamista pysyen itse rauhallisena. Oma avuttomuuden tunne voi myös olla vahva, koska asiakkaan tuskaa tai kriisiä ei voi poistaa tai merkittävästi helpottaa. Mikäli työntekijä ei kestä tilannetta, sortuu helposti kuormittamaan asiakasta esimerkiksi turhalla puheella, hätäantyneellä käytöksellä tai liiallisella suojelulla ja auttamisella, joka ei edistä asiakkaan omien voimavarojen käyttöönottoa.

3.2.2 Reaktiovaihe

Sokkivaiheen jälkeen, välittömän uhan tai vaaran poistuessa tulee tilaa reagoinnille, jolloin tapahtunut pikku hiljaa siirtyy ihmisen tajuntaan. Reaktiovaihe kestää muutamasta viikosta kuukausiin. Reaktiovaiheen menetelmänä käytetään varhaisvaiheen tukea, jossa alkuperäisenä ajatuksena on ollut tuoda luonnollisia yhteisöjä, kuten perhettä, koululuokkaa, työyhteisöä tms. yhteen tilanteen mukaan käsittelemään tapahtunutta. Ryhmässä osallistujat kuulevat ja jakavat halutessaan ajatuksia ja tunteita, jolloin oma olo voi helpottua, kun kuulee muidenkin käyvän läpi samankaltaisia asioita. Yksilöllinen auttaminen on yhtä lailla mahdollista, kaikki eivät halua tai pysty ottamaan vastaan ryhmämuotoista tukea. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 15.)

Reaktiot tässä vaiheessa voivat olla hyvinkin suuria tunteiden purkauksia ja niissä työntekijä toimii vakauttajana rauhallisella olemuksellaan. Joitakin asiakkaita työntekijän taas täytyy osata rohkaista tunteiden ilmaisuun, mikäli he pyrkivät älyllistämään kaiken. Työskentelyssä järkyttävä tapahtuma on hyvä käydä läpi mahdollisimman tarkasti ja nimetä ja kuvailla ajatuksia sekä tunteita. (Ollikainen 2009, 68.) Tässä työntekijän tehtävänä on kuunnella, kysellä ja keskustella (Karjalainen n.db). Asiakas voi itse kokea omat reaktionsa pelottavina ja epänormaaleina ja tuntea jopa tulevaisuutta ”hulluksi”. Tunteet voivat vaihdella nopeastikin; suru, ikävä, viha, häpeä, helpotus, syyllisyys, pelko, toivottomuus, tyhjyyden tunne ja turta olo ovat kaikki normaaleja kriisin

läpikäynnissä. Myös fyysiset reaktiot, kuten hikoilu ja palelu, ahdistus, päänsärky, pahoinvointi sekä painontunne rinnassa ovat normaaleja. Univaikeudet ja tapahtuman tunkeutuminen mieleen ovat myös yleisiä reaktioita ensimmäisinä päivinä kriisin jälkeen. (Olet kokenut jotain järkyttävää, n.d.)

Reaktioita ei ole tarpeen poistaa tai parantaa, mutta on keinoja helpottaa ja tukea asiakkaan oloa, jotta hän kestää näitä sietämättömiä tunteita. Työntekijän tehtävänä on kestää kaikki ne tunteet, ajatukset ja olot, joita asiakas ilmaisee ja kokee. Empatiakyky on keskeisin taito tässä vaiheessa. Työntekijä tuntee reaktiot ja osaa kertoa niistä asiakkaalle, jotta tämä tietää mitä mahdollisesti on tulossa. Tieto tulevasta lisää tunnetta, että tilanne on hallinnassa. Tunteiden ja reaktioiden normalisointi ja asiakkaan kokemusten validointi, eli ymmärtäminen ja oikeuttaminen (Taidot tunnesäätelyn apuna, n.d.), tukevat asiakasta tuntemaan olonsa normaaliksi poikkeuksellisessa ja epänormaalissa tilanteessa. (Ollikainen 2009, 68.) Työntekijä osoittaa, että kuka tahansa samanlaisessa tilanteessa voisi reagoida samoin. Yksi keino tukea asiakasta ymmärtämään ja kohtaamaan tapahtunut on esimerkiksi käydä onnettomuus- tai tapahtumapaikalla tai patologian osastolla katsomassa ja hyvästelemässä vainajaa. (Karjalainen, n.d.c.)

3.2.3 Käsittelyvaihe

Käsittelyvaiheessa tilanne on rauhoittunut sen verran, että sitä pystytään käsittelemään syvällisemmin. Asiakas alkaa ymmärtää tapahtuneen ja käsitellä sen merkitystä omaan elämään ja esimerkiksi omaan minäkuvaansa. Työntekijä voi tarkastella tapahtunutta vapaammin asiakkaan kanssa eri näkökulmista ja haastaa asiakasta pohtimaan ja keskustelemaan myös vaikeita asioita, jotta käsittely on riittävän laajaa toimimisen kannalta. Käsittelyvaiheessa läheisensä menettänyt voi aloittaa varsinaisen surutyön, kun traumaattinen tilanne on ensin työstetty (Shokista uuteen alkuun, n.d.b.) Käsittelyvaihe ei enää varsinaisesti ole akuutin kriisityön tehtävä, koska vaihe voi kestää kuukausista jopa vuosiin. Asiakas voi tarvittaessa jatkaa kriisi- ja traumaterapiassa tai ammatillisesti johdetuissa vertaisryhmissä tapahtuneen työstämistä (Hynninen & Saari 2010, 46.)

3.2.4 Uudelleen orientoituminen

Tässä vaiheessa kriisi aletaan omaksua osaksi elämää, eikä se ole enää jatkuvasti mielessä. Kriisin kokenut pystyy elämään normaalia elämää, vaikka kokemus saattaakin välillä tulla mieleen ja aiheuttaa esimerkiksi tuskaa ja ahdistusta. Usein kriisin kokenut huomaa saaneensa uusia voimavaroja tai muuten muuttuneensa kriisin seurauksena. (Shokista uuteen alkuun, n.d.) Tilanne voi kriisiytyä uudelleen, kun edessä on normaaliin arkeen kuten töihin palaaminen, tai jos käsittelyvaiheessa on jäänyt työstämättä joitakin oleellisia asioita (Ollikainen 2009, 69.)

4 Sote-uudistus

Sote- eli sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tavoitteena on pienentää sosiaali- ja terveyspalveluiden kustannuksia, kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja sekä taata kaikille yhdenvertaiset palvelut. (Maakunta- ja sote-uudistuksen yleisesittely, n.d.)

Uudistuksessa koko julkinen sosiaali- ja terveyshuolto uudistetaan niin, että palveluiden järjestämisvastuu siirtyy nykyisiltä kunnilta 18 maakunnalle. Maakunnilla on paremmat mahdollisuudet kannatella palveluja taloudellisesti kuin nykyisillä pienillä kunnilla, joiden on järjestettävä peruspalvelut samoin kuin suurempienkin kuntien, mutta pienemmällä budjetilla. (Sote-uudistuksen tavoitteet n.d.; Hiilamo, 36–38.)

Palveluiden saatavuutta lisätään asiakkaan valinnanvapaudella, jolloin asiakas voi itse päättää mistä palvelunsa hankkii. Myös sähköisiä ja liikkuvia palveluita kehitetään, jolloin asiakas saa apua kotiinsa joko sähköisesti tai palvelun tullessa hänen luokseen. (Mikä on sote-uudistus n.d.) Uudistukseen liittyviä lakeja ovat maakunta-, sote- ja valinnanvapauslaki ja ne on tarkoitus vahvistaa vuoden 2018 aikana. Maakuntavaalit, joissa valitaan maakunnan asioista päättävä maakuntavaltuusto, järjestetään loka-kuussa 2018, ja palveluiden järjestämisvastuu maakunnille astuu voimaan 1.1.2020. (Maakunta- ja sote-uudistuksen aikataulu n.d.)

4.1 Järjestämissuunnitelman luonnos

Keski-Suomen maakunnan tehtävien ja palveluiden järjestämissuunnitelmasta on julkaistu kaksi luonnosta vuoden 2018 aikana. Järjestämissuunnitelmassa hahmotellaan mm. tulevan maakunnan sosiaali- ja terveysterveyst, pelastustoimi, ympäristöterveydenhuolto ja maaseudun kehittäminen. Ensimmäinen luonnos julkaistiin tammi-kuussa, jonka jälkeen sitä ovat saaneet kommentoida yritykset, palveluiden järjestäjät ja työntekijät sekä yksityishenkilötkin. Huhtikuussa julkaistiin suunnitelman toinen luonnos, jota oli paranneltu kommenttien avulla. (Etusivu 2018.)

4.2 Kriisipalveluiden järjestäminen

Toisessa järjestämissuunnitelman luonnoksessa kriisipalveluiden järjestämisestä mainitaan pieninä osina monessa eri kohdassa. Sote-keskusten kaavaillaan tarjoavan mielenterveys- ja päihdepalveluita, joiden tehtäviin kuuluisi esimerkiksi psyykkisen kriisin vakauttaminen, itsemurhaa yrittäneiden auttaminen ja itsemurhan ehkäisy. Suunnitelman mukaan sote-keskusten moniammatillisessa mielenterveys- ja päihdetiimissä työskentelevät depressiohoitaja, päihdehoitaja, psykiatrinen sairaanhoitaja, psykologi, sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä. (Keski-Suomen järjestämissuunnitelma 2018, 118.) Psyykkisen kuormituksen ja akuuttien psyykkisten kriisien hoito mainitaan myös sote-keskusten tarjoamissa erikoisalakohhtaisten vastaanottopalveluiden yhteydessä. Samassa kohtaa puhutaan kuitenkin myös vakavista mielenterveyden häiriöistä sekä katkaisuhoidon vaativista päihdeongelmista. Sosiaaliohjauksen palveluiden hahmotellaan hoitavan asiakkaan kriisitilanteita, jotka vaativat selvittelyä, tukea, ohjausta ja rinnalla kulkemista. (Keski-Suomen järjestämissuunnitelma 2018, 149–150.) Sosiaalipäivystys taas vastaa sosiaalisista hätä- ja kriisitilanteista, kuten nykyäänkin. Lisäksi mainitaan, että sosiaalipäivystys osallistuu psykososiaalisen tuen antamiseen kiireellisissä tilanteissa, kuten käytännön asioissa auttamiseen, ja heillä tulee olla mahdollisuus jalkautumiseen ja kotikäyntien tekemiseen. (Keski-Suomen järjestämissuunnitelma 2018, 153.) Psykososiaalinen tuki mainitaan lähinnä sosiaalityön osa-alueissa (Keski-Suomen järjestämissuunnitelma 2018, 94 & 153). Väkivallan uh-

reille suunnitellut palvelut ovat turvakoti sekä sosiaalipäivystys. Lisäksi mainitaan väkivallan ja rikosten ehkäisyn lomassa, että väkivallan uhrien tukipalveluja kehitetään, lähisuhde- ja perheväkivallan tunnistamiseen ja varhaiseen puuttumiseen panostetaan sekä esimerkiksi vakavan väkivallan arviointiin perustuvaa MARAK-lomaketta (Moniammatillinen riskinarviointikokous) levitetään käyttöön entistä tehokkaammin. (Keski-Suomen järjestämissuunnitelma 2018, 29–30.)

Järjestämissuunnitelma vaikuttaa siltä, että kriisipalvelut hajotetaan ja yhdistetään osaksi monia peruspalveluita, kuten terveydenhuollon ja sosiaalihuollon eri yksiköitä. Toisaalta vaikuttaa myös siltä, ettei kriisipalveluita tule olemaan jatkossa ollenkaan tai ainakaan yhtä helposti saatavilla, kuin nykyään, kun rikosten uhrit, kriisin kokeneet sekä väkivaltaa kokeneet ja käyttäneet saavat kaikki avun Mobilesta.

