



Hyvinkään Seudun Mielensterveysseuran kriisityöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät ja työhyvinvoinnin tukeminen

Jenni Koskinen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Hyvinkään Seudun Mielensterveysseuran
kriisityöntekijöiden työhyvinvointiin
vaikuttavat tekijät ja työhyvinvoinnin
tukeminen**

Jenni Koskinen
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2021

Jenni Koskinen

Hyvinkään Seudun Mielensterveysseuran kriisityöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät ja työhyvinvoinnin tukeminen

Vuosi 2021

Sivumäärä 45

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Hyvinkään Seudun Mielensterveysseura ry, joka tarjoaa matalan kynnyksen kriisipalveluita Kriisikeskus Hymisessä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Hymisen kriisityöntekijöille merkityksellisiä työhyvinvointia tukevia tekijöitä. Lisäksi oli tarve kerätä työntekijöiden kehittämisehdotuksia työhyvinvoinnin edistämiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda näkyväksi työntekijöillä olevaa hiljaista tietoa oman työhyvinvoinnin edistämisestä ja työkyvyn ylläpitämisestä.

Opinnäytetyön viitekehys koostuu kriisityöstä, työhyvinvoinnista, työhyvinvoinnin edistämisestä ja auttamistyöhön liittyvästä myötätuntouppumuksesta sekä tähän liittyvästä aiemmasta tutkimuksesta. Työhyvinvointi on sidottu kriisityön erityislaatuuteen ja näkökulmana on työhyvinvoinnin edistäminen. Kriisityön kuormitustekijöiden käsittely on jätetty vähäisemmäksi toimeksiantajan toiveeseen perustuen.

Opinnäytetyö toteutettiin kyselytutkielmana, jolla kerättiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista aineistoa. Aineiston keruu toteutettiin Kriisikeskus Hymisen työntekijöille lähetetyn sähköisen kyselylomakkeen avulla. Kvantitatiivinen aineisto kerättiin strukturoiduilla monivalintakysymyksillä ja analysoitiin SPSS-tilasto-ohjelmalla. Kvalitatiivinen aineisto kerättiin puolistrukturoiduilla avoimilla kysymyksillä ja analysoitiin teemoittelun ja teoriasidonnaisen analyysin keinoin. Kyselyn vastausprosentti oli noin 71 ja siihen vastasi kymmenen kriisityöntekijää.

Tutkielman tulokset osoittivat, että työhyvinvoinnin kannalta merkitykselliset tekijät ovat melko yksilöllisiä ja ilmeisen henkilökohtaisia. Vastaaajien ikä tai koulutustaso eivät selittäneet vaihtelua. Merkityksellisiksi työhyvinvointia tukeviksi pääteemoiksi voitiin nimetä työpari ja laajempi työyhteisö sekä näiltä saatu tuki, työn joustavuus ja merkityksellisyys, oma suhtautuminen työhön, läheiset ihmissuhteet ja itselle mieleinen tekeminen vapaa-ajalla sekä erityisesti riittävä lepo. Työntekijöiden esittämät kehittämisehdotukset painottuivat yhteisöllisyyden ja yhdessä tekemisen lisäämiseen työpaikalla. Tutkielman tuloksia voidaan hyödyntää työyhteisön kehittämisessä, mikä avaa mahdollisuuksia esimerkiksi kehittämistyön tekemiselle jonkin toisen opinnäytetyön muodossa.

Asiasanat: kriisityö, työhyvinvointi, työhyvinvoinnin edistäminen, myötätuntouppumus

Jenni Koskinen

Significant factors of well-being at work for crisis workers and the promotion of well-being at work in Hyvinkään Seudun Mielenterveysseura

Year 2021 Pages 45

The cooperation partner of this thesis was Hyvinkään Seudun Mielenterveysseura ry, which offers low threshold crisis services at their crisis centre Hymise. The purpose of this thesis was to identify which factors are significant for the crisis workers in supporting their well-being at work. In addition to this, it was also necessary to collect the employees' development proposals to promote well-being at work. The objective of the thesis was to bring to light the crisis workers tacit knowledge about promoting their own work well-being and maintaining of working capacity.

The theoretical framework of this thesis consisted of ; crisis work, well-being at work, the promotion of well-being at work and compassion fatigue associated with helping professions, along with the earlier studies related to this theme. The well-being at work was attached to the special field of crisis work and the perspective of the thesis was promoting well-being at work. The negative effects of crisis work were left secondary based on a request by the cooperation partner.

This thesis was carried out as a questionnaire survey, with both quantitative and qualitative material being collected. The information was collected from the crisis workers of the crisis centre Hymise via an online based questionnaire. The quantitative material was collected with structured multiple-choice questions and was analysed with the SPSS statistics programme. The qualitative material was collected with semi-structured open questions and analysed using the methods of the theory bound analysis and thematising. The response per cent of the inquiry was around 71, with ten answers from the crisis workers themselves.

The results of this thesis showed that the significant factors supporting well-being at work of the crisis workers are fairly individual and apparently personal. The employees age or education level did not explain the variation. As the most significant themes which support the well-being at work can be named as ; work pair and work community and the support provided by them, flexibility and significance of the work, one's own attitude towards the work, close relations, leisure of one's liking and especially sufficient rest. The development proposals presented by the employees were centred around increasing community spirit and common activities. It is possible to utilize the results of this thesis in the development of the organization. This opens opportunities in the future, for example for a developmental thesis to be made.

Keywords: crisis work, well-being at work, promotion of well-being at work, compassion fatigue

Sisälllys

1	Johdanto	6
2	Hyvinkään Seudun Mielensterveysseura ry.....	7
3	Kriisityö	7
3.1	Kriisityön luonne ja kuormitustekijät	9
3.2	Itsestä huolehtimisen merkitys.....	10
3.3	Myötätuntouupumus	10
4	Työhyvinvointi ja sen edistäminen.....	12
5	Aiempi tutkimus	14
6	Tutkielma	16
6.1	Tausta, tarkoitus ja tavoite	16
6.2	Tutkimusmenetelmät	16
6.3	Aineiston analysointi.....	19
6.4	Tutkielman eettisyys ja luotettavuus	22
7	Tulokset.....	24
7.1	Kriisityöntekijöille merkitykselliset työhyvinvointia edistävät keinot	25
7.2	Kriisityöntekijöiden kehittämisehdotuksia työhyvinvoinnin edistämiseksi	31
8	Johtopäätökset	31
9	Pohdinta	33
	Lähteet	36
	Taulukot.....	39
	Kuuiot.....	39
	Kuvat.....	40
	Liitteet	41

1 Johdanto

Opinnäytetyön tilaajana on Hyvinkään Seudun Mielenterveysseura ry. Työn lähtökohtana oli tilaajan aihe-ehdotus ”Mikä auttaa jaksamaan raskaassa työssä ja miten jaksamista voidaan tukea?”, jota haluttiin lähteä selvittämään oman henkilökunnan kokemusten kautta. Aihe esiteltiin Opinnäytetyötorilla syksyllä 2018 ja se oli yksi kolmesta Hyvinkään Seudun Mielenterveysseuran aihe-ehdotuksesta. Sosionomiopintojeni aikana kiinnostuin niin työhyvinvoinnista kuin kriisityöstäkin ja tässä toimeksiannossa yhdistyvät hyvin molemmat. Halusin ehdottomasti päästä tekemään kyseistä opinnäytetyötä syventääkseni osaamistani näillä alueilla. Opinnäytetyön vahva työelämälähtöisyys oli myös tavoitteenani, jotta tutkielman tekeminen tuntuisi merkitykselliseltä, ja Hyvinkään Seudun Mielenterveysseuran tarpeeseen vastaaminen oli erittäin motivoivaa.

Tutkielman tarpeena on selvittää niitä tekijöitä, jotka ovat kriisityöntekijöille merkityksellisiä heidän oman työhyvinvointinsa tukemisessa. Tämän lisäksi on tarve kerätä työntekijöiden kehittämisehdotuksia, joilla työyhteisön ja työntekijöiden työhyvinvointia voitaisiin jatkossa edistää. Tutkielman tavoitteena on tuoda näkyväksi työntekijöillä olevaa hiljaista tietoa oman työhyvinvoinnin edistämisestä ja työkyvyn ylläpitämisestä. Tutkielman tuloksia ja kerättyjä kehittämisehdotuksia on tarkoitus myöhemmin hyödyntää työyhteisön omassa kehittämissä työssä ja niitä on mahdollista hyödyntää myös Mieli ry:n kriisikeskusverkoston kehittämistyön tukena.

Työhyvinvointi on käsitteenä hyvin monitahoinen, joten on tarpeellista korostaa, että tässä opinnäytetyössä aihetta käsitellään pääsääntöisesti vain kriisityön kontekstissa ja kriisityöntekijöiden näkökulmasta. Työhyvinvoinnin sitominen kriisityön erityislaatuuteen on oleellista, sillä kriisityön voidaan nähdä olevan voimakkaasti psyykkistä kuormitusta aiheuttavaa työtä. Työhyvinvoinnin edistäminen on tutkielman kantava näkökulma, mikä rajaa aihetta merkittävästi. Se ohjaa pois kriisityön kuormittavuuteen keskittymisestä erityisesti tutkielman kysymysasettelun ja aineistonkeruun osalta. Kuitenkaan kriisityön kuormitustekijöiden käsittelyä ei voida ohittaa tietoperustan rakentamisessa. Työn kuormitustekijät voidaan nähdä perusteena sille, miksi työhyvinvointia on tarpeellista edistää ja kehittää aktiivisesti. Kriisityöhön, kuten auttamistyöhön yleisemminkin, liittyy vahvasti myös myötätuntouupumus. Ilmiön sisällyttäminen opinnäytetyön keskeisiin käsitteisiin oli myös toimeksiantajan toiveena.

Opinnäytetyön alkuosassa rakennetaan tutkielman teoreettinen viitekehys. Luvussa kaksi kerrotaan Hyvinkään Seudun Mielenterveysseurasta ja sen toiminnasta. Luvussa kolme käsitellään kriisityötä, sen erityispiirteitä ja vaikutuksia työntekijöille. Tämän jälkeen käydään läpi työhyvinvointia ja sen edistämistä luvussa neljä. Luvussa viisi käsitellään aiempaa aiheesta tehtyä tutkimusta. Näiden jälkeen siirrytään opinnäytetyön tutkielmalliseen osuuteen. Luvussa kuusi avataan tutkielman tarkoitusta ja tavoitetta, kuvataan tutkimusmenetelmien valintaa ja

aineiston analysointia sekä arvioidaan tutkielman luotettavuutta ja eettisyyttä. Luvussa seitsemän esitellään tutkielman tulokset tutkimuskysymysten mukaisesti eriteltynä. Näiden jälkeen tuodaan esiin tutkielman johtopäätökset luvussa kahdeksan ja lopuksi pohditaan koko opinnäytetyön prosessia yhdeksännessä luvussa.

2 Hyvinkään Seudun Mielensterveysseura ry

Hyvinkään Seudun Mielensterveysseura ry on MIELI Suomen Mielensterveys ry:n jäsenyhdistys. MIELI ry on mielensterveysalan kansalaisjärjestö, joka edistää lasten, nuorten, työikäisten ja ikääntyneiden mielensterveyttä ja mielen hyvinvointia sekä koordinoi valtakunnallisen kriisikeskusverkoston toimintaa. MIELI ry toimii valtakunnallisesti ja sillä on yli 50 paikallista jäsenjärjestöä, jotka toimivat paikallisina mielensterveysseuroina ja kriisikeskuksina. (MIELI ry yleisesittely, 2020.) Paikalliset mielensterveysseurat tekevät alueellista työtä hyvinvoinnin edistämiseksi muun muassa kehittämällä ja tuottamalla palveluita ja mielensterveysaineistoja, tiedottamalla, kouluttamalla ja konsultoimalla, organisoimalla vapaaehtoistoimintaa sekä tekemällä alueellista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa (Jäsenet 2020).

Hyvinkään Seudun Mielensterveysseura ry:n päätavoitteena on edistää psykososiaalista hyvinvointia sekä tukea ja kehittää mielensterveystyötä rakentavasti ja ennaltaehkäisevästi. Seura tuottaa matalan kynnyksen kriisipalveluita Kriisikeskus Hymisessä muun muassa henkilökohtaisena keskusteluapuna ja vertaisryhmätoimintana. Palvelut ovat maksuttomia ja tarjolla kaikille asuinpaikkakunnasta riippumatta. Hymisen toiminnan rahoittaa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA. Kriisikeskus Hymisessä työskentelee kolme kriisityöntekijää sekä lisäksi koulutettuja vapaaehtoisia ammattihenkilöiden ohjauksessa. (Hyvinkään Seudun Mielensterveysseura ry 2021; Tuomisalo 2021.)

