



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

CHRISTINE MÄKINEN

Nollalinjan näkymättömät auttajat

Kriisipäivystäjän moniulotteinen työ näkyväksi

SOSIAALI- JA TERVEYSALA
VANHUSTYÖN YAMK KOULUTUSOHJELMA
2020

Tekijä Mäkinen, Christine	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä Toukokuu 2020
	Sivumäärä 73	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Nollalinjan näkymättömät auttajat, kriisipäivystäjän moniulotteinen työ näkyväksi		
Tutkinto-ohjelma Vanhustyö YAMK		
<p>Tällä opinnäytetyöllä haluttiin tehdä näkyväksi Nollalinjan kriisipäivystäjien näkymättömyyden auttamistyötä vakivalta- ja kriisityön saralla. Nollalinja on joulukuussa 2016 avattu palvelu, jota vastaavaa toimintaa ei Suomessa ole aikaisemmin ollut. Palvelun järjestää Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, tuottaa Setlementti Tampere ry ja rahoittaa Oikeusministeriö.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Nollalinjalla tehtävän työn sisältöä ja luonnetta. Tavoitteena oli kuvata kokeneiden kriisipäivystäjien osaamista kuvaamalla puhelujen sisältöä, hiljaista tietoa ja sen siirtämistä, kriisityöntekijöiden käyttämiä keinoja sijaistraumatisoitumisen ehkäisemisessä, sekä iän ja kokemuksen merkitystä väkivalta- ja kriisityössä.</p> <p>Koska kuvattiin uudehkoa toimintamuotoa, valikoitui tutkimusmenetelmäksi tapaustutkimus, jossa rajattuna tapauksena oli kriisipäivystäjien tekemä työ Nollalinjan raameissa. Laadullisen tutkimuksella luotiin ymmärrystä Nollalinjalla tehtävästä työstä tutkimalla ikääntyneiden kriisipäivystäjien tekemää työtä teemahaastattelun avulla. Haastatteluteemoja olivat ikääntyminen, hiljainen tieto ja sijaistraumatisoituminen. Hiljaista tietoa tutkittiin myös kirjallisuuskatsauksen avulla. Puhelujen sisällön kuvausta luotiin yhdessä koko kriisipäivystäjätimmin kanssa Learning Cafe´-menetelmää apuna käyttäen.</p> <p>Opinnäytetyössä tuotiin esiin kriisipäivystäjän työn moniulotteisuutta, joka näkyy esimerkiksi puheluita kuvattaessa, sekä niissä kohdattavia ja niiden herättämiä tunteita kriisipäivystäjien näkökulmasta avattaessa. Hiljaiseen tietoon, sen siirtämiseen, ja sijaistraumatisoitumisen ehkäisemiseen liittyen muodostui kuva kriisipäivystäjien käyttämistä keinoista tiedon siirtämiseen ja työssä jaksamiseen. Esiin nousi myös toive näiden tukemisesta tulevaisuudessa. Kriisipäivystäjien vahva osaaminen, arvostus ja välittävä asenne sekä soittajia, itseä ja työtiimiä kohtaan nousivat opinnäytetyössä esiin.</p>		
Asiasanat Hiljainen tieto, ikääntyneet työntekijät, kriisityö, sijaistraumatisoituminen, väkivalta.		

<p>Author Mäkinen, Christine</p>	<p>Type of Publication Master's thesis</p>	<p>Date May 2020</p>
	<p>Number of pages 73</p>	<p>Language of publication: Finnish</p>
<p>Title of publication The Invisible Helpers of Nollalinja, making the work of professional crisis workers visible</p>		
<p>Degree program Master's Degree Programme in Elderly Care</p>		
<p>The aim of this thesis was to make the unseen professional work at Nollalinja visible. Nollalinja helpline service started in December 2016 and it is the first of its kind in Finland providing help for anyone, who has experienced violence in a close relationship. Nollalinja helpline is organized by the Finnish Institute for Health and Welfare, provided by Setlementti Tampere ry and funded by the Ministry of Justice.</p> <p>The purpose of the thesis was to study the content and characteristics of the work done by the professional crisis workers of Nollalinja. The aim was to describe the skills and knowledge of these experienced professionals by describing the content of the helpline phone calls, workers' tacit knowledge and the ways of passing it forward, and the ways of preventing vicarious traumatization of the workers, as well as the effect of ageing and experience of the workers in violence and crisis work. Because the helpline service is relatively new, the chosen research method is a case study focusing on violence and crisis work done by the professionals at Nollalinja. This qualitative study was made by interviewing aging Nollalinja professionals, who have been working for a longer period of time in the field of crisis work. Themes of the interviews were aging, tacit knowledge and vicarious traumatization. Tacit knowledge was also described through literature. The description of the helpline phone calls was created within the crisis worker team using Learning Café method.</p> <p>The thesis brought up how multifaceted work the professionals of Nollalinja are doing. It is shown by describing the phone calls and emotions they are facing every day in this helpline. It is also shown by describing tacit knowledge and the ways of passing it on, as well as the used methods preventing vicarious traumatization. Workers' experience, expertise, appreciation and caring attitude are also brought up in the thesis. These important attributes need to be supported and taken into consideration also in the future.</p> <p>As a result of this study you get a glimpse of the crisis work happening behind the scenes at Nollalinja helpline.</p>		
<p>Key words Ageing workers, crisis work, tacit knowledge, vicarious traumatization, violence</p>		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS – NOLLALINJA.....	7
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	9
4 TEOREETTINEN TAUSTA	10
4.1 Keskeiset käsitteet.....	10
4.1.1 Väkivallan eri muotoja.....	11
4.1.2 Kriisityö ja väkivaltatyö.....	12
4.1.3 Hiljainen tieto.....	14
4.1.4 Sijaistraumatisoituminen.....	15
4.1.5 Ikääntynyt työntekijä.....	16
5 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	16
5.1 Tapaustutkimus	17
5.2 Teemahaastattelu.....	19
5.3 Learning Café.....	20
5.4 Kerätyn aineiston kuvaus	21
6 AUTTAJANA NOLLALINJASSA	22
6.1 Nollalinjan kriisipäivystäjä	22
6.1.1 Kriisipäivystäjän työvuoron tehtävät	23
6.1.2 Kriisipäivystäjän työtä ohjaavat periaatteet	24
6.2 Nollalinjan puhelut tilastojen valossa	27
6.3 Nollalinjan puhelut kriisipäivystäjien näkökulmasta	28
6.4 Nollalinjan ikääntyneet kriisipäivystäjät.....	36
6.4.1 Vanhuus ja viisaus Nollalinjassa esimiehen näkökulmasta	37
6.4.2 Vanhuus ja viisaus Nollalinjassa kriisipäivystäjien näkökulmasta.....	39
6.5 Hiljainen tieto, sen merkitys ja siirtäminen.....	44
6.5.1 Hiljainen tieto ja sen siirtäminen Nollalinjassa.....	47
6.6 Sijaistraumatisoituminen auttamistyössä	53
6.6.1 Sijaistraumatisoitumisen ehkäiseminen	54
6.6.2 Nollalinjan kriisipäivystäjien käytössä olevia keinoja sijaistraumatisoitumisen ehkäisemiseksi.....	56
7 YHTEENVETOA JA HUOMIOITA AINEISTOSTA.....	60
7.1 Ikääntymisen ja työ- sekä elämäkokemus näkyminen.....	61
7.2 Hiljaisen tiedon näkyminen.....	62
7.3 Sijaistraumatisoitumiselta suojautuminen.....	64
7.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	65

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA..... 69

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Tällä opinnäytetyöllä haluan tehdä näkyväksi Nollalinjan kriisipäivystäjien näkymätöntä auttamistyötä väkivalta- ja kriisityön saralla. Opinnäytetyössä kuvaan Nollalinjassa tehtävän työn sisältöä, monipuolisuutta ja vaativuutta esimerkiksi puhelujen sisältöä avaamalla. Tuon myös esiin ikääntyneiden, pitkän työkokemuksen ja moniammatillisen taustan omaavien kriisipäivystäjien osaamista, väkivalta- ja kriisityön asiantuntijuutta, sekä voimavaroja. Osaamisen lisäksi kuvaan opinnäytetyössä ikääntyneiden kriisityöntekijöiden keinoja hiljaisen tiedon siirtämiseen ja sijaistraumatisoitumisen ehkäisyyn Nollalinjalla tehtävässä kriisi- ja väkivaltatyössä. Nollalinja on puhelimitse toimiva palvelu, joka on suunnattu perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa, sekä kaikenlaista naisiin kohdistuvaa väkivaltaa kohdanneille, heidän läheisilleen ja myös ammattilaisille (Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen [www-sivut](http://www.sivut) 2020).

Euroopan unionin tutkimuksen mukaan 30% suomalaisista 18-74 -vuotiaista naisista on kokenut väkivaltaa nykyisen, tai entisen kumppaninsa taholta. Kyseessä on siis huomattava, kansainvälisestikin tunnistettu, ihmisoikeusongelma Suomessa. (Istanbulin sopimuksen toimeenpanosuunnitelma 2018-2021, 11.) Naisiin kohdistuva väkivalta on väkivaltaa, joka kohdistuu kohteeseensa nimenomaan naissukupuolen vuoksi. Se on usein häirintää, seksuaalista väkivaltaa, tai lähisuhdeväkivaltaa. Se voi olla myös esimerkiksi ihmiskauppaa, pakottamista prostituutioon, tai sukuelinten silpomista. (Bildjuschkin ym. 2020, 7).

Niin sanottu Istanbulin sopimus, eli Euroopan neuvoston yleissopimus naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemiseksi, tuli voimaan Suomessa vuonna 2015. Istanbulin sopimus sisältää kaikki naisiin ja tyttöihin kohdistuvan väkivallan muodot. Suomessa sopimusta on sovellettu naisten lisäksi myös perheväkivaltaa kokeneisiin miehiin ja poikiin. (Istanbulin sopimuksen toimeenpanosuunnitelma 2018-2021, 11.) Perheväkivalta on saman perheen jäsenen kohdistuvaa lähisuhdeväkival-

taa. Lähisuhdeväkivallassa väkivallan tekijä ja väkivallan kohde ovat nykyisin, tai aikaisemmin elämässään, olleet läheisessä suhteessa keskenään. (Bildjuschkin ym. 2020, 7.)

Nollalinjan toiminta perustuu Istanbulin sopimukseen, joka velvoittaa Euroopan neuvoston jäsenvaltioita järjestämään suojelu ja tukitoimena auttavan puhelimen väkivaltaan liittyvissä asioissa apua tarvitseville naisille. Sopimuksen IV luku 24 artikla: ”*Osapuolet toteuttavat tarvittavat lainsäädäntö- tai muut toimet ottaakseen valtakunnallisesti käyttöön maksuttomia ympärivuorokautisesti (24/7) auttavia puhelimia, joissa neuvotaan soittajia kaikkiin tämän yleissopimuksen soveltamisalaan kuuluviin väkivallan muotoihin liittyvissä asioissa luottamuksellisesti tai sallien heidän esiintymisensä nimettöminä*” (Euroopan neuvoston yleissopimus naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemisestä ja torjumisesta IV luku 24 artikla, 10-11).

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS – NOLLALINJA

Nollalinja on joulukuussa 2016 avattu palvelu, jota vastaavaa toimintaa Suomessa ei ole ollut. Palvelun järjestää Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, ja rahoittaa Oikeusministeriö. Palvelutuottaja on Settlementi Tampere ry, joka on uskonnollisesti ja poliittisesti sitoutumaton järjestö. Nollalinjan palvelu on käytössä vuoden jokaisena päivänä, ympäri vuorokauden. Tähän matalan kynnyksen maksuttomaan palveluun voi soittaa nimettömänä. Soittajan turvallisuuden takaamiseksi Nollalinjan verkkosivulla on pikapoistumislinkki, eikä puhelu näy soittajan puhelinlaskuerittelyssä. (Nollalinjan www-sivut 2020.)

Nollalinja on myös yksi 112 Suomi -sovelluksen lisäpalveluista. Häätäkeskuslaitoksen 112 Suomi -sovelluksen lisäpalveluihin kuuluvat päivystysnumerot kiireettömässä avuntarpeessa ja vaaratiedotteet. (Häätäkeskuslaitoksen www-sivut 2020). Tätä opinnäytetyötä kirjoitettaessa Suomessa eletään poikkeustilassa koronaviruksen vuoksi. Poikkeustilan myötä eri ministeriöt ovat arvioineet hallinnonalaansa kuuluvat yhteis-

kunnan toiminnan kannalta kriittiset palvelut. Tässä arvioinnissa sosiaali- ja terveysministeriö luokitteli Nollalinjan palvelun yhteiskunnan toiminnan kannalta kriittiseksi työksi. (Valtioneuvoston www-sivut 2020.)

Nollalinjan toiminnan käynnistyessä jokainen kriisipäivystäjä koulutettiin tehtävänsä THL:n ja Setlementti Tampere ry:n toimesta. Sen jälkeen lisäkoulutusta on järjestetty säännöllisesti. Nollalinjan toimintaan on haettu mallia esimerkiksi Kvinnofridslinjen palvelusta, jonne Nollalinjan ja THL:n toimijat tekivät yhdessä myös tutustumiskäynnin vuonna 2018. Ruotsissa Nollalinjaa vastaava palvelu, Kvinnofridslinjen, on toiminut jo vuodesta 2007. Ruotsissa onkin pitkät perinteet naisiin kohdistuvan väkivallan vastaisessa työssä. Siellä Upsalan yliopiston yhteydessä toimii Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK), naisiin kohdistuvan väkivallan osaamiskeskus. Tämä osaamiskeskus johtaa sekä Kvinnofridslinjen -puhelinpalvelua että Yliopistollisessa sairaalassa toimivaa vastaanottoa, jossa on erityisosaamista fyysistä-, tai seksuaalista väkivaltaa kokeneiden naisten auttamiseksi. (En stödtelefon som alltid är öppen...2014, 9, 11.)

Nollalinjan tunnettuus on sen olemassaolon aikana kasvanut niin, että markkinoinnista vastaavan THL:n vuonna 2019 teettämän kyselytutkimuksen mukaan 41% suomalaisista ja 45%:a itse lähisuhdeväkivaltaa kokeneista on kuullut Nollalinjasta. Ensimmäisen toimintavuoden aikana puheluita tilastoitiin 7899 kappaletta, joten palvelu osoitautui heti tarpeelliseksi. Tuolloin vastattujen puheluiden osuus oli 62% puheluista. Jotta vastausprosenttia pystyttiin parantamaan, avattiin toinen puhelinlinja vuonna 2018. Vuonna 2019 puheluiden määrä oli jo 14753 ja vastausprosentti 73. (THL:n www-sivut 2020.)



Nollalinja-banneri. Lähde: www.nollalinja.fi

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kuvata Nollalinjalla tehtävän työn sisältöä ja luonnetta. Teemahaastattelun avulla pyritään selvittämään, tuoko ikä mukanaan sellaista viisautta, jota on mahdollista hyödyntää Nollalinjalla tehtävässä kriisipäivystystyössä. Opinnäytetyöllä kartoitetaan Nollalinjassa piilevää ikääntyneiden kriisipäivystäjien hiljaista tietoa ja käytössä olevia keinoja sen siirtämiseksi työyhteisöä palvelemaan käyttöön. Myös kriisipäivystäjien löytämiä keinoja sijaistraumatisoitumisen ehkäisemiseksi pyritään tekemään näkyväksi.

Tutkimuskysymyksiä opinnäytetyössä ovat:

1. Miten ikä ja työ- sekä elämäkokemus näkyvät Nollalinjan kriisipäivystäjän työssä?
2. Millaista hiljaista tietoa työntekijät kokevat heillä olevan, miten sitä hyödynnetään ja miten sitä siirretään yhteiseen käyttöön?
3. Miten työntekijät suojautuvat sijaistraumatisoitumiselta työssään?

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä näkyväksi Nollalinjalla tehtävää auttamistyötä ja kokeneiden kriisityöntekijöiden vahvaa osaamista. Tällä pyritään vahvistamaan työyhteisöä ja samalla tukemaan Nollalinjan tulevaisuutta selvittämällä työn monipuolisuutta ja työntekijöiden asiantuntemusta. Opinnäytetyössä pyritään kuvaamaan kriisityöntekijöiden vahvaa ja monipuolista osaamista, jossa osansa on myös hiljaisella tiedolla. Työn vaativuuden vuoksi koen tärkeäksi avata myös kriisityöntekijöiden keinoja työssä jaksamisessa ja sijaistraumatisoitumisen ehkäisemisessä. Kiinnostavaa on myös nähdä millaisia kehittämistarpeita ja kysymyksiä nousee esiin.

4 TEOREETTINEN TAUSTA

4.1 Keskeiset käsitteet

Käsitteiden avulla asioita on mahdollista esittää yleistäen, luokitellen ja niin, että asiasta syntyisi mahdollisimman yksiselitteinen käsitys (Kananen 2015, 102). Tässä opinnäytetyössä keskeisiä käsitteitä ovat erilaiset väkivaltaan liittyvät käsitteet, koska jokainen Nollalinjaan tuleva puhelu käsittelee väkivaltaa. Väkivalta ilmenee monella tavalla, joten opinnäytetyön käsiteluetelossa ovat vain ne Nollalinjan työhön liittyvät väkivallan muodot, joista THL kerää puheluihin liittyen tilastotietoa. Nämä väkivallan muodot ovat fyysinen-, henkinen-, seksuaalinen-, taloudellinen-, rakenteellinen-, kulttuuriin liittyvä ja uskonnollinen väkivalta, sekä vaino, kaltoinkohtelu ja väkivallalle altistuminen.

Hiljainen tieto on osa kriisityöntekijän asiantuntijuutta, ja lisäksi tärkeä voimavara niin yksittäiselle työntekijälle, kuin koko työyhteisölle. Siksi yhdeksi käsitteeksi valikoitui hiljainen tieto. Hiljaisen tiedon kuvaamisessa on opinnäytetyössä käytetty apuna kirjallisuuskatsausta. Kirjallisuuskatsauksella tarkoitetaan tutkimusmetodia, jonka avulla tutkitaan jo tehtyjä tutkimuksia. Näin saadaan kootusti tietoa, jota voidaan hyödyntää uuden tutkimuksen, kuten esimerkiksi opinnäytetyön, tekemisessä. Uuden tiedon luomisen rinnalla kirjallisuuskatsauksella voidaan myös kehittää, sekä arvioida jo hankittua tietoa. Se auttaa myös kokonaiskuvan luomisessa, ongelmakohtien tunnistamisessa ja tutkittavan asian kehityskulun kuvaamisessa. Kirjallisuuskatsaukset voidaan jaotella kuvaileviin tai systemaattisiin kirjallisuuskatsauksiin, ja meta-analyyseihin. (Salminen 2011, 1, 3, 6.)

Tämän opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksessa tietoa haettiin systemaattisen haun avulla. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus on tapa tuoda esiin olennainen aikaisemmin tehdyistä tutkimuksista ja samalla perustella, mitä hyötyä uudesta tutkimuksesta olisi. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus voi olla sekä muita tutkimusmetodeja tukeva tekniikka, kuten tässä opinnäytetyössä, että itsenäinen metodi. Sitä voidaan käyttää hypoteesien testaamiseen, aiempien tutkimustulosten tiivistämiseen ja arviointiin, sekä tutkimuksissa olleiden puutteiden ja lisätutkimustarpeiden kartoittamiseen. Systemaatti-

nen kirjallisuuskatsaus on ennen kaikkea näyttöön perustuvaa päätöksentekoa, eli tutkittua tietoa käytetään päätöksenteossa ja sitä tuotetaan, jotta voidaan tehdä päätöksiä. Tämä kirjallisuuskatsauksen laji on tiukasti säädelty ja sen tarkat säännöt luovat oivan pohjan tutkimuksen uskottavuudelle. (Salminen 2011, 9-10.)

Kriisityöntekijä altistuu työssään sijaistraumatisoitumiselle, siksi sijaistraumatisoituminen on yksi tässä opinnäytetyössä käytettävä käsite. Hiljainen tieto liitetään usein kokeneempaan työntekijään, mikä usein tarkoittaa myös ikääntynyttä työntekijää. Halusin opinnäytetyössä kuvata juuri ikääntyneiden kriisipäivystäjien Nollalinjaan tuomaa osaamista, hiljaista tietoa ja keinoja sijaistraumatisoitumisen ehkäisemiseen. Siksi mukana on myös ikääntymisen käsite.

4.1.1 Väkivallan eri muotoja

Väkivallalla tarkoitetaan sellaista toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään kohdistuvaa tahallista voiman, vallan, tai kontrollin käyttöä, joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa fyysisen, tai psyykkisen vamman, kehityksen häiriintymisen, perustarpeiden täyttymättömyyden, tai kuoleman (Bildjuschkin ym. 2020, 5).

Väkivallasta puhutaan monella eri nimellä riippuen siitä, millaisesta väkivallan muodosta on kyse. Puhutaan esimerkiksi fyysisestä väkivallasta, jolloin kysymys on ruumiillisen koskemattomuuden tahallisesta loukkaamisesta. Henkisellä väkivallalla puolestaan viitataan toisen ihmisen psyykkisen hyvinvoinnin tahalliseen vahingoittamiseen, kuten esimerkiksi alistamiseen tai kontrollointiin. Vainosta puhuttaessa on kyse henkistä väkivaltaa, jossa toistuvilla ja tahallisilla uhkauksilla, seuraamisella, tarkkailulla tai muulla vastaavalla tavalla aiheutetaan ihmisessä pelkoa tai ahdistusta. Kun ihmisen seksuaalista koskemattomuutta, tai itsemääräämisoikeutta tahallisesti loukataan, on kyseessä seksuaalinen väkivalta. Taloudellinen väkivalta puolestaan on taloudellisiin asioihin liittyvän itsemääräämisoikeuden loukkaamista, tai siihen liittyvän itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Kulttuuriin liittyvästä väkivallasta puhutaan usein nimellä kunniaväkivalta, oikea käsite THL:n 2020 julkaiseman väkivaltakäsitteiden sanaston mukaan on kuitenkin kulttuuriin liittyvä väkivalta. Kyseessä on väkivalta,

jossa kulttuuriin sidonnaisella vahingoittavalla perinteellä loukataan, tai rajoitetaan itsemääräämisoikeutta, tai ihmisen koskemattomuutta. Usein käytettävän uskontoon liittyvän väkivallan sijaan, tulisi puolestaan mieluummin puhua uskonnollisesta tai hengellisestä väkivallasta. Tällä tarkoitetaan kulttuuriin liittyvää väkivallan osa-aluetta, jossa uskontoon yhdistetyillä tavoilla loukataan itsemääräämisoikeutta, tai koskemattomuutta. Myös laiminlyönti on yksi väkivallan muodoista. Laiminlyönti on väkivaltaa, jossa hoidosta, avusta, huolenpidosta, tai perustarpeiden tyydyttämisestä riippuvainen ihminen jätetään ilman tarvitsemaansa apua. Kun puhutaan väkivallalle altistumisesta, tarkoitetaan tilannetta missä ihminen joutuu lähisuhteessaan pelkäämään väkivaltaa, tai sen seurauksia. Väkivallalle altistuu myös, jos joutuu elämään väkivaltaisessa ympäristössä. Tällöin puhutaan usein lapsesta, joka elää kodissa, jossa vanhempien välillä on väkivaltaa. Rakenteellisella väkivallalla taas heikennetään ihmisten oikeuksia, estetään perustarpeiden tyydyttämistä, uhataan henkeä tai hyvinvointia, tai aiheutetaan muuten vahinkoa yhteiskunnassa vallitsevilla rakenteilla, normeilla, sekä vallankäyttö- ja toimintatavoilla. (Bildjuschkin ym. 2020, 5-7, 9.)

4.1.2 Kriisityö ja väkivaltatyö

Suomeen traumapsykoterapian tuonut psykologi ja psykoterapeutti Soili Poijula kertoo verkkosivullaan, sekä EU-standardit täyttävässä Stepped Model of Care -kriisityöntekijäkoulutuksessaan, kriisityön olevan selviytymistä ja toipumista tukevaa työtä, jossa tuetaan luonnollista kriisistä toipumista. Tämä työ tehdään etenkin turvallisuuden tunnetta lisäämällä, rauhoittamalla, pystyvyyttä ja yhteenkuuluvuutta tuemalla, sekä toivon luomisella. (Pojula 2018; Soili Poijulan www-sivut 2020).

Kriisi- ja väkivaltatyö linkittyvät toisiinsa, koska usein kriisiin liittyy väkivaltakokemus. Väkivaltatyön skaala on laaja, mutta sen voidaan kiteyttää olevan väkivaltaa kokeneiden ja väkivaltaa tehneiden kanssa tehtävää työtä, joka vaatii erityisosaamista. Tällä erityisosaamisella tarkoitetaan esimerkiksi uhrin tai tekijän kohtaamiseen liittyviä taitoja, kykyä tunnistaa ja ottaa väkivalta puheeksi, tietoa väkivallan dynamiikasta ja auttamismenetelmistä, sekä traumatietoutta ja kykyä moniammatilliseen yhteistyöhön. Väkivaltatyöntekijän asiantuntijuus rakentuu työssä kohdattavien asiakkaiden

kautta. Keskeisiä ovat työn konteksti, asiakkaiden avuntarve ja kuinka paljon apua tarvitsevia asiakkaita työntekijä kohtaa. Mikäli työ on väkivaltaspesifiä, rakentuu asiantuntijuus vahvaksi, muutoin se jää usein heikoksi, eikä työntekijälle kehitykään väkivaltatyöntekijän identiteettiä. (Toljamo 2011, 3, 39, 56-64, 136.)

Suomessa väkivaltatyöstä vastaavat sosiaali- ja terveysministeriö, oikeusministeriö, sisäasiainministeriö, sekä opetus- ja kulttuuriministeriö. Toimijakenttä on laaja jakautuen usealle sektorille yleisiä palveluja tuottavista organisaatioista, esimerkiksi terveydenhuollosta ja sosiaalitoimesta, spesifisti väkivaltatyöskentelyyn suunnattuihin organisaatioihin, kuten turvakodit. Meillä Suomessa järjestöt ovat kaiken kaikkiaan merkittävässä roolissa väkivaltaa kokeneiden ja tehneiden palvelujen tuottamisessa. Väkivaltatyön palveluketjussa voidaan erotella ennaltaehkäisevä, akuutti ja korjaava väkivaltatyö. Ennaltaehkäisevää väkivaltatyötä tehdään esimerkiksi neuvoloissa ja kouluissa (tai Nollalinjassa), akuuttityötä esimerkiksi turvakodeissa ja poliisin toimesta (tai Nollalinjassa), ja korjaavaa jälkityötä vaikkapa mielenterveystoimistossa ja Rikosuhripäivystyksessä (tai Nollalinjassa). (Toljamo 2011, 2, 28, 31-32, 88, 112.)