Järjestämissuunnitelma viittaa osaamiseen ja ammattitaitoon siinä määrin, että sosiaalihuollon palveluissa tulisi työskentelemään sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät, sosiaalipäivystyksessä pelkästään laajat päätöksenteko-oikeudet omaavia sosiaalityöntekijöitä, ja terveydenhuollon puolella terveydenhuollon ammattilaiset. Sosiaalihuollon ammattilaisia ei mainittu ollenkaan esimerkiksi akuutteja psyykkisiä kriisejä hoitavissa erikoisalakohtaisissa palveluissa. Suunnitelmasta voi tulkita, että jatkossa Keski-Suomen kriisityön tehtäviä hoitavat vähintään korkeakoulututkinnon omaavat julkisen sektorin ammattilaiset, kuten sairaanhoitajat, sosionomit ja sosiaalityöntekijät (Keski-Suomen järjestämissuunnitelma 2018, 94–153), joita vielä nykyään hoitavat pääosin Mobilen kriisityöntekijät, ohjaten tarvittaessa muihin palveluihin.

5 Kriisikeskus Mobile Jyväskylä

Kriisikeskus Mobile tarjoaa matalan kynnyksen ammattitaitoista kriisiapua 24/7 vuoden jokaisena päivänä. Kriisikeskus Mobilen toiminta painottuu akuuttiin kriisityöhön

eli traumaattisten kriisien, kuten läheisen kuoleman kohdanneiden tukemiseen. Toiminta on siis päivystysluontoista. Mobilen henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus, joka kuitenkin väistyy tilanteissa, joissa herää lastensuojelullinen huoli (Lastensuojelulaki 25§), huoli henkilön kykenemättömyydestä vastata omasta huolenpidosta, terveydestä tai turvallisuudesta (Sosiaalihuoltolaki 35§), huoli iäkkästä henkilöstä (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 25§), suunnitteilla oleva rikos tai maanpetos (Rikoslaki).

Kriisikeskus Mobilen toimintamuotoja ovat puhelinauttaminen, asiakastapaamiset Mobilen tiloissa, kotikäynnit, ohjaaminen ja saattaminen tarvittaessa muihin palveluihin, verkosto- ja viranomaisyhteistyö, sekä yksilötyö väkivaltaa kokeneiden ja väkivaltaisesti käyttäytyneiden kanssa. Mobilessa toimii myös Jyväskylän rikosuhripäivystyksen palvelupiste. (Toimintamuodot n.d.) Vuonna 2018 Mobile aloittaa uutena toimintamuotona myös verkkoauttamisen videopuheluiden avulla. Mobilen tiloissa toimivassa Rikosuhripäivystyksessä työskentelee yksi kokoaikainen ja yksi osa-aikainen työntekijä sekä vapaaehtoiset tukihenkilöt (Rikosuhripäivystys n.d.) Väkivaltatyössä työskentelee kaksi työntekijää, toinen väkivaltaisesti käyttäytyneiden kanssa ja toinen väkivaltaa kokeneiden kanssa. Molemmat väkivaltatyöntekijät tekevät myös kriisityötä. (Väkivaltatyö n.d.) Väkivaltatyö sekä rikosuhripäivystys ovat pääosin yksilötyöskentelyä, jonka lisäksi asiakas saa halutessaan myös kriisituen Mobilesta.

Kriisityötä tehdään tiimityöskentelynä. Puhelimessa työskennellään luonnollisesti yksin, mutta koti- ja laituskäynnit tehdään aina työparin kanssa ja pääosin myös asiakastapaamiset Mobilessa. Akuuttia kriisityötä vaativien traumaattisten kriisien lisäksi asiakkaita tuetaan ja autetaan myös elämäntilanne- ja kehityskriiseissä keskustellen ja ohjaten heitä tarvittaessa muihin palveluihin. Mobilen tärkeimpiä arvoja ovat mm. asiakaslähtöisyys, kiireettömyys, joustavuus ja liikkuvuus, luottamuksellisuus sekä anonyymiyys. Kriisityöntekijöiden lisäksi Mobilessa kriisityötä tekevät koulutetut vapaaehtoiset sekä alan opiskelijat.

5.1 Kriisiauttamisen linjaukset

Suomen Mielenterveysseura on laatinut kriisiauttamisen linjaukset kriisikeskuksille, jotka sitoutuvat jäsenyytensä kautta kuvattuihin linjauksiin eri toiminnoista eettisiin periaatteisiin. Linjaukset koskevat siis myös Kriisikeskus Mobilea. Linjauksissa suositellaan jokaisessa kriisikeskuksessa työskentelevän ainakin kaksi kriisityön ammattilaista, joilla on sosiaali- tai terveysalan tai muun soveltuvan korkeakoulutason koulutus sekä kokemusta kriisin kohdanneiden asiakkaiden kohtaamisesta. Ammattilaisten lisäksi heidän rinnallaan järjestölähtöisessä kriisiauttamisessa työskentelevät koulutetut vapaaehtoiset. (Suomen Mielenterveysseura 2017, 9, 12.)

5.2 Verkosto- ja yhteistyö palvelujärjestelmässä

Kriisikeskus Mobile on saanut alkunsa Suomen Mielenterveysseuran, A-klinikkasäätiön ja julkishallinnon yhteistyössä syntyneestä jalkautuneesta kriisityöstä, Mobile-projektista, vuonna 1994. Mobile-projektin päätyttyä vuonna 1999, kriisityö jatkui Jyväskylässä nimellä Kriisikeskus Mobile. Toiminta on jatkunut hyvin paljon samanlaisena alusta alkaen, auttaen kriiseissä joustavasti ja ympärivuorokautisesti. (Ollikainen 2009, 9-10; Karjalainen 2014, 5-6; Kuusivuotinen Mobile-kriisiprojekti päättyi 1999.) Jyväskylän Kriisikeskus Mobilen palvelukunnat ovat vuosien saatossa lisääntyneet ja vuoden 2018 alusta alkaen mukana ovat koko Keski-Suomen kunnat. Samalla, kun asiakaskunta suurenee, kasvaa myös yhteistyötahojen määrä, jotka Mobilen kriisityöntekijöiden tulee tuntea ja tietää.

Yhteistyötahoja ovat Mobilen alueen 23 kuntaa ja kuntien tarjoamat omat palvelut sekä koko alueen viranomaiset, toimijat ja järjestöt, kuten virka-aikaiset ja päivystävät sosiaali- ja terveyspalvelut, pelastustoimi, poliisi, hätäkeskus, koulut, nuorisopalvelut, lapsi- ja perhepalvelut, erikoissairaanhoido, mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut, maahanmuuttajien palvelut, käräjäoikeus, Ensi- ja turvakodit, Suomen Punainen Risti, Katulähetys ja monet muut. Asiakas ja asiakkaan luonnolliset verkostot eli

läheiset ihmiset sekä mahdolliset jo olemassa olevat palveluverkostot ovat tärkeimpiä yhteistyötahoja. Asiakkaalla jo olemassa oleva palvelun viranomainen tai toimija tai hänen läheisensä voi ohjata häntä Mobileen tunnistaessaan kriisiavun tarpeen. Ohjaus voi tapahtua vaikka ottamalla puhelimitse yhteyttä Mobileen asiakkaan puolesta. Näiden jo olemassa olevien verkostojen lisäksi voi ilmetä muitakin asiakkaan tarvitsemia palveluita, jolloin Mobilesta osataan ohjata, saattaa ja kannatella muiden palvelujen piiriin. Tällainen verkostotyö vaatii kriisityöntekijöiltä vankkaa oman työn ja työalueen tuntemista, siitä tiedottamista sekä muiden palvelujen tarjoamien mahdollisuuksien tuntemista. Työntekijä osaa tunnistaa missä menee kriisityön auttamisen raja, ja milloin ja minne asiakasta ohjataan. Asiakasta ei voi vain torjua ja jättää tyhjän päälle, vaan häntä on ohjattava asiansa kanssa oikealle polulle. (Karjalainen 2014, 14.)

6 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimuksen tarkoituksena on kehittää Kriisikeskus Mobilen asiakastyötä sekä tehdä Mobilen kriisityön osaamista näkyväksi. Tavoitteena on selvittää ja kuvailla kriisityöntekijöiden näkemyksiä kriisityössä tarvittavasta osaamisesta ja omasta osaamisen tastaan tällä hetkellä ja tulevaisuudessa. Tutkimuksessa pyrin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Millaista osaamista kriisityössä edellytetään kriisityöntekijän näkemysten mukaan?
- Millaista kriisityön osaamista kriisityöntekijä kokee itsellään olevan?
- Millaisia näkemyksiä kriisityöntekijöillä on tulevaisuuden kriisityöstä ja osaamisesta?

7 Tutkimuksen toteutus

7.1 Laadullinen kyselytutkimus

Tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadulliselle tutkimukselle ominaista ovat todellisen elämän kuvaaminen ja kokonaisvaltainen tiedon hankinta. Aineiston hankinnassa pyritään saamaan tutkittavien näkökulmat ja ääni esille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 161, 164.) Laadullinen tutkimus tavoittelee usein tutkittavien omien tulkintojen esille nostamista ja tunnustamista (Aaltola & Valli 2015a, 22.) Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruun välineenä on usein ihminen, ja tutkimuksessa pyritään ymmärtämään ihmisen toimintaa tietyssä ympäristössä, joten tutkimuksen edetessä joustavuus korostuu ja menetelmälliset ratkaisut täsmentyvät. Tutkimus siis toteutuu joustavasti ja suunnitelmia voi muuttaa matkan varrella. Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruulla ja sen perusteellisella analyysillä on suuri merkitys. (Aaltola & Valli 2015a, 74–79.)

Kyselytutkimuksen etuna pidetään tehokkuutta ja laajan tutkimusaineiston mahdollisuutta. Kysely säästää tutkijan aikaa ja vaivaa, sillä voidaan kysyä monia asioita suurelta joukolta. (Hirsjärvi ym. 2013.) Etuna on myös anonyymiyys, eikä tutkija olemuksellaan tai läsnäolollaan vaikuta vastauksiin. Vastaaja voi kuitenkin suhtautua kyselyyn välinpitämättömästi tai ymmärtää kysymyksiä väärin. Kyselytutkimuksen haittoina pidetään myös sitä, että kyselylomakkeen laatiminen vie aikaa ja vastaamattomuus voi nousta suureksi. (Hiltunen n.d.) Sähköinen kyselylomake on taloudellisesti kannattava, nopea toimittaa ja palauttaa sekä sitä käytettäessä vastauksia ei tarvitse erikseen litteroida ja syöttää sähköiseen muotoon. Tämä tarkoittaa myös sitä, että aineisto on luotettava, koska litterointi ja syöttövaiheessa voi tulla lyöntivirheitä. Sähköisessä kyselylomakkeessa vastaukset ovat juuri sellaisia, kuin vastaaja on halunnut. (Aaltola & Valli 2015b, 109–110.)