Vuonna 2019, kun tutkielman aineisto kerättiin, Hyvinkään seudun mielensterveysseurassa työskenteli vielä viisi työsuhteessa olevaa työntekijää ja Hyvinkään Seudun Mielensterveysseura ry tuotti tuolloin myös viranomaislähtöisiä akuutin kriisityön palveluita erillisinä ostopalveluina kunnille. Kriisipalvelu Hymisen toiminnasta vastasi yhdeksän päivystäjää, jotka työskentelivät työpareina. Kriisipalvelun päivystys täydensi kuntien omia palveluita iltaisin ja viikonloppuisin. (Ikonen 2018.) Nämä ostopalvelut kuitenkin päättyivät toukokuussa 2020, kun ympärivuorokautinen päivystystoiminta tuli osaksi Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymä Keusoten ja Kanta-Hämeen sosiaali- ja kriisipäivystyksen palveluita (Tuomisalo 2021).

3 Kriisityö

Kriisit kuuluvat erottamattomasti osaksi ihmisten elämää. Psykiatri Johan Cullberg on määrittellyt psyykkisen kriisin elämäntilanteeksi, jossa ihmisen aiemmat kokemukset ja opitut

reagoitavat eivät riitä akuutin tilanteen ymmärtämiseen tai psyykkiseen hallitsemiseen. Kriisit järkyttävät ja aiheuttavat kokijalleen psyykkisiä jälkivaikutuksia. Kriisit voidaan jakaa esimerkiksi kehityskriiseihin ja traumaattisiin kriiseihin. Kehityskriisit aiheutuvat elämäkullussa tapahtuvista muutoksista ja siirtymävaiheista, kuten nuoren itsenäistyminen, lapsen syntymä ja eläkkeelle siirtyminen, jolloin yksilön opitut tavat ymmärtää ja hallita tilannetta eivät riitä muutoksesta selviytymiseen. Traumaattiset kriisit ovat seurausta äkillisestä, ennakoimattomasta ja epätavallisen voimakkaasta tapahtumasta, joka olisi tuottanut lähes kenelle tahansa merkittävää kärsimystä. (Mannukka-Dahlqvist 1994, 16-18.) Akuutin kriisityön näkökulmasta kriisillä ja traumaattisella tilanteella tarkoitetaan äkillistä järkyttävää tapahtumaa ja siitä johtuvia psykologisia sopeutumisprosesseja (Saari & Hynninen 2010, 43).

Äkillisten traumaattisten tilanteiden psykososiaalisen tuen järjestämisestä säädetään sekä sosiaalihuoltolaissa (1310/2014) että terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Sosiaalihuoltolain 25 §:n mukaan sosiaalipalveluiden mielenterveystyöhön kuuluu tarpeenmukainen yksilölle ja perheelle tarjottava psykososiaalinen tuki sekä sen yhteensovittaminen yhteisön psykososiaalisen tuen kanssa äkillisissä järkyttävissä tilanteissa. Vastaava tuki taataan terveydenhuollon palveluiden osalta terveydenhuoltolain 27 §:ssä. Terveydenhuoltolain 50 § säätelee kiireellisestä hoidosta, jossa taataan potilaalle psykososiaalinen tuki hänen asuinpaikastaan riippumatta. Terveydenhuoltolain 40 § säätelee myös ensihoitopalveluista, joihin sisältyy ”tarvittaessa potilaan, hänen läheisensä ja muiden tapahtumaan osallisten ohjaaminen psykososiaalisen tuen piiriin”. Sosiaalihuoltolain 29 a § sekä terveydenhuoltolain 50 a § määräävät myös sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöstä niin, että terveydenhuollon päivystyksen yhteydessä ”sosiaalipäivystys osallistuu tarvittaessa psykososiaalisen tuen antamiseen kiireellisissä tilanteissa”. (Sosiaalihuoltolaki 1310/2014; Terveydenhuoltolaki 1326/2010.)

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaiseman Sosiaalipäivystys Suomessa (2019) raportissa on selvitetty, miten lakisääteisissä sosiaalipäivystyksissä järjestetään kriisityötä. Raportin mukaan akuutin kriisityön järjestämistapa ja työtavat vaihtelevat kunnasta ja alueesta riippuen. Akuuttia kriisityötä tehdään joko yhdistetysti sosiaalipäivystyksen kanssa, sen ohella tai ei lainkaan. Niissä sosiaalipäivystyksissä, joissa kriisityötä ei tehdä, tehtävät on ulkoistettu vaihtelevasti esimerkiksi terveydenhuollon yksikköön, turvakodin kriisityölle tai kriisiryhmille. (Sosiaalipäivystys Suomessa 2019, 57, 119.)

Julkisen sektorin tarjoamaa lakisääteisistä kriisiapua täydentää järjestölähtöinen kriisiapu. Mieli ry ylläpitää 22 kriisikeskuksen verkostoa, joka tarjoaa kriisiauttamista muun muassa kriisivastaanotoilla, vertaistukiryhmissä sekä 24 tuntia vuorokaudessa päivystävän Kriisipuhelimen ja aikuisten Solmussa-chat-palvelun muodossa (Tuomisalo 2021). Koko maan laajuinen paikallisten kriisiryhmien verkosto tarjoaa traumaattisten tapahtumien uhreille välitöntä psykososiaalista tukea ja palveluja. Kriisiryhmien tekemä kriisityö kohdistuu pääasiassa arkielämään liittyviin kriiseihin ja traumaattisiin tapahtumiin, minkä lisäksi se kattaa myös

suuronnettomuuksiin liittyvän kriisityön. Tämä järjestötasoinen järjestelmä ja niissä toteutettava akuutti kriisityö on maailmanlaajuisesti tarkasteluna poikkeuksellisen organisoitunutta. (Saari & Hynninen 2010, 43-44.)

3.1 Kriisityön luonne ja kuormitustekijät

Hammarlundin (2001) mukaan kriisityössä tapahtuva kohtaaminen edellyttää aikaa ja sitoutumista. Ihmisen on koettava, että häntä kuullaan ja hänet huomataan, häntä kunnioitetaan ja hän on osallinen, jotta kohtaamista voi tapahtua. Hyvän avun perusta eli autettavan ja auttajan välinen vuoropuhelu ja tiedonvaihto edellyttää suhteen luomista. Se vaatii kontaktia ja luottamusta. Suhteen muodostuminen ja kommunikaatio voi epäonnistua, jos työntekijä on stressaantunut, varomaton tai menettänyt herkkyytensä kohdata toinen ihminen, tai jos aikaa kohtaamiselle ei ole riittävästi. (Hammarlund 2001, 19-20.)

Päivystävän kriisityöntekijän työskentely eroaa muiden hälytystyötä tekevien, kuten palomiesten tai kirurgien, työstä siinä, että tunteita ei voi olla huomioimatta. Palomiehen tai kirurgin työn hoitamisen kannalta tunteet eivät ole keskiössä ja ne voidaan siirtää sivuun. Kriisityöntekijä taas toimii ihmisten kohtaloihin ja tunteisiin liittyvien ilmiöiden maailmassa, joten oman tunneasteikon käyttäminen on välttämätöntä. Kriisityöntekijän tehtävä sallii päätösten ja havaintojen teon levollisemmassa tilanteessa ja tiedon ja älyn käytön ohella työntekijän on hyvä pystyä eläytymään uhrien tunteisiin ja reaktioihin. Kriisityöntekijälle omat tunteet ovat toisen ihmisen ymmärtämisen ja kohtaamisen väline. Kuitenkaan työntekijä ei voi työskennellä omien tunteidensa ohjaamana. (Palosaari 2008, 181-182.)

Yleisesti työelämään liitettävät stressitekijät, kuten työtehtävien liian suuri määrä tai vaativuus, jatkuva kiire, työyhteisön ihmissuhteet ja johtamisen haasteet sekä yksipuoliset työtehtävät vaikuttavat työntekijän kokeman stressin määrään. Tämän lisäksi kriisityöntekijöiden kokemaa stressiä lisää toistuva traumaattisten tilanteiden parissa työskentely. Yleensä työssä olosuhdetekijät eivät itsessään aiheuta stressiä, vaan yksilön persoonallisuuden sisäiset tekijät, esimerkiksi vastuuntunto, vaikuttavat stressin kokemukseen. Kriisityössä koetut ulkoiset stressitekijät ovat kuitenkin niin voimakkaita, että persoonallisuuden tekijät eivät yhtä merkittävästi vaikuta stressin kokemiseen. Jos yksilön kokemaa stressiä pystytään vaikuttavasti vähentämään kuormittavan tilanteen jälkeen, stressitaso laskee kohtalaisen nopeasti, mutta muuhun työstressiin tai liian toistuviin traumaattisiin kokemuksiin yhdistettynä stressi ja sen negatiiviset vaikutukset voivat kasaantua. (Saari 2012, 274-277.)

Kriisityö on omaleimaista myös työn reaktiivisen luonteen ja ennakoimattomuuden takia. Palosaari (2008) kertoo, ettei työtä voi aikatauluttaa viikkojen päähän, vaan sitä tehdään uhrien luonnollisten reaktioiden kulun mukaan ja usein nopeasti tapahtuman jälkeen. Työntekijän pitää myös rohkeasti tarjota apuaan, sillä uhrit eivät aina osaa pyytää sitä. Useimmiten apu otetaan vastaan helpottuneena, mutta työntekijän pitää osata varautua myös

vastahakoisuuteen. Tuen välitön tarjoaminen vähentää uhrien kärsimystä, mutta avun tarjoaminen nopeasti on haastavaa työntekijöille. Vaikka kriisityöntekijä tietää hälytyksen aika-ajoin tulevan, tilanne on silti aina yllättävä ja työtehtävän saaminen täyttää jonkinasteisten kriisireaktioiden tunnusmerkit. Työntekijä myös elää tapahtumat useaan kertaan kunkin uhrin tarinan myötä. Eläytyessään edes hieman uhrin osaan, kriisityöntekijän oma hälytysjärjestelmä mukailee uhrin reaktioita ja stressireaktioiden aikaansaamat kemialliset muutokset tapahtuvat myös työntekijän kehossa. Vaikka työntekijä altistuu samoille lainalaisuuksille, kuin uhri, reaktiot ovat lievempiä ja helpommin ohitettavissa, koska kriisitilanne ei ole henkilökohtainen. (Palosaari 2008, 181-183.)

3.2 Itsestä huolehtimisen merkitys

Traumatisoituneiden ja voimakkaasti kuormittuneiden asiakkaiden parissa työskentelevät ammattiauttajat ovat erityisen alttiita myötätuntouupumukseen tai sijaistraumatisoitumiseen sairastumiselle, mikäli he eivät ole tietoisia oman kehonsa ja mielensä tilasta ja tunnista työn aiheuttamia muutoksia itsessään. (Rothschild & Rand 2010, 100.) On tärkeää sisäistää, että ammattiauttajallakin on lupa tuoda esiin haastavia kokemuksiaan. Osaava ja kykenevä ammattilainenkin saa olla tunteva, hämmentynyt ja epävarma. Kun työntekijä hyväksyy kokemustensa kirjon, hyvinvointi ja kyky toimia autettavan hyväksi vahvistuvat. Omien kokemusten tarkastelu ja hyväksyntä ei vähennä työn tyydyttävyyttä, vaan voi suojata työntekijää. Auttajan kyky käsitellä omia tunteita välittyy myös autettavalle ja viestii siitä, että vaikeuksiin voi suhtautua myös levollisesti. (Nissinen 2007, 181.)

Eija Palosaaren (2008) mukaan kriisityöntekijän on tärkeää kiinnittää huomiota omiin palautumistaitoihinsa ja ammatilliseen kehitykseensä. Työntekijän jaksamisessa ensisijaista on kriisityön perustietojen ja -taitojen hallinta. Kun tietoperusta on vakaa, työntekijä pystyy työskentelemään rauhallisesti ja lähestymään autettaviaan pelottomasti. Kriisityöntekijän kyky huolehtia asiakkaista kriisien keskellä ei kuitenkaan ole tae siitä, että hän osaisi huolehtia itsestään työntekijänä. Kriisien parissa työskenteleminen saattaa muuttaa työntekijän maailmankuvaa ja aivot voivat jäädä ”onnettomuusasentoon”, jolloin suhtautuminen elämään saattaa olla alavireistä ja surunläheistä. Voimakkaiden peruselämysten täyttämän kriisityön vastapainona työntekijän onkin tärkeää varjella omaa elämäänsä. Tasainen arki, oman elämän kohokohtien varjelemisen ja arvottamisen ohella, auttaa työntekijää normalisoimaan ja suhteuttamaan hänen kriisityössään kokemaa elämysasteikkoa. (Palosaari 2008, 179-180.)

3.3 Myötätuntouupumus

Myötätuntouupumus (compassion fatigue) on professori Charles R. Figleyn luoma käsite, jolla kuvataan ammattiauttajan kokemaa kärsimystä ja stressireaktiota. Myötätuntouupumus liitetään yleisesti samaan käsitteistöön sijaistraumatisoitumisen (vicarious traumatization), sekundaarin traumatisoitumisen (secondary traumatization) sekä loppuun palamisen (burnout)

kanssa, kun käsitellään auttamisammatteihin liittyviä riskejä. Myötätuntouupumuksen käsite on yleistynyt käyttöön sen ymmärrettävyyden ja samaistuttavuuden ansiosta. Myötätuntouupumus kehittyy, kun auttaja ei kykene palautumaan työssään kokemasta myötätuntostressistä asianmukaisesti. (Pohjolan-Pirhonen, Poutiainen & Samulin 2007, 186-187; Rothschild & Rand 2010, 25-27.)

