

KRIISIAUTTAMISEN OPAS JA PALVELUHAKEMISTO
Käsikirja kriisissä olevan kohtaamisen tueksi Seinäjoen
Helluntaiseurakunnan työntekijöille ja vapaaehtoisille



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö
Sosionomi, Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

Syky 2020

Tuuli Kurkimäki

Tekijä	Tuuli Kurkimäki	Vuosi 2020
Työn nimi	Kriisiauttamisen opas ja palveluhakemisto. Käsikirja kriisissä olevan kohtaamisen tueksi Seinäjoen Helluntaiseurakunnan työntekijöille ja vapaaehtoisille	
Ohjaajat	Päivi Veikkola	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoite oli luoda kriisityön käsikirja Seinäjoen Helluntaiseurakunnalle osaksi kehitteillä olevaa perehdytysmateriaalia. Tavoitteet oppaalle kiteytyvät kolmeen teemaan: yksilön kriisiauttaminen, yhteisöllisen ja yhteiskunnallisen kriisitilanteen hallinta ja työnjako sekä palveluverkosto yhteystietoineen. Tarkoitus oli ohjeistaa työntekijöitä ja vapaaehtoisia kriisiauttamisessa, selkiyttää toimintakulttuuria ja työnjakoa kriisitilanteissa sekä esitellä Seinäjoen kriisityön palveluverkostoa. Helluntaiseurakunta on kolmannen sektorin toimija. Työntekijät ja vapaaehtoiset erilaisilla koulutustaustoilla kohtaavat ihmisiä monenlaisissa kriiseissä. Paikallisiin, henkilökohtaisiin ja seurakuntayhteisöä koskeviin kriiseihin halutaan varautua entistä paremmin. Kriisityötä tekeville halutaan antaa selkeät ohjeet auttamiseen.

Käsikirja koostuu kolmesta osasta. Ensin määritellään erilaiset kriisit ja akuutin kriisin vaiheet. Lisäksi kerrotaan, mitä tulee ottaa huomioon kriisin eri vaiheissa olevia autettaessa. Toisessa osassa kuvataan kriisinhallinnan neljä osa-aluetta: tunnistaminen, vastuut, käytännön toiminta ja tiedottaminen. Kolmannessa osassa esitellään muut toimijat ja kootaan yhteen näiden yhteystiedot helpottamaan palveluohjausta. Tilaaja oli tyytyväinen käsikirjan selkeyteen, napakkuuteen, luettavuuteen, käsitteiden avaamiseen sekä tiiviiseen palveluhakemistoon.

Avainsanat Kriisiauttaminen, kriisin vaiheet, palveluverkosto, palveluohjaus

Sivut 42 sivua ja liitteitä 12 sivua

ABSTRACT

The thesis was commissioned by the Pentecostal Church in Seinäjoki. The aim of the thesis was to create a facilitation guide pertaining to acute crisis support in the church. The guide was created as part of familiarization material for the workers as well as volunteers from different kinds of occupational backgrounds. The objectives of the thesis were to facilitate supporting an individual facing a crisis, to clarify the operational culture and division of tasks in crisis situations and to introduce the crisis support services network in Seinäjoki.

The Pentecostal Church is a third sector operator. There is a need for more systematic organization concerning crisis situations in the church. Therefore, a guide for crisis support and crisis management, including basic information and operational instructions, is needed.

The guide is divided into three parts. The first part defines different types of crises and the phases of an acute crisis. It also lists things to consider when supporting individuals in each phase. The second part describes four main areas of crisis management, i.e. identification, responsibilities, practice and communication. The third part introduces other local actors providing crisis services. A directory of contact information to facilitate case management was gathered.

According to the commissioner, the guide was clear, concise, readable and the terms were adequately defined. The directory of contact information received special praise.

Keywords Crisis work, phases of acute crisis, crisis services producers, service guidance

Pages 42 pages and appendices 12 pages

Sisälllys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....	4
2.1	Kriisityön osaamisen kehittäminen ja kriisinhallinnan organisointi	4
2.2	Kriisin ja kriisiauttamisen teorian tiivistäminen käsikirjaksi	5
3	Seinäjoen Helluntaiseurakunta palveluverkoston osana	5
3.1	Helluntaiseurakunnan toimintamuodot	6
3.2	Lainsäädäntö ja Suomen Helluntaikirkon ohjeistukset.....	7
4	Miksi kriisityötä?.....	9
4.1	Kriisi, kriisin vaiheet ja psyykkisen tuen oikea-aikaisuus	9
4.1.1	Sokkivaiheen apu.....	10
4.1.2	Auttaminen äkillisen kriisin eri vaiheissa	11
4.2	Kriisiauttaminen kolmannella sektorilla	12
4.3	Resilienssin merkitys kriisistä selviytymisessä	13
4.4	Trauma	15
4.5	Kriiseihin varautuminen ja niistä tiedottaminen	16
4.6	Aikaisemmat tutkimukset ja suositukset	17
5	Kriisityön käsikirja toiminnallisena opinnäytetyönä	19
5.1	Konstruktivistinen opinnäytetyömalli: prosessin kulku	19
5.2	Käsikirjan laatimisen lähtökohdat.....	22
5.2.1	Suunnittelua ohjaava teoria.....	22
5.2.2	Asiakasanalyysi.....	25
5.2.3	Tavoitteet ja niiden saavuttamisen edellytykset	26
5.3	Käsikirjan toteutus	28
5.3.1	Suunnittelu	28
5.3.2	Käsikirjan osa 1: Kriisiauttaminen	29
5.3.3	Käsikirjan osa 2: Kriisinhallinta	29
5.3.4	Käsikirjan osa 3: Palveluverkosto ja palveluhakemisto.....	31
6	Pohdinta	32
6.1	Reflektio ja tilaajan palaute	33
6.1.1	Prosessi.....	33
6.1.2	Tavoitteiden saavuttaminen	34
6.2	Käyttöönotto ja jatkokehittämisehdotukset.....	35
6.3	Opinnäytetyöprosessin arviointi.....	36

6.3.1 Eettisyys.....	36
6.3.2 Palaute ja itsereflektio	37
Lähteet.....	40

Kuvat, taulukot ja kaavat

Kuva 1 Kriisiauttamisen opas ja palveluhakemisto Seinäjoen helluntaiseurakunnalle. Toiminnallisen opinnäytetyöprosessin kuvaus.....	21
Kuva 2 Kriisiauttamisen opas ja palveluhakemisto Seinäjoen helluntaiseurakunnalle. Ideointipalaveri opinnäytetyön tilaajan kanssa. Kysymyksiä tarpeiden kartoittamiseksi.	23
Kuva 3 Kriisiauttamisen opas ja palveluhakemisto Seinäjoen helluntaiseurakunnalle. Ideointipalaveri opinnäytetyön tilaajan kanssa. Kriisityön käsikirjan alustava sisällysluettelo.	23
Kuva 4 Kriisiauttamisen opas ja palveluhakemisto Seinäjoen helluntaiseurakunnalle. Ideointipalaveri opinnäytetyön tilaajan kanssa. Kriisityön käsikirjan sisällön ideointi. ...	24
Taulukko 1 Asiakasanalyysi. Kriisityön käsikirja ja palveluhakemisto Seinäjoen helluntaiseurakunnalle. Tuotteen käytön tavoitteet ja niiden saavuttamisen edellytykset lyhyellä, keskipitkällä ja pitkällä aikavälillä.....	27

Liitteet

Liite 1	Kriisityön käsikirja: Osat 1 ja 2
Liite 2	Kriisityön käsikirja: Osa 3

1 Johdanto

Kriisiauttaminen on ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä. Nopea ja oikeanlainen apu ehkäisee traumatisoitumista ja myöhempää riskiä masennukseen ja muihin mielenterveyshäiriöihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, ss. 20–21) Ruishalmeen ja Saariston (2007, ss. 7–8) mukaan kriisivaiheen tuki ja tapahtuneen, sekä sen aiheuttamien tunteiden käsittely, auttaa säilyttämään toimintakyvyn sekä ehkäisemään sairastumista ja syrjäytymistä. Ihmisen elämän kaikissa vaiheissa ovat läsnä biologiset, psykologiset ja sosiaaliset tekijät, jotka ovat myös jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. Kriisireaktiot tapahtuvat kaikilla näillä tasoilla, joten niiden tunteminen ja tunnistaminen on tärkeää oikeanlaisen tuen antamisessa.

Työllistyyppä sosionomi mille sosiaalialan sektorille hyvänsä, kriisiosaaminen on erittäin tärkeää. Kuka tahansa asiakas saattaa olla keskellä akuuttia kriisiä. MIELI Suomen Mielenterveys ry:n kriisikeskustoimintojen johtaja Outi Ruishalmeen (2020) mukaan palvelurakenteiden muuttuessa järjestölähtöiset tuki- ja toimintamuodot sekä näiden palveluiden saattaminen asiakkaiden tietoon on varmistettava.

Vuonna 2009 Sosiaali- ja terveysministeriö asetti työryhmän dosentti, ylilääkäri Markus Henrikssonin johdolla kehittämään äkillisten traumaattisten tilanteiden psykososiaalista tukea. Valtakunnallisesti ja paikallisesti tarvitaan selkeä toimintamalli siitä, miten akuuttivaiheen tuki, kriisityö ja sen seuranta jatkossa järjestetään (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, s. 9) Työryhmä on esittänyt suosituksia tuen järjestämiseksi. Suositukset liittyivät muun muassa psykososiaalisen tuen kirjaamiseen valmiussuunnitelmiin, tuen dokumentointiin, tiedon siirtoon sekä tutkimus- ja kehittämistoimintaan. Työryhmän loppuraportissa todetaan, että kuitenkin edelleen eri auttajaryhmien kriisityön perustaidoissa on puutteita, sekä palveluiden toteutumisessa alueelliset erot kymmenen vuoden jälkeenkin ovat merkittäviä. Jopa osassa sosiaalipäivystyksistä koettiin vuonna 2018 tehdyn selvityksen mukaan kriisitilanteisiin liittyvä osaaminen ja koulutus puutteellisiksi. Selvityksessä ei kartoitettu lainkaan terveydenhuollon tai kolmannen sektorin koulutustarpeita. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, ss. 16–18) Voisi olettaa, että kolmannella sektorilla osaaminen on hyvin kirjavaa.

Tästä kertoo myös Seinäjoen Helluntaiseurakunnan tarve kehittää valmiuksia auttaa kriisissä olevaa. Seurakunnasta puuttuu kriisityön ohjeistus ja vakiintunut kriisinhallinnan käytäntö. Kehitteillä on perehdytysmateriaali työntekijöille ja vapaaehtoisille, jonka osaksi tarvitaan kriisityötä ohjeistava osuus.

Olen vuonna 2016 valmistunut ratkaisukeskeiseksi terapeutiksi sekä opiskellut avoimessa yliopistossa psykologiaa. Sosionomin opintoihin hakeuduin, jotta saisin pätevyyden toimia mielenterveyttä tukevissa ja kriisiauttamiseen liittyvissä tehtävissä. Tein ylimääräisenä erikoistavan harjoittelun Kriisikeskus Mobilessa Seinäjoella alkuvuodesta 2020. Harjoittelu tuki opiskelujeni päätavoitetta saada käytännön välineitä työelämään ja tutustua kriisiauttamiseen liittyvään palvelujärjestelmään. Seinäjoen Helluntaiseurakunnan toiminta on minulle tuttua kahdeksan vuoden ajalta. Olen käynyt seurakunnan solunjohtajakoulutuksen, ja toiminut sen jälkeen pari vuotta solun, eli pienryhmän, johtajana. Seinäjoen helluntai-, vapaa- ja adventtiseurakunnat aloittivat yhteisen sururyhmän vuonna 2019. Toimin ryhmän toisena ohjaajana. Maaliskuussa 2020 oli tarkoitus käynnistää uusi ryhmä, mutta se siirtyi alkuvuoteen 2021 koronakriisiin vuoksi. Tämän yhteistyön johdosta päädyin tekemään toiminallisen opinnäytetyön, jossa tuotos on kriisityön käsikirja seurakunnassa toimiville.

Oleellista käsikirjassa on ytimekäs tieto kriisistä, neuvot kohtaamiseen sekä Seinäjoen kriisityöhön liittyvä palveluverkoston esittely yhteystietoineen. Käsikirja tulee osaksi seurakunnan työntekijöiden ja vapaaehtoisten perehdytysmateriaalia. Opinnäytetyön tavoite on siis tilaajan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta tuottaa käsikirja, joka tukee seurakunnan kriiseihin varautumista, kriisin hallintaa sekä kriisissä olevien tukemista oikea-aikaisesti ja oikealla tavalla. Sisältäen palveluverkoston esittelyn ja yhteystiedot käsikirja lisää myös Seinäjoen kriisityön toimijoiden tuntemusta ja helpottaa palveluohjausta.

Tänä vuonna 2020 vietetään kriisiauttamisen juhluvuotta, kun tuli kuluneeksi 50 vuotta ensimmäisen kriisikeskuksen perustamisesta. Sen perusti Helsinkiin MIELI ry, entinen Suomen mielenterveysyhdistys. Covid19pandemian aiheuttaman maailmanlaajuisen kriisin aikana kriisityön osaamisen, psykologisen joustavuuden vahvistamisen ja palvelujärjestelmän toimivuuden merkitys korostuu. Kun julkiset palvelut kuormittuvat, kolmannen sektorin toimijoita tarvitaan entistä kipeämmin. Aihetta valitessani koronakriisi oli vasta tulossa.

Vuonna 2020 se on kuitenkin tuonut kriisin käsitteenä ja kokemuksena samalla kertaa kaikkien arkeen maailmanlaajuisesti. Tämän vuoksi kriisiauttamisen osaaminen ja sen kehittäminen on entistä ajankohtaisempaa.

2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Tässä luvussa kuvataan, mistä lähtökohdista kriisityön käsikirja helluntaiseurakunnalle valikoitui opinnäytetyön aiheeksi, mitkä ovat tilaajan tarpeet ja toiveet sekä mikä on käsikirjan merkitys seurakunnan toimijoiden osaamisen kehittämisessä ja perehdyttämisessä. Lisäksi avataan sitä, kuinka teoria ja käytäntö yhdistyvät käsikirjan laatimisessa ammatillisuuden kasvua tukien.

2.1 Kriisityön osaamisen kehittäminen ja kriisinhallinnan organisointi

Opinnäytetyön tavoite oli kehittää kriisityön käsikirja ja palveluhakemisto Seinäjoen Helluntaiseurakunnalle. Seurakunnassa on diakoniapastori Vuokko Hautalan (sähköpostikeskustelu 21.10.2020) mukaan meneillään arvojen ja strategian uudistus, joka vastaisi nykyistä paremmin tämän ajan haasteisiin. Käsikirja tulee osaksi tämän uudistustyön myötä valmisteltavaa perehdytysmateriaalia ja se tullaan jakamaan jokaiselle palvelutyön sektorille. Tilaajan tavoitteet kartoitettiin keskustelemalla kasvotusten, puhelimitse ja sähköpostilla seurakunnan pastoreiden kanssa. Työhön ei siis sisälly varsinaista tutkimusta kyselyn tai haastattelun muodossa. Se ei ollut välttämätöntä tilaajan toiveiden kartoittamiseksi. Lisäksi työmäärä olisi kasvanut huomattavasti ja tuotos olisi kärsinyt.

Seinäjoen Helluntaiseurakunnan pastoreiden kanssa tavattiin toukokuussa 2020 ideoinnin ja suunnittelun merkeissä. Käsikirjan tarvetta perusteltiin sillä, että kun jotain erikoista tapahtuu, kaikki odottavat pastorin tekevän jotakin. Seurakunnan jäsenissä ja johtoryhmässä on paljon sosiaali- ja terveysalan osaamista, muun muassa psykiatrian, lääketieteen sekä lastensuojelun ammattilaisia. Kuitenkaan vastuuta ei välttämättä osata ottaa yllättävässä tilanteessa, ellei sitä ole etukäteen jaettu. Kehityskohteena onkin nyt vastuiden jakaminen ja selkiyttäminen. Tavoite on, että seurakunnan jokaisella työntekijällä, vanhimmalla sekä vapaaehtoisella olisi perehdytys tehtäviin, lakisäätöisiin vastuisiin, velvollisuuksiin ja oikeuksiin. Tätä varten seurakunnassa laaditaan perehdytyskansiota, jonka osaksi käsikirja tulee. Käsikirjaan toivottiin sisältyvän palveluhakemisto. Seurakunnan tavoitteena on tukea myös maakunnallisesti pienempien seurakuntien kehitystyötä, joten käsikirja saattaa tulla myös niiden käyttöön.

Tavoitteet oppaalle kiteytyvät kolmeen teemaan: yksilön kriisiauttaminen, yhteisöllisen ja yhteiskunnallisen kriisitilanteen hallinta ja työnjako sekä palveluohjaus eri tilanteissa yhteystietoineen. Johtavan pastorin Markku Tuppuraisen (henkilökohtainen tiedonanto 26.5.2020) mukaan avoimuus on tärkeä arvo seurakunnassa. Asioista tulee keskustella ja käsitteet sekä toimintakulttuuri avata. Halutetaan siis selkiyttää sitä, miten seurakuntana vastataan yhteiskunnallisiin kriiseihin ja miten työntekijänä vastataan yksilön kriiseihin. Siksi kriisiauttamiseenkin halutaan selkeät toimintaohjeet.

2.2 Kriisin ja kriisiauttamisen teorian tiivistäminen käsikirjaksi

Tässä opinnäytetyössä pyritään osoittamaan kriisityön osaamista työstämällä teoria auttamista tukevaksi ja ohjaavaksi käsikirjaksi. Tehdyt valinnat perustellaan teorialla. Resilienssi on mielenterveyttä tukevaa ja suojaavaa psykologista joustavuutta, jota käsitellään tarkemmin Poijulan (2019) ajatusten pohjalta luvussa 4.3. Kriisiauttaminen vahvistaa yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan resilienssiä. Siten se tukee hyvinvointia ja vähentää kriisiperäisestä oireilusta johtuvia terveydenhuoltokuluja. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, ss. 21, 27–29) Oikea-aikainen ja oikeanlainen apu vähentää masennuksen ja muiden mielenterveysongelmien riskiä (Ruishalme & Saaristo, 2007, ss. 7–8). Siksi käsikirjaan tarvitaan tietoa oikeanlaisesta auttamisesta, sekä tukea palveluohjaukseen.

Haasteena opitun teorian muuntamisessa käytännönläheiseksi ohjeistukseksi on se, että aihe on tekijälle jo hyvin tuttu. Käsikirjan on kuitenkin oltava helppolukuinen ja ymmärrettävä sellaisellekin lukijalle, joka ei kriisityön teoriaa ja käytäntöä vielä tunne. Esimerkiksi Suomen Punaisella Ristillä ja MIELI ry:llä on hyviä kriisityön oppaita, joita voi käyttää referenssinä käsikirjan suunnittelussa. Niistä havaitaan, että kriisiauttamisen perusasiat eivät sinänsä muutu, mutta sisältö täytyy osata muotoilla omin sanoin ja silti tiiviisti.