7.2 Kohderyhmä ja tiedonkeruu

Tässä tutkimuksessa käytetään itse kehitettyä sähköistä kyselylomaketta, jossa on sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Avoimet kysymykset kuuluvat olennaisesti laadulliseen tutkimukseen ja antavat vastaajille mahdollisuuden ilmaista itseään omin sanoin sekä tuoda äänensä kuuluviin. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää ja kuvailla kriisityöntekijöiden näkemyksiä kriisityön osaamisesta sekä omasta osaamisesta, joten avoimet kysymykset ovat avain tällaisen tiedon saamiseen. Kyselyssä on myös monivalintakysymyksiä, jotta vastaaminen olisi mielekkäämpää, nopeampaa ja helpompaa. Monivalintakysymykset eivät ole olennaisia tutkimuksen kannalta, vaan antavat tarvittavaa lisätietoa toimeksiantajalle. Tutkimuksessa analysoidaan vain avoimia kysymyksiä, jolloin tutkimus on laadullinen. Kyselyn alussa kysytään vastaajien taustatietoja, joilla oletetaan olevan vaikutusta tutkimuksen tuloksiin. Hyvän kyselylomakkeen laadintaan sisältyvät kysymysten muotoilun ja asettelun lisäksi niiden määrä ja järjestys. Selvyys on tärkeintä, kysymysten tulisi merkitä kaikille vastaajille samaa. Spesifiset eli tarkat ja rajatut kysymykset ovat parempia kuin yleiset, ja lyhyet parempia kuin pitkät. Kysymysten määrä ja järjestys on myös hyvä miettiä, jotta vastaajan mielenkiinto pysyy yllä koko kyselyn ajan. (Hiltunen n.d.) Kyselylomakkeen laadintaan lähdetään määrittelemällä mitattava tutkimusteema, joka pilkotaan osakysymyksiksi teorian ja teeman määrittelyn avulla (Aaltola & Valli 2015b, 130.)

Opinnäytetyön tutkimusteema on kriisityön osaaminen, joka pilkotaan osakysymyksiksi tutkimuksen tietoperustan avulla. Tietoperustan lisäksi kysymysten laadinnassa tehdään yhteistyötä toimeksiantajan kanssa, jotta kyselylomakkeen avulla saadaan haluttua tietoa. Lisäksi lomakkeen kysymysten ymmärrettävyyttä testataan ainakin yhdellä työntekijällä, jonka jälkeen kysymyksiä voi vielä muokata selvemiksi ja tarkemmiksi. Kysely tehdään Webropol-kyselyohjelmiston avulla, josta vastaajille lähetetään vastauslinkki sähköpostiin. Vastaajiksi on valikoitu Kriisikeskus Mobilen kriisityöntekijät, joten kaikista Mobilen työntekijöistä automaattisesti jäävät pois rikosuhripäivystyksen työntekijä, kriisikeskuksen johtaja sekä kriisityöntekijöistä vastausaikana lomailevat sekä tutkimuksen tekijä, eli lomakkeita lähetetään yhteensä 11:lle

kaikista Mobilen 15:sta työntekijästä. Vastausaikaa annetaan 9 päivää tiukan aikataulun vuoksi. Tavoitteena on kuitenkin saada vastaus kaikilta 11 työntekijältä, joten vastausaikaa pidennetään, mikäli vastauksia puuttuu paljon alkuperäisen vastausajan päätyttyä.

7.3 Aineiston analyysi

Analyysi, tulkinta ja johtopäätökset ovat tutkimuksen ydinasia, se mihin tähdätään. Analyysivaiheessa selviää vastaukset tutkimusongelmiin. (Hirsjärvi ym. 2013, 221.) Laadullinen analyysi jäsentää tutkimuskohteen laatua, merkitystä ja ominaisuuksia (Laadullinen analyysi 2015). Laadullisessa tutkimuksessa analyysiä kannattaisi tehdä jo aineistonkeruuvaiheessa. Analyysiin on kuitenkin syytä ryhtyä viimeistään heti aineistonkeruun jälkeen, jolloin aineisto on vielä tuore ja inspiroi tutkijaa. Laadulliseen analyysiin lähdetään järjestämällä aineisto. Ensin tarkistetaan tiedot, esimerkiksi virheelliset tai puuttuvat tiedot. Seuraavaksi tietoja voidaan täydentää esimerkiksi kartoitella kyselylomakkeita vastaajilta, jotka eivät ole palauttaneet lomakkeita. Tämän jälkeen aineisto järjestetään analyysiä varten. Usein laadullisessa tutkimuksessa se tarkoittaa aineiston litterointia eli puhtaaksi kirjoittamista sanatarkasti. Litterointi voidaan tehdä koko kerätyistä aineistosta tai teema-alueiden mukaan. Laadulliseen analyysiin on monia eri tapoja, kuten teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely ja keskusteluanalyysi. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto on usein runsas, mutta kaikkea materiaalia ei ole tarpeen analysoida. (Hirsjärvi ym. 2013, 222–224.)

Laadullinen analyysi koostuu havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Havaintojen pelkistämisen kaksi eri osaa ovat aineiston tarkastelu tietystä näkökulmasta, eli haravoidaan tekstistä tutkimuksen kannalta olennaiset asiat, jolloin saadaan erilaisia havaintoja, sekä havaintojen yhdistäminen, jolloin aineiston osista saadaan muodostettua kokonaisuuksia. Näitä analyysin vaiheita sanotaan myös aineiston kuvailuksi, luokitteluksi ja yhdistelyksi (Hirsjärvi & Hurme 2011, 145–150). Seuraava vaihe on arvoituksen ratkaiseminen, toisin sanoen tulosten tulkinta, jolloin muodostetut kokonaisuudet saavat merkityksen. (Alasuutari 2011, 40–48.) Tulkinta

tarkoittaa analyysin tulosten pohtimista ja omien johtopäätösten tekemistä niiden pohjalta. On pohdittava esimerkiksi mitkä asiat tutkittavissa ja tutkijassa tai tutkimustavassa ovat vaikuttaneet tuloksiin. Laadullinen aineisto voi helposti jäädä analyysin vaiheeseen, jolloin tulkinta jää suppeaksi eikä ilmiö tule käsitetyksi ja ymmärretyksi syvällisemmin (Hirsjärvi & Hurme 2011, 144.)

Opinnäytetyössä käytettävä analyysi on teemoittelu. Opinnäytetyön teema on määritelty jo koko tutkimuksen alkuvaiheissa ja tarkemmin aineistonkeruuvaiheen suunnittelussa eli kyselylomakkeen teon yhteydessä. Aineiston teemoittelun osa-alueet määräytyvät tutkimuskysymysten, tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteen sekä aineistossa esiin nousevien tekijöiden avulla. Teemoittelu etenee teemojen muodostamisesta ja ryhmittelystä yksityiskohtaisempaan tarkasteluun (Teemoittelu 2016). Tarkastelun jälkeen muodostetaan omat tulkinnat, joihin kytketään aiempia tutkimuksia ja teoriaa (Aaltola & Valli 2015a, 201). Kuten aiemmin jo mainittiin, kyselylomakkeessa on sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä, mutta analyysiin ja johtopäätöksiin otetaan mukaan vain avoimet kysymykset, jolloin tutkimus analysoitua pysyy laadullisena.

8 Tutkimuksen tulokset

Kyselylomakkeeseen saatiin kaikki tavoitellut 11 vastausta, kun vastausaikaa pidennettiin kahdella vuorokaudella. Vastausten purkaminen aloitettiin poimimalla lomakkeesta kaikki avoimet kysymykset. Kohderyhmä oli vastannut sekä ranskalaisin viivoin että lyhyin lausein. Tekstiä saatiin yhteensä Word-asiakirjaan 12 sivua, kun riviväli oli 1,5, fontti 12 Calibri leipäteksti, ja jokaisen vastauksen välillä oli yksi tyhjä riviväli. Sivun ylä- ja alareunukset olivat 2,5 cm ja sivut 2 cm. Avoimia kysymyksiä oli yhteensä 8 kappaletta, joista 7 oli pakollisia ja viimeinen vapaa sana kohta vapaaehtoinen. Va-

paa sana kohtaan saatiin 4 vastausta. Vastauksia luettiin useaan kertaan läpi tarkistaen onko vastauksissa väärinymmärrettyjä kohtia tai täysin kelpaamattomia vastauksia.

Tämän jälkeen vastaajat värikoodattiin ja mukaan otettiin myös kyselyn alussa olleet monivalintakysymykset vastaajien taustasta; ikä, koulutus, työkokemus kriisityössä, arvio koulutuksen tuesta kriisityössä sekä työkokemuksen tuesta kriisityössä, joista saadaan tukea johtopäätöksiin. Vastauksia käytiin vielä läpi ja alleviivattiin antoisia ja mielenkiintoisia kohtia. Tämän jälkeen vastauksista poimittiin useissa vastauksissa esiin nousseita samaa tai samankaltaista asiaa tarkoittavia sanoja ja lauseita. Kunkin kysymyksen alle poimittiin merkitykselliset asiat ja numeroitiin montako kertaa kyseinen asia tuli esiin, jolloin saatiin useimpien mielestä tärkeimmät asiat järjestykseen. Tämän jälkeen vapaasti kirjoittaen ja hyödyntäen analyysin vaiheita saatiin informaatiota lyhennettyä. Kun jokaisesta kysymyksestä saatiin lyhyet tekstit, yhdistettiin ne kolmeksi laajemmaksi teemaksi, kriisityön yleinen osaaminen, oma kriisityön osaaminen sekä kriisityön tulevaisuus.

Vastaajista noin puolella oli ammattikorkeakoulututkinto ja puolella ammattitutkinto. Samoin noin puolet ovat hankkineet viimeisimmän tutkintonsa 2000-luvun jälkeen. Vanhin tutkinto oli vuodelta 1982 ja uusin vuodelta 2017. Yli puolet vastaajista (7) koki koulutuksensa tukevan kriisityön osaamista kohtalaisesti, 3 vastaajaa hyvin ja yksi kiitettävästi. Suurimmalla osalla vastaajista työkokemusta kriisityöstä oli 5-10 tai 10–15 vuotta (4 molemmissa), kahdella 0-5 vuotta ja yhdellä yli 15 vuotta. Työkokemuksen koettiin tukevan kriisityössä osaamista erinomaisesti (9) ja kiitettävästi (2).

Vastauksia on elävöitetty runsaasti suorilla lainauksilla, jotta kriisityöntekijöiden ääni tulisi autenttisena esille. Tämä sopii opinnäytetyön tarkoitukseen ja oli myös toimекsiantajan toive.

8.1 Kriisityön yleinen osaaminen

Kyselyssä vastaajia pyydettiin määrittelemään lyhyesti omin sanoin mitä kriisityön osaaminen pitää sisällään. Toiset vastasivat hyvin lyhyesti käyttäen laajoja asiakokonaisuuksia, toiset taas kuvailivat tarkemmin tärkeimpinä pitämiään asioita. Enemmistö mainitsi kohtaamisen taidon, tarkentaen sitä esimerkiksi asiakaslähtöiseksi ja rauhoittavaksi. Kohtaamiseen liittyvänä mainittiin myös kuuntelun, läsnäolon ja kiireettömyyden tärkeys.

”Rauhoittava asiakaslähtöinen kohtaaminen erilaisissa kriiseissä, jolla ehkäistään mm. traumaattisissa kriiseissä myöhempää traumatisoitumista... Käsitellä erilaisia ongelmia ja vähentää ’pahoinvointia’. Tarvittaessa palveluohjaus” (Kriisityöntekijä 2)

”Asiakaslähtöinen kohtaaminen, hyvät vuorovaikutustaidot, kyky hahmottaa asioita kokonaisvaltaisesti. Samanaikaisesti herkkyyttä ja rohkeutta kohdata, kysyä, kuunnella, kyseenalaistaa, ohjata.” (Kriisityöntekijä 7)

”Kriisityössä täytyy osata ja uskaltaa kohdata erilaisissa elämäntilanteissa ja akuuteissa kriiseissä olevia ihmisiä... On oltava kohtaamisen ammattilainen.” (Kriisityöntekijä 8)

”Avoimin mielin kohdata asiakas/asiakkaat heidän kriisitilanteessa kasvotusten tai puhelimesta. Asiakkaan kuuleminen tärkeää ja hän tekee päätöksen tilanteensa etenemisestä.” (Kriisityöntekijä 9)

Toinen osaamisen osa-alue, jonka enemmistö vastaajista mainitsi, oli kriisin vaiheiden ymmärtäminen ja tunnistaminen.