Ammattiauttajan uupumus kehittyy vähitellen ja on siksi vaikeasti havaittavissa. Se on sekä henkistä, emotionaalista että fyysistä uupumista. Pitkittynyt väsymys ei enää ole sidonnaista työn yksittäisiin kuormitustilanteisiin vaan se on kokonaisvaltaista ja jatkuvaa. Väsymys ei taasaannu työvuoron jälkeisellä levolla, vapaajaksolla tai välttämättä edes loma-aikoina. Emotionaalisesti ihminen kynnistyy, työnilo häviää, työn merkitys tulee kyseenalaistetuksi ja suhtautuminen asiakkaisiin voi muuttua kylmäkiskoiseksi ja etäiseksi. Myös ammatillisen pätevyuden tunne heikkenee ja työntekijä kokee epäonnistumisen pelkoa ja hallinnan tunne katoaa. Ahdistus ja pahoinvointi kasvavat ja muut tunnekokemukset hiipuvat. Työntekijä erkaantuu muista ihmisistä ja työyhteisöstä vähitellen. Ristiriitaa lisää ja uupumisen havaitsemista vaikeuttaa se, että uupunut usein yrittää näyttää vahvalta ja selviytyä työstään silloinkin, kun hän ei enää jaksaa. (Nissinen 2007, 27-30.)

Myötätuntouupumukseen johtavalla myötätuntostressillä tarkoitetaan työntekijän kokemaa tilaa, jossa hän voi kärsiä vastaavista oireista kuin traumatisoitunut asiakas, vaikkakaan ei niin voimakkaasti. Figleyn (1995) esittämän hypoteesin mukaan työntekijän asiakasta kohtaan kokeman empatian taso vaikuttaa merkittävästi traumaattisen stressin siirtymisessä työntekijään. Työntekijät, jotka kärsivät runsaasta kasautuneesta stressistä, ovat alttiimpia myötätuntouupumukselle. Myötätuntouupumiselle altistavat tekijät, kuten myötätuntostressi ja sijaistraumatisoituminen vaikuttavat lähes kaikkiin auttamisammateissa työskenteleviin henkilöihin jossain vaiheessa heidän työuraansa. Tämä asettaa työntekijöille haasteen kyetä hakemaan itselleen apua ja tukea kuormittavissa tilanteissa. Itselleen avun hakeminen on auttamisammattissa usein vaikeaa ja toisiin ammattiauttajiin voi olla vaikea luottaa henkilökohtaisessa asiassa. Työntekijä voi pelätä joutuvansa arvostelun kohteeksi, ammatillisesti kyseenalaistetuksi tai saattaa kokea avun pyytämisen kääntyvän itseään vastaan. Nämä negatiiviset oletukset lisäävät kuormitusoireiden piilottamista ja estävät työntekijää saamasta tarvitsemaansa apua. (Gentry, Baranowsky & Dunning 2002, 124-125.)

Myötätuntouupumuksen kehittymistä voidaan ennaltaehkäistä tunnistamalla työntekijän tuen tarpeet. Työntekijän tulee kartoittaa itse itselleen, miten hän pitää parhaiten huolta omasta hyvinvoinnistaan yksityiselämässä ja millaisesta ammatillisesta tuesta hän hyötyy tai mitä tarvitsee enemmän. Oleellista on myös oman stressinhallintamenetelmän kehittäminen sekä työtä yksityiselämässä. Auttajan olisi opeteltava tunnistamaan siedettävän ja haitallisen stressin raja ja tunnusteltava, miten omaa stressitasoaan voisi säädellä. Lisäksi oman uskomusmaailman tarkastelu ja siinä tapahtuneiden muutosten havaitseminen on oleellista, koska

näkemykset itsestä, ihmisestä ja elämästä vaikuttavat myötätuntouupumisen kehittymiseen. Hyvä itsetuntemus, oman rajallisuuden hyväksyminen ja oman elämäntavan arvostaminen luovat vakaan ja suojaavan perustan auttajan työlle. (Nissinen 2007, 193, 195.)

Myötätuntouupumisen ilmiöön tulee liittää myös ajatus auttajan kasvupotentiaalista ja työn tyydyttävyydestä. Ammattiauttamisesta ei automaattisesti seuraa uupumista tai muita patologisia seurauksia, vaan työ voi olla myös hyvin tyydyttävää. Jos työn haasteiden käsittely on hyvin ongelmakeskeistä, työstä aiheutuvat reaktiot mielletään helposti häiriöiksi. Uupumisesta puhuminen uuvuttaa lisää, jos työn raskauteen ei osata yhdistää työn tyydyttävyyttä. Kun työn tyydyttävät tekijät ovat tasapainossa kuormittavien tekijöiden kanssa, voimavarat lisääntyvät ja työntekijät jaksavat raskaassa työssä pidempään uupumatta. Työtyytyväisyyden ja työn ilon lähteiden selvittämisellä saadaan tietoa siitä, mitä ilman työntekijät uupuvat, ja mihin ennaltaehkäisyssä tulisi kiinnittää huomiota. (Nissinen 2007, 45, 182.)

Sekä työn positiivisten että negatiivisten aspektien näkyviin nostaminen vaatii työntekijöiltä ja työyhteisöltä pysähtymistä aika-ajoin. Pysähtymisellä ei tarkoiteta massiivista organisatorista toimenpidettä vaan arkista työyhteisössä käytävää keskustelua ja hetken rauhaa työn vaatimuksista ja velvoitteista. Keskusteluissa tulisi tuoda näkyväksi onnistumiset ja työssä edistyminen realistisessa valossa ja samalla tunnustaa se, mitä niiden saavuttaminen on vaatinut työntekijöiltä. Tämä onnistumisten ja haasteiden tasapainossa pitäminen on tärkeimpiä tekijöitä myötätuntostressin säätelyssä. On myös oleellista käydä keskustelua työn perustehävästä, sen tavoitteista ja erityisesti riittävästä suoritusasosta, jotta haastavassa työssä on mahdollista jaksaa uupumatta. (Nissinen 2012, 240.)

4 Työhyvinvointi ja sen edistäminen

Sanastokeskus määrittelee työhyvinvoinnin (well-being at work) seuraavasti: ”Työhyvinvointi on työntekijän fyysinen ja psyykinen olotila, joka perustuu työn, työympäristön ja vapaa-ajan sopivaan kokonaisuuteen. Ammattitaito ja työn hallinta ovat tärkeimmät työhyvinvointia edistävät tekijät. Työhyvinvointia voidaan tarkastella myös työnantajan toiminnan kannalta.” (Työsuojelusanasto TSK 35, 2006/2008). Mankan ja Mankan (2016) mukaan työhyvinvoinnin käsite on hyvin laaja, sillä siihen sisällytetään usein niin työterveys, työkyky kuin arjen työn sujuminenkin. Työhyvinvoinnin voidaan nähdä muodostuvan johtamisen, organisaation toimintakulttuurin, ilmapiirin, konkreettisen työn sekä työntekijöiden yhteisvaikutuksesta. (Manka & Manka 2016, 75-76.)

Työhyvinvointi rakentuu työn arjessa jatkuvana yhteistyönä johdon, esimiesten ja työntekijöiden välillä. Jotta työhyvinvointi voisi toteutua, hyvinvoinnin näkökulma on osattava ottaa huomioon niin työn suunnittelussa kuin päätöksenteossakin. Työhyvinvoinnin edistämiseksi organisaation sisällä voidaan muodostaa esimerkiksi työhyvinvointiryhmiä ja toteuttaa erilaisia

hankkeita. Työhyvinvointityötä voidaan tukea myös työyhteisön ulkopuolisten tahojen, kuten työterveyshuollon, toimesta. Työnantaja, johto ja esimiehet vastaavat kuitenkin aina työyhteisön toimivuudesta ja työntekijöiden hyvinvoinnin toteutumisesta. (Ahola, Kivistö & Vartia 2006, 90-92.) Työntekijöiden työkyvyn turvaamisesta ja ylläpitämisestä sekä terveystahojen ennaltaehkäisemisestä säädetään työturvallisuuslaissa (738/2002).

Työturvallisuuslain 8 § määrittelee työnantajan veloitteesta huolehtia työntekijöiden työn turvallisuudesta ja terveydestä. Työnantaja on myös 10 § mukaisesti selvitettävä ja tunnistettava työhön liittyvät haitalliset tekijät ja arvioitava niiden merkitys työntekijän terveydelle ja turvallisuudelle. Lisäksi 13 § säättää, että ”työn suunnittelussa ja mitoituksessa on otettava huomioon työntekijöiden fyysiset ja henkiset edellytykset, jotta työn kuormitustekijöistä työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle aiheutuvaa haittaa tai vaaraa voidaan välttää tai vähentää”. 18 § säättää myös työntekijän veloitteesta huolehtia omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä käytettävissä olevin keinoin työnantajalta saamansa ohjauksen ja ammattitaitonsa mukaisesti. Lisäksi 25 §:ssä säädetään, että ”jos työntekijän todetaan työssään kuormittuvan hänen terveyttään vaarantavalla tavalla, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin kuormitustekijöiden selvittämiseksi sekä vaaran välttämiseksi tai vähentämiseksi”. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työterveyslaitoksen Työhyvinvointi paremmaksi -julkaisussa (Puttonen, Hasu & Pahkin 2016) työhyvinvoinnin määritellään tarkoittavan sitä, että ”työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisuudessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä”. Työhyvinvoinnin katsotaan koostuvan työelämän ja työntekijän oman elämän yhteisvaikutuksesta ja niiden onnistuneesta yhteensovittamisesta. Työhyvinvointi on riippuvaista myös työn kuormitus- ja voimavaratekijöiden välisestä suhteesta. Koska työhyvinvointia ei nähdä pysyvänä tilana, siihen voidaan myötävaikuttaa esimerkiksi työpaikan, työyhteisön ja työn sisällön muutoksilla. Työhyvinvointi näkyy työntekijöiden paneutumisena työhön ja toimivana yhteistyönä, joka lisää työn laadukkuutta ja tuloksellisuutta. Työhyvinvointia kehittämällä voidaan näin myötävaikuttaa myös työn tuottavuuteen ja tuloksellisuuteen. (Puttonen, Hasu & Pahkin 2016, 6.)

Perinteisesti työhyvinvointia on tarkasteltu työn kuormittavuuden ja haittojen näkökulmasta, mutta painopiste on viime vuosina suuntautunut hyvinvoinnin kehittämiseen ja myönteisten voimavarojen tunnistamiseen. Manka ja Manka (2016) viittaavat psykologian tohtori Martin Seligmanin painottamaan positiiviseen psykologiaan, jonka vaikutuksesta työpsykologiassa on alettu kiinnittää huomiota työhyvinvoinnin edistämiseen. Työhyvinvointia voidaan edistää voimavaroja kehittämällä sekä ehkäistä pahoinvointia työn vaatimuksia kohtuullistamalla. Työhyvinvointiin liittyvät yksilölliset, yhteisölliset ja rakenteelliset voimavaratekijät ovat tilansidonnaisia ja niitä kaikkia voidaan vahvistaa ja kehittää. (Manka & Manka 2016, 69-70.)

Työhyvinvoinnin edistämässä ja sen johtamisessa oleellisinta on suunnitelmallisuus. Työhyvinvointia tulee johtaa kuten muutakin työpaikan toimintaa ja sen lähtökohtana tulee olla organisaation omat tavoitteet. Joustavuutta, vaikuttamisen mahdollisuuksia ja avoimuutta lisäämällä voidaan saavuttaa vaikuttavia tuloksia. Tämä edellyttää organisaation toimintatapojen tiedostamista ja työntekijöiden yksilöllisten ajattelutapojen tunnistamista, jotta työn arkeen vaikuttavat uskomukset ja oletukset tulevat näkyviksi. Näitä arkiluuloja tarkastelemalla voidaan vähentää aikaansaamista rajoittavia esteitä ja lisätä työniloa. Tämä edellyttää kuitenkin aikaa ja paneutumista sekä työyhteisön jäsenten välistä kohtaamista. Kiireettömässä kohtaamisessa asioita on helpompi havaita ja voidaan kiinnittää huomiota myös olemassa oleviin hyviin asioihin ja lisätä myönteisyyttä työyhteisössä. (Manka & Manka 2016, 227-229.)

5 Aiempi tutkimus

Laadukkaita kansainvälisiä tutkimuksia kriisityöstä ja työntekijöiden työssäjaksamisesta on tehty kiitettävästi. Kriisityö ja siitä tehdyt tutkimukset linkittyvät kuitenkin hyvin usein suuronnettomuuksiin ja laajempiin yksittäisiin katastrofeihin. Löysin muutamia tutkimuksia, joissa käsitellään enemmän työntekijöiden kokemia työn vaikutuksia ja yleistä auttamistyön kuormitusta. Niistä valitsin American Psychological Associationin julkaiseman Keren Cohenin ja Paula Collensin (2013) tutkimusartikkelin ”The Impact of Trauma Work on Trauma Workers: A Meta-synthesis on Vicarious Trauma and Vicarious Posttraumatic Growth”. Se käsittelee traumatisoituneiden asiakkaiden kanssa työskentelevien eli traumatyötä tekevien työntekijöiden kokemia työn kuormittavuuden vaikutuksia ja kuormituksesta suojaavia elementtejä. Totesin tämän vertaisarvioitun tutkimuksen sopivaksi opinnäytetyöni viitekehykseen ja valittuun näkökulmaan, koska auttamisammattilaisten kokemusten käsittelyn lisäksi tutkimuksessa nostetaan esille kehittämisehdotuksia ja työssä jaksamisen tukemisen näkökulmaa.

