



# Nuorten kokemuksia kriisityöntekijän kohtaamisesta

Nita Parviainen  
Taru Pehunen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Nuorten kokemuksia kriisityöntekijän kohtaamisesta

Nita Parviainen  
Taru Pehunen  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Maaliskuu, 2019

Nita Parviainen, Taru Pehunen

### Nuorten kokemuksia kriisityöntekijän kohtaamisesta

Vuosi 2019 Sivumäärä 51

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia nuorten kokemuksia kriisityöntekijän kohtaamisesta. Työn tavoitteena oli tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää nuoren kohtaamisessa. Saadun tiedon pohjalta kriisityöntekijät ja muut sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset sekä opiskelijat voivat kehittää nuoren kohtaamiseen liittyvää osaamista. Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on sosiaalialan järjestö, jossa tehdään kriisityötä nuorten parissa. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää. Aineisto kerättiin avoimia kysymyksiä sisältävällä kyselylomakkeella lokakuun 2018 ja tammikuun 2019 välisenä aikana. Kyselyyn vastasi yksitoista kriisityöntekijän tavannutta nuorta. Kerätty aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä.

Johtopäätöksenä voidaan todeta kohtaamisen olleen pääasiassa positiivista. Esiin nousi muutama kohtaamista heikentävä tekijä. Tämän opinnäytetyön tuloksista ilmeni, että nuoret kokivat kohtaamisen olevan avointa ja inhimillistä. Vuorovaikutus koettiin dialogiseksi ja nuoret tulivat ymmärretyiksi sekä kuulluksi. Lisäksi nuorten kokemukset kohtaamisesta liittyivät luottamukseen, ammatillisuuteen, tavoitteellisuuteen, turvallisuuteen ja yksilöllisyyteen. Tulosten mukaan kohtaamista heikensivät liian lyhyet tapaamisajat, liian vähäiset tapaamiskerrat ja nuorten kokema epävarmuus avun hakemisen alkuvaiheessa. Pidempiä tapaamisaikoja ja useampia tapaamiskertoja toivottiin lisää. Jatkossa olisi tarpeellista tutkia kuinka hyvin nykyiset palvelut vastaavat kysyntää; kuinka moni asiakkaista kokee tapaamiskerrat ja -ajan riittäväksi ja vastaavatko palvelut toteutustavoiltaan asiakkaiden tarpeisiin.

Nita Parviainen, Taru Pehunen

Young people's experiences of encountering crisis worker

Year	2019	Pages	51
------	------	-------	----

---

The purpose of this thesis was to investigate the young people's experiences of encountering crisis worker. The aim was to produce the information which can be utilised in encountering young people. On the basis of the information obtained, crisis workers as well as other social- and health professionals and students can develop their skills how to encounter young people. The thesis was commissioned by a social organization performing crisis work with young people. The qualitative research method was used as a research method. The data were collected by questionnaire containing open questions between October 2018 to January 2019. Eleven young people with experience of encountering crisis worker responded to the survey. The collected data was analyzed by inductive content analysis.

As a conclusion, the encounter was experienced mainly positive by young people. There were a few factors that weakened the experience of the encounter. The result of this thesis showed that young people experienced the encounter being open and humane. Interaction was perceived as a dialogue and the young people experienced being understood and heard. In addition, young people's experiences were related to trust, professionalism, purposefulness, security and individuality. According to the results, the experience of the encounter was weakened by lack of time, few number of appointments and the uncertainty felt by young people in the early stages of seeking help. Longer and more appointments were desired. In the future, it would be necessary to study how well current services correspond with demands. How many of the customers experience lack of time or that the numbers of encounters are not enough and are the execution of services corresponding with the needs of the customers.

Keywords: Young, Crisis, Encounter, Nursing, Mental health

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys .....	7
3	Keskeiset käsitteet .....	7
3.1	Nuoruus .....	7
3.2	Nuorten mielenterveyshäiriöiden esiintyvyys .....	8
3.3	Nuorten mielenterveyspalvelut.....	9
3.4	Kriisit nuoren elämässä .....	9
3.4.1	Akuutti kriisi .....	10
3.4.2	Normaaliin kehitykseen liittyvät kriisit .....	10
3.4.3	Elämän tapahtumiin liittyvät kriisit.....	11
3.5	Kriisissä olevan nuoren tukeminen.....	12
3.6	Ammatillinen kohtaaminen.....	13
4	Tutkimuksen toteuttaminen .....	15
4.1	Tutkimusympäristön ja tutkimukseen osallistujien kuvaus.....	15
4.2	Tutkimusmenetelmien perustelu.....	16
4.3	Aineiston keruu.....	16
4.4	Aineiston analysointi .....	18
5	Tutkimustulokset .....	20
5.1	Avoimuus .....	21
5.2	Vuorovaikutus.....	22
5.3	Inhimillisyys .....	23
5.4	Luottamus .....	24
5.5	Ammatillisuus.....	25
5.6	Tavoitteellisuus .....	26
5.7	Turvallisuus .....	27
5.8	Yksilöllisyys .....	28
5.9	Resurssit .....	29
6	Tulosten tarkastelu .....	30
7	Pohdinta.....	36
7.1	Luotettavuus.....	38
7.2	Tutkimuksen eettisyys .....	39
7.3	Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset.....	41

## 1 Johdanto

Nuoret kärsivät mielenterveyshäiriöistä ja kohtaavat elämässään erilaisia kriisejä. Mielenterveyshäiriöt ovat nuorilla yleisiä ja joka viidennellä nuorella on jokin mielenterveydenhäiriö. Yleisimpiä häiriöitä ovat mieliala-, ahdistus-, käytös- ja päihdehäiriöt. Kriisin voi laukaista jokin mieltä järkyttävä tapahtuma, elämäntilanteeseen liittyvä muutos tai normaaliin kehitykseen kuuluva asia. (Marttunen, Huurre, Strandholm & Viialainen 2013, 10; HUS, a.) On yksilöllistä, kuinka nuori selviytyy kriisistä. Toisille riittää ystävien ja läheisten tuki, mutta toiset saattavat tarvita ammattiapua vaikeiden asioiden käsittelemiseen. (Laukkanen, Marttunen, Miettinen & Pietikäinen 2006, 192-194.) Avun saaminen henkiseen pahoinvointiin on tärkeää, etteivät nuoren ongelmat johtaisi pidempiaikaisiin ja hankalampiin mielenterveysongelmiin (Aaltonen, Ojanen, Vihunen & Vilen 2007, 377).

Mielenterveystyötä tehdään julkisissa sekä yksityisissä sosiaali- ja terveyspalveluissa, yhdistyksissä, järjestöissä ja vapaaehtoistyössä (Vuorilehto, Larri, Kurki, Hätönen & Ranta 2014, 223; Suomen Mielenterveysseura, a). Sairaanhoidajan eettisissä ohjeissa sanotaan, että sairaanhoidajan tulee kohdata potilas arvokkaasti ja huomioida hänen vakaumuksensa, arvonsa ja tapansa (Sairaanhoidaja liitto). Arvostava kohtaaminen voi toteutua, jos se sisältää yhdenvertaisuutta, kunnioitusta, hyväksyntää, kuuntelua, aitoa kiinnostuneisuutta ja avoimuutta (Virtanen 2017, 104). On tärkeää, että ammattilaiset tiedostavat arvostavan kohtaamisen merkityksen. Arvostava kohtaaminen vaikuttaa myönteisesti asiakkaan tilanteeseen ja on edellytys avun saamiselle (Virtanen 2017, 43, 103). Tutkimusta kohtaamisesta tarvitaan, että ammattilaiset tiedostavat, mitkä asiat kohtaamisessa ovat tärkeitä. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia nuorten kokemuksia kohtaamisesta ja tavoitteena oli tuottaa tietoa, jonka avulla kriisityöntekijät voivat kehittää kohtaamistyötään.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli sosiaalialan järjestö, jossa tehdään kriisityötä 12-29-vuotiaiden nuorten parissa. Kriisityöntekijät kohtaavat nuoria ja tarjoavat heille keskusteluapua. Nuoret voivat käydä kriisityöntekijän luona yksin, parin tai perheen kanssa. Keskusteluapua tarjotaan 1-5 kertaa. Osa nuorista tarvitsee enemmän apua ja heidät ohjataan asianmukaiseen jatkohoitoon. Tapaamisissa nuoret voivat keskustella kriisityöntekijän kanssa mistä tahansa aiheesta. Järjestön yhtenä toiminta-ajatuksena on vahvistaa nuorten psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia.

## 2 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa 18-29-vuotiaiden nuorten kokemuksia kriisityöntekijän kohtaamisesta. Tavoitteena oli tuottaa tietoa kriisissä olevan nuoren kohtaamisesta. Nuorten tuottama tieto auttaa kriisityöntekijöitä ymmärtämään nuoria kohtaamistilanteissa paremmin. Tiedon pohjalta kriisityöntekijät ja muut sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset sekä opiskelijat voivat kehittää nuoren kohtaamiseen liittyvää osaamistaan.

Tutkimuskysymys:

Miten nuoret kokevat kohtaamisen kriisityöntekijän kanssa?

## 3 Keskeiset käsitteet

### 3.1 Nuoruus

Nuoruudessa siirrytään lapsuudesta kohti aikuisuutta. Nuoruusajan kehittyminen on yksilöllistä ja ilmenee nuorilla eri tavoin. Kehityksen yksilöllisyyden vuoksi myös tuen tarve on yksilöllistä. Toinen voi tarvita enemmän kannustusta elämässään ja toinen taas enemmän huolenpitoa ja rajoja. (THL 2018.) Nuoruudessa tapahtuu paljon fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia muutoksia. Nuoruudessa fyysiset ominaisuudet kehittyvät ja nuoresta tulee sukukypsä. Nuoren ajattelukyky kehittyy ja muuttuu moniulotteisemmaksi. Tämän myötä nuori voi muodostaa käsityksiä muun muassa identiteetistään, maailmankatsomuksestaan ja tulevaisuudestaan. Nuoren ja vanhempien suhteessa tapahtuu muutoksia ja nuori viettää enemmän aikaa ystäviensä kanssa. (Nurmi, Ahonen, Lyytinen, Lyytinen, Pulkkinen & Ruoppila 2014, 142, 144, 146,148.)

Nuoruusikä voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: varhais-, keski- ja myöhäisnuoruuteen. Varhaisnuoruus sijoittuu vuosien 11-14 välille, keskinuoruus vuosien 15-18 välille ja myöhäisnuoruus ikävuosiin 19-25. Myös aikuisuus voidaan jakaa useampaan vaiheeseen. Varhaisaikuisuus ajoittuu ikävuosiin 20-40 ja keskiaikuisuus, eli keski-ikä ikävuosiin 40-65. (Nurmiranta, Leppämäki & Horppu 2009, 72, 92.) Keski-ikää seuraa myöhäisikuisuuden ikävaiheet (Nurmi ym. 2014, 178).

Varhaisnuoruudessa (11-14v) nuoren mieliala vaihtelee useasti. Lisäksi myös ihmissuhteet ja käytös voivat olla epävakaita. Nuori tarvitsee enemmän yksityisyyttä kuin aikaisemmin ja halua itsenäistyä. Samaan aikaan nuori tarvitsee yhä vanhempien läheisyyttä ja apua. Ristiriita näkyy vaihtelevana käytöksenä vanhempia kohtaan. (Marttunen ym. 2013, 8.)

Keskinuoruudessa (15-18v) nuoruuteen kuuluvat tunteen purkaukset tasoittuvat. Nuoren omantoiminnan ohjaus ja käytöksen hallinta ovat kehittyneet paremmiksi. (THL 2018.) Nuoret

ottavat etäisyyttä vanhempiinsa ja muodostavat yksilöllisesti persoonallisuuttaan. Selkeän ja eheän identiteetin muodostuminen on tämän ikävaiheen tärkein kehitystehtävä. Vanhempien tehtävänä on tukea nuorta, antaa tilaa ja asettaa turvallisuuteen liittyviä rajoja. (Mannerheimin lastensuojeluliitto 2018a.)

Myöhäisnuoruudessa (19-25v) nuoren käsitys itsestään ja ympäröivästä maailmasta selkiytyy. Nuoren kehityshaasteita ovat oman paikan ja roolin löytyminen yhteiskunnassa. Hän tekee erilaisia valintoja, suunnittelee koulutusta ja työuraa. Lisäksi nuori irrottautuu vanhemmistaan. Ystävyys- ja parisuhteissa läheisyys lisääntyy. (Nurmiranta ym. 2009, 80; Erkko & Hannukkala 2013, 49.)

Varhaisaikuisuuden (20-40 v) kehityshaasteita ovat muun muassa itsenäistyminen, itsenäiseen elämään sopeutuminen, itsensä hyväksyminen ja kehittäminen, työuran aloittaminen, talouden hallitseminen ja mahdollinen vanhemmuus. Lisäksi on kehityshaasteita, jotka liittyvät sosiaalisiin suhteisiin ja seksuaalisuuteen, kuten läheisyyden kokeminen ja jakaminen sekä intimitteetti. (Nurmiranta ym. 2009, 92; Kronqvist & Pulkkinen, 2007, 206, 216.) 25-30-vuotias pohtii tekemiään ratkaisuja muun muassa parisuhteen, työn ja asumisen suhteen. Nuori miettii, ovatko tehdyt valinnat oikeita vai haluaako hän elämältään jotain muuta. (Nurmiranta ym. 2009, 91-92.)

### 3.2 Nuorten mielenterveyshäiriöiden esiintyvyys

Nuoruusiässä esiintyy melko yleisesti mielenterveyden häiriöitä. Tutkimuksilla on osoitettu, että noin 20-25 prosentilla nuorista on jokin mielenterveyshäiriö. Nuoret kärsivät ahdistuksesta, masennuksesta, syömishäiriöistä, aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriöistä, käytöshäiriöistä, päihdehäiriöistä ja psykooseista. Nuorilla esiintyy myös itsetuhoisuutta. Itsetuhoisuuden kuuluu viiltely, itsemurha-ajatukset, itsemurhayritykset ja itsemurha. 10-15 prosentilla nuorista on toistuvia itsemurha-ajatuksia. 3-5 prosenttia nuorista on yrittänyt itsemurhaa. Itsemurhakuolleisuus on laskenut yli kolmanneksella vuodesta 1990, mutta se on silti yksi yleisimmistä kuolinsyistä 15-19-vuotiaiden keskuudessa. (Marttunen ym. 2013, 10, 125-126.)

Ohimenevä ahdistuksen tunne on yleistä nuoruudessa. Mikäli ahdistus haittaa jokapäiväistä elämää, voidaan puhua ahdistuneisuushäiriöstä. Eri arvioiden mukaan ahdistuneisuushäiriöstä kärsii 4-10 nuorta sadasta. Ahdistuneisuus voi liittyä myös masennukseen. 30-40 prosenttia masentuneista nuorista kärsii myös ahdistuksesta. Masennus yleistyy nuoruudessa ja siihen sairastutaan useimmiten ensimmäisen kerran 15-18-vuotiaana. Masennuksen oireista kärsii yli 20 prosenttia nuorista. 5-10 prosenttia nuorista sairastaa masennusta ja pitkäaikaisesti sitä sairastaa 1-2 prosenttia. (Marttunen ym. 2013, 17, 43.) Suurin osa (70-90 %) masennusta sairastavista nuorista toipuu vuodessa, mutta masennus uusiutuu helposti. Viiden vuoden sisällä jopa 70 prosenttia masennuksesta toipuneista sairastuu uudestaan. (Marttunen 2009.)



### 3.3 Nuorten mielenterveyspalvelut

Suomessa kuntien tulee järjestää mielenterveyspalvelut asukkailleen. Kuntien lisäksi mielenterveyspalveluita tarjoavat sairaanhoitopiirit, yksityiset palveluntuottajat ja kolmas sektori. Apua voi hakea työterveyshuollosta, terveyskeskuksesta, yksityisiltä lääkäriasemilta, psykiatrisesta erikoissairaanhoidosta, yksityisiltä psykoterapeuteilta, kirkolta sekä järjestöiltä. (Suomen Mielenterveysseura, a.)

Julkisella puolella 13-18-vuotiaille nuorille tarjotaan mielenterveyden häiriöissä apua nuorisopoliklinikoilla ja nuorisopsykiatrisilla osastoilla. Nuoren ollessa täysi-ikäinen, hän saa palveluita mielenterveystoimistosta ja aikuispsykiatriselta osastolta. Poliklinikoiden palveluihin kuuluvat psykologin ja psykiatrin konsultaatiot, lääkehoito, erilaiset terapiat, ryhmät ja yksilökeskustelut. Avohoidon ollessa riittämätöntä nuorta voidaan tutkia, hoitaa ja kuntouttaa osastohoidossa. (Aaltonen ym. 2007, 407-409; Helsingin kaupunki.)

Kolmannella sektorilla apua tarjoavat monet järjestöt. Apu voi olla esimerkiksi verkkoauttamista, puhelinauttamista, vertaistukea, kuntoutuskursseja ja henkilökohtaista kriisityötä. (Suomen Mielenterveysseura, b.) Järjestöjen kysy ja vastaa -palstoilla ja chatkeskusteluissa nuori voi jutella anonymisti luotettavan aikuisen kanssa huolistaan (Ylönen 2016, 21). Vertaistukiryhmissä nuoret voivat jakaa kokemuksiaan toisten samanlaisessa elämäntilanteessa olevien nuorten kanssa. Vertaistuen avulla nuori voi löytää keinoja selviytymiseen ja vahvistaa omia voimavarojaan. Lisäksi vertaisten tuki ehkäisee yksinäisyyttä ja kriisin pitkittymistä. Puhelimen kautta nuori saa yhteyden turvalliseen aikuiseseen, jolla on aikaa kuunnella. Kriisitilanteissa voi olla yhteydessä valtakunnalliseen kriisipuhelimeen. (Mannerheimin lastensuojeluliitto 2019b; Suomen Mielenterveysseura, c, d.) Järjestöjen tarjoama henkilökohtainen tuki voi kohdistua esimerkiksi elämäntaitojen hallintaan (Nyyti ry).