”Täytyy olla teorian tietoa kriisin vaiheista ja kriisissä olevan ihmisen reaktioista. Täytyy käyttää erilaisia menetelmiä/kohtaamista akuutissa traumaattisessa kriisissä olevan kanssa kuin esimerkiksi elämän kriisissä olevan kanssa.” (Kriisityöntekijä 7)

”...antaa henkistä ensiapua sitä tarvitsevalle ja huomioida heidän kriisinvaihe. Osata antaa kriisiapua oikea-aikaisesti, tiedostaa asiakkaan avuntarve...” (Kriisityöntekijä 8)

Vastauksissa mainittiin myös asiakkaan auttaminen voimavarojensa löytämisessä.

"Elämän- ja kehityskriiseissä auttaa asiakasta kriisiytyneessä tilanteessa löytämään voimavaroja elämäntilanteeseen." (Kriisityöntekijä 2)

"Asiakkaan kanssa asian äärelle pysähtyminen (oli sitten elämän kriisi tai traumaattinen kriisi) sitä arvottamatta ja vähättelemättä siten, että asiakas saa aikaa ja mahdollisuuksia nähdä menetyksensä ja voimavaransa eri valossa." (Kriisityöntekijä 3)

"...ei ole kriisityön tehtävä pois puhua asiakkaan kriisiä, tehtävä on auttaa häntä löytämään omat voimavarat, joilla hän selviää." (Kriisityöntekijä 4)

Reaktioiden ja tunteiden salliminen asiakkaalle ja samaan aikaan omien tunteiden hallinta mainittiin myös useasti.

"Keskiössä on asiakkaan reaktioiden ja tunteiden vastaanottaminen ja ymmärtäminen." (Kriisityöntekijä 3)

"Tunteiden salliminen.. Omien tunteiden hallinta vaikeissakin tilanteissa." (Kriisityöntekijä 4)

Muita mielenkiintoisia mainintoja olivat esimerkiksi auttajan roolin omaksuminen eri tilanteissa, luovuus ja tilannetaju työssä sekä ammatillinen kiinnostus ihmiskohtaloista.

"Auttajan roolin omaksuminen; tärkein tehtävä on akuuteissa kriiseissä luoda turvaa, elämänkriiseissä tärkeää on auttaa asiakasta itseään löytämään ratkaisut haastaviin tilanteisiin." (Kriisityöntekijä 1)

"Luovuus työssä, koska ei ole toimintamallia, jonka mukaan asiakastilanteita viedään eteenpäin." (Kriisityöntekijä 4)

"Kuuntelemisen taito ja samalla osata johdattaa asiaa eteenpäin, jos se ei jostain syystä etene. Tietynlainen itsevarmuus siitä, että koska kaikkia ei voi miellyttää ja kaikkia ei voi auttaa, vaikka kuinka haluaisi." (Kriisityöntekijä 5)

Seuraava vastaus kiteytti kriisityön osaamisen moniulotteisuuden.

"Kohtaaminen, läsnäolo, rauhallisuus, joustavuus tilanteiden muuttumiseen, paineensietokykyä, priorisointia päällekkäisyydessä. Tietoa, osaamista kriisin vaiheista, traumasta ja trauman vaikutuksista ihmisen elämään akuutissa tilanteessa ja traumatisoitumisesta. Monialaista tietämystä elämän kriiseistä, ongelmanratkaisukykyä, laaja-alaista näkemystä eri vaihtoehtoista, ammatillisuutta, inhimillisyyttä, asiakkaiden kunnioittamista. Lainsäädännön tuntemista ja osaamista. Yhteistyötahojen kanssa yhteistyön tekeminen, vaikuttaminen ja tiedon jakaminen kriisityöstä ja traumasta. Kriisityöstä tarvitaan hyvää oman työnohjaamista koska tilanteet muuttuvat akuutisti, ennakointia, eteenpäin tekemistä kun on mahdollista." (Kriisityöntekijä 11)

8.2 Kriisityöntekijöiden osaaminen

Enemmistö vastaajista mainitsi osaamisen parantuneen työkokemuksen, kohtaamisten ja erilaisten asiakastilanteiden myötä. Enemmistö myös koki osaamisen olevan vähintään hyvää. Kohtaamisen taidon koettiin olevan vahvaa ja rohkeuden, uskalluksen sekä itsevarmuuden lisääntyneen kokemuksen myötä. Enemmistö koki kriisityön perusosaamisen olevan hallussa, jonka lisäksi mainittiin erityisiä osaamisalueita, kuten vuorovaikutustaidot, asiakkaan kokemusmaailman ymmärtäminen ja teorialieto, joissa koettiin olevan vahvoilla.

"Osaamiseni on kehittynyt joka kohtaamisen ja vuosien varrella. Siihen on tullut mukaan taito vielä enemmän pysähtyä ja hiljentyä asiakkaan kokemusmaailman äärelle." (Kriisityöntekijä 3)

"Kriisityön osaamiseni on pitkän työkokemuksen aikana vahvistunut, osaa lukea asiakasta jo kehon kielestäkin ja uskaltaa tehdä suoria selventäviä kysymyksiä..." (Kriisityöntekijä 4)

"Koska tehnyt töitä useita vuosia, niin osa asioista tulee selkärangasta. Mielestäni paras osaamiseni on kohtaaminen." (Kriisityöntekijä 5)

*"- Hyvät vuorovaikutustaidot niin asiakkaiden kanssa kuin työparin
- Paljon teorialietoa mutta myös ns. hiljaista tietoa kriisissä olevan ihmisen kohtaamisesta
- Erilaisten kriisityön menetelmien käyttäminen asiakastilanteissa esimerkiksi elämän kriiseissä" (Kriisityöntekijä 7)*

”Osaan ja pystyn kohdata erilaisissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita tasapuolisesti ja kokonaisvaltaisesti.” (Kriisityöntekijä 8)

”Osaaminen on ammattitaitoista ja ammatillista kaikissa kriisityöstä muodoissa, kriisi, väkivalta myös rikussa osaamista niin akuutissa tilanteissa kuin myös osittain oikeusprosessissa.” (Kriisityöntekijä 11)

Vaikka osaaminen koettiin pääosin hyväksi ja vahvaksi, mainittiin myös, että osaamista voisi vielä parantaa ja kehittää mm. varmuuden, ajantasaisen tiedon ja tietynlaisten tilanteiden osalta.

”Suhteellisen lyhyt työkokemus vaikuttaa käytännön työhön ja varmuuteen yllättävien tilanteiden hoitamisessa verrattuna pitkään työtä tehneisiin.” (Kriisityöntekijä 1)

”Osaamisen kanssa on silti oltava tosi varovainen ja nöyrä, koska jokaisen ihmisen kriisi ja selviytyminen on niin yksilöllistä.” (Kriisityöntekijä 4)

”On paljonkin asioita mihin tarvitsee parannusta/rutiinia esim. isommat purut ja tietyntyyppiset asiakas tilanteet”. (Kriisityöntekijä 5)

”Vaihtelee, välillä asiakastilanteen jälkeen tulee tunne, että oliko minun toiminnasta oikeasti apua asiakkaalle. harvemmin tulee täydellisiä onnistumisen hetkiä” (Kriisityöntekijä 9)

Omaa osaamista tarkentamaan vastaajia pyydettiin pohtimaan asiakkaan kohtaamiseen sekä verkosto- ja yhteistyöhön muiden palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa liittyviä vahvuuksiaan ja heikkouksiaan. Enemmistö mainitsi kohtaamisessa vahvuudeksi aitouden, kiireettömyyden ja läsnä olemisen sekä rauhallisuuden ja kuuntelemisen taidon. Esiin tulivat myös aito empatia ja asiakkaan tilanteen äärelle pysähtyminen. Myös ammatillisuus mainittiin useasti.

”Vahvuuteni: pyrkimys aitoon, kiireettömään kohtaamiseen ja asiakkaan kuulemiseen” (Kriisityöntekijä 1)

”Vahvuuteni on asiakkaan kohtaamisessa empaattisuus ja asiakkaalle ajan antaminen. Ymmärrän, miten asiakkaalle saattaa vaikuttaa hänen kokemansa psyykkinen sairaus (esimerkiksi pelkoon ja ahdistukseen.) Osaan keskittyä miehen terveeseen osaan ja tukea sitä.” (Kriisityöntekijä 3)

”Vahvuudet: rauhallisuus, pitkäjänteisyys, kuuntelun taito, aito empatia, ammatillisuus, kriisityön teoria ja menetelmät sekä pyrin näkemään pintaa syvemmälle ja kysymysten kautta auttaa asiakasta näkemään sellaista mitä hän ei kenties vielä itse näe.” (Kriisityöntekijä 7)

”Vahvuutena pidän omaa rauhallisuutta, pitkäjänteisyyttäni, kuuntelutaitoani ja kykyä olla tilanteissa läsnä.” (Kriisityöntekijä 8)

Kohtaamiseen liittyviä heikkouksina mainittiin ajoittainen kärsimättömyys ja haastavien asiakkaiden kohtaaminen, esimerkiksi ”vakioasiakkaat”. Muita heikkouksia olivat mm. liika kiirehtiminen, omat elämän kokemukset, turhautuminen ja kielitaidottomuus.

”Ei- tietäjän rooliin asettuminen luo välillä haasteita ja vaatii kärsivällisyyttä.” (Kriisityöntekijä 1)

”Heikkouteni on joskus liika kiirehtiminen ja liian nopeat johtopäätökset asiakkaan tilanteesta.” (Kriisityöntekijä 2)

”tietyt asiakasryhmät esimerkiksi vakiosoittajat, jotta jaksaisi kohdata vaikka kysymys ei aina ole akuutista kriisityöstä eli Mobilen perustehtävästä.” (Kriisityöntekijä 7)

”heikkoutena ehkä ”uppoutuminen” asiakkaan tuottamaan puheeseen, jolloin tarkennukset ja kysymykset unohtuvat ja työparin on ne hoidettava” (Kriisityöntekijä 9)

”Heikkoutta on joissakin asiakastilanteissa jossa tulee turhautumista esim. vakarit, läsnäolo ja kohtaaminen ei aina ole hyvää vallankin kun päivä täynnä ja kiireinen.” (Kriisityöntekijä 11)

Verkosto- ja yhteistyöhön muiden palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa liittyviä vahvuuksia olivat pääosin hyvä tuntemus Keski-Suomen palveluista, joka oli kertynyt pitkän työkokemuksen myötä kriisityössä tai muissa palvelujärjestelmän toimipaikoissa. Ammatillisuus ja asiallisuus yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa luettiin myös vahvuudeksi. Myös kriisityön tuntemus mainittiin yhteistyön vahvuuksissa.

"Työkokemus muualtakin kuin Mobilesta auttaa yhteistyössä verkostojen kanssa, sillä tieto siitä, mitä joidenkin yhteistyötahojen työnkuvaan kuuluu, auttaa yhteistyössä." (Kriisityöntekijä 1)

"Vahvuuteni on luultavasti joustavuus ja kriisityön tuntemus." (Kriisityöntekijä 4)

"Asiallinen ja selkeä ote asian hoitamiseen." (Kriisityöntekijä 9)

"Kokemukseni on niin pitkä ja teen niin paljon yhteistyötä, että verkostossa ja yhteistyötahoissa on niin paljon jo tuttuutta että se on vahvaa minulla. Yhteistyötahoissa olen myös tuttu kun koulutan niin paljon myös yhteistyötahoja." (Kriisityöntekijä 11)

Heikkouksiin luettiin yhteistyötahojen ja palveluiden ajantasaisen tiedon päivittäminen, joka jäi paljon omalle vastuulle ja vei paljon aikaa. Esimerkiksi nuorten palveluiden tuntemus koettiin heikkoutena.