Lainsäädäntö on Suomessa muuttunut viimeisten vuosien aikana väkivaltatyötä koskien. Vuonna 2014 sosiaalihuoltolaki uudistui niin, että nyt siinä määritellään lähisuhde- ja perheväkivaltatilanteet sellaisiksi, että sosiaalipalveluja on järjestettävä. Sosiaalihuoltolain uudistus tarkoittaa siis sitä, että kunnilla on velvollisuus tarjota palveluja lähisuhde- ja perheväkivaltaa kohdanneille. Lähisuhde- ja perheväkivaltatyön suunnittelusta, sekä ohjauksesta vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. Ennaltaehkäisevää työtä koordinoi THL. Merkittävä muutos on myös ollut turvakotien rahoituksen siirtyminen valtiolle vuonna 2015, mikä tarkoittaa sitä, että turvakotipalvelut ovat asiakkaalle maksuttomia. Vuonna 2015 tuli myös voimaan opinnäytetyön johdannossa mainittu Istanbulin sopimus, johon Nollalinjan toiminta perustuu. (Husso, Kotiranta, Mänttari-van der Kuip & Mäntysaari, 2015, 7, 50; Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2020.)

4.1.3 Hiljainen tieto

Hiljaisen tiedon tutkimuksella on pitkät perinteet. Käsitettä avattaessa nojaututaan yleisesti Polanyin (1966) määritelmään hiljaisesta tiedosta (tacit knowledge), jonka mukaan tiedostamme suuri osa on näkymätöntä, ikään kuin pinnan alle kätkeytynyttä tietoa, ja tiedämmekin paljon enemmän, kuin osaamme kertoa. Tacit knowlwdge -käsite pohjautuu latinan tacitus sanaan, joka tarkoittaa; ”*hiljainen, vaiti, puhumatta oleva, rauhallinen, äänetön, mainitsematta, pohtimatta, käsittelemättä jätetty, sanaton, salainen, huomaamaton.*” Suomalaisista tutkijoista esimerkiksi Koivunen (1997) määrittelee hiljaisen tiedon ihmisen valintoja ohjaavaksi kokonaisvaltaiseksi tiedoksi, johon liittyy kaikki sellainen geneettinen, ruumiillinen, intuitiivinen ja kokemusperäinen tieto, joka omataan, mutta jota ei ilmaista verbaalisesti. (Virtainlahti 2006, 31-33.)

Työelämän näkökulmasta katsottuna hiljaisella tiedolla tarkoitetaan nimenomaan työelämässä kokemuksen kautta tullutta osaamista ja taitoa. Nonaka ja Takeuchi (1995) jakoivat hiljaisen tiedon tekniseen ja tiedolliseen. Heidän mukaansa tekninen hiljainen tieto on vaikeasti määriteltävää tietotaitoa, ja tiedollinen taas erilaisia uskomuksia ja itsestään selvinä pidettyjä toimintamalleja. Haldin-Herrgård (2004) luokitteli hiljaisen tiedon neljään eri toimintoon: mentaaliseen, aistilliseen, sosiaaliseen ja käytännölliseen. Esimerkiksi mentaalisia toimintoja ovat ennakointi- ja arvostelukyky, aistillisia tunteet ja asenteet, sosiaalisia arvot ja vuorovaikutustaidot, ja käytännöllisiä elämänkokemus sekä asiantuntijuus. Kyky asioiden kokonaisvaltaiseen tarkasteluun on yksi merkittävä hiljaiseen tietoon liitetty tekijä. Muun muassa Alanko-Turunen ja Pasanen (2008) ovat tuoneet kehollisuuden hiljaiseen tietoon liittyvään keskusteluun. Puhutaan kehon tekniikoista ja yksilöihin kehollistuvista potentiaaleista. Virtainlahti (2006) puolestaan toi hiljaisen tiedon rinnalle hiljaisen tietämyksen käsitteen. Hiljaista tietoa hän kuvaa staattiseksi ja hiljaista tietämystä puolestaan jatkuvasti muuttuvaksi. (Pohjalainen 2012, 1-2, 4-6.) Tässä opinnäytetyössä käytetään käsitettä hiljainen tieto, koska se on aineistoissa yleisimmin käytetty käsite.

4.1.4 Sijaistraumatisoituminen

Vaikka työntekijä ei ole konkreettisesti ollut mukana asiakkaansa kokemassa traumaatilanteessa, voi työskentely traumatisoituneen kanssa vaikuttaa työntekijän hermostoon sijaiskokemuksena, työntekijä ”*tuntee tapahtumat nahoissaan.*” Tällaisesta työn haittavaikutuksesta käytetään käsitettä sijaistraumatisoituminen (vicarious traumatization). (Figley 2002, 2; Rand & Rothschild 2010, 27-28.) Sijaistraumatisoitumisen riski liittyy siis työn sisältöön ja voi näkyä esimerkiksi työntekijän kyynisyytenä, masennuksena, fyysisinä oireina, tai ammatillisten rajojen ja sääntöjen kadottamisena. Sijaistraumatisoitumisessa auttajan sisäisessä maailmassa tapahtuu muutos sen seurauksena, että hän kohtaa auttamistyössään traumatapahtuman kokeneita ihmisiä. (Väestöliiton www-sivut 2020.)

Sijaistraumatisoitumisen rinnalla, ja osin päällekkäisenäkin käsitteenä, näkee käytettävän useita lähikäsitteitä. Kirjallisuudessa näkyy esimerkiksi käsite loppuun palaminen (burn out), joka merkitsee ääritilannetta, jossa auttajan elämänasenteesta on tullut negatiivinen, tai hänen terveytensä on vahingoittunut ylikuormituksen, tai työn vaikutusten seurauksena. Usein puhutaan myös myötätuntouupumuksesta, joka on ikään kuin auttajalle syntynyttä kärsimystä kuvaava yleistermi. (Rand & Rothschild 2010, 27.) Figley (2002, 2) sanoo myötätuntouupumuksen (compassion fatigue) kuvaavan ikään kuin sitä hintaa, mikä auttajalle aiheutuu siitä, että hän auttaa traumatisoituneita ihmisiä. Vaikka myötätunto on tarpeellinen, ja jopa välttämätön tunne ja toiminnan moottori auttamistyössä, se ei yksin riitä työvälineeksi. Myötätunto voi myös ajaa auttajan tilaan, jossa hän itse kärsii muita auttaessaan (Hudnall Stamm 2002, 107). Rothschildin (2010, 27) mukaan sekundaari- tai toissijainen traumatisoituminen (secondary traumatic stress) viittaa traumaattisen tapahtuman suoran todistamisen kokemukseen esimerkiksi silminnäkijänä, tai ylivoimaisesta asiasta kuulijana. Kyseessä voi olla myös kärsimys hyvin läheisen ihmisen, kuten puolison, traumasta. Jos taas auttajaan itseensä on tilanteessa kohdistunut vaara, on auttaja silloin primäärin trauman uhri. (Rand & Rothschild 2010, 27.)

4.1.5 Ikääntynyt työntekijä

Ikä ja ikääntyminen ovat käsitteenä hankalia, koska ikää voidaan ajatella esimerkiksi biologisena tapahtumana, elämänkaaren vaiheena, tai toimintakyvyn heikkenemiseen liittyvänä asiana. Kansallinen ikäohjelma määrittelee 45-55 -vuotiaat työntekijät ikääntyviksi ja 55-65 -vuotiaat työntekijät ikääntyneiksi. Kansallinen ikäohjelma toteutettiin Suomessa eri hallinnon alojen laajana yhteistyönä vuosina 1998-2002. Sen tavoitteena oli vahvistaa ikämyönteisyyttä työmarkkinoilla tuomalla esiin ikääntyneillä olevaa kokemusta arvokkaana pääomana. Tavoitteena oli myös panostaa elinikäiseen oppimiseen, edistää työkykyä ylläpitäviä toimia, auttaa työllistymisessä ja työurien pidentymisessä, sekä vahvistaa ikääntyvien ja ikääntyneiden asemaa työelämässä. (Ikäohjelman monet kasvot 2002, 11.) Tässä opinnäytetyössä käytetään Kansallisen ikäohjelman määritelmää iästä ja haastatellaan kolmea Nollalinjan ikääntynyttä kriisipäivystäjää.

Väestön ikääntymisen myötä on työelämässä syntynyt ikäystävällisyyden käsite. Käsitteellä kuvataan ikätietoisuutta ja ikäsensitiivisyyttä erityisesti koskien ikääntyvien, tai ikääntyneiden työntekijöiden voimavaroja ja työmotivaatiota. Ikäystävällisyys ei kuitenkaan rajoitu vain ikääntyvien työntekijöiden tukemiseen ja tarpeiden huomioimiseen, vaan ikäystävällinen työyhteisö pyrkii onnistuneeseen ikäintegraatioon. Tällöin pyritään eri ikäisten työntekijöiden motivointiin, tuloksellisen työskentelyn ja yhteistyön mahdollistamiseen, innostavien työurien luomiseen nuoremmille työntekijöille ja kokeneempien työntekijöiden hiljaisen tiedon hyödyntämiseen. (Haavio-Mannila & Kauppinen 2007, 34.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämä opinnäytetyö on tapaustutkimus, jossa aineiston keruu tapahtui haastattelujen, Learning Cafe' -menetelmän, kirjallisuuskatsauksen, sekä kriisipäivystäjien täyttämien päiväkirjojen avulla. Materiaalina käytettiin myös kenttäpäiväkirjaa, johon oli kerätty opinnäytetyöprosessin aikana havaintojani, tunnelmiani ja ajatuksiani

prosessista ja aineistonkeruutilanteista (Eriksson & Koistinen 2014, 31). Jotta tapaus- tutkimuksella saataisiin riittävän kattava kuva tapauksesta, on tapaus- tutkimukselle ominaista asioiden tarkastelu toisiaan täydentävien ja syventävien menetelmien, näkemysten ja aineistojen käyttö. Tässä aineistojen ja menetelmien yhteiskäytössä, triangulaatiossa, tarkastellaan asioita siis useammasta näkökulmasta. Puhutaan aineisto-, menetelmä-, teoria-, ja tutkijatriangulaatiosta. Tässä opinnäytetyössä käytetään aineis- totriangulaatiota ja siihen sidoksissa olevaa menetelmätriangulaatiota. (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 23-25.)

Tapaus- tutkimuksen analysoinnissa voi käyttää periaatteessa mitä tahansa analysointi- menetelmää ja myös useita menetelmiä rinnakkain. Toisaalta tapaus- tutkimuksen ana- lysoinnin sanotaan aina olevan selityksen rakentamista. Esimerkiksi tässä opinnäyte- työssä voidaan selittää ilmiöiden välisiä suhteita. Näin voidaan saada rakennettua malli, jolla kuvata kriisipäivystäjän työtä Nollalinjassa. Kaikessa tutkimuksessa on myös jollakin tasolla kysymys tutkijan tulkinnasta. Suora tulkinta, joka on intuitiivinen ja kirjoittamista painottava tapa, näkyy myös analysoinnissa. Kerronnallisuuden (nar- rative knowing) ajatellaan tässä siis tuottavan uutta tietoa tutkittavasta tapauksesta. (Eriksson & Koistinen 2014, 34, 36.) Analyysi kertoo yhteenvedona mitä ilmiöön liit- tyviä asioita teemojen kautta nousi esiin, ja mitä kerätty aineisto viesti (Kananen 2015, 161).

5.1 Tapaus- tutkimus

Koska kyseessä on uuden toimintamuodon näkyväksi tekeminen, valikoitui tutkimus- menetelmäksi tapaus- tutkimus. Tapaus- tutkimuksen (case study research) historia hu- manistisissa- sekä yhteiskuntatieteissä ja myöskin luonnontieteissä on jo pitkä. Kes- keisiä tutkimusmenetelmiä ovat olleet havainnointi, haastattelut, sekä erilaisten doku- menttien kerääminen ja analysointi. Viime vuosisadan alussa muun muassa suosituksi noussut Survey -tutkimus nostatti kriittisen keskustelun klassisen tapaus- tutkimuksen tulkinnasta ja tutkimustulosten yleistettävyydestä. Myöhemmin tapaus- tutkimus on noussut uuteen suosioon ja sen vahvuutena pidetään erityisesti mahdollisuutta moni- mutkaisten, tai muuttuvien asioiden tutkimiseen, sekä rikkaan ja monipuolisen tiedon

tuottamiseen. Nykyään tapaustutkimusta pidetään itsenäisenä tutkimuksellisenä lähestymistapana (approach) tai tutkimusstrategiana (research strategy), jolla tuotetaan selityksiä monimutkaisista ilmiöistä, tiheitä kuvauksia ja hyviä tarinoita tutkittavista tapauksista, sekä testataan ja kehitetään teoreettisia käsitteitä. (Eriksson & Koistinen 2014, 3-4.)

Tapaustutkimusta suositellaan lähestymistavaksi, jos tutkimuksessa keskeisiä kysymyksiä ovat mitä, miten ja miksi, tai tutkijalla on vähän kontrollia tapahtumiin, tai aiheesta on vähän tietoa, tai tutkimuskohde on tässä ajassa oleva elävä ilmiö (Eriksson & Koistinen 2014, 5). Tätä opinnäytetyötä pohtiessani nämä kaikki ehdot täyttyivät, minkä vuoksi tapaustutkimus on perusteltu valinta.

Tapaustutkimuksessa keskiössä on ilmiö, yksittäinen tai useampi tapaus, jota pyritään kuvaamaan tai määrittelemään tutkimuskysymyksen, tutkimusasetelman ja aineistoanalyysin avulla. Oleellista tässä lähestymistavassa on osata vastata kysymykseen mikä on tämän tutkimuksen tapaus? On ymmärrettävä, miten tapaus rajataan ja mitä tapauksen ympärillä on tarpeen tutkia. (Eriksson & Koistinen 2014, 1.) Tämän tutkimuksen rajattu tapaus on Nollalinjan kriisipäivystäjien tekemä työ ja sitä tutkitaan kuvaamalla työntekijöiden ammattitaitoa, hiljaista tietoa ja sijaistraumatisoitumisen ehkäisemisen keinoja, sekä puhelujen luonnetta. Tällaista väkivalta- ja kriisityötä ei ole aikaisemmin tehty, vaan työ on muotoutunut työntekijöidensä toteuttamana Nollalinjan raameissa. Nollalinja on siis ympäristö, jossa tutkimus tehdään, mutta ei sinänsä tutkimuksen kohde, eli tapaus. Nollalinjasta kuitenkin kerrotaan perustietoja opinnäytetyössä kokonaiskuvan varmistamiseksi.

Usein tapaustutkimuksen lähtökohtana on tutkijan ajatus siitä, että tapaus on merkittävä ja ansaitsee näkyvyyttä. Näin on tämänkin opinnäytetyön kohdalla. Tämä opinnäytetyö on kuvaileva tapaustutkimus, jolla tehdään näkyväksi kriisityöntekijöiden tarinaa Nollalinjan kontekstissa. Tavoitteena on uuden asian kuvaaminen (työ, jollaista ei ole ennen ollut) arkisessa tilanteessa (työympäristössä). Kuvaileva tapaustutkimus (illustrative case study) tuo tietoa vallitsevista käytännöistä ja niiden luonteesta. Tapaustutkimuksen yksi tärkeä ajatus onkin tapauksesta oppiminen. (Eriksson & Koistinen 2014, 12; Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 10.) Opinnäytetyön avulla haluankin lisätä ymmärrystä Nollalinjan kriisityöntekijöiden tekemästä tärkeästä auttamistyöstä

ja niistä olosuhteista, joissa tutkittava tapaus on muovautunut sellaiseksi kuin se nyt on.

5.2 Teemahaastattelu

Tämän laadullisen tutkimuksen tavoitteena on luoda ymmärrys Nollalinjalla tehtävästä työstä tutkimalla haastattelujen avulla ikääntyneiden, pitkän työ- ja elämäkokemuksen omaavien, ja Nollalinjallakin jo kauan työskennelleiden kriisipäivystäjien työtä. Opinnäytetyötä varten haastattelin kolmea Nollalinjan 59-63 -vuotiasta, siis ikääntynyttä, kriisipäivystäjää (Liite 1). Kaikki haastateltavat olivat naisia. Ikäryhmä valikoitui opintojeni (sosiaali- ja terveysala, vanhustyö YAMK) ja oman kiinnostukseni perusteella. Kriisipäivystäjien haastattelujen lisäksi selvitin rekrytointiin osallistuneelta esimieheltä lyhyen haastattelun avulla, miksi rekrytoitiin juuri ikääntyviä ja ikääntyneitä työntekijöitä (Liite 2). Mikä oli esimiestahon toive, tai tavoite asiasta päätettäessä ja onko se kokemuksen mukaan täyttynyt.

Haastattelumuotona on käytetty teemahaastattelua, joka on yleinen laadullisen tutkimuksen menetelmä ja joka sopii hyvin ilmiön, tai sellaisen aiheen tutkimiseen, josta ei ole valmiina paljon tietoa saatavissa (Kananen 2015, 142-143). Teemat sisältävät sekä informaatio- että asiakysymyksiä. Informaatiokysymykset (information questions) auttavat tapauksen kuvailussa tuomalla esiin faktatietoa. Luonteeltaan ne ovat käytännönläheisiä ja niihin on helppo antaa selkeitä vastauksia. Tutkimuksessa informaatiokysymyksistä ei tarvitse tehdä analyysiä, vain ryhmitellä vastaukset. Tässä opinnäytetyössä informaatiokysymyksiä ovat esimerkiksi puhelujen aiheet. Asiakysymykset (issue questions) puolestaan vievät pohtimaan tutkittavaan tapaukseen liittyviä erityispiirteitä ja ovat usein ongelmakeskeisiä. Tässä tapauksessa asiakysymyksiä ovat esimerkiksi, miten suojaudutaan sijaistraumatisoitumiselta Nollalinjalla tehtävässä kriisi- ja traumatyössä, tai millaista hiljaista tietoa haastateltavat kertovat heillä olevan ja miten sitä siirretään. (Eriksson & Koistinen 2014, 23.) Haastatteluteemoja tässä opinnäytetyössä ovat ikääntyminen, hiljainen tieto ja sijaistraumatisoituminen. Teemahaastattelun runko löytyy liitteistä, Liite 1.

Tässä opinnäytetyössä teemahaastattelulla tarkoitetaan siis puolistrukturoitua haastattelua, jossa oleellista on haastattelun kulku ennalta valittujen keskeisten teemojen varassa niin, että haastateltavien antamat tulokset ja merkitykset asioille ovat keskeisessä asemassa. Oleellista on siis, että heidän äänensä tulee kuuluviin tutkimuksessa. Haastattelussa teemat ovat kaikille haastateltaville samat, mutta haastattelussa voidaan edetä polville, joten kysymysten järjestys voi siis vaihdella. Haastattelijan tehtävä teemahaastattelussa on hankkia informaatiota ja helpottaa kommunikaatiota. Se, että olen työskennellyt Nollalinjassa ja olen itsekin ikääntyvä työntekijä, voi helpottaa haastattelutilanteen kokemisessa luontevaksi kommunikaatitilanteeksi ja auttaa haastateltavaa teemojen pohdinnassa. Samalla on tärkeä muistaa, että haastattelija on tilanteessa ensisijaisesti tutkijan ammattiroolissa. Haastattelijan tulee toimia tehtäväkeskeisesti kiinnostuneena tiedonhankkijana, sekä osoittaa luottamuksellisuutta ja puolueettomuutta. (Hirsijärvi & Hurme 2011, 47-48, 97-98.) Palaan tähän aiheeseen opinnäytetyön pohdintaosuudessa.

5.3 Learning Café

Puhelujen luonnetta on tässä opinnäytetyössä tärkeä kuvata siksi, että puhelujen luonne selittää millaisen väkivallan parissa kriisipäivystäjän työtä tehdään. Tähän tiedon hankinnan vaiheeseen osallistuivat kaikki kriisipäivystäjät ja se toteutettiin toiminnallisena, Learning café-menetelmää soveltaen. Learning café on menetelmä, jossa tutkija on pohtinut valmiiksi aiheen, tavoitteen ja menetelmän ”oppimiskahvilan” toteuttamiseksi, ja jossa jokainen osallistuja tuo omat ideansa esitettyyn aiheeseen (Haukijärvi, Kangas, Knuutila, Leino-Richert & Teirasvuori 2014, 37).

Koska olen itse työskennellyt Nollalinjalla, tiedän millaisia puhelut ovat ja pystyin tekemään rungon puhelulajeista, jota lähdettiin yhdessä työstämään. Osallistujilla oli kuitenkin mahdollisuus kommentoida, onko jako riittävä, vai puuttuuko esimerkiksi jokin puheluryhmä. Alustavasti jaoin puhelut viiteen ryhmään: 1. Akuutti väkivaltatilanne, 2. Muu/pitkäaikainen väkivaltatilanne, 3. Muu akuutti tilanne, 4. Muut puhelut ja 5. Rajattavat, Nollalinjalle kuulumattomat puhelut. Learning café'n tarkoitus oli yhdessä kootusti pohtia, mitä kaikkea näihin puheluryhmiin sisältyy. Puheluista on ole-

massa tilastotietoa ja kaikki työntekijät tietävät kokemuksen perusteella millaisia puheluita Nollalinjaan soitetaan. Tätä työntekijöiden arkikokemusta ei kuitenkaan ole selkeästi, esimerkiksi kuvana tai kaaviona esitetty missään, vaan se on vain ilmassa oleva mielikuva. On tärkeää tehdä puhelujen laatu ja luonne näkyväksi, jotta tiedetään työntekijöiden kokemus esimerkiksi siitä, millaisille asioille työssä altistutaan, tai millaista osaamista työssä tarvitaan.

5.4 Kerätyn aineiston kuvaus

Tämän opinnäytetyön aineistoa ovat Nollalinjan esimiehen haastattelu, Nollalinjan ikääntyneiden kriisipäivystäjien haastattelut, Learning Cafe`-menetelmällä kerätty materiaali, kirjallisuuskatsaus, opinnäytetyön kenttäpäiväkirja ja kriisipäivystäjien päivystyspäiväkirjat.

Nollalinjalle tulevien puhelujen sisältöä ja luonnetta kriisipäivystäjän näkökulmasta tutkittiin Learning Cafe`-menetelmän avulla. Opinnäytetyöprosessin tähän osaan osallistuivat kaikki Nollalinjan kriisipäivystäjät. Näin kertyi kaksi fläppipaperia puhelujen sisällön kuvausta ja yksi fläppipaperi tunteisiin liittyvää kuvausta. Puhelujen sisällön kuvaus kriisipäivystäjien näkökulmasta löytyy tiivistettynä kuvioista 1 ja taulukosta 2. Kriisipäivystäjien puheluissa kohtaamat tunteet on koottu kuvioon 2 ja puhelujen kriisipäivystäjissä herättämät tunteet kuvioon 3.

Nollalinjan esimiestä ja kolmea ikääntynyttä kriisipäivystäjää haastatteleamalla keräsin opinnäytetyöhön informaatiota ikääntymisen merkityksestä Nollalinjalla. Haastattelut toteutettiin sähköpostin ja puhelimen avulla. Esimiehen haastattelun osalta aineistoa kertyi yksi sivu. Ikääntyviltä kriisipäivystäjiltä hankin haastattelun avulla tietoa myös väkivaltatyöhön kiinteästi liittyvän riskin, sijaistraumatisoitumisen, ehkäisemisen keinoista. Teemahaastattelun kolmantena teeman oli vielä hiljainen tieto ja sen siirtäminen Nollalinjassa. Kriisipäivystäjien haastatteluista aineistoa kertyi yhdeksän sivua. Haastattelurungot löytyvät liitteistä, Liite 1 ja Liite 2. Opinnäytetyössä on lainauksia sekä esimiehen että ikääntyvien kriisipäivystäjien haastatteluista. Esimiehen kohdalla käytän lainauksien yhteydessä lyhennettä E ja kriisipäivystäjien kohdalla lyhenteitä H1, H2 ja H3.

Aineistona on käytetty myös kirjallisuuskatsausta, Liite 3, jonka avulla kartoitin hiljaisen tiedon siirtämistä, sitä edistäviä ja vaikeuttavia tekijöitä. Kirjallisuuskatsauksen tuloksena saadut hiljaisen tiedon siirtämistä edistävät ja vaikeuttavat tekijät löytyvät kootusti taulukosta 3. Opinnäytetyössä on verrattu kirjallisuuskatsauksen avulla löytyneitä hiljaisen tiedon siirtämistä edistäviä ja vaikeuttavia tekijöitä kriisipäivystäjien haastatteluissa esiin tuomiin hiljaisen tiedon siirtämisen keinoihin Nollalinjassa. Näin olen pyrkinyt tekemään näkyväksi, millaista hiljaista tietoa tällä hetkellä löytyy ja miten sitä nyt siirretään.

Opinnäytetyöprosessin aikana pidin myös kenttäpäiväkirjaa, johon keräsin opinnäytetyöprosessin aikana syntyneitä ajatuksia, tunnelmia ja myös kollegoilta saatuja kommentteja. Aineistona on käytetty näitä 20 sivua (pienempi arkki, A5-kokoinen vihko). Lisäksi opinnäytetyöhön on otettu lainauksia Nollalinjan kriisipäivystäjien anonymisoiduista päivystyspäiväkirjoista 1-3 ja yhdestä nykyisin käytössä olevasta päiväkirjasta. Näihin päiväkirjoihin kriisipäivystäjät kirjaavat puheluja anonyymisti ja mahdollisesti myös ajatuksiaan puhelusta. Kirjauksessa voi esimerkiksi olla pohdintaa siitä, millaisen avun piiriin puhelussa esiin tulleessa tilanteessa soittajan voisi ohjata, tai millaisia tunteita puhelussa kohdattiin. Päiväkirjalainauksien avulla on opinnäytetyöhön pyritty tuomaan tunnelmakuvia kriisipäivystäjien työvuoroista.

6 AUTTAJANA NOLLALINJASSA

6.1 Nollalinjan kriisipäivystäjä

”Tästä se lähtee... Jännittää koska pirahtaa ensimmäinen puhelu ilmoille!”

-kriisipäivystäjä, Nollalinjan päivystyspäiväkirja-

Nollalinjan kriisipäivystäjät ovat taustaltaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia, joilla on jo alan työkokemusta. Koulutusvaatimuksena on vähintään sosiaali- tai

terveysalan ammattikorkeakoulututkinto, sekä kriisityön osaaminen ja lähisuhdeväkivallan tunteminen. Lisäksi vaaditaan sekä suomen, ruotsin että englannin kielen taitoa. (Sinkkonen sähköposti 11.2.2020.)