Tänä päivänä on tarjolla myös digitaalisia palveluita, joista saa tietoa ja tukea. Esimerkiksi nuorten mielenterveystalosta löytää luotettavaa tietoa muun muassa mielenterveydestä, mielenterveyden häiriöistä, mielenterveyden vahvistamisesta, omahoidosta ja tarjolla olevista mielenterveyspalveluista. (HUS, b.)

### 3.4 Kriisit nuoren elämässä

Kriisi on haastava elämäntilanne, josta selviytyminen voi tuntua hankalalta. Se voi aiheutua ennalta arvaamattomasta tapahtumasta tai isosta muutoksesta elämässä. Myös positiivinen elämänmuutos voi aiheuttaa kriisin. (Suomen Mielenterveysseura, e.) Kriisin nuoren elämässä voi aiheuttaa joko sisäinen tai ulkoinen tekijä. Kriisit voivat syntyä yllättäen tai pitkän ajan kuluessa ja ne voivat olla kestoiltaan vaihtelevia. Nuoren kokemus kriisistä ja siihen sopeutuminen on yksilöllistä. Kriisistä selviytymiseen vaikuttavat muun muassa nuoren psyykkiset voimavarat ja kriisin syy. Myös henkisesti vahvan nuoren psyyke voi joutua liialliselle koetukselle kriisi tilanteessa. Nuori voi selviytyä kriisistä läheisten tuella tai joutua tilanteeseen,

jossa omaisten ja ystävien tuki, eivätkä omat selviytymiskeinot ole riittäviä kriisistä yli pääsemiseen. Kriisin uhatessa nuoren psykososiaalista toimintakykyä ja kehitystä tulee nuoren saada kriisiapua. (Laukkanen ym. 2006, 192-194.)

Nuorten kriisit voidaan jakaa traumaattisiin kriiseihin, mielenterveyden häiriöihin liittyviin kriiseihin, normaaliin kehitykseen liittyviin kehityskriiseihin ja elämäntapahtumiin liittyviin kriiseihin (Laukkanen ym. 2006, 192-195). Traumaattisen kriisin laukaisee jokin mieltä järkyttävä ennalta arvaamaton tapahtuma, kuten onnettomuus tai läheisen äkillinen menetys. Kehityskriisit ja elämäntilanteiden muutoksista aiheutuvat kriisit ilmenevät, kun ihminen siirtyy elämässä eteenpäin. (Suomen Mielenterveysseura, f; Suomen Mielenterveysseura, g.)

#### 3.4.1 Akuutti kriisi

Traumaattisen kriisin kulusta voidaan erottaa eri vaiheita. Shokkivaiheessa ihminen ei yleensä pysty ymmärtämään tapahtunutta ja saattaa jopa kieltää sen. Reaktiovaiheessa tapahtumat alkavat selkiytyä ja asian kieltäminen vähenee. Käsittelyvaiheessa ihminen alkaa hyväksymään tapahtumat ja käsittelee niitä mielessään. Kriisin aiheuttaneesta kokemuksesta tulee osa omaa elämää. Uudelleen suuntautumisen vaiheessa trauman kokenut on käsitellyt asian siten, ettei se enää rajoita elämää. Kriisin käsittelyn myötä ihmisen psyykkiset voimavarat ovat voineet jopa lisääntyä. (Laukkanen ym. 2006, 195-196.)

Akuutin kriisin myötä nuoren käytös voi muuttua välinpitämättömäksi tai impulsiiviseksi. Nuoren käytöksessä voi näkyä itsetuhoisuutta ja liiallista päihteiden käyttöä. On myös tavallista, että nuori pelkää omia tuntemuksiaan ja huolestuu herkästi muiden reaktioista. Nuori on myös usein huolissaan muiden hyvinvoinnista. Traumaattisen kokemuksen myötä nuori voi tuntea itsensä kypsemmäksi kuin muut saman ikäiset. (Hedrenius, Johansson & Strellman 2013, 148.) Akuuttia kriisihoitoa vaativia mielenterveyden häiriöitä ja sairauksia ovat nuoren psykoosi, vaikea masennus, itsetuhoisuus, epäsosiaalisuus, väkivaltaisuus, päihdehäiriöt ja vaikeat syömishäiriöt (Laukkanen ym. 2006, 194).

#### 3.4.2 Normaaliin kehitykseen liittyvät kriisit

Kehitykseen liittyviä kriisejä aiheuttavat arkirutiineja muuttavat elämänmuutokset. Kehityskriisit voivat vaikuttaa esimerkiksi työssä tai koulussa jaksamiseen. (Soisalo 2012, 231.) Nuoruusikään kuuluu erilaisia kehityshaasteita, kuten itsenäistyminen, irrottautuminen vanhemmista, työelämään valmistautuminen ja parisuhteen muodostaminen (Kronqvist & Pulkkinen, 2007, 176).

Nuoruuden kehityksellisenä haasteena on itsenäistyminen. Nuoret pohtivat keskenään aikuisutumiseen liittyviä asioita, kannustavat ja auttavat toisiaan. Yksinäiseltä nuorelta puuttuu ystävien muodostama verkosto, jonka vuoksi hänen on vaikeampi itsenäistyä ja selviytyä elämän

haasteista. Vetäytyvä nuori jää usein ulkopuoliseksi, mikä voi johtaa nuoren syrjäytymiseen. (Aaltonen ym. 2007, 93-94; Laukkanen ym. 2006, 193.)

Nuoruudessa henkilön minäkuva ja identiteetti muovautuvat. Ympäristöltä saatu palaute muun muassa ulkonäöstä, koulumenestys ja ikätovereiden hyväksyntä muokkaavat nuoren käsityksiä itsestään. Lisäksi erilaiset roolit ja asemat, kuten ammatti ja ihmissuhteet vaikuttavat identiteetin rakentumiseen. Identiteetin muodostuessa on tärkeää, että nuori saa onnistumisen kokemuksia ja tulee hyväksytyksi omana itsenään. Negatiivisen minäkuvan muodostuminen heikentää nuoren uskomusta omiin kykyihin ja vaikutusmahdollisuuksiin. Tämä aiheuttaa ahdistuneisuutta ja johtaa helposti siihen, että nuori välttelee haasteita elämässä. (Nurmi ym. 2014, 153, 160; Martikainen 2015, 99.)

Myöhäisnuoruudessa ajankohtaiseksi tulee ammatinvalinta ja työelämän aloittaminen. Nuorelle saatetaan asettaa muiden taholta vaatimuksia ammatin valinnasta. Nuori voi kokea tämän ahdistavana. Nuoren ahdistus ja stressi voivat lisääntyä, jos nuoren ammatillinen suuntautuminen ei ole selkiytynyt hänelle riittävästi. (Martikainen 2015, 98-99.) Opiskelu voi aiheuttaa nuorelle liiallista stressiä. Muiden odotukset ja nuoren itselleen asettamat liian vaativat tavoitteet voivat aiheuttaa stressiä. Lisäksi liian suuri työmäärä, kiire, tuen puuttuminen ja epävarmuus omista taidoista voivat kuormittaa nuorta kohtuuttomasti. (Ylioppilaiden terveydenhuoltosäätiö 2019.)

Työ on länsimaisessa kulttuurissa tärkeässä asemassa. Työn teko turvaa toimeentulon, tuo sosiaalista arvostusta, joukkoon kuulumisen tunnetta ja muodostaa selkeän arkirytmän. Nuoren työttömyys tuo vaikeuksia taloudelliseen hyvinvointiin ja koettelee itsetuntoa. Minäkuva muuttuu negatiiviseksi ja huonommuuden tunteet suhteessa työskenteleviin nousevat pintaan. Nuori voi kokea myös pettymystä, vihaa ja katkeruuden tunteita, jos ei saa ammattiaan vastaavaa työtä. (Soisalo 2012, 232-233.)

Yksi merkityksellisimmistä ihmissuhteista on parisuhde. Hyvin voidessaan se lisää ihmisen psyykkistä hyvinvointia. (Väestöliitto 2019a.) Nuoret aloittavat seurustelun eri-ikäisinä, sillä myös nuorten tunnekehitys etenee yksilöllisesti. Seurustelu on erilaista ihmisen eri elämänvaiheissa, kuten nuoruudessa ja aikuisena. (Väestöliitto 2019b.) Parisuhteeseen liittyy erilaisia vaiheita ja myös kriisejä. Parisuhteen kriisejä aiheuttavat muun muassa mustasukkaisuus ja uskottomuus. (Väestöliitto 2019c.)

### 3.4.3 Elämän tapahtumiin liittyvät kriisit

Elämäntilanteisiin kuuluvat kriisit nuoruudessa liittyvät usein perhe-, kaveri- ja seurustelusuhteisiin (Haasjoki & Ollikainen 2010, 22). Stressaavia tapahtumia ovat esimerkiksi oma tai läheisten vakava sairastuminen, erotilanteet, perheväkivalta, työttömyys, kiusaaminen, seksuaalinen väkivalta ja hyväksikäyttö (Soisalo 2012, 231). Elämäntapahtumiin liittyvät kriisit

voivat hankaloittaa jo olemassa olevia mielenterveysongelmia tai johtaa erilaisiin sopeutumishäiriöihin, kuten ahdistuneisuuteen ja tunne-elämän häiriöihin. Ahdistuneisuus ja tunne-elämän häiriöt voivat johtaa nuoren toimintakyvyn laskuun. (Laukkanen ym. 2006, 194.)

### 3.5 Kriisissä olevan nuoren tukeminen

Traumaattiset kokemukset aiheuttavat ihmiselle psyykkistä kuormittumista. Henkilöä voidaan auttaa vaikeassa elämäntilanteessa kriisityön keinoin. (Holmberg, Hirschovits, Kylmänen & Agge 2008, 61.) Kriisihoidon tavoitteena on helpottaa traumatisoituneen henkilön oireita, auttaa häntä sopeutumaan tilanteeseen ja ennaltaehkäistä pidempiaikaisia haittoja. Nuoren kriisihoitoon kuuluu kaikki sellaiset menetelmät, joiden avulla nuori voi saavuttaa psyykkisen tasapainon. Kriisihoito voi sisältää keskusteluapua ja konkreettista apua kriisitilanteessa. Avoin ja lämmin suhtautuminen nuoreen auttaa häntä kohtaamaan kriisin. (Laukkanen ym. 2006, 196-200.) Periaatteita kriisiauttamisessa ovat asiakkaan auttaminen kriisin käsittelyssä, kuunteleminen ja turvallisen yhteistyösuhteen muodostaminen (Laukkanen 2018, 6).

Vaikeassa elämäntilanteessa oleva nuori tarvitsee tukea ja apua selviytyäkseen elämässään eteenpäin. Turvalliset aikuiset ja pysyvät arkirutiinit tuovat nuorelle turvallisuuden ja jatkuvuuden tunnetta, kun hän on kohdannut menetyksen, suuren pettymyksen tai on keskellä suurta elämänmuutosta. (Suomen Mielenterveysseura, h) Nuoren kuunteleminen on tärkeää. Vaikeita asioita läpi käydessään on tärkeää, että nuori kokee tulleen kuulluksi ja voi jutella vaikeista asioistaan vanhempien tai jonkun muun turvallisen aikuisen kanssa. Keskustelu tapahtumista auttaa nuorta jäsentämään asioita, edistää toipumista ja rauhoittaa häntä. (Erkko & Hannukkala 2013, 152; Laukkanen 2006 ym. 198; HUS, a.) Työntekijä voi auttaa asiakasta löytämään omat vahvuutensa, mikä edistää voimaantumista. Lisäksi kokemuksista puhuminen työntekijän kanssa auttaa asiakasta ymmärtämään kokemuksiaan paremmin ja lisää itsetuntemusta. (Rissanen 2015, 133-134.) On tärkeää, että nuori kokee tulleen kuulluksi ja kohdatuksi käydessään läpi vaikeita asioita (HUS, a).

Kriisiä läpi käydessään nuori tarvitsee aikuisen, joka ymmärtää ja hyväksyy nuoren tunteen purkaukset. Nuoren ymmärtäminen edellyttää ammattilaiselta halua ymmärtää nuoren käyttäytymistä, ajatuksia ja tarpeita. Kriisi voi näkyä nuoren käyttäytymisessä aggressiona, uhmakkuutena, vetäytymisenä ja itkuisuutena. Nuorta auttaa, jos aikuinen kykenee ottamaan vastaan nuoren voimakkaatkin tunteet, olemaan läsnä ja suhtautumaan nuoreen avoimesti ja huomaavaisesti. (Erkko & Hannukkala 2013, 152-153; Laukkanen ym. 2006, 198; Aaltonen ym. 2007, 106.) Asiakkaalle vapautuu voimavaroja käsitellä asioita, kun hän on saanut ilmaista voimakkaatkin tunteet työntekijälle (Virtanen 2017, 47). Aikuisen on huolehdittava, että nuori saa tarvittaessa ammattiapua (HUS, a). Kriisin aiheuttamaan ei toivottuun käytökseen pitää reagoida nopeasti. Nuori tarvitsee selkeitä rajoja ja ammattiapua, jos hän käyttäytyy epävakaa, aggressiivisesti tai itsetuhoisesti. Nuoren täytyy saada ammattiapua myös silloin, jos hän on vakavasti masentunut. (Soisalo 2012, 252.)

Mielenterveydenhäiriöihin liittyvissä kriiseissä nuori tarvitsee psykiatrista avo- tai osastohoittoa. Esimerkiksi nuoren masennus, psykoosi, päihdehäiriöt ja vakavat käytöshäiriöt ovat syitä psykiatriseen sairaalahoitoon. Sairaalassa huolehditaan nuoren turvallisuudesta ja tehdään tarvittavat tutkimukset, joista saadaan tietoa nuoren psyykkisestä tilasta ja käsitys hoidon ja tuen tarpeesta. Nuoren jatkohoito voidaan toteuttaa joko sairaalassa tai avohoidossa. (Laukanen ym. 2006, 209, 211, 214.)

Ammattilainen voi tukea nuorta vuorovaikutuksellisin keinoin, joita ovat muun muassa kuuntelemisen taito, empaattisuus, tarpeiden huomioiminen ja ammatillinen ote. Ammatillinen keskustelu poikkeaa tavallisesta keskustelusta siten, että siinä huomioidaan asiakkaan tarpeet ja ne määrittelevät keskustelua. Lisäksi ammattilainen keskittyy asiakkaan kokemuksiin ja tunteisiin ja välttää keskittymästä itseensä. Vuorovaikutuksellisella tukemisella pyritään vahvistamaan asiakkaan pystyvyyden tunnetta. Empaattisuus rauhoittaa ja ilmaisee asiakkaan kunnioitusta sekä arvostamista. (Aaltonen ym. 2007, 419, 421; Virtanen 2017, 47.)

### 3.6 Ammatillinen kohtaaminen

Ammatillisuus sisältää teorian ja menetelmien soveltamista käytännöntyöhön (Vuorilehto ym. 2014, 56). Ammatillisuus tuo varmuutta auttaa ja kohdata asiakkaita sekä olla vuorovaikutuksessa heidän kanssaan. Kohtaaminen jää pinnalliseksi ilman ihmisyyttä. Aidossa kohtaamisessa on unohdettava suoritukset ja keskityttävä olemaan läsnä ja otettava vastaan toisen jakamia kokemuksia. Hyvä kohtaaminen sisältää hyväksyntää ja toisen persoonallisuuden sekä elämän arvostamista. (Mattila 2008, 12-14.) Välittävän ilmapiirin ja luottamuksellisen suhteen syntyminen edellytys on läsnäolo. Aidosti läsnä oleva työntekijä antaa tunteille tilaa ja mahdollistaa niiden ilmaisemisen. (Virtanen 2017, 21, 47.) Kohtaamisessa on tärkeää myös asiakkaan ja työntekijän tasavertaisuus (Mäkisalo-Ropponen 2012, 168).

Auttamistyössä on tärkeää, että asiakas kohdataan arvokkaana ja ainutlaatuisena ihmisenä. Arvostava kohtaaminen edistää asiakkaan itsearvostusta ja itsensä hyväksymistä. Arvostava kohtaaminen tuo asiakkaalle toivoa elämään ja vähentää ulkopuolisuuden tunnetta. (Helminen 2006, 160-162.) Aito kohtaaminen on mahdollista, jos toinen ihminen uskalletaan kohdata ilman rooleja ja arvottamista. Nuoren aito kohtaaminen sisältää välittämistä, huolenpitoa ja mahdollisuuksien näkemistä nuorena. Lisäksi nuoren kuuntelu ja mielipiteiden arvostaminen kuuluvat aitoon kohtaamiseen. Keskusteluissa on tärkeää keskittyä nuoren tunteisiin, ajatuksiin ja kokemuksiin. Aidon kohtaamisen kokemus välittyy nuorelle, kun hänen asioistaan ollaan kiinnostuneita. (Lämsä 2009, 202-205.) Työntekijä voi osoittaa arvostusta asenteellaan, suhtautumistavallaan ja kuuntelemalla asiakasta. Aina arvostavaan kohtaamiseen ei tarvita sanoja, vaan myös ilmein, elein ja kosketuksin voidaan päästä hyvään vuorovaikutukseen. (Virtanen 2017, 42, 46.)