Cohenin ja Collensin (2013) tutkimus on toteutettu metasynteessä ja sen aineisto käsittää 20 vertaisarvioitua kvalitatiivista tutkimusta. Valitut tutkimukset on tehty Yhdysvalloissa, Israelissa, Kanadassa, Australiassa, Sri Lankassa, Hollannissa ja Iso-Britanniassa vuosina 1995-2010. Ne käsittävät yhteensä 600:lta eri traumatyöntekijältä kerättyä tietoa. Cohenin ja Collensin tekemässä metasynteessä traumatyöntekijöiksi nimetyt ammattihenkilöt edustavat muun muassa sosiaalityöntekijöitä, sosiaalihojajia, psykologeja ja terapeutteja, jotka työskentelevät trauman kokeneiden asiakkaiden ja kriisiauttamisen parissa. Tutkimuksen tulokset on jaettu teemoihin, joissa käsitellään traumatyön aiheuttamia emotionaalisia ja fyysisiä vaikutuksia, traumatyöstä johtuvia käytöksen ja toimintakaavojen muutoksia ja niiden prosessia sekä traumatyön emotionaalisista vaikutuksista selviytymistä. (Cohen & Collens 2013.) Viimeksi mainittua teeman otin lähempään tarkasteluun.

Cohenin & Collensin (2013) mukaan työn kuormitusta ja negatiivisia emotionaalisia vaikutuksia havaittiin vähennetyn monin tavoin. Työntekijät ovat hyödyntäneet erilaisia yksilöllisiä

selviytymisstrategioita ja tekniikoita selviytyäkseen työn aiheuttamista ylivoimaisista tunteista ja fyysisistä reaktioista. Myös työovereiden vertaistuki ja vertaisvalvonta nähdään keinoina selviytyä vaikeista tilanteista, torjua eristäytymisen tunteita sekä mahdollisuutena tunteiden jakamiseen ja jälkipuintiin. Myös perheen ja ystävien tarjoaman tuen havaittiin olevan merkityksellistä työntekijöiden haitallisen kuormituksen vähentämisessä. Monet tutkimukset kuvasivat myös organisaation keinoja työn mahdollisten haitallisten vaikutusten hallinnassa ja lieventämisessä. Näitä olivat muun muassa työmäärän hallinta, osallistavan työkuulttuurin edistäminen, koulutuksen tarjoaminen sijaistraumatisoitumisesta ja toissijaisesta traumaattisesta stressistä sekä työn monipuolistaminen siten, että työnkuvaan sisällytetään erilaisia rooleja, kuten kouluttamista ja ohjaamista välittömän asiakastyön lisäksi. (Cohen & Collens 2013.)

Tutkimusten mukaan työntekijät säätelivät paljon tunteitaan ja kokemuksiaan erilaisten omahoitokeinojen avulla. Näitä olivat muun muassa liikunnan harrastaminen stressin lievittämiseksi, terveellinen ruokavalio, lepääminen, meditointi, lomien pitäminen, sosiaalinen kanssakäyminen, elokuvien katselu ja ulkona käyminen. Yhdessä tutkimuksessa poliittinen aktiivisuus mainittiin keinoksi kyynisyyden torjumisessa ja työn laukaiseman vihan kanavoimisessa. Työntekijät kertoivat myös pyrkivänsä rajaamaan työ ja henkilökohtainen elämä toisistaan, katkaisemalla työn ajattelemisen jollakin toiminnalla, kuten kuuntelemalla musiikkia työpäivän päättyessä. Myös oman ja asiakkaan kokemuksen eriyttäminen toisistaan eli empatian ja sympatian välisen eron hahmottaminen nousi esiin. Lisäksi muutamissa tutkimuksissa selviytymisstrategiaksi mainittiin osallistujien oma psykoterapia, joka oli työntekijöille turvallinen paikka tutkia ja peilata omia tunteitaan. Omia henkilökohtaisia traumakokemuksia omaaville työntekijöille terapia oli myös tapa prosessoida aiempia kokemuksia. Yhdessä tutkimuksessa mainittiin myös työntekijöiden mahdollisesti haitallisiksi tulkittavat säätelykeinot, kuten liiallinen kahvin tai alkoholin nauttiminen sekä ylinopeuden ajaminen ja muun riskikäyttäytyminen. (Cohen & Collens 2013.)

Yksi jaksamisen aspekti liittyi asenteisiin ja uskomuksiin. Hengellisyys mainittiin useissa tutkimuksissa työn negatiivisten vaikutusten puskurina ja selviytymismekanismina, joka torjui eristäytymistä ja epätoivoa ja antaa merkityksen työlle. Myös työn kokeminen mielekkääksi ja ”auttajan” identiteetin omaksuminen havaittiin liittyvän alhaisempiin stressitasoihin. Jaksamisen lähteeksi mainittiin myös positiivinen elämänasenne, optimismi ja huumori sekä ajatus jonkinlaisesta ikuisesta toivosta, jotka auttoivat työntekijöitä selviytymään työstään. Näitä henkilökohtaisia tekijöitä voidaan pitää resilienssitekijöinä ja ne auttavat hillitsemään työn kielteisiä vaikutuksia niillä, joilla on nämä ominaisuudet. Organisatoriset tekijät ja henkilökohtaiset selviytymisstrategiat voivat kuitenkin auttaa kaikkia työntekijöitä työn aiheuttaman ahdistuksen ja uupumuksen hallinnassa merkittävällä tavalla. Cohen ja Collens toteavat, että organisaatioiden olisi tärkeää auttaa työntekijöitään suojautumaan työn negatiivisilta vaikutuksilta tarjoamalla työyhteisöllistä tukea. Lisäksi yksilöiden selviytymisstrategioita olisi

tuettava ja edistettävä osana kokonaisvaltaista organisatorista lähestymistapaa työn haitallisten vaikutusten hallinnassa. (Cohen & Collens 2013.)

6 Tutkielma

Tässä luvussa kerron tutkielman lähtökohdista, sen tekotavasta ja vaiheista sekä tekemistäni valinnoista ja niiden vaikutuksista. Aloitan taustan, tarkoituksen ja tavoitteen määrittelyllä alaluvussa 6.1., jossa esitän myös tutkimuskysymyksiäni. Tämän jälkeen, alaluvussa 6.2 kerron tutkimusmenetelmistä ja niiden valinnasta sekä aineiston keruusta. Alaluvussa 6.3 käsittelen aineiston analysointimenetelmiä ja avaatan analyysin vaiheita. Lopuksi alaluvussa 6.4 arvioin tutkielman luotettavuutta ja eettisyyttä.

6.1 Tausta, tarkoitus ja tavoite

Tutkielman tarkoituksena on selvittää niitä tekijöitä, jotka ovat kriisityöntekijöille merkityksellisiä työhyvinvoinnin tukemisessa. Tämän lisäksi on tarve kerätä työntekijöiden kehittämisehdotuksia, joilla työyhteisön ja työntekijöiden työhyvinvointia voitaisiin edistää tulevaisuudessa. Tutkielman tavoitteena on tuoda näkyväksi työntekijöillä olevaa hiljaista tietoa oman työhyvinvoinnin edistämisestä ja työkyvyn ylläpitämisestä. Tutkielman tuloksia ja kerättyjä kehittämisehdotuksia aiotaan myöhemmin hyödyntää työyhteisön ja työhyvinvoinnin kehittämistyössä.

Tutkimuskysymyksetni ovat ”Millaisia asioita kriisityöntekijät pitävät merkityksellisinä oman työhyvinvointinsa kannalta?” sekä ”Millaisia kehittämisehdotuksia kriisityöntekijöillä on oman ja työyhteisönsä työhyvinvoinnin edistämiseksi?”. Tutkimuskysymysten muotoiluun ja näkökulman valintaan vaikutti toimeksiantajan toive painottaa jo olemassa olevia hyviä käytäntöjä ja voimavarojen tunnistamista. Tarkoituksena ei siis ollut selvittää työn kuormitustekijöitä, vaan keskittyä työntekijöiden työhyvinvointia tukeviin asioihin.

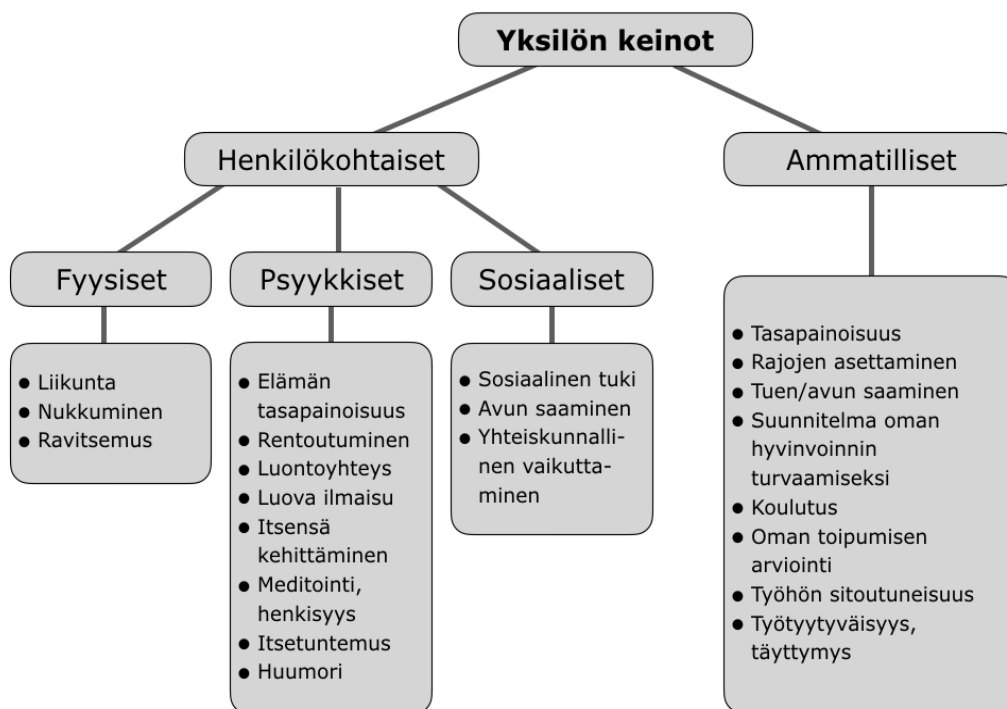
6.2 Tutkimusmenetelmät

Aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui survey-tutkimus. Järvisen ja Järvisen (2011) mukaan se soveltuu tilanteisiin, joissa pyritään selvittämään vastaajien käsityksiä tutkijaa kiinnostavista teemoista. Survey-tutkimuksessa kysytään strukturoituja kysymyksiä, jotka tutkija on johtanut teoriasta tai teoreettisesta viitekehyksestä. Strukturoidut kysymykset voidaan esittää haastattelussa tai kyselylomakkeella. (Järvinen & Järvinen 2011, 54-56.) Keräsin tutkielman aineiston sähköisellä kyselylomakkeella (liite 1). Sähköinen lomake valikoitui käytettäväksi toimeksiantajan toiveesta ja käytännön syistä. Paperilomaketta käytettäessä kriisityöntekijöiden tavoitettavuus ja vastaamiseen käytettävissä olevan ajan löytäminen olisi voinut osoittautua liian haasteelliseksi, sillä osa työntekijöistä työskenteli vain päivystysluontoisesti tunti-tuntina. Kyselyyn vastaaminen oli mahdollista aikavälillä 23.05.-11.08.2019 työntekijöiden

sähköposteihin toimitetun hyperlinkin kautta. Sähköisellä lomakkeella oli mahdollista tavoittaa kaikki 14 kriisityöntekijää lyhyessä ajassa, ja he kykenivät vastaamaan kyselyyn sijainnistaan riippumatta.

Keräsin kyselyllä sekä määrällistä että laadullista aineistoa, jotta sen perusteella olisi mahdollista johtaa vastaukset molempiin tutkimuskysymyksiin. Koska haluttu tieto perustuu työntekijöiden omiin henkilökohtaisiin näkemyksiin, en halunnut sulkea pois avoimilla kysymyksillä saatavaa arvokasta laadullista tietoa. Heikkilän (2014) mukaan määrällisen tutkimuksen aineistonkeruussa käytetään usein standardoituja kyselykaavakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Kysymyksillä voidaan selvittää muun muassa asioiden lukumääriä ja prosenttiosuuksia, jolloin tuloksia voidaan kuvata taulukoin ja kuvioin. Aineiston keruussa voidaan hyödyntää myös laadullisia tutkimusmenetelmiä asettamalla avoimia kysymyksiä, joihin ei anneta valmiita vastausvaihtoehtoja. Tämä mahdollistaa uusien näkökantojen esille nousemisen ja kyselyllä voidaan saada sellaisia vastauksia, joita ei olla etukäteen osattu ottaa huomioon. Avoimilla kysymyksillä pystytään myös syvemmin ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä ja selvittämään sen syitä. (Heikkilä 2014, 15-16, 47-49.)