3 Seinäjoen Helluntaiseurakunta palveluverkoston osana

Kriisien monimuotoisuuden ja erilaisten avuntarpeiden vuoksi kriisipalveluita tarjoavat monet eri tahot. Sosiaali- ja kriisipäivystys on kuntien vastuulla. Suositus on, että nämä

toimivat yhdessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, s. 32) Seinäjoella näin onkin. Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirissä toimii myös sairaalan henkinen ensiapu (HEA) potilaille ja heidän omaisilleen (Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri, 2020), sekä syksystä 2019 asti toiminut Seksuaalista väkivaltaa kokeneiden (SERI) keskus (Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri, 2020). Lisäksi monet järjestöt ja niiden alaiset toimijat tarjoavat palveluja erilaisissa kriiseissä oleville. Näitä ovat esimerkiksi Rikosuhripäivystys (Riku), Kriisikeskus Mobile ja FinFami (entinen Omaiset mielenterveystyön tukena ry).

Seurakunnilla on myös monenlaisia työmuotoja. Kirkon Henkisen huollon -ryhmä (HeHu) on perustettu reagoimaan suuronnettomuksiin ja kriisitilanteisiin (Lapuan Hiippakunta, 2020, s. 2). Perheasiain neuvottelukeskus auttaa esimerkiksi erotilanteissa. Päivystävät papit ja sielunhoitajat sekä diakonit tarjoavat keskusteluapua. (Seinäjoen seurakunta, n.d.)

3.1 Helluntaiseurakunnan toimintamuodot

Hautalan (sähköpostikeskustelu 21.10.2020) mukaan Seinäjoen Helluntaiseurakunta on vuonna 1935 perustettu yhdistys, joka perustuu jäsentensä kristilliseen elämäntavomukseen. Seurakunnan tarkoitus on edistää ihmisten henkistä ja hengellistä hyvinvointia. Jäseniä seurakunnassa on noin 1500 ja sitä johtaa 14 hengen muodostama vanhimisto. Toimintaan kuuluvat lapsi-, varhaisnuoriso-, nuoriso- sekä nuorten aikuisten työ, pienryhmät, lähetys-, opetustyö, rukouspalvelu, sielunhoito, seniorityö, diakonia, keittiöpalvelu, media- sekä musiikkityö. Toiminta on pääosin vapaaehtoistyön varassa. Vapaaehtoisia on seurakunnan eri tehtävissä lähes neljä sataa.

Jumalanpalvelukset ja muut tilaisuudet ovat toiminnan ydintä ja näkyvin osa. Sielunhoitoa tapahtuu sekä tilaisuuksien yhteydessä, pienryhmissä eli soluissa että erikseen pastorin, diakonin tai muun työntekijän kanssa sovittuna aikana. Solut ovat pienryhmiä, joita vetävät koulutetut vapaaehtoiset. Ne kokoontuvat yleensä kodeissa vaihdellen kerrasta muutamaaan kertaan kuukaudessa. Ne voivat keskittyä Raamatun opetukseen, sielunhoitoon ja yhteiseen asioiden jakamiseen tai johonkin tiettyyn harrastukseen. Lapsi- ja nuorisotyö sisältää lastenhoitoa tilaisuuksien aikana sekä lasten ja nuorten omia tilaisuuksia, tapahtumia ja leirejä.

Kriisiauttamista voi periaatteessa tehdä kuka tahansa seurakunnan eri tehtävissä toimiva ja tilanteet voivat tulla eteen yllättäen. Seurakuntalaisilla on hyvin erilaisia taustoja toisten ollessa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, tai pastorin koulutuksensa myötä ihmisten kohtaamiseen pätevyityneitä. Toisilla saattaa kuitenkin olla pohjana vaikkapa vain solujohtajakoulutus. Tämän vuoksi kriisiauttamiseen tarvitaan selkeä ohjeistus.

3.2 Lainsäädäntö ja Suomen Helluntaikirkon ohjeistukset

Helluntaiseurakunnat ovat itsenäisiä, vanhemmiston johtamia seurakuntia. Suomen Helluntaikirkon tunnustus perustuu Raamattuun ja Apostoliseen uskontunnustukseen. Sen keskeinen sisältö on uskontunnustuksen lisäksi eritelty Helluntaiseurakunnan uskon pääkohdissa. (Suomen Helluntaikirkko, 2001) Suomen Helluntaikirkko on perustettu paikallisten helluntaiseurakuntien yhteiseksi organisaatorakenteeksi luomaan yhtenäisiä toimintamuotoja. Se myös edustaa helluntaiherätystä kansallisissa sekä kansainvälisissä yhteyksissä. Helluntaikirkko hoitaa seurakuntien asioita yhteiskuntaan päin. (Suomen Helluntaikirkko, n.d.)

Seinäjoen Helluntaiseurakunnan pastoreiden kanssa keskusteltiin seurakunnan lähtökohdista kriisinhallintaan liittyen suunnittelupalaverissa 26.5.2020. Seurakunta on liittynyt osaksi Suomen Helluntaikirkkoa. Näin seurakunta saa yleiset, valtakunnalliset ohjeistukset muun muassa turvallisuusasioissa. Helluntaikirkko antaa selkeät raamit sekä koulutusta ja materiaalia paikallisseurakuntien käyttöön. Lapsi- ja nuorisotyön pastorit ovat esimerkiksi käyneet helluntaikirkon turvallisuuskoulutuksen. Seurakunnan tekemään kriisityöhön toivotaan selkeyttä ja runkoa, sekä yhteistyön vahvistamista muiden toimijoiden kanssa.

Seurakunta on yhteisönä pelastuslain nojalla velvollinen ehkäisemään onnettomuuksia ja vaaratilanteita, varautumaan vaaratilanteissa ihmisten, omaisuuden sekä ympäristön suojaamiseen ja pelastustoimenpiteisiin siinä määrin, kuin itsenäisesti kykenee (Ison Kirjan nuorisotoiminnot, 2009, s. 8). Seurakuntien ja uskonnollisten yhteisöjen toimijoilla on salassapitosäännösten estämättä viipymättä velvollisuus ilmoittaa viranomaisille, jos he ovat saaneet tietää lapsesta, jonka olosuhteet jollakin tavoin edellyttävät lastensuojelun tarpeen selvittämistä (Lastensuojelulaki, 2010). Lainsäädäntö velvoittaa tiettyihin asioihin, mutta

seurakunnassa tarvitaan tarkemmin mietitty toimintastrategia, jotta kriisitilanteet kyetään hoitamaan riittävän hyvin.

4 Miksi kriisityötä?

Tässä luvussa perustellaan kriisityön merkityksellisyyttä yksilötasolla sekä yhteiskunnallisesti. Miksi kriisityötä tehdään, millaista on hyvä kriisityö ja miten kriisin vaiheet vaikuttavat auttamiseen? Traumaattisista kriiseistä, äkillisen kriisin vaiheista ja niissä auttamisesta ovat kirjoittaneet muiden muassa Piironen (2010), Saari, Kantanen, Kämäräinen, Parviainen, Valoaho ja Yli-Pirilä (2009), Palosaari (2008), Levine (2012) sekä Ruishalme ja Saaristo (2007). Heidän ajatuksiaan on hyödynnetty käsikirjassa. Näiden lähteiden pohjalta voidaan todeta, että kriisiauttamisen keskeisiä tavoitteita ovat hyvinvoinnin edistäminen ja resilienssin vahvistaminen. Avaan seuraavassa kriisiauttamisen keskeisiä käsitteitä, tutkimusta ja suosituksia.

4.1 Kriisi, kriisin vaiheet ja psyykkisen tuen oikea-aikaisuus

Kriisi on jotain, joka järkyttää tavallista arkea ja perusturvallisuutta. Se tuo usein muutoksen, johon täytyy sopeutua ja joka aiheuttaa monenlaisia fyysisiä ja henkisiä reaktioita ja oireita. Kehityskriisit, kuten murrosikä, kuuluvat normaaliin elämäntapaan. Ne luetaan kriiseihin nimenomaan merkittävän muutoksen ja siihen sopeutumisen vuoksi. Elämäntapa tapahtuvat vähitellen ja niihin voi jotenkin varautua. Tällainen voi olla vaikkapa pitkään yhdessä mietitty avioero. Äkilliset tai traumaattiset kriisit puolestaan tulevat yllättäen, muuttavat jotain peruuttamattomasti ja ilman mahdollisuutta varautua tai vaikuttaa asiaan. Niitä ovat esimerkiksi äkilliset sairastumiset, kuolemantapaukset ja onnettomuudet. (Saari, ym., 2009, ss. 9–11) Psyykinen tuki, sosiaalityö ja sosiaalipalvelut, sekä eri uskonnollisten yhteisöjen tarjoama hengellinen tuki muodostavat psykososiaalisen tuen ja palvelut. Kiireellinen sosiaalityö tarkoittaa yksilöille, perheille tai ryhmille annettavia tukitoimia, jotka perustuvat palvelutarpeen arviointiin. Se sisältää myös psykososiaalisen tuen koordinoimisen ja toiminnan ohjaamisen akuuteissa traumaattisissa tilanteissa. Akuutti kriisityö sijoittuu yleensä ensimmäisen kuukauden ajalle traumaattisesta tapahtumasta. Kriisityöstä käytetään vaihtelevia termejä. Voidaan puhua kriisituesta, kriisi-interventiosta, kriisi-istunnosta tai psyykkisestä, psykologisesta tai henkisestä ensiavusta. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, ss. 19–20)

Havaitseminen, ajattelu sekä fyysiset ja psyykkiset reaktiot ovat erilaisia kriisin eri vaiheissa. Oikeanlainen ja oikea-aikainen tuki huomioi nämä eri vaiheiden erityispiirteet. Toipumisessa keskeistä on tuen oikea-aikaisuus. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, s. 20) Usein kuulee, että kriisiapua on tarjottu liian nopeasti, kun ei sitä osata vielä ottaa vastaan. Tämä tuli ilmi myös Huoma ry:n (Henkirikosten uhrien tuki) ja Poliisiammattikorkeakoulun järjestämässä keskustelutilaisuudessa kriisityötä tekeville tahoille helmikuussa 2020 Seinäjoella.

(Kurkimäki, muistiinpanot 21.2.2020) Tilaisuudessa katsottiin John Websterin Silmästä silmään -dokumentti, jonka jälkeen Seinäjoen seudun toimijat keskustelivat kuolinviestin viemisestä ja viranomaisyhteistyöstä henkirikosten yhteydessä.

Tilaisuudessa oli paikalla kokemusasiantuntijoita. Heidän viestinsä oli, että jos he olisivat sokkivaiheessa ymmärtäneet kriisiavun merkityksen, he olisivat ottaneet sen vastaan. Siksi auttaja tarvitsee tietoa ja ymmärrystä kriisiavun ja sen oikea-aikaisuuden tärkeydestä. Ei riitä, että kriisiapua tarjotaan mekaanisesti. On varmistettava, että autettava ymmärtää sen merkityksen jo sokkivaiheessa. Ellei tapahtuneelle saa sanoja, saattaa käydä niin, että kokemukset tallentuvat lähinnä ei-kielelliseen muistiin (Suomen EMDR -yhdistys, 2019). Tämä tarkoittaa, että kokemuksesta tallentuu tunteita ja aistimuksia, mutta ei tietoisia kielellisiä ajatuksia tai faktoja. Silloin niiden myöhempi käsitteleminen keskustellen on vaikeampaa. (Ashcraft & Radvansky, 2010, ss. 185–186)

Kehityskriiseistä ja elämäkriiseistä voi joskus selviytyä omien voimavarojen ja tukiverkkojen turvin, mutta moni hakee näissä tilanteissa myös keskusteluapua. Tällöin on tärkeää saada purkaa ja peilata ajatuksia ja tunteita. Vertaistuesta voi olla myös paljon hyötyä. Äkilliset kriisit ovat huomiota herättäviä ja elämän rajuimmin pysäyttäviä kriisejä. Niiden kohdatessa avun saaminen on erittäin tärkeää. Äkillisen kriisin vaiheet ovat sokkivaihe, reaktiovaihe, työstämis- ja käsittelyvaihe sekä uudelleen suuntautumisen vaihe. Jokaiseen vaiheeseen kuuluu tyypillisiä psyykkisiä ja fyysisiä reaktioita, jotka auttajan on hyvä tunnistaa ja huomioida. (Saari, ym., 2009, s. 9)

4.1.1 Sokkivaiheen apu

Sokissa oleva tarvitsee tietoa sokin fyysisistä ja psyykkisistä reaktioista sekä niiden normalisoimista. Nurmen (2006, ss. 155–156) mukaan sokkivaiheen psyykkinen ensiapu on

läsnäoloa, kuuntelua, ymmärrystä ja tiedon antoa. Mahdollisuus syödä ja juoda tulee tarjota niin pian kuin mahdollista, sillä ravitsemustila vaikuttaa mielialaan. Järkyttävässä tilanteessa auttajan ja autettavan ensikohtaamisessa tulee muistaa rauhallisuus, inhimillisuus, kuunteleminen, empatia, hyväksyntä ja harkittu fyysinen kosketus. Autettavalla on oikeus tarkkaan ja tarkistettuun, ytimekkääseen tietoon tapahtuneesta ja siitä, mitä seuraavaksi tapahtuu. Sekundaarinen traumatisoituminen tulee pyrkiä estämään suojaamalla esimerkiksi uutisoinnilta, tiedotusvälineiltä tai ulkopuolisten uteluilta.

Kun voimakkaat reaktiot saavat selityksen ja ne ymmärretään enemmänkin muistoiksi kuin reaktioksi tämän hetken tapahtumiin, voi löytyä uskallus käsitellä tapahtunutta. Koetun sanoittaminen auttaa tapahtuman tallentumista aistimusten lisäksi sanallisena. Esimerkiksi tärinä tai vapina saattaa säikäyttää, mutta se on luonnollinen, vaaraton ja tärkeä sokkireaktio. Tärinä purkaa hermostoon taistele–pakene-tilassa varastoitunutta energiaa ja ehkäisee siten trauman syntymistä. (Levine, 2012, s. 31) Tieto siitä, mitä tapahtuu seuraavaksi, auttaa ymmärtämään ja orientoitumaan todellisuuteen (Saari, ym., 2009, ss. 25–29)

Jos esimerkiksi sokissa oleva ei itse puhu tilanteesta, siitä on hyvä kysyä ja rohkaista puhumaan, sekä kuunnella, vaikka hän kertaisi asiaa toistuvasti. Kertaaminen auttaa käsittämään mitä on tapahtunut. Riittävä tiedonsaanti ja sanoittaminen edistää asian käsittelyä ja toipumista. Aktiivinen kuuntelu, turvallisuus, läsnäolo, tiedonanto, reaktioiden salliminen ja normalisointi sekä konkreettinen apu riittävät. Lohduttamista, tulkintaa tai selittämistä tulee välttää, sillä se saattaa tuntua vähättelevältä, loukkaavalta tai toipumiseen kiirehtimiseltä. (Saari, ym., 2009, ss. 25–28)

4.1.2 Auttaminen äkillisen kriisin eri vaiheissa

Järkyttävän tapahtuman jälkeen on tärkeää purkaa tilanteen aiheuttamat päällimmäiset tunteet, reaktiot ja ajatukset. Tätä varten järjestetään tilanteen ytimessä olleille defusing- eli purkukeskustelu. Englannin sana *defuse* tarkoittaa vaarattomaksi tekemistä. Purkamisen tavoite on lieventää traumaperäisiä oireita ja reaktioita, normalisoida reaktioita ja vahvistaa sosiaalista verkostoa. Purkukeskustelu pyritään järjestämään mahdollisimman pian tapahtuneesta ja erikseen eri henkilöryhmille. Purun yhteydessä arvioidaan myös

debriefingin tarve. (Nurmi, 2006, s. 72) Debriefing järjestetään reaktiovaiheessa.

Reaktiovaiheessa syntyy tietoisuus tapahtuneesta ja sen merkityksestä. Se sisältää aktiivista myllertävien ajatusten ja tunteiden kohtaamista (Saari, ym., 2009, s. 31). Debriefingiin voi osallistua ihmisiä eri ryhmistä, jotka ovat kokeneet tilanteen eri näkökulmista. Sen tarkoitus on orientoitua tulevaan ja ehkäistä traumaattisen tilanteen haitallisia vaikutuksia.

Debriefingissä käydään läpi tapahtuman faktat jokaisen näkökulmasta, ajatukset ja havainnot sekä reaktiot. Lisäksi normalisoidaan koettuja tunteita ja ajatuksia, sekä opetellaan stressinhallintaa ja orientoitutaan jälleen normaaliin elämään. (Nurmi, 2006, ss. 176–180)

Työstämis- ja käsittelyvaiheessa kriisin käsittely kääntyy sisäänpäin, puhumisen tarve vähenee ja yksinolon tarve kasvaa. Tapahtuneeseen luodaan etäisyyttä, mikä edistää suruprosessia, mutta voi aiheuttaa syyllisyyden tunteita. Tunteet ovat edelleen voimakkaita, mutta eivät niin hallitsevia ja ovat paremmin säädeltävissä. Kriisiprosessi hidastuu verrattuna sokki- ja reaktiovaiheen nopeaan muutokseen. Tämä voi saada luulemaan, että toipumista ei tapahdu. Selviämisen edellytyksenä on tulevaisuuden näkeminen ainakin jossain määrin ennustettavana, hallittavana ja toiveikkaana. (Saari, ym., 2009, ss. 32–39)

On hyvin yksilöllistä, milloin työstämisvaihe muuttuu uudelleensuuntautumisvaiheeksi. Silloin ihminen pystyy jälleen suuntautumaan omaan elämäänsä, ehkä palaamaan vanhoihin harrastuksiin ja ajattelemaan toiveikkaammin tulevaisuutta. Tapahtunut on muuttanut persoonallisuutta, mutta sen kanssa on jotenkin oppinut elämään. Koska uudelleensuuntautumisvaihetta ei voi ennustaa, siitä ei tulisi puhua autettavalle. Aiemmassa vaiheessa olevaa uudelleensuuntautumisvaiheesta puhuminen saattaa ärsyttää tai masentaa. (Saari, ym., 2009, ss. 41–49)

4.2 Kriisiauttaminen kolmannella sektorilla

Riippuu paljon kriisin luonteesta ja monesta muusta seikasta, minkälaisen ja minkä tahon tarjoaman avun piiriin kriisin kohdannut päätyy. Jos tilanne edellyttää viranomaistoimia, tullaan todennäköisesti tarjoamaan virallista kriisipäivystyksen tarjoamaa apua. Joskus, esimerkiksi avioerotilanteessa, avun hakeminen saattaa olla täysin oman tai lähipiirin aktiivisuuden varassa. Tällöin apua voidaan hakea vaikkapa seurakunnasta, joka on sinänsä

hyvä vaihtoehto. Kuten edellä on todettu, silloin kriisityön osaaminen voi kuitenkin olla epätasalaatuista. Myöskään tuen seuranta ei välttämättä ollenkaan tapahdu. Vaikka psykososiaalisen tuen tarjoaja olisi kolmannen sektorin toimija, STM:n työryhmän mukaan alan ammattilaisten tulisi olla päävastuussa ja seurata tuen toteutumista alusta loppuun ajantasaisten hoitosuositusten ohjaamina. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, s. 30)

Tietenkään kriisissä oleva ei aina koe tarvitsevansa terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluita, tai halua näiden rekistereihin. Kolmannen sektorin toimijoilla on silti hyvä olla ymmärrys kriisin luonteesta. Sökkivaiheessa ihminen ei aina ymmärrä tai koe tarvitsevansa apua. Silti sitä pitää tarjota ja sen merkitystä korostaa. Seurakunnissakin on hyvä olla tietoa paikallisista palveluista, esimerkiksi kriisikeskuksista. Niistä saa apua matalalla kynnyksellä ja nimettömästi, eikä asiakasrekisteriä kerätä.