Carita Horpun (2008) tutkimuksessa tuotiin esille, että potilaat ja omaiset kokivat hoitajan ammatillisen kohtaamisen sisältävän luottamuksen, avoimuuden, asiallisuuden, rehellisyyden ja asiakkaan vakavasti ottamisen. Lisäksi tutkimuksesta kävi ilmi, että potilaiden ja omaisten mielestä kohtauksissa näkyi hoitajan aito kiinnostus potilaan asioita kohtaan. Potilaiden mielestä kohtauksissa oli tärkeää, että hoitaja ymmärsi heitä ja oli kiinnostunut potilaan tilanteesta, tunteista ja kokemuksista. Potilaat toivat esille myös hoitajan sanattoman viestinnän merkityksen. Kasvojen ilmeestä he tulkitsivat muun muassa hoitajan välittävän heistä. (Horppu 2008, 39-41.)

Tiina Maria Salmen ym. (2014) tutkimuksessa tuotiin esille, että nuoret kohdistivat auttajiin erilaisia odotuksia. Itsetuhoisesti käyttäytyneet nuoret kokivat avun saamisen sisältävän muun muassa turvallisen ja avoimen dialogin sekä mahdollisuuden tulla kuulluksi. Lisäksi nuoret toivat esiin tiedonsaannin tärkeyden. Nuorten vastauksista selvisi myös, että itsetuhoisia nuoria ei kuulla eikä nähdä. Nuoret toivoivat myös, että avun saaminen olisi helpompaa. Tutkimuksessa viitataan Rissanen (2009) tutkimukseen, jonka mukaan työntekijät suhtautuvat itsetuhoisiin nuoriin epäammattillisesti ja välinpitämättömästi. (Salmi, Kaunonen, Rissanen & Aho 2014, 20.) Kiuru (2018) toi artikkelissaan esille, että psykiatrisessa avo- tai osastohoidossa olleet nuoret kokivat, ettei heitä huomioitu kokonaisvaltaisina yksilöinä vaan heitä oli tarkasteltu sairauden kuten masennuksen tai ahdistuksen kautta. (Kiuru 2018, 253.)

Vuorovaikutus on merkityksellinen auttamismenetelmä (Rissanen 2015, 133). Ammatillaisen ja asiakkaan välinen vuorovaikutus voi olla asiakaslähtöistä, ammattilaislähtöistä tai dialogista. Dialogisessa vuorovaikutuksessa ammattilainen ja asiakas tuovat keskusteluun omia mielipiteitään. Keskustelun ilmapiiri on avoin ja tasavertaisuuteen perustuva. Osapuolet pohtivat asioita yhdessä ja pyrkivät luomaan niistä yhteisen ymmärryksen. Asiakassuhteen ja keskustelun luominen etenee molempien ehdoilla. (Mönkkönen 2007, 86-89.) Yhteistyötä ja ongelmien ratkaisua parantaa luottamus, joka mahdollistaa myös dialogisen ja avoimen kanssa käymisen. Luottamus kehittyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja sen syntymistä tukevat tai vaikeuttavat erilaiset tekijät. (Marila & Ylinen 2002, 1-2, 9-10.) Luottamusta tarvitaan, jotta asiakas avautuu työntekijälle (Virtanen 2017, 21).

## 4 Tutkimuksen toteuttaminen

### 4.1 Tutkimusympäristön ja tutkimukseen osallistujien kuvaus

Tämä tutkimus toteutettiin yhteistyössä sosiaalialan järjestön kanssa, jossa tarjotaan keskusteluapua 12-29-vuotiaille nuorille. Keskusteluavun lisäksi kriisityöntekijät tekevät jalkautuvaa työtä oppilaitoksiin ja tapahtumiin sekä järjestävät ryhmätoimintaa. Järjestön nettisivujen kautta on mahdollisuus saada apua toisen järjestön ylläpitämästä chatpalvelusta. Kriisityöntekijöinä toimii kuusi sosiaali- ja terveysalan ammattilaista.

Järjestön työntekijä kertoi sähköpostihaastattelussa asiakkaiden olevan keskimäärin 24-vuotiaita. Tarkempia tilastotietoja, kuten kävijämäärät, sukupuoli tai kävijöiden ikä, tähän tutkimukseen osallistuvista nuorista ei ollut saatavilla. Viime vuoden tilaston mukaan kävijöistä noin 70% oli naisia ja 30% miehiä. Tapaamisia livenä oli ollut 2641 kappaletta. Asiakkaista 40% oli opiskelijoita, 39% työssäkäyviä, 9% työttömiä, 1% hoitovapaalla ja 11% kuului luokkaan muu.

Järjestössä tarjotaan keskusteluapua yksilöille, pariskunnille ja perheille. Nuoret pääsevät asiakkaiksi ilman lähetettä ja diagnoosia. Nuori voi mennä keskustelemaan kriisityöntekijän kanssa päivystysaikana, soittaa tai laittaa sähköpostia järjestöön. Järjestön työntekijän mukaan suurin osa asiakkaista käy päivystysaikana ja pääsee heti keskustelemaan kriisityöntekijän kanssa. Nuori voi asioida järjestössä nimettömänä.

Nuoret tapaavat kriisityöntekijää 1-5 kertaa. Keskimääräinen käyntimäärä on 4 kertaa. Ensimmäisellä käynnillä työntekijä kartoittaa yhdessä nuoren kanssa tämän tilanteen ja avuntarpeen. Käynneille asetetaan tavoitteet nuoren tarpeista ja toiveista käsin. Tarkoituksena on löytää keinoja, jotka auttavat nuorta elämässä eteenpäin. Työntekijän mukaan nuori voi saada tarvitsemansa avun jo yhdellä tapaamiskerralla. Mikäli järjestön tarjoama tuki ei riitä, työntekijä kartoittaa nuoren kanssa palveluita, joihin nuori voi hakeutua tapaamisten päätyttyä järjestössä. Viime vuonna 34% asiakkaista ohjattiin jatkohoitoon.

Nuori voi puhua kriisityöntekijän kanssa mistä tahansa hänelle tärkeästä asiasta. Keskustelut ovat luottamuksellisia. Työntekijän mukaan nuoria puhututtavia asioita ovat muun muassa stressi, erot, parisuhdeongelmat, ahdistus ja masennus. Järjestön toiminta-ajatuksena on vahvistaa nuorten psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia terapeuttisissa keskustelusuhteissa. Työntekijät hyödyntävät tapaamisissa kriisityön laaja-alaista erityisosaamista ja haastavat nuoria pohtimaan, kuinka he voivat vaikuttaa omaan hyvinvointiinsa.

Tämän tutkimuksen kohderyhmänä oli 18-29-vuotiaat nuoret, jotka kävivät tapaamassa kriisityöntekijää. Työntekijät kertoivat tapaamisissa nuorille tutkimuksesta ja motivoivat heitä osallistumaan siihen. Työntekijän mukaan nuoret suhtautuivat tutkimukseen positiivisesti. Kohderyhmä rajattiin yli 18-vuotiaisiin, koska kävijät ovat pääasiassa täysi-ikäisiä

nuoria ja he voivat päättää itsenäisesti tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimukseen osallistui 11 nuorta.

#### 4.2 Tutkimusmenetelmien perustelu

Tähän tutkimukseen valittiin laadullinen tutkimusote, koska tavoitteena oli selvittää totuus tutkittavasta ilmiöstä. Laadullisella tutkimuksella saadaan monipuolisesti tietoa ilmiöstä, jota tutkitaan ja sen lähtökohtia ovat ihmisen elinpiiri ja sen merkitykset, sekä ihminen itse. (Kylmä & Juvakka, 2007, 16-17, 79.)

Saatu tutkimusaineisto analysoitiin käyttämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Tutkimuksen pääpainon ollessa aineistossa, on tutkimus aineistolähtöinen. Sisällönanalyysillä muodostetaan tiivis kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, a, b.) Tutkimuksessa käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia, koska tutkimuksen pääpaino oli aineistossa.

#### 4.3 Aineiston keruu

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voidaan kerätä erilaisista dokumenteista, haastattelulla, kyselyllä ja havainnoimalla (Tuomi & Sarajärvi 2013, 71). Tämän tutkimuksen aineisto kerättiin avoimella kyselyllä, jonka kysymyksiin tutkittavat vastasivat haluamallaan tarkkuudella. Toisena vaihtoehtona harkittiin haastattelua. Kyselytutkimuksen etuna pidettiin tehokkuutta. Vastaukset saatiin valmiiksi kirjallisessa muodossa ja tutkijat pääsivät lukemaan niitä heti. Kyselyä puolsi myös se, ettei nuoriin olisi saatu yhteyttä haastattelujen sopimiseksi, koska järjestö ei kerää nuorilta yhteystietoja. Kyselytutkimuksen etuna pidettiin myös mahdollisuutta vastata täysin anonyymisti, jolloin muun muassa negatiivisten asioiden esille tuominen voi olla helpompaa haastattelu tilanteeseen verrattuna. Kyselytutkimukseen nuoret pystyivät osallistumaan ilman yhteystietoja ja he pystyivät vastaamaan kyselyyn haluamaansa ajankohtana haluamassaan paikassa. Aineisto kerättiin lokakuun 2018 ja tammikuun 2019 välisenä aikana. E-lomake suljettiin ja paperisten vastauslomakkeiden jako lopetettiin tammi-kuussa.

Kysely voidaan toteuttaa internetissä tai postikyselynä (Aaltola & Valli 2015, 84). Internetkyselyllä aineiston kerääminen säästää aikaa, koska vastaukset saadaan yleensä nopeasti ja valmiiksi kirjallisessa muodossa (Kuula 2011, 174). Tässä tutkimuksessa aineisto kerättiin sähköisellä ja paperisella kyselylomakkeella. Nuoret saivat linkin sähköiseen kyselyyn tai paperisen kyselylomakkeen yhdistyksestä. Nuori sai itse valita vastaako hän kyselyyn internetissä e-lomakkeella vai paperisella kyselylomakkeella. Jos nuori vastasi paperisella kyselylomakkeella, se palautettiin nimettömänä suljetussa kirjekuoressa yhdistyksen tiloissa olevaan palautuslaatikkoon. Verkkokysely sopii hyvin 15-25-vuotiaille, sillä he käyttävät paljon tietokoneita ja älylaitteita (Aaltola & Valli 2015, 109-112). Tähän tutkimukseen osallistujat soveltuivat iän puolesta hyvin vastaamaan kyselyyn sähköisesti.



Kyselyä varten tehtiin kyselylomake. Lomaketta tehdessä mietittiin, käytetäänkö kyselyssä avoimia vai suljettuja kysymyksiä vai molempia. Lopulta päädyttiin käyttämään ainoastaan avoimia kysymyksiä, koska tutkijat halusivat saada tietää nuorten mielipiteitä ja kokemuksia kohtaamisesta. Avoimilla kysymyksillä saadaan tietää tutkittavien mielipiteitä tutkittavasta asiasta (Heikkilä 2014, 47). Nuoret vastasivat kirjallisesti kysymyksiin: “Miten sinut otettiin vastaan kriisipisteellä?”, “Miten koit kohtaamisen kriisityöntekijän kanssa?”, “Mitkä sinulle tärkeät asiat toteutuivat kohtaamisessa?”, Mitä asioita jäit kaipaamaan kohtaamisessa?” ja “Mistä asioista et pitänyt kohtaamisessa?” (Liite 2).

Kyselylomakkeen kysymyksiä valittaessa on pyrittävä siihen, että kysymykset ovat helposti ymmärrettäviä ja yksinkertaisia, mutta myös sellaisia, joilla saadaan mahdollisimman perusteelliset vastaukset tutkimusongelman kannalta (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto, 2010). Tutkimuskysymyksiä tekovaiheessa tutkijat muokkasivat kysymyksiä useaan kertaan niin, että niistä saatiin selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Kysymykset rakennettiin tutkimuskysymyksestä käsin. Kysymykset pitää tehdä huolellisesti ja muotoilla siten, että vastaaja ymmärtää kysymyksen samalla tavalla kuin tutkija. Tulokset vääristyvät, jos tutkittava ymmärtää kysymykset eri tavalla kuin tutkija. Kysymyksissä pitää käyttää yksiselitteisiä ja selkeitä sanamuotoja. Kysymyksillä ei saa johdatella vastaamaan tietyllä tavalla. (Aaltola & Valli 2015, 85.) Tämän tutkimuksen kysymykset pyrittiin tekemään niin, ettei niitä voi tulkita monella tapaa, eivätkä ne johdattelisi tutkittavia vastaamaan tietyllä tavalla.

Kyselylomakkeen alussa kysytään helppoja kysymyksiä, jotka johdattelevat aiheeseen ja niiden jälkeen sijoitetaan vaikeammat kysymykset. Viimeiseksi tutkittavalta voi kysyä vielä muuttaman helpon kysymyksen. (Aaltola & Valli 2015, 86.) Tämän tutkimuksen kyselylomake rakennettiin niin, että aluksi esitettiin yksi helppo kohtaamiseen liittyvä kysymys ja sen jälkeen yksityiskohtaisempia kohtaamiseen liittyviä kysymyksiä. Lopuksi kysyttiin nuorilta palautetta ja kehittämis ehdotuksia.

Kyselylomakkeen pituuteen kannattaa kiinnittää huomiota. Tutkittava saattaa jättää kokonaan vastaamatta kyselyyn, jos se vaikuttaa liian työläältä täyttää jo ennen kuin tutkittava on edes perehtynyt siihen kunnolla. Pitkässä kyselyssä vastaaja voi myös vastata viimeisiin kysymyksiin huolimattomasti, mikä heikentää tutkimuksen luotettavuutta. (Aaltola & Valli 2015, 87.) Tämän tutkimuksen tutkimuslomaketta tehdessä mietittiin kysymysten määrää. Kysymykset olivat avoimia, joten lomakkeeseen ei haluttu laittaa liian montaa kysymystä. Tässä tutkimuksessa kyselyyn kuului saatekirje (liite 1) ja kyselylomake (liite 2).

Kyselylomakkeen testauksella tarkoitetaan koekyselyyn tekemistä koehenkilöillä ennen varsinaisen kyselyn toteuttamista. Testauksella saadaan erilaista tietoa lomakkeesta ja sen toimivuudesta. Saadun tiedon perusteella voidaan arvioida muun muassa lomakkeen pituutta, selkeyttä, toimivuutta, kysymysten täsmällisyyttä ja yksiselitteisyyttä. Kyselylomakkeen testaus

etukäteen on tärkeää, että siitä saadaan tehtyä mahdollisimman toimiva aineiston keräämiseen. (Vilka 2007, 78.) Tässä tutkimuksessa toteutettiin kyselylomakkeen pilottikokeilu kolmelle 18-25- vuotiaalle nuorelle ennen varsinaisen tutkimusaineiston keräämistä. Koehenkilöt antoivat palautetta kysymysten laadusta, sisällöstä, vastauslomakkeiden toimivuudesta ja ulkoasusta. Kokeilun jälkeen kysymyksiä muokattiin saadun palautteen perusteella selkeämpään muotoon. Tutkijat toimittivat yhdistyksen tiloihin kyselylomakkeita, saatekirjeitä, kirjekuoria ja palautuslaatikon. Lisäksi tutkijat tekivät internettiin e-lomakkeen, jossa oli samat kysymykset ja sama saateteksti kuin paperisessa kyselylomakkeessa. Järjestön kriisityöntekijät motivoivat nuoria osallistumaan tutkimukseen. Kyselyyn vastasi yhteensä yksitoista nuorta. Kolme vastauksista saatiin sähköisellä e-lomakkeella ja kahdeksan paperisena.

#### 4.4 Aineiston analysointi

Tutkimuksen tulokset saadaan näkyviin analysoimalla kerätty aineisto. Laadullisessa tutkimuksessa perusanalyysimenetelmänä pidetään sisällönanalyysia, jonka tavoitteena on saada selkeä ja tiivis kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällön analyysillä aineisto järjestellään. Aineisto puretaan ja sitten yhdistetään sisällöltään samantyylliset osat. Tämän jälkeen aineistosta tehdään kokonaisuus, joka vastaa tutkimustehtäviin ja tutkimuksen tarkoitukseen. Järjestetystä aineistoista voidaan tehdä luotettavia ja selkeitä johtopäätöksiä, jotka kuvaavat tutkittavaa ilmiötä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91, 103, 108; Kylmä & Juvakka 2007, 112-113.)

Induktiivisessa päättelyssä edetään yksittäisestä yleiseen ja siinä pyritään luomaan teoria aineiston pohjalta. Aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt eivät ole ennalta tiedossa vaan ne etsitään aineistosta tutkimuksen tehtävänasettelun mukaisesti. Aikaisemmillä havainnoilla, tiedoilla ja teorioilla tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä ei ole merkitystä tuloksien kanssa, koska lopputulos on aineistolähtöinen. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 95.) Induktiivisessä sisällönanalyysissä on tarkoituksena, että aineisto kertoo oman tarinan tutkittavana olevasta ilmiöstä (Kylmä & Juvakka 2007, 113).