"Toisaalta tietämystä esimerkiksi nuorille tarjottavien palvelujen suhteen tulisi kehittää, jotta jatko-ohjaaminen olisi mahdollisimman sujuvaa. En vielä tunne suurta osaa yhteistyötahoista henkilökohtaisesti, mikä auttaisi yhteistyötä ja verkostoitumista." (Kriisityöntekijä 1)

"Heikkouksia, lyhytpinnaisuus jos yhteistyö ei tuota tulosta tai asiakas ei saa toivomaansa apua. Heikkoutena pidän myös esim infojen pitämistä, koska en ole siinä omalla mukavuusalueella." (Kriisityöntekijä 4)

"Heikkous on tietenkin se, että kun jatkuvasti tulee uusia muutoksia, niin pitäisi todella aktiivisesti seurata niitä. Tulee uusia projekteja ja vanhoja poistuu, joten päivittäminen on lähinnä itsestä kiinni." (Kriisityöntekijä 7)

"Heikkoutta on etten osaa olla vaativa jonkin asian hoitamiseen." (Kriisityöntekijä 9)

"Heikkouksia en osaa sanoa muuta kuin että, enemmän yhdessä tekemällä ja moniammatillisesti tekemällä opitaan toinen toisiltamme ja nähdään myös enemmän toistemme työtä ja asiantuntijuutta jonka kautta arvostus yhteistyötahojen tekemiseen lisääntyy." (Kriisityöntekijä 11)

8.3 Osaamisen ja työssä jaksamisen tuki

Vastaajia pyydettiin pohtimaan myös mikä tai mitkä merkittävimmin tukevat ja edistävät kriisityön osaamista ja miksi. Enemmistö koki tiimityöskentelyn ja työyhteisön tukevan osaamista palautteen, purkukeskusteluiden ja toisilta oppimisen kautta. Asiakastyö, erilaiset asiakastilanteet ja asiakkaat opettivat myös paljon, joten kokemuksen myötä osaamisen koettiin vahvistuvan. Kolmas osaamista tukeva tekijä, joka nousi vastauksissa useasti esille, olivat koulutukset. Vastauksissa näkemyksiä myös perusteltiin eri tavoin.

”Pohjakoulutus antaa perustan kriisityöhön ja sosiaalialan työhön yleisesti, työyhteisöstä saatu ”hiljainen tieto” on korvaamatonta käytännön tilanteisiin liittyvää tietoa ja toimintatapoja. Lisäksi kriisityön osaamista ja alan nopeasti muuttuvaa tietoa vahvistaa usein saatavilla oleva tieto ja ajankohtaiset koulutukset.” (Kriisityöntekijä 1)

”Alan kirjallisuuden lukeminen, asiakastilanteet ja työtoverit. Alan kirjallisuuden kautta oppii jatkuvasti uutta, jota voi toteuttaa asiakastilanteissa. Palautetta voi kysyä ja saa työparilta.” (Kriisityöntekijä 2)

”Teoria, käytäntö ja tiimityössä oppiminen. Kiinnostus alaan ja ilmiöitä ja mielenlinterveysalaa kohtaan sekä aktiivinen tiedonhaku. Arvostan ja pidän asiakastyöstä paljon.” (Kriisityöntekijä 3)

”Pitkän työkokemuksen myötä asiakkailta saatu kokemus ihmisten erilaisista kriisitilanteista, sekä heidän selviytymiskeinoista. Tämä on tärkeä muistaa, ettei tarvitse kovasti lähteä ”auttamaan”. Näin jää myös aikaa keskittyä ja kuunnella asiakasta.” (Kriisityöntekijä 4)

”Eri työntekijöiden työskentelyn näkeminen, kun ollaan esim.kotikäynnillä. Kuuntelemalla, kun työntekijät kertovat, miten asiakastilanne mennyt. Erilaisiin tilanteisiin joutuminen/pääseminen. Kun puhalletaan yhteen hiileen, niin silloin tuntuu, että osaaminenkin kehittyy siinä samalla. Koulutukset. Se, että vapaa-aika on sitä milloin irtaudutaan tästä työstä.” (Kriisityöntekijä 5)

”Työkokemus, parityöskentely, koulutukset. Työkokemus tuo varmuutta ja näkemystä erilaisiin kriisitilanteisiin. Parityöskentelyssä työparilta saa näkemystä kriisityöntekemiseen asiakastilanteissa ja asiakastilanteiden jälkeisissä purkukeskustelussa, palautteen anto puolin ja toisin vahvistaa omaa ammattitaitoa. Koulutukset tuovat uusimman teorian tiedon.” (Kriisityöntekijä 6)

"Teemme jatkuvasti kriisityötä parityönä, jolloin työparista saa tukea vaikeisiin asiakastilanteisiin. Meillä on jatkuvasti mahdollisuus konsultoida omia työkavereita, sekä muita yhteistyötahoja. Meillä on mahdollisuus koulutuksiin oman kiinnostuksen mukaan sen lisäksi, että työyhteisössä on yhteisiä koulutuksia." (Kriisityöntekijä 8)

"Työkokemus, työnohjaus, koulutus ja tiimityöskentely." (Kriisityöntekijä 10)

"...Kouluttaminen myös osaltaan vaikuttaa siihen että täytyy itse olla koko ajan tietoinen uudesta tiedosta monipuolisesti. Kokemus ja kriisityön ymmärtäminen syvemmin ja laajemmin niin kriisin ja trauma tietoisuuden kohdalla tukee ja edistää osaamista." (Kriisityöntekijä 11)

Vastaajia pyydettiin myös pohtimaan omaa jaksamista ja sen tarkkailua ja tunnistamista. Vastauksissa mainittiin jaksamisen tarkkailun jatkuvuus ja työhön liittyviä keinoja, joilla lisättiin jaksamista.

"En vie töitä kotiin. Olen kokenut, että ehkä mieleni on sillä tavalla joustava, että yksikään rankoistakin jutuista ei tule töistä mukaan." (Kriisityöntekijä 8)

"On ihanaa, että lomat saanut sinne minne halunnutkin ja yrittää tiukoissa tilanteissa ajatella, että ylihuomennahan on jo vapaat." (Kriisityöntekijä 5)

Jaksamisen tarkkailu ei jäänyt vain työajalle. Vapaa-aika pyrittiin pitämään mahdollisimman voimaannuttavana.

"Tarkastelen koko ajan omaa jaksamistani ja yritän pitää huolta siitä tekemällä vapaa-ajalla asioita joista saan voimaa." (Kriisityöntekijä 4)

"Oma olo niin töissä kuin vapaa-ajallakin, miltä töihin tuleminen tuntuu, miten työt jaksaa tehdä, onko vapaa-ajalla voimavaroja normaalisti. Tunnistan mielestäni hyvin jaksamiseen liittyvät asiat." (Kriisityöntekijä 6)

"Tarkkailen ja tunnistan jatkuvasti tietoisella tasolla, miten jaksan. Pidän huolta siitä, että nukun riittävästi, syön terveellisesti, harrastan liikuntaa, teen kädentaitoja, mökkeilen, liikun luonnossa, tapaan ystäviä ja perhettä. Kriisityön vastapainona pitää olla tasapainoista, mukavaa ja rentoa vapaa-aikaa ja omaa elämää!" (Kriisityöntekijä 7)

"Aika usein työvuoron jälkeen kotona miettii kuinka on työnsä hoitanut ja miten voimissaan on työpäivän jälkeen." (Kriisityöntekijä 9)

Erilaisia väsymyksen oireita itsessään tunnistettiin niin töissä kuin vapaa-ajallakin. Töihin liittyviä oireita mainittiin mm. asiakastilanteissa läsnäolon ja tiedon sisäistämisen vaikeus, oman asenteen muuttuminen ja innostumisen puute sekä asioiden hallinnan vaikeus, vapaa-ajalla uneen ja lepoon liittyvät oireet ja ärtyisyys. Kehollisista oireista mainittiin jännitystilat kehossa, esimerkiksi niska-hartia seudulla.

”Tunnistan tilannettani mm. unen saannin perusteella.” (Kriisityöntekijä 2)

”Jos on paljon ilta-aamu meininkiä, niin huomaan itsessäni ärtyisyyttä.” (Kriisityöntekijä 5)

”Huomaan kehossa ja mielessä, jos olen liian väsynyt; pinna on kireämmällä ja kehossa alkaa tuntua jännitystiloja etenkin niska-hartia-seudulla.” (Kriisityöntekijä 7)

”Omaa jaksamista, väsymystä asioiden hallinnassa, asiakastyössä, läsnäolossa ja uudentiedon sisäistämisen omaksumisessa. Kun on väsynyt niin kaikki ylimääräinen työpaikalla tuo paineita ja vie voimia sekä keskittymistä työhön ja sen tekemiseen. Työyhteisössä olevat vaikeudet vievät tosi paljon jaksamista ja työpäivät ovat voimia kuluttavia ja raskaita ja joskus tuntuu että se perustyy jää toisarvoiseksi.” (Kriisityöntekijä 11)

Vastauksissa tuli esiin myös asioita, joilla omaa jaksamista töissä pyrittiin vahvistamaan. Työpaikalla jaksamista lisäsivät asiakastilanteiden purku työkaverin kanssa, liian kuormittavien asiakastilanteiden rajaaminen pois itseltä, työterveyspsykologin käytön mahdollisuus sekä työvuorojen suunnittelu. Asiakastilanteiden purkuun liittyen mainittiin myös ns. turhat asiakastilanteista keskustelut, joiden koettiin lisäävän työyhteisön kuormitusta.

”Käyn myös työkavereiden kanssa keskusteluja, jos joku asiakastilanne on jäänyt kuormittamaan. Toisaalta en keskustele enää tilanteista, jotka eivät vaivaa mieltä ja siten en viitsi tuoda työyhteisöön ns. lisäkuormitusta puhumalla kaikista asiakastilanteista.” (Kriisityöntekijä 7)

”Rajaan itseni pois asiakastilanteista, koska tunnistan minkä tyyppiset asiat tuntuvat liikaa.” (Kriisityöntekijä 3)

”Tunnistaminen onkin jo vaikeampaa, mutta siihen saa apua esim. työterveyspsykologilta.” (Kriisityöntekijä 4)

8.4 Kriisityö tulevaisuudessa

Viimeinen kysymys liittyi kriisityön tulevaisuuteen sekä omaan osaamiseen tulevaisuuden kriisityössä. Yhtä paljon esiin nousivat kriisityön tärkeys sote-uudistuksessa, kriisityön jatkuminen sekä oma jaksaminen. Monia mietitytti ja pelottikin nähdäänkö kriisityö tärkeänä ja merkityksellisenä sote-uudistuksessa ja millaisena Mobilen toiminta jatkuu, jos ylipäättään jatkuu. Monia mietitytti myös oma jaksaminen kriisityössä ja pystyykö vielä kehittymään työntekijänä mahdollisten muutosten virrassa.