6.1.1 Kriisipäivystäjän työvuoron tehtävät

Nollalinjan verkkosivun kuvauksen mukaan päivystäjä kuuntelee luottamuksellisesti soittajan kertomuksen kokemastaan väkivallasta, kokemuksistaan ja peloistaan. Lisäksi päivystäjä tukee ja neuvoo soittajaa. (Nollalinjan www-sivut 2020.) Neuvonta voi olla monenlaista; esimerkiksi toimintaohjeiden antamista akuutissa tilanteessa, tai palveluohjausta soittajan pohtiessa vaihtoehtoja tilanteeseensa. Palveluohjaus on vaativaa, koska soittajien tilanteet ja näin ollen myös palvelutarpeet vaihtelevat. Kriisipäivystäjän pitää myös osata kartoittaa sopivat palvelut asiakkaan läheltä. Tässä työntekijän apuna on THL:n sovellukseen kerätty tietopankki erilaisista väkivaltaan liittyvistä palveluista koko Suomessa.

Haastattelujen vastauksien, opinnäytetyön kenttäpäiväkirjan ja oman työntekijäkokeemukseni perusteella tiedän, että työ Nollalinjalla on paljon muutakin kuin kuuntelua ja palveluohjausta. Nollalinjan kriisipäivystäjän työ on esimerkiksi soittajan viireystilan säätelyä, rauhoittelua kriisitilanteessa, vaihtoehtojen kartoittamista ja puntarointia, turvasuunnitelman tekemistä, väkivallasta ja sen muodoista sekä vaikutuksista puhumista, ja aina myös toivon etsimistä. Se on erotilanteen ja huoltajuuskiistojen pohtimista, keskustelua lähestymis- ja turvakiellosta, sekä rikosilmoituksen tekemisestä. Se on mahdollisesti MARAK (moniammatillisen riskinarvioinnin kokous -menetelmä) -asiakkuuden pohtimista. Se on asiakkaan lähtökohdista tapahtuvaa tavoitteellista keskustelua, jossa soittajan turvallisuus on keskiössä.

Päivystystyö on myös jatkuvassa valmiustilassa olemista, sillä puhelujen ajankohtaa, soittajaa ja hänen asiaansa ei voi ennalta tietää, kuten ei myöskään sitä mistä päin soitto tulee, tai millä kielellä puhelu tullaan käymään. Tällä hetkellä palvelu tarjotaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Toukokuusta 2020 alkaen käytössä on myös TULKA-tulkkipalvelu, jossa kielivalikoimaan kuuluvat venäjä, arabia, farsi, dari, somali ja sorani (THL:n www-sivut 2020). Uuden sovelluksen opetteluun lisäksi tämä merkitsee

kriisipäivystäjille tulkin välityksellä tapahtuvan kriisityön opettelua. Soittajan kanssa tehtävän työn lisäksi kriisipäivystäjän työnkuvaan kuuluu muun muassa uusien työntekijöiden perehdyttäminen, sekä tarvittaessa, omien voimavarojen mukaan, vaikeiden puheluiden reflektointi kollegan kanssa.

Nollalinjan perehdytyskansiossa kerrotaan, että työvuoron aikana kriisipäivystäjä vastaa puheluihin, kirjaa tulleet puhelut työskentelyalustana toimivaan THL:n sovelluksen seurantalomakkeelle ja päivystyksen anonymisoituun päiväkirjaan, johon on mahdollista kirjata myös päivystäjän pohdintaa puhelusta. Hän myös päivittää tarvittaessa tietoja auttavista tahoista ja turvakotien paikkatilanteista THL:n sovellukseen. Puheluista täytettävillä seurantalomakkeilla kerätään THL:lle tilastotietoa esimerkiksi uhrin ja tekijän iästä sekä sukupuolesta, keskinäisestä suhteesta, väkivallan luonteesta ja väkivallan aiheuttamista seuraamuksista. Tietoa kerätään myös esimerkiksi siitä mihin palveluihin soittaja ohjattiin, kokiko soittaja puhelun auttaneen ja jos, niin miten. (Nollalinjan sijaisten perehdytyskansio 2020, 4-5, 9-15.)

Soittajan henkilötietoja ei kerätä, soittajalla on oikeus olla täysin anonymi. Myöskään esimerkiksi lastensuojelu- tai huoli-ilmoituksia ei tehdä, mutta niistä kerrotaan aktiivisesti soittajalle. Soittajan puolesta ei päivystysvuorossa soiteta palvelutahoihin, vaan koitetaan tukea hänen omaa pystyvyyttään. Joissakin hyvin harvinaisissa tapauksissa, jos soittajana on esimerkiksi lapsi tai muuten niin hauras henkilö, ettei hän kykene itse apua hankkimaan, voidaan soittajan suostumuksella olla hänen puolestaan yhteydessä viranomaistahoon. (Nollalinjan sijaisten perehdytyskansio 2020, 7-8.)

6.1.2 Kriisipäivystäjän työtä ohjaavat periaatteet

Nollalinjan työtä ohjaavat Istanbulin sopimus (tarkemmin kohdassa Johdanto), sekä yhdessä THL:n ja Setlementti Tampereen kanssa sovitut perehdytyskansioista ilmenevät toiminnan periaatteet (tarkemmin kohdassa Kriisipäivystäjän työvuoron tehtävät), Setlementtityön arvot, sekä puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet. Näiden yhteisten työtä ohjaavien periaatteiden lisäksi jokaisella työntekijällä on oma henkilöhistoriaansa ja koulutustaustaansa liittyvä arvopohja, jonka kukin joutuu asettamaan

tämän työn kontekstiin. On esimerkiksi huomioitava, että Setlementti Tampere on uskonnollisesti ja poliittisesti sitoutumaton järjestö, eikä omaa poliittista tai hengellistä ajatusmaailmaansa voi työssä tuoda esiin. Koulutustaustaan liittyen esimerkiksi geronomi on geronomin lupauksessaan luvannut muun muassa edistää laadukasta vanhustyötä, sekä asiakkaan itsenäisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja kokonaisvaltaista hyvinvointia. Nämä tavoitteet ovat niin suuria, että väkivallan keskellä elävän vanhuksen soittaessa Nollalinjaan voi tavoitteen asettelu pienin askelin kohti edes vähän parempaa tilannetta olla haastavaa. Työntekijän on rakennettava työtä ohjaavista periaatteista kokonaisuus, jonka avulla pystyy tekemään työnsä hyvin, ohjeita rikkomatta ja liian kuormittaviin arvoristiriitoihin ajautumatta.

Setlementtiarvojen mukaan työskentelyn tulee olla ihmisen parhaaksi toimimista, heikommassa asemassa olevien ihmisten tilannetta parantavaa, hyvää elämää edistävää, ihmisoikeuksia ja tasa-arvoa tukevaa, osallisuutta ja osallistumista mahdollistavaa, rohkeaa, luottamuksellista ja laadukasta toimintaa (Setlementtisitoumus 2018).

Puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet velvoittavat myös vaitiolovelvollisyyden ja keskustelut ovat täysin luottamuksellisia. Näin ollen Nollalinjalla sekä soittaja että kriisipäivystäjä ovat anonyymeja. Päivystäjän tulee kohdata soittaja arvostavasti hänen itsemääräämisoikeuttaan, ihmisarvoaan ja ratkaisujaan kunnioittaen. Keskustelutilanteen tulee olla myös sellainen, että soittajan asiaan voidaan keskittyä minkään häiritsemättä. Tämä kiireettömyyden vaatimus on Nollalinjassa koetettu mahdollistaa muun muassa sillä, että kriisipäivystäjä ei kuule puhelun aikana koputusääntä, vaikka jonossa olisi jo uusia puheluita tulossa. Toiminnan tulee lisäksi olla voittoa tavoittelematonta, eikä puhelusta saa aiheutua soittajalle normaalia puhelinmaksua korkeampia kuluja. Nollalinjassa puhelut ovatkin soittajalle täysin maksuttomia. (Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan www-sivut 2008-2017.)

Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan ohjeistus koskee myös palvelun toimintaperiaatteita. Ohjeiden mukaan palveluntarjoajan tulee viestinnässään kertoa selkeästi esimerkiksi palvelusta soittajalle aiheutuvat kustannukset, sekä palvelun periaatteet. Myös tietoturvasta on huolehdittava asianmukaisesti, eikä puheluita saa nauhoittaa ilman, että siihen on pyydetty soittajalta lupa. Päivystäjä tulee kouluttaa tehtävänsä ja hänellä pitää olla mahdollisuus säännölliseen ammatilliseen

tukeen. Nollalinjassa työntekijöille on järjestetty perehdytys, sekä jatkokoulutusta ja säännöllinen työnohjaus. (Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan www-sivut 2008-2017.)

Päivystäjän tehtävä puheluissa on ohjeistuksen mukaan rohkaista soittajaa. Keskitytään siis soittajan asioihin, eikä puhuta päivystäjän kokemuksista tai mielipiteistä. Päivystäjää sitoo vaitiolovelvollisuus vielä päivystystyön päätyttyäkin. Lainsäädäntö määrittää päivystäjien ilmoitusvelvollisuuden, ja päivystäjä on yhteydessä viranomais- tahoihin palvelun tarjoajan toimintaperiaatteiden mukaisella tavalla. Mikäli päivystäjä joutuu ilmoituksen tekemään, pitää tästä kertoa myös soittajalle. Keskusteluista voidaan kerätä tilastotietoa, kuten Nollalinjassa tehdään. Tilastotieto on tarkoitettu toiminnan kehittämistä ja erilaista tiedottamista varten, eikä siitä voida tunnistaa soittajaa. Soittajalla pitää myös olla mahdollisuus antaa joko omalla nimellään tai anonyymisti palautetta saamastaan palvelusta. Eettiset ohjeet suojelevat myös päivystäjää, eikä päivystäjän tarvitse esimerkiksi kuunnella epäasiallista puhetta, ja hänellä on myös oikeus palvelun tarjoajan kanssa sovittujen periaatteiden mukaisesti rajata puheluiden kestoa ja jopa yhteydenottojen tiheyttä. (Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan www-sivut 2008-2017.)

6.2 Nollalinjan puhelut tilastojen valossa

”Ei ne tänne tähtihetkenään soita.”

-kriisipäivystäjä, Nollalinjan päivystyspäiväkirja-

Viimeisin lähisuhdeväkivallasta koottu tilastoraportti on julkaistu vuonna 2017. Tämä THL:n julkaisu kertoo, että henkinen ja fyysinen väkivalta näkyvät keskeisesti Nollalinjalle soitetuissa puheluissa. Tilastoraportissa julkaistut väkivallan muodot ensimmäisen toimintavuoden puheluissa näkyvät alla olevassa taulukossa. Esimerkiksi rakenteellinen väkivalta ei näy tässä tilastossa, koska tietoa ei vielä ensimmäisen vuoden aikana kerätty. (Lähisuhdeväkivalta 2017, 15-16.)

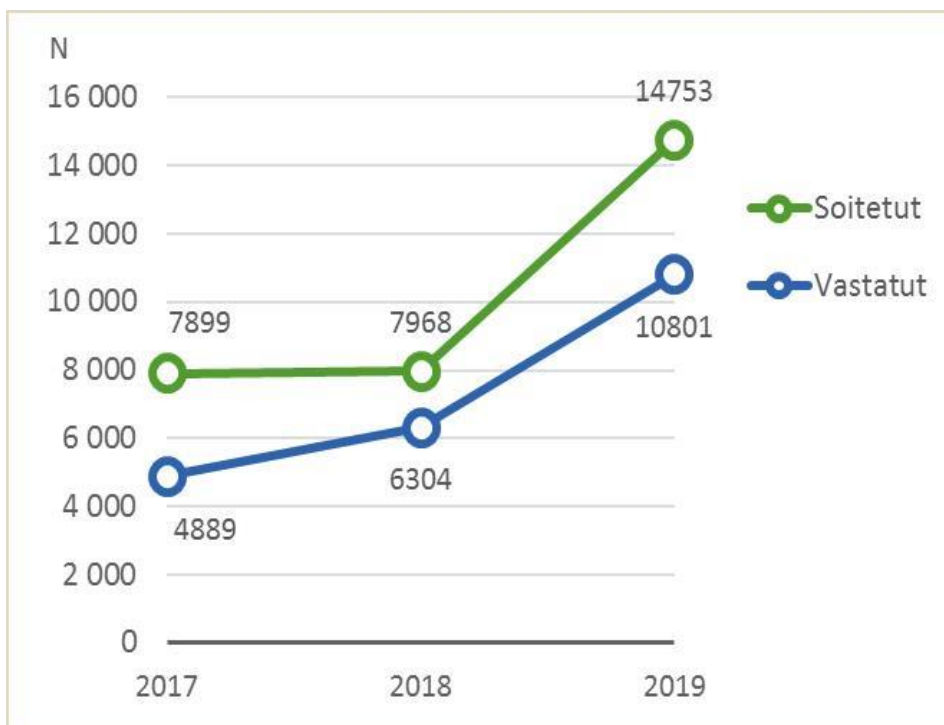
Taulukko 1. Väkivallan muodot vuonna 2017 Nollalinjan puheluissa THL:n tilastossa.

Lähde: THL

Väkivallan muoto	%
henkinen väkivalta	72,6
fyysinen väkivalta	52,6
väkivallan uhka	23,0
taloudellinen väkivalta	11,3
seksuaalinen väkivalta	10,4
vaino	8,0
kaltoinkohtelu tai laiminlyönti	5,5
muu väkivalta	4,1
altistunut väkivallalle	2,2
kulttuurinen tai uskonnollinen väkivalta	1,3
ei tietoa	2,1

Samasta raportista käy ilmi, että ensimmäisen toimintavuoden aikana soittajana oli useimmiten väkivallan kohteena ollut henkilö (82% puheluista), väkivallan kohde oli useimmiten nainen (86,6% puheluista) ja väkivallan tekijänä oli useimmiten nykyinen tai entinen puoliso, avopuoliso, tai seurustelukumppani (74,3% puheluista) (Lähisuhdeväkivalta 2017, 13-14).

Nollalinjalle soitettujen puheluiden määrä on kasvanut koko ajan palvelun tunnettuuden lisääntymisen myötä. Vuonna 2019 puheluiden määrä kasvoi peräti 85%:a. THL julkaisi 28.1.2020. seuraavan kaavion Nollalinjalle soitetuista ja vastatuista puheluista. (THL:n www-sivut 2020.)



Kaavio 1. Nollalinjaan soitetut ja vastatut puhelut vuosina 2017-2019. Lähde: THL.

6.3 Nollalinjan puhelut kriisipäivystäjien näkökulmasta

”Jäi kurja fiilis, vaikka sainkin soittajan rauhoittumaan.”

-kriisipäivystäjä, Nollalinjan päivystyspäiväkirja-

Nollalinjan puhelinpalvelu mahdollistaa väkivaltaa kohdanneille avun saamisen kaikkina vuoden päivinä, vuorokauden ympäri. Puhelut ovat työn ydintä, niiden kautta kriisipäivystäjä työskentelee asiakkaansa kanssa.

Nollalinjaan tulevia puheluita pohdittiin kaikkien kriisipäivystäjien kanssa Learning cafe’ -menetelmää sovelletusti käyttäen. Koronan aiheuttaman pandemian vuoksi emme voineetkaan kokoontua yhtä aikaa, tai edes ryhmissä, koska oli ajateltava tartuntariskin minimoimista. Ideointi ja pohdinta tapahtui yksilö- ja parityönä niin, että

kahden viikon ajan päivystystiloissa oli työvuoron aikana mahdollista kirjata omia ajatuksiaan fläppipapereille, joihin oli otsikoitu alustavat puheluryhmät. Joillakin kerroilla olin itse paikalla, mutta en aina (kolmivuorotyö ja korona-aika). Osa kriisipäivystäjistä sai ohjeistuksen siis vain sähköpostilla, mutta kaikilla oli tarvittaessa mahdollisuus tavoittaa minut sähköpostilla, puhelimitse, tai WhatsApp -viestillä.

Puheluryhmien sisältöä kriisipäivystäjät kuvasivat fläppipapereille yhdellä sanalla tai käsitteellä, kuten esimerkiksi ”*vaino*”, tai puheluesimerkillä, esimerkiksi ”*alzheimeria sairastava puoliso on väkivaltainen soittajaa kohtaan.*” Puheluryhminä säilyivät alustavasti määritellyt akuutti väkivaltatilanne, muu tai pitkäaikainen väkivaltatilanne, muu akuutti tilanne, muut puhelut ja rajattavat, Nollalinjalle kuulumattomat puhelut. Puheluryhmien sisällön kuvausta kertyi kaksi fläppipaperia, ja kriisipäivystäjien puheluissa kohtaamia tunteita sekä puhelijujen herättämiä tunteita yksi paperi. Lisäksi syntyi keskustelua, josta tein päiväkirjamerkintöjä kenttäpäiväkirjaan auttamaan kootun tiedon tarkemmassa kuvailussa.

Nollalinjan puhelut voisi ryhmitellä monella tavalla. Näkökulma asiaan voisi olla vaikkapa kuka ottaa yhteyttä; onko soittaja uhri, tekijä, läheinen, vai joku muu. Tai asiaa voisi pohtia palveluohjauksen näkökulmasta ja kartoittaa mihin eri tahoihin soittajat ohjataan. Työntekijänäkökulmasta oma ennakoajatukseni, johon Learning cafe´ keskusteluissa sain kriisipäivystäjiltä vahvistusta, oli se että kriisipäivystäjän vastaanottaman puhelun kulkuun vaikuttaa suuresti soittajan avuntarve, se kuinka akuutti hätä hänellä on. Onko siis toimittava juuri nyt, ja saatava kriisipäivystäjältä tuki ja nopea ohjeistus, vai onko kyse laajempaa pohdintaa vaativasta tilanteesta, vai puhelusta joka sisällön perusteella rajataan pois, vai esimerkiksi konsultaatiopuhelusta. Tästä näkökulmasta puhelut jaettiin edellä kuvattuihin viiteen ryhmään. Puheluista keskusteltaessa nousi usein esiin se, että auttamistilanne on ”*tässä ja nyt,*” on siis osattava toimia juuri tällä hetkellä. Se koettiin työn suolana, työvuorot ovat vaihtelevia ja siksi mielenkiintoisia. Toisaalta se tuo paineita onnistumisesta ja voi hetkittäin tuntua myös stressaavalta.

Jotta työssä onnistuisi mahdollisimman hyvin, pitävät kriisipäivystäjät aktiivisesti yllä omaa osaamistaan. Osaamista kartutetaan lukemalla alan kirjallisuutta, kouluttautamalla sekä itsenäisesti että Setlementti Tampere ry:n ja THL:n toimesta, ja seuraamalla

sekä yhteiskunnassa tapahtuvia ilmiöitä että väkivaltatyössä tapahtuvaa kehitystä. Lähes kaikilla kriisipäivystäjillä on hallussa pitkäaikaisen työkokemuksen tuomaa käytännön osaamista ja ammatillista varmuutta. Kuitenkin on niin, että kriisityöntekijä ei voi niin sanotusti valmistautua tulevaan puheluun, kuten esimerkiksi ennalta sovittuun asiakastapaamiseen voisi. Asiakastapaamisessa työntekijällä on yleensä ainakin jonkin verran ennakkotietoa asiakkaasta ja hänen tilanteestaan, mutta puheluun vastatessaan kriisityöntekijä heittäytyy aina uuteen tilanteeseen. Jokaisessa puhelussa ihmisten elämäntilanteet, elämänhistoria, kriisit ja kriisihistoria vaihtelevat. Jäin pohtimaan, onko tämä ennakoimattomuus yksi tekijä, minkä vuoksi tunteet nousivat helposti keskusteluun puheluista puhuttaessa.



Kuvio 1. Puhelut kriisipäivystäjän näkökulmasta.

Puhelujen puheluryhmiin jakamisen lisäksi pohdittiin puheluryhmien sisältöä. Seuraava taulukko ei ole tyhjentävä, koska puhelujen variaatio on niin laaja. Se antaa kuitenkin viitteitä siitä, millaisia tilanteita kriisipäivystäjä työssään kohtaa ja miten monipuolisesta työstä on kyse.

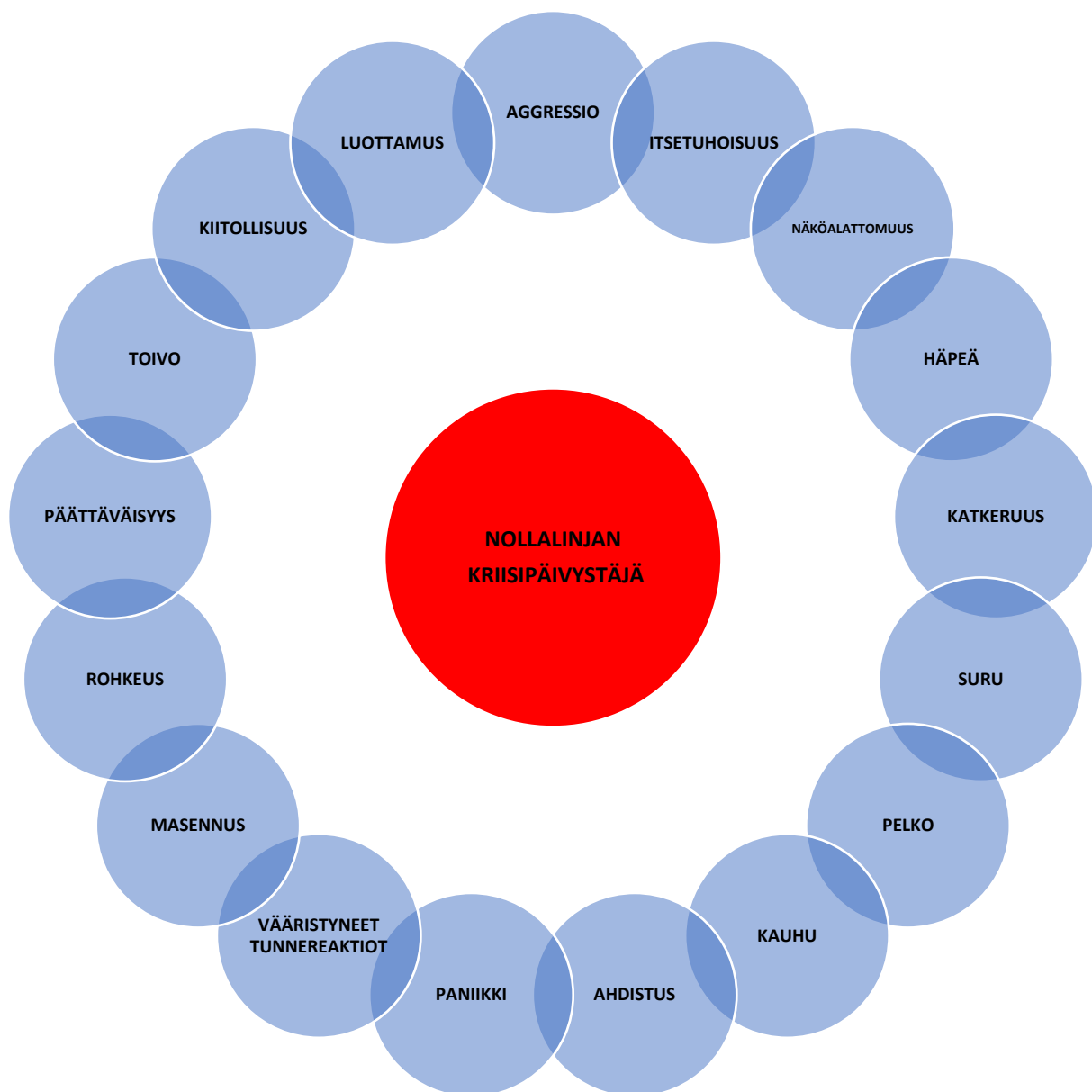
Taulukko 2. Puhelujen sisältöä kriisipäivystäjien kuvaamana.