Järvisen ja Järvisen (2011) mukaan kyselyssä käytettävät kysymykset tai valmiit vastausvaihtoehdot eivät saa olla muotoilultaan vastaajaa johdattelevia. Kysymysten muotoilu on tärkeää myös siksi, että tutkija ei voi jälkikäteen olla varmaa siitä, onko vastaaja ymmärtänyt kysymyksen tarkoitettulla tavalla. Valmiiden vastausvaihtoehtojen käyttäminen on mahdollista vain, kun kysymysten kohde voidaan luokitella kattavasti. (Järvinen & Järvinen 2011, 148.) Edellä kuvatuista seikoista johtuen käytin paljon aikaa kysymysten ja vastausvaihtoehtojen suunnitteluun ja muotoiluun. Halusin selvittää työntekijöiden mielipiteitä siitä, kuinka merkityksellisiksi he kokevat eri työhyvinvointiin liittyvät osatekijät. Nämä osatekijät johdin Figleyn (1995, 205) sekundäärin traumaperäisen stressihäiriön (STSD) ennaltaehkäisemisen mallia (kuva 1) mukailten, Cohenin ja Collenin (2013) tutkimusartikkelin havaintoja hyödyntäen sekä Nissisen (2007, 193-196) kuvaamia työn ja työpaikan luonteeseen liittyviä ulottuvuuksia mukailten ja täydentäen. Figleyn (1995, 205) esittämässä mallissa on kuvattu yksilön henkilökohtaisia ja ammatillisia keinoja, jotka vaikuttavat sekundääriä traumaperäistä stressihäiriötä (STSD) ennaltaehkäisevästi. Näitä ovat muun muassa liikunta, sosiaalinen tuki ja ammatillisten rajojen asettaminen. Nissisen kuvaamat keinot käsittelevät muun muassa työntekijän mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä sekä työyhteisöltä saatavan tuen merkitystä.



Kuva 1: Mukailtu ja suomennettu kaavio Figleyn (1995, 205) ekologisesta mallista sekundäärin traumaperäisen stressihäiriön (STSD) ennaltaehkäisemiseksi.

Arvioin Likert-asteikon olevan pätevin mittari niihin kysymyksiin, joille asetin valmiit vastausvaihtoehdot. Sen avulla pystyin selvittämään työntekijöiden mielipiteitä eri osa-alueiden merkityksellisyydestä ja pitämään silti vastausvaihtoehdot samanmuotoisina. Paason (2007) mukaan vastaajien mielipiteiden ja asenteiden mittaaminen on tarkoituksenmukaista Likert-asteikolla, jossa on valmiit vastausvaihtoehdot esitetyille väittämälle. Näin ollen vastaajat järjestetään saman- ja erimielisyyden mukaisesti. (Paaso 2007.) Vastaaja valitsee Likert-asteikoon asetetuista vastausvaihtoehdoista parhaiten omaa mielipidettään kuvaavan vaihtoehdon (Heikkilä 2014, 51). Näiden lisäksi muotoilin avoimia kysymyksiä, joissa vastaajat pystyivät tuomaan esiin myös muita itselleen merkityksellisiä osatekijöitä sekä kuvaamaan kokemuksiaan ja perustelemaan näkemyksiään.

Vehkalahden (2014) mukaan Likertin asteikkoa käytettäessä on syytä kiinnittää huomiota asteikon muodostamiseen, jonka tulee olla yksiulotteinen jatkumo. Usein haasteeksi osoittautuu Likert-asteikon keskelle sijoitettu neutraali vaihtoehto, kuten ”ei samaa eikä eri mieltä”. Myös usein käytetty ”en osaa sanoa” -vaihtoehto sijoitettuna asteikon keskelle kumoaa kysymyksen yksiulotteisuuden ja jatkumon, koska se mittaa eri asiaa kuin kysymyksen muut vaihtoehdot. ”En osaa sanoa” -vaihtoehdon voi sijoittaa joko erilliseksi osaksi asteikon ulkopuolelle tai se voidaan jättää pois kokonaan. Vehkalahti nostaa esimerkiksi yhdistyksen jäsenkyselyn, jossa tutkija voi olettaa vastaajien ottavan kantaa asioihin, jolloin neutraalia

vastausvaihtoehtoa ei välttämättä tarvita. (Vehkalahti 2014, 35-36.) Päätin kyselylomaketta laatuessani jättää ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon pois, jotta analysointivaihe olisi mutkattomampi ja aineistosta tehtävät johtopäätökset olisivat selkeämpiä. Oletin myös, että kriisityöntekijöillä on halu ja kyky kertoa näkemyksistään ilman asteikon ulkopuolisia vaihtoehtoja. Lisäksi halusin, että kyselyyn vastaaminen ohjaa työntekijöitä aktiivisesti pohtimaan näkemyksiään sen sijaan, että he tyytyisivät vastaamaan ”en osaa sanoa”.

Teoriasta johdettujen työhyvinvoinnin osa-alueiden lisäksi kysyin avoimia kysymyksiä. Kysymyksellä ”Mitkä muut aiemmin mainitsemattomat keinot ovat merkityksellisiä työhyvinvointisi kannalta?” halusin saada näkyväksi kokemusperäistä hiljaista tietoa täydentämään valmiita vastausvaihtoehtoja. Lisäksi pyysin työntekijöitä valitsemaan heille itselleen tärkeimmät asiat ja avaamaan niiden merkitystä kysymyksellä ”Mainitse kolme asiaa, jotka koet työhyvinvointisi kannalta tärkeimmiksi tekijöiksi. Kerro myös, miksi ne ovat sinulle tärkeitä.”. Lisäksi kysyin työntekijöiltä heidän omia henkilökohtaisia työn kuormituksesta suojaavia ominaisuuksia sekä oman jaksamisen pohtimisen useutta. Näiden avulla pyrin saamaan syventävää tietoa työssä jaksamisesta ja työntekijöiden ajattelutavoista. Kehittämisehdotuksia kerätäkseen muotoilin kaksi kysymystä, jotka olivat ”Mitä ajattelet työyhteisösi tämänhetkisestä hyvinvoinnista?” ja ”Mitä työyhteisössäsi voitaisiin tehdä työntekijöiden työhyvinvoinnin tukemiseksi?”. Pyrin asettelemaan kysymykset mahdollisimman neutraaleiksi, jotta en johdattelisi vastaajia painottamaan negatiivisia tai positiivisia seikkoja. Pyrin myös osoittamaan vastaajille, ettei minulla ollut oletuksia tai ennakkokäsityksiä työyhteisön nykytilasta.

6.3 Aineiston analysointi

Kvantitatiivisen aineiston käsittelin SPSS-tilasto-ohjelmalla. Tein ajosuunnitelman Heikkilän (2014, 140-141) ohjeen mukaisesti. Aluksi syötin aineiston e-lomakkeelta tilasto-ohjelmaan, määrittelin muuttujat ja mitta-asteikot sekä koodasin sanalliset vastaukset numeroarvoiksi sekä tallensin tiedoston. Tämän jälkeen tarkastin syöttämäni tiedot vertaamalla tallennusta vastauslomakkeisiin. Aineiston pienen koon ansiosta pystyin tarkastamaan aineiston perusteellisesti. Tarkastuksessa huomasin muun muassa, että yksi vastaajista oli tallentanut e-lomakkeen vastaukset kahdesti identtisillä tiedoilla, joten poistin toisen ylimääräisen tallennuksen. Tarkastin myös muuttujien määrittelyn, tunnuslukujen mielekkyyden ja tulostin frekvenssijakaumat kaikkien muuttujien osalta.

Tilastollinen mittaaminen on tilastoyksiköiden ominaisuuksien määrittämistä ja mitta-asteikolla tarkoitetaan muuttujien mittaustason ilmaisukykyä. Esimerkiksi sukupuolta tai koulutustasoa mitataan nominaali- eli luokitteluasteikolla, jossa muuttujia ei voida asettaa järjestykseen eikä niillä voida tehdä laskutoimituksia. Ordinaali- eli järjestyksasteikossa muuttujat voidaan laittaa luonnolliseen järjestykseen mitattavan ominaisuuden perusteella, mutta arvot eivät välttämättä ole tasavälisiä. Ordinaaliasteikko sopii hyvin mielipidemittauksiin ja vaihtoehtojen paremmuusjärjestykseen asettamiseen. Tällöin muuttujien keskiarvoa (mean)

voidaan käyttää yleiskuvan muodostamiseen ja käsitellä muuttujia välimatka-asteikollisina, jossa arvojen etäisyys toisistaan tunnetaan, vaikka ne eivät olekaan absoluuttisen tasavälisiä. (Heikkilä 2014, 80-82.)

Muuttujien arvoja kuvatessa voidaan käyttää tunnuslukuja, jotka välittävät tietoa tiivistetysti. Tunnusluvut jaetaan sijaintilukuihin, jotka kuvaavat jakauman sijaintia, ja hajontalukuihin, jotka kuvaavat jakauman muotoa. Ordinaaliasteikolle soveltuvat sijaintiluvut ovat (median) eli suurusjärjestyksessä keskimäinen arvo ja moodi (mode) eli useimmin esiintyvä, suurimman frekvenssin omaava arvo sekä fraktiilit (percentiles), jotka jakavat järjestetyt havainnot yhtä suuriin osiin. Hajontaluvuista soveltuvat vaihteluväli (minimum, maximum), joka kertoo pienimmän ja suurimman havaintoarvon sekä kvartiiliväli (interquartile), joka on alakvartiilin ja yläkvartiilin välinen alue eli se sisältää puolet havainnoista jättäen pois ääritapaukset. (Heikkilä 2014, 82-90.)

Käsittelin likert-asteikollisesti muotoiltujen kysymysten tuottaman aineiston tutkimalla niistä tulostettuja tunnuslukuyhteenvetoja ja tekemällä frekvenssitaulukoita. Etsin huomiota herättäviä muuttujien jakaumia, vastaajien yksimielisyyttä ja puuttuvia arvoja sekä tarkastelin eri muuttujien hajontaa. Etsin muuttujia, joilla oli korkea keskiarvo, moodi ja mediaani, ja joiden vaihteluväli oli pieni. Tällaiset muuttujat olivat tutkimuskysymykseeni vastauksia tuottavia havaintoja, joita avaan enemmän Tulokset-luvussa.

Tunnuslukuja analysoinnin jälkeen otin tarkasteluun vielä suurimman hajonnan aiheuttaneita osa-alueita. Näitä olivat muun muassa osa-alueet ”asiakastilanteen purku esimiehen kanssa keskustellen” (taulukko 1), ”jonkin rituaalin noudattaminen töihin tullessa tai sieltä lähdettäessä”, ”uskonnollisuus ja henkisyys” (taulukko 2) sekä ”järjestötoimintaan osallistuminen”. Etsin hajontaa selittäviä tekijöitä ristiintaulukoimalla yhteensä 13 eri osa-alueita ikäryhmän sekä työkokemuksen kanssa. Sukupuolta en voinut ottaa huomioon, sillä miehiä oli vastaajissa vain yksi. Myöskään koulutustaustaa en luotettavasti voinut käyttää selittävänä muuttujana ristiintaulukoinnissa, sillä kuudella vastaajista oli AMK-tutkinto, kahdella YAMK-tutkinto ja vain kahdella muu soveltuva tutkinto tai koulutus. Koska vastaajajoukko on niin pieni, en tuo esiin ristiintaulukointia havainnollistavia taulukoita tai kuvioita, jotta yksittäiset vastaajat eivät ole tunnistettavissa niiden perusteella. Frekvenssitaulukoista voi kuitenkin havaita vastausten hajonnan. Ristiintaulukoinnin tuloksena havaitsin, että minkään osa-alueiden välillä ei ollut ikään tai työkokemukseen perustuvia riippuvuuksia.

Työyhteisö: Asiakastilanteen purkaminen esimiehen kanssa keskustellen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	10.0	10.0	10.0
	2	1	10.0	10.0	20.0
	3	4	40.0	40.0	60.0
	4	3	30.0	30.0	90.0
	5	1	10.0	10.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Taulukko 1: Asiakastilanteen purkaminen esimiehen kanssa keskustellen -osa-alueen hajontaa kuvaava frekvenssitaulukko.

Vapaa-aika: Uskonnollisuus ja henkisyys (esim. rukoilu, meditointi)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	40.0	40.0	40.0
	2	2	20.0	20.0	60.0
	3	1	10.0	10.0	70.0
	5	3	30.0	30.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Taulukko 2: Uskonnollisuus ja henkisyys -osa-alueen hajontaa kuvaava frekvenssitaulukko.