”Jää nähtäväksi, koetaanko kriisityö kuinka tärkeänä sotien myötä ja miten järjestöpohjaisena työntekijänä työni jatkuu.” (Kriisityöntekijä 3)

”Tulevaisuudessa haluan uskoa, että osaaminen vain vahvistuu ja varmistuu kokemusten ja asiakastilanteiden myötä. Nämä tuovat minusta kumpikin varmuutta ja rauhaa kohdata kriisissä olevia asiakkaita.” (Kriisityöntekijä 4)

”Toivottavasti työt jossakin jatkuvat, jos ei täällä. Säilyisi sellainen kiireetön kohtaaminen ja se, että oikeasti pystyy perehtymään asiakkaiden asioihin.” (Kriisityöntekijä 5)

”Jonkin verran mietityttää, jatkuuko kriisityö, jos jatkuu, niin millaisena? ...Jaksanko tehdä henkisesti näin raskasta työtä vielä vuosia” (Kriisityöntekijä 6)

”Pelko on se, että kriisityön tärkeyttä ei nähdä päättäjätasolla, sillä ennaltaehkäisevän kriisityön vaikuttavuutta on hankalaa mitata” (Kriisityöntekijä 7)

”Kriisityö muuttuu koko ajan vaativammaksi. Kohtaamamme asiakkaat ovat yhä enemmän traumaattisten tilanteiden kohdanneita asiakkaita ja heidän tukemisensa on vaativampaa ja myös työntekijälle kuormittavampaa koko ajan enenemissä määrin. Kriisityön paikka ja osuus tulevaisuudessa sotessa on iso kysymysmerkki.” (Kriisityöntekijä 8)

”Motivaatio alkaa olla vähissä kriisityön jatkamiseen ja uusiin systeemeihin perehtyminen. Siis pelko, että en pysty kehittymään työntekijänä muutosten virrassa” (Kriisityöntekijä 9)

Omaan koulutukseen tai pätevyyteen liittyviä ajatuksia nousi myös esiin.

”Muodollinen pätevyys puuttuu ja se tuo pelkoja ja itsensä aliarvioimista.” (Kriisityöntekijä 2)

”Riittääkö oma ammatillinen koulutus tekemään työtä tulevaisuudessa?” (Kriisityöntekijä 6)

”Oma kouluttautuminen ja omien voimavarojen tunteminen ensiarvoisen tärkeää.” (Kriisityöntekijä 10)

Moni mainitsi toiveitaan ja ajatuksiaan tulevaisuuden kriisityöstä.

”Koen, että kriisityössä ei tule koskaan pistettä, jossa voisi sanoa olevansa valmis. Tiedostan, että osaaminen vaatii jatkuvaa kehittämistä ja itsereflektointia, jottei omat asenteet ja ennakkoluulot heikennä työn tekemistä. Tiedostan sen olevan jatkuva prosessi, johon vaikuttaa työtilanteiden lisäksi oman henkilökohtaisen elämän tilanteet.” (Kriisityöntekijä 1)

”Toivon myös, että kotikäynneille lähteminen säilyy ja se, että yö-vuorot pysyisivät jatkossakin. Olisi myös kiva tehdä asiakastyötä niin, että oltaisiin muussa ympäristössä. Esim. asiakkaan kanssa luonnossa/kahvilassa/lenkillä, sellaisessa paikassa missä asiakkaalle olisi vähän rennompaa ympäristö” (Kriisityöntekijä 5)

”Tietenkin toivon että se pitkä ammattitaito, osaaminen ja asiantuntijuus on mukana tulevaisuuden kriisityössä... Odotukseni on että niin kriisityö kuin väkivaltatyö on mukana moniammatillisessa perheiden auttamistahossa, tehdään kokonaisvaltaisesti yhdestä paikasta yhteistyötä ja että kriisityön ja väkivaltatyö ovat erillisiä kokonaisuuksia työmuotoja. Esim. kriisi- ja sosiaalipäivystys ja vv-työ erillisenä tai sitten perheiden palveluissa kriisityö 24/7 ja väkivaltatyö erillisenä.” (Kriisityöntekijä 11)

9 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Kriisikeskus Mobilessa tehtävää asiakastyötä sekä tehdä Mobilen kriisityöntekijöiden osaamista näkyväksi. Tavoitteena oli selvittää ja kuvailla kriisityöntekijöiden näkemyksiä kriisityön osaamisesta ja omasta osaamisen tasostaan tällä hetkellä, vahvuuksista ja heikkouksista, osaamista parhaiten tukevista asioista sekä kriisityön tulevaisuudesta. Tutkimuskysymykset, joihin pyrittiin vastaamaan, olivat millaista osaamista kriisityössä edellytetään kriisityöntekijän näkemysten mukaan, millaista kriisityön osaamista kriisityöntekijä kokee itsellään olevan sekä millaisia näkemyksiä kriisityöntekijöillä on tulevaisuuden kriisityöstä ja osaamisesta.

9.1 Kriisityöntekijöiden asiantunteva osaaminen

Enemmistö kriisityöntekijöistä edellytti kriisityön osaamisessa taitoa kohdata asiakas sekä kriisivaiheisiin liittyvää tietoa ja tuntemusta. Täysin yhtenäistä linjaa osaamisesta ei kriisityöntekijöillä ole, mutta kaikki vastaukset voitaisiin liittää kuvaamaan kriisityön osaamista. Helmisen (2016) mukaan psykososiaalinen ohjaustyö edellyttää asiakkaan yksilöllisyyden ja tarpeiden huomioimista sekä asiakaslähtöisyyttä, mielen-terveyteen tai sen häiriöön vaikuttavien tekijöiden ja niiden seurausten tunnistamista ja vaikutusta asiakkaan elämään. Lisäksi edellytetään palvelujärjestelmätuntemusta ja yhteistyötaitoja. (Helminen 2016, 136–137.) Täsmällistä toimintaohjetta ei siis ole eikä voikaan olla, koska jokainen kriisi ja sen vaikutukset ihmisiin ovat yksilöllisiä. Ojan (2012) tutkimus tukee kohtaamisen merkitystä kriisityössä asiakkaan kriisitilanteen aiheuttaman aistiherkkyuden vuoksi (Oja 2012, 52).

Enemmistö koki oman osaamisen olevan vähintään hyvää, osa oli kuitenkin epävarma taidoistaan. Osaamisen epävarmuuden koettiin johtuvan lyhyestä työkoke-

muksesta ja onnistumisen kokemusten puutteista. Kriisityön työkokemuksen koettiin tukevan osaamista vähintään kiitettävästi, enemmistön mielestä erinomaisesti. Osaamisen kuvataan olevan varmempaa ja kokonaisvaltaisempaa, mitä enemmän on työkokemusta. Kuitenkaan kaikki eivät allekirjoittaneet tätä väitettä, vaan vastauksissa ilmeni myös epävarmuutta omasta osaamisesta, vaikka työkokemusta olikin jo kertynyt. Kokemusten mukaan kriisityössä ei tule koskaan pistettä, jossa voisi sanoa olevansa valmis, mikä mahdollistaa jatkuvan kehittymisen työssä. Osaamisen kokemukset kriisityöntekijöiden kesken ovat hyvin vaihtelevia. Seuraavaksi kootaan osaamista tukevia tekijöitä työkokemuksen lisäksi.

Yksimielinen kokemus oli, että työyhteisö tukee osaamista. Työparityöskentely ja työkavereiden konsultointi koettiin osaamista edistävinä tekijöinä. Työparityöskentelyyn liittyy vahvasti asiakastilanteiden purku, mikä lisää työssä jaksamista, palautteen antamisen ja vastaanottamisen mahdollisuutta sekä mahdollisuutta oppia työparin toiminnasta. Tätä kokemusta tukee myös Kankareen (2017) tutkimus, jossa selvitettiin sosiaalipäivystyksessä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kokemia haasteita kriisityön tehtävissä. Sosiaalityöntekijät kokivat, että yksin työskentely oli yksi suurimmista haasteista kriisitilanteissa, koska samaan aikaan saattoi joutua hoitamaan myös muita päivystystehtäviä puhelimitse. Tämän koettiin heikentävän kriisityön laatua. Yksintyöskentely koettiin haasteeksi myös oman jaksamisen kannalta, koska tilanteiden purkuun ei aina ollut mahdollisuutta. (Kankare 2017, 52–54.) Myös Ollikaisen (2009) tutkimus tukee työyhteisön merkitystä kriisityön osaamisessa ja mainitsee samassa yhteydessä, että perustason koulutus on riittävä, kun siihen yhdistetään toimiva työyhteisö ja työnohjaus. Tätä väitettä tutkimuksessa perustellaan sillä, että useimmat kriisin kokeneet saavat riittävän sosiaalisen tuen läheisiltään ja/tai supporttiiviselta, kuuntelevalta, jäsentävältä ja empaattiselta kriisityöntekijältä. (Ollikainen 2009, 70.) Seuraavaksi käsitellään koulutuksen merkitystä kriisityön osaamisessa, koska myös se nousi merkittävästi esille vastauksissa.

Koulutuksen merkitys kriisityön osaamisessa

Mobilen kriisityöntekijöiden kesken pohjakoulutuksen ei koettu tukevan kriisityössä osaamista mitenkään merkittävästi vaan korostettiin täydennyskoulutusten mahdollisuuksia uuden, ajankohtaisen ja oman mielenkiinnon sekä tarpeen mukaisen tiedon lähteinä. Myös työyhteisössä pidetään yhteisiä koulutuksia. Kuitenkin Suomen Mielenterveysseuran kriisityön linjaukset suosittelevat, että jokaisessa kriisikeskuksessa työskentelisi ainakin kaksi sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinnon omaavaa ammattilaista (Suomen Mielenterveysseura 2017, 9, 12). Myös Ollikaisen (2009) tutkimuksessa puhutaan koulutuksen tärkeydestä työnään kriisityötä tekeville, mutta sitä ei kuitenkaan pidetä välttämättömyytenä. (Ollikainen 2009, 70). TENTS-ohjeistus (2008) painottaa virallisen koulutuksen lisäksi jatkuvaa täydennyskoulutusten mahdollisuutta, jonka lisäksi Roberts (2005) mainitsee, että kriisityöntekijöiltä yleisesti odotetaan korkeakoulututkintoa teorian tiedon ja kenttätöiden tukemiseksi. Virallisen koulutuksen puuttumisen koettiin aiheuttavan epävarmuutta tulevaisuudessa ja itsensä aliarvioimista.

Ojan (2012) tutkimuksessa puolletaan sosionomin tutkinnon hyödyllisyyttä kriisityössä, koska tutkinto antaa pohjan reflektiivisyyden käytölle ja soveltamiselle, mikä lisää sekä kriisityön asiakastyön laatua että työntekijän työssä jaksamista (Oja 2012, 53). Mobilen kriisityöntekijät kokevat tunnistavansa omaa jaksamistaan hyvin sekä osaavansa voimaannuttaa ja suojella itseään sopivilla keinoilla. Cullberg (1991) myös mainitsee itsetuntemuksen yhtenä kriisityöntekijän välttämättömänä ominaisuutena (Ollikainen 2009, 71). Tämän hetkisen jaksamisen kokemukset olivat kuitenkin vaihtelevia. Eräässä vastauksessa otettiin esille motivaation puute ja sen myötä tuleva pelko siitä, jaksako tulevaisuudessa kehittyä työntekijänä. Tämä herättää ajatuksen motivaation sekä kriisityössä jatkamisen halun vaikutuksista työssä jaksamiseen.

9.2 Kriisityön epäselvät tulevaisuuden näkymät

Mobilen kriisityöntekijöiden tulevaisuuden näkymät olivat vaihtelevia, mutta niistä oli suoraan havaittavissa enemmistön halu jatkaa kriisityötä sekä toive kriisityön jatkumisesta. Sote-uudistuksen aiheuttamien mahdollisten muutosten koettiin aiheuttavan pelkoja ja kysymyksiä. Omaa jaksamista pohdittiin työn henkisen kuormittavuuden vuoksi, johon voisi lisätä näkemyksen traumaattisten kriisien lisääntymisestä joka tulee lisäämään työn kuormitusta entisestään.