Akuutti väkivaltatilanne	Muu/pitkäaikainen väkivaltatilanne
<ul style="list-style-type: none"> • Juuri tapahtuva tai tapahtunut fyysinen väkivalta • Juuri tapahtunut seksuaalinen väkivalta • Akuutti väkivallan uhka 	<ul style="list-style-type: none"> • Fyysinen väkivalta • Henkinen väkivalta • Seksuaalinen väkivalta • Taloudellinen väkivalta • Kulttuuriin liittyvä väkivalta • Uskonnollinen väkivalta • Rakenteellinen väkivalta • Kaltoinkohtelu tai laiminlyönti • Vaino • Väkivallalle altistuminen • Ihmiskauppa • Kauan sitten tapahtunut väkivalta, esim. nuoruudessa tapahtunut raiskaus, josta ei ole koskaan aikaisemmin pystynyt puhumaan • Erilaisiin sairauksiin/riippuvuuksiin liittyvä väkivaltainen käyttäytyminen

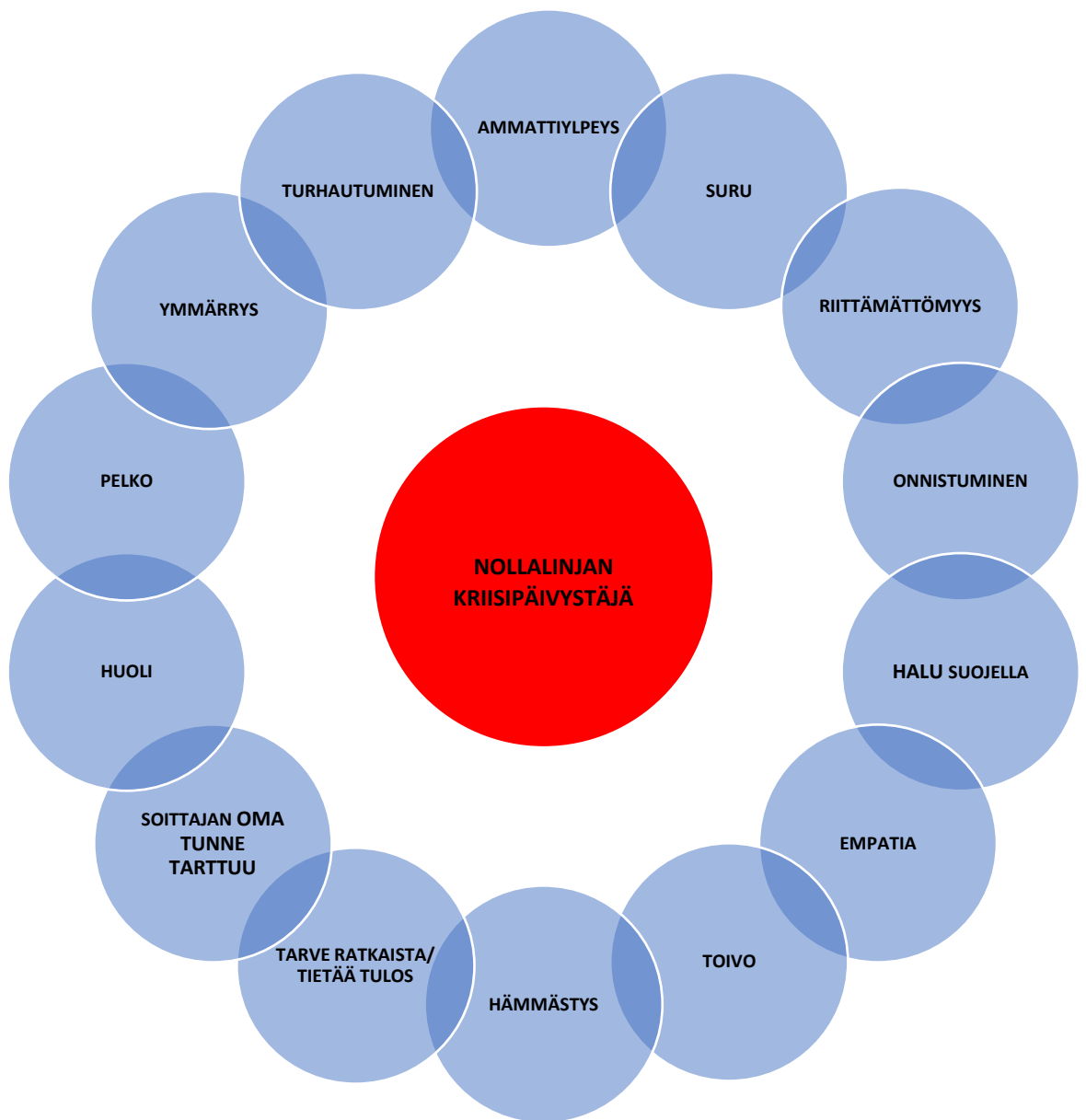
Muu akuutti tilanne	Muut puhelut	Nollalinjalle kuulumattomat, rajattavat puhelut
<ul style="list-style-type: none"> • Itsemurhapuhelut • Itsetuhoisia ajatuksia sisältävät puhelut • Alaikäisten, tai muuten haavoittuvassa asemassa olevien hätä • Erotilanne • Läheisen äkillinen (väkivaltainen) kuolema 	<ul style="list-style-type: none"> • Lakiasioihin liittyvät kysymykset • Palveluohjaus • Turvakotien paikkatilanne • Konsultaatiopuhelut • Tuen, neuvojen ja ohjeiden kysyminen riita- ja ongelmatilanteissa • Pohdinta, analysointi ja tilanteen vakavuuden kartoittaminen • Avun hakemisen vaikeus oman aseman, tai työn vuoksi • Huoli läheisen, tai jonkun muun tilanteesta • Mykkäsoitot, jotka liittyvän rohkeuden keräämiseen väkivallasta puhumiseksi • Ajassa elävät ilmiöt, kuten koronan aiheuttamat ongelmat 	<ul style="list-style-type: none"> • Muut ongelmat, esimerkiksi päihde- tai mielenterveysongelma • Yksinäisyys • Pila-, häirintä-, seksi- ja mykkäsoitot • Vakiosoittajat

Taulukko 2 kuvaa viiden palkin avulla puheluista avautuvaa väkivallan maailma, jonka kriisipäivystäjä työvuorossaan kohtaa. Nollalinjan kriisipäivystäjät ovatkin näköalapaikalla suomalaisen väkivallan tilanteesta, sillä kyseessä on valtakunnallinen palvelu. Puhelujen kautta välittyy sekä ihmisten kokema väkivalta että käsitys saatavilla olevista palveluista ja niiden laadustakin eri puolella Suomea. Joissakin tilanteissa kriisipäivystäjät kuvasivat kokevansa oleva ainoa tarjolla oleva apu. Huolta herätti pitkät jonotusajat palveluihin ja palvelujen epätasa-arvoinen saatavuus eri puolilla Suomea. Tällä hetkellä esimerkiksi pohjoisin turvakoti sijaitsee Rovaniemellä.

Huomionarvoista on puhelujen intensiivisyys, joka keskusteluissa kriisipäivystäjien kanssa nousi esiin. Puheluista puhuttaessa nousikin esiin paljon tunteita. Kriisipäivystäjät kuvasivat tunteita, joita kriisityöntekijä puheluissa kohtaa, siis soittajan kokemia tunteita. Esille nousi myös tunteita, joita puhelut kriisityöntekijässä itsessään nostattavat.



Kuvio 2. Kriisipäivystäjän kohtaamia tunteita.



Kuvio 3. Puhelujen kriisipäivystäjässä herättämiä tunteita.

Puheluista työntekijöiden kanssa puhuttaessa kriisipäivystäjän työ Nollalinjassa näyttäytyi siis työnä, jossa työntekijä joutuu vastaanottamaan paljon erilaisia tunteita ja työnä, joka myös herättää työntekijässä monia tunteita. Näin ollen tunnetaidot näyttävät olevan Nollalinjalla työskentelyssä tärkeitä.

Työ ei siis ole suoraviivaista, rationaalista ohjaamista, tai asioiden selventämistä soittajalle, vaan ennen kaikkea kohtaamista, jossa tarvitaan tunneosaamista. Tunneosaaminen on yksinkertaistettuna tunnevirran valjastamista ja ohjaamista tavoitteelliseen, päämäärätietoiseen toimintaan. Tässä tarvitaan tunneälyä, joka sisältää omien tunteiden tiedostamista ja hallitsemista, sekä muiden ihmisten tunteiden hallitsemista ja hallintaa. Tunneäly on siis omien ja muiden tunteiden tunnistamista, mutta myös näiden tunteiden kanssa toimeen tulemistä. Tunteisiin liittyy arvoasetelmia, tai kuten Molander (2003) sanoo, arvoarvostelmia. Ajatellaan, että hyvän työntekijän kuuluu tuntea ammattiroolin mukaisia tunteita, muut tunteet ovat huonoja tai jopa vääriä. Ihminen voi siis joutua työssään peittämään tunteitaan, tai esittämään tunteita. Tämä, ja myös tunteiden kasautuminen, aiheuttaa emotionaalista kuormitusta, joka pitkittyessään voi johtaa emotionaaliseen väsymiseen, huonoon ammatilliseen itsetuntoon ja kyynisyyteen. Liiallinen tunnekuorma voi siis johtaa työuupumukseen. Toisaalta työtunteet ovat myös tunnevoimaa, kuten onnistumista, vastavuoroisuutta, pätevyyttä, luotettavuutta, toiveikkuutta ja myönteisyyttä. Tunnettaakan säätely on osa tunnetietoisen työn taitamista. Säätely tapahtuu esimerkiksi tunteiden kuulluksi, ymmärretyksi ja oikeuteksi tulemisen avulla. (Molander 2003, 9, 24, 32-33, 36, 106-107, 119, 148, 170, 173.)

Tunnettaakan kuormittavuudessa ja säätelyssä näyttäisi olevan paljon yhteneviä piirteitä sijaistraumatisoitumisen estämisen kanssa. Sijaistraumatisoitumisesta tarkemmin vähän myöhemmin opinnäytetyössä.

6.4 Nollalinjan ikääntyneet kriisipäivystäjät

Nollalinjan kriisipäivystäjät muodostavat työtiimin, joka on toiminut reilut kolme vuotta ja johon mahtuu eri ikäisiä työntekijöitä. Suurin osa Nollalinjan kriisipäivystäjistä on kuitenkin yli 40-vuotiaita ja joukossa on myös yli 60-vuotiaita. Vanheneminen nähdään yhteiskunnassamme kaksijakoisesti. Toisaalta vanhenemisen ajatellaan tuovan sairauksien sävyttämää raihnaisuutta ja olevan taka-alalle siirtymistä. Puhutaan vanhuuden haavoittuvuudesta. Toisaalta ikääntymisen ajatellaan liittyvän viisauteen ja kypsyyteen, sekä kunnioitukseen ja valtaan. Puhutaan siis myös tuottavasta ikääntymisestä, joka korostaa, ettei ikääntyminen tarkoita suoraviivaisesti raihnaisuutta ja taloudellisen hyödyllisyyden poistumista, vaan ikääntyvät ihmiset ovat tuottavassa roolissa esimerkiksi kuluttajina, vapaaehtoistyöntekijöinä, tai vaikkapa koti- ja hoivatyössä. (Julkunen 2008a, 18-21.)

Työelämän näkökulmasta katsoen ikääntyminen merkitsee sekä työelämässä kiinnipitäviä että siitä poistuvia elementtejä. Ikääntyvä, tai ikääntynyt, voi kokea olevansa osaava ja vahva tekijä työelämässä, ja toisaalta joissakin tilanteissa ajatella olevansa vanhanaikainen, tai työhönsä kyllästynyt ja väkisin työtä puurtava. Ikääntyvien työntekijöiden työuriin voidaan organisaatiossa vaikuttaa ikäjohtamisella, jonka avulla voidaan tukea ikääntyvän työntekijän työkykyä, terveyttä, työssä jaksamista ja osaamisen kehittämistä. (Julkunen 2008b, 80-81.)

Ikääntyminen ei enää automaattisesti tarkoita eläkkeelle vetäytymistä, vaan työelämässä voidaan jatkaa entistä pidempään. Ikääntyminen tuo mukanaan uudenlaista joustavuutta elämään, sillä ikääntyvä tai ikääntynyt voi joko sitoutua, tai olla sitoutumatta. Eläkeiän lähestyessä voi haaveena olla vapaus olla tekemättä työtä, tai toisaalta jatkaa sitoutumista työelämään, jos kokee sen tuovan itselleen sopivaa elämänsisältöä. Nykyaikana on mahdollista iäkkäänäkin jopa aivan uuteen uraan. Tätä ilmiötä on alettu kutsua encore -uraksi; kokenut työntekijä astuu siis uudestaan työelämän näyttämölle. (Saarenheimo 2017, 32-35.)

Viisaus liittyy vanhenemiseen, koska viisauden omaksumiseen tarvitaan aikaa ja elämänkokemusta. Keräämiensä kokemusten ja tietotaidon avulla esimerkiksi työssä

eteen tulevia asioita selkeästi ja syvällisestikin ajattelemaan ja harkitsemaan kykenevää ihmistä pidetään viisaana. Elämänkokemuksen mukanaan tuoma epävarmuuden sietokyky ja eri osapuolet huomioiva ongelmanratkaisukyky liitetään myös viisauteen. (Ruoppila 2013, 227.) Iän myötä tunteiden säätelykyky yleensä paranee, jolloin myötätuntoisempi ja ymmärtäväisempi suhtautuminen muihin helpottuu. Viisaus ei siis ole pelkästään tietomäärän kasvua tai älykkyyttä, vaan myös emotionaalista kasvua. (Saarenheimo 2017, 108.) Halusin opinnäytetyössäni nostaa esiin ikääntymisen ja tutkia, miten ikääntyminen näkyy Nollalinjan kriisipäivystäjien työssä. Minua kiinnosti, onko ikääntyminen tuonut mukanaan osaamista ja viisautta, vai haurautta ja halua siirtyä pois työelämästä.

6.4.1 Vanhuus ja viisaus Nollalinjassa esimiehen näkökulmasta

”Thana puhua kanssasi, kun ymmärrät ja sinulta saa neuvoja. Palaute soittajalta.”
-kriisipäivystäjä, Nollalinjan päivystyspäiväkirja-

Haastattelin Nollalinjan kriisipäivystäjien rekrytointiin osallistunutta esimiestä lyhyesti iän merkityksestä kriisipäivystäjiä valittaessa (Liite 2). Hän avasi esimiestahon toiveita ja tavoitteita iäkkäämpien työntekijöiden rekrytoinnin suhteen, mahdollisia pelkoja ja huolia, sekä toiveiden ja tavoitteiden täyttymistä, ja matkan varrella eteen tulleita yllätyksiä.

Ikä näkyi hänen mukaansa rekrytoinnissa siksi, että rekrytointikriteeristö on melko korkea.

”Ikä ei ole ollut valintaperuste, vaan on tullut korkean ammattitaidon kylkiäisenä.”
 (E)

Uuteen toimintaan haluttiin mukaan sellaisia työntekijöitä, joilla on paitsi vaadittu koulutustaso ja kielitaito, niin myös vankka työkokemus ja monipuolinen palvelujärjestelmän tuntemus. Ikä on siis tullut ikään kuin korkean ammattitaidon mukana.

Koska Nollalinjalla tehtävä työ on kriisityötä puhelimen välityksellä, on esimiesten tavoitteena ollut valita sellaisia työntekijöitä, joiden työkokemus auttaa työntekijää soittajien hyvinkin vaikeiden elämäntilanteiden kohtaamisessa. Työ- ja elämäkokemuksen on myös ajateltu auttavan vaikeiden elämäntilanteiden suhteuttamisessa, tuovan näköalaa ja tasapainoa.

”Tavoitteena on ollut valita työntekijöitä, joilla on riittävä työkokemus erittäin vaikeiden tilanteiden kohtaamiseen.” (E)

Lisäksi pitkän työkokemuksen omaavat työntekijät osaavat esimiehen mukaan arvostaa puhelimitse tehtävän työn tuomaa suojaa, etenkin jos on aikaisemmin tehnyt työtä, jossa on ollut vaara työntekijään kohdistuvasta väkivallasta. He osaavat myös arvostaa soittajilta saatavaa erittäin positiivista palautetta. Ikä ja työkokemus suojaavat myös sijaistraumatisoitumiselta.

Ennakkoon ainoa huoli liittyi siihen, että Nollalinja on auki ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä, mikä tarkoittaa työntekijöille kolmivuorotyötä.

”Viihtyisivätkö ja pysyisivätkö he kolmivuorotyössä?” (E)

Esimiesten huolena oli, kiinnittyisivätkö korkean ammattitaidon omaavat iäkkäämmät työntekijät, vai menisivätkö muualle, koska heidän ammattitaidollaan on myös mahdollisuus valikoida töitä.

Rekrytoinnit on kuitenkin todettu onnistuneiksi, ja toiveet ovat esimiehen mukaan jopa ylittyneet työn laadun ja työhön sitoutumisen suhteen. Yllättävää on ollut se, kuinka nopeasti eläkevuodet koittavat, kun työntekijät ovat ikääntyneitä. Esimiehet joutuvat siis yllättävän nopeasti pohtimaan uusia rekrytointeja.

6.4.2 Vanhuus ja viisaus Nollalinjassa kriisipäivystäjien näkökulmasta

Tuoko ikä haastateltujen kriisipäivystäjien mukaan mukanaan sellaista viisautta, jota voisi hyödyntää Nollalinjan kriisipäivystystyössä, ja miten se ilmenee käytännön työssä? Tätä selvitin haastatteleamalla kolmea 59-63 -vuotiasta kriisipäivystäjää. Koronatilanne eli opinnäytetyön eri vaiheissa ja toi haasteita myös haastattelujen toteuttamiseen. Koronapandemian vuoksi haastattelut toteutettiin lopulta sähköpostin ja puhelimen avulla. Joistakin teemoista ja kysymyksistä (Liite 1) keskusteltiin ennen vastaamista ja joitakin vastauksia tarkennettiin puhelin- tai sähköpostikeskusteluissa. Tarkentavia kysymyksiä haastateltavilta tuli myös käsitteisiin, etenkin käsitteeseen hiljainen tieto, liittyen. Tässä kohtaa siitä, että haastateltavat olivat minulle tuttuja, oli hyötyä. Poikkeusjärjestelyistä huolimatta oli helpohkoa toteuttaa haastattelut ja saada aito vuorovaikutustilanteen tuntu, jota teemahaastattelussa vaaditaan (Kananen 2015, 133, 145).

Haastattelujen purku tapahtui kirjoittamalla sähköposti- ja puhelinkeskustelut auki niin, että yhdistelin vastaukset teemoittain yleiskielisiksi. Murre sanat häivyttiin, jotta vastauksen antajaa ei olisi mahdollista yhdistää yksittäisiin asioihin ja kysymyksiin. Tässä vaiheessa en suodattanut vastauksia muutoin ja tekstiä tulikin kaikkiaan yhdeksän arkkiä. Osa vastauksista oli hyvin henkilökohtaisia ja pienessä otoksessa yksilöihin helposti liitettäviä kokemuksia. Nämä vastaukset abstrahoin vastaajan yksityisyyden suojelemiseksi niin, että tärkeä haastatellun esiin tuomaan asia tulee kuvatuksi, mutta pelkistetyksi, yleiskäsitteiden avulla.

Esimerkkinä näistä:

pruukata ~ olla tapana

kemmakka ~ yhteinen tilaisuus

työpaikan nimi ~ ala tai osaamisalue

Kuvaileva analyysi teemojen kautta avattuna tuntui luontevalta, koska aineisto on suhteellisen pieni ja teemat ovat selkeät. Varsinaisten teemojen lisäksi aineistosta nousi esiin vahva sitoutuneisuus, työ koettiin ikään kuin elämäntavaksi. Esiin tuli myös työn intensiivisyys ja tunnekuorma. Myös ajatus siitä, että työtä halutaan tehdä syvällisesti

ja monipuolisella ammattitaidolla oli vahvasti keskustelussa. Esimerkiksi ajatus pelkästä palveluohjauksesta, jota päivystystyö Nollalinjassa voisi olla, tuntui haastateltavista todella vieraalta.

Haastateltavat kertoivat tuoneensa Nollalinjaan mukaan elämäkokemuksensa, sekä pitkän työkokemuksen hoito-, päihde- ja mielenterveys-, dementianeuvonta-, lastensuojelu- ja sosiaalityössä.

”Väkivalta- ja kriisityöhön suuntasi aikaisemmin eri hoitosuhteissa hoitamieni potilaiden väkivaltakokemukset...kiinnostuin myös dissosiaatiosta ja vihan ilmenemisestä...tässä työssä pystyn käyttämään monipuolisesti aiempaa osaamistani asiakkaiden kanssa tapahtuvassa kommunikoinnissa.” (H3)

Lisäksi haastateltavilla oli vaihtelevaa väkivaltatyöhön hankittua erikoistumiskoulutusta, ratkaisukeskeisyyteen liittyviä opintoja ja muita kriisityötä tukevia opintoja, kuten lapset puheeksi menetelmäkoulutusta, perhearviointikoulutusta ja Debriefintyön koulutusta. Yhdellä haastateltavalla oli EU-standardit täyttävä Stepped Model of Care -traumaattisten tapahtumien kriisityöntekijän pätevyys. Osa koulutuksista oli kauan sitten suoritettuja, osa aivan tuoreita.

Henkilökohtaisen ammattiuran jokaisen vaiheen koettiin olevan merkityksellinen myös nyt Nollalinjalla työskenneltäessä, siis tukevan ja rikastuttavan kriisipäivystäjänä tehtävää työtä.

”Kaipasin uusia haasteita oltuani 15 vuotta edellisessä paikassa, josta kyllä on tässä paljon hyötyä.” (H2)

Nollalinjassa työskentelyyn johtaneesta työ- ja koulutuspolusta puhuttaessa tuli hyvin esiin työelämässä kiinni pitävät ja siitä pois työntävät voimat, sekä sitoutuminen ja sitoutumattomuus. Vastauksissa nousi esiin eläkehaaveet ja tulevaisuuden suunnitelmat, jotka liittyivät työstä vapautumiseen ja toisaalta tuotiin esiin mahdollisuus pidentettyyn työuraan, mikäli oma terveys säilyy hyvänä. Toisaalta koettiin vielä tarvetta

kehittyä, hankkia ajantasaista tietoa ja oltiin aktiivisia etsimään uusia kouluttautumismahdollisuuksia. Toisaalta taas tuotiin esiin, ettei enää työelämän tässä vaiheessa ole ehkä suurta tarvetta koulutuksille.

Kaikki haastateltavat kokivat iän olevan Nollalinjalla tehtävässä kriisipäivystäjän työssä nimenomaan voimavara.

”Ikä ja elämäkokemus ja työkokemus on vaan bonusta!” (H1)

Iän myötä on jo ehtinyt kokea paljon ja oppinut ymmärtämään, että vaikeistakin tilanteista voi puhua ja niistä on mahdollista selviytyä.

”Ikä on tuonut rohkeutta ottaa puheeksi asioita suoraan, asioiden oikeilla nimillä. ... sitten itse antaa viestin, että kestää kuulla soittajan traumat.” (H3)

Iän mukanaan tuoman kokemuksen koettiin kasvattavan rohkeutta kysyä asioista toista kunnioittaen, mutta kuitenkin suoraan. Haastateltavat toivat esiin tärkeän näkökulman kertoessaan, että jos työntekijällä on rohkeutta ottaa asiat puheeksi, antaa se myös soittajalle rohkeutta puhua aroista asioista.

Iän kuvattiin lisäävän kestokykyä kuulla ja kohdata soittajan hätä ja toisaalta myös tarjota erilaisia näkökulmia soittajan tilanteeseen.

”Lähestymiskulmaani soitoissa vaihtelen.” (H1)

Iän myötä koettiin kehittyneen tilannetajua, joka auttaa kriisipäivystäjän työssä.

”Ajattelen niin, että iän myötä on kehittynyt sellainen riittävä tilannetaju, että pärjään sen kanssa asiakastyössä.” (H3)

Ikääntyneet työntekijät nostivat esiin myös esimerkiksi oman kotikasvatuksensa, jonka kokivat vaikuttavan siihen, miten suhtautuu työn tekemiseen ylipäätään. Työstä halu-

taan kantaa vastuu ja on kunnia-asia tehdä työnsä hyvin. Myös omien arvojen vakiintuminen ja siihen liittyvä erilaisten ihmisten hyväksyminen tuotiin esiin ikään liittyvänä voimavaratekijänä.

Eletyt vuodet ja kertynyt kokemus ovat kasvattaneet resilienssiä, joka tukee työssä jaksamista.

”...kokemuksen myötä on tullut tunne jonkinmoisesta resilienssistä.” (H3)

Koettiin, että tässä elämänvaiheessa on enemmän voimavaratekijöitä, kuin aikaisempina vuosina, joten työ ei tunnu niin haastavalta kuin nuorempana.

”Vaikka puhelujen sisällöt ovat raskaita asioita, on minulla nyt enemmän voimavaroja.” (H3)

Vuorotyö koettiin joskus väsyttävänä, mutta kuitenkin tuttuna ja totuttuna asiana. Toisaalta vuorotyöstä sanottiin myös, että se koettiin houkuttelevana ja omaan elämäntilanteeseen sopivana. Kukaan ei maininnut pitävänsä vuorotyötä epämiellyttävänä tai huomattavan raskaana, toisin kuin esimiehet ennakkoon pelkäsivät. Työtä helpottavana tekijänä nousi esiin se, ettei kriisipäivystäjänä olla pitkäaikaisessa, jatkuvassa vastuussa suuresta asiakasmäärästä. Työ ei myöskään sisällä fyysisesti raskaita tilanteita, kuten nostelua, eikä välitöntä fyysisen väkivallan uhkaa.

Iän ei juurikaan koettu tuovan mukanaan haasteita Nollalinjalla tehtävään kriisipäivystäjän työhön. Esille nousivat ainoastaan useat peräkkäiset työvuorot.

”...pitkät työputket kuormittavat, muuten hyvä tasapaino.” (H1)

Nämä useat peräkkäiset työvuorot ilman vapaapäiviä koettiin sekä fyysisesti että psyykkisesti väsyttävämpänä nyt, kuin nuorempana.

Ikääntyneiden työntekijöiden kertomuksissa tuli esiin vastaajien kokemus siitä, että heillä on paljon annettavaa työyhteisölle ja asiakkaille. Nollalinjalla tehtävän kriisi-

työn koettiin vastaavan haastavuudeltaan ja kehitysmahdollisuuksiltaan kertynyttä elämänkokemusta, koulutustaustaa ja työkokemusta. Työtä tehdään omalla persoonalla, jota tässä elämänvaiheessa uskalletaan jo rohkeasti käyttää.

Ikääntymisen kerrottiin tuovan rikkautta, syvyyttä ja monipuolisuutta tehtävään työhön.

”Ikä tuo erilaisia näkökulmia työhön.” (H1)

Ikä tuo mukanaan myös ”jalat maassa” -asennetta, realistisuutta, mikä helpottaa kriisityön tekemistä.

”...nuorempana oli enemmänkin idealisti ja nyt enemmän jalat maassa kulkija.” (H2)

Kiteytettynä kriisipäivystäjän työ Nollalinjassa on vastaajien mielestä innostavaa ja mielenkiintoista. Työssä motivoivia tekijöitä olivat ihmisten auttaminen, ihmisten motivointi muuttamaan elämäänsä ja ylipäättään kiinnostava työn sisältö. Palkkaus, hyvät työkaverit, mahdollisuus ammatillisiin keskusteluihin työyhteisössä, tunne työn arvostuksesta ja ymmärryksestä työtä kohtaan tuotiin myös esiin motivoivina asioina. Tärkeä motivoiva tekijä oli tunne siitä, että tulee kuulluksi työyhteisössä. Myös se, että ihmiset ottavat Nollalinjaan yhteyttä omasta halustaan ja tahtovat itse apua, koettiin motivoivaksi ja näin ollen työssä jaksamista tukevaksi tekijäksi.

Asiakkaiden koettiin olevan puheissaan myös rehellisempiä ja avoimempia, kun avun hakeminen lähtee asiakkaasta itsestään.

”...ei joudu väkisin auttamaan, tai ei tarvitse väkisin mennä asiakkaan luokse.” (H2)

Esimiehen tuki ja kiinnostus Nollalinjassa tehtävää työtä kohtaan, sekä sujuva yhteistyö THL:n edustajien kanssa tulivat esiin motivoivina tekijöinä. Hyvin tärkeäksi koettiin myös henkilökohtaisen elämän mahdollistaminen työvuorosunnittelun keinoin. Myös tulevaisuudessa siintävä mahdollisuus varhaiseläkkeeseen mainittiin motivoivana tekijänä, koska se mahdollistaa enemmän vapaa-aikaa ja sen vastapainona mielenkiintoisessa työssä jatkamisen.