Seurakunnilla on voimavaroja ja kriisityön osaamista, joka saattaa joskus jäädä piiloon tai hyödyntämättä. Soili Poijula on kirjoittanut resilienssistä, jota määritellään tarkemmin luvussa 4.3. Poijula (2018, s. 200) käsittelee myös uskon, uskonnon ja hengellisyyden tai henkisyyden yhteyttä resilienssiin. Riippuen lähestymistavasta, tutkimukset viittaavat uskonnollisten elementtien joskus haittaavan traumasta toipumista. Esimerkiksi jos tapahtuma nähdään jostain syystä rangaistuksena tai seurauksena yksilön toiminnasta tai valinnoista. Poijula toteaa kuitenkin, että pääsääntöisesti uskon ja hengellisyyden on todettu tukevan resilienssiä, sillä merkityksen näkeminen kärsimyksessäkin sekä toivon säilyttäminen ovat yhteydessä siihen.

4.3 Resilienssin merkitys kriisistä selviytymisessä

Kriisissä olevan kokemus on aina lähtökohta auttamiselle, se on hänelle oikea ja tosi (Ruishalme & Saaristo, 2007, s. 5). Vuonna 2018 Sosiaali- ja terveysministeriö asetti jälleen työryhmän äkillisten traumaattisten tilanteiden psykososiaalisen tuen kehittämiseksi. Työryhmä toteaa, että ”oikein järjestettynä äkillisten traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki parantaa yhteiskunnan kriisinkestävyyttä, auttaa yksilöitä ja yhteisöjä toipumaan traumaattisista tilanteista sekä kehittämään resilienssiä mahdollisia tulevia traumaattisia tilanteita varten”. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, s. 21) Yhteiskunnan tulee tukea mielenterveyttä ja mielenterveyskuntoutujien asemaa parantamalla tietoisuutta,

mielenterveys- ja sosiaalipalveluita sekä mielenterveyskuntoutujien taloudellista ja sosiaalista asemaa (World Health Organization, 2013, s. 5). Kansallisessa mielenterveysstrategiassa ja itsemurhien ehkäisyohjelmassa vuosille 2020–2030 on todettu, että mielenterveyden vahvistamiseksi tarvitaan yhteistyötä eri hallinnon alojen sekä julkisen, yksityisen että kolmannen sektorin toimijoiden välillä (Vorma ym., s. 13). Siksi päätöksenteossa ja ratkaisuissa tulisi yhteistyössä eri toimijoiden kesken pyrkiä vahvistamaan resilienssiä, hyvinvointia ja mielenterveyttä.

Resilienssiä määritellään eri tavoin, muun muassa kehityspsykologian tai systeemiteorian näkökulmista. Se on niin kutsuttu sateenkaaritermi. Poijula on itse työssään traumatisoituneiden parissa todennut toipumisen, kehittymisen, henkisen kasvun sekä kukoistuksen kuuluvan resilienssiin. Sana resilienssi tulee latinan kielen hyppäämistä tarkoittavasta sanasta *salire* sekä takaisin hyppäämistä tarkoittavasta sanasta *re-salire*. Englanninkielessä sillä tarkoitetaan ”vaikeuksista takaisin ponnahtamisen kykyä”. Suomenkielessä sen synonyymeinä käytetään muun muassa sanoja joustavuus, kimmoisuus, pärjäävyys, lannistumattomuus, sopeutumis-, selviytymis-, muutos-, toipumis- ja palautumiskyky. Resilienssistä voidaan puhua niin yksilön, perheen, organisaation kuin yhteiskunnankin tasoilla. (Pojula, 2018, ss. 12–16) Yhteiskunnalliset muutokset, kuten kaupungistuminen, teknologian kehitys ja työelämän uudenlaiset vaatimukset kuormittavat ihmisten mielenterveyttä. Samoin mielenterveysongelmat ovat esimerkiksi syynä lähes puoleen työkyvyttömyyseläkkeistä. Siten ne kuormittavat yhteiskuntaa. (Vorma ym., 2020, s. 11) Näin ollen yksilön resilienssin vahvistumisen voidaan ajatella vahvistavan yhteiskunnallista resilienssiä. Samoin yhteiskunnallinen resilienssi mahdollistaa organisaatioiden, perheiden ja yksilöiden paremman tukemisen.

Tutkijoilla on yhtenäinen näkemys siitä, että resilienssi ei ole vain sosiaalista pätevyyttä, mielenterveyttä, haavoittumattomuutta, sinnikkyyttä tai lannistumattomuutta. Se ei myöskään ole jokin yleinen ominaisuus tai persoonallisuuden piirre. Resilientille tyypillistä on päättäväisyys hallita omaa kohtaloa, vaikka olosuhteisiin ei voisi vaikuttaa, ja toisaalta nähdä merkitys ja tarkoitus myös kärsimyksissä ja vastoinkäymisissä. Poijula viittaa keskitysleiriltä lapsena selvinneen Boris Cyrulnikin määritelmään: resilienssi on iskun saaneen ja siitä selviytyneen lannistumattomuutta. Kärsimyksen liittäminen elämäntarinaa ja sille

merkityksen antaminen mahdollistavat kurjuuden muuttamisen ihmeeksi. (Poijula, 2018, ss. 17–21) Näin resilienssi suojaa identiteettiä ja minäkuvaa kriisien keskellä.

Resilienssi on monitahoinen termi. Se on yhtä lailla käyttäytymistä, ajattelua, toimintaa, ympäristön ominaisuuksia ja niiden vuorovaikutusta, samaan aikaan prosessi sekä lopputulos. Resilienssiä käytetään muun muassa itsetunnon, minäpystyvyyden ja optimistisuuden rinnalla myönteisen mielenterveyden indikaattorina. Se voidaan myös tiivistää kahteen näkökulmaan: toipumiseen ja kestävyYTEEN. Resilientti toipuu nopeasti äkillisistä vastoinkäymisistä ja toisaalta kestää vähemmän resilienssiä paremmin pitkäkestoisia vaikeuksia. Resilienssiä on tutkittu prosessinäkökulmasta huomioiden yksilön kyvyt, ympäristön ja sosiaalisen tuen, sekä henkilönäkökulmasta pyrkien selvittämään, mikä erottaa resilienssin yksilön vähemmän resilienssistä. (Poijula, 2018, ss. 22–25)

Seurakunnat ovat kolmannen sektorin toimijoina osa kriisityön palvelujärjestelmää. Niissä tuetaan ihmisten selviytymistä ja voimavaroja vaikeissa tilanteissa. Siksi voidaan ajatella seurakuntien osallistuvan resilienssin vahvistamiseen yksilötasolla ja sitä kautta myös yhteiskunnallisesti.

4.4 Trauma

Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeessa kunnille vuonna 2019 määriteltiin traumaattinen tapahtuma ennakoimattomaksi ja kontrolloimattomaksi tapahtumaksi, joka usein muuttaa arvoja ja elämää merkittävästi (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, s. 19). Palosaari (2008, ss. 26–27) kuvaa traumatisoitumista tapahtumana, jossa psyykinen kipu ylittää sietokynnyksen, jolloin tapahtuma tai sen osa lukkiutuu mieleen ja kehoon. Tämä estää tapahtuneen käsittelyn, eli integraation. Ihminen saattaa jatkaa näennäisesti normaalia elämää ja vaikuttaa hyvinvoivalta, mutta kuitenkin persoonallisuuden emotionaalinen osa kantaa edelleen psyykkistä kipua ja pelkoa. Traumatapahtuman osia saattaa tunkeutua mieleen laukaisten uudestaan tilanteessa koetut tunteet niin voimakkaina, että se estää integraation ja selviytymisen.

Jos ihminen kokee tai todistaa toisen ihmisen koskemattomuuden loukkaamista tai sen uhkaa, voi seurauksena olla traumatisoituminen. Tällaisen tilanteen kohdatessa seuraa

stressireaktio, josta toisinaan ihminen selviytyy voimavarojensa ja psyykkisten mekanismiensä ansiosta ilman traumatisoitumista. (Piironen, 2010, s. 14) Trauma on henkinen tai ruumiillinen vaurio tai haava, joka aiheuttaa traumaattista stressiä. I-tyyppin trauman aiheuttaa kertaluontoinen traumaattinen tapahtuma. II-tyyppin trauma taas syntyy pitkäaikaisesta tai toistuvasta traumaattisen tekijän läsnäolosta elämässä. (Traumaterapiakeskus, 2018)

Levinen (2012, ss. 34, 38) mukaan trauman määritelmää tärkeämpää on tietää, miltä trauma tuntuu ja kuinka se lukitsee tapahtuneen aiheuttaman ahdistuksen ja häiritsee normaalia elämää. Traumaperäiset oireet ovat kesken jääneitä fysiologisia reaktioita. Traumaattisessa tilanteessa tapahtuva jähmettyminen varastoi taistelemiseen tai pakenemiseen tarkoitettua energiaa kehoon. Trauma voi syntyä, ellei tätä energiaa pureta ja esimerkiksi sallita sokkivaiheessa usein ilmenevää tärinää. (Levine, 2012, ss. 44–45)

STM:n työryhmän mukaan koulutusta traumasta toipumisen prosessiin ja traumaperäisten häiriöiden tuntemuksesta tulisi vahvistaa (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, s. 40). Psykologista tukea antavien tulee tiedostaa, mitä hoidetaan ja minkä vuoksi. Joskus tapahtuma voi olla psyykelle niin ylitsepääsemätön, että seuraa dissosiaatio. Tällöin kokemus ei tallennu lainkaan omakohtaisena, vaan ikään kuin palasina elokuvasta (Piironen, 2010, s. 14). Tällöin on syytä miettiä, onko asia jo käsitelty, vai voisiko olla kyseessä dissosiaatio. Jälkimmäisessä tapauksessa olisi hyvä selvittää, onko henkilö saanut apua ja keskustella traumaterapian tarpeellisuudesta.

4.5 Kriiseihin varautuminen ja niistä tiedottaminen

Kortesuo (2016, s. 37) esittelee kriisin nelikentän, jossa kuvataan kriisin muotoja sen kehittymisen nopeuden, sekä ehkäistävyyden näkökulmista. Hidasta ja ehkäistävissä olevaa kriisiä edustaa esimerkiksi kriisiytyvä kohu. Se on oikein ajoitetulla toiminnalla ehkäistävissä. Hitaasti kehittyvä mutta väistämätön on hiipivä kriisi, kuten kavallus. Nopea, mutta ehkäistävissä oleva, eli potentiaalinen kriisi, voi liittyä vaikkapa viestintään. Joku sanoo jotain harkitsematonta, joka saattaa johtaa kohuun. Kriisi voidaan välttää nopealla oikaisulla. Välitön ja väistämätön kriisi on usein näkyvin ja järkyttävin kriisin muoto, esimerkiksi vakava onnettomuus.

Nurmi toteaa, että etukäteen voi olla vaikea tietää, kuinka itse osaisi kriisitilanteessa toimia. Tilanteiden ennakointi, mielikuvaharjoittelu ja suunnitelmallisuus auttavat tositilanteessa toimimaan ripeästi ja oikein. Kriisitilanteessa johtajan on kyettävä tekemään rohkeita ratkaisuja, selkeitä linjanvetoja ja antamaan yksiselitteisiä ohjeita. Ihmiselle on tyypillistä vähätellä onnettomuuden vakavuutta. Tämä selittyy torjunnalla ja itsesuojelumekanismilla, jossa mieli kieltäytyy uskomasta tapahtunutta. Skeemat, eli sisäiset mallit, toimintaohjeet tai kartat, ohjaavat toimintaa ja auttavat sen automatisoitumisessa. Tilanteisiin varautumisen ja niiden harjoittelun avulla voi selvitä tositilanteessa paremmin, koska aktivaatiotilan vaihtelu ei vaikuta suoriutumiseen yhtä paljon, kuin kriisitilanteisiin valmistautumattomalla henkilöllä. (Nurmi, 2006, ss. 80–98) Siksi on tärkeää luoda toimintakulttuuri, toimintamallit ja työnjako myös erilaisiin kriisitilanteisiin varautumisesta seurakunnassa.

Thaimaan tsunamista tiedotettaessa sanottiin aluksi, että suomalaisilla ei ole Phuketissa mitään hätää. Todellisuus oli toinen. Tästä on opittu se, että ei pidä kertoa mitään, ellei tietoa ole. Voi sanoa, että ei tiedetä. Puutteellinen tilannekuva vaikeuttaa päätöksentekoa. Epävarmuutta voi aiheuttaa tilanteen monimutkaisuus, puutteelliset tiedot tai välitön vaara tai uhkatekijä. (Nurmi, 2006, ss. 109–110)

Ihmiset ovat erilaisia kriisitilanteissa. Toiset taitavat arkirutiinit, mutta vaativassa tilanteessa menevät helposti sokkiin, eivätkä kykene toimimaan. Toiseen ryhmään kuuluvat ne, jotka ohjattuna ja käskettynä toimivat hyvin ja selviävät kriisitilanteissa. He eivät välttämättä kuitenkaan itse kykene johtamaan tai ahdistuvat liian haastavassa tilanteessa. Hyvät kriisijohtajat puolestaan säilyttävät kirkkaan ajatuksen ja toimintakyvyn. He kykenevät johtamaan ja ohjaamaan toisia vaikeissakin paikoissa. (Nurmi, 2006, s. 126) Etukäteen on vaikea tietää, mikä on itselle tyypillinen reagoititapa. Se voi vaihdella myös sen mukaan, kykeneekö kukaan muu ottamaan vastuuta. Erilaisiin tilanteisiin kannattaa siksi varautua ja valmistautua.

4.6 Aikaisemmat tutkimukset ja suositukset

Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmä on esittänyt ”psykososiaalisen tuen määrittelemistä laissa ja johtovastuun määrittelemistä sosiaalipäivystykselle ensivaiheen psykososiaalisen tuen ja kriisityön järjestämisestä, johtamisesta ja yhteensovittamisesta äkillisissä

traumaattisissa tilanteissa” (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, s. 41). Laki on nykymuodossaan vuodelta 2016 ja siinä suositellaan sosiaalipäivystyksen osallistumista tarvittaessa psykososiaalisen tuen antamiseen kiireellisessä tilanteessa (Sosiaalihuoltolaki 1517/2016 29a §). Työryhmä suosittelee sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimimista yhdessä (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, s. 32), mikä onkin jo monella paikkakunnalla toteutettu tai työn alla. Seinäjoella sosiaali- ja kriisipäivystys toimivat jo yhdessä.

Hoitotyön opiskelija Katja Hakasaari (2019) on tehnyt toiminnallisena opinnäytetyönä Kriisipäivystystyön palvelunkuvauksen Hyvinkään kriisipalveluille. Kyseinen työ on tarkoitettu ohjeistamaan työsuhteessa olevien kriisityöntekijöiden ja harjoittelijoiden työtä (Hakasaari, 2019, s. 2), joten se eroaa jonkin verran kohderyhmänsä ja sisältönsä puolesta tämän työn tuotoksesta. Hoitotyön opiskelija Janina Pennanen (2019) puolestaan on koonnut kuvailevan kirjallisuuskatsauksen kriisiauttamisesta. Hänen mukaansa aikaisempiin tutkimuksiin perustuen äkillisen kriisin kohdannut tarvitsee läsnä olevaa kohtaamista, turvallisen ympäristön sekä tietoa kriisin vaikutuksista ja mahdollisista reaktioista. Lisäksi tulee vahvistaa yhteyttä tukiverkkoon ja varmistaa hoidon jatkuvuus. (Pennanen, 2019, ss. 24–28) Nämä näkökulmat on pyritty huomioimaan käsikirjan teossa.

Eri järjestöillä on oman toimintansa tueksi tiiviitä ja käytännöllisiä oppaita kriisityöhön. Esimerkiksi MIELI Suomen Mielenterveys ry:n kriisipäivystäjille on hyvät oppaat erilaisten tilanteiden varalle (MIELI Suomen Mielenterveys ry, 2015) ja Suomen Helluntaikirkolla on lapsi- ja nuorisotyölle laadittu turvaohjeisto (Ison Kirjan nuorisotoiminnot, 2009). Myös eri toimijoiden verkkosivut tarjoavat nopeasti ja ytimekkäästi tietoa, neuvoja ja vertaistukea erilaisiin tilanteisiin. Esimerkkinä MIELI ry:n kattavat verkkosivut, joista löytyy esimerkiksi tietoa itsetuhoisuuden puheeksi ottamisesta (MIELI ry:n Itsemurhien Ehkäisykeskus, 2020).

5 Kriisityön käsikirja toiminnallisena opinnäytetyönä

Tämän työn tuotos on kriisityön käsikirja ja palveluhakemisto Seinäjoen Helluntaiseurakunnalle. Sen tavoite on selkeyttää ja konkretisoida seurakunnassa tehtävän kriisityön käytäntöjä ja työnjakoa. Lisäksi on tarkoitus esitellä paikalliset kriisityöntoimijat ja listata näiden yhteystiedot.

Opinnäytetyö on usein tutkimuksellinen, joko laadullinen tai määrällinen, mutta se voi olla myös toiminnallinen, kuten tämä työ. Toiminnallisuus viittaa Vilkan ja Airaksisen (2004, s. 9) mukaan käytännön työn ohjeistamiseen, opastamiseen tai toiminnan kehittämiseen.

Toteutustapa voi olla konkreettinen tuotos, kuten opas, ohjeistus tai materiaalipaketti, tapahtuma, kotisivut tai vaikkapa näyttely. Toiminnallisesta luonteesta huolimatta työssä tulee olla tutkimuksellinen ote. Prosessin ja tuotoksen tulee perustua aiempaan teoriaan ja tutkimustietoon, olla työelämälähtöinen ja yhdistää ammattialan teoriaa käytännölliseen ammatillisuuteen. Käsikirjaan tarvitaankin selkeä kuvaus kriisin vaiheista ja ohjeet siitä, mitä tulee ottaa huomioon tietyssä kriisin vaiheessa olevan henkilön kohdalla.

Työelämän sekä opiskelijan ammatillisuuden kehittäminen on työn keskeinen tavoite (Vilka & Airaksinen, 2004, s. 10). Usein työelämässä ammatillisuuteen kertyy hiljaista tietoa. Sen siirtyminen eteen päin, jakaminen työyhteisössä ja näkyväksi tekeminen ei tapahdu automaattisesti. Tässä työssä pohjana on kriisityön teoriaa ja STM:n suositukset. Idea työhön tuli tilaajan tarpeesta kehittää kriisityön käytäntöjä ja ohjeistusta, sekä saada jo olemassa oleva osaaminen sekä hiljainen tieto näkyväksi ja käyttöön kaikille.