Keski-Suomen järjestämissuunnitelmaa (2018) tulkitessa pelot kriisityön palveluiden muutoksista ja perustutkinnon riittämättömyydestä saattavat olla aiheellisia. Tutkimuksia sosiaalityön asiantuntijuudesta kriisityön kentällä on tehty viime vuosina paljon. Kriisityön osaamista on tutkittu mm. tarkastelemalla sosiaalityön asiantuntijuutta kriisitilanteissa (Vainionpää 2015), sosiaalipäivystystyössä sosiaalityöntekijöiden tekemänä (Kankare 2017) sekä osaltaan myös sosiaalipäivystyksen työorientaatioita tarkasteltaessa kriisityön näkökulmasta (Kemppainen & Saastamoinen 2017). Kaikissa kyseisissä tutkimuksissa tuli jollain tavalla ilmi, että sosiaalityöntekijöiden yhtenäinen tieto ja osaaminen kriisityössä olivat puutteellisia (Kemppainen & Saastamoinen 2017; Kankare 2017; Vainionpää 2015), joten koulutuksen taso ei voi olla merkittävin kriisityöntekijän edellytys.

9.3 Mobilen asiakastyön kehittäminen

Mobilen asiakkaat ovat pääosin traumaattisen-, elämän- tai kehityskriisin kohdanneita tavallisia ihmisiä, jotka saavat Mobilesta keskusteluapua tilanteeseensa, sekä tarvittaessa ohjausta muihin palveluihin. Asiakasnäkökulmasta tärkeää on pystyä luottamaan auttajan ammattitaitoon ja kykyihin sekä siihen, että auttaja näkee avuntarpeen ja toimii sen mukaan. Asiakkaiden tilanteet ovat usein ennustamattomia eikä työntekijöitä äkillisissä tilanteissa voi valita, joten olisi tärkeää tietää, että asiakas saa riittävän avun tilanteeseensa työntekijästä riippumatta. Näin ollen olisi hyvä pyrkiä

yhtenäiseen varmuuden kokemukseen omasta ja työkaverin osaamisesta, jotta epävarmuus ei näkyisi asiakkaalle ja hankaloittaisi avun saantia. Epävarmuuden taustalla olevat syyt vastausten perusteella ovat virallisen koulutuksen puute, työkokemuksen puute ja jaksamisen heikentyminen. Kokemus on kuitenkin aina yksilöllinen ja voi sisältää monia syitä. Voisiko varmuutta lisätä tarvittavilla täydennyskoulutuksilla, asiakaspalautteita kehittämällä sekä jaksamiseen ja motivaatioon panostamalla yksilöllisten tarpeiden mukaisin keinoin? Tämä vaatisi lisäselvitystä.

Suoria kehittämis ehdotuksia vastauksista nousi vähän. Asiakastyöhön liittyen ehdotettiin asiakkaiden tapaamisia nykyistä laajemmassa ympäristössä, esimerkiksi ulkona lenkkeillen tai kahvilassa, jotta asiakkaalle ympäristö olisi rennompi. Tulevaisuudelta toivottiin asiakkaan kiireettömän kohtaamisen mahdollisuuden sekä kotikäyntien ja yövuorojen säilyvän. Asiakkaan näkökulmasta nämä tarkoittaisivat avun saannin mahdollisuuksien pysyvän jatkossakin turvattuna mihin kellonaikaan tahansa ja periaatteessa missä tahansa. Osaamisen kehittämiskohteita nousi esiin Mobile-infojen pitäminen ja parisuhdeongelmat. Molemmat liittyvät oleellisesti asiakastyöhön, koska Mobile-infoissa Mobilen toiminnasta ja osaamisesta kerrotaan tiivistetysti yhteistyötahoille, jotka voivat ohjata asiakkaitaan Mobileen tai erilaisille ryhmille, josta voi tulla Mobilen asiakkaita tai yhteistyökumppaneita jatkossa. Infoissa on siis tärkeää saada monipuolista tietoa Mobilesta lyhyessä ajassa. Parisuhdeongelmissa auttamalla taas voidaan ennaltaehkäistä tai tunnistaa monia vakavia ongelmia, kuten perheväkivaltaa tai lastensuojelun tarvetta.

10 Pohdinta

Tutkimuksen teossa tulee noudattaa hyviä tieteellisen käytännön tapoja. Tutkimusetiikka tulee pitää mielessä koko tutkimuksen ajan suunnittelusta raportointiin. Hyviä tieteellisiä käytäntöjä ovat rehellisyys ja yleinen huolellisuus, muiden tutkijoiden asi-

anmukainen huomiointi, vaatimusten ja ohjeiden mukaan toimiminen sekä avoimuus. (Etiikka 2009.) Opinnäytetyössä noudatetaan Jyväskylän ammattikorkeakoulun raportointiohjeita ja pyritään avoimeen tulosten ja toimintatapojen raportointiin. Lähdeviitteet on merkattu asianmukaisesti eikä muiden tekstejä ole käytetty omina, eli on vältetty plagiointia (Hirsjärvi ym. 2013, 12).

Reliabiliteetilla mitataan tutkimustulosten toistettavuutta, eli tutkimus toistettaessa saataisiin samat tulokset (Järvenpää 2016). Itse laadittu kyselylomake on riski, koska sen reliabiliteettia ei voi testata, jolloin se voi heikentää mittarin luotettavuutta (Aaltola & Valli 2015, 130). Laadullisessa tutkimuksessa toistettavuus ei ole niin yksinkertaista, jos esimerkiksi kuvataan ihmisen muuttuvia ominaisuuksia tai ainutkertaisuutta (Hirsjärvi & Hurme 2011, 186). Tutkimuksen arviointiin käytettävä toinen käsite on validius eli pätevyys mitata juuri sitä, mitä oli tarkoituskin. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteutuksesta sekä kuvausten ja selitysten yhteensopivuutta. Selostukset ja kuvaukset liittyvät tutkimuksen kaikkiin vaiheisiin. (Hirsjärvi ym. 2013, 231–232.)

Tutkimuksen teko kokonaisuutenaan oli haastavaa. Suunnitelman laatimiseen ja koko tutkimuksen hahmottamiseen ja rajaamiseen tarvittiin ohjausta. Teoreettinen viitekehys kuitenkin syntyi lähdemateriaalia lukemalla sekä toimeksiantajan ohjeiden avulla suhteellisen helposti. Lähdemateriaalin löytäminen tuotti vaikeuksia, sen etsiminen olisi pitänyt aloittaa aiemmin, jotta toteutus olisi ollut helpompaa. Lähteiden valinnassa pyrittiin kriittisyyteen löytämällä ensin uusinta tietoa sisältävät lähteet, jonka jälkeen hyväksyttiin myös vanhempia teoksia, jotka olivat tiedoltaan edes jonkin verran yhteneviä uusimman tiedon kanssa. Tämä tietysti hankaloitti ja pitkitti prosessia, mutta vaikuttaa oleellisesti tutkimuksen luotettavuuteen. Varsinkin kansainvälisten tutkimusten ja aineistojen saaminen oli haastavaa. Yksin tekeminen on ollut prosessissa kaikkein vaikeinta, koska ajatuksia ei ole saanut peilata toisen tekijän kanssa.

Kyselylomakkeen laadinta on tehty kirjallisuuden ohjeiden mukaan ja pyritty selostamaan tarkasti luvussa 7.2, jotta sen luotettavuus lisääntyisi. Kyselyn luotettavuutta

olisi lisännyt perusteellinen testaus, mikä jäi vähäiseksi tiukan aikataulun vuoksi. Kyselyä testattiin vain yhden työntekijän kanssa, jonka jälkeen kysymyksiä muokattiin selvemmiksi ja vastaamaan haluttua kysymystä. Kyselyn vastausprosentti oli 100, vaikka vastausaika oli lyhyt. Vastausaikaa pidennettiin kahdella vuorokaudella suunnitellusta ajasta. Vastauksiin oli panostettu vaihtelevasti, mikä näkyi vastausten laajuutena ja perusteellisuutena. Toiset olivat vastanneet hyvin lyhyesti parilla käsitteellä ja toiset avaten näkemyksiään esimerkein. Työntekijät ovat vastanneet kysymyksiin työn ohella, joten kaikilla ei ole välttämättä ollut aikaa tai viitseliäisyyttä panostaa vastauksiin kunnolla. Vastausten sisältämä informaatio ja panostus olivat kuitenkin odotettua laajempia. Analyysissä toimittiin kirjallisuuden ohjeiden mukaan ja tulosten raportoinnissa pyrittiin kattavasti esittelemään vastauksia tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti.

Sote-uudistuksen aiheuttamat pelot töiden loppumisesta saivat syvempiä merkityksiä, mutta toisaalta Mobilen pitkäaikaisen työn nähtiin myös kantavan tulevaisuuden muutoksissa. Kriisityö ei tietenkään täysin lopu lakisääteisyyden vuoksi, mutta työntekijöille ja asiakkaillekin muutokset voivat olla merkittäviä. Sote-uudistuksen ja kriisityön suhteesta olisi jatkossa mielenkiintoista lukea tutkimuksia, varsinkin, jos sote-uudistus toteutuu. Myös Mobilen asiakastyötä ja toimintaa koskevia havainnointiin perustuvia tutkimuksia olisi kiinnostavaa nähdä. Opinnäytetyö ei tuottanut runsaasti konkreettisia kehittämis ehdotuksia Mobilen asiakastyölle, mutta jatkossa voisi esimerkiksi selvittää mistä oman osaamisen epävarmuus kumpuaa ja miten sitä voisi yhtenäistää työyhteisössä. Asiakaspalautteen välitön saaminen yksinkertaisesti ja helposti voisi lisätä oman toiminnan kehittämisen pohtimista heti tilanteen päätyttyä kuten myös asiakkaan osallisuutta toiminnan kehittämisessä.

Lähteet

A 407/2011. Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta. Viitattu 10.2.2018.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110407>

Aaltola, J. & Valli, R. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 - Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. 4. uudistettu ja täydennetty painos.

Aaltola, J. & Valli, R. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2 – Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. 4. uudistettu painos.

Ajankohtaista. N.d. Kriisikeskus Mobile. Viitattu 22.4.2018.

<https://kriisikeskusmobile.fi/ajankohtaista/>

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Vastapaino.

Cantell-Forsbom, A. 2017. Suuronnettomuusopas. Psykososiaalisen tuen eri vaiheet ja oikein kohdistettu tuki. Terveysportti. Akuuttihoitoon tietokannat. Kustannus Oy Duodecim.

Etiikka. 2009. Koppa. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 29.5.2018.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/etiikka>

Etusivu. 2018. Keski-Suomi 2020. Viitattu 22.4.2018.

<http://www.ks2020.fi/>

Hedrenius, S. & Johansson, S. 2016. Kriisituki. Ensiapua onnettomuuksien, katastrofien ja järkyttävien tapahtumien käsittelyyn. Tietosanoma.

Helminen, J. 2016. Sosiaaliohjaus: lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita 2016.

Hiilamo, H. 2015. Hyvinvoinnin vakuutusyhtiö. Mistä sote-uudistuksessa on kysymys? Into Kustannus.

Hiltunen, L. N.d. Metodina kyselytutkimus. Jyväskylän yliopisto. Graduryhmä. Viitattu 22.4.2018.

<http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/kyselytutkimus2.pdf>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press, Oy Yliopistokustannus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Tammi. 15.–17. painos.