Kysyin haastateltavilta työntekijöiltä myös, minkä käsitteen he toivoisivat vakiintuvan käytettäväksi työntekijöistä puhuttaessa ja mikä merkitys sillä olisi. Kysyin tätä, koska Nollalinjan työntekijöistä näkee ja kuulee käytettävän vaihtelevasti erilaisia nimikkeitä. Käytössä ovat esimerkiksi päivystäjä, puhelinpäivystäjä, kriisipäivystäjä, Nollalinjan päivystäjä jne. Yksi haastateltava koki Nollalinja päivystäjä nimikkeen omakseen, kaksi haastateltavaa taas toivoi päivystäjä nimityksestä luovuttavan, koska eivät kokeneet sen vastaavan tehtävää työtä. Yksi haastateltava ehdotti käytettäväksi termiä Nollalinja kriisipäivystäjä ja yksi kriisipäivystäjä.

Haastateltavat perustelivat toivettaan näin:

”Se kuvaisi enemmän tehtäväämme kuin päivystäjä...” (H3)

”...vahvistaa ammatti-identiteettiä, olisi hyvä käyttää yhtä nykyistä parempaa, tätä tapana ollutta termiä parempaa siis, ja vakiinnuttaa näin työnkuvaamme.” (H1)

6.5 Hiljainen tieto, sen merkitys ja siirtäminen

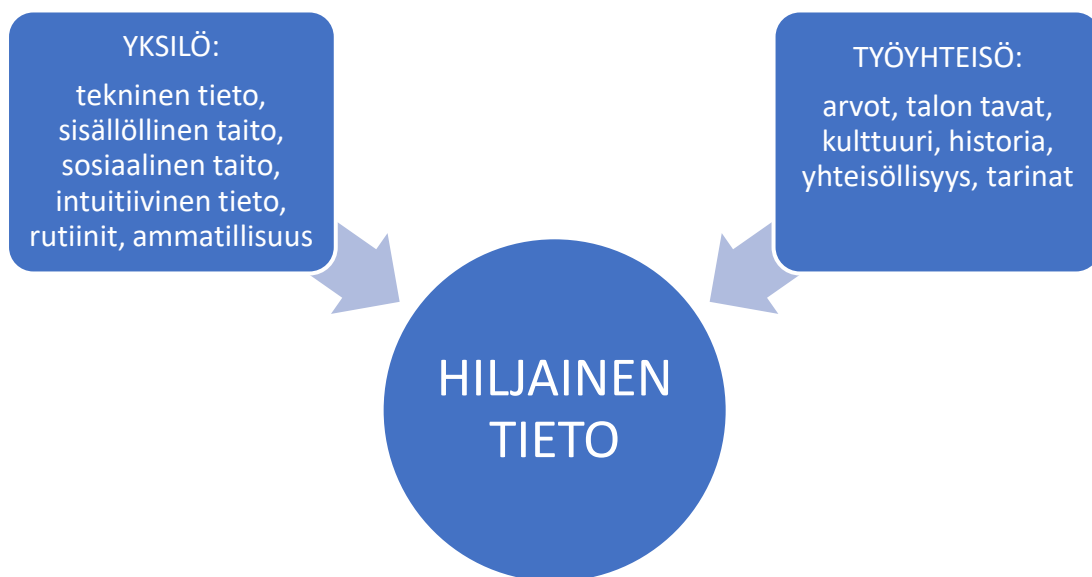
Opinnäytetyössä perehdytään hiljaiseen tietoon ja tarkemmin sanottuna hiljaisen tiedon siirtämiseen, koska se on tärkeä voimavara, jonka hyödyntäminen tukee Nollalinjassa tehtävää työtä. Nollalinja on toiminut vasta hieman yli kolme vuotta, eikä selkeästi määriteltyjä toimintatapoja esimerkiksi hiljaisen tiedon keräämiseen ja siirtämiseen ole vielä määritelty. Nollalinjassa on pitkän työkokemuksen omaavia sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoita, joilla on paljon erilaista vuosien varrella, eri työtehtävistä ja eri työyhteisöistä kertynyttä osaamista, jota olisi tärkeä osata hyödyntää uudehkon toiminnan, ja koko Nollalinjan työtiimin vahvuutena.

Näkymättömän osaamisen saamiseksi koko työyhteisön käyttöön tarvitaan hiljaisen tiedon tunnistamista ja siirtämistä. Hiljaisen tiedon ajatellaan usein olevan vanhemmalta työntekijältä nuoremmalle siirrettävää tietoa. Toisaalta voidaan ajatella hiljaisen tiedon siirtäminen mahdollisuutena lisätä kaikenikäisten työntekijöiden keskinäistä

kommunikaatiota, jossa yhteinen tieto lisääntyy ja yhteenkuuluvuus kasvaa. Työelämässä hiljainen tieto nähdään yleensä yksilön osaamisena ja ammattitaitona. Hiljaisella tiedolla on keskeinen merkitys työelämässä vaadittavassa moninaisessa osaamisessa ja moniroolisuudessa. Hiljainen tieto onkin kokonaistilanteiden ymmärrystä ja hallintaa, ennakoitokykyä, sosiaalisia kykyjä ja työn sisällöllistä hallintaa. Teknisenä hiljaisena tietona pidetään esimerkiksi työkokemuksen kautta opittua erilaisten työvälineiden käyttötaitoa ja hallintaa eri tilanteissa. Sisällöllistä hiljaista tietoa on puolestaan ammattialakohtainen osaaminen, esimerkiksi kriisityössä kriisi- ja traumatyön sisällön hallinta. Myös vuorovaikutusosaamista ja intuitiota, eli vaistonvaraista työtä tekemällä opittua ja sisäistettyä toimintaa, pidetään tärkeinä hiljaisen tiedon ulottuvuuksina. (Airila & Tuomola 2007, 72-75.)

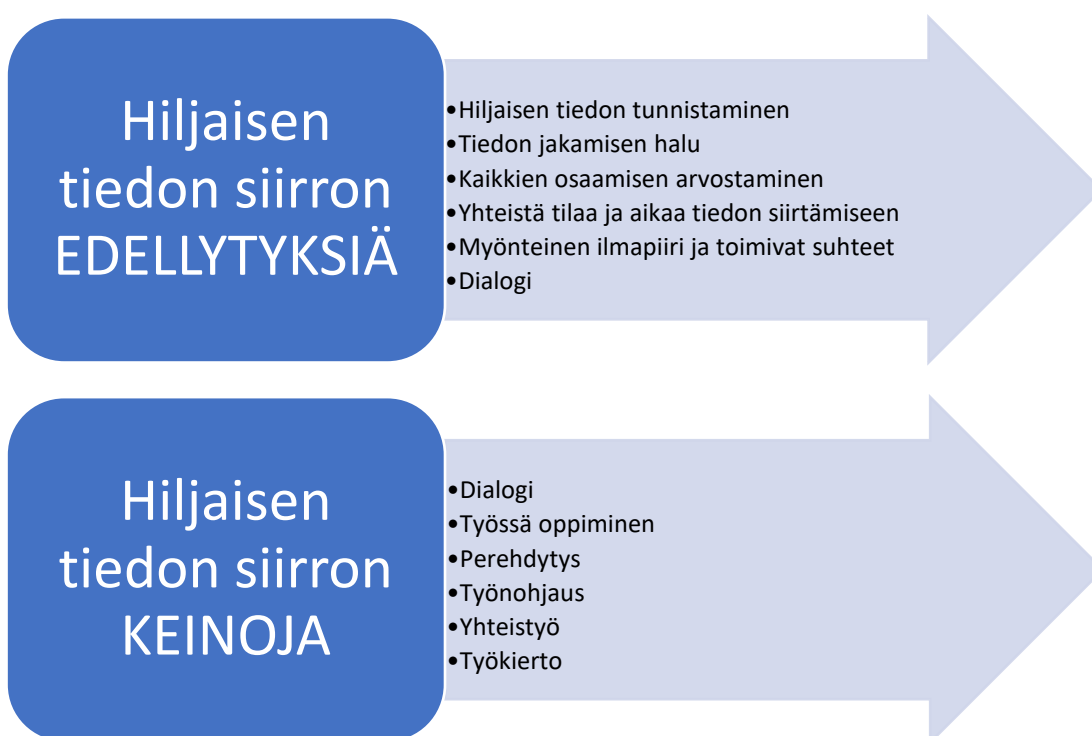
Hiljainen tieto näkyy työntekijässä ammatillisuutena ja luottamuksena omaan ammattitaitoon. Auttamistyössä ammatillisuus näkyy esimerkiksi kykyinä pitää sopiva etäisyys asiakkaaseen, taitona rajata työtä, sekä kokemuksen mukanaan tuomana harkinta- ja reflektointikykyinä. Yksilön hiljainen tieto karttuu työ- ja elämäkokemuksesta, sekä koulutuksesta. Työyhteisönäkökulmasta hiljainen tieto liittyy osaamisen hallintaan ja johtamiseen. Yhteisöllinen hiljainen tieto koostuu työpaikkakulttuurin, arvojen ja normien omaksumisesta, tavasta toimia yhteisön jäsenenä. (Airila & Tuomola 2007, 77, 79-80.)

Hiljaiseen tietoon sisältyy siis useita yksilöön ja työyhteisöön liittyviä ulottuvuuksia, kuten seuraava kaavio selventää.



Kuvio 4. Hiljaisen tiedon ulottuvuudet. Mukailten Airila & Tuomola 2007, 80.

Jotta hiljainen tieto muuttuu eläväksi, kaikkia työntekijöitä ja koko työyhteisöä hyödyntäväksi voimavaraksi, se pitää tunnistaa ja jakaa yhteiseen käyttöön.



Kuvio 5. Edellytyksiä ja keinoja hiljaisen tiedon siirtämiseen. Mukailten Airila & Tuomola 2007, 82-83.

6.5.1 Hiljainen tieto ja sen siirtäminen Nollalinjassa

”Tein kahta kansiota, molempia saa täydentää. Mustaani keräsin täsmäjuttuja ja valkoiseen aloin printtaamaan koulutusmateriaaleja...Loin sharepointiin kansion Tiimi-palaverien muistiot.”

-kriisipäivystäjä, Nollalinja päivystyspäiväkirja-

Hiljaisesta tiedosta ja sen siirtämisestä löytyy paljon sekä ulkomaisia että kotimaisia tutkimuksia. Tätä opinnäytetyötä silmällä pitäen tein kirjallisuushaun, jonka avulla pyrin löytämään tietoa ja keinoja hiljaisen tiedon siirtämisestä työyhteisössä. Haluan opinnäytetyössäni perehtyä hiljaiseen tietoon ja tarkemmin sanottuna hiljaisen tiedon siirtämiseen, koska näen sen tärkeäksi osaksi Nollalinjan kriisipäivystäjien työtä.

Päädyin kartoittamaan kotimaassa tehtyjä tutkimuksia kirjallisuuskatsauksen avulla, ajatellen, että ne kertovat suomalaisissa työolosuhteissa kerätystä tiedosta ja olisivat siten helpommin Nollalinjan työympäristöönkin sovellettavissa. Kirjallisuuskatsaus liitteenä, Liite 3.

Tuloksissa on paljon samansisältöisiä käsitteitä, joten tuloksen hahmottamisen helpottamiseksi yhdistin lopullisen haun perusteella saadut tulokset taulukkoon. Hiljaisen tiedon siirtämistä edistävät ja vaikeuttavat tekijät löytyvät kootusti taulukosta 3.

Taulukko 3. Hiljaisen tiedon siirtämistä edistävät ja vaikeuttavat tekijät.

EDISTÄVÄT	VAIKEUTTAVAT
TUNNISTAMINEN -henkilökohtainen hiljainen tieto -työyhteisössä oleva hiljainen tieto -hiljaista tietoa seurataan -osaamiskartoitukset	ONGELMAT TUNNISTAMISESSA -oma osaaminen -osaaminen työyhteisössä -hiljaista tietoa ei seurata
MYÖNTEINEN ILMAPIIRI -avoimuus -yhteinen ongelmatilanteiden käsittely ja siitä oppiminen -luottamus	HUONO ILMAPIIRI -tiedon jakamiseen ei kannusteta tai sitä ei pidetä arvokkaana -tiedon panttaaminen -luottamuksen puute
KESKUSTELEMINEN -kasvokkain, puhelimitse, sähköpostitse jne. -viralliset ja vapaamuotoiset -yhteiset tilaisuudet	KESKUSTELUN PUUTTUMINEN -ei yhteisiä tilaisuuksia
SITOUTUMINEN	SITOUTUMATTOMUUS -henkilöstön vaihtuminen
KÄYTÄNNÖT -suunniteltu perehdytys -kehityskeskustelut -yhteiset käytännöt -yhteistyö -verkostot -ryhmäoppimistilanteet -tiedon dokumentointi -palaverit -työkierto	KÄYTÄNNÖT -perehdytyksen puuttuminen tai huonosti suunniteltu perehdytys -vaihtelu työprosessissa/laadussa
RESURSSIT -aikaa tiedon jakamiseen ja työn tarkkailemiseen -digitalisaatio -helpon tiedon jakamisen mahdollistavat työtilat (esim. lähekkäin sijaitsevat työhuoneet)	RESURSSIT -kiire -työn kuormittavuus -tiedon säilyttämiseen ja siirtoon liittyvien sosiaalisten ja kulttuuristen puolien unohtaminen työvälineitä hankittaessa

Haastateltavieni kanssa hiljainen tieto osoittautui haastavaksi keskustelun aiheeksi. He kommentoivat teemaa muun muassa näin:

”Periaatteessa ihan tuttua, mutta miten sen sanoittaisit?” (H1)

”On tosi laaja aihe. Tätä pitää vähän miettiä.” (H3)

”Hankala kysymys.” (H2)

Yksi haastateltavista koki asian vieraaksi, eikä kokenut hiljaisella tiedolla olevan merkitystä Nollalinjan kriisipäivystäjän työssä, koska puhelussa tehdään työtä yksin. Lisäkysymysten kautta tuli kuitenkin hänenkin kohdallaan hyviä kommentteja hiljaisesta tiedosta Nollalinjassa, joten ehkä kyse oli siitä, että käsite oli vastaajalle vieras. Kysymys näytti olevan myös siitä, että omaa henkilökohtaista hiljaista tietoa ei tunnistettu, koska työyhteisössä ei seurata hiljaista tietoa, eikä haastateltava ollut aikaisemmin joutunut sitä pohtimaan.

Toinenkin haastateltava ilmoitti hiljaiseen tietoon liittyvien kysymysten olevan hankalia. Lopulta hänen kohdallaan näytti olevan kysymys henkilökohtaisista ajatuksista, ettei ole itse osannut, pystynyt, tai jaksanut jakaa omaa osaamistaan juurikaan muille, vaan koki olevansa enemmän saajan roolissa, ja kysymykseni tuntuivat ehkä siksi hankalilta. Lisäkysymyksissä näkyi kuitenkin hiljaisen tiedon tunnistaminen. Esiin tuli myös toive keinoista ja tilaisuuksista systemaattiseen hiljaisen tiedon jakamiseen.

Kun kolmas haastateltava ilmoitti, että oli itse aktiivisesti hankkinut lisätietoa hiljaisesta tiedosta jo etukäteen, kertoi kokonaiskuva tilanteesta siitä, että kysymykseni olivat liian vaikeita. Kysymyksiä olisi pitänyt muokata konkreettisemmiksi ja avata haastattelun teemaa tarkemmin, eikä olettaa sen olevan automaattisesti tuttu ja haastateltaviakin kiinnostava aihe. Onneksi haastateltavani eivät pelästyneet tätäkään tilannetta, vaan lopputulemana he ryhtyivät pohtimaan hiljaista tietoa Nollalinjassa. He siis hoitivat tämänkin tilanteen, kuten kokeneet ammattilaiset.

Hiljainen tieto näkyy vastaajien mukaan Nollalinjassa oman ja kollegan ammattiosaamisen arvostamisena, luottamuksena, ammatillisena varmuutena, erittäin hyvänä työmoraalina ja kollegiaalisuutena. Se näkyy myös oman persoonan likoon laittamisena kriisipäivystäjän työssä, sekä oman työkokemuksen hyödyntämisenä ja jakamisena. Etiikka, arvot, asenteet ja intuitio ovat keskeisiä kollegoiden kanssa käytävissä keskusteluissa. Avoin ja rohkea kommunikointi kriisitilanteissakin tuotiin myös esiin.

Haastateltavat toivat esiin työtiimin rikkautena erilaiset koulutustaustat ja työkokemuksen, jokaiselta voi oppia jotakin uutta.

” Ja hankalana jatkuu... mutta kaikella tiedolla on tärkeä merkitys tässä työssä.” (H2)

Yksilötasolla haastateltavat kertoivat tuoneensa Nollalinjaan hiljaista tietoa omista aikaisemmista työtehtävistään, esimerkiksi mielenterveys- ja päihdetyöstä, sekä lastensuojelusta. Myös aikaisempi kokemus puhelintyöstä tuli esiin, kuten myös Rikosuhripäivystyksessä koulutusten tai vapaaehtoistyön kautta hankittu osaaminen. Ammatillisuus, kuten vastuun ottaminen ja turvallisuuden huomioiminen, ennakoiminen ja hyvät kohtaamiset olivat hiljaista tietoa, jota haastateltavat kertoivat omalta osaltaan tuoneensa Nollalinjaan.

”Jokainen tekee tätä omalla koulutus pohjallaan, työkokemuksellaan ja persoonallaan, ja tuo sen kaiken tänne.” (H2)

Henkilökohtaisesti haastateltavat kertoivat käyttävänsä hiljaisen tiedon siirtämisessä keinoina kahdenkeskisiä juttutuokioita, työnohjausta, omaa käytöstä ja esimerkkiä, muiden huomioimista, vastuun kantamista omasta työstä, reflektointia, työympäristön viihtyisyydestä huolehtimista, havainnointia, ja epäkohtien puheeksi ottamista kollegoiden ja esimiehen kanssa. Pehdytystilanteet tuotiin vahvasti esiin hiljaisen tiedon jakamisesta puhuttaessa.

”Keskustelen tiimin jäsenten kanssa puheluista ja muista työhömmä liittyvistä asioista ja arjen tilanteista. Välitän mielestäni hiljaista tietoa etenkin pehdytystilanteissa.” (H3)

”Omat keinot on varmaan kuunnella ja ottaa puheeksi.” (H2)

Vastaajat kertoivat jakavansa hiljaista tietoa etenkin perehdytystilanteissa, joissa uudelle työntekijälle tai sijaiselle kerrotaan tekniseen osaamiseen liittyvistä asioista ja työn rutiineista, mutta myös työn eettisestä puolesta.

”Erityisen tärkeää Nollalinjankin työyhteisössä mielestäni hiljaisen tiedon siirtyminen on tilanteissa, kun perehdytetään. Niissä tilanteissa työntekijöiden etiikka, arvot, asenteet, työmoraali ja hiljainen tieto kohtaavat puolin ja toisin.” (H3)

Perehdytyksessä pureudutaan asiakastyöhön ja omasta jaksamisesta huolehtimiseen, jotta työ sujuu ja työssä jaksaa. Puhutaan haastavista puheluista, tunteista ja työn sisällöstä.

Yksi haastateltavista muisteli sitä aikaa, kun hän itse oli ollut perehdytettävänä ja kertoi kokeneensa silloin saaneensa hiljaista tietoa kollegoilta.

”...koin sen nimenomaan hyvin eri-ikäisten työkavereiden kollegiaalisuutena, vahvana ammatillisuutena, vastuullisuutena, toisen asemaan asettumisena, toisen hyväksi toimimisena, rohkaisuna ja palautteen antona.” (H3)

Mielenkiintoinen oli myös kommentti:

”...jokainen perehdytti mielellään, koin kuin olisin aina työskennellyt tässä työyhteisössä. Se oli hyvin hämmentävää.”(H3)

Työtiimissä vastaajat kertoivat hiljaisen tiedon siirtyvän palaverissa, työnohjauksessa, kuuntelemalla, havainnoimalla, perehdytyksen kautta, kollegoiden kanssa käytävissä ammatillisissa keskusteluissa, esimiehen kanssa käytävissä keskusteluissa, kehityskeskusteluissa, päivystyspäiväkirjassa ja reflektoinnin kautta.

Merkittävä hiljaisen tiedon siirtämistä edistävä tekijä on ollut työntekijöiden sitoutuminen Nollalinjaan ja henkilökohtainen vastuunkanto työn laadusta. Viime aikoina on ollut jonkin verran henkilöstön vaihtumista ja keskusteluun nousi toive sitoutumisen

jatkumisesta. Kaikki haastateltavat toivat enemmän, tai vähemmän esiin huolen siitä, siirtyykö hiljainen tieto myös tulevaisuudessa riittävästi.

Esiin nousi myös epäily siitä, siirtyykö hiljainen tieto koko tiimille.

”...vai siirtykö...vai onko oma kupla...” (H2)

”...tai vaan syntyy pieniä klikkejä.” (H1)

Hiljaisen tiedon pelättiin katoavan ajan myötä, jos siihen ei kiinnitetä huomiota.

”Asiaa edistäisi hyvät tiimit, joissa valmistellut teemat. Jokainen työntekijä voisi vuorollaan valmistella.” (H1)

Jos hiljaista tietoa ei seurata ja dokumentoida, se voi jäädä siirtämättä koko tiimille ja varsinkin uusille työntekijöille.

”Aiemmissa työpaikoissani olen kokenut, että yksilötyönohjaus mahdollistaa syvällisen reflektoinnin ja antaa näkökulmia oman toiminnan arvioimiseen ja kehittämiseen. Se on mielestäni edistänyt herkkyyttä hiljaisen tiedon tunnistamiseen ja rohkeutta sen siirtämiseen...” (H3)

Kiire ja työn kuormittavuus voivat ajoittain vaikeuttaa hiljaisen tiedon siirtämistä. Työtä tehdään asiakkaan kanssa yksin, mikä voi myös olla vaikeuttava tekijä. Kuten myös vuorotyö, joka tarkoittaa sitä, ettei kollegaa näe ehkä pitkään aikaan ja tieto voi unohtua, tai jäädä matkan varrelle.

Johdolta haastateltavat toivoivat hiljaiseen tietoon liittyen avoimuuteen tukevaa johtajuutta, jossa arvostetaan erilaisuutta ja kunkin asiantuntijuutta.

”Pitää olla kypsää, rohkaisevaa, avoimuuteen tukevaa johtajuutta.” (H1)

Koettiin tärkeäksi, että esimiehet tuntevat työn sisällön, ovat kiinnostuneita asiakastapauksista ja ymmärtävät että työntekijät tarvitsevat toisiaan ja johdon tukea, jotta

työstä ei tule liian raskasta, yksinäistä, tai turhauttavaa. Tärkeää on myös esimiehen herkkyyys ja rohkeus ottaa rakentavasti puheeksi myös tilanteet, joissa työyhteisössä alkaa näkyä kyynisyyttä, oman edun tavoittelua, tai arvojen ja asenteiden ristiriitaa. Hiljaisen tiedon siirtämiseen toivottiin myös enemmän yhteistä aikaa ja esimerkiksi säännöllisiä tiimikokouksia.

6.6 Sijaistraumatisoituminen auttamistyössä

”Ei väkivaltaa, ohjattu muualle.”

-kriisipäivystäjä, Nollalinjan päivystyspäiväkirja-

Jokainen työvuoro Nollalinjassa merkitsee kriisipäivystäjälle väkivallasta kuulemista ja puhumista. Linjalla on väkivallan uhri, väkivallan tekijä, uhrin tai tekijän läheinen, joku väkivallasta huolestunut, kuten vaikkapa naapuristaan riitelyä kuuleva henkilö, konsultaatioapua tarvitseva ammattilainen, tai itsetuhoinen soittaja. Väkivalta on se aihe, miksi Nollalinjaan otetaan yhteyttä ja toisaalta myös aihe, johon kriisipäivystäjä rajaa puhelut.

Autettavan ihmisen tunteet ja reaktiot voivat siirtyä kokeneeseenkin ammattilaiseen. Nollalinjassa työntekijä kuuntelee työvuorossaan soittajien väkivaltakokemuksia, ja on työroolissaan tekemisissä traumakokemuksista kertovien tekstien ja kuvien kanssa. Tällainen toistuva altistuminen voi johtaa muutokseen kriisipäivystäjän tunteissa, mielessä ja kehossa, jolloin puhutaan sijaistraumatisoitumisesta. (Hintikka ym. 2015, 96.)

Sijaistraumatisaatiota perheväkivalta-alalla ei ole työntekijänäkökuilmasta kovinkaan paljoa tutkittu. Perheväkivallan osalta tutkimus on keskittynyt pääasiassa perheväkivallan tekijöihin ja uhreihin. Suomessa on tehty tiettävästi yksi pro gradu -tutkielma perheväkivaltatyöntekijöiden sijaistraumatisaatiosta 2010 (Reunanen 2010).

Tehtyjen tutkimusten perusteella sijaistraumatisoituminen vaikuttaa sekä auttajan työhön että yksityiselämään. Toivottomuus, masennus, tarve eristäytyä muista, kyynisyys ja huonontunut työkyky ovat tyypillisiä tutkimuksissa havaittuja sijaistraumatisoitu-

misen oireita. Työssä sijaistraumatisoituminen voi näkyä vaikeutena pitää kiinni ammatillisista ja eettisistä rajoista, lisääntyneinä sairauspoissaoloina, vaikeuksina toimia ryhmässä, sekä yli- tai alireagoitina asiakkaan kokemuksiin. Myös työtä tukevien toimintojen, kuten työnohjauksen ja töiden suunnittelun merkityksen ymmärrys voi heikentyä. Yksityiselämän puolella sijaistraumatisoituminen voi näkyä esimerkiksi toivottomuutena, herkistymisenä väkivaltaa kohtaan, sosiaalisten suhteiden katkaisemisenä, välinpitämättömyytenä omaa itseä ja hyvinvointiaan kohtaan, ja yleisenä jaksamattomuutena. Työ voi alkaa tuntua ylivoimaisen raskaalta ja asiakkaiden kertomukset voivat tulla uniin painajaisina. Rajojen asettaminen voi olla vaikeaa ja turvallisuuden tunne voi heikentyä. Maailmankuvasta tulee usein hyvin negatiivinen ja arvostus muita ihmisiä kohtaan vähenee. Sukupuolella ei näyttäisi olevan vaikutusta sijaistraumatisoitumisen oireisiin. Naistyöntekijät näyttäisivät tutkimusten perusteella kuitenkin kokevan oireet voimakkaampina ja useammin toistuvina. (Reunanen 2010, 1, 3-4, 20.)

6.6.1 Sijaistraumatisoitumisen ehkäiseminen

”Huhhuh, en enää polta, mutta nyt tekis mieli!”