Sisällönanalyysi on prosessi, joka voidaan jakaa kolmeen osaan: aineiston redusointi, eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja aineiston abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Aineistosta etsitään tutkimustehtävän kannalta olennaiset ilmaukset. Alkuperäisilmaukset pelkistetään eli tiivistetään tai pilkotaan osiin. Pelkistykset voidaan listata allekkain. Tämän jälkeen aineistosta etsitään samankaltaisia käsitteitä, jotka ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi. Luokalle annetaan sen sisältöä kuvaava nimike. Aineisto tiivistyy ja muodostuu alaluokkia. Seuraavaksi alaluokat ryhmitellään yläluokiksi ja ne yhdistetään pääluokiksi. Pääluokista muodostuu yhdistävä luokka. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108-112.) Tässä tutkimuksessa saatu tutkimusaineisto analysoitiin käyttämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Tutkijat aloittivat analyysin siirtämällä saatu tutkimusaineisto vastauslomakkeilta word-tiedostoon. Aineistoa luettiin useaan kertaan läpi, että se tuli tutkijoille tutuksi. Aineistosta etsittiin sanoja ja ilmauksia, jotka vastasivat tutkimuskysymykseen ja ne alleviivattiin

tekstinkäsittelyohjelmalla. Alkuperäisilmaukset listattiin ja niitä kertyi yhteensä 104 kappaletta. Seuraavaksi alkuperäisilmaukset pelkistettiin. Ne tiivistettiin ja kirjoitettiin kirjakieliseen muotoon niin, että niiden alkuperäinen merkitys säilyi. Pelkistykset numeroitiin vastaajien mukaan ykkösestä yhteentoista. Tunnisteen lisääminen helpotti alkuperäisilmaukseen palaamista tarvittaessa tutkimuksen eri vaiheissa.

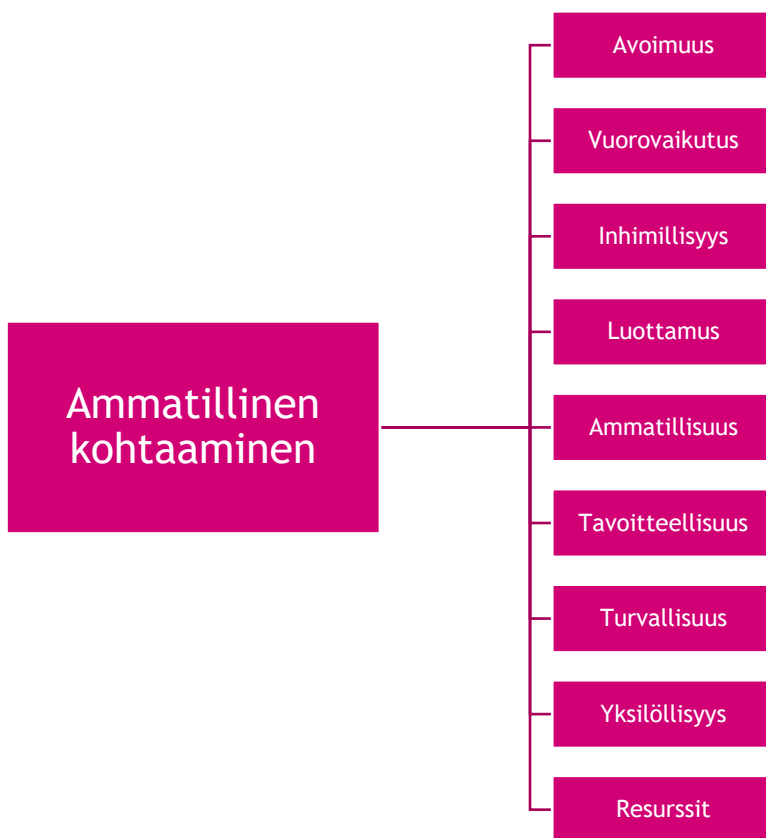
Seuraavaksi tutkijat etsivät pelkistyksistä samankaltaisia ilmauksia ja ryhmittelivät ne samankaltaisuuksien mukaan. Tämän vaiheen tutkijat tekivät erikseen ja vertasivat lopuksi ryhmittelyn tuloksia keskenään. Tutkijoiden ryhmittelyt poikkesivat osittain toisistaan. Tutkijat pohtivat poikkeavia ryhmittelyjä vielä yhdessä ja näin saatiin muodostetuksi lopulliset alaluokat. Alaluokista muodostettiin yhteensä 23 yläluokkaa. Yläluokkia tutkijat pohtivat myös ensin erikseen ja sitten yhdessä, jolloin niistä muodostui lopulliset sisältöään kuvaavat yläluokat. Pääluokat, sekä yhdistävän luokan tutkijat muodostivat yhdessä.

Taulukko 1: Esimerkki luokittelusta

ALKUPERÄISILMAUS	PELKISTETTYILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA	YHDISTÄVÄLUOKKA
Rauhallisena ja omia toiveita noudattaen	Työntekijä huomioi toiveitani	Toiveiden huomioiminen	Yksilöllisyyden huomioiminen	Yksilöllisyys	Ammatillinen kohtaaminen
Sain itse päättää mistä puhuttiin jota pidin tärkeänä	Sain päättää mistä puhuttiin				
Sain/saan itse vaikuttaa siihen miten tapaaminen etenee/mitä käsitellään, eli on tilaa tarpeeksi	Sain vaikuttaa siihen mitä tapaamisessa käsiteltiin				
Puhuimme niistä aiheista jotka juuri nyt tärkeitä	Puhuimme minulle tärkeistä asioista	Tarpeiden huomioiminen			
Tuntui ajattelevan juuri minun tarpeitani	Työntekijä tuntui ajattelevan juuri minun tarpeitani				
Koen, että tapaamiset etenevät paljon minun ehdoilla, joka on hyvä juttu	Koin että tapaamiset etenevät paljon minun ehdoilla	Asiakkaan ehdoilla eteneminen			
Sain/saan itse vaikuttaa siihen miten tapaaminen etenee/mitä käsitellään, eli oli tilaa tarpeeksi	Sain vaikuttaa miten tapaaminen etenee				

## 5 Tutkimustulokset

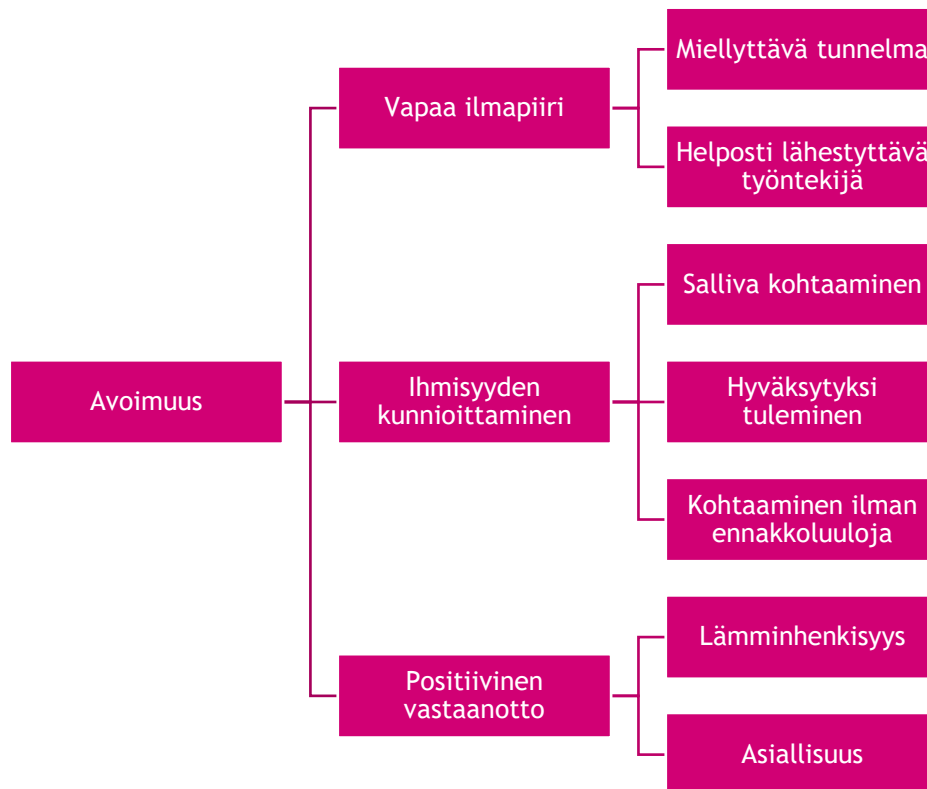
Nuorten kokemuksia kriisityöntekijän kohtaamisesta kuvaavaksi yhdistäväksi luokaksi muodostui ammatillinen kohtaaminen. Yhdistävä luokka muodostui yhdeksästä pääluokasta, joita olivat avoimuus, vuorovaikutus, inhimillisuus, luottamus, ammatillisuus, tavoitteellisuus, turvallisuus, yksilöllisyys ja resurssit (Kuvio 1).



Kuvio 1: Ammatillinen kohtaaminen

## 5.1 Avoimuus

Päälukka avoimuus muodostui kolmesta yläluokasta, joita olivat vapaa ilmapiiri, ihmisyyden kunnioittaminen ja positiivinen vastaanotto (Kuvio 2).



Kuvio 2: Avoimuus

### Vapaa ilmapiiri

Vapaa ilmapiiri muodostui alaluokista miellyttävä tunnelma ja helposti lähestyttävä työntekijä (Kuvio 2). Vastauksista ilmeni, että nuoret kokivat kohtaamistilanteet avoimiksi ja mukaviksi. Lisäksi nuoret kokivat, että työntekijä oli hyvin vastaanottavainen ja kohtasi nuoren avoimesti.

### Ihmisyyden kunnioittaminen

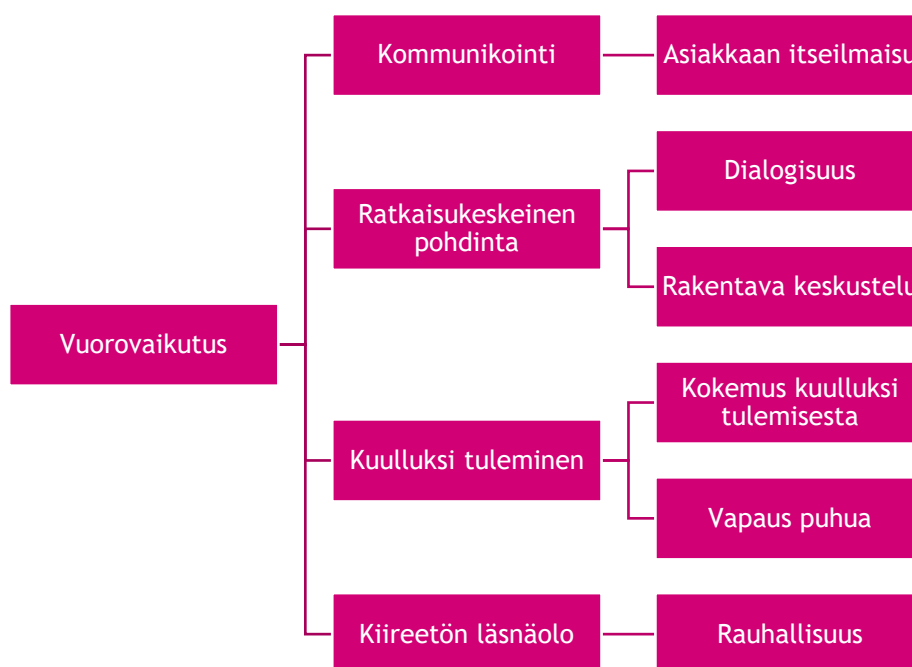
Ihmisyyden kunnioittaminen sisälsi alaluokat salliva kohtaaminen, hyväksytyksi tuleminen ja kohtaaminen ilman ennakkoluuloja (Kuvio 2). Tunteille oli tilaa ja nuori sai itkeä ja olla havoittuvainen. Nuoret kokivat hyväksyntää omana itsenään. Nuori sai kertoa oman näkökulman asioihin, eikä häntä tuomittu. Kohtaaminen koettiin ennakkoluulottomaksi. Työntekijä kohtasi nuoren ilman ennakko-odotuksia ja nuori koki, ettei hänestä tehty oletuksia esimerkiksi sukupuolen suhteen.

## Positiivinen vastaanotto

Positiivinen vastaanotto sisälsi alaluokat lämminhenkisyys ja asiallisuus (Kuvio 2). Nuoret kuvasivat työntekijän vastaanottaneen heidät asiallisesti, hyvin, lempeästi, lämpimästi, kohteliaasti ja sydämellisesti. Nuorella oli kokemus myös kohdatuksi tulemisesta.

## 5.2 Vuorovaikutus

Pääluokka vuorovaikutus muodostui yläluokista kommunikointi, ratkaisukeskeinen pohdinta, kuulluksi tuleminen ja kiireetön läsnäolo (Kuvio 3).



Kuvio 3: Vuorovaikutus

### Kommunikointi

Yläluokka kommunikointi muodostui alaluokasta asiakkaan itseilmaisu (Kuvio 3). Alaluokka asiakkaan itseilmaisu muodostui kokemuksista, joissa nuori sai kertoa itsestään avoimesti ja vapaasti. Nuori sai puhua asioista, joista itse halusi puhua. Yhdessä vastauksessa tuotiin esiin kokemus siitä, että nuori sai kertoa avoimesti tilanteestaan tuntematta oloaan kiusalliseksi.

”Minulle on ollut tärkeää, että olen voinut kertoa avoimesti tilanteestani ilman kiusallisuuden kokemusta.”

### Ratkaisukeskeinen pohdinta

Ratkaisukeskeisen pohdinnan alaluokat olivat dialogisuus ja rakentava keskustelu (Kuvio 3). Dialogisuus oli työntekijän ja nuoren välistä yhteistä keskustelua nuoren ongelmista ja pohdintaa kokemusten vaikutuksesta elämään. Rakentavan keskustelun kautta nuori ja työntekijä miettivät yhdessä ratkaisuja nuoren ongelmiin.

### Kuulluksi tuleminen

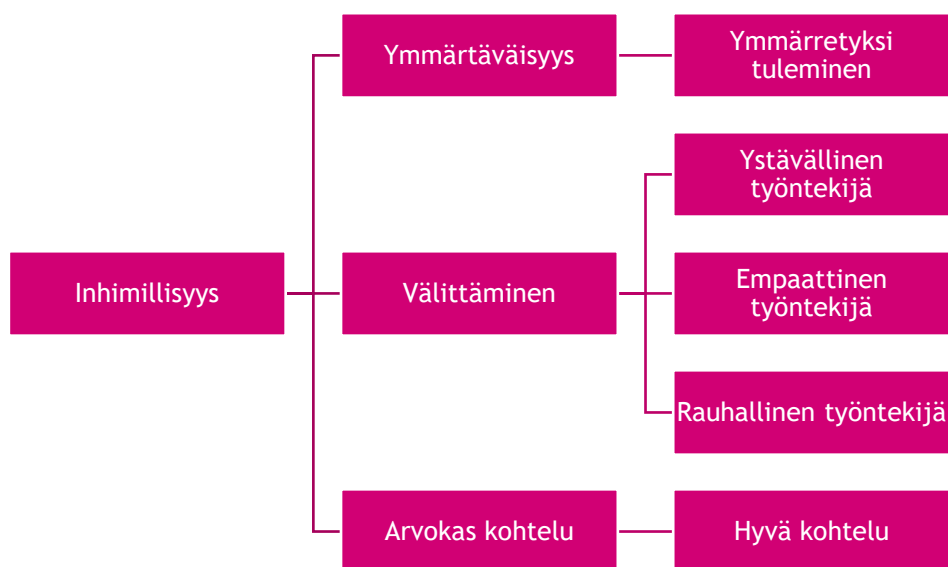
Yläluokka kuulluksi tuleminen sisälsi alaluokat kokemus kuulluksi tulemisesta ja vapaus puhua (Kuvio 3). Kuulluksi tulemisen kokemus nousi esiin useista vastauksista. Niistä kävi ilmi, että nuoret kokivat tulleen kuulluksi. Vapaus puhua tarkoitti nuoren tunnetta siitä, että hän sai tapaamisessa sanottua kaiken mitä halusi.

### Kiireetön läsnäolo

Kiireetön läsnäolo muodostui alaluokasta rauhallisuus (Kuvio 3). Kiireetön läsnäolo tarkoitti, että työntekijä kuunteli nuorta rauhassa, eikä työntekijällä vaikuttanut olevan kiire.

## 5.3 Inhimillisuus

Pääluokka inhimillisuus muodostui kolmesta yläluokasta, joita olivat ymmärtäväisyys, välittäminen ja arvokas kohtelu (Kuvio 4).



Kuvio 4: Inhimillisuus

### Ymmärtäväisyys

Yläluokka ymmärtäväisyys muodostui alaluokasta ymmärretyksi tuleminen (Kuvio 4). Nuoret kokivat, että työntekijä ymmärsi heitä, oli ymmärtäväinen ja kohtasi ymmärtäväisesti. Nuoret kokivat tulleen ymmärretyksi.

### Välittäminen

Yläluokka välittäminen sisälsi alaluokat ystävällinen työntekijä, empaattinen työntekijä ja rauhallinen työntekijä (Kuvio 4). Nuoret kuvasivat työntekijöitä sanoilla ihana, rauhallinen, ystävällinen, mukava ja empaattinen.

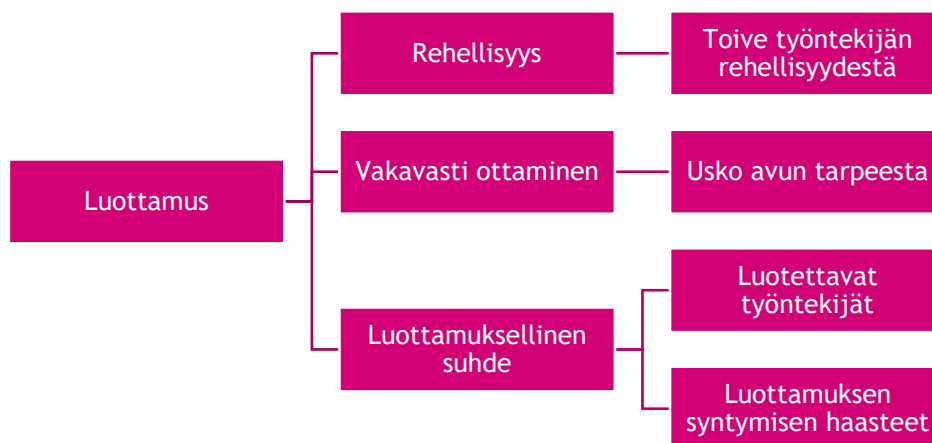
### Arvokas kohtelu

Arvokas kohtelu sisälsi alaluokan hyvä kohtelu (Kuvio 4). Nuoret kertoivat vastauksissa, että kohtelu oli hyvää ja inhimillistä.