Laadullisten vastausten analysoinnin aloitin aineiston teemoittelulla. Teemoittelussa laadullisesta aineistosta etsitään ja muodostetaan keskeisiä aiheita eli teemoja. Tutkimuskysymyksiin vastaavia teemoja esiin nostamalla voi vertailla eri teemojen esiintymistä aineistossa ja poimia näin tutkimuskysymysten kannalta oleellista tietoa aineistosta. Käytännössä teemoittelussa aineiston eri kohdat ryhmitellään kunkin käsiteltävän teeman alle ja kootaan ne omiksi kokonaisuuksiksi esimerkiksi teemakortiston muodossa. Raportissa on oleellista nostaa esille sitaatteja tutkimusaineistosta, jotka havainnollistavat aineistoa esimerkein. Tämä osoittaa lukijalle, että analyysi perustuu todelliseen kerättyyn aineistoon, josta on saatu johtolankoja valittujen teemojen muodostamiseen. Sitaattien analysointi ja niistä tehtävät johtopäätökset ovat oleellinen osa teemoittelua ja tutkimustyötä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Eskola & Suoranta 1998, 175-181.)

Aineiston analysointi perustuu teoriasidonnaisen eli teoriaohjaavan analyysin keinoihin. Tässä analysointitavassa aineisto voidaan kerätä melko vapaasti ja analyysiyksiköt valikoidaan aineiston perusteella, mutta samalla teoreettinen viitekehys toimii apuna analyysin etenemisessä. Analysoinnin tarkoitus ei ole testata teoriaa, vaan teoria otetaan analyysin avuksi

esimerkiksi tutkimuksen loppuvaiheessa aineistohavaintoja jaoteltaessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96-97.) Tein aineiston alkuvaiheen teemoittelun aineiston perusteella ja myöhemässä vaiheessa otin viitteitä kvantitatiivisen aineiston keruussa käyttämästäni osa-alueista ja jaoin havaintoja muun muassa työhön ja vapaa-aikaan liittyviksi. Koin tämän sopivaksi analyysitavaksi, koska laadullisella aineistolla oli lähinnä tarkoitus täydentää määrällistä aineistoa, erityisesti ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastatessani.

Päätin rajata kaksi kyselyssä esittämäni kysymystä tutkielman ulkopuolelle. Ne koskivat työntekijöiden henkilökohtaisia työn kuormitukselta suojaavia ominaisuuksia sekä oman jaksamisen pohtimisen useutta. Olin esittänyt ne saadakseni syventävää tietoa työssä jaksamisesta ja työntekijöiden ajattelutavoista. Totesin näiden olevan kuitenkin erillisiä teemoja muusta aineistosta ja käsittelevän sellaisia aiheita, joihin tässä opinnäytetyössä ei ollut tarkoitus perehtyä. Niiden analysointi olisi myös jäänyt varsin pintapuoliseksi, koska kysymyksiin saadut vastaukset olivat melko suppeita. Niitä olisikin ollut hedelmällisempi kysyä esimerkiksi laadullisen yksilöhaastattelun yhteydessä. Tuomi ja Sarajärvi (2009) toteavat, että usein analyysivaiheessa aineistosta nousee useita kiinnostavia aiheita ja teemoja. Tutkittava ilmiö on kuitenkin rajattava tarkasti tutkielman tarkoituksen ja tutkimuskysymysten mukaisesti ja maltettava jättää käsittelemättä linjaan sopimattomat aiheet (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92).

6.4 Tutkielman eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyötä ja tutkielmaa tehdessäni pyrin noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012, 6-7) linjaamia hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia. Ensisijaista on rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus kaikissa tutkielman vaiheissa. Myös tutkielman tiedonhankintatapojen ja tutkimus- ja arviointimenetelmien eettisyys ja tulosten julkaisun avoimuus ja vastuullinen esittämistapa on oleellista. Myös muiden tutkijoiden työ on otettava huomioon ja aiempiin julkaisuihin viittaamisen on oltava asianmukaisia. Suunnittelussa, toteutuksessa ja raportoinnissa sekä aineiston tallennuksessa tulee käyttää tieteelliselle tiedolle asetettuja vaatimuksia ja tarvittaessa tulee hankkia tutkimuslupa. Mahdolliset sidonnaisuudet sekä rahoitusmuodot tulee selvittää kaikille asianosaisille ja raportoida avoimesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6-7.)

Eettisyyden ja luotettavuuden varmistamiseksi olen toiminut tutkielman tekijänä seuraavaksi kuvatuilla tavoilla. Koko opinnäytetyön prosessin ajan olen pyrkinyt olemaan rehellinen sekä huolellinen ja tarkka. Laatimaani kyselyyn vastaaminen oli työntekijöille vapaaehtoista ja anonyymia. Tutkielman tuloksia tai niiden havainnollistamiseksi esitettyjä suoria lainauksia ei pysty yhdistämään yksittäiseen vastaajaan. Pyrin perustelemaan kattavasti valitut tutkimustavat ja analysointimenetelmät ja -vaiheet raportissa. Olen pyrkinyt esittämään tulokset puolueettomasti ja ne ovat julkisia ja kaikkien arvioitavissa. Myös aiempiin julkaisuihin ja tietolähteisiin viittaamisen oikeellisuuteen olen kiinnittänyt erityistä huomiota. Kaikissa vaiheissa olen pyrkinyt noudattamaan Laurea ammattikorkeakoulun opinnäytetyöprosessin ohjeita.

Selvitin myös opinnäytetyön toimeksiantajalta, että tutkimuslupa ei ollut tarpeellinen kyselyn toteuttamiseksi. Minulla ei ole sidonnaisuuksia toimeksiantajaan tai kyselyyn vastanneisiin työntekijöihin ja opinnäytetyötä ei rahoittanut mikään taho.

Heikkilän (2014, 28) mukaan tutkielman tuloksia ei saa yleistää sen pätevyysalueen ulkopuolelle. Tämän tutkielman tuloksia voidaan lähtökohtaisesti käsitellä vain sen todellisessa kontekstissa. Niitä ei voida yleistää kriisityöhön laajemmin, sillä vastaajien joukko on erittäin suppea ja käsittää vain yhden kriisikeskuksen työntekijöitä. Tutkielman luotettavuutta lisää korkea vastausprosentti (Heikkilä 2014, 27). Kyselyn vastausprosentti oli noin 71, kun neljästätoista työntekijästä kyselyyn vastasi kymmenen työntekijää, mitä voidaan pitää kohtalaisen hyvänä tasona luotettavuuden kannalta. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös aineiston keruussa käytetty runsas määrä arvionvaraisia kysymyksiä ja mielipiteisiin perustuvia vastauksia. Arvionvaraisia tosiasiakysymyksiä esitettäessä tulee huomioida, että mitä epäsäännöllisemmin toistuvista tapahtumista on kyse, sitä vaikeampaa vastaajalle on niiden esiintymisen luotettava arviointi (Heikkilä 2014, 53-54).

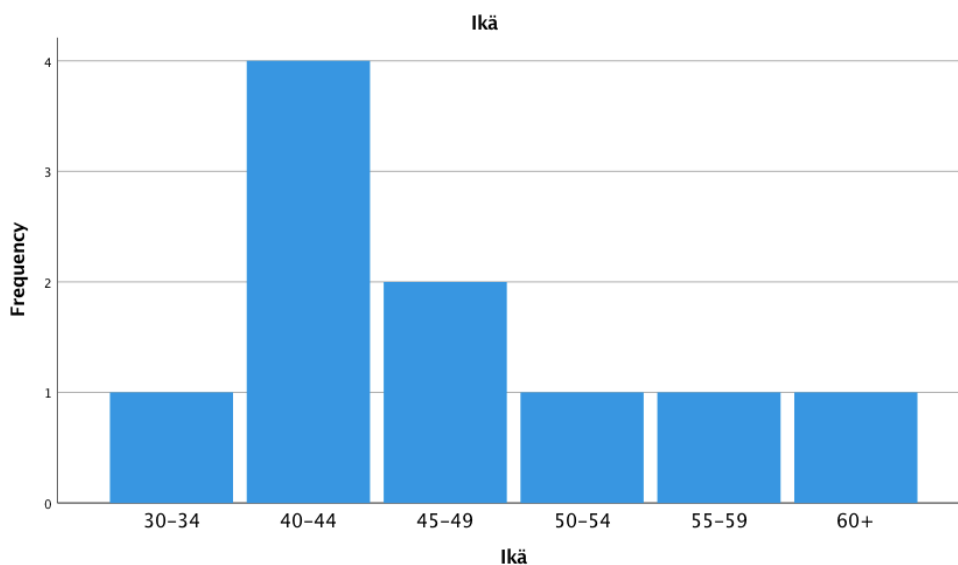
Myös kerätyn aineiston riittävyys ja analyysin kattavuus määrittelevät tutkimuksen luotettavuutta. Toisaalta on otettava myös huomioon, että tarkoituksenmukaisempaa voi olla ottaa pienempi aineistomäärä analysoitavaksi ja tarvittaessa koetella analysoituja tuloksia laajemmin. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että tutkija tiedostaa oman roolinsa tutkimusvälineenä laadullisia vastauksia analysoidessaan ja johtopäätöksiä tehdessään. Tutkimuksen reliabiliteettia saattaa heikentää laadullisen aineiston tulkinnassa mahdollisesti tapahtuva ristiriitaisuus tilanteissa, joissa vain yksi henkilö analysoi niitä. Ristiriitaisuuden mahdollisuutta voi vähentää tiedostamalla tulkintatapojen monimuotoisuus ja muuttumisen mahdollisuus työn edetessä sekä luomalla yhtenäinen tulkintatapa, jota noudattaa. Luotettavuutta lisää raportissa esitettävä mahdollisimman tarkka kuvaus aineiston keruusta ja analysoinnista sekä tutkimuksen muista vaiheista. Tutkimuskirjoituksessa lukijan tulee kyetä seuraamaan tutkijan ajatusta, jotta aineisto on arvioitavissa. Kaikki analysointi- ja tulkintasäännöt tulisi avata selkeästi, jotta kuka tahansa voisi niitä soveltaen päätyä samoihin tuloksiin aineistoa tulkitessa. (Eskola & Suoranta 1998, 211-220.)

Pyrin muotoilemaan kyselylomakkeen kysymykset yksiselitteisesti ja käyttämään valitsemiani käsitteitä johdonmukaisesti läpi koko kyselylomakkeen. Kysymysten ymmärtämisessä on kuitenkin aina yksilöllistä tulkinnanvaraa, mikä lisää virheiden riskiä. Tutkielman tekijänä pyrin olemaan mahdollisimman objektiivinen koko opinnäytetyön prosessin ajan. Kiinnitin puolueettomuuteeni huomiota erityisesti tulosten analysoinnin vaiheessa sekä tiedon esittämistavassa. Pyrin siihen, että jokainen aineistoa käsittelevä voisi päätyä samoihin johtopäätöksiin tutkimusaineiston perusteella, kuin mihin itse päädyin.

7 Tulokset

Tässä luvussa kuvaan tutkielman keskeisiä tuloksia. Ensin määrittelen tutkimuksen perusjoukon ja vastaajien taustatiedot ja sen jälkeen esittelen tulokset, jotka olen eritellyt alalukuihin tutkimuskysymysten mukaisesti. Alaluvussa 7.1 tuon esiin kriisityöntekijöille merkityksellisiä työhyvinvointia edistäviä keinoja. Esittelen määrällisiä tuloksia taulukoiden ja kuvioiden avulla ja niitä sanallisesti kuvaamalla. Laadullisia tuloksia esittelen teemoiteltua aineistoa kuvailemalla ja suoria sitaatteja esittämällä. Tämän jälkeen tuon esiin kriisityöntekijöiden kehittämisehdotuksia työhyvinvoinnin edistämiseksi alaluvussa 7.2., jossa kuvailen teemoiteltua aineistoa ja esitän suoria sitaatteja, joita vastaajat ovat kirjoittaneet. Suorien sitaattien yhteydessä vastaajat on yksilöity numeroin tutkielman luotettavuuden ja eettisyyden varmistamiseksi.

Tutkielman perusjoukko koostuu Hyvinkään Seudun Mielenterveysseuran työntekijöistä, joita on yhteensä 14 henkilöä. Perusjoukon pienen koon ansiosta pystyin tekemään kokonaistutkimuksen ja lähettämään kyselyn kaikille 14 työntekijälle. Sain kyselyyn yhteensä 10 vastausta eli vastausprosentiksi muodostui noin 71, vastaajakadon ollessa 29 prosenttia. Vastaajista yhdeksän oli naisia ja miehiä yksi. Vastaajien ikää kysyttiin ikäryhmittäin (kuvio 1). Nuorin vastaaja edusti ikäryhmää 30-34-vuotiaat ja vanhin ikäryhmää 60+. Kaikista vastaajista 60 prosenttia oli 40-49-vuotiaita. Vastaajilla oli työkokemusta kriisityöstä neljällä yli 10 vuotta, yhdellä 5-10 vuotta, kahdella 3-5 vuotta ja kahdella 1-3 vuotta ja yhdellä alle vuoden (taulukko 3). Tästä huomaamme, että puolella vastaajista oli työkokemusta kriisityöstä yli viisi vuotta ja puolella tätä vähemmän. Koulutuksen osalta kuudella vastaajista oli AMK-tutkinto, kahdella YAMK-tutkinto ja kahdella muu soveltuva tutkinto tai koulutus. Mitkään näistä vastaajien ominaisuuksista eivät selittäneet tulosten jakautumista.