Hynninen, T. & Saari, S. 2010. Kuvaus Suomessa tehtävästä psykologisesta auttamisesta akuuteissa kriiseissä ja traumaattisissa tilanteissa. Psykologien ammattilehti Psykologi. Psykologinen työ akuuteissa kriiseissä – suositus hyvistä käytännöistä – artikkeli. Viitattu 9.2.2018. http://www.psyli.fi/files/1015/Kriisityo_suositus_2010.pdf

Itkonen, J. 2017. Lapsen menettäminen ja suru. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. Viitattu 26.5.2018. <https://www.duodecimlehti.fi/lehti///duo14018>

Järvenpää, E. 2006. Laadullinen tutkimus. Helsingin teknillinen korkeakoulu. Tuotantotalouden osasto. Luento. Viitattu 29.5.2018. <http://www.cs.tut.fi/~ihte-sem/k2007/materiaali/luento4.pdf>

Kankare, A. 2017. Sosiaalityöntekijä akuutin kriisityön tekijänä sosiaalipäivystystyössä. Pro-gradu tutkielma. Sosiaalityö. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Kanninen, K. & Uusitalo-Arola, L. 2015. Lyhytterapeuttinen työote. Jyväskylä: PS-kustannus 2015.

Karjalainen, M. 2014. Kriisikeskus Mobile yhteistyöverkostossa. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/80516/Karjalainen_Mikko.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Karjalainen, M. N.d. Psykososiaalinen kriisityö kertausta. Kriisikeskus Mobilen koulutusmateriaalit. Dia-esitys.

Kemppainen, L. & Saastamoinen, E. 2017. Sosiaalipäivystyksen työorientaatiot kriisityön näkökulmasta – Vahvaa ammatillista osaamista ja siviilirohkeutta. Pro-gradu tutkielma. Sosiaalityö. Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20170541/urn_nbn_fi_uef-20170541.pdf

Keski-Suomen järjestämissuunnitelma. 2018. Keski-Suomi 2020. Viitattu 22.4.2018. http://www.ks2020.fi/wp-content/uploads/2018/04/jarjestamissuunnitelma_version2_09042018.pdf

Kriisin vaikutus ihmiseen - Mitä terveessä ihmisessä tapahtuu äkillisen kriisin sattuessa? 2014. Opetushallitus. Psykososiaalinen tuki äkillisissä kriiseissä. Viitattu 20.4.2018. http://www.oph.fi/kriisiaineisto/kriiseihin_varautuminen/kriisin_vaiutus_ihmiseen

Kuusivuotinen Mobile-kriisiprojekti päättyi. 1999. Suomen tietotoimisto. Verkkouutiset. Viitattu 21.4.2018. http://w3.verkkouutiset.fi/arkisto/Arkisto_1999/3.joulukuu/mobi4899.htm

L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 10.2.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp453102960>

L 379/2011. Pelastuslaki. Viitattu 10.2.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>

L 39/1889. Rikoslaki. Viitattu 10.2.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>

L 417/2007. Lastensuojelulaki. Viitattu 10.2.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

L 980/2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. Viitattu 10.2.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Laadullinen analyysi. 2015. Jyväskylän yliopisto. Avoimen yliopiston Koppa. Viitattu 22.4.2018.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/laadullinen-analyysi>

Maakunta- ja sote-uudistuksen aikataulu. N.d. Maakunta- ja sote-uudistus. Viitattu 11.2.2018.

<http://alueuudistus.fi/aikataulu>

Maakunta- ja sote-uudistuksen yleisesittely. N.d. Maakunta- ja sote-uudistus. Viitattu 11.2.2018.

<http://alueuudistus.fi/uudistuksen-yleisesittely>

Mikä on sote-uudistus. N.d. Maakunta- ja sote-uudistus. Viitattu 11.2.2018.

<http://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus>

Mitrunen, K. & Takanen, S. Asiakkaan kohtaaminen kriisityössä. Kriisikeskus Mobilen koulutusmateriaalit. Dia-esitys.

Niskanen, M. 2017. Jokainen voi antaa psyykkistä ensiapua – "Aluksi lohduttavia sanoja ei ole olemassa". Yle-uutinen 2.1.2017. Päivitetty 10.1.2017. Viitattu 5.3.2018.

<https://yle.fi/uutiset/3-9378626>

Oja, Piia. 2012. Sosionomi ja kriisityön osaaminen – kohtaavatko tutkinto ja tarpeet? Oppinäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Laurea ammattikorkeakoulu.

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47281/Oja_Piia.pdf;jsessionid=1B3BF023EC46B379A69FE0742B731E16?sequence=1

Olet kokenut jotain järkyttävää. N.d. Kriisikeskus Mobilen esitteet. Viitattu 22.4.2018.

<https://kriisikeskusmobile.fi/wp-content/uploads/2018/04/Mobile-Jarkytys2018-net.pdf>

Ollikainen, T. 2009. Tuloksellinen kriisityö. Valtakunnallisen tutkimushankkeen esittely ja tuloksellisen kriisikeskustuksen periaatteet. Avustustoiminnan raportteja 22. Raha-automaattiyhdistys.

Poijula, S. 2002. Surutyö. Kirjapaja Oy.

Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus 2015.

Rikosuhripäivystys. N.d. Kriisikeskus Mobile. Viitattu 22.4.2018.

<https://kriisikeskusmobile.fi/rikosuhrityo/>

Roberts, A. 2005. Crisis intervention handbook. Assessment, treatment and research. Oxford University Press. Viitattu 24.5.2018.

https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=x2BKTrgRM-BkC&oi=fnd&pg=PR8&dq=crisis+intervention+strategies&ots=y1-PMPyxvL&sig=Hh-hUi-kcJeye3TAXsuJ_eOe7Tc&redir_esc=y#v=onepage&q=crisis%20intervention%20strategies&f=false

Saari, S. 2016. Miten kriisityön menetelmät ovat kehittyneet? Mitä se on nyt? Kriisityön päivät. Viitattu 5.3.2018.

<http://stm.fi/documents/1271139/2278526/Saari+Salli.pdf>

Shokista uuteen alkuun. N.d. Suomen mielenterveysseura. Traumaattisen kriisin vaiheet. Viitattu 22.4.2018.

<https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/kriisit/shokista-uuteen-alkuun>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Traumaattisten tilanteiden Psykososiaalinen tuki ja palvelut. Opas kunnille ja kuntayhtymille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:16. Viitattu 22.4.2018.

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72736/Julk200916.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sote-uudistuksen tavoitteet. N.d. Maakunta- ja sote-uudistus. Viitattu 11.2.2018.

<http://alueuudistus.fi/soteuudistus/tavoitteet>

Suomen punainen risti. 2017. Psykososiaalinen tuki- ja palvelujärjestelmä. Terveyskirjasto Duodecim. Viitattu 9.2.2018. http://terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=onn00130

Taidot tunnesäätelyn apuna. N.d. Mielenterveystalo. Viitattu 22.4.2018.

https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-opaat/itsehoito/epava-kaa_persoonallisuushairio/Pages/osio3.aspx

Teemoittelu. 2016. Jyväskylän yliopisto. Avoimen yliopiston Koppa. Viitattu 22.4.2018.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>

The European Network for Traumatic Stress. 2008. The TENTS guidelines for psychosocial care following disasters and major incidents. Viitattu 24.5.2018.

<https://www.estss.org/uploads/2011/04/TENTS-Full-guidelines.pdf>

Toimintamuodot. N.d. Kriisikeskus Mobile. Viitattu 22.4.2018.

<https://kriisikeskusmobile.fi/toimintamuodot/>

Toivola, K. 2018. Myötätuntouupumus - auttajantyön työperäinen riski. Suomen työterveyslääkäriyhdistys ry. Duodecim. Viitattu 5.3.2018.

http://www.ebm-guidelines.com/dtk/ltk/avaa?p_artikkeli=tll00149&p_haku=akuutin

Uudistuksen kärkihankkeet. 2018. Keski-Suomi 2020. Viitattu 22.4.2018.

<http://www.ks2020.fi/uudistuksen-karkihankkeet/>

Vainionpää, M. 2015. "Kun muu työ keskeytyy" Sosiaalityön asiantuntijuus kriisitilanteiden tarinoissa. Pro-gradu. Sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47575/URN:NBN:fi:ju-201511063602.pdf?sequence=1>

Väkivaltatyö. N.d. Kriisikeskus Mobile. Viitattu 22.4.2018.


<https://kriisikeskusmobile.fi/vakivaltatyo/>

World Health Organization, War Trauma Foundation and World Vision International. 2011. Psychological first aid: Guide for field workers. WHO: Geneva. Viitattu 5.3.2018.

<http://www.searo.who.int/srilanka/documents/psychological-first-aid-guide-for-field-workers.pdf>

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake



Kriisityön osaaminen

1. Ikä *

☐ 18-29
 ☐ 30-40
 ☐ 41-50
 ☐ 51-63
 ☐ 64-79

2. Koulutus *

Tutkinto ja valmistumisvuosi

3. Työkokemus kriisityössä *

☐ 0-5 vuotta
 ☐ 5-10 vuotta
 ☐ 10-15 vuotta
 ☐ yli 15 vuotta

4. Kuinka paljon koulutuksesi tukee kriisityön osaamistasi? *

Koulutuksella tässä tarkoitetaan suoritettua tutkintoa, ei yksittäisiä esim. päiväkoulutuksia.

☐ 1 Huonosti
 ☐ 2 Kohtalaisesti
 ☐ 3 Hyvin
 ☐ 4 Kiittävästi
 ☐ 5 Erinomaisesti

5. Kuinka paljon työkokemuksesi kriisityössä tukee kriisityön osaamistasi? *

☐ 1 Huonosti
 ☐ 2 Kohtalaisesti
 ☐ 3 Hyvin
 ☐ 4 Kiittävästi
 ☐ 5 Erinomaisesti

Keskeytä

Seuraava -->

6. Määrittele lyhyesti omin sanoin kriisityössä tarvittava osaaminen *

7. Määrittele lyhyesti omin sanoin oma kriisityön osaamisesi tällä hetkellä *

Keskeytä

<-- Edellinen
 Seuraava -->

8. Tunnet kriisityön periaatteet Mobilessa *

- ☐ 1 Huonosti
☐ 2 Kohtalaisesti
☐ 3 Hyvin
☐ 4 Kiitettävästi
☐ 5 Erinomaisesti
☐ Tarvitset lisätietoa

9. Palvelujärjestelmätuntemus *

- ☐ 1 Huono
☐ 2 Kohtalainen
☐ 3 Hyvä
☐ 4 Kiitettävä
☐ 5 Erinomainen
☐ Tarvitset lisätietoa

10. Osaat hyödyntää kriisityön teoriatietoa asiakastyössä *

- ☐ 1 Huonosti
☐ 2 Kohtalaisesti
☐ 3 Hyvin
☐ 4 Kiitettävästi
☐ 5 Erinomaisesti
☐ Tarvitset lisätietoa

11. Osaat käyttää erilaisia kriisityön menetelmiä kriisin eri vaiheissa *

- ☐ 1 Huonosti
☐ 2 Kohtalaisesti
☐ 3 Hyvin
☐ 4 Kiitettävästi
☐ 5 Erinomaisesti
☐ Tarvitset lisätietoa

12. Mikä/mitkä merkittävimmin tukevat ja edistävät kriisityön osaamistasi? Miksi? *

13. Vahvuutesi ja heikkoutesi asiakkaan kohtaamisessa kriisityössä *

14. Vahvuutesi ja heikkoutesi verkosto- ja yhteistyössä muiden palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa *

15. Miten tarkkailet ja tunnistat omaan jaksamiseesi liittyviä asioita kriisityöntekijänä? *

16. Näkemyksiäsi kriisityön osaamisestasi tulevaisuuden kriisityössä *

Omia heikkouksia, vahvuuksia, pelkoja, odotuksia...

17. Vapaa sana omaan osaamiseen liittyen

Keskeytä

<-- Edellinen

Lähetä