”Minua haluttiin oikeasti auttaa ja kohdeltiin todella hyvin.”

## 5.4 Luottamus

Päälukka luottamus muodostui yläluokista rehellisyys, vakavasti ottaminen ja luottamuksellinen suhde (Kuvio 5).



Kuvio 5: Luottamus



## Rehellisyys

Yläluokka rehellisyys muodostui alaluokasta toive työntekijän rehellisyydestä (Kuvio 5). Yhdessä vastauksessa tuli esiin toive työntekijän rehellisyydestä. Toiveena oli, että työntekijä sanoo suoraan, mitä hän ajattelee eikä varo liikaa sanomisiaan.

## Vakavasti ottaminen

Vakavasti ottaminen muodostui alaluokasta usko avuntarpeesta (Kuvio 5). Tulosten mukaan nuori koki työntekijän ottaneen hänen tilanteensa vakavasti. Vastausten mukaan työntekijä halusi auttaa nuorta ja halusi pohtia nuoren kanssa hänen ongelmiinsa ratkaisuja.

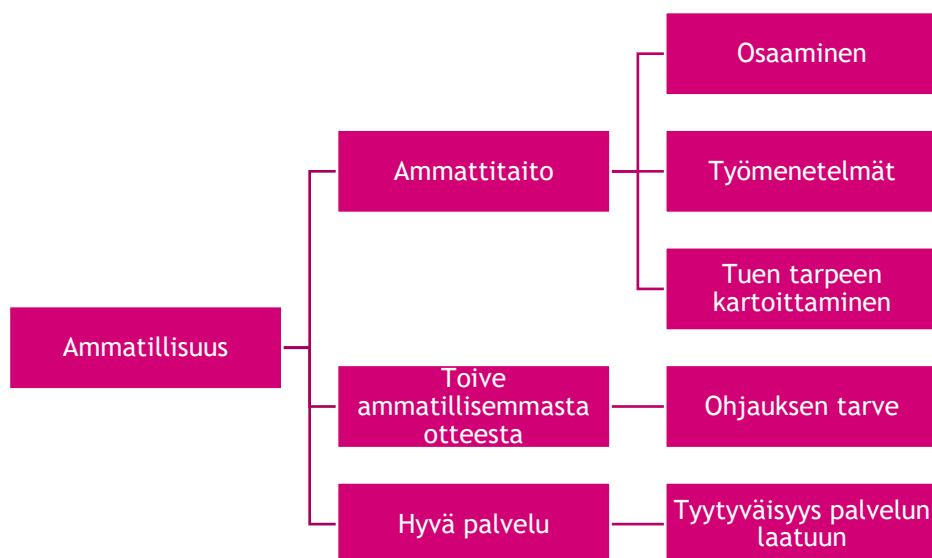
## Luottamuksellinen suhde

Yläluokka luottamuksellinen suhde muodostui alaluokista luotettavat työntekijät ja luottamuksen syntymisen haasteet (Kuvio 5). Vastausten mukaan työntekijät koettiin luotettaviksi ja luottamuksellinen suhde toteutui kohtaamisessa. Lyhyen asiakassuhteen koettiin mahdollisesti hankaloittavan luottamuksellisen suhteen luomista nuoren ja työntekijän välille.

”Lyhyehkö asiakassuhde ehkä vaikeuttaa luottamuksellisen suhteen luomista.”

## 5.5 Ammatillisuus

Pääluokka ammatillisuus muodostui yläluokista ammattitaito, toive ammatillisemmasta otteesta ja hyvästä palvelusta (Kuvio 6).



Kuvio 6: Ammatillisuus

### Ammattitaito

Ammattitaito muodostui alaluokista osaaminen, työmenetelmät ja tuen tarpeen kartoittaminen (Kuvio 6). Nuoret kokivat, että kohtaaminen oli ammattitaitoista. Nuorten vastauksista selvisi, että he pitivät työntekijöitä osaavina ja ammattilaisina. Lisäksi mainittiin hyvien menetelmien käyttäminen tapaamisissa. Työntekijä myös kartoitti, miksi nuori tuli ja mitä hän halusi järjestöltä.

### Toive ammatillisemmasta otteesta

Toive ammatillisemmasta otteesta muodostui alaluokasta ohjauksen tarve (Kuvio 6). Tuloksista selviää, että nuori toivoi enemmän ohjausta, jos on itse eksyksissä. Lisäksi toivottiin työntekijän ottavan enemmän vastuuta tapaamisen etenemisestä.

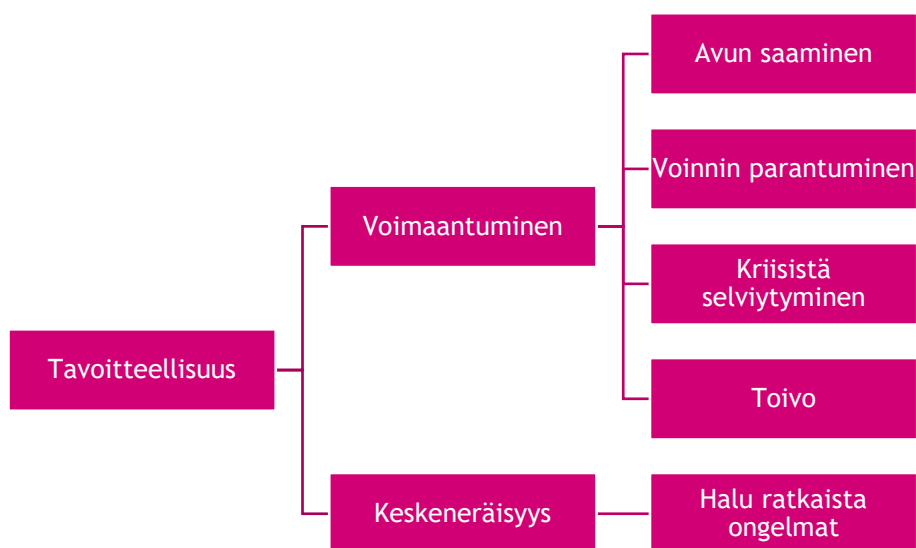
”Joskus saattoi olla itse vähän eksyksissä nii ehkä olisi silloin kaivannut enemmän ohjausta”.

### Hyvä palvelu

Hyvä palvelu muodostui alaluokasta tyytyväisyys palvelun laatuun (Kuvio 6). Nuoret olivat tyytyväisiä palveluun. Vastauksista selvisi, ettei heillä ollut negatiivista sanottavaa kohtaamisesta tai muistakaan asioista.

## 5.6 Tavoitteellisuus

Päälukokka tavoitteellisuus sisälsi yläluokat voimaantuminen ja keskeneräisyys (Kuvio 7).



Kuvio 7: Tavoitteellisuus

## Voimaantuminen

Voimaantuminen sisälsi alaluokat avun saaminen, voinnin parantuminen, kriisistä selviytyminen ja toivo (Kuvio 7). Nuoret kokivat kohtaamisen voimaannuttavan heitä. Vastausten perusteella nuorilla oli kokemuksia avun saamisesta. Työntekijän kohtaaminen auttoi nuorta ja nuori sai apua vaikeisiin asioihin. Säännölliset tapaamiset työntekijän kanssa paransivat nuoren vointia ja auttoivat nuorta pääsemään vaikeiden asioiden yli. Kohtaaminen selkeytti nuoren asioita ja auttoi selviämään kriisistä. Nuorelle syntyi käsitys, kuinka elämä voisi muuttua paremmaksi.

”Olemme kuitenkin saaneet oman pääni sisään muodostumaan käsityksiä, kuinka elämä voisi muuttua vielä paremmaksi”.

”Kohtaamisen päätavoite on kuitenkin kriisistä selviäminen, ja siinä on kuitenkin onnistuttu”.

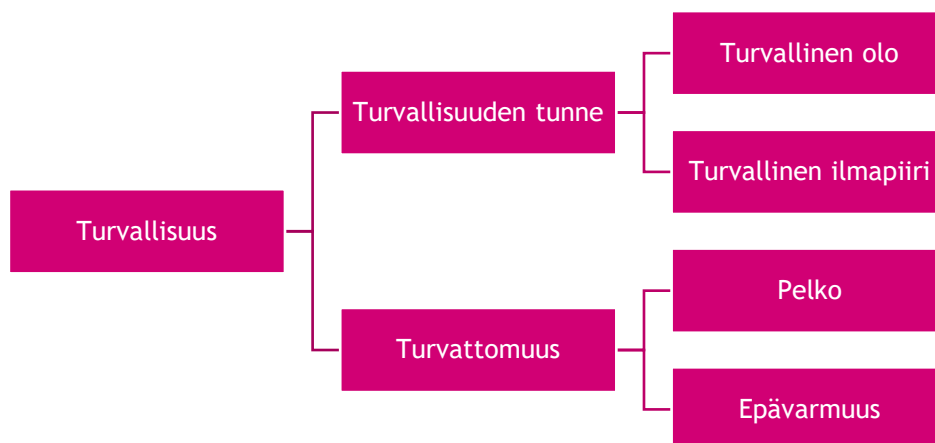
## Keskeneräisyys

Keskeneräisyys sisälsi alaluokan halu ratkaista ongelmat (Kuvio 7). Osa nuorista koki keskeneräisyyttä kriisistä selviämisen suhteen. Nuori toivoi ongelmien ratkeavan nopeammin, mutta ymmärsi samalla, ettei se ole mahdollista. Kaikkia nuoren elämän ongelmia ei saatu ratkaistua.

”Olisin halunnut nopeampia tuloksia vaikka eihän se ole mahdollista”.

## 5.7 Turvallisuus

Päälukokka turvallisuus muodostui yläluokista turvallisuuden tunne ja turvattomuus (Kuvio 8).



Kuvio 8: Turvallisuus

### Turvallisuuden tunne

Turvallisuuden tunne muodostui alaluokista turvallinen olo ja turvallinen ilmapiiri (Kuvio 8). Työntekijän käyttäytyminen lievitti nuoren kokemaa pelkoa. Nuori vastasi, että työntekijä sai hänet vakuuttuneeksi siitä, ettei hänellä ole mitään hätää. Toinen nuori koki ilmapiirin turvalliseksi, koska sai kertoa asioista ilman pelkoa.

### Turvattomuus

Turvattomuus muodostui alaluokista pelko ja epävarmuus (Kuvio 8). Turvattomuus ilmeni pelkona ja epävarmuutena. Nuorta pelotti, mitä tapahtuu, jos hän ei saa ilmaista itseään. Epävarmuuden kokeminen tuli esiin jännittämisenä. Nuorta jännitti mennä järjestöön. Nuori koki työntekijän tapaamisen alkuun myös haastavana ja vaivaannuttavana, mutta tilanne muuttui kerta kerralta helpommaksi tapaamisten myötä. Yksi nuori toivoi, että turvallisuuden tunnetta olisi vahvistettu enemmän.

”Toisaalta joskus pelotti, että jos ajatukset ja tunteet eivät tulekaan helposti ulos, mitä sitten tapahtuu. Tavallaan vastuu omista huolista painoi, ja siitä että osaanko ja kykenenkö ilmaisemaan itseäni”.

”Jännitti ihan sairasti ja itku tuli mutta työntekijä vakuutti ettei ole hätää”.

”Ensimmäisellä kerralla kohtaaminen tuntui vähän haastavalta/vaivaannuttavalta kun tuli tapaamaan ihan vierasta ihmistä, mutta kerta kerralta se on helppottanut.”

## 5.8 Yksilöllisyys

Päälukokka yksilöllisyys muodostui yläluokasta yksilöllisyyden huomioiminen (Kuvio 9).



Kuvio 9: Yksilöllisyys

## Yksilöllisyyden huomioiminen

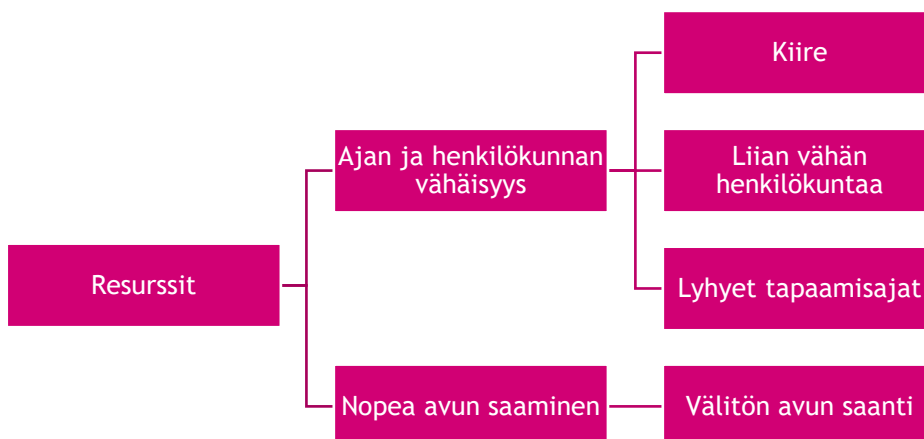
Yläluokka yksilöllisyyden huomioiminen muodostui alaluokista toiveiden huomioiminen, tarpeiden huomioiminen, sekä asiakkaan ehdoilla eteneminen (Kuvio 9). Yksilöllisyyden huomioiminen kohtaamisessa näkyi nuoren toiveiden ja tarpeiden huomioimisena sekä tapaamisen etenemisenä nuoren ehdoilla. Nuoret saivat vaikuttaa siihen, mitä asioita tapaamisissa käsiteltiin ja mistä puhuttiin. Tämän johdosta nuorille syntyi kokemus, että heidän toiveitaan huomioitiin. Nuoren tarpeiden huomiointi ilmeni niin, että tapaamisessa puhuttiin nuorelle tärkeistä asioista ja nuori koki työntekijän ajattelevan nimenomaan hänen tarpeitaan. Tapaamisessa edettiin asiakkaan ehdoilla, sillä nuoren kokemuksen mukaan hän sai vaikuttaa siihen, miten tapaaminen etenee.

”Hän oli erittäin ymmärtäväinen ja tuntui ajattelevan juuri minun tarpeitani.”

”Koen, että tapaamiset etenevät paljon minun ehdoilla, joka on hyvä juttu, tulinkin kuulluksi.”

## 5.9 Resurssit

Päälukokka resurssit muodostui yläluokista ajan ja henkilökunnan vähäisyys ja nopea avun saaminen (Kuvio 10).



Kuvio 10: Resurssit

### Ajan ja henkilökunnan vähäisyys

Ajan ja henkilökunnan vähäisyyden alaluokkia olivat kiire, liian vähän henkilökuntaa ja lyhyet tapaamisajat (Kuvio 10). Alaluokka kiire muodostui nuoren kokemuksesta, että työntekijöillä oli vaikeuksia pysyä aikataulussa. Nuoren vastauksessa tuli ilmi toive resurssien lisäämisestä,

jotta useimmat tapaamiset työntekijän kanssa olisivat mahdollisia. Tapaamiselle kaivattiin myös enemmän aikaa. 45 minuutin mittaiset tapaamisajat koettiin liian lyhyiksi.

### Nopea avun saaminen

Yläluokka nopea avun saaminen muodostui alaluokasta välitön avun saanti (Kuvio 10). Alaluokka muodostui kokemuksista, että nuoret saivat apua helposti ja pääsivät nopeasti työntekijän vastaanotolle.

## 6 Tulosten tarkastelu

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää nuorten kokemuksia kriisityöntekijän kohtaamisesta. Aineiston analysoinnin tuloksena saatiin vastaus tutkimuskysymykseen, miten nuoret kokevat kohtaamisen kriisityöntekijän kanssa. Tulokset osoittivat, että kriisissä olevan nuoren ammatillinen kohtaaminen koostui avoimuudesta, vuorovaikutuksesta, inhimillisyydestä, luottamuksesta, ammatillisuudesta, tavoitteellisuudesta, turvallisuudesta, yksilöllisyydestä ja resursseista.

### Avoimuus

Tässä tutkimuksessa nuoret kokivat kohtaamistilanteet avoimiksi ja mukavaksi. Helposti lähestyttävä työntekijä oli vastaanottavainen ja kohtasi nuoret avoimesti. Avoimessa ja sallivassa kohtaamistilanteessa nuori sai olla oma itsensä ja tuli hyväksytyksi. Nuori sai itkeä ja olla haa-voittuvainen. Romakkaniemi (2011) viittaa Valkosen (2007) tutkimukseen, jonka mukaan asiakkailla oli mahdollisuus purkaa terapiassa uhkaavina pitämiään ja negatiivisia tunteita. Tunteiden purkaminen helpotti asiakkaan oloa ja auttoi jäsentelemään asioita. (Romakkaniemi 2011, 134.)