Kuvio 1: Vastaajien ikäjakauma.

Työkokemus kriisityön parissa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	alle vuosi	1	10.0	10.0	10.0
	1-3 vuotta	2	20.0	20.0	30.0
	3-5 vuotta	2	20.0	20.0	50.0
	5-10 vuotta	1	10.0	10.0	60.0
	yli 10 vuotta	4	40.0	40.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Taulukko 3: Vastaajien työkokemus kriisityön parissa.

7.1 Kriisityöntekijöille merkitykselliset työhyvinvointia edistävät keinot

Kvantitatiivista aineistoa keräsin kysymyksenasettelulla ”Kuinka merkitykselliseksi koet seuraavat osa-alueet oman työhyvinvointisi kannalta?”. Vastausvaihtoehtoina olivat 1 ei lainkaan merkityksellistä, 2 vain vähän merkityksellistä, 3 jokseenkin merkityksellistä, 4 melko merkityksellistä ja 5 erittäin merkityksellistä. Tarkasteltavia osa-alueita oli yhteensä 34 ja ryhmitelmin ne neljään eri kategoriaan, jotka olivat työyhteisö, työskentelytapa ja työn sisältöön vaikuttaminen, vapaa-aika, sekä sosiaaliset suhteet työajan ulkopuolella. Vastausvaihtoehdot olivat arvojen 1 ja 5 välissä ja mitä merkityksellisemmäksi osa-alue koettiin, sitä lähempänä se oli arvoa 5. Osa-alue oli sitä merkityksettömämpi, mitä lähemmäs arvoa 1 se jäi. Osa-alueiden aritmeettiset keskiarvot vaihtelivat 2.0 ja 5.0 välillä, josta voidaan päätellä, että eri osa-alueiden merkityksellisyys vaihteli suuresti keskenään. Huomionarvoista on kuitenkin se, että

jokaisen osa-alueen korkein arvo oli 4 tai 5, eli jokainen osa-alue oli vähintään yhden vastaajan mielestä melko merkityksellinen tai erittäin merkityksellinen hänen oman työhyvinvointinsa kannalta.

Työyhteisöä koskevista osa-alueista (taulukko 4) merkityksellisimmäksi koettiin ”asiakastilanteen purkaminen työparin kanssa keskustellen”, jonka keskiarvoksi saatiin 4,9, moodiksi 5 ja vaihteluväliksi 1. Kymmenestä vastaajasta yhdeksän luokitteli tämän erittäin merkitykselliseksi ja yksi vastaaja melko merkitykselliseksi. Myös ”työyhteisön ilmapiiri” koettiin jokaisen vastaajan mielestä erittäin tai melko merkitykselliseksi, sen saadessa keskiarvon 4,7, moodin ja mediaanin ollessa 5 ja vaihteluvälin 1. Yli 4 keskiarvon saivat myös osa-alueet ”työpaikkahuumori”, keskiarvolla 4,6, moodilla ja mediaanilla 5 ja vaihteluvälillä 1 sekä ”mahdollisuus osallistua ryhmätönohjaukseen”, keskiarvolla 4,2 ja moodilla 4 ja 5, mediaanilla 4 ja vaihteluvälillä 2.

		Statistics								
		Työyhteisö: Asiakastilan- teen purkaminen työparin kanssa keskustellen	Työyhteisö: Asiakastilan- teen purkaminen muun työntekijän kanssa keskustellen	Työyhteisö: Asiakastilan- teen purkaminen esimiehen kanssa keskustellen	Työyhteisö: Mahdollisuus hakeutua työterveyshu- ollon palveluihin	Työyhteisö: Mahdollisuus osallistua ryhmätönoh- jaukseen	Työyhteisö: Työyhteisön ilmapiiri	Työyhteisö: Ajan viettäminen työtovereide- n kanssa (järjestetysti)	Työyhteisö: Työpaikkahu- umori	
N	Valid	10	10	10	10	10	10	10	10	
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Mean	4.90	3.20	3.20	3.70	4.20	4.70	3.50	4.60	
	Median	5.00	3.00	3.00	3.50	4.00	5.00	3.50	5.00	
	Mode	5	3 ^a	3	3	4 ^a	5	3	5	
	Minimum	4	2	1	2	3	4	1	4	
	Maximum	5	4	5	5	5	5	5	5	

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Taulukko 4: Työyhteisöön liittyvät työhyvinvointia tukevat osa-alueet.

Työskentelytapa ja työn sisältöön vaikuttaminen -ryhmän kymmenestä osa-alueesta (taulukko 5) kahdeksan sai korkeat merkityksellisyyttä kuvaavat keskiluvut. ”Työskentelyn rajaaminen ja oman roolin ymmärtäminen” sai keskiarvoksi 4,8 ja mediaanin ja moodin arvoiksi 5, vaihteluvälin ollessa 3. Osa-alueen ”mahdollisuus vaikuttaa työn aikataulutukseen” koki erittäin merkitykselliseksi 7 vastaajaa ja melko merkitykselliseksi 3 vastaajaa, mikä muodosti keskiarvon 4,7. Osa-alueiden ”työskentely yhdessä työparin kanssa”, ”mahdollisuus mukauttaa työtä oman elämäntilanteen perusteella” sekä ”mahdollisuus kehittää omaa osaamista lisäkoulutuksin” keskiarvot olivat 4,6, mediaanit 5 ja moodit 5. Osa-alueen ”henkilökohtaisten stressinhallintakeinojen soveltaminen” koki erittäin merkitykselliseksi 6, melko merkitykselliseksi 3 ja jokseenkin merkitykselliseksi 1 vastaajista, moodin ja mediaanin ollessa 5 ja keskiarvon 4.5. Hieman enemmän hajontaa oli osa-alueella ”mahdollisuus valmistautua asiakastilanteeseen”, jonka 6 vastaajista määritteli erittäin merkitykselliseksi, 1 melko merkitykselliseksi ja 3 jokseenkin merkitykselliseksi, keskiarvon ollessa 4,3 ja moodin ja mediaanin 5.

		Statistics									
		Työskentelytapa ja työn sisältöön vaikuttamiseen n: Mahdollisuus vaikuttaa työn aikatauluuteen	Työskentelytapa ja työn sisältöön vaikuttamiseen n: Ennakkotietojen saaminen asiakastilanteesta	Työskentelytapa ja työn sisältöön vaikuttamiseen n: Mahdollisuus valmistautua asiakastilanteeseen	Työskentelytapa ja työn sisältöön vaikuttamiseen n: Työskentelyn yhdessä työparin kanssa	Työskentelytapa ja työn sisältöön vaikuttamiseen n: Työskentelyn rajaaminen ja oman roolin ymmärtäminen	Työskentelytapa ja työn sisältöön vaikuttamiseen n: Mahdollisuus mukauttaa työtä oman elämäntilanteen perusteella	Työskentelytapa ja työn sisältöön vaikuttamiseen n: Mahdollisuus joitain omia rutiineja työskentelyssä	Työskentelytapa ja työn sisältöön vaikuttamiseen n: Henkilökohtaisen stressinhallintakeinojen soveltaminen	Työskentelytapa ja työn sisältöön vaikuttamiseen n: Jonkin rituaalin noudattaminen tulleissa tai sieltä lähtiesä	Työskentelytapa ja työn sisältöön vaikuttamiseen n: Mahdollisuus kehittää omaa osaamista lisäkoulutuksina
N	Valid	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.70	4.20	4.30	4.60	4.80	4.60	3.90	4.50	3.00	4.60
Median		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	5.00
Mode		5	5	5	5	5	5	3	5	2 ^a	5
Minimum		4	2	3	3	3	3	3	3	2	4
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Taulukko 5: Työskentelytapaan ja työn sisältöön vaikuttamiseen liittyvät työhyvinvointia tukevat osa-alueet.

Vapaa-aikaan liittyvät työhyvinvointia tukevat osa-alueet (taulukko 6) olivat keskiluvuiltaan alhaisempia, kuin aiemmin esitellyt osa-alueet, lukuun ottamatta ”mahdollisuus levätä riittävästi” ja ”liikunnan harrastaminen säännöllisesti” -osa-alueita. Mahdollisuuden levätä riittävästi koki erittäin merkitykselliseksi jokainen kyselyyn vastannut työntekijä. Tästä voidaan päätellä, että osa-alue on merkityksellisin yksittäinen hyvinvointia tukeva tekijä. Myös säännöllisen liikunnan merkitys korostui vapaa-ajan osa-alueista. Vastaajista 7 koki sen erittäin merkitykselliseksi ja 3 melko merkitykselliseksi, keskiarvon ollessa 4,7 ja moodin ja mediaanin 5.

		Statistics									
		Vapaa-aika: Mahdollisuus levätä riittävästi	Vapaa-aika: Liikunnan harrastaminen säännöllisesti	Vapaa-aika: Terveelliset ja säännölliset ruokailutottumukset	Vapaa-aika: Uskonollisuus ja henkisyys (esim. rukoukset, meditaatio)	Vapaa-aika: Luonnossa ajan viettäminen tai harrastaminen	Vapaa-aika: Matkustelu	Vapaa-aika: Juhliminen (esim. juhlapyhien vietto, merkkipäivät, illanistujaiset)	Vapaa-aika: Taide ja viihde (esim. elokuvat, musiikki, lukeminen, teatteri)	Vapaa-aika: Luovuus (esim. käsityöt, maalaaminen, soittaminen)	Vapaa-aika: Rentoutuminen ja itsensä hemmottelu (esim. hieronnassa käynti)
N	Valid	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		5.00	4.70	4.20	2.60	4.00	3.40	2.90	3.40	2.50	3.40
Median		5.00	5.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.50	2.50	3.50
Mode		5	5	4	1	3 ^a	3	4	3 ^a	2 ^a	2
Minimum		5	4	3	1	3	2	1	1	1	2
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	4	5

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Taulukko 6: Vapaa-aikaan liittyvät työhyvinvointia tukevat osa-alueet.

Työajan ulkopuolisia sosiaalisia suhteita kuvaavat työhyvinvointia tukevat osa-alueet (taulukko 7) olivat keskiluvuiltaan hyvin vaihtelevia. Merkityksellisimmiksi osa-alueiksi tässä ryhmässä osoittautuivat ”perhesuhteet” ja ”ystävät ja muut läheiset ihmiset”, jotka molemmat saivat keskiarvon 4,8 ja moodin ja mediaanin 5. Perhesuhteet koki erittäin merkitykselliseksi 9 vastaajaa, kun yksi vastaajista koki ne vain jokseenkin merkityksellisiksi. Vastaajista 8 koki ystävät ja muut läheiset ihmiset erittäin merkityksellisiksi ja kaksi vastaajaa melko merkityksellisiksi oman työhyvinvointinsa kannalta.

		Statistics						
		Sosiaaliset suhteet työajan ulkopuolella: Perhesuhteet	Sosiaaliset suhteet työajan ulkopuolella: Ystävät ja muut läheiset ihmiset	Sosiaaliset suhteet työajan ulkopuolella: Lemmikki- tai kotieläimet	Sosiaaliset suhteet työajan ulkopuolella: Työtovereiden kanssa tapahtuva yhteydenpito työajan ulkopuolella	Sosiaaliset suhteet työajan ulkopuolella: Järjestötoimintaan osallistuminen	Sosiaaliset suhteet työajan ulkopuolella: Vertaisryhmään osallistuminen	Sosiaaliset suhteet työajan ulkopuolella: Sosiaalisen median yhteisöt
N	Valid	10	10	10	10	10	10	10
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.80	4.80	3.80	2.40	2.40	2.00	2.00
Median		5.00	5.00	4.50	2.50	2.00	2.00	2.00
Mode		5	5	5	3	2	2	2
Minimum		3	4	1	1	1	1	1
Maximum		5	5	5	4	4	4	4

Taulukko 7: Työajan ulkopuolisiin sosiaalisiin suhteisiin liittyvät työhyvinvointia tukevat osa-alueet.

Edellä esiteltyjen ryhmäkohtaisten osa-alueiden kuvausten lisäksi työhyvinvoinnin kannalta merkityksellisimmät osa-alueet on kuvattu kootusti kuviossa 2. Kaikkien kuvioon valikoituneiden osa-alueiden moodi on 5, mediaani 5, vaihteluväli 1 tai 2 ja keskiarvo vähintään 4,3. Kuviossa osa-alueet on järjestetty keskiarvon mukaisesti laskevaan järjestykseen kuvion lukemisen helpottamiseksi, vaikka tämä ei olekaan absoluuttinen tapa järjestää osa-alueita merkityksellisyysjärjestykseen. Ainut osa-alue, jonka merkityksellisyydestä vastaajat olivat yksimielisiä, oli ”mahdollisuus levätä riittävästi”, jonka kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät kokivat erittäin merkitykselliseksi oman työhyvinvointinsa kannalta.



Kuvio 2: Merkityksellisimmät osa-alueet järjestettyinä keskiarvon mukaan.