- kriisipäivystäjä, Nollalinjan päivystyspäiväkirja-

Aikaisemmat tutkimustulokset sijaistraumatisaation ehkäisemisestä eivät ole täysin yhteneviä, mutta näyttää kuitenkin siltä, että esimerkiksi ikä, työkokemus ja koulutus suojaavat sijaistraumatisoitumiselta. Myös työn monipuolisuus on suojaava tekijä, kun taas työskentely vain traumatisoituneiden ihmisten kanssa ja työn intensiivisyys lisäävät alttiutta sijaistraumaoireiluun. Mahdollisuus vaikuttaa työn määrään ja työtehtäviin toimivat suojaavina tekijöinä. Tärkeänä pidetäänkin työorganisaation antamaa tukea, joka voi näkyä myös esimerkiksi kouluttautumisen tukemisena ja mahdollistamisena, purkukeskusteluina, sekä työnohjauksena. Oleellista on myös työntekijän huolehtiminen itsestään ja itsetuntemuksen kasvattaminen. Tämä auttaa työ- ja yksityiselämän erottamisessa, ja tukee työssä jaksamisessa. Tärkeitä voimavaroja auttamistyössä jaksamiseen ovat muun muassa empatia, ammatillinen tyytyväisyys, huumori ja sosiaaliset kontaktit. Myös työroolin koetaan tutkimusten mukaan olevan suojakeino. (Reunanen 2010, 4-5, 6-7.)

Työntekijän oma traumahistoria voi altistaa hänet auttamistyössä sijaistraumatisoitumiselle, koska asiakkaan trauman ja tunteiden kuunteleminen voi muistuttaa omasta traumasta. Tutkimustulokset tästä ovat osittain ristiriitaisia, mutta selvää lienee, että vastuullisen kriisityöntekijän tulee käsitellä omat traumakokemuksensa, jotta pystyy tekemään auttamistyötä ammatillisesti. Tästä syystä avoimuus ja kollegiaalinen tuki työpaikalla ovat tärkeitä. On siis merkityksellistä tarvittaessa pystyä puhumaan avoimesti kokemastaan traumasta, tai aikaisemman trauman nostattamista sijaistraumatisoitumisen oireista. Sosiaalinen tuki organisaatiossa lisää jaksamista ja työhyvinvointia, kuten myös hyvä perehdytys työhön. Myös hallinnan tunne työssä on sijaistraumatisoitumista ehkäisevä tekijä. Se sisältää esimerkiksi autonomian, mahdollisuuden osallistua päätöksentekoprosesseihin, resurssit tehdä työtä niin että on mahdollista saavuttaa työn tavoitteet, sekä toimivan informaation kulun. (Goodman & Slattery 2009, 1360-1363, 1370.)

Viime vuosina myös Suomessa on auttajien auttamisessa, työssä jaksamisessa ja jälkireaktioiden vähentämisessä noussut keskusteluun muualla maailmassa jo pitkään tutkimuksen kohteena ollut resilienssi. Resilienssissä ajattelun lähtökohtana on vastoinkäymisistä toipuminen ja kestävyys sairauksien, häiriöiden ja riskitekijöiden sijaan, siis terveyslähtöisyys. Organisaatiossa resilienssi näkyy etenkin muutoksista ja kriiseistä selviytymisenä, mukautumiskykyisenä johtamisena, ennakoitina, joustavuutena ja henkilöstön resilienssin tukemisena. (Pojula 2018, 12-13, 17, 182-183.)

Vastoinkäymiset ja stressi kuuluvat elämään, myös työelämään. Resilienssi on voimavara, joka auttaa esimerkiksi kriisi- ja vakivaltatyötä tekevää sekä työn tekemisessä että oman terveyden ja hyvinvoinnin säilyttämisessä. Resilienssillä tarkoitetaan stressinhallintakykyä, kykyä selviytyä vastoinkäymisistä, mutta myös kykyä pitää vastoinkäymisiä ikään kuin kasvukohtina parempaan selviytymiskykyyn, sopeutumiseen ja myönteiseen käyttäytymiseen. Palautumiskyvyn lisäksi resilienssi on kykyä ylläpitää toimintakykyään. Resilienssi on siis laaja sateenkaarikäsite, jolle on annettu monenlaisia määritelmiä. Resilienssitutkimuksissa ollaan kuitenkin yhtä mieltä siitä, että resilienssi ei ole persoonallisuuden piirre, tai pelkästään mielenterveyttä. Se ei myöskään ole vain vastustuskykyä stressille tai haavoittumattomuutta. Se ei ole loputonta sinnikkyyttä, koska jokaisella on piste jossa, jaksaminen loppuu. Näiden sijaan se

on tehokkaita selviytymisvoimavaroja ja käytössä olevia selviytymismekanismeja. Terveyden näkökulmasta resilienssi voidaan jakaa terveyden suojaamiseen ja edistämiseen, sekä toipumiseen. Tiivistäen voidaan sanoa resilienssin olevan ajattelua, käyttäytymistä, sekä toimintaa, jota voi oppia ja jossa voi koko elämänsä ajan myös kehittyä. Resilientti ihminen omaa vahvan minän rakenteen ja piirteitä, jotka tukevat ihmisuhteissa. Resilienssiin kuuluvat myös tunteiden ja kielteisen käyttäytymisen hallinta, minäpystyvyys ja myönteisyys tulevaisuutta kohtaan. (Pojjula 2018, 18-21, 123-124.)

Resilienssiä kannattaa kehittää, koska samalla kehittyy ja vahvistuu myös yksilön taito nähdä vaihtoehtoja, toiveikkuus, stressioireiden hallinta, itsetunto, toimijuus, sopeutuva selviytyminen, kyky myönteiseen uudelleenmäärittelyyn, arvostus elämää ja ihmisuhteita kohtaan, ja halu auttaa. Resilienssin avulla on mahdollista tukea fyysistä ja psyykkistä terveyttä, vähentää traumaoireita ja näin tukea työssäjaksamistakin. Auttamistyötä tekevien resilienssin vahvistamisessa avainasemassa olevia alueita ovat esimerkiksi optimistisuus, käsitys hallinnasta, käsitys minästä, sekä kyky palautua ja hallita muutoksia. (Pojjula 2018, 125-126, 243.)

6.6.2 Nollalinjan kriisipäivystäjien käytössä olevia keinoja sijaistraumatisoitumisen ehkäisemiseksi

”It’s been a rough week, but I made it... How about you?”

-kriisipäivystäjä, Nollalinjan päivystyspäiväkirja-

Sijaistraumatisoitumisesta puhuttaessa on tärkeää nostaa esiin, ettei sijaistraumatisoitumisessa ole kyse työntekijän huonoudesta tai epäonnistumisesta. Sijaistraumatisoituminen on riski auttamistyössä, ja silloin on kyse muutoksesta työntekijän sisäisessä maailmassa seurauksena empaattisesta ja läsnäolevasta työskentelystä. Kyse ei siis ole huonosti tehdystä työstä tai ammattitaidottomuudesta, vaan vääjäämättömästä riskistä, josta auttamistyössä on oltava tietoinen. Näin voi paitsi suojata itseään ennakkoon, niin myös kyetä huomaamaan joko yhtäkkiä, tai prosessina tapahtuneen sijaistraumatisoitumisen, jotta osaa hakea apua itselleen. (Suokas 2020.)

Ammattitaito ja asiantuntijuus suojaavat työntekijää rankan aiheen käsittelyssä, mutta jatkuvan väkivaltateeman altistuksessa on tärkeää huolehtia myös sijaistraumatisoitumisen ehkäisystä. Nollalinjassa kriisipäivystäjät voivat esittää toiveita siitä, tekevätkö työtä 100% työajalla, vai jollakin muulla prosenttiosuudella. Näin työntekijä voi säädellä työmäärää omaan elämäntilanteeseensa sopivaksi, ja samalla säädellä myös työn kuormittavuutta, sekä sijaistraumatisoitumiselle altistumista. Kriisipäivystäjillä on myös ryhmätyönohjaus noin 10 kertaa vuodessa, sekä työterveyshuolto käytettävissä.

Työympäristö ja ammatillinen tuki koettiin tärkeänä sijaistraumatisoitumista ehkäisevänä tekijänä.

”Työmme puitteet ja olosuhteet ovat työssä jaksamista tukevia. On lupa hengähtää, tehdä välillä asioita, jotka vievät ajatukset pois väkivalta-aiheista.” (H3)

Haastatellut kriisipäivystäjät kertoivat kokemuksia siitä, millaista se on, kun jokaisen työvuoron teemana on väkivalta. Välillä puhelujen synkkyys ja soittajan kohtaama väkivalta jää mietityttämään.

”Väkivalta menee joskus ihon alle...” (H1)

”...tuntuu pahalta ja jopa satuttavalta ajatella millaisissa oloissa ihminen voikaan elää. Aavistaa kuinka väkivalta satuttaa, mutta ei voi ihan täysin ymmärtää mitään kaikkea pahaa parisuhteissa tapahtuu.” (H2)

Toisaalta haastateltavat kertovat hakeutuneensa tähän työhön vapaaehtoisesti, nimenomaan väkivaltatyöhön haluten.

”...olin tietoinen mikä on työn fokus.” (H3)

Jos haastateltava oli hankkinut kriisi- ja traumatyön erikoistumiskoulutusta itselleen, haluttiin oppi, tiedot ja taidot käytäntöön ja siksi oli ollut mielekästä hakeutua väkivaltatyöhön. Haastateltavat kokivat myös tekevänsä tärkeää, lakisäätteistä työtä.

Työssä koettiin kuormittavina tekijöinä oma avuttomuus sellaisina hetkinä, kun soittaja on jo monien palvelujen piirissä, mutta ei kuitenkaan koe saavansa tarvitsemaansa apua, tai on tullut huonosti kohdelluksi. Kriisipäivystäjä ohjaa tukeutumaan viranomaispalveluihin, mutta törmää ajoittain myös rakenteellisen väkivallan kokemuksiin.

Myös ne hetket, kun puhelun jälkeen jää miettimään mitä olisi voinut tehdä toisin, paremmin, tai enemmän, ovat kuormittavia.

”Harvoin puhelut jäävät päälle. Eniten ehkä ne puhelut, joista jälkeenpäin tulee olo, että tilanteen olisi voinut hoitaa toisin. Ja jos saa negatiivista palautetta ja luurin korvaan.” (H2)

Nollalinjalle tulevat häiriikköpuhelut, tai asiattomat kommentit koettiin raskaina ja turhauttavina. Henkisesti rankoiksi ja haastaviksi koettiin tilanteet, joissa lapset mitä ilmeisimmin joutuvat jollakin tavalla todistamaan väkivallan olemassaoloa perheessä, mutta soittaja ei jostakin syystä tunnista tai tunnusta väkivallalle altistumista. Suisidaalisten soittajien tilanne jää usein myös mietityttämään kokenuttakin kriisipäivystäjää.

”Kun on intensiivisesti koko persoonalla työssä, on tarpeen myös palautua ennen seuraavaa puhelua.” (H3)

Puhelut sinänsä eivät haastateltavien mukaan ole Nollalinjan toiminnan aikana erityisesti muuttuneet, mutta puheluiden määrä on lisääntynyt, mikä kasvattaa samalla työvuoron kuormittavuutta. Myös kielitaitoa koettiin tarvittavan aikaisempaa useammin.

Kriisipäivystäjät kertoivat myös kuuntelutaidon kehittyneen aktiivisemmaksi.

”...oma korva on kai kehittynyt.” (H2)

Tällä viitattiin siihen, että kuulee jo pienestä vihjeestä, tai äänensävyistä viitteitä asiakkaan tilasta ja tilanteesta, vaikka ei näe soittajaa ja hänen sanatonta viestintäänsä.

Oma ammattitaito on siis kokemuksen myötä kasvanut, osaa kysyä ja uskaltaa ottaa asioita rohkeasti puheeksi. Tämän kehityksen myötä puhelut ovat monipuolistuneet ja voivat tuntua kuormittaviltakin.

Kasvanut ammattitaito tuo työhön syvyyttä ja monipuolisuutta työskentelytapoihin, mutta myös tiettyä rentoutta ja luottamusta.

”...puhelu kantaa.” (H3)

Toivon luominen nostettiin tärkeäksi elementiksi omassa työskentelyssä. Toivon luomisessa onnistuminen, vaikka pienikin, tukee paitsi asiakasta, myös omaa työssä onnistumisen ja jaksamisen kokemusta.

”Toivon ylläpitäminen on työssäni tärkeää ja siihen koen eletystä elämästä käsin pysyvänä saamaan näkökulmia.” (H3)

Sijaistraumatisoitumisen oireita haastateltavat kertoivat heillä olleen Nollalinjassa työskentelyn alussa ja tilanteissa, joissa soittajan elämäntilanne menee lähelle jotakin omassa elämässä parhaillaan olevaa kipupistettä.

”Alussa oli raskaita aikoja. Uhriuduinkin joksikin ajaksi. Nyt voi joskus turhautua, mutta se menee nopeasti ohi.” (H1)

Haastateltavat kertoivat oireiden olleen lieviä, tai lyhytaikaisia ja ilmenneen esimerkiksi turhautumisena, herkistymisenä väkivaltaa kohtaan ja myös eristäytymisenä. Näissä tilanteissa haastateltavat kertoivat päässeensä eteenpäin nimenomaan tilanteen ja sen synnyttämien tunteiden tunnistamisen ja tunnustamisen avulla.

”Iän myötä on ehtinyt kokea paljon niin mukavaa, kuin haastavampaakin tilannetta ja tapahtumaa, niin työ- kuin yksityiselämässäkin. On myös oppinut huomaamaan, että hyvinkin vaikeista tilanteista voi selviytyä. Sen kokemuksen myötä on tullut tunne jonkinmoisesta resilienssistä.” (H3)

Myös se auttaa, että puhelun jälkeen käy itsekseen läpi omia tunteitaan ja ajatuksiaan. Kriisipäivystäjä voi myös maadoittaa itsensä puhelun aikana esimerkiksi katselemalla ikkunasta ulos, tai liikkumalla päivystyshuoneessa. Tärkeä suojautumiskeino on myös sen tiedostaminen, ettei kuulemaansa tapahtumaa tule kuvitella mielessään.

Oleellinen sijaistraumatisoitumiselta suojaava tekijä on työntekijän huolehtiminen itsestään ja omasta jaksamisestaan.

”Työmatkan teen pyörällä ja luurit korvissa, eli musiikki auttaa alasajossa. Kotiin päästyäni menen jotakuinkin heti nukkumaan ja nukahdan heti. Herättyäni en enää osaa ajatella työasioita.” (H2)

”Minulle on tärkeää vapaa-aikana puuhailla puutarhassa, tavata perheenjäseniäni ja ystäviäni, sekä rentoutua muilla minulle mieleisillä keinoilla, muun muassa musiikin ja luonnossa liikkumisen avulla.” (H3)

Oma vakaa elämäntilanne antaa voimaa tehdä kriisityötä ja ”tähän ikään” kertynyt itsetuntemus on tuonut ymmärryksen siitä, että ei voi, eikä pysty koko maailmaa pelastamaan, vaan kuunteleminen ja intensiivinen läsnäolo työvuorossa riittää. Haastatellut kuvasivat siis toteuttavansa resilienttiä ajattelua ja toimintaa.

7 YHTEENVETOJA JA HUOMIOITA AINEISTOSTA

Opinnäytetyön tarkoitus on ollut kuvata Nollalinjalla tehtävän työn sisältöä ja luonnetta, ja laajempaan tavoitteena tehdä näkyväksi Nollalinjalla tehtävää auttamistyötä ja kokeneiden työntekijöiden vahvaa osaamista. Nollalinjan kriisipäivystäjien työtä kuvatessa esiin nousivat asiantuntijuus, jossa näkyivät sekä yleis-, perus-, että ydinosaaminen. Ydinosaamisessa tulivat esiin vuorovaikutustaidot ja vankka oman persoonan käyttö työvälineenä. Perus- ja ydinosaaminen näkyivät organisaation ja yksittäisen työntekijän työn jouheana sujumisena, puhelin- ja kriisiauttamisen ammattimaisena toteutuksena. Erityisosaaminen taas näkyi työntekijöiden syventymisenä nimenomaan

kriisi- ja väkivaltatyöhön, sen eri osa-alueiden hallintaan, sekä siihen liittyvien muiden oleellisten ilmiöiden, kuten esimerkiksi traumatietoisuuden kasvattamiseen. (Toljamo 2011, 56.)

7.1 Ikääntymisen ja työ- sekä elämäkokemus näkyminen

Etsin ikääntymisen teeman kautta vastauksia siihen, miten ikä, sekä ikääntymisen myötä matkan varrella kertynyt työ- ja elämäkokemus näkyvät Nollalinjalla tehtävässä työssä. Haastattelujen avulla kerätty aineisto kuvaa näiden merkitystä Nollalinjalla hyvin oleelliseksi nimenomaan ikääntyneillä olevan osaamisen ja taitojen soveltamiskyvyn kautta.

Uuden toiminnan käynnistämisvaiheessa on nähty tärkeänä se, että työntekijällä on jo kokemusta ja ammattitaitoa kriisityöhön. Ikä näyttäytyi siis positiivisena, ei työnantajassa huolta herättävänä, tai rekrytointia haittaavana asiana.

”Ikävuodetkin auttavat suhteellistamaan vaikeita elämäntilanteita, ja toisaalta ikä myös suojaa työntekijää sijaistraumatisoitumiselta. Toisin sanoen ammattitaito on huipussaan.” (E)

Vaikka ikä sinänsä ei esimiehen näkökulmasta ollut huolen aihe, niin siihen liittyvä ammattitaito tavallaan oli:

”Korkean ammattitaidon omaavat työntekijät voivat valita työpaikkansa.” (E)

Haastateltavat itse kertoivat kokevansa, että ikääntyneellä työntekijällä on paljon annettavaa Nollalinjalla tehtävään kriisityöhön. He kuvasit kehittyneensä myös Nollalinjalla työskentelyn aikana. Kukaan ei siis ajatellut olevansa kaiken jo tietävä, ”*valmis*,” eikä myöskään puurtavansa työssään väkisin.

”Kielitaitoa tarvitsee kehittää nykyisessä työssäni aivan eri tavalla, kuin missään aiemmassa tehtävässäni...varmuus omasta ammattitaidosta on lisääntynyt...osaan ottaa välillä rennommin, välillä taas panostan opiskeluun. Aina ei tiedon vastaanottokyky ole samanlainen.” (H3)

”Varmasti oma taito kuunnella ja kuulla on kehittynyt ja varmuus omaan ammattitaitoon on kehittynyt ja lisääntynyt.” (H2)

Muun muassa Ruoppilan (2013, 227) mukaan vanhuuteen liittyvä elämäkokemuksen mukanaan tuoma viisutus ja ongelmanratkaisukyky. Saarenheimo (2017, 108) puolestaan toteaa viisauden olevan myös emotionaalisia taitoja. Tässäkin tutkimuksessa iän mukanaan tuoma viisutus näkyi vastaajien kertomuksissa tietomäärän kasvuna ja taitona soveltaa käytäntöön oppimaansa ja kokemaansa. Se näkyi myös emotionaalisena kasvuna, kuten myötätuntoisuutena, ymmärryksenä ja epävarmuuden sietokykyinä. Ikääntymistä, työkokemusta ja elämäkokemusta ei voikaan erottaa täysin omaksi teemakseen, vaan se on tiiviisti yhteydessä myös hiljaiseen tietoon ja sijaistraumatisoitumisen teemaan. Kaikki tutkitut teemat osoittautuivat kietoutuvan toisiinsa.

7.2 Hiljaisen tiedon näkyminen

Hiljaisen tiedon teeman kautta etsin vastausta siihen, millaista hiljaista tietoa työntekijät kokevat heillä olevan, miten sitä hyödynnetään ja miten sitä siirretään yhteiseen käyttöön. Hiljaisen tiedon siirtämistä edistäviin ja vaikeuttaviin elementteihin perehdyin kirjallisuuskatsauksen ja haastattelun avulla. Haastatteluissa pureuduttiin myös yksilöiden ajatuksiin hiljaisesta tiedosta.

Ensireaktiot hiljaiseen tietoon ikääntyneiden haastateltavien kohdalla osoittivat aiheen haasteelliseksi:

”Voitko vähän avata?” (H1)

”Luin tästä yhden kotimaisen tutkimuksen. Ei ole mikään yksinkertainen asia.” (H3)

”Hankala kysymys.” (H2)

Myös ajatukset hiljaisen tiedon merkityksestä vaihtelivat:

”Joten ettei kukaan, minäkään, jää puheluissa toistamaan omia mantrojaan, tai turhaudu, niin pitäisi olla mahdollisuus säännöllisesti jakaa kokemuksia ja omia työtapojaan, sekä juurikin tuota hiljaista tietoa.” (H2)

”Ajattelen että oman jaksamisen kannalta ehkä vähän merkitystä. Kun tekee työtä yksin ei mielestäni niin suurta merkitystä.” (H1)

”Pidän erittäin tärkeänä, etenkin perehdytyksessä.” (H3)

Haastattelujen tuloksena löytyi sekä hiljaisen tiedon siirtämistä edistäviä että vaikeuttavia tekijöitä. Toive tuesta hiljaisen tiedon tunnistamiseen ja siirtämiseen tuli haastatteluissa kuvatuksi muun muassa näin:

”Johtamiselta se edellyttää keskustelun mahdollistamista työn sisällöstä, asiakastapauksista ja niiden herättämistä tunteista. Ja omalla esimerkillä rohkaisua avoimeen ja rakentavaan keskusteluun.” (H3)

”Ei saisi olla pelkoa ilmaista asioita suoraan...tarvitaan tukevaa johtajuutta.” (H1)

”Keino olisi säännölliset tiimit, joissa mahdollisimman moni mukana... Johdolta enemmän ymmärrystä, miten raskasta ja yksinäistä työtä Nollalinjassa jokainen tekee, eli tarvitsemme toisiamme, että jaksamme emmekä turhaudu.” (H2)

Toive tuesta hiljaisen tiedon siirtämiseen on tulos, joka kannattaa huomioida. Kuten Virtainlahti (2009, 108-109) toteaa, hiljaista tietoa pitäisi jakaa organisaation toimintakyvyn ja jatkuvuuden, sekä laadun varmistamiseksi. Hiljaisen tiedon jakaminen tekee myös osaamisen, tiedon ja työtehtävät näkyviksi, ja mahdollistaa näiden kehittämisen. Näin toimien erilaista tietoa voidaan hyödyntää ja jakaa hyvät käytännöt kaikille. Samalla tuetaan yhteisöllisyyttä ja työntekijöiden hyvinvointia. Virtainlahti sa-

noo myös, että tekemällä tiedon jakamisesta kunnia-asia ja ikään kuin positiivinen velvollisuus, luodaan samalla osaamista arvostava ilmapiiri työyhteisöön. Hiljaisen tiedon siirtämisen avulla työn näkyväksi tekeminen helpottaa myös johdon työtä kokonaisuunnittelussa, kun tietoisuus työntekijöiden työstä laajenee. (Virtainlahti 2009, 108-109.)

7.3 Sijaistraumatisoitumiselta suojautuminen

Sijaistraumatisoitumisen teeman kautta etsin vastausta kysymykseen, miten kriisityöntekijät suojautuvat sijaistraumatisoitumiselta työssään Nollalinjalla. Kollegiaalinen tuki nousi kaikissa opinnäytetyöprosessin vaiheissa esiin keskusteluissa, myös sijaistraumatisoitumiselta suojautumisesta puhuttaessa.

”Puhun vaikeimmat puhelut kollegan kanssa ja työnohjaus auttanut.” (H1)

Esiin tuli myös se, että tarve reflektointiin vaihtelee. Asiaan vaikuttaa paitsi puhelujen sisältö, niin myös oma elämäntilanne ja sen hetkinen jaksaminen. Vaikka työkaverin tukeen luotettiin, pohdittiin myös sitä, voiko toista kuormittaa omilla kysymyksillään. Toisaalta nähtiin tässäkin myös rajaamisen tärkeys: aina ei jaksaa, eikä tarvitsekaan jaksaa tukea toista. On tärkeä tunnistaa omat voimavaransa, mihin haluan tänään suostua, tai mitä jaksan tänään.

Ammattitaito ja luottamus omaan osaamiseen näkyivät vastauksissa esimerkiksi niin, että tarvittaessa voi ja uskaltaa rajata soittajaa. Se näkyi myös työntekoa tukevien elementtien tarpeellisuuden ymmärryksenä ja avoimuutena ammatillisiin keskusteluihin.

”Keskeisen teeman tietäen on tarpeen ja mahdollista myös rajata (soittajaa) tarvittaessa... Työnohjaus ja opiskelu auttavat myös sijaistraumatisoitumisen ehkäisyssä... mahdollisuus kollegoiden, esimiehen ja työnohjaajan kanssa käytäviin ammatillisiin keskusteluihin...” (H3)

Kyky ja taito erottaa työ vapaa-ajasta on merkityksellinen sijaistraumatisoitumiselta suojautumisessa, ja se nousikin haastateltavien vastauksissa esiin. Haastateltavat kertoivat esimerkiksi liikunnan, musiikin kuuntelemisen, riittävän unen, puutarhatöiden ja perheen sekä ystävien seuran olevan heille tärkeitä keinoja rentoutumiseen ja työstä palautumiseen.

Myös ikä koettiin myös yhtenä sijaistraumatisoitumiselta suojaavana tekijänä.

”Asioihin suhtautuu varmaan rauhallisemmin ja osaa irrottautua työvuorosta... antaa ymmärryksen, etten voi muuttaa maailmaa... Haluan nauttia omasta ajastani, enkä murehtia asioita.” (H2)

Haastateltavat olivat hyvin tietoisia sijaistraumatisoitumisen riskistä ja myös sijaistraumatisoitumiselta suojautumisen keinoista. He kertoivat, että sijaistraumatisoituminen on ollut aktiivisesti yhteisessä keskustelussa etenkin viimeisen vuoden aikana. Siihen liittyen on ollut myös esimerkiksi THL:n järjestämiä koulutuksia, jotka on suunnattu nimenomaan Nollalinjassa ja turvakodeissa työskenteleville. Juuri sijaistraumatisoitumisen riskin ymmärtäminen ja asiayhteyksien tiedostaminen onkin esimerkiksi Suokkaan (2020) mukaan oleellista sijaistraumatisoitumisen ehkäisemisessä. On kuitenkin hyvä huomioida, että vaikka sijaistraumatisoituminen on tällä hetkellä ollut työyhteisössä yhteisen tarkastelun kohteena, ei sitä saa unohtaa tulevaisuudessaakaan.