Nuoret kokivat kohtaamisen olevan ennakkoluulotonta. Aikaisemmissa tutkimuksissa on poikkeavia tuloksia nuorten kohtaamisesta. Kiuru (2018) tuo tutkimukseensa perustuvassa artikkelissa esille, että ahdistushäiriö- tai masennusdiagnoosi vaikuttivat nuoren kohtaamiseen. Psykiatriisessa avo- tai osastohoidossa olleet nuoret kokivat, että heitä tarkasteltiin sairauden kuten masennuksen tai ahdistuksen kautta. (Kiuru 2018, 253.) Romakkaniemi (2011) viittaa Sheyettin ja McCathyn (2006) tutkimukseen, josta kävi ilmi, että ihmistä määriteltiin sairauden kautta diagnoosin saamisen jälkeen (Romakkaniemi 2011, 129).

Nuoren vastaanotto oli lämminhenkistä. Nuoret kuvasivat tässä tutkimuksessa työntekijän vastaanottaneen heidät asiallisesti, hyvin, lempeästi, lämpimästi, kohteliaasti ja sydämellisesti. Nuori koki tulleen kohdatuksi. Aikaisemmissa tutkimuksissa tuodaan esiin poikkeavia kokemuksia kohtaamisesta. Rissanen (2015) kirjoittaa tutkimuksessaan, ettei työntekijä kohdannut asiakasta eikä ollut läsnä. Tämä aiheutti asiakkaassa yksin jäämisen, surullisuuden ja

pettymyksen tunteita. (Rissanen 2015, 84.) Myös Romakkaniemi (2011) kirjoittaa väitöskirjassaan, että asiakas koki jääneensä yksin hoitosuhteessa. Asiakkaan kokemuksen mukaan työntekijä ei nähnyt hänen sisintä ulkoisen olemuksen takia. (Romakkaniemi 2011, 155.)

### **Vuorovaikutus**

Tässä tutkimuksessa kohtaamisen lisäksi, myös kommunikointi työntekijän kanssa koettiin avoimeksi ja vapaaksi. Keskustelun aiheisiin tapaamisissa oltiin tyytyväisiä, sillä nuori koki, että sai puhua asioista, joista itse halusi. Tärkeäksi koettiin, että nuori sai puhua avoimesti tilanteestaan tuntematta oloaan kiusalliseksi. Romakkaniemen (2011) tutkimuksen tuloksista käy ilmi päivittäisiä kokemuksia. Asiakkaat kokivat, että vaikeista asioista keskustelua välteltiin, keskustelun aiheet koettiin vääriksi tai asiakkaalle tärkeät keskustelunaiheet sivuutettiin. (Romakkaniemi 2011, 157.)

Tämän tutkimuksen tulosten mukaan vuorovaikutus koettiin ratkaisukeskeiseksi. Tuloksista selvisi, että nuoren ja työntekijän vuorovaikutus oli dialogista. Keskustelun nuoren ja työntekijän välillä kuvattiin vastauksissa olleen rakentavaa ja ratkaisukeskeistä, ja asioita pohdittiin yhdessä. Dialogisuus nousee esiin myös Romakkaniemen (2011) väitöskirjassa, jossa sen edellytyksenä kuvataan olevan molempien osapuolten osallistuminen keskusteluun (Romakkaniemi 2011, 157). Vastaavasti myös tämän tutkimuksen tuloksissa dialogisuus nähtiin työntekijän ja asiakkaan yhteisenä pohdintana ja keskusteluna asioista.

Yli puolet tutkimukseen osallistujista toivat vastauksissaan ilmi kokemuksen kuulluksi tulemisesta ja asiaa pidettiin tärkeänä. Työntekijä kuunteli nuoria, nuori sai sanottua kaiken mitä halusi ja nuoret tulivat kuulluksi. Kuulluksi tuleminen nousee esiin myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Rissanen (2015) kirjoittaa väitöskirjassaan työntekijän tietynlaisten persoonallisuuden piirteiden ja ominaisuuksien vahvistaneen kuulluksi tulemisen tunnetta ja kokemusta. Tällaisia persoonallisuuden piirteitä olivat muun muassa huomaavaisuus, ymmärtäväisyys ja rauhallisuus (Rissanen 2015, 110), jotka tulivat ilmi myös tämän tutkimuksen tuloksissa nuorten kuvatessa tapaamiensa työntekijöiden ominaisuuksia. Romakkaniemen (2011) tutkimuksesta selviää, että työntekijän ja asiakkaan välinen hyvä henkilökemia vahvisti asiakkaan kokemusta kuulluksi tulemisesta. Aito kuuntelu edisti asiakkaan kuntoutumista. (Romakkaniemi 2011 139-141, 155.) Kiireetön läsnäolo tarkoitti tulosten mukaan rauhallisuutta tapaamisessa. Työntekijä kuunteli nuorta rauhassa, eikä hänellä tuntunut olevan kiire tapaamisessa.

### **Inhimillisuus**

Tämän tutkimuksen tulosten mukaan nuorten kohtaaminen oli hyvää ja inhimillistä. Nuoret kokivat tulleen ymmärretyiksi. Ymmärtäminen koettiin tärkeäksi asiaksi kohtaamisessa. Samansuuntaisia tuloksia on myös Horpun (2008) tutkimuksessa, jonka mukaan potilaat kokivat

kohtaamisessa tärkeäksi sen, että hoitaja ymmärsi heitä (Horppu 2008, 40). Myös Romakkaniemen (2011) tutkimuksesta selviää, työntekijän halu kuulla ja ymmärtää olivat tärkeitä tekijöitä hoitosuhteessa. Nämä tekijät edistivät asiakkaan toipumista. (Romakkaniemi 2011, 110.)

Tässä tutkimuksessa nuoret kuvasivat työntekijöitä sanoilla ihana, rauhallinen, ystävällinen, mukava ja empaattinen. Aikaisemmassa tutkimuksessa on saatu samansuuntaisia tuloksia työntekijän ominaisuuksista. Romakkaniemi (2011) kirjoittaa tutkimuksessaan, että työntekijä oli rauhallinen ja huomaavainen. Lisäksi Romakkaniemi viittaa väitöskirjassaan Valkosen (2007) tutkimukseen, jossa työntekijää kuvattiin herkäksi, ymmärtäväiseksi ja lämpimäksi ihmiseksi. Lambertin ja Barleyn (2002, 26) tutkimuksessa asiakkaat kuvailivat hyvää työntekijää lämpimäksi, hyväksyväksi, tukea antavaksi ja empaattiseksi. (Romakkaniemi 2011, 140-141.)

### **Luottamus**

Vastausten mukaan luottamus muodostui toiveesta työntekijän rehellisyydestä, vakavasti ottamisesta sekä luottamuksellisuudesta. Yhdessä vastauksessa tuli esiin toive työntekijän rehellisyydestä. Toiveena oli, että työntekijä sanoo suoraan mitä ajattelee eikä varo liikaa sanomisiaan. Samaa on toivottu myös Romakkaniemen (2011) tutkimuksessa, jossa tutkittavat toivoivat työntekijän sanovan mielipiteensä. (Romakkaniemi 2011, 136).

Vakavasti ottaminen tarkoitti nuorten kokemusta siitä, että heidät otettiin vakavasti ja heitä haluttiin auttaa. Nuori koki työntekijän halunneen pohtia yhdessä ratkaisuja nuoren ongelmiin, mikä nähtiin myös vakavasti ottamisena. Romakkaniemen (2011) tutkimustulosten mukaan kokemus vakavasti ottamisesta edisti asiakkaan kuntoutumista (Romakkaniemi 2011, 139-140). Horpun (2008) tutkimuksen tulosten mukaan vakavasti ottaminen oli osa hoitajan ammatillisuutta (Horppu 2008, 39). Tämän tutkimuksen vastauksissa ei tullut ilmi kokemuksia siitä, ettei nuorta olisi otettu vakavasti. Romakkaniemen (2011) väitöskirjasta taas selviää asiakkaiden kokeneen, ettei heitä otettu vakavasti ja arvelivat sen johtuneen siitä, etteivät he näyttäneet ulkoisesti psyykkisesti sairailta (Romakkaniemi 2011, 108).

Nuoret tapasivat työntekijää sopimuksen mukaan yhdestä viiteen kertaan. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan työntekijät olivat luotettavia ja pääasiassa myös luottamuksellinen suhde tapaamisissa pääsi syntymään. Nuoret eivät vastauksissaan tuoneet tarkemmin ilmi mitkä tekijät kohtaamisessa edesauttoivat luottamuksellisen suhteen syntymistä tai tekivät työntekijästä luotettavan. Yhdessä vastauksessa tuotiin ilmi lyhyen asiakassuhteen mahdollisesti heikentävän luottamuksellisen suhteen syntymistä nuoren ja työntekijän välille. Pidemmän asiakassuhteen voisi siis nähdä luottamuksellista suhdetta edistävänä tekijänä. Samanlaisia tuloksia tulee ilmi myös Horpun (2008) tutkimuksessa, josta selviää, että luottamuksellisen suhteen syntymistä potilaan ja hoitajan välillä edisti hoitajan viettämä aika potilaiden seurassa osastolla ja hoitajan kanssa vietetyn ajan koettiin vahvistavan luottamuksellista



suhdetta (Horppu 2008, 28-29). Romakkaniemen (2011) tutkimuksessa luottamuksellisen suhteen muodostumista työntekijän ja tutkimukseen osallistujan välillä tarkasteltiin tutkijan näkökulmasta. Luottamuksen arvioitiin toteutuneen kaikkien tutkimukseen osallistujien kohdalla vähintään kohtuullisesti (Romakkaniemi 2011, 93).

### **Ammatillisuus**

Tässä tutkimuksessa työntekijät toimivat kohtaamistilanteissa ammatillisesti. Nuoret kuvasivat työntekijöiden olevan osaavia ammattilaisia, jotka käyttivät työssään hyviä menetelmiä. Työntekijät tekivät hoidon tarpeen arviointia. Työntekijät ottivat nuorten tilanteen vakavasti, kartoittivat tulosityn ja selvittivät mitä nuoret haluavat. Romakkaniemen tutkimuksessa (2011) on samansuuntaisia tuloksia ammatillisuudesta. Vastausten perusteella työntekijät koettiin ammattilaisiksi. Ammatillisuutta vahvisti muun muassa institutionaalinen asema, koulutus ja keskustelun ohjaustaidot. (Romakkaniemi 2011, 138.)

Osa nuorista toivoi tässä tutkimuksessa enemmän ohjausta. Nuori toivoi työntekijän ottavan enemmän vastuuta tapaamisen etenemisestä. Lisäksi ohjausta kaivattiin tilanteessa, jossa nuori koki olevan yksin. Romakkaniemi (2011) kirjoittaa väitöskirjassaan, että uuden tilanteen haltuun ottamiseksi ihminen tarvitsee tuekseen tietoa ja viittaa Scheyetin ja McCathyn (2006) tutkimukseen, jossa ihmiset pitivät tärkeänä itsehoitomenetelmien saamista itselleen. Myös Romakkaniemen (2011) tutkimuksesta selviää, että ihmiset halusivat ohjeita, miten voisivat itse edistää kuntoutumistaan. (Romakkaniemi 2011, 162.)

Tämän tutkimuksen tuloksista tuli esiin nuoren tyytyväisyys palvelua kohtaan. Nuorella ei ollut negatiivista sanottavaa kohtaamisesta eikä asioista yleensä. Romakkaniemen (2011) tutkimuksessa on poikkeavia tuloksia tyytyväisyydestä palvelua kohtaan. Osa haastatelluista asiakkaista koki hoitoprosessin hyödyttömäksi ja osa piti tapaamisia aluksi hyvinä, mutta muuttaman käyntikerran jälkeen ne koettiin turhiksi. Myös keskustelut työntekijän kanssa turhauttivat osaa asiakkaista. (Romakkaniemi 2011, 154.)

### **Tavoitteellisuus**

Tässä tutkimuksessa kohtaaminen selkeytti nuoren asioita ja auttoi selviämään kriisistä. Samat asiat näkyvät Romakkaniemen (2011) tutkimuksessa. Asiakkaat saivat tukea ja sen avulla he oppivat käsittelemään haastavia asioita. Lisäksi heillä oli kokemus selviytymisestä. (Romakkaniemi 2011, 143.) Horpun (2008) tutkimuksessa potilaat kuvasivat, että asioiden käsittely työntekijän kanssa helpotti heidän oloaan ja paransi heidän vointiaan (Horppu 2008, 29). Tässä tutkimuksessa osa nuorista koki keskeneräisyyttä kriisistä selviämisen suhteen. Nuori toivoi, että hänen ongelmansa ratkeisivat nopeammin, mutta ymmärsi samalla, ettei se ole mahdollista. Rissanen (2015) tutkimuksessa on saatu samansuuntaisia tuloksia. Asiakkaan kuntoutuminen eteni vaiheittain ja siihen sisältyi parempia ja huonompia vaiheita. (Rissanen

2015, 107.) Romakkaniemi (2011) kirjoittaa väitöskirjassaan, että kuntoutuminen vaatii kärsivällisyyttä, pitkäjänteisyyttä, asioiden käsittelyä ja uskoa selviytymiseen (Romakkaniemi 2011, 180).

Nuorelle heräsi tässä tutkimuksessa toivo paremmasta tulevaisuudesta. Sama asia näkyy Rissanen (2015) tutkimuksessa. Siinä tuodaan esille, että asiakas uskoi muuttumisen olevan mahdollista. Lisäksi toivo toi asiakkaalle uskoa elämän jatkumisesta vastoinkäymisistä huolimatta. (Rissanen 2015, 129-130.)

### **Turvallisuus**

Nuoret kokivat kohtaamisen tässä tutkimuksessa pääasiassa turvallisiksi. Työntekijä lievitti nuoren pelkoa ja ilmapiiri tuntui turvalliselta. Tulosten mukaan muutama nuori koki kohtaamisissa turvattomuutta ja epävarmuuden tunteita. Nuorta pelotti, mitä tapahtuu, jos hän ei saa kerrottua asioistaan. Epävarmuuden kokeminen tuli esiin jännittämisenä. Nuorta jännitti mennä järjestöön ja tavata työntekijää. Nuori koki työntekijän tapaamisen alkuun myös haastavana ja vaivaannuttavana, mutta tilanne muuttui kerta kerralta helpommaksi tapaamisten myötä. Yksi nuori toivoi, että turvallisuuden tunnetta olisi vahvistettu enemmän. Romakkaniemen (2011) tutkimuksesta ilmenee samansuuntainen asia, sillä asiakas koki tapaamisessa epävarmuutta siitä, että puhuiko työntekijälle oikeista asioista (Romakkaniemi 2011, 157).

### **Yksilöllisyys**

Tulosten mukaan tapaamiset olivat yksilöllisiä. Yksilöllisyys tarkoitti, että tapaamiset olivat nuorten toiveet ja tarpeet huomioivia ja etenivät nuorten ehdoilla. Nuoret saivat vaikuttaa siihen mitä asioita tapaamisissa käsiteltiin ja mistä puhuttiin. Kokemukset yksilöllisyyteen liittyen olivat pelkästään positiivisia. Aikaisemmassa tutkimuksessa on saatu päinvastaisia tuloksia. Kuten jo aikaisemmin tässä työssä on tuotu esille, Romakkaniemen (2011) tutkimuksessa tulee ilmi asioita, jotka vaikuttivat negatiivisesti ihmisten kokemukseen hoitotyytyväisyydestä. Näitä asioita olivat kokemukset siitä, että vaikeista asioista keskustelua vältettiin, keskustelujen aiheet olivat vääriä ja asiakkaalle tärkeitä keskustelunaiheita jätettiin huomiotta. (Romakkaniemi 2011, 157.)

### **Resurssit**

Tässä tutkimuksessa resurssit koettiin joissain vastauksissa liian vähäisiksi. Tapaamiskertoja toivottiin lisää. Romakkaniemen (2011) tutkimuksessa tapaamiskertojen koettiin toteutuneen liian harvoin ja tästä aiheutuneen negatiivinen kokemus tutkimukseen osallistujalle (Romakkaniemi 2011, 161). Kiireen tuntua tämän tutkimuksen vastauksissa ilmensivät aikaan liittyvät kokemukset. Tapaamisaika koettiin liian lyhyenä, tapaamiskertoja toivottiin lisää ja työntekijöillä oli vaikeuksia pysyä aikataulussa. Kiire tulee ilmi myös Horpun (2008) tutkimuksessa,

jossa vastaajat kuvasivat kiireen näkyneen hoitajien olemuksessa ja osaston ilmapiirissä (Horppu 2008, 41). Tämän tutkimuksen tuloksissa ei tullut ilmi, että kiire olisi näkynyt työntekijöiden olemuksessa tai tapaamisen ilmapiirissä. Päinvastoin nuoret kokivat työntekijän kuunnelleen rauhassa, eikä kiireen tuntua tuntunut olevan.

Nopea avun saaminen tarkoitti tässä tutkimuksessa kokemuksia, joissa nuoret saivat apua helposti ja nopeasti ja pääsivät nopeasti työntekijän vastaanotolle. Romakkaniemen (2011) tutkimuksessa tulee esiin päinvastaisia tuloksia, joiden mukaan hoitoon pääsy oli viivästynyt tai hoitoon ei päässyt lainkaan (Romakkaniemi 2011, 160-161).

## 7 Pohdinta

Tutkijoiden mielestä saadut vastaukset vastasivat hyvin tutkimuskysymykseen kohtaamisen osalta. Tutkijoita kiinnosti miltä kohtaaminen tuntui, mitä hyvää tai huonoa siinä oli ja mitä toiveita nuorella oli. Näihin kysymyksiin tuloksissa saatiin vastaukset. Vastausten määrä jäi pieneksi. Kyselyyn vastasi 11 nuorta. Järjestön työntekijän antaman palautteen mukaan vastaajia oli vähän suhteessa järjestössä kävijöiden määrään kahden kuukauden aikana, jolloin aineistonkeruu toteutettiin. Voi olla, että tutkimukseen vastasi valikoitunut vastaajaporukka esimerkiksi nuoret, jotka olivat erityisen tyytyväisiä palveluun. Vastaajaporukka ei siis siten vastaa todenmukaisesti kävijäkuntaa.