5.1 Konstruktivistinen opinnäytetyömalli: prosessin kulku

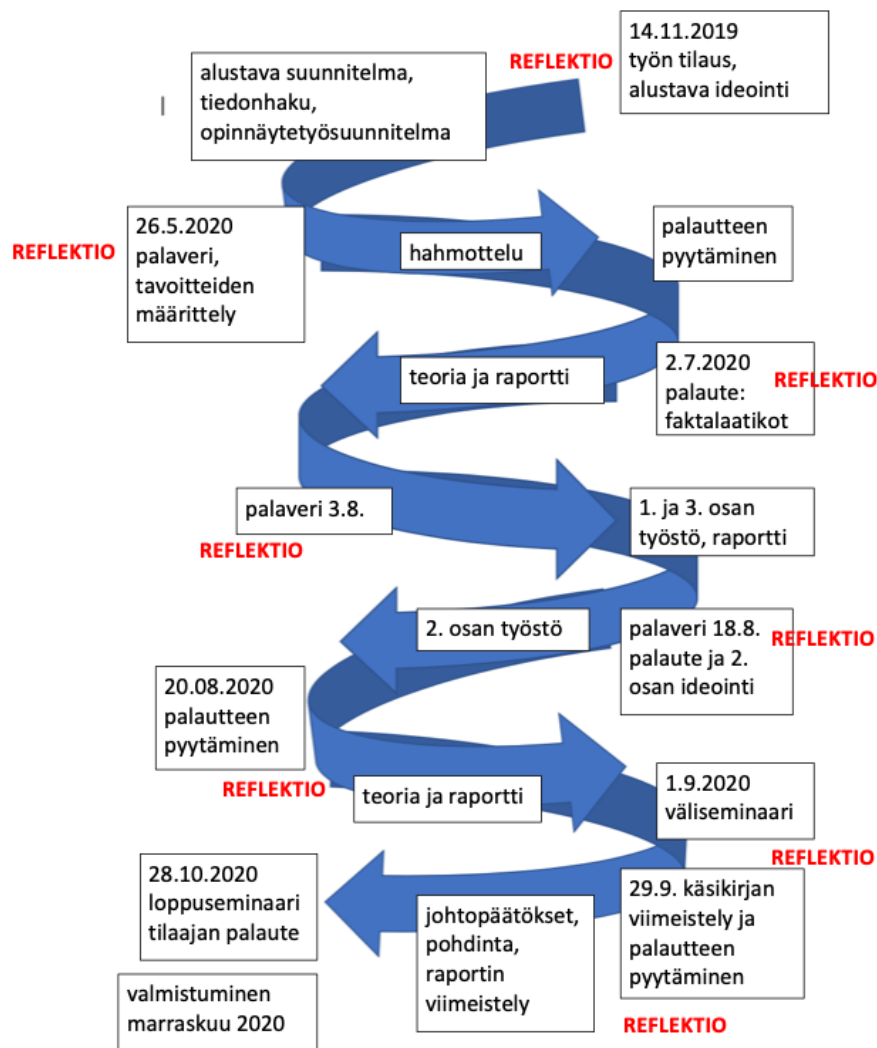
Prosessi käynnistyi Seinäjoen Helluntaiseurakunnan aloitteesta. Kontakti oli syntynyt keväällä 2019 sururyhmän ohjaamisen myötä. Tarve kriisityön selkiyttämiseksi ja ohjeistukselle oli noussut esiin seurakunnassa. Aihe vaikutti kiinnostavalta ja selkeältä. Seurakunnan pastoreiden kanssa keskusteltiin tarkemmin siitä, minkälaista, miten laajaa ja missä muodossa olevaa tietoa käsikirjaan halutaan. Tämän pohjalta syntyi käsikirjaluonnos. Teorian ja palautteen pohjalta käsikirjaa työstettiin eteen päin rajaten ja oleellista sisältöä sekä muotoa muokaten ja arvioiden.

Tämä työskentelytapa mukailee Salosen (2013, ss. 15–16) kuvausta konstruktivistisesta toiminnallisen opinnäytetyön mallista, joka yhdistää lineaarista mallia sekä spiraalimallia. Linearisessa mallissa edetään järjestyksessä suunnittelun ja toteutuksen kautta lopulliseen tuotokseen. Spiraalimallissa taas suunnitellaan, arvioidaan ja jälleen suunnitellaan ja arvioidaan osin yhtä aikaa toteutuksen kanssa. Tietoperustasta nousivat kriisityön oleelliset seikat. Tilaajan tarpeet ja toiveet selkiytyivät pääasiassa muutamassa palaverissa kesän 2020 aikana. Välipalautteen perusteella arvioitiin, kuinka tietoperustasta nousseet asiat ja tilaajan tavoitteet alkoivat yhdistyä käsikirjassa.

Toikko ja Rantanen (2009, ss. 67, 71) kuvaavat toimintatutkimuksen spiraalimallia suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin yhä uudestaan toistuviksi kehiksi, jotka täydentävät aina edellisiä. Tuloksellisuus on siis yhteydessä siihen, montako kehää ehditään toteuttaa, sillä kehittyminen tapahtuu reflektiovaiheissa. Näin ollen, mitä useampi reflektiokohta spiraalissa on, sitä enemmän tapahtuu kehitystä.

Spiraalimallia monitahoisempi on spagettimalli, joka ei ole lineaarisen spiraalimallin tavoin jäykästi ajassa tietyssä järjestyksessä etenevä. Se reagoi vapaammin ympäristöön. Siinä kyllä toteutuu perustelu, organisointi, toteutus ja reflektointi, mutta näiden järjestystä ei voida etukäteen määritellä. Spagettimallissa on lisäksi monia yhtäaikaisia ja ristikkäin kulkevia sivuspiraaleja, ja prosessit voivat olla myös katkonaisia. ”Tiedonmuodostus on dynaaminen prosessi, jossa ajattelu ja toiminta, logiikka ja emootiot, mieli ja ruumis, julkilausuttu tieto ja hiljainen tieto, makro- ja mikrotaso, sekä järjestys ja kaaos kietoutuvat toisiinsa.” (Toikko & Rantanen, 2009, s. 72) Tässä työssä konstruktivistinen malli toteutuu siinä mielessä, että ensin tapahtui ideointi ja tilaajan esittämä toive työn tekemisestä, jonka jälkeen suunniteltiin tiedonhakua, rajaamista ja käsikirjan tarkempaa sisältöä (Kuva 1).

Kuva 1 Kriisiauttamisen opas ja palveluhakemisto Seinäjoen Helluntaiseurakunnalle.
Toiminnallisen opinnäytetyöprosessin kuvaus.



Alustavan suunnittelun, tiedonhaun ja opinnäytetyösuunnitelman laatimisen jälkeen palattiin tilaajan edustajien kanssa neuvottelemaan tarkemmin tavoitteista ja käsikirjan sisällöstä. Tämän rajauksen pohjalta kerättiin lisää tietoa sekä hahmoteltiin tuotosta. Palautteen pohjalta valintoja muokattiin ja rajattiin edelleen.

Vilkan ja Airaksisen (2004, s. 68) mukaan toiminnallisen opinnäytetyön tekstit ovat alkuun luonnoksia, alustavia toimintasuunnitelmia, johdantotekstejä, muistiinpanoja, päiväkirjamerkintöjä tai alustavia sisällysluetteloita. Nämä täydentyvät yhä täsmällisemmillä ja laajemmilla teksteillä itse tuotokseen sekä raporttiin. Näin tämäkin työ on edennyt. Jo tutkimussuunnitelmassa perehdyttiin teorioihin ja hahmoteltiin ajatuksia käsikirjasta sekä

raportin rakenteesta. Vähitellen tilaajan ja ohjaajan kanssa käyty keskustelut auttoivat rajaamisessa. Pohdinnat syntyivät tekstiksi päiväkirjaan ja hahmotelmiksi paperille. Välillä opinnäytetyö jäi enemmän taustalle. Prosessiin palattaessa tekstiä alkoi kuitenkin syntyä yllättävän helposti. Pienet tauot auttoivat etäännyttämään ja tarkastelemaan valintoja kriittisemmin. Tällöin palattiin teoriaan ja pohtimaan, olisiko sitä syytä hankkia lisää. Erityisesti käsikirjan toista osaa työstettäessä huomattiin, että teoriaan täytyy vielä palata.

5.2 Käsikirjan laatimisen lähtökohdat

Tämän käsikirjan on tarkoitus ohjeistaa Seinäjoen Helluntaiseurakunnassa toimivia kohtaamaan kriisissä olevia oikein, ohjaamaan heidät tarvittaessa muihin palveluihin ja toimimaan oikein kriisitilanteissa. Tilaajan kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen hahmoteltiin alustavaa ajatusta käsikirjan sisällöstä ja muodosta.

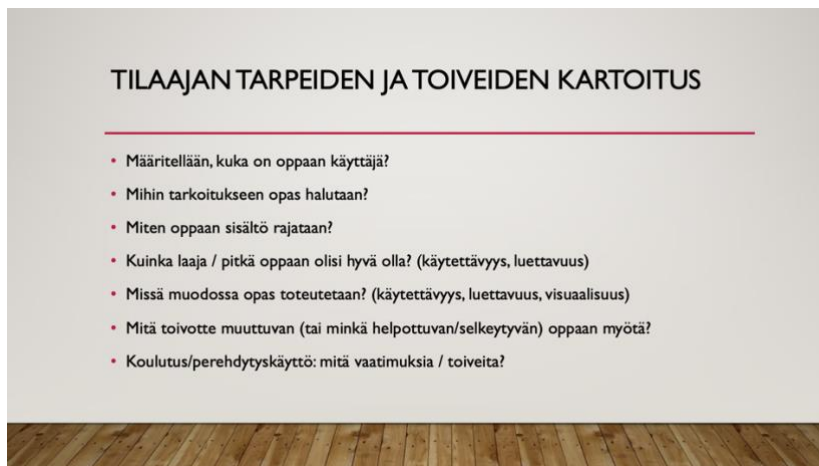
5.2.1 Suunnittelua ohjaava teoria

Käsikirjan laatimisessa on hyödynnetty kehittämistyöhön liittyen Vilkan ja Airaksisen (2004) Toiminnallinen opinnäytetyö, Jämsän ja Mannisen (2000) Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla sekä Toikon ja Rantasen (2009) Tutkimuksellinen kehittämistoiminta -kirjoja. Nämä ohjasivat suunnittelun lähtökohtia, siinä auttavien kysymysten asettelua sekä tilaajan tavoitteiden operationalisointia. Viimeisimmästä esimerkkinä on Taulukko 1, joka on esitelty luvussa 5.2.3. Siinä kuvataan tuotoksen tavoitteita eri aikajän-teillä, sekä niiden saavuttamisen edellytyksiä.

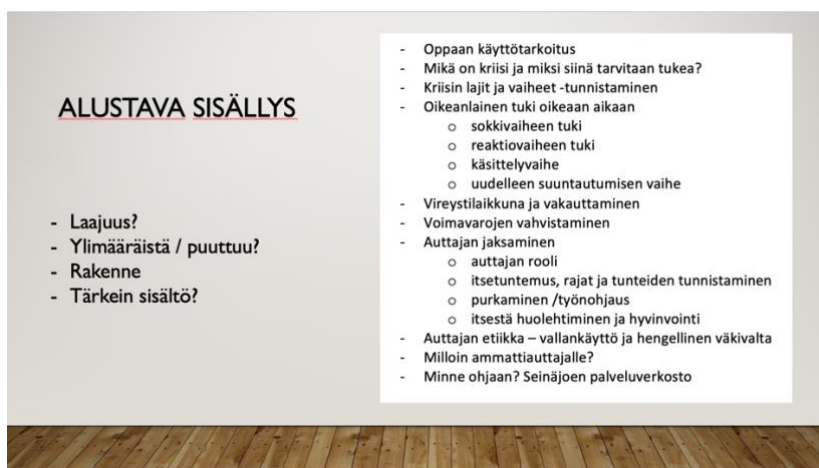
Käsikirjan sisällön osalta hyödynnettiin Levinen (2012), Nurmen (2006), Pirosen (2010) sekä Ruishalmeen ja Saariston (2007) traumaan ja kriisiin liittyvää teoriaa. Sekä teoriatausta että käsikirja nojaavat vahvasti Saaren ym. (2009) SPR:lle toimittamaan Hädän hetkellä – psyykkisen ensiavun oppaaseen. Taustalla vaikuttaa myös harjoittelussa tutuksi tullut Vastaajan opas puhelin- ja verkkokriisityöhön (MIELI Suomen Mielenterveys ry, 2015). Ne ovat Suomen Punaisen Ristin ja MIELI Suomen mielenterveys ry:n julkaisemia, eli niiden voi ajatella olevan kriisityön parhaiden asiantuntijoiden hyväksymiä.

Teorian ja oppaiden pohjalta mietittiin kysymyksiä seurakunnan työntekijöille esitettäväksi ideointipalaverissa 26. toukokuuta. Avuksi palaveriin työstettiin PowerPoint-esitys, jossa oli kysymykset kirjallisena (Kuva 2), alustava sisällysluettelo (Kuva 3) sekä esimerkkejä sisällöstä (Kuva 4). Esitys lähetettiin tilaajalle etukäteen tutustuttavaksi. Keskustelun jälkeen toiveita peilattiin teoriaan ja käsikirjan konkreettinen hahmottelu alkoi.

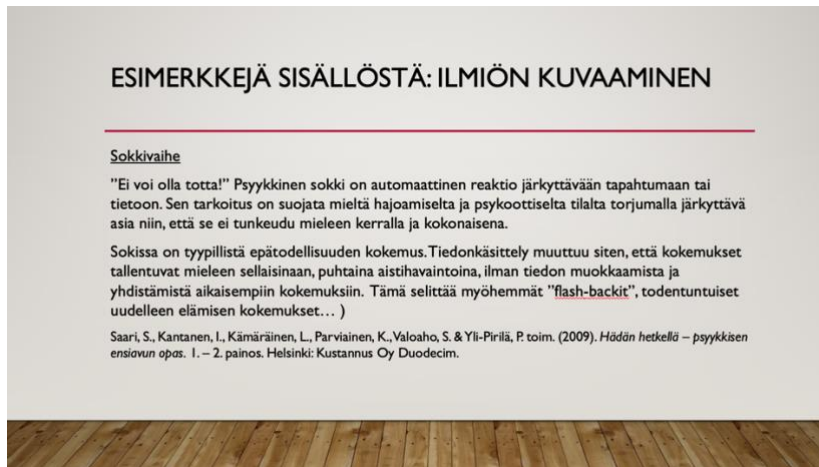
Kuva 2 Kriisiauttamisen opas ja palveluhakemisto Seinäjoen Helluntaiseurakunnalle. Ideointipalaveri opinnäytetyön tilaajan kanssa. Kysymyksiä tarpeiden kartoittamiseksi.



Kuva 3 Kriisiauttamisen opas ja palveluhakemisto Seinäjoen Helluntaiseurakunnalle. Ideointipalaveri opinnäytetyön tilaajan kanssa. Kriisiyön käsikirjan alustava sisällysluettelo.



Kuva 4 Kriisiauttamisen opas ja palveluhakemisto Seinäjoen Helluntaiseurakunnalle. Ideointipalaveri opinnäytetyön tilaajan kanssa. Kriisityön käsikirjan sisällön ideointi.



Ohjeen kirjoittamiseen on omat sääntönsä, jotka tekevät siitä toimivan juuri ohjeena. Torpan (2014, ss. 182–187) mukaan ohje alkaa otsikoinnilla, jonka on hyvä kertoa, kenelle ja mitä varten se on laadittu. Ohjeistavan tekstin täytyy erottua muusta tekstistä ja ohje on hyvä jakaa osiin ja edetä loogisessa järjestyksessä vaihe vaiheelta. Kuvat ja muu visualisointi havainnollistavat, ja tekstin tulee täydentää kuvaa. Ohjeissa käskymuotoiset verbit sekä saman sanan toisto ovat perusteltuja. Termien on hyvä olla yleistajuisia tai ne täytyy määritellä.

Tuotekehityksen vaiheet ovat ongelman tai kehittämistarpeen tunnistaminen, ideointi ratkaisujen löytämiseksi, tuotteen luonnostelu, kehittäminen sekä viimeistely. Kehittämistarpeen täsmentämisessä tulee ottaa huomioon se, ketä kehittämistarve koskee.

Ideointimenetelmänä tässä työssä käytettiin lähinnä vertailukehittämistä, eli toisten hyvistä käytännöistä oppimista. (Jämsä & Manninen, 2000, ss. 28, 31, 37) Esimerkkeinä käytettiin jo olemassa olevia kriisityön oppaita. Kriisityön peruserätykset ovat lopulta yksinkertaiset. Samoin toimiva, helppolukuinen käsikirja on jokseenkin helposti määriteltävissä, ja esimerkkejä löytyy paljon. Tilaajan kanssa keskusteltiin sisällöstä, näkökulmasta ja rajauksesta.

Käsikirjan sisältämät tekstit täytyy suunnitella palvelemaan kohderyhmää sisällön, tavoitteiden, viestinnän ja tekstilajin osalta (Vilkka & Airaksinen, 2004, s. 51). Käsikirja on pyydetty sähköisessä muodossa, jolloin se on helposti tilanteen ja tarpeen mukaan muokattavissa. Tässä työssä ei tarvitse huolehtia asettelusta, fontista tai tuotoksen

ulkonäöstä. Sisällön tuottaminen tekstimuotoon riittää. Se muokataan seurakunnan taholta myöhemmin laajempaan perehdytysmateriaaliin sopivaksi. Tietenkin fontit ja asetelut on mietitty luettavuuden kannalta. Näin ollen voidaan keskittyä laadukkaaseen sisältöön. Arviointikriteereiksi jää siten käytettävyys kohderyhmässä (lähinnä luettavuus ja ymmärrettävyys), informatiivisuus, selkeys ja johdonmukaisuus (Vilka & Airaksinen, 2004, s. 53). Näiden toteutumista arvioidaan myöhemmin luvussa 6.

5.2.2 Asiakasanalyysi

Luonnosteluvaiheessa on syytä perehtyä asiakasanalyysiin ja asiakasprofiiliin, eli siihen, kuka tuotetta käyttää. Käsikirjan käyttäjiä ovat seurakunnassa toimivat työntekijät ja vapaaehtoiset. Asiakasanalyysiin kuuluu synteesin tekeminen, jossa määritellään tiettyjen kysymysten perusteella asiakasprofiili. (Jämsä & Manninen, 2000, ss. 44, 51) Synteesin apukysymyksiä ovat:

1. Ketkä muut osallistuvat tuotteen käyttöön, tai keistä sen hyödyntäminen riippuu?
2. Tuotteen käytön tavoitteet lyhyellä, keskipitkällä ja pitkällä aikavälillä ja mitä niiden saavuttaminen edellyttää?
3. Mitä ovat tuotteen todentamat arvot ja periaatteet? Minkä periaatteiden mukaan se suunnitellaan ja toteutetaan?
4. Mitkä ovat tuotteen yksilöidyt asiasisällöt?
5. Mitä ovat tuotteen laadintaan ja käyttöön liittyvät osat, väli- ja oheistuotteet?
6. Mitä ratkaisuvaihtoehtoja eri vaiheissa valitaan tuotteen aikaansaamiseksi?
7. Mitä asiantuntemusta ja yhteistyötä tarvitaan tuotteen valmistamisessa?
8. Mitä materiaalia ja laitteita siihen tarvitaan?
9. Miten suunnittelua ja kehittelyä arvioidaan eri vaiheissa?