7.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyösopimus tehtiin opinnäytetyön tekijän, työelämän edustajan ja Satakunnan ammattikorkeakoulun välillä. Kaikessa aineiston keruussa ja koko tutkimusprosessissa on ollut ensisijaisen tärkeää pyrkiä säilyttämään kriisipäivystäjien anonymiteetti työrauhan ja -turvallisuuden säilyttämiseksi. Tästä syystä esimerkiksi tarkkoja tietoja kriisipäivystäjistä, tai päivystystiloista ei ole mainittu tässä opinnäytetyössä. Kyse ei siis ole huolimattomuudesta, tai asian ohittamisesta, vaan siitä, että näillä asioilla ei ole mielestäni ollut keskeistä merkitystä tutkittaviin teemoihin ja samalla olen halunnut asettaa turvallisuus etusijalle.

Korona väritti tämän opinnäytetyön tekemistä monella tapaa. Vain yksi esimies ehti vastata kysymyksiini koskien ikääntyneiden rekrytointia, koska korona aiheutti paljon erilaisia muutoksia ja haasteita yhdistyksessä. Kirjastot ja korkeakoulu suljettiin tois-
taiseksi, aikatauluni menivät uusiksi, tiedon keräämisessä jouduin pohtimaan tartunta-
riskiä ja soveltamaan suunniteltuja metodeja. Opinnäytetyön merkitystä ei kuitenkaan
edes korona poistanut, koin edelleen tärkeänä Nollalinjan kriisipäivystäjien työn nä-
kyväksi tekemisen ja sen mukaisella vakavuudella olen suhtautunut opinnäytetyön te-
kemiseen.

Kirjallisuuskatsauksessa hain tietoa hiljaisesta tiedosta, aiheesta, josta oli erittäin pal-
jon tietoa. Tämä tieto oli lisäksi hyvin yhtenäistä. Tämä lisää luotettavuutta, vaikka
haku oli suppea. Jos en olisi jo ennakkoon tutustunut aiheeseen, olisin varmistanut
laajemmalla haulla tutkimustuloksen laadun pitävyyden. Kritiikkinä voidaan esittää
hakutuloksen lyhyt aikaväli 2019-2020. Päädyin tähän koska valitsin haun kohteiksi
laajat tutkimukset, en esimerkiksi lyhyitä artikkeleita, tai raportteja. Ensimmäisen
haun tulos osoitti, että kymmenen vuoden sisälläkin tulokset olivat yhteneväisiä, joten
halusin vain tietää mitä Suomessa on aiheesta tutkittu viimeksi ja luotin siihen, että
suuria muutoksia tuloksiin tästä aiheesta ei ole tullut. Lopullisen haun listaus, Liite 3,
osoittaa että haun tuloksena löytyneissä tutkimuksissa näkyikin melko paljon päällekkä-
isyyttä. Eri tutkimuksissa on siis saatu samanlaisia tuloksia ja päädytty samankaltai-
siin käsityksiin hiljaisen tiedon siirtämisestä.

Olen itse työskennellyt Nollalinjassa, joten substanssiosaaminen helpotti haastatelta-
vien saamisessa ja auttoi myös tutkimuskohteen syvässä tarkastelussa. Toisaalta
tästä syystä opinnäytetyössä pitää erityisesti tarkastella tutkijan asemaa. Tutkimuksen
maailmassa on erilaisia käsityksiä siitä, mikä tutkijan positio suhteessa tutkimuskoh-
teeseen pitäisi olla. Toisessa ääripäässä ajatellaan saatavan mahdollisimman aitoa tie-
toa, jos tutkijan asema on ulkopuolinen, objektiivinen tarkastelija. Toisessa ääripäässä
taas ajatellaan vain tutkimuskohteessa sisällä olevan ymmärtävän riittävästi tutkimus-
kohdetta, jotta voi tutkia sitä. Toisaalta on myös sanottu, ettei laadullisessa tutkimuk-
sessa ole mahdollista olla täysin ulkopuolinen tarkkailija, vaan tutkija on aina osa tut-

kittavaa elämismailmaa. Tietoa voidaan siis saada monenlaisesta asemasta asiaa tarkastellen, mutta positiosta riippuen tiedon luonne vaihtelee. (Ruisniemi 2006, 101-102.)

Opinnäytetyötä tehdessä koin olevani sekä ulkopuolinen, että asioita sisältä tarkasteleva. Ulkopuolisen asemaan oli helpohko asettua kirjoitustilanteissa, varsinkin opinnäytetyön aloitusvaiheessa, jolloin olin lomalla, ja oli mahdollisuus konkreettisesti ja myös mielen tasolla etäännyä työyhteisöstä. Toisaalta ajatus opinnäytetyöstä lähti työntekijän roolistani, kokemuksesta ettei kriisipäivystäjän työtä edes ”*omassa talossa*” saati sen ulkopuolella täysin tunnetta ja ymmärrettä. Tätä pohdintaa on Nollalinjassa sen olemassaolon aikana työntekijöiden kesken yhdessä käyty ja mietitty miten työtämme saisi näkyväksi. Opinnäytetyön teemat valitsin kuitenkin itse, omasta kiinnostuksestani käsin, ja jälkeempään ajatellen olisikin voinut olla hyvä kartoittaa kriisityöntekijöiltä olisiko jokin muu kysymys, tai teema ollut kiinnostavampi, tai enemmän huomiota tarvitseva.

Haastatteluvaiheessa haastattelun kulkuun vaikuttavat muun muassa haastattelijan ja haastateltavan välinen hierarkia. Hierarkkinen asetelma voi syntyä esimerkiksi, jos haastateltavana on asiakas ja haastattelijana työntekijä, tai jos esimies haastattelee työntekijää. Tämä voi vaikuttaa haastateltavan ajatuksiin siitä, miten haastattelukysymyksiin odotetaan vastattavan. Haastattelutilanteeseen vaikuttaa myös tuttuus. Jos haastateltavat ovat toisilleen vieraita, on aikaa tarpeen varata myös tutustumiselle ja asioiden tarkalle selittämiselle, sekä vuorovaikutustapojen opetteluun. Myös valitut käsitteet vaikuttavat haastattelun kulkuun. Käsitteitä valitessa kannattaakin olla kriittinen, koska valitut käsitteet vaikuttavat siihen, millaista aineistoa haastattelusta saa. Onkin oleellista, että käsitteet ovat ymmärrettäviä ja hyväksyttävissä olevia. Haastattelussa on hyvä käyttää arkielämän kieltä. Haastatteluun vaikuttaa myös instituutio, johon mahdollisesti ollaan sidoksissa. (Ruisniemi 2006, 102-104.)

Itse koin haastattelutilanteet tasa-arvoisiksi, kahden kollegan väliseksi tilanteeksi, jossa sekä kysyjä että vastaaja tietävät mistä puhutaan. Ymmärryksen lisäksi vastaajat tiesivät minun arvostavan heidän työtään, mikä voi helpottaa vastaamista vaikeisiinkin

kysymyksiin. Tunsin haastateltavat, joten sen paremmin haastateltavien kuin haastatelijankaan ei tarvinnut jännittää toisiaan, tutustua toisiinsa, tai pohtia mitä toinen mahdollisesti tarkoittaa viitatessaan johonkin tilanteeseen, tai asiaan.

Käsitteiden valinnassa olisin voinut olla kriittisempi. Väkivaltaan liittyvät käsitteet olivat luonnollisesti kaikille osallistujille tuttuja, mutta etenkin hiljaista tietoa olisin voinut ennakkoon selittää tarkemmin, tai lähestyä asiaa muulla tavalla. Kiinnostavalta lähestymiskulmalta tuntuisikin nyt opinnäytetyön alussa, hiljaisen tiedon käsitteen avaamisessa, mainittu Haldin-Herrgårdin (2004) hiljaisen tiedon neljän eri toiminnon tutkiminen. Mentaalista, aistillista, sosiaalista ja käytännöllistä hiljaista tietoa voisi Nollalinjalla tutkia esimerkiksi epiteettien avulla. Epiteetit voisi selittää kuvaaviksi nimityksiksi, joiden avulla pyritään sanallistamaan hiljaista tietoa. Tällöin tiedon hankinnassa käytetään epiteetikortteja, joiden avulla tehdään haastattelu hiljaisen tiedon kartoittamiseksi. (Haldin-Herrgård 2005, 11, 60.) Menetelmä on kuitenkin työläs ja siksi aikaa vievä, joten jos olisin käyttänyt menetelmää nyt, olisin joutunut valitsemaan hiljaiseen tietoon keskittymisen, tai sen suuremman painottamisen opinnäytetyössä. Oma tavoitteeni oli kuitenkin nimenomaan kriisipäivystäjien työn monipuolisuuden kuvaaminen ja siksi valitsin käsittelyyn useampia teemoja. Jatkossa olisi kiinnostavaa syventää ja tutkia laajemmin yksittäisiä aihealueita.

Sidokset Nollalinjaan, Setlementti Tampere ry:een, sekä THL:een vaikuttivat varmasti meihin kaikkiin, sekä haastattelijaan että haastateltaviin. Kaikesta ei ehkä rohjettu kysyä ja aivan kaikkea ei ehkä uskallettu kertoa. Toisaalta vahvat naiset uskaltautuivat haastatteluun, vaikka työyhteisössä tiedetään, tai pystytään ainakin helposti päättelemään, keitä on haastateltu. Kukaan ei kieltäytynyt haastattelusta, mikä kertoo rohkeudesta ja antaa viitteitä avoimuudesta ja rehellisyydestä vastauksissa. Ehkä se kertoo myös vilpittömästä tarpeesta saada omaa työtä ja sen merkityksellisyyttä näkyväksi.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

Nollalinjan toiminta perustuu Istanbulin sopimukseen ja puhelujen kautta Nollalinjan koulutetut kriisipäivystäjät mahdollistavat avun saannin väkivaltatilanteissa kaikkina vuoden päivinä, kellon ympäri. Puhelut lähtevät soittajan tarpeesta puhua ja hakea apua. Häntä ei pakoteta kertomaan mitään, mistä hän ei kenties vielä ole valmis puhumaan. Keskusteluun rohkaistaan ja autetaan vaikeista asioista puhumista luomalla luottamuksen ilmapiiriä, sekä antamalla signaaleja siitä, että kriisipäivystäjä on soittajaa varten ja kestää kuulla hänen asiansa. Keskeistä kaikessa työskentelyssä on turvallisuuden lisääminen ja toivon tukeminen.

Opinnäytetyön alussa mainittu Ruotsin Kvinnofridslinjen on omassa toiminnassaan päättänyt käyttämään motivoivan keskustelun (motiverande samtal) menetelmää. Meillä Suomessa käytetään useimmiten motivoiva haastattelu -käsitettä, kun puhutaan tästä tutkitusta menetelmästä, jossa tavoitteena on motivoida ja tukea muutokseen elämässä. Heillä on käytössä myös kuusi strukturoitua keskusteluohjetta puheluihin, jotka koskevat väkivaltaa kohdannutta naista, itsetuhoisia ajatuksia, lasten kanssa käytäviä keskusteluja, lapsista huolissaan olevien kanssa käytäviä keskusteluja, tekijäkeskusteluja, tai läheisten kanssa käytäviä keskusteluja. Nollalinjassa on myös ollut jonkin verran pohdintaa siitä, pitäisikö käytössä olla jokin yhteinen metodi puhelujen suhteen, mutta ainakaan toistaiseksi sellaiseen ei ole päädytty. Nollalinjan toiminta on rakentunut hyvin vahvasti pitkän työkokemuksen omaavien, eli jo iäkkäämpien ja työkalupakkiinsa useita työskentelymenetelmiä hankkineiden työntekijöiden ammattitaitoon, ja yhdessä luotuun toimintalinjaan, jonka siirtäminen eteenpäin perustuu nykyisin vahvasti perehdytykseen. Vaikka toimintatapa on erilainen, on perusajatus sekä Kvinnofridslinjenillä että Nollalinjalla sama. Palvelu perustuu kuunteluun ja empaattiseen keskusteluun, jossa ei arvostella, tai moralisoida. (Redovisning av regeringsuppdraget ... 2015, 22-23.)

Nämä perusajatuksset, hyviksi todetut toimintamallit ja käytännön kokemukset, eli Nollalinjassa kertynyt hiljainen tieto, olisi hyvä koota, jotta toiminnan laatu säilyy ja sitä voidaan myös kehittää tulevaisuudessa. Tulevaisuus tuo väistämättä muutoksia, kun kokeneet konkarit eläköityvät, mutta muutokseen voi valmistautua ja varmistaa tiedon

säilyminen. Tähän toivottiinkin selkeämpiä rakenteita ja systemaattista toimintaa. Hiljaisen tiedon siirtämisen vahvistaminen tukisi samalla kaikenikäisten kriisipäivystäjien välistä kommunikaatiota ja yhteenkuuluvuutta. Näin ollen samalla voitaisiin vahvistaa onnistunutta ikäintegraatiota ja saada Nollalinjasta entistäkin ikäystävällisempi työyhteisö.

Kun haastateltavien kertomaa vertaa aikaisempiin tutkimuksiin, tai kirjallisuuskatsaukseen, näyttää Nollalinjassa tällä hetkellä olevan sekä hiljaisen tiedon siirtämistä edistäviä että sitä vaikeuttavia tekijöitä. Edistäviä tekijöitä olivat hiljaisen tiedon tunnistaminen, jota kuitenkin voisi vahvistaa ja kartoittaa tarkemmin, sekä myönteinen ja luottamuksellinen ilmapiiri. Myös sekä virallisia että vapaamuotoisia keskustelumahdollisuuksia hiljaisen tiedon siirtämiseen oli. Resursseista esiin nousivat esimerkiksi lähekkäin sijaitsevat työhuoneet, mikä mahdollistaa helpon tiedon jakamisen, sekä sähköposti, Sharepoint ja juuri käyttöön otettu Teams-sovellus, jonka käyttöä tiedon jakamiseen vielä opetellaan. Jo käytössä olevia hiljaisen tiedon siirtämistä edistäviä käytäntöjä ovat suunniteltu perehdytys, kehityskeskustelut, yhteistyö, ryhmäoppimistilanteet ja palaverit, sekä työnohjaus. Tällä hetkellä hiljaisen tiedon siirtämistä vaikeuttaa se, ettei hiljaista tietoa seurata tai dokumentoida, eikä ehkä osittain tunnisteta. Hiljaisen tiedon osalta tässä olisikin kehitysmahdollisuus.

Nollalinjan kriisipäivystäjät ovat aloittaneet uuden toiminnan erilaisina ihmisinä, mutta yhtenäisenä ja toisiaan arvostava asiantuntijatiiminä. Tämä tiimi on yhteistyöllä, ammattitaidolla, suurella sydämellä ja vahvalla sitoutumisella luonut uuden toiminnan käytännön sisällöt ja toimintamallit. Tätä rohkeutta, avoimuutta, asioihin tarttumisen halua ja kiinnostusta kehittyä kannattaa tukea, jotta ei hukata jotakin ainutlaatuista, jonka äärellä ollaan nyt, vielä uudehkona toimintana. Etenkin pitkään Nollalinjassa työtä tehneet kriisipäivystäjät kuvasivat työtään eräänlaiseksi elämäntavaksi. Puheesta välittyi ajatus siitä, että vaikka toisaalta työ ja vapaa-aika osataan erottaa toisistaan, niin toisaalta työ kriisipäivystäjänä on merkittävä osa omaa elämää. Nollalinja ei siis ole vain työpaikka, vaan työ koetaan syvällisemmäksi, merkitykselliseksi, osaksi omaa identiteettiä. Olisi hyvä pohtia, miten tämä sitoutumisen elementti voidaan tulevaisuudessa hyödyntää ja säilyttää, ja kasvattaa näin työn laatua. Tämä työhön sitoutuminen on hyvä huomioida jatkossa myös sijaistraumatisoitumiselta suojautumisen keinoja mietittäessä ja toteutettaessa.

Haastatteluissa ilmeni käytössä olevina sijaistraumatisoitumisen ehkäisyn keinoina aikaisemmissakin tutkimustuloksissakin havaittuja keinoja. Organisaation tuki sekä ymmärrys työn henkisestä kuormittavuudesta ja yksinäisestä luonteesta koettiin tärkeänä. Esille nousi myös organisaation tarjoama koulutus, sekä ylipäätään myönteinen ilmapiiiri kouluttautumista kohtaan, ja kouluttautumisen mahdollistaminen esimerkiksi työvuorosunnittelun avulla. Henkilökohtaisella tasolla ikä, oma työhistoria, sekä väkivalta- ja kriisityöhön hankittu täsmäkoulutus koettiin suojaavina tekijöinä. Vaikeista puheluista keskustellaan kollegan, tai esimiehen kanssa, sekä työnohjauksessa.

Hiljaiseen tietoon ja sijaistraumatisoitumisen estämiseen liittyvässä keskustelussa kuvastui työtiimin välittävä asenne sekä soittajia, itseä, että tiimin muita jäseniä kohtaan. Keskinäinen arvostus näkyy työn vilpittömyytenä, luontevana palautteen antamisena ja rakentavana haasteiden pohdintana. Opinnäytetyöprosessin aikana oli mielenkiintoista huomata, että monet niistä tekijöistä, jotka estävät sijaistraumatisoitumista myös edistävät hiljaisen tiedon siirtämistä, ja päinvastoin

Opinnäytetyön aineistossa tulee esiin myös työn moniulotteisuus, minkä kuvaaminen oli yksi opinnäytetyön tavoitteista. Tämä moniulotteisuus näkyy puheluja Nollalinjan kriisipäivystäjän näkökulmasta kuvattaessa. Puhelujen sisällöt, niissä kohdattavat ja niiden herättämät tunteet avaavat työn luonnetta. Kriisipäivystäjän työtehtävien kuvaukset ja haastateltujen kertomukset kriisipäivystäjän työstä, sekä siihen sisältyvästä hiljaisesta tiedosta, tuovat myös esiin työn moniulotteisuutta. Nollalinjan kriisipäivystäjä toimii työssään monessa roolissa; hän ohjaa, kuuntelee, tukee, kartoittaa, vahvistaa, vakauttaa, turvaa ja luo toivoa. Kriisipäivystäjän työ Nollalinjassa täyttääkin kriisityön määritelmän selviytymistä, toipumista, turvallisuutta, mielenrauhaa, toivoa ja soittajan omaa pystyvyyttä tukevana työnä. Työssä näkyy kriisi- ja väkivaltatyön piirteitä, mutta myös tunnetyöskentelyn elementtejä. Työssä on vahvasti terapeuttisten keskustelujen piirteitä, vaikka työ ei terapiaa olekaan. Nollalinjassa tehtävää työtä olisikin kiinnostava jatkossa tutkia myös tunnetyöskentelyn ja eettisen kuormittavuuden näkökulmasta.

Tunteista yksi jäi mietityttämään minua. Nimittäin yksinäisyys. Se ei tullut esiin puhelujen herättämien tunteiden kohdalla, mutta kertautui muuten keskustelussa ja haastatteluissa.

”...ymmärrystä miten raskasta ja yksinäistä työtä Nollalinjassa jokainen tekee...”
(H2)

”...työtä tehdään yksin...” (H1)

Olisi kiinnostavaa tutkia mistä yksinäisyys, voimakas sana ja tunne, kumpuaa. Mistä se kertoo ja miten siihen voisi reagoida.

Asiantuntijuus, ammatillisuus ja syvä sitoutuminen näkyivät kaikkien teemojen käsittelyssä ja myös puheluryhmien sisältöä pohdittaessa. Kiinnostavaa olisi selvittää mikä merkitys laadukkaalla työllä on Nollalinjan tunnettuuden ja puhelujen määrän kasvussa. Nyt asian on ajateltu liittyvän suureen avuntarvitsijoiden määrään, sekä onnistuneeseen markkinointiin (THL:n www-sivut 2020). Tarve tarjotulle palvelulle ja hyvä markkinointi ovat oleellisia lähtökohtia toiminnalle, mutta toimivaan kokonaisuuteen liittyy myös palvelun laatu.

Korona aiheutti digi- ja etätyömullistuksen suomalaisessa työelämässä ja toivonkin, että sen myötä on opittu ymmärtämään, että laadukasta työtä voi tehdä monella tavalla. Auttamistyössä on ehkä perinteisesti elänyt käsitys siitä, että oikea tapa tehdä esimerkiksi kriisi- ja väkivaltatyötä on kasvokkain tehtävä työskentely. Ehkä korona-aika auttaa puhelintyön arvostuksen lisäämisessä. Toivon, että olemme nyt oppineet, että kaikille työmuodoille on oma paikkansa ja tarpeensa, tärkeintä on työntekijöiden osaamisen laatu ja työhön paneutuminen.

Olen opinnäytetyössäni hyödyntänyt sitä, että tapaustutkimuksen rakenne voi olla monenlainen. Halusin tällä opinnäytetyöllä tuoda näkyväksi vallitsevia käytäntöjä Nollalinjan kriisipäivystäjän työssä ja avata työn monipuolista luonnetta. Olen suoraviivaisesti etenevän, ankaran järjestelmällisen opinnäytetyylin sijaan polveillut teorian ja nyt kerätyn aineiston välillä. Olen pyrkinyt nivomaan niitä yhteen ja luomaan näin syvempää ymmärrystä kriisipäivystäjien tekemästä työstä. Ajattelen tämän valintani osaltaan

kuvaavan Nollalinjalla tehtävän työn luonnetta: toimitaan faktapohjalta, mutta inhimillisuus huomioiden. Ei aina niin suoraviivaisesti, tai tiettyyn muottiin pakottaen, mutta kuitenkin tavoitteellisesti, reunaehtoja kunnioittaen. Näin kriisipäivystäjän työssä luodaan toivoa, pienennetään pelkoa ja lisätään, edes hiukan, turvallisuutta.

Tekijän näkökulmasta opinnäytetyöprosessi on ollut mielenkiintoinen, innostava, opettava, ja välillä myös raskas ja haastava. Hankaluutta ovat tuoneet korona ja muut työhön, opiskeluihin, sekä arkeen liittyvät paineet, siis elämä. Olen kuitenkin saanut aina tarpeen mukaan tukea ja kannustusta sekä esimieheltä, kollegoilta, että opinnäytetyöni ohjaajalta. Olen myös saanut hyvää, rakentavaa kritiikkiä matkan varrella. Omalle tekstilleen tulee sokeaksi, joten on ollut hyvä, että työtäni ovat lukeneet useimmat ihmiset.

Olin vaikuttunut ja liikuttunutkin siitä paneutumisesta, ja hyvin henkilökohtaisten kokemusten jakamisesta, jonka sain kokea ikääntyneiden kriisipäivystäjien haastatteluissa. Olen erityisesti kiitollinen tästä luottamuksesta ja suuresta avusta opinnäytetyötä tehdessäni. Opin tässä prosessissa paljon inhimillisyydestä, eletyn elämän tuomasta kypsyydestä, resilienssistä ja vahvasta kollegiaalisuudesta. Näin läheltä sellaista aitoa auttamisen halua ja syvää, selkärangasta tulevaa ammattitaitoa, joka on arkisissa työtilanteissa jäänyt piiloon. Toivon, että olen edes pieneltä osin osannut tuoda sitä tässä opinnäytetyössä esiin, eläväksi ja näkyväksi.

LÄHTEET

- Airila, A. & Tuomola, T. 2007. Hiljainen tieto yksilö- ja työyhteisönäkökulmasta. Teoksessa J. Evans & K. Kauppinen (toim.) *Monikko – tasa-arvo monimuotoisissa työyhteisöissä*. Helsinki: Frenckellin kirjapaino Oy, 72-83.
- Bildjuschkin, K., Ewalds, H., Hietämäki, J., Kettunen, H., Koivula, T., Mäkelä, J., Nipuli, S., October, M., Peltonen, J. & Siukola, R. 2020. Väkivaltakäsitteiden sanasto. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 1/2020. Viitattu 17.2.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-211-6>
- Brusin, T-L. 2019. Hiljainen tieto: osaaminen strategisena kilpailutekijänä. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201905027183>
- En stödtelefon som alltid är öppen, Kvinnofridslinjen 2009-2012. Uppsala: Nationellt centrum för kvinnofrid, NCK, Uppsala universitet, Akademiska sjukhuset. Viitattu 11.3.2020. http://kunskapsbanken.nck.uu.se/nckkb/nck/publik/fil/visa/440/NCK_stodtelefon_200912b.pdf
- Eriksson, P. & Koistinen, K. 2014. Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksia ja selvityksiä 11/2014. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Viitattu 5.3.2020. <http://hdl.handle.net/10138/153032>
- Euroopan neuvoston yleissopimus naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemisestä ja torjumisesta. 2011. Viitattu 10.2.2020. <https://rm.coe.int/1680462532>
- Figley, C. R. 2002. Introduction. Teoksessa C. R. Figley (toim.) *Treating Compassion Fatigue*. New York: Brunner-Routledge, 1-14.
- Goodman, L. A. & Slattery, S. M. 2009. Secondary Traumatic Stress Among Domestic Violence Advocates: Workplace Risk and Protective Factors. *Violence Against Women* 11, 1358-1379. Viitattu 17.3.2020. <https://doi.org/10.1177%2F1077801209347469>
- Haavio-Mannila, E. & Kauppinen, K. 2007. Ikäystävällinen työpaikka ja sen veto-voima. Teoksessa J. Evans & K. Kauppinen (toim.) *Monikko – tasa-arvo monimuotoisissa työyhteisöissä*. Helsinki: Frenckellin kirjapaino Oy, 34-44.
- Haldin-Herrgård, T. 2005. Hur höra tyst kunskap? Utveckling av en metod för studier av tyst kunnande. Väitöskirja. Svenska handelshögskolan. *Economics and Society* 144. Viitattu 15.4.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:951-555-878-6>
- Haukijärvi, N., Kangas, A., Knuutila, H., Leino-Richert, E. & Teirasvuo, N. 2014. Tavoitteena aktiivinen ja työelämälähtöinen oppiminen. Käytännön opetusmenetelmiä opiskelija- ja työelämälähtöiseen opetukseen ja koulutukseen. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 91/2014. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 5.3.2020. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165107.pdf>

Harjunen, J. 2020. Tiedon jalkauttamisen kehittäminen yritysmallin mukaisesti. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202002092191>

Hintikka, S., Hänninen, P., Kervinen, H., Talvitie, M., Toijanen, M. 2015. Ammattilaisen sijaistraumatisoituminen. Teoksessa H. Kervinen & S. Hintikka (toim.) Välittäminen kannattaa! Seksuaaliväkivaltatyön toimivat käytännöt. Tampere: Viestipaino Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hudnall Stamm, B. 2002. Measuring Compassion Satisfaction as Well as Fatigue : Developmental History of the Compassion Satisfaction and Fatigue Test. Teoksessa C. R. Figley (toim.) Treating Compassion Fatigue. New York: Brunner-Routledge, 107-119.