Tutkijoiden mielestä tulokset ovat hyvin siirrettävissä nuoriin, jotka kohtaavat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Tutkimuksen aineisto oli kooltaan pieni, joten yleistyksiä aineiston perusteella ei voi tehdä. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole tehdä saadun tiedon pohjalta tilastollisia yleistyksiä vaan kuvata ja tulkita ilmiötä mahdollisimman monipuolisesti (Eskola & Suoranta, 2014, 66; Sarajärvi & Tuomi 2009, 85).

Tutkimus menetelmäksi valittu kysely paperisena tai sähköisenä lomakkeena huomioi hyvin erilaiset vastaajat. Vastaamaan pystyi käytännössä missä ja milloin vain. Tutkimukseen valittiin avoimet kysymykset, että nuorilla olisi mahdollisuus tuoda ilmi kokemuksiaan omin sanoin eri näkökulmista ja mahdollisimman kattavasti. Rajoituksia menetelmään toi muun muassa se, ettei tutkijoilla ja tutkimukseen osallistujilla ollut vastaushetkellä mahdollista esittää toisilleen tarkentavia kysymyksiä, mikä haastattelu tilanteessa olisi ollut mahdollista. Rajoituksia toi myös kysymysten määrä. Avoimia kysymyksiä sisältävässä kyselyssä kysymysten määrää on rajoitettava, jotta tutkimukseen osallistujat jaksavat niihin vastata.

Kyselylomake ja saatekirje olivat järjestön aulassa, josta työntekijät kehottivat tapaamaan nuoria ottamaan lomakkeen ja vastaamaan kyselyyn. Nuoren päätettäväksi jäi ottaako lomakkeen vai ei. Työntekijän mukaan todella moni otti lomakkeen, mutta ei kuitenkaan vastannut netissä. Henkilökohtaisempi ote tutkimusmateriaalin jaossa olisi saattanut lisätä nuoren kokemusta siitä, että juuri hänen kokemuksellaan on merkitystä, jolloin myös vastausmotivaatio olisi saattanut olla suurempi. Näin olisi myös varmistettu, että nuori saa tutkimusmateriaalin itselleen, eikä unohda ottaa sitä lähtiessään. Aineiston keräys aika olisi voinut olla pidempi, jolloin vastauksia olisi saatu mahdollisesti enemmän.

Vastaukset olivat osittain lyhyitä, jopa yksisanaisia. Avoimiin kysymyksiin kirjoittaminen voi tuntua haastavalta. Vastauksista ei käynyt ilmi, mitkä tekijät olivat vaikuttaneet kokemuksen syntymiseen. Avoimella haastattelulla tutkittavasta ilmiöstä olisi voitu saada monipuolisempaa tietoa. Haastattelu tilanteessa nuorilta olisi voinut kysyä kysymyksiä esimerkiksi siitä, mitkä tekijät kohtaamisessa olivat vaikuttaneet kokemukseen, että nuori koki tullessa ymmärretyksi.

Tutkimuksen aihe on mielestämme erittäin tärkeä. Vaikka tutkimukseen osallistujia oli vähän, tutkimustulokset ammatillisesta kohtaamisesta antavat tarpeellista tietoa, jonka avulla on mahdollista kehittää kohtaamistyötä. Tulosten perusteella työntekijä voi lisätä ymmärrystään siitä, miten nuori kokee kohtaamistilanteet ja olla ammatillisempi soveltamalla työhönsä tutkimuksessa esiin nousseita ammatillisen kohtaamisen elementtejä. Onnistunut kohtaaminen kriisin keskellä synnyttää nuorissa toivoa ja luo tunteen, että heitä halutaan auttaa, mikä todennäköisesti edistää nuoren kriisistä selviytymistä.

On tärkeää, että työntekijä panostaa kohtaamiseen aina, mutta erityisesti ensitapaamisella. Ensikohtaamisen perusteella nuori voi päättää jatkaako hän avun hakemista ja asioidensa selvittämistä. Jos kohtaaminen tuntuu nuoresta epämiellyttävältä, on mahdollista, ettei hän pala avun piiriin ja käsittelemään asioitaan työntekijän kanssa. Siinä tapauksessa nuori voi jäädä yksin ja ilman apua, jolloin hänen tilanteensa voi mennä huonommaksi. Yksin jäämistä voi ennaltaehkäistä onnistuneella kohtaamisella. Onnistunut kohtaaminen koostuu mielestämme nuoren kunnioittamisesta, nuoren mielipiteiden arvostamisesta, kuuntelusta, avoimesta dialogista, turvallisuudesta ja toivon herättämisestä.

Tapaamisissa nuorelle tulisi syntyä kokemus, että työntekijä on ammattilainen, joka voi auttaa. Mielestämme ammatillisuutta ei tulisi kuitenkaan korostaa liikaa vaan nuorelle on annettava tilaa ja yhteistyösuhteen täytyy olla tasavertainen. Nuoren kokemus kuulluksi tulemisesta ja siitä, että hänen sanomisillaan on merkitystä, rohkaisee nuorta käsittelemään asioitaan yhdessä työntekijän kanssa. Yhteisissä keskusteluissa työntekijän on kuuntelun ja ymmärtämisen lisäksi hyvä tuoda esiin eri näkökulmia asioihin ja pohtia yhdessä nuoren kanssa, kuinka haastavasta elämätilanteesta voisi selvitä. Tässä tutkimuksessa nuori toi esiin toiveen, että työntekijä sanoisi suoraan mitä ajattelee eikä varoisi liikaa sanomisiaan. Mielestämme erilaisten näkökulmien esille tuominen voi saada nuoren näkemään tilanteensa uudessa valossa ja tuoda sitä kautta toivoa kriisissä olevalle nuorelle.

Tämän tutkimuksen tuloksista tuli ilmi kohtaamista heikentäviä tekijöitä, joihin meidän mielestämme tulisi kiinnittää huomiota. Tuloksista selvisi, että osaa nuorista jännitti mennä järjestöön. Mielestämme jännittämistä voisi vähentää kertomalla nuorelle heti tapaamisen alussa jännittämisen olevan normaalia. Nuorta voisi rohkaista kertomalla, että on hyvä, että nuori uskalsi tulla tapaamiseen jännittämisestä huolimatta ja kannustaa häntä tulemaan uudestaan. Tapaamisissa nuori koki pelkoa, ettei saa kerrottua kaikkea mitä haluaisi. Tässäkin voisi auttaa nuoren kannustaminen puhumaan kaikista asioista, jotka häntä mietityttävät sekä työntekijän kiinnostuneisuus, rauhallisuus ja empaattinen suhtautuminen. Työntekijän olisi myös hyvä kertoa, että hänellä on ehdoton vaitiolovelvollisuus ja ympäristö on turvallinen paikka puhua vaikeistakin asioista. Tarvittaessa nuorta voisi auttaa pukemaan kokemuksensa sanoiksi, jos hänen on vaikea ilmaista niitä.

Mielestämme on hyvä muistaa, että kokemukseen vaikuttaa aina ympäristön lisäksi ihminen itse. Kokemus on ihmisen oma tunne ja oma näkemys sekä yksilöllinen kokemus tilanteesta ja tapahtumista. Se minkä toinen kokee huonona voi toisesta olla erityisen hyvää. Uskomme, että ammatillisen kohtaamisen perusedellytysten ollessa kunnossa voidaan yksilöllisyys huomioiden luoda onnistunut kokemus kohtaamisesta kaikille. Tässä tutkimuksessa esiin nousseet elementit kuuluvat onnistuneeseen kohtaamiseen ja onnistunut kohtaaminen on meidän mielestämme edellytys avun saannille.

### 7.1 Luotettavuus

Tieteellisessä tutkimuksessa pyritään saamaan luotettavaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimuksen luotettavuutta arvioimalla selvitetään, kuinka totuudenmukaista tietoa tutkimuksella on saatu tuotettua. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida muun muassa seuraavilla kriteereillä: uskottavuus, vahvistettavuus, refleksiivisyys ja siirrettävyys (Kylmä & Juvakka 2007, 127).

Tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkimusprosessin johdonmukaisuus. (Metsämuuronen 2006, 202.) Tässä tutkimuksessa huomioitiin tutkimuksen loogisuus. Tutkijat huomioivat, että tutkittavalla ilmiöllä, teorialla, aineiston keruu- ja analyysimenetelmällä ja tutkimuksen välillä on looginen yhteys. Lisäksi tutkimusprosessi eteni johdonmukaisesti alusta loppuun saakka.

Tutkimuksen uskottavuus lisääntyy, jos tutkija on riittävän pitkään tutkittavan ilmiön kanssa tekemisissä. Tutkittavien näkökulman hahmottaminen ja ymmärtäminen ei synny hetkessä, vaan siihen tarvitaan aikaa. (Kylmä & Juvakka 2007, 128). Tämän tutkimuksen uskottavuutta lisäsi se, että tutkittavaa ilmiötä eli kohtaamista pyrittiin ymmärtämään mahdollisimman hyvin tutkittavien näkökulmasta ja ilmiön ymmärtämiseen käytettiin riittävästi aikaa. Tutkimusta on tehty toukokuusta 2018 lähtien. Keskeisiin käsitteisiin perehdyttiin huolellisesti ennen tutkimukseen ryhtymistä. Tutkijat hakivat tietoa kohtaamisesta, nuoruudesta, nuorten kriiseistä ja kuinka nuorta voi auttaa kriisin keskellä. Tiedot on haettu luotettavista lähteistä.

Tutkimusprosessi kirjataan raporttiin niin, että lukija pystyy hahmottamaan siitä tutkimusprosessin pääpiirteissään (Kylmä & Juvakka 2007, 129; Metsämuuronen 2006, 202). Tutkijan pitää pystyä perustelemaan valitsemansa menetelmät, joita on käyttänyt tutkimuksen eri vaiheissa (Metsämuuronen 2006, 202). Työ raportoitiin niin, että siitä on hahmotettavissa tutkimusprosessin kulku. Tutkijat käyttivät sellaisia tutkimusmenetelmiä, jotka soveltuvat käytettäväksi laadullisessa tutkimuksessa. Tutkijat ovat perustelleet raportissa, miksi valitsivat laadullisen tutkimuksen ja kyselytutkimuksen.

Tutkija tulkitsee ja ymmärtää tutkittavan elämismaailmaa keskellä omaa elämäänsä (Metsämuuronen 2006, 205). Tutkijoiden omat näkemykset tutkittavasta ilmiöstä vaikuttavat tuloksiin, koska he tulkitsevat ja ymmärtävät tutkimuskohdetta omasta merkitysmailmastaan

käsin (Tuomi & Sarajärvi 2013, 96; Metsämuuronen 2006, 205). Tässä tutkimuksessa tutkijat kirjoittivat nuorten kokemuksista kriisityöntekijän kohtaamisesta. He huomioivat, etteivät tuoneet raportissa esiin omia kokemuksiaan kohtaamisesta ja tutkittavan kokemus on pysynyt autonomisena. Tutkijat keskustelivat keskenään omista kohtaamiseen liittyvistä näkemyksistään. Keskustelu lisäsi molempien ymmärrystä ilmiöstä tutkimusprosessin aikana. Myös tutkimustulokset lisäsivät tukijoiden ymmärrystä kriisissä olevan nuoren kohtaamisesta. Tutkijat refleктоivat omia näkemyksiä kohtaamisesta koko tutkimusprosessin ajan ja kiinnittivät erityistä huomiota niiden mahdollisesta vaikutuksesta prosessiin. Tutkijat ymmärsivät, että oma-kohtaiset kokemukset kohtaamisesta ja historia vaikuttavat kokemuksen tulkintaan ja tuloksiin. Tutkimuksen analysointivaiheessa tutkijat tekivät luokittelua osittain erikseen lisätäkseen tutkimuksen luotettavuutta.

## 7.2 Tutkimuksen eettisyys

Onnistunut tutkimus edellyttää hyvää tieteellistä käytäntöä. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tavoitteet ja kysymykset, tutkimusaineiston kerääminen ja käsitteleminen sekä tulosten raportoiminen eivät loukkaa tutkittavia, tiedeyhteisöä eikä hyvää tieteellistä tapaa. Tutkija vastaa omista valinnoista, joita tekee tutkimusta tehdessään. Lisäksi hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkijan on oltava tarkka, rehellinen ja huolellinen, kun hän tekee tutkimusta. Tiedot tulee kerätä ja käsitellä luottamuksellisesti. Tutkimusta tehdessä käytetään eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. (Vilkkä 2007, 90-91.)

Eettiset periaatteet, jotka liittyvät ihmistieteisiin luettavaan tutkimukseen on jaettu kolmeen osaan. Osat ovat tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen, yksityisyys ja tietosuojat. Tutkittavien itsemääräämisoikeus tarkoittaa, että tutkimukseen osallistumisen on oltava vapaaehtoista ja tutkittavan tulee saada tutkimuksesta tarpeeksi tietoa. Suostumuksensa tutkimukseen osallistumisesta tutkittava voi antaa kirjallisesti, suullisesti tai osoittamalla sen käytöksellään. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta.)

Tutkimuksessa kohderyhmälle voi aiheutua haittaa, jos henkilö kokee tutkimuksen epämiellyttäväksi tai jos osallistuminen aiheuttaa liiaksi vaivaa. Tutkimus voi aiheuttaa tutkittavalle myös kipua ja vahinkoa. Tutkijan täytyy huolehtia siitä, että tutkimuksen haitat ovat mahdollisimman pienet suhteessa tutkimuksen hyötyyn. (Vilkkä 2007, 90-91.)

Alaikäisten osallistuessa tutkimukseen koulun ja varhaiskasvatuksen ulkopuolella, on tutkittavan arvioitava, onko huoltajia tarpeen informoida tai pyytää erillistä suostumusta alaikäisen osallistumisesta tutkimukseen. Tutkittavien ollessa alle 15 vuotiaita on tutkijoiden tutkimuksen toteuttamiseksi pyydettävä eettinen ennakoarviointi, mikäli huoltajien lupaa tutkimukseen ei pyydetä tai heitä ei informoida tutkimuksesta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta.) Tässä tutkimuksessa tutkimukseen osallistujat olivat täysi-ikäisiä, joten huoltajien lupaa

tutkimukseen osallistumisesta ei tarvinnut pyytää, eikä heitä tarvinnut informoida tutkimuksesta.

Tutkimusta tehdessä huomioitiin tutkittavien henkilöiden yksityisyyden suoja. Kyselyyn vastattiin anonymisti. Tutkimustekstit kirjoitettiin siten, ettei yksittäiset ihmiset ole tunnistettavissa (Kuula 2011, 64). Tutkimusaineisto käsiteltiin niin, että tuloksista ei voinut tunnistaa vastaajaa. Tutkimuksessa ei kerätty vastaajien tunnistetietoja kuten nimeä, osoitetta, internetiosoitetta tai puhelinnumeroa. Suorien tunnisteiden poisjättämisellä varmistettiin myös se, että vastaajiin ei voi ottaa yhteyttä esimerkiksi aihepiirin myöhempää tutkimusta varten (Kuula 2011, 214). Raportissa ei käytetty järjestön nimeä. Näin varmistettiin, etteivät työntekijät ole tunnistettavissa.

Kohderyhmälle kerrottiin saatekirjeessä tutkimuksen tarkoituksesta. Saatekirjeessä tuotiin ilmi, että osallistumalla voi vaikuttaa toiminnan kehittämiseen. Tutkimukseen osallistumista motivoi tieto siitä, että saatua tietoa voidaan hyödyntää tulevaisuudessa (Kuula 2011, 105). Tutkimukseen osallistujat saivat saatekirjeen yhteydessä tutkijoiden yhteystiedot, jotta voivat halutessaan ottaa yhteyttä tutkimukseen liittyen.

Tutkimukseen osallistumisen on oltava ehdottoman vapaaehtoista ja tutkittavalla on oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta. Tutkittavan ei tarvitse kertoa syytä, miksi ei halua osallistua. Tutkittavalla on myös oikeus lopettaa tutkimukseen osallistuminen kesken tutkimuksen. (Kuula 2011, 87.) Saatekirjeessä tuotiin ilmi, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Tässä tutkimuksessa kyselyyn vastaaminen oli osoitus siitä, että tutkittava suostuu osallistumaan tutkimukseen. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa yhteistyökumppanilta saatiin tieto, ettei erillistä tutkimuslupaa tarvita.

Kyselylomakkeen kysymykset muotoiltiin niin, etteivät ne loukanneet tutkittavia. Aihe oli kohtaaminen ja tutkijat arvoivat, ettei sen käsittely aiheuta inhimillistä kärsimystä tutkimukseen osallistujissa. Selkeä kyselylomake teki vastaamisesta vaivatonta, mutta avoimiin kysymyksiin vastaaminen saattoi tuntua nuorista haastavalta. Lomakkeen täydentäminen vaati vastaajilta erityistä motivaatiota. Saatu aineisto käsiteltiin luottamuksellisesti. Tutkimukseen osallistuville tulee kertoa, kuinka heidän antamia vastauksia säilytetään, käytetään ja hävitetään tutkimuksen jälkeen (Kuula 2011, 177). Saatekirjeessä oli maininta aineiston hävittämisestä. Opinnäytetyön valmistuttua kerätty aineisto hävitettiin asianmukaisella tavalla poistamalla kysely ja vastaukset internetistä ja tuhoamalla paperiset vastauslomakkeet. Tutkimusta tehtiin alusta alkaen huolellisesti ja tarkasti ja tutkimuksen tekemiseen valittiin siihen hyväksytyt menetelmät.