(Jämsä & Manninen, 2000, ss. 44, 51)

Seuraavassa vastataan lyhyesti näihin kysymyksiin tämän opinnäytetyön osalta. Lyhyen, keskipitkän ja pitkän aikavälin tavoitteita ja niiden saavuttamisen edellytyksiä avataan hieman enemmän luvussa 5.2.3. Tuotteen yksilöidyt asiasisällöt sekä ratkaisuvaihtoehdot, asiantuntemus ja yhteistyö kuvataan tarkemmin luvussa 5.3.

Kriisityön käsikirjan ja palveluhakemiston käyttäjiä ovat Seinäjoen Helluntaiseurakunnan työntekijät ja vapaaehtoiset. Käyttäjissä on yhtä lailla kriisityöhön ja ihmisten kohtaamiseen perehtyneitä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia ja pastoreita, kuin maallikkoja erilaisilla taustoilla. Perehdytysmateriaalia käytetään työntekijöiden lisäksi vapaaehtoisten perehdyttämiseen. Vapaaehtoiset voivat olla esimerkiksi solunjohtajia tai pyhäkoulun pitäjiä, eivätkä he välttämättä joudu kohtaamaan kriisitilanteita. Valmiudet on kuitenkin hyvä olla myös niillä vapaaehtoisilla, joilla ei valmiiksi ole kriisityön osaamista. Myös Seinäjoen ympäryskuntien pienemmät seurakunnat saattavat hyödyntää käsikirjaa.

Kriisityön käsikirjan ja kriisityön konkretisoimisen taustalla vaikuttavat paljolti samat arvot, kuin seurakunnan toiminnassa yleensäkin. Näitä ovat kristilliset arvot, kuten lähimmäisen rakkaus, vastuun kantaminen ja kristillinen ihmiskäsitys. Tilaajan kanssa käydyissä keskusteluissa kävi ilmi, että seurakunta haluaa ottaa vakavasti roolinsa paikallisyhteisön ja yksilöiden tukemisessa. Toiminnan halutaan olevan myös ammatillisesti oikeanlaista ja läpinäkyvää. Tästä kertoo se, että kriisiviestintä ja esimerkiksi sosiaalisen median hallinta nähdään tärkeinä asioina. Seurakunnan mottona on olla lämminhenkinen ja palveleva seurakuntaperhe, jonka tavoite on toimia ”Jumalan kunniaksi ja ihmisten parhaaksi”. (Seinäjoen Helluntaiseurakunta, 2020)

Suunnittelua ja kehittelyä arvioitiin keskusteluissa tilaajan, opinnäytetyöryhmän ja ohjaavan opettajan kanssa. Lisäksi on pyydetty ulkopuolista palautetta perheeltä ja ystäviltä.

5.2.3 Tavoitteet ja niiden saavuttamisen edellytykset

Oheisessa taulukossa on avattu tuotteen käytön tavoitteita (Taulukko 1). Ensimmäisessä sarakkeessa todetaan aikajänne eli lyhyt, keskipitkä ja pitkä aikaväli. Keskimmäisessä sarakkeessa kuvataan kyseisen aikajänteen tavoite. Kolmas sarake kertoo, mitä kyseisen tavoitteen toteutuminen edellyttää.

Käsikirjan välitön tavoite on antaa työntekijöille turvaa ja varmuutta siitä, että kriisinhallintaan ja kriisiauttamiseen on olemassa suunnitelma ja selkeä ohjeistus. Tämän toteutuminen edellyttää tuotteen valmistumista ja tilaajan tavoitteiden ja palautteen kuulemista sen kehittämisessä. Keskipitkällä aikavälillä kriisissä olevat saavat

tasalaatuisempaa, oikeanlaista ja oikea-aikaista apua seurakunnasta. Myös kriisinhallinnan vastuunjako seurakunnassa selkiytyy. Tämän toteutumiseksi produktin on oltava selkeä ja helppolukuinen. Tavoitteet on täytynyt määrittellä selvästi. Kriisinhallinnan kaari tulee olla hahmottunut kokonaisuutena. Seurakunnan on myös panostettava työnjaon selkiyttämiseen.

Pitkällä aikavälillä käsikirjan käyttö toivon mukaan vahvistaa resilienssiä ja kriisinkestävyttä yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan tasoilla. Tämä edellyttää paitsi lyhyempien aikajänneiden tavoitteiden täyttymistä, myös käsikirjan aktiivista käyttöä seurakunnassa.

Taulukko 1 Asiakasanalyysi. Kriisityön käsikirja ja palveluhakemisto Seinäjoen Helluntaiseurakunnalle. Tuotteen käytön tavoitteet ja niiden saavuttamisen edellytykset lyhyellä, keskipitkällä ja pitkällä aikavälillä.

aikajänne	tavoite	saavuttaminen edellyttää
lyhyt	työntekijöille turvaa ja varmuutta toimintamalleista kriisin kohdatessa tai kriisissä olevaa kohdattaessa	tuotteen valmistumista ja tilaajan tavoitteiden ja palautteen kuulemista sen kehittämisessä
keskipitkä	kriisissä olevat saavat tasalaatuisempaa, oikeanlaista ja oikea-aikaista apua seurakunnasta kriisinhallinnan prosessi sekä vastuunjako seurakunnassa selkiytyy	selkeää, ymmärrettävää ja helppolukuista rakennetta kriisinhallinnan kaaren hahmottamista kokonaisuutena seurakunnan panosta työnjaon selkiytymiseen
pitkä	resilienssin ja kriisinkestävyuden vahvistuminen yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan tasoilla	tuotteen käytettävyyttä ja aktiivista käyttöä seurakunnan arjessa sekä työntekijöiden ja vapaaehtoisten perehdyttämisessä

5.3 Käsikirjan toteutus

Kriisityön käsikirja Seinäjoen Helluntaiseurakunnalle sisältää paljon asiaa, mutta sen tuli silti olla helppolukuinen ja tiivis. Käsikirja koostuu kolmesta osasta: kriisiauttaminen (Liite 1, ss. 1–7), kriisinhallinta seurakunnassa (Liite 1, ss. 8–11) ja palveluverkosto (Liite 2).

Palveluverkosto-osuus jakautuu vielä toimijoiden esittelyyn ja esimerkiksi ilmoitustaululle tulostettavaan tiiviiseen palveluhakemistoon. Liitteessä 2 on esimerkki sivu molemmista osioista. Käsikirjan työstämisessä käytetyt lähteet on koottu käsikirjan loppuun tekijän nimen jälkeen. Tilaajan mukaan koko perehdytysmateriaalille tulee yksi yhteinen lähdeluettelo.

5.3.1 Suunnittelu

Keskustelussa tilaajan kanssa nousi vahvasti esiin tarve luoda selkeä toimintakulttuuri kriisinhallintaan. Lisäksi käsikirjasta toivottiin nopea- ja helppolukuista ja palveluverkoston yhteystiedot sisältävää. Perustieto kriisistä ja tärkeimmät kriisiauttamisessa huomioitavat asiat toivottiin tiiviiseen ja ymmärrettävään muotoon. Mitä tiiviimpää ja helppotajuisempaa tieto on, sitä todennäköisemmin se tulee käyttöön. Silloin se palvelee tarkoitustaan ja vahvistaa kriisinhallintaa ja kriisiauttamista. Sisällön rajaamisesta pohdittiin esimerkiksi sitä, kuinka laajasti käsikirjan tulisi sisältää vakauttamismenetelmiä. Itsehoito-ohjeita ja rentoutusvinkkejä on nykyään helposti saatavilla ja myös tietoisuus niistä on lisääntynyt. Siksi tärkeimmäksi todettiin perustella, miksi ja missä tilanteissa vakauttamista tarvitaan ja esitellä nopein ja yksinkertaisin vakauttamismenetelmä, syvähengitys.

Toivottu sisältö alkoi hahmottua ensimmäisen tapaamisen jälkeen. Se jakautui luontevasti kolmeen osioon: kriisin ja kriisiauttamisen kuvaukseen, seurakunnan käytännöllisen kriisityön organisaation jäsentämiseen, sekä palveluverkoston esittelyyn. Yksilöllisempää erilaisten kriisitilanteiden esittelyä ei nähty tarpeelliseksi. Myös auttajan jaksaminen rajautui käsikirjan ulkopuolelle. Aihe on tärkeä, mutta tulee huomioiduksi muuten ja esille muussa perehdytysmateriaalissa.

Tarkempi suunnittelu aloitettiin helpoimmasta osiosta, eli kriisin ja kriisiauttamisen määrittelystä, sekä toimintaohjeista. Myös palveluverkoston osuus oli verrattain helppo koota harjoittelussa Kriisikeskus Mobilessa koostetun Seinäjoen palveluverkostokartan

pohjalta. Haastavin työstettävä oli toinen osa, kriisinhallinta seurakunnassa. Kesällä 2020 työstettiin lähinnä ensimmäistä ja kolmatta osaa, joista pyydettiin palautetta sähköpostilla. Seurakunnan työntekijöiden lomien vuoksi palaute oli niukkaa, mutta positiivista. Erityisesti faktalaatikoita pidettiin hyvänä ideana.

Kriisinhallinnan osuuden työstäminen vaati seurakunnan toimijoiden kokoontumista ja neuvotteluja toimintatavoista. Tätä varten kokoonnuttiin elokuun 18. päivä. Mukana konsultoimassa oli Suomen Punaisen Ristin Länsi-Suomen osaston turvallisuuspäällikkönä toiminut Jani Kantokoski. Tämän palaverin jälkeen kokonaisuus oli hahmottunut ja päästiin keskittymään toteutukseen.

5.3.2 Käsikirjan osa 1: Kriisiauttaminen

Ensinnäkin tuotoksen tuli sisältää perustiedot kriisistä ja kriisiauttamisesta sellaisessa muodossa, joka palvelisi käsikirjana sekä perehdytysmateriaalina. Lähtökohta oli, että käyttäjällä ei välttämättä ole ennestään juurikaan kriisiauttamisen osaamista. Tähän ensimmäiseen osioon haluttiin konkreettisia ohjeita siitä, kuinka tunnistaa kriisin eri vaiheet ja mitä tulee ottaa huomioon kussakin vaiheessa olevaa autettaessa. Käsikirjan osa Kriisiauttaminen on kokonaisuudessaan liitteenä (Liite 1, ss. 1–7).

Elokuun 3. päivän arvioinnissa kiitosta sai ensimmäisen osan napakkuus ja selkeys. Kuviot ja faktalaatikat todettiin käytännöllisiksi. Työhyvinvoinnin osuuden sisällyttämistä käsikirjaan pohdittiin myös, mutta todettiin lopulta paremmaksi rajata tämän oppaan ulkopuolelle. Näin ensimmäisen osan sisällöksi muodostui kriisin, trauman ja dissosiaation määrittelyt, äkillisen kriisin vaiheet sekä eri vaiheissa huomioitavat seikat. Ensimmäisen osan lopussa esitellään lisäksi vakauttaminen sekä kerrotaan itsetuhoisuudesta ja itsetuhoisista ajatuksista kysymisen tärkeydestä. Kysyminen ei lisää itsemurhariskiä, vaan on aina mahdollisuus saada apua (MIELI ry:n Itsemurhien Ehkäisykeskus, 2020, s. 23).

5.3.3 Käsikirjan osa 2: Kriisinhallinta

Seurakunnan yksi tärkeimpiä tavoitteita oli luoda konkreettinen toimintastrategia ja työnjako kriisitilanteiden varalle. Tämä tuntui aluksi hyvin haastavalta kokonaisuudelta

hahmottaa. Toisaalta se tuntui liian käytännönläheiseltä kenenkään muun kuin seurakunnan toimijoiden tehtäväksi. Kesän aikana teorian ja tilaajan kanssa käytyjen keskustelujen kautta alkoi kuitenkin hahmottua selkeä prosessi, joka kriisin käsittelyyn kuuluu, eräänlainen kriisinhallinnan kaari. Tarkoitus on kuvata koko se prosessi, joka tulee käydä läpi, kun seurakuntaa kohtaa isompi kriisitilanne. Siinä tulee määritellä, kuka ottaa vetovastuun, millaista apua täytyy järjestää ja kenelle, sekä kuinka tiedottaminen hoidetaan. Tästä keskusteltiin myös tilaajan kanssa elokuun alussa ja koolle kutsuttiin työryhmä pohtimaan strategiaa. Päätettiin, että palautetta käsikirjasta pyydetään myös vanhemmistoon kuuluvilta ammattilaisilta, sekä seurakunnan sielunhoidon vastaavalta.

Kriisinhallintaosio jäsenyi huomattavasti palaverissa elokuun 18. päivä, jossa Kantokoski jäsenteli kriisinhallinnan neljä oleellista osa-aluetta (Liite 1, ss. 8–10). Nämä ovat tunnistaminen, vastuunjako, käytännön toimet sekä tiedottaminen. On tärkeää osata tunnistaa riskit, jotta kriisiytymistä voidaan ehkäistä. Myös kriisin laatu, sisäinen vai ulkoinen kriisi, sen aiheuttama tuen tarve, seurakunnan omat sekä palveluverkoston resurssit ja palveluohjauksen tarve tulee tunnistaa. Lisäksi seurakunnan vastuut ja velvollisuudet täytyy tiedostaa.

Jotta kriisejä voidaan hallita, tarvitaan selkeä vastuunjako. Siksi seurakunnassa halutaan nimetä tietyt henkilöt ottamaan vastuu siitä, että kriisin sattuessa kaikki tarvittava tulee hoidetuksi. Kaikilla seurakunnan toimijoilla on oltava tiedossa näiden henkilöiden nimet ja yhteystiedot, ja velvollisuus ilmoittaa kriisitilanteesta välittömästi tällaiselle vastuuhenkilölle.

Tällä ydinryhmällä tulee olla myös työnjako sen suhteen, kuka hoitaa missäkin tilanteessa käytännön toimet. Näitä ei vielä tarkemmin eritelty, mutta niistä tulee sopia jatkossa. Käsikirjaan eriteltiin kuitenkin lyhyesti käytännön toimien runko, jota seurakunnassa voidaan myöhemmin täydentää. Ensimmäinen tehtävä on tiedottaa kriisistä vastuuhenkilölle. Tämän jälkeen hän informoi asiasta heitä, joiden on sovittu ottavan kyseisenlaisen kriisin hoitamisen vastuulleen. He kartoittavat tilanteen, avuntarpeen ja palveluohjauksen tarpeen, sekä varmistavat tuen jatkumisen riittävän pitkälle. Lisäksi huolehditaan tilanpäivityksistä sekä tiedottamisesta sovitun protokollan mukaisesti.

Kriisinhallinnan osiossa kuvataan myös lyhyesti kriisiviestinnän tavoitteet, kriisitilanteiden purku sekä palveluohjauksen tavoite ja tärkeys (Liite 1, ss. 10–11). Tämä toimii luontevana siirtymänä käsikirjan kolmanteen osaan, palveluverkoston esittelyyn.

5.3.4 Käsikirjan osa 3: Palveluverkosto ja palveluhakemisto

Palveluverkoston esittely ja yhteystietojen löytäminen nopeasti oli yksi keskeinen tavoite. Eri tahojen perustehtävä ja palvelunkuvaus tuli esittää riittävän selkeästi. Tämän vuoksi käsikirjan kolmas osa, palveluverkoston esittely tehtiin kaksiosaiseksi.

Ensimmäisessä osassa eri palvelut yhteystietoineen ja aukioloaikoineen esiteltiin lyhyesti (Liite 2, s. 1). Tässä kuvattiin myös kohderyhmä ja palvelukuvaus. Tätä osiota kootessa täytyi päättää, millä kriteereillä palvelut ryhmitellään. Eräs kriteeri oli esimerkiksi se, missä tilanteessa autettava on, tai minkälainen ongelma hänellä on. Toinen lähestymiskulma olisi voinut olla asiakasryhmä, esimerkiksi nuoret tai aikuiset. Palveluverkoston luontainen jakautuminen esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluihin ja eri järjestöjen toimintaan perustuen koettiin kuitenkin järkevimmäksi. Palvelut päädyttiin ryhmittelemään akuuttien tilanteiden apuun, keskusteluapuun sekä neuvoihin ja ohjaukseen. Toiseen osaan koostettiin tiiviimpään muotoon tärkeimpien toimijoiden yhteystiedot (Liite 2, s. 2). Alkuvaiheessa harkittiin myös käsitekarttatyypistä palveluverkostokarttaa, mutta tälle ei nähty kuitenkaan tarvetta.

Palveluverkosto-osio täydentyi hieman, kun kävi ilmi, että Seinäjoen sosiaali- ja terveyspalveluista on aiemmin tehty seurakunnalle kooste (Hiipakka & Pöntinen, 2016). Sisällöltään se on hyvin samankaltainen kuin käsikirjan palveluverkoston esittely, joskin kattavampi, eikä vain kriisityöhön rajoittuva. Osa yhteystiedoista on myös vanhentuneita. Kooste päädyttiin käymään läpi siitä näkökulmasta, olisiko siinä jotakin kriisityön kannalta olennaista lisättävää käsikirjaan. Jokunen toimija siitä löytyikin, jota ei vielä ollut mainittu. Palveluverkoston hakemisto-osuutta pidettiin erityisen hyvänä ja käytännöllisenä. Aivan loppuun käsikirjaan toivottiin vielä kansilehti ja sisällysluettelo. Näitä ei alun perin tehty johtuen osittain siitä, että muuta perehdytysmateriaalia ei vielä ole, eikä kokonaisuuden rakenne siten ole selvillä.

6 Pohdinta

Tässä luvussa arvioidaan työn käytettävyyttä ja merkitystä Seinäjoen Helluntaiseurakunnan työn tukemisessa sekä sen laajempaa paikallista hyötyä. Myös työn ja sen toteutuksen eettisyyttä tarkastellaan. Lisäksi pohditaan opinnäytetyön prosessin ja itse produktin merkitystä ammatillisessa kasvussa ja osana ammattitaitoa.

Yksi opinnäytetyön tarkoituksista on osoittaa kykyä yhdistää opittua teoriaa käytäntöön, ja kykyä kehittää omaa ammattialaa. Teoreettisen näkökulman voi toiminnallisessa työssä jättää vähän suppeammaksi. On silti tärkeää perustella valittu teoria ja käsitteet, sekä työn ulkopuolelle rajattu teoria. (Vilka & Airaksinen, 2004, ss. 42–43) Olen tässä työssä esitellyt mielestäni tarpeellisessa laajuudessa kriisiä ja kriisiauttamista, resilienssiä ja kriisityön merkitystä resilienssin vahvistamisessa. Lisäksi olen avannut lyhyesti tilaajan kontekstia, Suomen Helluntaikirkkoa sekä Seinäjoen Helluntaiseurakunnan toimintaa. Seinäjoella seurakunta on sen verran suuri, että sillä on useampi palkattu työntekijä. Kuitenkin toiminta on isolta osalta seurakuntalaisten vapaaehtoistyön varassa.

Kriisityön ja yleensä hyvän ennaltaehkäisevän mielenterveystyön yhteiskunnallinen merkitys näkyy resilienssin vahvistamisena, hyvinvoinnin lisääntymisenä sekä säästettyinä euroina mielenterveys- ja terveyspalveluissa. Seurakunnat ja yleensä kolmannen sektorin toimijat ovat merkittävä osa tätä työtä. Siksi myös niiden tekemän kriisityön laadulla on merkitystä koko yhteiskunnan hyvinvoinnin kannalta.

Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämän kehittämistyö, joka tavoittelee käytännön toiminnan ohjeistamista, järjeistämistä ja tehostamista. Työssä kehitetään, toteutetaan ja arvioidaan uusia tuotteita, palveluja, toimintatapoja ja työkäytäntöjä. Työ edellyttää asiaan liittyvän tutkimusongelman tai -kysymyksen muotoilua sekä asianmukaisen tutkimusmenetelmän käyttöä. (Hämeen ammattikorkeakoulu, 2018, s. 7) Koska tämä työ ei sisällä tutkimusta, puhutaan opinnäytetyön tavoitteesta. Myös toiminnallisen opinnäytetyön tulee kuitenkin perustua tieteelliseen näyttöön ja asianmukaiseen teoriaan. Käsikirjan pohjaksi etsittiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Millaista on hyvä kriisiauttaminen? Miten akuutin kriisin vaiheet tulee ottaa huomioon auttamisessa? Ketä ja millaisia ovat

tuotoksen tulevat käyttäjät? Mitä resursseja kriisinhallintaan seurakunnalla jo on? Millainen palvelujärjestelmä Seinäjoella muuten on kriisityöhön liittyen?

6.1 Reflektio ja tilaajan palaute

Opinnäytetyö käynnistyi tilaajan selkeästä tarpeesta kehittää seurakunnassa tehtävää kriisityötä. Alussa käytiin keskusteluja tavoitteen hahmottamiseksi ja rajaamiseksi. Myös ohjaavan opettajan sekä opinnäytetyöryhmän kanssa reflektointiin sisältöä ja rajaamista.

6.1.1 Prosessi

Käsikirja kattaa paljon asiaa ja opinnäytetyön tavoitteiden puolesta tuotokseksi olisi voinut riittää yksikin kolmesta osiosta. Nämä muodostivat kuitenkin tilaajan kannalta kokonaisuuden, jonka kaikki osat ovat tärkeitä ja liittyvät läheisesti ja käytännöllisesti toisiinsa.

Palveluverkosto -osuus oli käytännössä jo melkein valmis harjoittelussa tekemäni työn ansiosta. Kriisityön perusasiat ovat jo aiempien opintojeni kautta tuttuja, joten en kokenut kriisiauttamisen ja palveluverkoston osioita kovin työläiksi. Kriisinhallinnan osuuden työstäminen seurakunnan työntekijöiden kanssa oli puolestaan itselleni antoisinta ja omaa ammatillisuuttani eniten kehittävää. Erityisesti kriisinhallinnan kokonaisuudesta ja kriisiviestinnästä opin paljon uutta.

Esittelin luvussa 5.1 Salosen konstruktivistista toiminnallisen opinnäytetyön mallia, joka sisältää elementtejä Toikon ja Rantasen (2009, s. 67) esittämästä toimintatutkimuksen spiraalimallista. Tässä yhteydessä todettiin, että kehittyminen tapahtuu reflektiovaiheissa. Niissä arvioidaan tavoitteita ja toteutusta, sekä suunnitellaan jatkoa uudelleen reflektion pohjalta. Kuvassa 1 näkyy prosessin kahdeksan reflektiokohtaa, joissa käsikirjaa on arvioitu keskustelujen ja saadun palautteen pohjalta. Viimeisen reflektiokohdan jälkeen käsikirjaan ei enää tehty muutoksia, mutta sitä arvioidaan tässä raportissa. Kuvassa näkyvien kohtien lisäksi on tietenkin tapahtunut jatkuvaa reflektointia käsikirjaa työstettäessä. Joitakin kertoja olen myös pyytänyt ulkopuolista palautetta lähipiiristäni henkilöiltä, joilla ei ole kriisityön koulutusta tai kokemusta.

Tärkeimpiä reflektiikohtia ovat olleet toukokuun palaveri, jossa opinnäytetyön tavoitteet hahmottuivat, sekä elokuun toinen palaveri, jossa kriisinhallinnan osuus selkiytyi huomattavasti. Elokuun ensimmäinen palaveri oli myös tärkeä kohta. Silloin vahvistui kriisiauttamisen ja palveluverkoston osuuksien sisällöt. Kriisinhallinnan osion kannalta oleellinen palaveri kutsuttiin tällöin koolle.

6.1.2 Tavoitteiden saavuttaminen

Tämän työn tavoitteet olivat monitahoiset. Konkretian tasolla tavoite oli luoda perehdytysmateriaalin osaksi ohjeistus kriisiauttamiseen. Abstraktimmalla ja yleisemmällä tasolla tavoitellaan jopa yhteiskunnallisesti resilienssin vahvistamista, mielenterveysongelmien ehkäisyä ja sitä kautta terveydenhuollon menojen vähentämistä. Seurakunta on yhteisönä pelastuslain nojalla velvollinen omalta osaltaan ehkäisemään onnettomuuksia ja vaaratilanteita, sekä mahdollisuuksiensa mukaan varautumaan niihin ja niiden seurausten minimoimiseen. Tässä raportissa mainittuja yksilöityjä tavoitteita ovat kriisin käsitteiden avaaminen, kriisiauttamisen konkreettinen ohjeistaminen, kriisinhallinnan organisointi vastuunjaon, toimintatapojen sekä kriisiviestinnän osalta. Lisäksi konkreettinen tavoite oli palveluverkoston esittely ja palveluohjauksen tukeminen.

Luvussa 5.2.3 kuvattiin lyhyen, keskipitkän ja pitkän aikavälin tavoitteita sekä niiden toteutumisen edellytyksiä (Taulukko 1). Tavoitteiden toteutumista on vaikea arvioida ennen kuin käsikirja on otettu käyttöön. Pohdin kuitenkin seuraavassa sitä, kuinka niiden toteutumisen edellytykset mielestäni täyttyivät.

Lyhyen aikavälin tavoite oli luoda työntekijöille turvaa ja varmuutta toimintamalleista kriisin kohdatessa tai kriisissä olevaa kohdattaessa. Tämä edellyttää tuotteen valmistumista ja tilaajan tavoitteiden ja palautteen kuulemista sen kehittämiseksi. Käsikirja on nyt valmis ja sitä on suunniteltu ja kehitetty yhteistyössä tilaajan kanssa. Tilaajan tavoitteisiin sekä teoriaan palattiin aiemmin mainituissa reflektiokohdissa. Tilaajan mukaan käsikirja on selkeästi jaoteltu, napakka, informatiivinen ja ymmärrettävä sellaisellekin lukijalle, kenelle aihe ei ole valmiiksi tuttu. Tämän pohjalta näiden edellytysten voi sanoa täyttyneen.

Keskipitkällä aikavälillä tavoite oli ensinnäkin, että kriisissä olevat saavat tasalaatuisempaa, oikeanlaista ja oikea-aikaista apua seurakunnasta. Toinen keskipitkän aikavälin tavoite oli kriisinhallinnan prosessin ja vastuunjaon selkiytyminen. Näiden toteutumisen edellytyksiä ovat selkeä, ymmärrettävä ja helppolukuinen käsikirja, kriisinhallinnan kokonaisuuden hahmottaminen sekä seurakunnan panostus työnjaon selkiyttämisessä. Käsikirjaa on palautteissa kommentoitu selkeäksi ja napakaksi. En ole juuri saanut pyyntöjä selittää ja selkiyttää tekstiä tai rakennetta. Kriisinhallinnan organisaation luominen seurakunnassa on hyvällä alulla.

Asiantuntijan panos kriisinhallinnan kokonaisuuden hahmottelussa oli merkittävä. Uskon seurakunnan saaneen tästä rakenteen, jonka varaan työnjako on hyvä suunnitella. Koen, että kriisiviestinnän ja tiedonkulun merkitystä olisi pitänyt käsikirjaan avata hieman enemmän esimerkiksi Kortesuon (2016) kriisiviestinnän pikaoppaan pohjalta. Oma aikatauluni pakotti kuitenkin rajaamaan työmäärää, joten myös viestinnän osalta seurakunnan tehtäväksi jää syventää ja tarkentaa ohjeistuksia. Opinnäytetyön tarkoitus oli auttaa seurakuntaa tarttumaan kriisityön kehittämiseen. Prosessi on nyt aloitettu. Toivottavasti kriisinhallinnan organisaatio lähitulevaisuudessa muotoutuu ja sitä kehitetään säännöllisesti jatkossakin.

Resilienssin ja kriisinkestävyiden vahvistuminen yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan tasoilla olivat pitkän aikavälin tavoitteet. Näiden toteutuminen edellyttää käsikirjan käytettävyyttä sekä aktiivista käyttöä seurakunnan arjessa sekä työntekijöiden ja vapaaehtoisten perehdyttämisessä. Se, kuinka nämä edellytykset täyttyvät, selviää vasta käsikirjan käyttöön oton myötä. Näiden tavoitteiden todellista toteutumista on hyvin vaikea mitata. Voidaan kuitenkin aiemmin esitellyn teorian pohjalta olettaa, että kriisiauttamisen vahvistaminen yksilön ja yhteisön tasolla tukee hyvinvointia myös yhteiskunnallisesti.

6.2 Käyttöönotto ja jatkokehittämisehdotukset

Käsikirjan käyttöönoton tapa ja aikataulu ei ole vielä selvillä opinnäytetyön valmistuessa. Tilaaja arvelee, että tämä voisi tapahtua esimerkiksi tiiminjohtajien palaverissa. Käsikirja on toimitettu seurakunnalle sekä Word- että PDF-tiedostoina. Palveluverkosto-osuuden yhteystietosivut voi tulostaa vaikka heti suoraan ilmoitustaululle. Kriisiauttamisen osio on valmis käytettäväksi käsikirjana ja kriisinhallinnan osuus odottaa vielä konkreettisia

ratkaisuja ja päätöksiä seurakunnan taholta. Ne voidaan päivittää sitten, kun päätökset on tehty. Käsikirjan voi liittää muuhun perehdytysmateriaaliin seurakunnan aikataulujen mukaisesti ja muokata sen ulkoasuun sopivaksi.

Jatkokehittämisen osalta voisi jonkin ajan kuluttua tutkia, miten käsikirja on otettu käyttöön seurakunnassa. Myös sitä, miten työntekijät ja vapaaehtoiset arvioivat sen käytettävyyttä ja hyödyllisyyttä, voisi selvittää. Olisi kiinnostavaa selvittää käsikirjan toimivuutta perehdytyksessä sekä sen mahdollinen leviäminen muiden seurakuntien käyttöön.

Covid19epidemian myötä myös seurakuntien kriisityötä ja sielunhoitoa etäyhteyksien välityksellä voisi kehittää. Tiedän solujen kokoontuneen Skypen kautta koronaepidemian aikana. Varmasti sielunhoidonkin järjestämistä näin olisi syytä lisätä.

6.3 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Lopuksi arvioin lyhyesti työn eettisyyttä sekä opinnäytetyöprosessia ja sen merkitystä ammatillisessa kasvussa.

6.3.1 Eettisyys

Vilkan ja Airaksisen (2004, s. 53) mukaan lähdekritiikki, eli se, miten tiedon oikeellisuus ja luotettavuus on varmistettu, vaikuttaa tutkimuksen eettisyyteen. Pääasialliset lähteeni ovat kriisityön uraa uurtavien ja edelleen alalla toimivien ammattilaisten tuottamia. Esimerkiksi Soili Poijula on Suomessa kriisityön edelläkävijöitä. Hänen teoksiaan, myös hieman vanhempia, lainataan yleisesti kriisityön kentällä. Luotettavuutta lisää Kantokosken osallistuminen kriisinhallintaosion suunnitteluun ja hänen vankka kokemuksensa kriisinhallinta- ja turvallisuustehtävissä. Myös seurakunnan vanhemmisto on saanut käsikirjan luettavakseen. Vanhemmistoon kuuluu myös sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. En ole kuitenkaan saanut heiltä kommentteja käsikirjasta työhön aktiivisemmin osallistuneita pastoreita lukuun ottamatta. Jos työssä olisi jotakin merkittävää vikaa tai virheitä, olisi siitä luultavasti joku maininnut.

Prosessin on tultava näkyviin raportissa. Siitä tulee ilmetä, mitä on tehty, millä tavoin, miten valinnat on perusteltu ja miten tuotosta, omaa oppimista ja ammatillisuutta arvioidaan.

(Vilkkä & Airaksinen, 2004, s. 65) Olen pyrkinyt kirjaamaan tarkasti ylös prosessin vaiheita ja niihin liittyviä ajatuksia sekä tuomaan nämä esiin raportissa kattavasti, mutta lukijaystävällisesti.

Tieteelliseen kirjoittamiseen tottuneena itseäni hieman häiritsee käsikirjan kappalekohtaisten viittausten puuttuminen, vaikka asia onkin pyritty muotoilemaan yhdistellen ja omin sanoin, ja lähdeluettelo löytyy käsikirjan lopusta. Käsikirjan tiiviys ja luettavuus sekä tilaajan maininta koko perehdytysmateriaalin yhteisestä lähdeluettelosta vaikutti tähän ratkaisuun. Kriisin teoria on itselleni hyvin tuttua ja käsikirjassa esitetyt faktat ovat monessa kohtaa synteesi useammasta lähteestä eri aikoina opitusta tiedosta. Tämän raportin teoriataustassa on myös käytetty samoja lähteitä ja viittaukset ovat kohdallaan, joten tarvittaessa niiden lisääminen käsikirjaankin onnistuu.

6.3.2 Palaute ja itsereflektio

Suuri osa opinnäytetyöprosessista sijoittui koronakevääseen ja kesään, jolloin sekä ohjaaja että tilaaja olivat lomalla. Siinä mielessä työstin käsikirjaa aika yksin. Suuntaavaa palautetta ja arviointia olen kuitenkin saanut mielestäni riittävästi. Toisaalta olen ottanut luottamuksen osoituksena sen, että olen saanut tehdä työtä pitkälti itsenäisesti.

Yksi haaste oli malttaa lukea riittävästi teoriaa ennen kirjoittamista. Päiväkirjan pitäminen on ollut vahva tuki raportin kirjoittamisessa. Joissakin kohdin epäselvät muistiinpanot ovat teettäneet ylimääräistä työtä, kun lähteitä on pitänyt hakea ja tarkistaa jälkeen päin. Pyrin kuitenkin siihen, että merkitsen aina selvästi lähteen muistiinpanoihin.

Svinhufvud (2016, ss. 156–158) kirjoittaa kokonaisvaltaisesta kirjoitusprosessista ja listaa kaksitoista askelta sen avuksi. Askeleet ovat:

1. Suunnitelmallisuus ja tavoitteet
2. Aika kirjoittamiselle
3. Paikka kirjoittamiseen
4. Päivittäiset kirjoittamistehtävät
5. Joustava kirjoittamistapa
6. Surkea ensimmäinen versio

7. Lukuisat uudelleen kirjoitetut versiot
8. Palautteen hakeminen
9. Oikoluku ja toimittaminen
10. Itsereflektio
11. Jatkuva lukeminen
12. Vertaistuki

Huomaan toimivani luontaisesti pitkälti tämän mallin mukaisesti. Tässä työssä produktin ja raportin, sekä päiväkirjan kirjoittaminen kulkivat rinnakkain, päällekkäin ja sisäkkäin. Kirjoittamisessa vauhtiin pääsy on usein haastavaa. Tuossa vaiheessa asetin kirjoittamisen tueksi päivittäin viisi pientä tavoitetta ja aikataulutin tekemistä 25 ja 5 minuutin pätkiin, jotta pääsin alkuun. Työskentelin kaksikymmentä viisi minuuttia ja pidin viiden minuutin tauon. Muutaman tällaisen syklin jälkeen huomasin yleensä pääseväni flow-tilaan ja kirjoitin, kunnes saavutin jonkin tavoitteen. Tämä takaa Svinhufvudin (2016, s. 157) mallin kolmannen kohdan eli rauhan, keskeytysten ja pakoreittien välttämisen, sekä yksityisyyden ja sosiaalisuuden tasapainon.

Ohjaava opettaja totesi, että opinnäytetyösuunnitelmassa työn tavoite pysyy kirkkaana kommenttien ja pohdinnan myötä. Kirjoittamispaikassa sain hyvää palautetta viestinnän opettajalta johdantoluvusta, kielestä, rakenteesta sekä perusteluista. Väliseminaarissa ohjaaja kommentoi kirjoittamisprosessiani kudelmaksiksi, joka syntyy joka suuntaan yhtä aikaa. Pidinkin kynnyksen kirjoittamiseen matalana kirjoittamalla päiväkirjaan pohdintojani, muistiinpanoja ja kysymyksiä. Usein myös kirjoitin lähes valmista tekstiä käsikirjaan tai raporttiin liitettäväksi.

Vilkka ja Airaksinen (2004, s. 22) listaavat kysymyksiä päiväkirjan kirjoittamisen avuksi, jotta raportointi olisi helpompaa. Päiväkirjassa kannattaa pohtia, mikä on työn aihe ja tavoite, mitkä asiat johtivat idean ja tavoitteen täsmentymiseen, mitä vaihtoehtoja oli edetä ja mihin valintoihin päädyttiin. Lisäksi kannattaa kirjata ylös, miten lopulliset valinnat perusteltiin kohderyhmän, tietoperustan ja toimeksiantajan toiveisiin nojautuen. Näiden kysymysten avulla on tässäkin työssä pyritty jatkuvasti refleктоimaan ja pitämään kirjaa prosessista.

Opinnäytetyön tarkoitus on osoittaa kykyä tarkoituksenmukaisen tiedon hankintaan, tiedon kriittiseen arviointiin ja analysointiin. Lisäksi opinnäytetyöllä pyritään osoittamaan aloitteellinen, tutkiva ja kehittävä työote, ongelmanratkaisutaidot ja päätöksentekokyky. Nämä vahvistavat ammatillisuutta ja työelämävalmiuksia. (Hämeen ammattikorkeakoulu, 2018, s. 2) Näissä koen onnistuneeni hyvin. Pyrkimys on ollut vastata mahdollisimman hyvin, tutkittuun teoriaan pohjaten tilaajan tarpeisiin. Kriisityön useista valmiista oppaista täytyi osata valita referenssiksi oleelliset juuri tilaajan tavoitteista käsin. Myöskään valmiiden oppaiden liiallinen mukaileminen ei olisi mielekästä eikä eettistä. Useassa kohtaa olen pohtinut kysymyksiä ja päätenyt valittuihin ratkaisuihin yksin.

Koen vahvistaneeni sekä kompetenssiosaamistani kriisin hallinnasta, kriisitiedottamisesta ja kriisiauttamisesta, että yleisiä työelämävalmiuksia työtehtävien ohjeistamisen ja järjeistämisen näkökulmasta. Toivon, että käsikirja tulee palvelemaan perehdytysmateriaalina, oppaana ja palveluhakemistona toivotulla tavalla.