Husso, M., Kotiranta, T., Mänttari-van der Kuip, M. & Mäntysaari, M. 2015. Väki-
valta työ Itä-Suomessa, Väistö-hankkeen arviointi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 30/2015. Viitattu 17.5.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-554-7>

Hätäkeskuslaitoksen www-sivut. 2020. Viitattu 11.2.2020. <https://112.fi>

Ikäohjelman monet kasvot. Kansallisen ikäohjelman 1998-2002 loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2002:3. Viitattu 12.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201309236166>

Istanbulin sopimuksen toimeenpanosuunnitelma 2018-2021. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:16. Viitattu 17.2.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3970-7>

Julkunen, R. 2008a. Ikä ideana ja tutkimuskohteena. Teoksessa S. Hakonen & A. Suomi (toim.) Kuluerastä voimavaraksi, sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Juva: PS-kustannus, 15-30.

Julkunen, R. 2008b. Ihmisen mittainen työ. Teoksessa S. Hakonen & A. Suomi (toim.) Kuluerastä voimavaraksi, sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Juva: PS-kustannus, 55-82.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Kervinen, K. 2019. Suullisen raportoinnin kehittäminen päivystyspotilaan tiedonkulun prosessissa. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019052712294>

Kätkä, M. 2019. Kenelle minun tulisi tämä tieto jakaa? Tapaustutkimus: myynnin ja projektinhallinnan välisen tiedonsiirron kehittäminen. Pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto. Viitattu 8.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019121748589>

Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. 2007. Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa M. Laine, J. Bamberg & P. Jokinen (toim.) Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus, 9-38.

Lähisuhdeväkivalta 2017. 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos: Tilastoraportti 49/2018. Viitattu 19.2.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018112949455>

Löfgren-Kortela, M., Rastio, R., & Vesterholm, H-R. 2015. Pois Syrjästä -hankkeen kirjallisuuskatsaus. Viitattu 4.3.2020. <https://docplayer.fi/7487943-Monica-lofgren-kortela-tuire-rastio-hanna-riikka-vesterholm-pois-syrjasta-hankeen-kirjallisuuskatsaus-terveyden-edistamisen-koulutusohjelma-2015.html>

Molander, G. 2003. Työtunteet – esimerkkinä vanhustyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Naumanen, T. 2019. Toimittajatilannekuvan ja yhteisten pelisääntöjen kehittäminen. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Metropolia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201905098528>

Nissi, R. 2019. Mentorointia mestari-kisälli -menetelmällä: haastattelututkimus muusikoiden kokemuksista. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Viitattu 8.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-201907232709>

Nollalinjan sijaisten perehdytyskansio. 2020.

Nollalinjan www-sivut. 2020. Viitattu 11.2. ja 16.2.2020. <https://nollalinja.fi>

Peltola, T. 2019. Safir explorer -sisältöselaimen suunnittelu, käyttöönotto ja arviointi K-Totek-leikkausyksikössä. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019120224100>

Pohjalainen, M. 2012. Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: katsaus viimeaikaiseen kehitykseen. Informaatiotutkimus 31, 1-10. Viitattu 1.3.2020. <https://journal.fi/inf/article/download/7079/5613/>

Pojjula, S. 2018. Psykologinen ensiapu. Luento Kymenlaakson kesäyliopistossa Stepped Model of Care kriisityöntekijöiden koulutuksessa 29.5.2020.

Pojjula, S. 2018. Resilienssi, muutoksen kohtaamisen taito. Helsinki: Kirjapaja.

Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan www-sivut. 2008-2017. Viitattu 21.2.2020. <https://www.puheet.net/eettiset-periaatteet/>

Puhelupäiväkirjoista lainaukset kriisipäivystäjien kirjaamista anonymisoiduista puheluistiinpanoista.

Rand, M. L. & Rothschild, B. 2010. Apua auttajalle. Myötätuntouupumuksen ja sijaistraumatisoitumisen psykofysiologia. Oulu: Traumaterapiakeskus.

Ravi, E. 2019. Työyhteisöviestinnän tehostaminen. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Metropolia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019112923450>

Reunanen, M. 2010. Sijaistraumatisaatio perheväkivaltatyöntekijöillä. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Psykologian laitos. Viitattu 17.3.2020.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-2011060810962>

Redovisning av regeringsuppdraget att utveckla den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen (U2011/3939/JÄM). 2015. Uppsala: Nationellt centrum för kvinnofrid, NCK, Uppsala universitet, Akademiska sjukhuset. Viitattu 23.4.2020.
http://kunskapsbanken.nck.uu.se/nckkb/nck/publik/fil/visa/468/2015_redovisning_regeringsuppdrag_kvinnofridslinjen_webb.pdf

Rinkinen, S. 2019. Asiakaslähtöinen hankintaprosessi: Case Tammer-Tukku. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Meropolia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.3.2020.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201904114889>

Ruisniemi, A. 2006. Minäkuvan muutos päihderiippuvuudesta toipumisessa, tutkimus yhteisöllisestä päihdekuntoutuksesta. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Viitattu 15.4.2020. <http://urn.fi/urn:isbn:951-44-6619-5>

Ruoppila, I. 2013. Viisaus. Teoksessa E. Heikkinen, J. Jyrkämä & T. Rantanen (toim.) Gerontologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 227-236.

Saarenheimo, M. 2017. Vanhenemisen taito. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasa: Vaasan yliopisto. Vaasan yliopiston julkaisuja. Opetusjulkaisuja 62. Julkisohtaminen 4. Viitattu 19.3.2020.
https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf

Setlementtisisitointi. 2018. Viitattu 15.3.2020. <https://setlementtitampere.fi>

Sinkkonen, P. Nollalinjan tt-vaatimukset. Vastaanottaja: Christine Mäkinen. Lähetetty 11.2.2020 klo 14.41. Viitattu 17.2.2020.

Soili Poijulan www-sivut. 2020. Viitattu 13.3.2020. <https://www.soilipoijula.fi/tietosivut/kriisi-interventiot/>

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. 2020. Viitattu 21.5.2020. <https://stm.fi/lahisuhde-ja-perhevakivalta>

Suokas, A. 2020. Sijaistraumatisoituminen. Luento Nollalinjan ja turvakotien työntekijöiden koulutuksessa 29.1.2020.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2011. Tutkimuskysymyksestä hakustrategiaksi: PICO-asetelma informaation työkäluuna. Osaamisen ytimessä – tietoaiteistot tutuksi. Bibliothecarii Medicinæ Fennicæ ry:n kevätseminaari 13.4.2011. Kuopio. Viitattu 3.3.2020. <https://docplayer.fi/16355927-Tutkimuskysymyksesta-hakustrategiaksi-pico-asetelma-informaation-tyokaluna.html>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www -sivut. 2020. Viitattu 17.2.2020 ja 7.5.2020. <https://thl.fi>

Toljamo, T. 2011. Väkivaltatyön viranomaiskäytännöt lähisuhdeväkivallan uhrin kohtaamisessa. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Viitattu 13.3.2020. <http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:ula-2011541116>

Tukiainen, T. 2019. Näppituntumasta näkyväksi tiedoksi: Hiljainen tieto asiantuntijaorganisaatiossa. Ylempi AMK-opinnäytetyö, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019052611958>

Tuomola, K. 2020. Suunnitelmallinen työkiertomalli Heinolan kaupungin asumispalveluihin osaamisen lisäämisen edistämiseksi. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202001291808>

Valtioneuvoston www -sivut. 2020. Viitattu 18.3.2020. https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/yhteiskunnan-toiminnan-kannalta-kriittisten-alojen-henkilosto

Virtainlahti, S. 2006. ”Se on niin hiljaista, että eihän siitä voi puhua.” Etnografinen tutkimus hiljaisesta tiedosta ja tietämyksestä tapausyrityksessä. Lisensiaattitutkimus. Jyväskylän yliopisto.

Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Väestöliiton www-sivut. 2020. Työntekijän jaksaminen. Työntekijöiden koulutusmateriaali. Viitattu 5.3.2020. <https://vaestoliitto.fi>

Väinämö, M. 2019. Tervetuloa meille! Haukiputaan hyvinvointikeskuksen vastaanotto – Perehdyttäjän käsikirja. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Lapin ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019121326594>

HAASTATTELURUNKO, NOLLALINJAN NÄKYMÄTTÖMÄT AUTTAJAT

TAUSTAKYSYMYKSET

IKÄSI?

KRIISI-, VÄKIVALTA-, TAI MIELENTERVEYSTYÖHÖN LIITTYVÄ KOU- LUTUKSESI?

POLKU TÄHÄN TYÖHÖN: Millainen polku toi sinut Nollalinjaan? Miksi halusit mukaan uuteen toimintamuotoon? Miksi valitsit väkivalta- ja kriisityön? Millaisena koet työn tekemisen puhelimen välityksellä?

Nollalinjan päivystäjistä käytetään vaihtelevasti nimitystä päivystäjä, puhelinpäivystäjä, kriisipäivystäjä ja Nollalinja päivystäjä. Mikä käsite näistä kuvaa mielestäsi parhaiten tekemääsi työtä (jos ei mikään, voit tehdä myös oman ehdotuksen sopivasta käsitteestä)? **Minkä käsitteen toivoisit vakiintuvan käytettäväksi työntekijöistä puhuttaessa, mikä merkitys sillä olisi?**

IKÄ

1. Miten koet iän vaikuttavan työhösi?
2. Haastaako jokin työssä nyt enemmän kuin nuorempana?
3. Miten pystyt hyödyntämään ikääntymistä työssäsi, mitä positiivista ikä on tuonut työhösi?
4. Mikä motivoi työssäsi juuri tässä elämänvaiheessa?

SIIJAISTRAUMATISOITUMISEN ESTÄMINEN

5. Miten koet sen, että jokaisen työvuoron teemana on väkivalta?
6. Mitkä asiat kuormittavat, jäävät mietityttämään, tai tuntuvat jotenkin muuten haasteellisilta työssäsi Nollalinjalla?
7. Onko sinulla mielestäsi ollut sijaistraumatisoitumiseen liittyviä oireita Nollalinjassa työskentelyn aikana? Millaisia?
8. Miten suojaat itseäsi työn aiheuttamalta mahdolliselta sijaistraumatisoitumiselta?
9. Koetko puheluiden muuttuneen sinä aikana, kun olet työskennellyt Nollalinjalla? Kuvaile mahdollista muutosta.
10. Onko oma tapasi työskennellä muuttunut jotenkin sinä aikana, kun olet työskennellyt Nollalinjalla? Kuvaile mahdollista muutosta.

HILJAINEN TIETO

11. Millaista hiljaista tietoa (**aiemmin opittu, kunkin oma osaaminen ja esimerkiksi työssä käytännön kautta opitut hyvät käytännöt**) olet tuonut työyhteisösi tai itse saanut työyhteisössä?
12. Millainen merkitys hiljaisella tiedolla Nollalinjassa mielestäsi on?
13. Miten niin sanottu hiljainen tieto siirtyy työtiimissäsi?
14. Mitä keinoja itse käytät hiljaisen tiedon siirtämiseen muille tiimin jäsenille?
15. Mitkä keinot ja tilanteet edistävät mielestäsi hiljaisen tiedon siirtämistä Nollalinjassa?
16. Mikä mielestäsi estää tai haittaa hiljaisen tiedon jakamista Nollalinjassa?
17. Mitä hiljaisen tiedon jakaminen mielestäsi edellyttää johtamiselta Nollalinjan puitteissa?

REKRYTOINTIPROSESSIIN OSALLISTUNEILLE ESIMIEHILLE ESITETYT
KYSYMYKSET:

1. Miksi Nollalinjaan on rekrytoitu ikääntyviä (45-55v.) ja ikääntyneitä (55-65v.) henkilöitä?
2. Millaisia toiveita ja tavoitteita teillä on ollut ajatellen näiden henkilöiden työskentelyä Nollalinjassa, uudessa toimintamuodossa?
3. Liittyikö rekrytointipäätökseen pelkoa tai huolta jostakin?
4. Entä ovatko toiveet ja tavoitteet täyttyneet, vai onko ilmennyt jotakin yllättävää matkan varrella?

LIITE 3

Kirjallisuuskatsausta varten lähdin tekemään systemaattista tiedon hakua PICO -menetelmää apuna käyttäen. PICO muodostuu neljästä osiosta; P=population, patient, problem (tutkittava ongelma tai ryhmä), I=Intervention (tutkittava menetelmä, jolla ongelmaan pyritään vaikuttamaan), C=Comparison (vaihtoehtoinen menetelmä, johon tutkittavaa menetelmää verrataan) ja O=Outcome (menetelmän tuottamat tulokset, joita halutaan selvittää). Usein riittää, että haku tehdään P ja I osioilla, sillä tuloksia voi olla paljon, tai esimerkiksi Outcome osiota voi olla vaikea muokata täsmällisiksi hakusanoiksi. (THL 2011 ja Löfgren-Kortela, Rastio & Vesterholm 2015, 5.)

PICO -kysymykseksi tarkentui hiljaisen tiedon siirtäminen (käytössä P ja I). Ensimmäisen haun tein Finna tietokannasta ja rajasin haun tulokset koskemaan väitöskirjoja, YAMK- sekä Pro gradu- töitä. Lisäksi tein kielirajauksen suomi ja aikarajauksen 2000-2020. Hakusanana hiljainen tieto* AND siirtäminen OR jakaminen OR. Näin hakutuloksia tuli 300 kappaletta. Theseuksen kautta tuloksia tuli 2126 kappaletta, eikä sopivia tarkentavan haun mahdollisuuksia ollut, joten Theseuksen pois.

Tämän jälkeen rajasin Finnassa hakutulokset vuosiin 2010-2020, jolloin tuloksia tuli 215, joista 14 väitöskirjaa, 136 YAMK opinnäytetyötä ja 65 pro gradua. Pitäydyin alkuperäisissä hakusanoissa, koska niillä tuli jo laaja tulos.

Koska hakutulos oli suuri, katsoin että Finna riitti tietokannaksi, muussa tapauksessa olisi luonnollisesti ollut tarpeen etsiä mahdollisia tuloksia myös muista tietokannoista.

Kirjallisuushaun tulokset otsikon perusteella

Tietokanta	Hakusana	Rajaukset	Haun tulokset
Finna	Hiljainen tieto* AND siirtäminen	Aikaväli 2010-2020, suomenkieli- nen, väitös- kirja	14
Finna	Hiljainen tieto* AND siirtäminen	Aikaväli 2010-2020, suomenkieli- nen, YAMK opinnäytetyö	136
Finna	Hiljainen tieto* AND siirtäminen	Aikaväli 2010-2020, suomenkieli- nen, Pro gradu	65

Tämän jälkeen karsin hakutuloksia vielä manuaalisesti niin, että jäljelle jäivät sosiaali- ja terveysalan aikuistyötä koskevat tutkimukset. Lisäksi karsiutuivat vielä ne, jotka eivät olleet verkossa luettavissa. Näistä tiivistelmän ja sisällysluettelon perusteella karsin vielä työt sen perusteella, vastasiko työ PICO -kysymykseeni hiljaisen tiedon siirtyminen työyhteisössä.

Tätä tehdessä totesin, että materiaalia on yhden ihmisen tutkittavaksi liikaa, joten päätin muuttaa suunnitelmaa. Oli tarpeen miettiä rajausta ja kirjallisuuskatsauksen tarkoitusta tarkemmin.

Koska tässä tilanteessa, johon vastausta etsin, ei ollut kysymys varsinaisesti potilaan hoitoon liittyvästä kysymyksestä, päätin luopua aiheen lähestymisestä PICO -kysymyksen kautta. Sen sijaan asetin suoran kysymyksen ”*miten hiljainen tieto siirtyy työyhteisössä?*”

Tässä vaiheessa tiesin, että aineistoa on erittäin paljon, joten päätin kartoittaa uusimman kotimaisen tiedon aiheesta ottamalla selvää, mitä aiheesta on sanottu viimeisen

vuoden aikana. Rajasin haun vuosiin 2019-2020, hakusanat Finna tietokannassa olivat hiljainen tieto* ja aikaisemmasta hausta laajempi siirt*, kaikki alat. Näin hakutuloksia tuli 14, joista 2 Pro gradu -työtä ja 12 ylempään ammattikorkeakoulun opinnäytettä. Tästä ryhmästä karsiutui kaksi, koska ne eivät olleet verkossa saatavilla.

Hakukriteerien perusteella sain lopullisen listauksen tutkimuksista, jonka kokosin taulukoksi. Lopullinen listaus löytyy alla olevasta taulukosta, joka näyttää, että haun tuloksena löytyneissä tutkimuksissa on tutkimusalasta riippumatta melko paljon päällekkäisyyttä.

Kirjallisuuskatsaukseen hakukriteerien perusteella valitut tutkimukset.

Kirjallisuuskatsaus	Teema	Käsitys hiljaisen tiedon siirtämisestä	Huomioita
Kätkä, M. 2019. Turun kauppakorkeakoulu, pro gradu. Kenelle minun tulisi tämä tieto ja kaa?	Tapaustutkimus myynnin ja projektinhallinnan välisen tiedon kehittämisestä. (104 sivua). Tutkittiin: 1. Mitä tieto siirtyy myynnin ja projektinhallinnan välisillä rajapinnoilla tapausorganisaatiossa? 2. Mitkä tekijät heikentävät tiedonsiirtoa tapausorganisaatiossa?	Hiljaisen tiedon siirto tapahtuu sähköpostein, sekä palausten, kasvottaisten keskustelujen avulla ja puhelimitse. Tiedon siirtoa vaikeuttavat esimerkiksi tilanteet, joissa kaikki ajatellut osallistujat eivät pääse esimerkiksi kokoukseen, jossa jokin tieto jaetaan, sekä yhteisten tilaisuuksien puute. Oleellista on myös, tunnustetaanko hiljainen tieto. Yrityksessä saatetaan keskittyä ohjelmien ja työkalujen julkaisemiseen tietämyksen hallintaa varten, mutta unohtavat tiedon säilyttämiseen ja siirtoon liittyvät sosiaaliset ja kulttuuriset puolet. Ilmapiiri	Vastaa tutkimuskysymykseen.

		voi olla tiedon jakamista suosimaton.	
Nissi, R. 2019. Tampereen yliopisto, pro gradu. Mentoroimista mestari – kisälli -menetelmällä.	Haastattelututkimus muusikoiden kokemuksesta. Millaisessa maailmassa musiikintekijät toimivat. (85 sivua). Minkälaisia musiikillisia polkuja musiikintekijöillä on? Keitä ovat musiikkialan mentorit ja mitä he tekevät? Minkälaisia mentorointikokemuksia musiikintekijöillä on? Oliko mentoroinnille tarvetta enemmän? Mikä on naisen asema musiikkiteollisuudessa?	Tässä tutkimuksessa ei mielestäni kerrottu hiljaisen tiedon siirtämisestä, vaikka aiheesta olisi voinut niin päätellä. Tutkija toteaa vain: ” Yksi haastateltava siirsi oppimiaan asioita omille oppilailleen jakaen tietotaitoa eteenpäin. Hän myös opetti oppilailleen esiintymiseen liittyviä seikkoja ja se kuului muutenkin hänen omaan taiteilijuuteensa.”	Tässä pro gardussa tutkimuskysymys tarkoitti useaa, laajaa kysymystä, jotka eivät tiukasti liittyneet hiljaisen tiedon siirtämiseen. Tämä tutkimus ei ollut oman tutkimuskysymykseni kannalta informaatiota antava. Ei vastaa tutkimuskysymykseen.
Brusin, T-L. 2019. Savonia-ammattikorkeakoulu, YAMK opin näyte. Hiljainen tieto.	Toimintatutkimus osaamisesta strategisena kilpailutekijänä. (76 sivua). Mitä keinoja henkilöt tietävät	Parhaana keinona hiljaisen tiedon jakamiseen pidettiin perehdytystä, hyvää ”vierihoitoa.” Tiedon jakaminen Teams-sovelluksessa (joka osittain koettiin sekavaksi), yhteiset palaverit, ja eri	Vastaa tutkimuskysymykseen.

	<p>tiedon jakamiseen ja mikä on heidän mielestään paras keino?</p>	<p>työntekijöiden työskentelyn seuraaminen mainittiin myös. Tärkeänä pidettiin luottamusta ja hyvää ilmapiiriä, jotta ongelmatilanteissakin on apua saatavilla ja ongelmista uskaltaa puhua, jotta voi oppia muiden selviytymiskeinoista</p> <p>Tiedon siirtämistä estävät aikapula ja selkeän perehdytys/opetussuunnitelman puuttuminen.</p>	
<p>Tukiainen, T. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 2019. YAMK opinnäyte. Näppituntumasta näkväksi tiedoksi.</p>	<p>Tapaustutkimus hiljaisesta tiedosta asiantuntijaorganisaatiossa. (96 sivua).</p>	<p>Tässä tutkimuksessa korostetaan tiedon sähköistä tallentamista ja ajatellaan että se on näin sekä saatavilla että helposti jaettavissa. Tutkija näkee hiljaisen tiedon henkilökohtaisena ja kirjoittaa tuo esiin, että tällaista tietoa voidaan haluta pantata. Ratkaisuksi hän esittää tiedon digitalisoinnin ja mainitsee myös perehdytyksen.</p>	<p>Vastaa tutkimuskysymykseen.</p>
<p>Väinämö, M. 2019. Lapin ammattikorkeakoulu, YAMK opinnäyte. Tervetuloa meille!</p>	<p>Perehdyttäjän käsikirja. (59 sivua). Toimintatutkimuksellinen kehittämissyö.</p>	<p>Hiljaisen tiedon siirtämisessä hyviä keinoja ovat mentorointi ja yhdessä tekeminen. Haasteeksi nähtiin kiire ja työn kuormittavuus.</p>	<p>Vastaa tutkimuskysymykseen.</p>
<p>Harjunen, J. 2020. Hämeen</p>	<p>Kehittämistutkimus. (45 sivua).</p>	<p>Hiljaista tietoa voidaan siirtää keskustelemalla, dokumentoimalla, tiimityöllä,</p>	<p>Vastaa tutkimuskysymykseen.</p>

<p>ammattikorkeakoulu. YAMK opin- näyte. Tiedon jalkauttamisen kehittäminen yritysmallin mukaisesti.</p>		<p>vapaamuotoisilla kahvitaukokeskusteluilla, työnkierrolla ja kouluttamalla. Tässä työssä esitetään, että hiljainen tieto siirtyisi paremmin avokonttoreissa. Kauaksi toisistaan sijoitetut työhuoneet nähdään esteeksi hiljaisen tiedon siirtymiselle. Myös oman osaamisen tunnistamisessa voi olla ongelmia, tai liikaa kiirettä, tai resurssipula.</p>	
<p>Kervinen, K. 2019. Kajaanin ammattikorkeakoulu, YAMK-opin- näyte. Suullisen raportoinnin kehittäminen päivystyspotilaan tiedonkulun prosessissa.</p>	<p>Toimintatutkimus hiljaisesta ja suullisesta raportista. (52 sivua).</p>	<p>Tässä tiedon jakamista oli lähestytty LEAN-menetelmän avulla. Yhtenäiset käytännöt ja hyvä tiimityö edistävät tiedon jakamista. Uhaksi tiedon siirtymiselle nähtiin vaihtelu prosessissa, ylikuormitus ja hukka (asiakkaalle lisäarvoa tuottamaton työ).</p>	<p>Vastaa tutkimuskysymykseen.</p>
<p>Peltola, T. 2019. Turun ammattikorkeakoulu, YAMK-opin- näyte. Safir explorer -sisäl- töselaimen suunnittelu, käyttöönotto ja</p>	<p>Kehittämisprojekti. (47 sivua).</p>	<p>Tässä työssä oli mainittu hiljainen tieto, mutta varsinaisesti ei selvinnyt miten se näkyi tai miten se siirtyy. Oletan kirjoittajan ajatelleen uuden sovellusalustan olevan työväline, joka auttaisi myös hiljaisen tiedon jakamisessa.</p>	<p>Ei vastannut tutkimuskysymykseeni.</p>

arviointi K-To- tek-leikkaus- yksikössä.			
Tuomola, K. 2020. Lahden ammattikor- keakoulu, YAMK-opin- näyte. Suunni- telmallinen työkiertomalli Heinolan kau- pungin asumis- palveluihin osaamisen li- säämisen edis- tämiseksi.	Kehittämis- hanke. (73 si- vua).	Tiedon, kokemusten ja tuntemuksien jakaminen epävirallisissa tilanteissa, tarkkailu, yhdessä tekemi- nen, palaverit, yhteiset sään- nöt ja ohjeet, sekä sitoutu- minen työhön edistävät hil- jaisen tiedon siirtämistä. Henkilöstön vaihtuvuus voi vaikeuttaa hiljaisen tiedon jakamista, siirtymätilan- teissa sen jakaminen onkin erityisen tärkeää.	Vastaa tutkimuskysy- mykseen.
Ravi, E. 2019. Metropolia- ammattikor- keakoulu, YAMK-opin- näytetyö. Työ- yhteisöviestini- än tehostami- nen.	Toimintatutki- mus. (57 sivua).	Tehty SWOT analyysi, jossa hiljainen tieto mainittu mahdollisuutena ja heik- koutena. Hiljaisen tiedon ja- kamisen kehittäminen on tutkimuksessa kehitysehdo- tuksena.	Ei vastannut tutkimus- kysymykseeni.
Naumanen, T. 2019. Metro- polia-ammatti- korkeakoulu, YAMK-opin- näyte. Toimit- tajatilanneku- van ja yhteis-	Kehittämisteh- tävä. (57 sivua).	Luottamus, avoin mieli, yh- teinen tahtotila, verkostot, yhteistyö ja myönteinen il- mapiiri työpaikalla edistä- vät hiljaisen tiedon jaka- mista.	Vastasi tutkimuskysy- mykseen.

ten pelisääntö- jen kehittämi- nen.			
Rinkinen, S. 2019. Metro- polia-ammatti- korkeakoulu, YAMK-opin- näyte. Asia- kaslähtöinen hankintapro- sessi.	Case-tutkimus. (53 sivua).	Kehityskeskustelut, osaa- miskartoitukset ja ryhmäop- pimistilanteet tukevat hiljai- sen tiedon jakamista. Hiljainen tieto jää tunnista- matta, eikä sitä seurata riit- tävästi.	

Jo ensimmäisen haun tulos kertoi tuloksien olevan yhtenäisiä kymmenen vuoden si-
sällä tehdyissä tutkimuksissa. Myös lopullinen haku kertoi eri tutkimuksissa lopputu-
lemana olleen samankaltaiset käsitykset hiljaisen tiedon siirtämisestä. Näin ollen kat-
soin kirjallisuuskatsauksen riittäväksi ja lähdin tekemään haastatteluja ikääntyneiden
kriisipäivystäjien kanssa.