### 7.3 Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset

Nuorten ammatillinen kohtaaminen muodostui yhdeksästä eri osa-alueesta. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että nuorten kohtaaminen järjestössä oli enimmäkseen positiivista. Esiin nousi muutama kohtaamista heikentävä tekijä. Nuoret saivat järjestöstä tarvitsemaansa apua. Apua sai järjestöstä helposti ja nopeasti. Työntekijän kanssa käytyjen keskustelujen myötä nuorten asiat selkiytyivät, he pääsivät yli vaikeuksista ja heidän vointinsa parani. Lisäksi nuoret voimaantuivat ja löysivät toivon. Heikentävinä tekijöinä nähtiin nuorten epävarmuuden ja pelon tunteet, joita uuden työntekijän kohtaaminen alkuun herätti. Lisäksi liian lyhyet tapaamisajat ja liian vähäiset tapaamiskerrat heikensivät yhteistyötä työntekijän kanssa. Vuorovaikeus on ollut pääasiassa dialogista, mutta ajoittain myös asiakaslähtöistä. Vaikka tapaamisten eteneminen ja niiden sisällön määrittäminen asiakaslähtöisesti koettiin pääasiassa positiivisena, toivottiin työntekijän myös ohjaavan ja ottavan enemmän vastuuta tapaamisen etenemisestä.

Tulosten perusteella työntekijöiden voidaan sanoa kohdanneen nuoret kunnioittavasti, arvostavasti ja aidosti. Työntekijöiden kontakti nuoriin on ollut ammatillinen ja lämminhenkinen. Kohtaamisessa nuori ja työntekijä ovat olleet tasavertaisessa asemassa, eikä työntekijä ole asettanut itseään nuoren yläpuolelle. Työntekijät olivat luotettavia ammattilaisia ja he olivat kohtamistilanteissa aidosti läsnä. Nuorten tunteille annettiin tilaa ja nuoria kuunneltiin rauhassa. Työntekijöillä oli halu ymmärtää nuoria, sillä he huomioivat nuoren tarpeita ja ajatuksia sekä kuuntelivat nuoria. Työntekijät välittivät nuorista ja olivat huomaavaisia. Työntekijän olemus koettiin muun muassa ihanaksi, ystävälliseksi ja mukavaksi. Huomaavaisuudesta kertoo se, että nuoria kuunneltiin tapaamisissa.

Kyselylomakkeessa oli kohta, johon nuoret saivat kirjoittaa vapaasti palautetta, esittää toiveita ja antaa kehittämisideoita. Yhdessä vastauksessa peräänkuulutettiin matalan kynnyksen palveluiden toimintaan panostamista niiden tärkeyden vuoksi ja toisessa järjestöä pidettiin erittäin tärkeänä julkisen terveydenhuollon puutteiden paikkaajana. Toiveena esitettiin kuntouttavien ryhmien järjestämistä, pidempiä tapaamisaikoja ja useampia tapaamiskertoja.

Kysimme yhteistyökumppanilta palautetta melkein valmiista opinnäytetyöstä. Työntekijältä saadun palautteen mukaan työssä oli hyvin tietoa kohtaamisesta nuorten kriisityössä. Lisäksi työntekijä kirjoittaa, että positiiviset tulokset hyödyntävät yhteistyökumppania erityisesti vahvistamisen näkökulmasta, sillä he ovat halunneet panostaa kohtaamiseen. Heillä ei ollut aiemmin vastausta siihen, miten hyvin he olivat siinä onnistuneet. Palautteessa kerrottiin myös, että he voivat tuloksien perusteella pysähtyä miettimään, mikä voisi lisätä turvallisuuden tunnetta tapaamisilla. Nuorten toivetta pidemmistä tapaamisajoista ja työskentelyjaksoista yhteistyökumppani luultavasti viestii edelleen toiminnan rahoittajan suuntaan, sillä heillä on mahdollisuus vaikuttaa työn rakenteisiin. Yhteistyö yhteistyökumppanin kanssa oli sujuvaa koko prosessin ajan. Lisäksi myös tutkijat kohdattiin järjestössä erittäin hyvin.

Kehittämisehdotus: Järjestön oma chatpalvelu tai muut virtuaalipalvelut nuorille, joiden avulla hoitoa voisi täydentää riittävän avun varmistamiseksi.

Jatkotutkimusehdotukset: Kuinka hyvin nykyiset palvelut vastaavat kysyntää; kuinka moni asiakkaista kokee tapaamiskerrat ja -ajan riittämättömiksi ja vastaavatko palvelut toteutustavoiltaan asiakkaiden tarpeisiin.

## Lähteet

### Painetut

Aaltola, J. & Valli, R. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keuruu: virikkeitä aloittelevalla tutkijalla. 4., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Aaltonen, M., Ojanen, T., Vihunen, R. & Vilen, M. 2007. Nuoren aika. WSOY.

Erkko, A. & Hannukkala, M. 2014. Mielenterveys voimaksi. 2., uudistettu painos. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Eskola, J. Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Haasjoki, E. & Ollikainen, T. 2010. Mikä sun mieltä painaa? Helsinki: SMS-Tuotanto Oy.

Hedrenius, S. & Johansson, S. Strellman, U. 2013. Kriisituki. Ensiapua onnettomuuksien, katastrofien ja järkyttävien tapahtumien käsittelyyn. Tallinna: Printon.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Helminen, J. 2006. Elämä koettelee, tuki kannattelee: Sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Holmberg, J., Hirschovits, T., Kylmänen, P. & Agge, E. 2008. Tämä potilas kuuluu meille. Helsinki: Suomen sairaanhoitajaliitto ry.

Kronqvist, E-L. & Pulkkinen, M-L. 2010. Kehityopsykologia: matkalla muutokseen. Helsinki: WSOY.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Laukkanen, E., Marttunen, M., Miettinen, S. & Pietikäinen, M. 2006. Nuoren psyykkisten ongelmien kohtaaminen. Helsinki: Duodecim.

Lämsä, A. 2009. Mun on paha olla: Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Martikainen, L. 2015. Mitä se sulle kuuluu? Nuoren elämän valinnat puntarissa. Tallinna: United Press Global.

Mattila, K. 2008. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mäkisalo- Ropponen, M. 2012. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus, dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Nurmi, J-E., Ahonen, T., Lyytinen, H., Lyytinen, P., Pulkkinen, L., Ruoppila, I. 2014. Ihmisen psykologinen kehitys. Jyväskylä: PS-kustannus.

Nurmiranta, H., Leppämäki, P. & Horppu, S. 2009. Kehityspsykologiaa lapsuudesta vanhuuteen. Helsinki: Kirjapaja.

Salmi, T-M., Kaunonen, M., Rissanen, M-L & Aho, A-L. 2014. Nuoren itsetuhoisuus ja avun saanti itsetuhoisuuteen. Hoitotiede 26 (1), 11-24.

Soisalo, R. 2012. Särkyvä mieli- lasten ja nuorten psyykinen oireilu. Tallinna: Suomen Psykologinen instituuttijhdistys ry.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 11., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Vuorilehto, M., Larri, T., Kurki, M., Hätönen, H. & Ranta, I. (toim.) 2014. Uudistuva mielen-terveystyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

#### Sähköiset

Helsingin kaupunki. Psykiatrinen sairaalahoito. Viitattu 1.3. 2019. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=5361>

Horppu C. 2008. Psykiatrinen osastohoitojakso potilaiden ja perheenjäsenten kokemana. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Progradu tutkielma. Viitattu 22.9.2018. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/79732/gradu03148.pdf?sequence=1>

HUS. Nuortenmielenterveystalo, a. Mielenterveyden vahvistaminen. Viitattu 24.1.2019. [https://www.mielenterveystalo.fi/nuoret/tietoa\\_mielenterveydesta/mielenterveyden\\_vahvistaminen/Pages/kuinka\\_selviydyn.aspx](https://www.mielenterveystalo.fi/nuoret/tietoa_mielenterveydesta/mielenterveyden_vahvistaminen/Pages/kuinka_selviydyn.aspx)

HUS. Nuortenmielenterveystalo. b. Viitattu 1.3.2019. <https://www.mielenterveystalo.fi/nuoret/Pages/default.aspx>

Kiuru H. 2018. Traumaattisen menetyksen kokeneen ihmisen kohtaaminen tutkijana ja sosiaalityöntekijänä. *Janus* 3/2018, 247-255. Viitattu 25.9.2018. <https://journal.fi/janus/article/view/69720/36572>

Laukkanen, S. 2018. Kriiseistä selviytymisen ja kriisiavun monet merkitykset. Viitattu 8.2.2019. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/102822/1517401873.pdf>

Mannerheimin lastensuojeluliitto. 2018a. 15-18 vuotiaan persoonallisuuden kehitys. Viitattu 20.2.2019. <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/15-18-v/15-18-vuotiaan-persoonallisuuden-kehitys/>

Mannerheimin lastensuojeluliitto. 2019b. Lasten ja nuorten puhelin. Viitattu 1.3.2019. <https://www.mll.fi/vanhemmille/toiminta-lapsiperheille/lasten-ja-nuorten-puhelin/>

Marila, E. & Ylinen, A. 2002. Luottamus vuorovaikutuksessa. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus ja luottamuksen rakentuminen. Viitattu 4.2.2019. [https://www.mit.jyu.fi/agora-center/inbct/InBCT11/luottamus\\_ja\\_vuorovaikutus.pdf](https://www.mit.jyu.fi/agora-center/inbct/InBCT11/luottamus_ja_vuorovaikutus.pdf)

Marttunen, M. 2009. Nuorten mielenterveysongelmat. Viitattu 1.3.2019. [http://www.ebm-guidelines.com/dtk/shk/avaa?p\\_artikkeli=ttl00585#s2](http://www.ebm-guidelines.com/dtk/shk/avaa?p_artikkeli=ttl00585#s2)

Marttunen, M., Huurre, T., Strandholm, T. & Viialainen, R. (toim.) 2013. Nuorten mielenterveyshäiriöt. Opas nuorten parissa työskenteleville aikuisille. Viitattu 29.1.2019. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110484/THL\\_OPA025\\_2013.pdf?sequence](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110484/THL_OPA025_2013.pdf?sequence)

Nyyti ry. Nyytin elämäntaitokurssi. Viitattu 1.3.2019. <https://www.nyyti.fi/hyvinvointitoimijoille/koulutukset/ohjaajakoulutukset/elamantaitokurssi/>

Rissanen, P. 2015. Toivoton tapaus. Väitöskirja. Viitattu 14.2.2019. [https://kuntoutussaatio.fi/files/2116/Paivi\\_Rissanen.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/files/2116/Paivi_Rissanen.pdf)

Romakkaniemi, M. 2011. Masennus: Tutkimus kuntoutumisen kertomusten rakentumisesta. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 17.2.2019. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61723>

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, a. Aineisto- ja teorialähtöisyys. Viitattu 18.2.2019. [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_3.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html)

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, b. Sisällönanalyysi. Viitattu 18.2.2019. [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_2.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html)

Sairaanhoitajaliitto. Sairaanhoitajien eettiset ohjeet. Viitattu 15.2.2019. <https://sairaanhoitajat.fi/jasenpalvelut/ammattillinen-kehittyminen/sairaanhoitajan-eettiset-ohjeet/>

Suomen Mielenterveysseura, a. Mielenterveyspalvelut. Viitattu 1.3.2019. <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/tukea-ja-apua/apua-mielenterveyden-ongelmiin/mielenterveyspalvelut>

Suomen Mielenterveysseura, b. Kolmannen sektorin auttavat palvelut. Viitattu 1.3.2019. <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/tukea-ja-apua/apua-mielenterveyden-ongelmiin/mielenterveyspalvelut/kolmannen-sektorin-auttavat>

Suomen mielenterveysseura, c. Vertaistukiryhmät. Viitattu 1.3.2019. <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/tukea-ja-apua/vertaistukiryhmät>

Suomen mielenterveysseura, d. Kriisipuhelin-apua elämän kriiseihin. Viitattu 1.3.2019. [https://www.mielenterveysseura.fi/fi/tukea-ja-apua/kriisipuhelin-apua-elämän-kriiseihin](https://www.mielenterveysseura.fi/fi/tukea-ja-apua/kriisipuhelin-apua-elaman-kriiseihin)

Suomen mielenterveysseura, e. Kriisistä selviytymiseen. Viitattu 8.2.2019. <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-elamantilanteet/nuorten-kriisit/kriisista-selviytymiseen>

Suomen Mielenterveysseura, f. Traumaattinen kriisi. Viitattu 23.6.2018. <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-elamantilanteet/kriisit/traumaattinen-kriisi>

Suomen Mielenterveysseura, g. Kriisit kuuluvat elämään. Viitattu 23.6.2018. [https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-elamantilanteet/kriisit-kuuluvat-elämään](https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-elamantilanteet/kriisit-kuuluvat-elamaan)

Suomen Mielenterveysseura, h. Nuorten kriisit. Viitattu 25.10.2018 <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-elamantilanteet/nuorten-kriisit>

THL. 2018. Nuorten mielenterveyshäiriöt. Viitattu 29.1.2019. <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyshairiot/nuorten-mielenterveyshairiot>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä. Viitattu 14.9.2018. <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakoarviointi-ihmistieteissa>

Virtanen, H. Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä. Autoetnografinen tutkimuspalveluntarpeen arvioinnissa. 2017. Viitattu 16.2.2019. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/54081/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201705232473.pdf>

Väestöliitto. 2019a. Parisuhteen lähtökohtia. Viitattu 6.2.2019. [http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa\\_parisuhteesta/parisuhteen\\_lahtokohtia/](http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_parisuhteesta/parisuhteen_lahtokohtia/)

Väestöliitto. 2019b. Seurustelu. Viitattu 6.2.2019. <https://www.vaestoliitto.fi/nuoret/mina-ja-muut/seurustelu2/>

Väestöliitto. 2019c. Parisuhteen kriisit. Viitattu 6.2.2019. [http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa\\_parisuhteesta/parisuhteen\\_kriisit/](http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_parisuhteesta/parisuhteen_kriisit/)

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. 2010. Viitattu 25.1.2019. <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö. 2019. Stressi. Viitattu 29.1.2019. [http://www.yths.fi/terveystieto\\_ja\\_tutkimus/terveystietopankki/112/stressi](http://www.yths.fi/terveystieto_ja_tutkimus/terveystietopankki/112/stressi)

Ylönen, K. 2016. Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Viitattu 1.3.2019. <http://docplayer.fi/17465987-Nuorten-vuorovaikutuksellinen-verkkoauttaminen-systemaattinen-kirjallisuuskatsaus.html>

## Kuviot

Kuvio 1: Ammatillinen kohtaaminen.....	20
Kuvio 2: Avoimuus .....	21
Kuvio 3: Vuorovaikutus.....	22
Kuvio 4: Inhimillisuus .....	23
Kuvio 5: Luottamus .....	24
Kuvio 6: Ammatillisuus.....	25
Kuvio 7: Tavoitteellisuus .....	26
Kuvio 8: Turvallisuus .....	27
Kuvio 9: Yksilöllisyys .....	28
Kuvio 10: Resurssit.....	29

## Taulukot

Taulukko 1: Esimerkki luokittelusta .....	19
---	----



## Liitteet

Liite 1: Saatekirje.....	50
Liite 2: Kyselylomake .....	51

Liite 1: Saatekirje

LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU

SAATE

Hoitotyön koulutusohjelma

Hei,

Teemme sairaanhoitajaopintoihimme kuuluvaa opinnäytetyötä ja aiheenamme on nuorten kokemukset kriisityöntekijän kohtaamisesta. Vastaamalla oheiseen kyselyyn voit vaikuttaa toiminnan kehittämiseen. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.

Tutkimusaineistoa käytetään ainoastaan opinnäytetyön materiaaliksi ja ne hävitetään aineiston analysoinnin jälkeen. Antamanne vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja nimettöminä. Vastaajaa ei voida tunnistaa vastausten perusteella.

Voit vastata kyselyyn internetissä tai paperisella lomakkeella. Käyttämällä oheista linkkiä tai QR-koodia pääset vastaamaan kyselyyn internetissä. Jos haluat vastata paperisella lomakkeella, voit palauttaa sen suljetussa kirjekuoressa palautuslaatikkoon.

Jos tapaat kriisityöntekijää useammin kuin kerran, voit itse valita vastaatko kyselyyn yhden vai useamman tapaamisen pohjalta.

Luethan kysymykset tarkkaan ennen kuin vastaat niihin.



<https://elomake.laurea.fi/lomakkeet/16233/lomake.html>

Kiitos osallistumisestasi!

Nita Parviainen

Laurea ammattikorkeakoulu

Hoitotyön koulutusohjelma

nita.parviainen@student.laurea.fi

Taru Pehunen

Laurea ammattikorkeakoulu

Hoitotyön koulutusohjelma

taru.pehunen@student.laurea.fi

## Liite 2: Kyselylomake

### Kyselylomake

Luethan kysymykset tarkkaan ennen kuin vastaat niihin.

1. Miten sinut otettiin vastaan kriisipisteellä?
2. Miten koit kohtaamisen kriisityöntekijän kanssa?
3. Mitkä sinulle tärkeät asiat toteutuivat kohtaamisessa?
4. Mitä asioita jäit kaipaamaan kohtaamisessa?
5. Mistä asioista et pitänyt kohtaamisessa?
6. Sana on vapaa, palautetta, kehittämisideoita tai muuta.

Voit halutessasi jatkaa vastauksiasi paperin kääntöpuolelle.

Kiitos osallistumisestasi ja vastauksistasi!