Lähteet

- Ashcraft, M. H. & Radvansky, G. A. (2010). *Cognition*. Pearson.
- Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. *Henkinen ensiapu*. Haettu 2.11.2020 osoitteesta https://www.epshp.fi/potilaalle_ja_laheiselle/muut_palvelut/henkinen_ensiapu
- Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. *Seksuaalista väkivaltaa kohdanneiden keskus*. Haettu 2.11.2020 osoitteesta https://www.epshp.fi/hoitopalvelut/hoidot_ja_tutkimukset/naistentaudit_ja_synnytykset/naistenpoliklinikka/naistentautien_asiakkaat/seksuaalista_vakivaltaa_kohdanneiden_keskus
- Hämeen ammattikorkeakoulu. (2018). *Opinnäytetyöopas. Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö ja Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Toimintaohje opinnäytetyöprosesseihin*. Hämeenlinna.
- Hakasaari, K. (2019). *Kriisipalveluiden kriisipäivystystyön palvelukuvaus* [opinnäytetyö: Hämeen ammattikorkeakoulu]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201902061982>
- Hiipakka, L. & Pöntinen, M. (2016). *Sosiaali- ja terveyspalvelut Seinäjoki 2016*. Seinäjoen Helluntaiseurakunta.
- Ison Kirjan nuorisotoiminnot. (2009). *Suomen helluntaiseurakuntien lapsityön turvaohjeisto*. Aikamedia.
- Jämsä, K. & Manninen, E. (2000). *Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kortesuo, K. (2016). *Riko lasi hätätilanteessa. Kriisiviestinnän pikaopas johtajalle*. Helsinki: Kauppakamari.
- Lapuan Hiippakunta. *Lapuan Hiippakunnan Kirkon henkisen huollon opas*. Haettu 2.11.2020 osoitteesta https://www.lapuanhiippakunta.fi/uploads/2020/02/41f7b427-henkisen-huollon-opas_2_2020-paivitetty.pdf
- Levine, P. A. (2012). *Kun tiikeri herää. Trauma ja toipuminen*. Oulu: Traumaterapiakeskus.
- MIELI ry:n Itsemurhien Ehkäisykeskus. *Itsemurhat, itsetuhoisuuden puheeksi ottaminen*. Haettu 3.6.2020 osoitteesta https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/Itsetuhoisuuden%20kohtaaminen%202.6_0.pdf
- MIELI Suomen Mielenterveys ry. (2015). *Vastaajan opas Suomen Mielenterveysseuran puhelin- ja verkkokriisityöhön*. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura / Kriisikeskustoimintojen linja.

- Nurmi, L. (2006). *Kriisi, pelko, pakokauhu*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Palosaari, E. (2008). *Lupa särkyä. Kriisistä elämään*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Pennanen, J. (2019). *Äkillisen kriisin kokeneen auttaminen – Kuvaileva Kirjallisuuskatsaus* [opinnäytetyö: Hämeen ammattikorkeakoulu]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019060716115>
- Piironen, T. (2010). *Jälleen ehyeksi, Jälleen. Kohti Täysipainoista Elämää Traumaattisten Kokemusten Jälkeen. Hyväksymis- ja omistautumisterapiaan sekä tietoisuustaitoihin pohjautuva työkirja itsehoito-oppaaksi ja vertaistukiryhmille*. Edita Prima Oy.
- Pojjula, S. (2018). *Resilienssi: muutosten kohtaamisen taito*. Helsinki: Kirjapaja.
- Ruishalme, O. (2020). *Kriisiauttamista jo 50 vuotta*. Haettu 12.11.2020 osoitteesta <https://mieli.fi/fi/kriisiauttamista-jo-50-vuotta>
- Saari, S. Kantanen, I. Kämäräinen, L. Parviainen, K. Valoaho, S. & Yli-Pirilä, P. (2009). *Hädän hetkellä -psykkisen ensiavun opas*. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim ja Suomen Punainen Risti.
- Salonen, K. (2013). *Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle*. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Haettu 12.11.2020 osoitteesta <http://docplayer.fi/1986011-Nakokulmia-tutkimukselliseen-ja-toiminnalliseen-opinnaytetyohon.html>
- Seinäjoen Helluntaiseurakunta. (2020). *Seinäjoen helluntaiseurakunta*. Haettu 2.11.2020 osoitteesta <https://www.seinajoenhelluntaiseurakunta.fi>
- Seinäjoen seurakunta. (2020). *Apua ja tukea elämään*. Haettu 2.11.2020 osoitteesta <https://www.seinajoenseurakunta.fi/apua-ja-tukea>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2019). *Äkillisten traumaattisten tilanteiden psykososiaalisen tuen kehittämisen työryhmän loppuraportti*. Haettu 12.5.2020 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4090-1>
- Suomen EMDR -yhdistys. (2019). *Trauma*. Haettu 2.11.2020 osoitteesta <https://emdr.fi/trauma/>
- Suomen Helluntaikirkko. (2001). *Helluntaiseurakunnan uskon pääkohdat*. Haettu 12.11.2020 osoitteesta https://www.suomenhelluntaikirkko.fi/tunnustus_ ja_opetus_2/uskon_paakohdat
- Suomen Helluntaikirkko. (n.d). *Arvot, visio ja missio*. Haettu 12.11.2020 osoitteesta https://www.suomenhelluntaikirkko.fi/info/tietoja_suomen_helluntaikirkosta/arvot_visio_ ja_missio

- Svinhufvud, K. (2016). *Kokonaisvaltainen kirjoittaminen*. Helsinki: Art House.
- Toikko, T. & Rantanen, T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Torppa, T. (2014). *Työssään kirjoittavan opas*. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Traumaterapiakeskus. (2018). *Psyykinen trauma*. Haettu 12.11.2020 osoitteesta <https://www.traumaterapiakeskus.com/18>
- Vilkka, H. & Airaksinen, T. (2004). *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vorma, H. Rotko, T. Larivaara, M. & Kosloff, A. (2020). *Kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020–2030*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:6. Helsinki. Haettu 12.11.2020 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4139-7>
- World Health Organization. (2013). *Investing in mental health: evidence for action*. Geneva: World Health Organization. Haettu 23.11.2020 osoitteesta https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/87232/9789241564618_eng.pdf?sequence=1
- Lastensuojelulaki 88/2010.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki#L5P25>
- Sosiaalihuoltolaki 1517/2016.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki#L3P29>

Liite 1: Kriisityön käsikirja: Osat 1 ja 2

KRIISITYÖN KÄSIKIRJA – OSA 1: KRIISIAUTTAMINEN

Tämän kriisityön käsikirjan ensimmäisen osan tarkoitus on kuvata lyhyesti erilaisia kriisejä, kriisin vaiheita, ja auttamisessa huomioitavia seikkoja eri vaiheissa.

Mikä on kriisi?

Kriisi on jotain, joka järkyttää tavallista arkea ja perusturvallisuutta. Se tuo usein muutoksen, johon täytyy sopeutua, ja joka aiheuttaa monenlaisia fyysisiä ja henkisiä reaktioita ja oireita.

Kehityskriisit kuuluvat normaaliin elämäntapaan. Ne luetaan kriiseihin nimenomaan merkittävän muutoksen ja siihen sopeutumisen vuoksi.

Elämänkriisit tapahtuvat vähitellen ja niihin voi jotenkin varautua. *Äkilliset tai traumaattiset kriisit* tulevat yllättäen, muuttavat jotain peruuttamattomasti ja ilman mahdollisuutta varautua tai vaikuttaa asiaan.

Kriisiauttamisessa tärkeää:

- läsnä oleva kohtaaminen
- turvallinen ympäristö
- tieto/psykoedukaatio
- tukiverkon vahvistaminen
- hoidon jatkuvuuden varmistaminen

Kehityskriisit

- murrosikä
- itsenäistyminen
- vanhemmaksi tulo
- lasten muutto kotoa
- ikäkriisit
- eläkkeelle jääminen

Elämänkriisit

- uusi ihmissuhde tai ihmissuhteen katkeaminen
- avioero
- työ- tai asuinpaikan vaihto
- muutto ulkomaille tai paluu kotimaahan

Kehityskriiseistä ja elämänkriiseistä voi joskus selviytyä omien voimavarojen ja tukiverkkojen turvin, mutta moni hakee näissä tilanteissa myös keskustelua. Tällöin on tärkeää saada purkaa ja peilata ajatuksia ja tunteita. Vertaistuesta voi myös olla hyötyä. Esimerkiksi erilaisten järjestöjen ja seurakuntien ryhmät, kuten perhekerho ja solut, ovat hyviä vertaistuen muotoja. Konkreettinen ja taloudellinen apu voi olla tarpeen. Silloin voi ohjata esimerkiksi diakonin luo, ruokajakeluun, Kelan palveluihin tai velkaneuvontaan. Tämän käsikirjan lopusta löydät eri palveluntarjoajien yhteystietoja.

Äkilliset / traumaattiset kriisit

- onnettomuudet
- itsemurhat
- äkillinen sairastuminen
- äkillinen kuolema
- väkivalta
- yllättävä avioero

Trauma ja dissosiaatio

Jos ihminen kokee tai todistaa toisen ihmisen koskemattomuuden loukkaamista tai sen uhkaa, voi seurauksena olla *traumatisoituminen*.

Tällaisen tilanteen kohdatessa seuraa stressireaktio, josta toisinaan ihminen selviytyy voimavarojensa ja psyykkisten mekanismiensa ansiosta ilman traumatisoitumista.

Trauma on henkinen tai ruumiillinen vaurio tai haava, joka aiheuttaa traumaattista stressiä. *I-tyyppin trauma* aiheuttaa kertaluontoinen traumaattinen tapahtuma. *II-luokan trauma* syntyy pitkäaikaisesta tai toistuvasta traumaattisen tekijän läsnäolosta elämässä.

Traumatrikkeri voi olla mikä tahansa traumaattisen tapahtuman mieleen nostava asia, ihminen tai aistimus. Tällöin kyseinen asia nostaa traumaattisen tilanteen aiheuttamat tunteet ja ajatukset tuoreena mieleen. Trikkeröityminen voi aiheuttaa voimakkaita tai irrationaalisia reaktioita sinänsä merkityksettömään asiaan.

Joskus traumaattinen tapahtuma voi olla psyykelle niin ylitsepääsemätön, että seuraa *dissosiaatio*: tilanne ei tallennu muistiin omalta kokemukselta tuntuvana, vaan ikään kuin palasina elokuvasta. Joskus voi tulla eteen tilanne, jossa ihminen kertoo jotain järkyttävää tapahtumaa vailla mitään tunnereaktiota, ikään kuin tapahtunut ei koskisi häntä itseään. Tällöin on syytä miettiä, onko asia jo käsitelty, vai voisiko olla kyseessä dissosiaatio. Jälkimmäisessä tapauksessa on syytä selvittää, onko henkilö saanut apua ja keskustella traumaterapian tarpeellisuudesta.

Äkillisen kriisin vaiheet ja auttaminen eri vaiheissa

Äkilliset kriisit ovat huomiota herättäviä ja elämän rajuimmin pysäyttäviä kriisejä. Niiden kohdatessa avun saaminen on erittäin tärkeää. Äkillisen kriisin vaiheet ovat *sokki-*, *reaktio-*, *työstämis-* ja *käsittelyvaihe* sekä *uudelleen suuntautumisen vaihe*. Jokaiseen vaiheeseen kuuluu tyypillisiä psyykkisiä ja fyysisiä reaktioita, jotka auttajan on hyvä tunnistaa ja huomioida.

Äkillisen kriisin seuraukset psyykelle

- turvallisuuden tunne horjuu
- elämän ennakoitavuuden tunne katoaa
- tulevaisuuteen suuntautuminen ei onnistu
- hallinnan tunne häviää
- voimakas ja epärealistinen syyllisyyden tunne
- pelko siitä, että mitä tahansa voi tapahtua
- elämäkatsomus ja arvot järkkyvät
- voimakas tapahtuneen kieltäminen
- voimakkaat hallitsemattomat reaktiot
- tiedon ja tuen tarve suuri

Sokkivaihe

Sokki on automaattinen reaktio, joka suojaa mieltä hajoamiselta liian järkyttävän tiedon seurauksena. Syntyy epätodellisuuden tunne, jopa unenomainen tila, jonka vuoksi sokissa olevaan on joskus vaikea saada kontaktia. Tiedonkäsittelyjärjestelmä lakkaa toimimasta ja kokemukset tallentuvat muistiin käsittelemättöminä: puhtaina aistihavaintoina. Siksi tilanteen hajut, maut, lämpötilat tai näköaistimukset voivat tallentua voimakkaina mieleen ja palautuvat yhä uudelleen tietoisuuteen tunkeutuvina muistikuvina (flashback). Sokki auttaa hengissä selviytymistä, ja toimintakyky voi olla yllättävänkin hyvä. Silti tunteet voivat olla ikään kuin sammuksissa kokonaan, ja kipua ei koeta. Sokki voi kestää minuuteista päiviin, joskus pidempäänkin, mutta menee ohi, kun turvallisuus palaa ja mieli pystyy vastaanottamaan järkyttävän tiedon.

Sokkivaiheen tunnereaktiot

- turtuneita, ylivoimakkaita tai irrationaalisia
- kipukokemus voi puuttua
- päätöksentekokyky voi olla erinomainen ja toisaalta täysin lamaantunut

Sokkivaiheen fyysiset reaktiot

- sydän hakkaa
- hengitys on tiheää
- kädet tai koko keho vapisee
- sisäinen vapina

Oikea tieto, ja koetun sanoittaminen auttaa tapahtuman tallentumista aistimusten lisäksi sanallisena. Varsinkin jos omakohtainen kokemus jostain syystä puuttuu (tajuttomuus, humalatila tms.) on faktojen kertominen erityisen tärkeää. Myös lapsille on kerrottava tosiasiat ja lapsen kysymyksiin tulee vastata rehellisesti, välttämättä liiojia yksityiskohtia. Läheisille täytyy tapahtuneesta kertoa heti, tiedon panttaaminen loukkaa. Sokissa oleva tarvitsee tietoa sokin fyysisistä ja psyykkisistä reaktioista ja niiden normalisoimista.

Sokissa olevan auttamisessa on oleellista:

- turvallinen ympäristö ja rauhoittava läsnäolo
- aktiivinen kuuntelu ja tapahtuneesta kertomaan rohkaiseminen
- tukena oleminen
- konkreettinen ja tarkka tieto
- reaktioiden vastaanottaminen ja normalisointi
- älä lohduttele tai selittele, vaan ole läsnä
- konkreettinen apu
- äänin salliminen
- omien tunteiden ja avuttomuuden sietäminen
- harkittu kosketus
- älä jätä yksin
- anna sokissa olevan toimia itse, jos hän kykenee siihen
- huolehdi psyykkisen avun jatkumisesta

Esimerkiksi tärinä tai vapina saattaa säikäyttää, mutta se on luonnollinen, vaaraton ja tärkeä sokkireaktio. Tärinä purkaa hermostoon taistele-pakene -tilassa varastoitunutta energiaa ja ehkäisee siten trauman syntymistä. Tieto siitä, mitä tapahtuu seuraavaksi auttaa ymmärtämään ja orientoitumaan todellisuuteen. Kosketus voi rauhoittaa, mutta sitä tulee harkita erityisesti raiskaus- ja väkivaltatilanteissa, ja pyytää lupa.

Reaktiovaihe

Reaktiovaiheessa syntyy tietoisuus tapahtuneesta ja sen merkityksestä. Aktiivista ajatusten ja tunteiden kohtaamista. Tyypillistä ajatusten ja tunteiden myllertäminen.

Reaktiovaiheen tunnereaktiot

- avuttomuus
- ahdistuneisuus
- pelko
- suru
- tyhjyys
- epätoivo
- kaipaus
- viha
- häpeä
- kateus
- syyllisyys

Reaktiovaiheen fyysiset reaktiot

- painon tunne tai puristava tunne rinnassa, vatsan tai pään alueella
- väsymys tai uupumus
- hidastuneet liikkeet
- ruokahaluttomuus
- kuvotus
- nielemisvaikeudet
- huimaus
- päänsärky
- vatsavaivat
- unettomuus

Traumaattisen tapahtuman varhainen läpikäynti on kriisityön ammattilaisten tehtävä. Jos olet ollut läsnä itse tilanteessa, jossa ei kuitenkaan ole tarvittu akuutisti viranomaisia, varmista ammatillinen kriisiapu (terveyskeskus, sosiaali- ja kriisipäivystys tai kriisikeskus). Oikeanlaisen läpikäymisen tärkeyttä kannattaa korostaa ja motivoida reaktiovaiheessa olevaa avun piiriin, sen merkitystä ei tilanteessa usein itse tiedosta. Kerro, että asian työstäminen juuri alkuvaiheessa, kun kokemus, tunteet ja ajatukset ovat tuoreena mielessä, on erittäin tärkeää toipumisen kannalta. Myöhemmin niiden muistaminen ja käsittely voi olla hankalaa. Tapahtumien läpikäymisen tarkoituksena on käsitellä ajatuksia ja tunteita siten, että tapahtunut integroituu osaksi elämäntarinaa, sekä tunteiden ja reaktioiden normalisointi ja hyväksyminen.

Reaktiovaiheen auttamisessa oleellista:

- konkreettinen apu tuen hakemisessa
- tarjoa apua uudelleen / muistuta siitä, ellei sitä oteta heti vastaan
- mahdollisuus käydä tapahtunutta läpi uudestaan ja uudestaan
- kaikkien tunteiden hyväksyminen ja normalisointi
- levon tärkeys, tunnereaktiot vievät paljon energiaa
- tarvittaessa lääkäriltä tukea fyysisiin oireisiin

Työstämis- ja käsittelyvaihe

Käsittely kääntyy sisäänpäin, puhumisen tarve vähenee ja yksinolon tarve kasvaa. Tapahtuneeseen luodaan etäisyyttä, mikä edistää suruprosessia, mutta voi aiheuttaa syyllisyyden tunteita. Tunteet ovat edelleen voimakkaita, mutta eivät niin hallitsevia ja ovat paremmin säädeltävissä. Kriisiprosessi hidastuu verrattuna sokki ja reaktiovaiheen nopeaan muutokseen, mikä voi saada luulemaan, että en toivu ikinä. Selviämisen edellytyksenä on tulevaisuuden näkeminen ainakin jossain määrin ennustettavana, hallittavana (tunne, että voi vaikuttaa ainakin johonkin) ja toiveikkaana.

Työstämis- ja käsittelyvaiheessa tyypillistä:

- muisti- ja keskittymisvaikeudet
- lyhytjänteisyys
- nopeampi rasittuminen ja työtahdin hidastuminen
- ärtyneisyys ja maltin menettäminen
- eristäytyminen

Työstämisvaiheen apu

- kriisi- ja traumaterapia
- läheisten läsnäolo ja kuuntelu, jos puhumisen tarvetta on (usein läheisille tapahtumasta puhuminen vähenee tässä vaiheessa)
- vertaistuki (esim. suru- ja eroryhmät, yleensä aikaisintaan 6kk tapahtuneesta)

Uudelleen suuntautumisvaihe

On hyvin yksilöllistä, milloin työstämisvaihe muuttuu uudelleen suuntautumisvaiheeksi. Silloin ihminen pystyy jälleen suuntautumaan omaan elämäänsä, ehkä palaamaan vanhoihin harrastuksiin ja ajattelemaan toiveikkaammin tulevaisuutta. Tapahtunut on muuttanut persoonallisuutta, mutta sen kanssa on jotenkin oppinut elämään. Koska uudelleen suuntautumisvaihetta ei voi ennustaa, siitä ei tulisi puhua autettavalle. Aiemmassa vaiheessa olevaa uudelleen suuntautumisvaiheesta puhuminen saattaa ärsyttää tai masentaa.

Uudelleensuuntautumisvaiheessa oleellista:

- älä yritä piristää uudesta alusta tai elämään kiinni pääsemisestä puhumalla
- keskity siihen, mistä autettava haluaa puhua
- tue voimavaroja
- tukea ja apua riittävän pitkään

Vakauttaminen

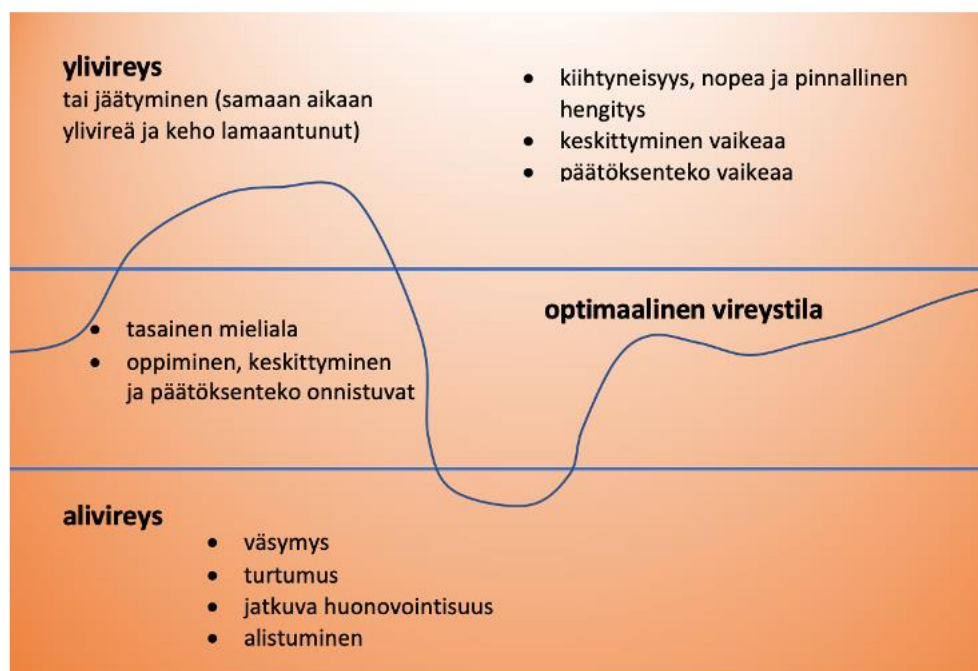
Kriisissä on tyypillistä, että elimistö *joutuu yli- tai alivireystilaan*. Optimaalisessa vireystilassa on tasainen ja pääasiassa hyvä mieliala. Keskittyminen, oppiminen, järkevä ajattelu ja päätöksenteko onnistuvat hyvin. Uhkaava tilanne, stressi tai traumaattinen muisto voivat saada aikaan

vireystilan muutoksen joko taistele- tai pakene-tilaan (ylivireys) tai lamaan (alivireys). Näiden tarkoitus on suojata henkeä uhkaavilta tilanteilta, tai jos taistelu ja pakeneminen on mahdotonta, turruttaa ja minimoida kivun ja pelon kokemukset. Silloin kuin konkreettinen vaara ei uhkaa, yli- tai alivireys häittää normaalia elämää. Optimaaliseen vireystilaan pääseminen (vakauttaminen), on onneksi melko yksinkertaista. Tähän löytyy erilaisia harjoituksia esimerkiksi hakusanoilla *vakauttaminen* ja *rentoutus*.

Nopeimmin vakauttaminen tapahtuu syvähengityksellä, jossa uloshengitys on pidempi, kuin sisäänhengitys. Tämä vaikuttaa suoraan *vagushermoon*, joka säätelee vireystilaa.

Yksinkertainen vakauttava hengitysharjoitus

- Hengitä nenän kautta sisään hitaasti neljään laskien. Anna keuhkojen täyttyä ja pallean nousta.
- Pidätä hengitystä hitaasti neljään laskien.
- Hengitä suun kautta ulos hitaasti kahdeksaan laskien, anna keuhkojen lähes tyhjentyä.
- Toista 3 – 5 kertaa.



Kuva 1: Vireystilaikkuna. Mukailten Oo ja Mintu 2006.

KRIISITYÖN KÄSIKIRJA – Osa 2: KRIISINHALLINTA SEURAKUNNASSA

Seurakunta on velvollinen toiminnassaan ehkäisemään vaaratilanteiden syntymistä, varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa sekä varautumaan sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin he omatoimisesti kykenevät.

– Suomen helluntaiseurakuntien lapsityön turvaohjeisto

Kriisinhallinnan kaari

Seurakuntaa tai seurakuntalaisia kohtaavien kriisien varalle on laadittu toimintasuunnitelma. Seurakunta on valinnut kriisitilanteissa vastuun ottavat *avainhenkilöt*, jotka alkavat selvittää tilannetta ja organisoivat tarvittavat toimenpiteet. Näiden henkilöiden nimet ja yhteystiedot tulee olla kaikkien eri vastuunkantajien tiedossa, sekä seurakuntalaisten saatavilla. Kriisitilanteessa tiedota siitä välittömästi avainhenkilölle, ja noudata hänen ohjeitaan. Yhteystiedot löydät tämän osan lopusta. Tilanteen tiedottamisesta huolehtii ehdottomasti vain *tiedottajaksi* nimetty henkilö, mutta muidenkin vastuunkantajien tulee olla tietoisia siitä, minkälainen protokolla kriisien varalle seurakunnassa on käytössä.

Mahdollisia kriisitilanteita:

- tulipalo /onnettomuus
- terrori-isku / uhkaus
- suuronnettomuus paikkakunnalla
- tapaturma / onnettomuus / sairaskohtaus / kuolemantapaus / hyväksikäyttö leirillä tai tapahtumassa
- ahdistelu, häirintä, hyväksikäyttö
- taloudellinen väärinkäyttö / hyväksikäyttö
- hengellisen johtajan kriisi
 - henkilökohtainen kriisi (esim. avioero, kuoleman tapaus)
 - moraalittomuus
 - taloudellinen väärinkäyttö
 - opillinen harhautuminen
- työpaikkakiusaaminen

Tunnistaminen

Jotta kriisit voidaan hoitaa hyvin, ne täytyy tunnistaa realistisesti. Onko kriisi ensinnäkin *sisäinen* (seurakuntaa, sen tiloja, tapahtumaa tai työntekijää koskeva) vai *ulkoinen* (esim. seurakuntalaisen henkilökohtainen kriisi, paikkakunnalla tapahtunut onnettomuus- tai uhkatilanne).

Tunnistaminen

- riskit (kriisiytymisen ehkäisy)
- sisäinen vai ulkoinen kriisi
- tuen ja avun tarve
- seurakunnan olemassa olevat resurssit
- palveluverkoston resurssit
- palveluohjauksen tarve
- vastuut ja velvollisuudet

Toiseksi täytyy tunnistaa kriisin keskelle joutuneiden *tuen ja avun tarve*, sekä autettavaan jo saama tuki ja voimavarat. Tässä auttaa käsikirjan ensimmäinen osa. Tuen tarpeen tunnistamisessa on osattava erottaa esimerkiksi fyysiset tai psyykkiset sairaudet hengellisestä oirehinnasta. Milloin on tarve terveydenhuollon palveluille, milloin taas sielunhoidolle?

Kolmanneksi pitää tunnistaa seurakunnan *resurssit auttamiseen*. Mitä osaamista ja voimavaroja seurakunnalla on ja mitä ei ole. Eri ammattialoja edustavien seurakuntalaisten tietotaidon hyödyntäminen kriisinhallinnasta vastaavina avainhenkilöinä.

Neljänneksi on tunnistettava *ulkopuolisen tuen tarve* ja tunnettava *palvelujärjestelmä*, jotta autettava voidaan ohjata oikean avun piiriin silloin, kun seurakunnan tarjoama tuki ei ole oikeanlaista tai riittävää. Palvelujärjestelmän esittelyn ja yhteystietoja löydät käsikirjan kolmannesta osasta.

Myös järjestäjän tai toimijan *oikeudet ja velvollisuudet* puuttua tilanteisiin täytyy tunnistaa.

Vastuut

Kriisitilanteiden varalle on nimetty *avainhenkilöt*, jotka ottavat vastuun tilanteen oikeanlaisesta hoitamisesta.

Tiedonkulkua ja tiedottamista tulee hoitaa hallitusti ja yhtenäisesti. Tilannekuvan täytyy päivittyä jatkuvasti seurakunnan sisällä ja avainhenkilöiden välillä. Kaikkien pitää olla selvillä mitä tapahtuu ja mitä on tehty.

Vastuut

- avainhenkilöt (soittorinki)
- vastualueet
- tiedottaminen
 - sisäinen
 - ulkoinen

Yksi nimetty tiedottaja huolehtii tiedottamisesta. Kaikki haastattelupyynnöt ja kyselyt on ohjattava hänelle, jotta ei vahingossa tiedoteta ristiriitaisesti tai esimerkiksi poliisin esitutkintaa häiritsevästi.

Ilmoita kriisitilanteesta

Avainhenkilöt:

Tiedottaja:

Käytännön toimet

1. Kriisistä ensimmäisenä tiedon saanut tekee ilmoituksen avainhenkilölle.
2. Avainhenkilö informoi tiedottajaa, sekä niille, joiden on sovittu ottavan vastuun kyseessä olevan kaltaisessa tilanteessa.
3. Vastuuhenkilöt ottavat yhteyttä kriisin kohdanneisiin, ja kartoittavat tilanteen:
 - Mitä apua on jo saatu?
 - Mikä on akuutti avun tarve?
 - Ketkä ovat tukena, millainen tukiverkko on jo olemassa?
 - Mitä apua seurakunnasta tarvitaan?
 - Mahdollinen väliaikaismajointus, vaatekeräys, ruoka-apu?
 - Palvelujen tarve? Apua avun hakemiseen.
 - Varmistetaan, että kukaan ei jää yksin.
 - Varmistetaan tuen seuranta riittävän pitkään.
4. Huolehditaan tilanpäivityksestä: sisäinen tiedottaminen.

Tiedottaminen

Kriisiviestintä on kriisinhallinnan avaintekijöitä, ja sitä tehdään niin ennakoivasti, kriisin aikana kuin jälkihoitonakin. Sen tavoitteita ovat:

- organisaatioon kohdistuvien kohujen ja kriisien ehkäiseminen ja vähentäminen
- lieventää ja lyhentää kriisejä ja kohuja
- organisaation työrauhan turvaaminen
- organisaation palauttaminen normaalitilaan



Kriisi voi kehittyä pikkuhiljaa tai nopeasti sekä olla väistämätön tai ehkäistävissä oleva (kuva 1). Rehellisyys, avoimuus, tarkkuus ja proaktiivisuus ovat keskeisiä kriisin vaikutusten minimoimisessa. Oikea, tarkka, riittävä ja oma-aloitteisesti sekä ajoissa kerrottu tieto ehkäisee kohun syntymistä. Siksi sitä kannattaa toteuttaa proaktiivisesti, eli avoimesti tiedottaen jo ennen, kuin kriisiytyminen alkaa. Tiedottamisen tulee olla tietoista ja harkittua.

Kuva 1 Kriisin nelikenttä. Korteso, (2016) Riko lasi hätätilanteessa.

Purku

Järkyttävän tapahtuman jälkeen on tärkeää purkaa tilanteen aiheuttamat päälimmät tunteet, reaktiot ja ajatukset. Tätä varten järjestetään tilanteen ytimessä olleille *defusing*- eli purkukeskustelu. Englannin sana *defuse* tarkoittaa vaarattomaksi tekemistä. Purkamisen tavoite on lieventää traumaperäisiä oireita ja reaktioita, normalisoida reaktioita, vahvistaa sosiaalista verkostoa sekä arvioimaan *debriefingin* tarve. Purkukeskustelu pyritään järjestämään mahdollisimman pian tapahtuneesta, ja erikseen eri henkilöryhmille.

Käytännön toimet

- defusing ja debriefing
- keskustelumahdollisuus kriisin vaikutuspiirissä oleville
- käytännön avun organisoiminen
- kriisiavun vieminen loppuun asti / seuranta
- toimintasuunnitelman päivittäminen / jatkuva kehittäminen

Debriefingiin sen sijaan voi osallistua henkilöitä eri ryhmistä, jotka ovat kokeneet tilanteen eri näkökulmista. Sen tarkoitus on orientoitua tulevaan ja ehkäistä traumaattisen tilanteen haitallisia vaikutuksia. Debriefingissä käydään läpi tapahtuman faktat jokaisen näkökulmasta, ajatukset ja havainnot sekä reaktiot. Lisäksi normalisoidaan koettuja tunteita ja ajatuksia, sekä opetellaan stressinhallintaa ja orientoitutaan jälleen normaaliin elämään.

Käytännön apua esimerkiksi tulipalotilanteissa voi saada eri tahoilta, mutta seurakunnan on hyvä varmistaa, että joku kartoittaa tilanteen ja organisoii tarvittaessa esimerkiksi väliaikaismajoituksen, vaatetta, lastenhoitoa ja niin edelleen. On tärkeää myös huolehtia, että akuutin vaiheen jälkeen kriisiin kokenut ei jää yhtäkkiä vaille tukea. On varmistettava, että esimerkiksi keskusteluapu järjestyy seurakunnasta, tai että oikeat palvelut muualta löytyvät ja jatkuvat riittävän pitkään. On hyvä myös seurata tilannetta ja varmistaa, että tuki riittää, vaikka palvelut löytyisivätkin seurakunnan ulkopuolelta.

Käytännössä usein huomataan puutteita tai kehitettävää toimintamalleissa tai organisaatiossa. Tällaiset havainnot täytyy muistaa ottaa huomioon, ja varmistaa, että suunnitelmaa *kehitetään* ja *päivitetään* tarvittaessa.

Palveluohjaus

Kriisitilanteessa on tärkeä tunnistaa, millaista tukea kriisissä tai sen vaikutuspiirissä oleva tarvitsee, ja mitä apua hän jo saa muiden toimijoiden kautta. On hyvä olla tietoinen erilaisista tukimuodoista ja auttajatahoista, joissa on jo vakiintuneet käytänteet eri tilanteissa auttamiseen. Toimijoiden yhteystietoja löydät tämän käsikirjan kolmannesta osasta. Kriisiin keskellä ja sokissa oleva ihminen ei välttämättä heti itse ymmärrä avun tarvettaan, joten on hyvä olla täsmällinen kysymyksissä: Kenen luokse voit mennä nyt? Kuka tulee seuraksesi? Voinko soittaa jollekulle?

Liite 2: Kriisityön käsikirja: Osa 3

KRIISITYÖN KÄSIKIRJA – Osa 3: PALVELUVERKOSTO Mihin voin ohjata kriisissä olevan?

Akuutit

Sosiaali- ja kriisipäivystys

- Kiireelliset lastensuojeluasiat
- Alaikäisten päihteidenkäyttöön ja rikollisuuteen liittyvät tilanteet
- Perhe- ja lähisuhdeväkivaltilanteet
- Kriisitilanteiden ensivaiheen tuki, esim. läheisen kuolema
- Akuuttitilanteet, joissa ikäihminen ei pärjää yksin kotona
- Muut tilanteet, joissa tarvitaan kiireellisesti sosiaalitoimen arvioita ja ratkaisuja

Suora päivystysnumero asiakkaille on **044 470 0444** (ei tekstiviestejä!)
Kiireellisellä työtehtävällä ei voida vastaanottaa puheluja.

Virka-aikana yhteys ensisijaisesti oman kunnan virka-aikaisiin päivystysnumeroihin.

SERI-keskus

- kaikille yli 16-vuotiaille seksuaalista väkivaltaa kohdanneille
- SERI-keskukseen voi tulla ilman lähetettä yksin tai tukihenkilön kanssa
- puhelut ja tekstiviestit joka päivä ympäri vuorokauden
- hyvä tulla mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluttua tapahtuneesta
- SERI-keskukseen voi kuitenkin olla yhteydessä pidemmänkin ajan kuluttua

050 4742631

24/7 myös tekstiviestit

Seinäjoen keskussairaala, P-osa, 1. kerros

naistentaudit ja synnytys

Lastensuojelu

- Voit konsultoida lastensuojelua ja kysyä neuvoa, jos harkitset, pitäisikö tehdä lastensuojeluilmoitus. Konsultoidessa sinun ei tarvitse kertoa lapsen nimeä.
- Kerro vanhemmalle, että aiot tehdä lastensuojeluilmoituksen, minkä huolen vuoksi ja mitä se tarkoittaa. Voit kertoa, että tällaisessa tilanteessa ilmoituksen teko on käytäntö.
- Lastensuojeluilmoitus on keino saada perheelle tarvittavaa tukea, sitä ei tarvitse häpeillä tai pyydellä anteeksi. Puhu huolesta, ja halusta auttaa.

SEINÄJOEN PALVELUVERKOSTO KRIISITILANTEISSA



<p>Sosiaali- ja kriisipäivystys 044 470 0444 (ei tekstiviestejä!) kiireellisellä asiakaskäynnillä ei voida vastata. Tarvittaessa soita hätänumeroon.</p>	<p>Terveyskeskus: kiirevastaanotto 06 425 5311 ma–pe klo 8–18 ja viikonloppuisin klo 10–17</p>	<p>Terveyskeskus: Henkinen kriisiapu, yhteydenotto ajanvarauksellisen kiirevastaanoton kautta</p> <p>tai vastaanoton kautta 06 425 8100 ma–pe klo 8–15.</p>
<p>SERI -seksuaalista väkivaltaa kokeneiden keskus</p> <p>050 4742631 24/7 myös tekstiviestit</p> <p>Seinäjoen keskussairaala, P-osa, 1. kerros, naistentaudit ja synnytys</p>	<p>Turvakodit Seinäjoki 24/7 päivystysnumero 050 575 0541</p> <p>Simunantie 10 A 3 krs, 60200 Seinäjoki</p> <p><u>Vaasa</u> 06 12 9666</p>	<p>Etelä-Pohjanmaan ensi- ja turvakotiyhdistys avopalvelun työntekijät</p> <p>Peter Laitio 044 760 6353</p> <p>Hanna Hirsimäki 044 977 2022</p>
<p>Kriisikeskus Mobile Ma - Pe klo 8.00 - 18.00</p> <p>Voit varata ajan tai soittoajan (06) 414 1256 arkisin klo 8.30 - 11.00 tai mobile@kriisikeskussjk.fi</p> <p>Kauppakatu 15 C 14 60100 Seinäjoki</p>	<p>Lastensuojelu Lastensuojelu- ilmoitukset 06 416 2111/vaihde ti klo 13–14 ja pe klo 9–10</p> <p>tai osoitteeseen</p> <p>Seinäjoen sosiaali- ja terveyskeskus Lastensuojelu PL 229, Alvar Aallon katu 9 C 60101 Seinäjoki</p>	<p>Rikosuhripäivystys RIKU 116 006 ma–pe klo 9–20</p> <p>0800 161 177 ma–to klo 17–19.</p>
<p>Rikos- ja riita-asioiden sovittelu Etelä-Pohjanmaan sovittelutoimisto Juhonkatu 4, 4 krs. 60320 Seinäjoki sovittelutoimisto@seinajoki.fi Sovittelutoimiston johtaja Jarmo Lusa 040 774 8465</p>	<p>Huoma – henkirikoksen uhrien omaisten tuki ry Kriisityön koordinaattori 050 401 2230 toimisto@huoma.fi</p>	<p>FinFami 050 348 3676 (ma – pe klo 9 – 14)</p> <p>Huhtalantie 2 60220 Seinäjoki</p>