Yhteenvetona näistä neljästä ryhmästä ja 34 osa-alueesta voidaan todeta, että työpaikan ja työyhteisön toimintatapoihin ja työn sisältöön liittyvät osa-alueet olivat melko kattavasti merkityksellisiä vastaajille ja samanmielisyyttä esiintyi laajasti. Vastaavasti vapaa-aikaan ja työn ulkopuolisiin sosiaalisiin suhteisiin liittyvien osa-alueiden merkityksellisyydessä oli enemmän vaihtelua vastaajien välillä, jolloin niiden voidaan tulkita olevan henkilökohtaisempia. Tulee myös huomata, että vaikka joidenkin osa-alueiden keskiluvut jäivät alhaisiksi, nämä osa-alueet voivat olla yksittäiselle työntekijälle erittäin merkityksellisiä oman työhyvinvoinnin tukemisessa.

Strukturoitujen kysymysten lisäksi esitin myös täydentäviä puolistrukturoituja kysymyksiä, joissa vastaajat saivat omin sanoin kertoa näkemyksistään. Kysymykseen ”Mitkä muut aiemmin mainitsemat keinot ovat merkityksellisiä työhyvinvointisi kannalta?” vastasi viisi vastaajaa. Vastaajista kaksi nosti esille työn merkityksellisyyden tunnistamisen, joka ilmenee työntekijän työn arvostamisena ja riittävänä palkkauksena.

Työntekijän työn arvostus työnjohdon ja työntekijöiden välillä. (V2)

Palkkaus / palkkauksen mitoittaminen työn vaativuuteen nähden. (V4)

Vastauksista ilmeni myös keskustelukulttuurin merkitys. Työhyvinvointiin koettiin vaikuttavan palautteen saaminen, avoin keskustelu eri työyhteisön tahojen välillä sekä sisäinen tiedottaminen.

Riittävä palaute tehdystä työstä. (V2)

Avoin keskustelua toimiston työntekijöiden kanssa sekä mahdollisesti hymisen hallituksen ymmärtämys kriisityötä kohtaan. Avoin keskustelu hallituksen kanssa. (V4)

Myös käytännön kautta muodostunut ammattitaito ja ammatti-identiteetti sekä unen määrän riittävyys ja fokuksen pitäminen nykyhetkessä mainittiin yksittäisiksi merkityksellisiksi tekijöiksi oman työhyvinvoinnin kannalta.

Ammattitaito, joka hankittu työtä tekemällä, käytännössä oppimalla. (V3)

Kyselyssä pyydettiin myös määrittelemään ja perustelemaan kaikkein tärkeimpiä ja merkityksellisimpiä työhyvinvointiin vaikuttavia osa-alueita. Kysymykseen ”Mainitse 3 asiaa, jotka koet työhyvinvointisi kannalta tärkeimmiksi tekijöiksi. Miksi ne ovat sinulle tärkeitä?” vastasi yhdeksän vastaajaa. Vastaukset jakautuivat työyhteisöä ja kommunikointia koskeviksi tekijöiksi, omaa ajattelutapaa ja työhön suhtautumista kuvaaviksi tekijöiksi sekä siviilielämään kuuluviksi tekijöiksi. Varsinaisia perusteluja eri tekijöiden tärkeydelle oli vastauksissa melko niukasti ja osa vastaajista vaikutti pitävän itselleen tärkeitä tekijöitä automaattisesti työhyvinvointia tukevinä asioina, joita ei tarvinnut perustella.

Työyhteisöä ja kommunikointia koskevat tekijät nousivat vastauksissa esille hyvin vahvasti. Työpariin ja muihin työkavereihin luottaminen ja parityöskentelyn toimivuus mainittiin kolmen vastaajan vastauksissa. Niiden merkitystä perusteltiin muun muassa työn vaativuudella ja kuormittavuudella. Myös työpaikan ja työaikaisten joustavuuden nosti esille kolme vastaajista. Työyhteisössä käytävät haastavien asiakastilanteiden purkukeskustelut olivat tärkeimpiä tekijöitä kahdelle ja turvallinen asioiden jakaminen yhdelle vastaajista. Yksi vastaajista mainitsi myös säännöllisen työnohjauksen merkitykselliseksi tekijäksi ja yksi kertoi työnjaon selkeyden olevan tärkeää, sillä epäselvyys kuormittaa jaksamista.

Työtä tehdään parityönä, työpariin luottamus sekä ammattitaito on ensiarvoisen tärkeää vaikeissa työtehtävissä. (V4)

Hyvä työtiimi, jossa on turvallista jakaa asioita, jossa saa "peilata" tunteja ja ihmetellä rohkeasti. (V3)

Asioiden purkaminen työkavereiden kanssa -Tapaamisten purkaminen ja ajatuksista sekä heränneistä tunteista keskusteleminen ensiarvoisen tärkeää. (V7)

Tärkeää on tietää mitä kukakin tekee (tehtävänjako työyhteisössä) Mikäli työnjako on epäselvää kuormittaa se omaa jaksamista (V8)

Työpaikan jousto erilaisissa tilanteissa luo turvaa. (V9)

Työntekijöiden vastauksista oli luokiteltavissa myös tekijöitä, jotka koskivat työntekijän omaa ajattelutapaa ja työhön suhtautumista. Tärkeimpinä oman työhyvinvoinnin tekijöinä pidettiin työn tekemistä omalla tavalla, positiivista lähestymistapaa, säännöllistä pysähtymistä ja nykyyhetken keskittymistä sekä huumoria, näiden kaikkien tultua mainituiksi aineistossa kerran. Myös työn merkitykselliseksi kokeminen ja onnistumisen kokemukset mainittiin tärkeimmiksi tekijöiksi.

Fokus nykyhetkessä, säännöllinen pysähtyminen, positiivinen toiminta ja lähestymistapa asioihin (V5)

Koen työni merkitykselliseksi. (V9)

Työn mielekkyys, jotta työtä jaksaa tehdä siinä täytyy kokea onnistuvansa. (V4)

Merkityksellisimmiksi tekijöiksi, joita yhdisti niiden kuuluminen työntekijöiden siviilielämään, nousi kahden työntekijän vastauksissa perhe ja yhdellä kotona palautuminen. Yksi työntekijä korosti liikunnan, ravinnon ja lepäämisen merkitystä ja yhdelle tärkeimpiä asioita oli luonto ja eläimet. Yksi työntekijä korosti myös oman elämän kriisien käsittelyn tärkeyttä.

Perhe vaikuttaa kaikista eniten kaikkeen jaksamiseen. (V1)

Palautuminen kotona - kotiasioiden hoito vie ajatukset pois työstä ja raskaista asiakas tilanteista (V7)

Hyvä kunto tukee henkisenkin työn tekijää. Liiku, syö ja lepää riittävästi, jotta jaksat hoitaa työtäsi. (V2)

Luonto ja eläimet -Eläinten kanssa touhuaminen antaa voimaa (V7)

Omat kriisitilanteet tulee purkaa ajoissa ja oikeassa paikassa. Työtä ei tehdä kriisiytyneenä. (V2)

7.2 Kriisityöntekijöiden kehittämisehdotuksia työhyvinvoinnin edistämiseksi

Työntekijöiltä kerättiin ehdotuksia työhyvinvoinnin kehittämiseen kysymyksellä ”Mitä työyhteisössä voitaisiin tehdä työntekijöiden työhyvinvoinnin tukemiseksi?”. Kysymykseen vastasi yhdeksän vastaajaa ja heistä kuusi nosti esille työyhteisön yhteisen tekemisen lisäämisen. Yhteistä tekemistä toivottiin niin kehittämispäivien, toiminnan suunnittelun, tutustumisen kuin virkistäytymisenkin merkeissä.

Seuran työntekijät ja vapaaehtoiset tulisi saattaa yhteiseen neuvonpitoon ja tutustumistilanteeseen. Olemme kaikki yhdessä tekemässä työtämme. (V2)

Lisätä virkistäytymistä yhdessä. (V9)

Yhteistyön / tiimityön lisääminen ->toiminnan suunnittelupäivien lisääminen (V8)

Lisäksi yksi työntekijä toivoi avointa ja rohkeaa keskustelua työyhteisössä ja toinen riittävää ja säännöllistä tiedottamista Hymisen tilanteesta. Myös työnjaon ja tehtäväkuvien selkiyttämistä toivoi yksi vastaajista ja yksi töiden jakautumista tasapuolisesti ja delegointia. Yksilöllisiin tarpeisiin pohjautuvaa toimintaa toivoi yksi työntekijöistä. Lisäksi ehdotettiin yksilötyönohjauksen mahdollistamista yhden vastaajan toimesta ja kaksi vastaajista toivoi työntekijöiden koulutusten lisäämistä.

Mahdollisuus yksilötyönohjaukseen silloin tällöin (1-2 kertaa vuodessa) (V8)

Työntekijöille tulisi tarjota mahdollisuus osallistua valtakunnallisen tason koulutuksiin. (V2)

Kouluttautumista lisää (V4)

8 Johtopäätökset

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni oli ”Millaisia asioita kriisityöntekijät pitävät merkityksellisinä oman työhyvinvointinsa kannalta?”. Tätä selvitin sekä määrällisen että laadullisen aineiston avulla. Kriisityöntekijöille merkityksellisimmät tekijät jakautuivat kaikkien neljän teeman alle. Teemat olivat ”työyhteisö”, ”työskentelytapa ja työn sisältöön vaikuttaminen”, ”vapaa-aika” sekä ”sosiaaliset suhteet työajan ulkopuolella”. Näiden teemojen alle sijoittuvista 34 osa-alueesta selkeästi merkityksellisimmäksi nousi mahdollisuus levätä riittävästi. Muut osa-alueet koettiin vaihtelevasti merkityksellisiksi vastaajasta riippuen. Avomissa vastauksissa ei

ollut havaittavissa selkeitä yhtäläisyyksiä eri vastaajien välillä, vaan merkityksellisimmiksi ni-metyt tekijät olivat hyvinkin yksilöllisiä.

Työyhteisöön, työskentelytapaan ja työn sisältöön liittyvät osa-alueet olivat melko kattavasti merkityksellisiä vastaajille määrällisten tulosten perusteella ja avoimissa vastauksissa nimet-tiin myös lisää näihin teemoihin liittyviä tekijöitä. Erityisesti työparin merkitys niin työskente-lyssä kuin asiakastilanteiden purkamisessakin koettiin merkitykselliseksi. Myös työnantajan tarjoama jousto ja mahdollisuus vaikuttaa työn aikatauluun, määrään ja sisältöön koettiin hy-vin merkityksellisiksi työhyvinvoinnin kannalta. Työyhteisön ilmapiiri, palautteen saaminen ja avoin keskusteleminen nousivat myös merkittäviksi tekijöiksi. Lisäksi työpanoksen arvostus ja asianmukainen palkkaus sekä oma ammattitaito ja mahdollisuus oman osaamisen kehittämi-seen koettiin työhyvinvointiin merkittävästi vaikuttaviksi tekijöiksi. Myös luvussa 5 esitellyn Cohenin ja Collensin (2013) tutkimuksen tuloksissa esiintyi työn sisältöön liittyviä kuormituk-selta suojaavia tekijöitä, kuten työtovereiden vertaistuki, asiakastilanteiden jälkipuinti, osal-listava työkuluttuuri, työmäärän hallinta ja koulutuksen tarjoaminen. Näiltä osin aiemmassa tutkimuksessa ja tässä tutkielmassa on siis havaittavissa yhteneväisyyksiä. Tärkeiksi Hymisen työntekijöille osoittautuivat myös työn kokeminen merkitykselliseksi ja mielekkääksi, fokusoi-tuminen nykyhetkeen ja huumori, jotka saivat vastakaikua Cohenin ja Collensin (2013) tutki-muksesta. Sen mukaan työn kokeminen mielekkääksi ja ”auttajan” identiteetin omaksuminen havaittiin liittyvän alhaisempiin stressitasoihin ja jaksamisen lähteiksi nimettiin positiivinen elämänasenne, optimismi ja huumori.

Vapaa-aikaan ja työn ulkopuolisiin sosiaalisiin suhteisiin liittyvien osa-alueiden merkitykselli-syydessä oli enemmän vaihtelua vastaajien välillä, kuin työn sisällöllisillä tekijöillä. Tästä voi-daan tulkita työn ulkopuolisten tekijöiden merkityksellisyyden olevan henkilökohtaisempaa. Erittäin merkitykselliseksi tekijäksi osoittautui perhe ja muut läheiset ihmissuhteet. Aiemmin mainitun levon lisäksi myös ruokavalio ja liikunta olivat osalle vastaajista erittäin merkityksel-lisiä ja sama johtopäätös oli tehty myös Cohenin ja Collensin (2013) tutkimuksessa. Heidän tutkimuksensa mukaan hyvinvointia edistettiin myös tietoisella ja tarkoituksellisella pyrkimyk-sellä harjoittaa miellyttävää toimintaa, joiksi mainittiin lomien pitäminen, sosiaalinen kanssa-käyminen, elokuvien katselu ja ulkona käyminen. Nämä tekijät olivat merkityksellisiä myös Hymisen kriisityöntekijöille, mutta vain pienelle osalle heistä. Tuleekin huomata, että vaikka joidenkin osa-alueiden keskiluvut jäivät alhaisiksi ja niihin ei kohdistettu huomiota tuloksia esiteltäessä, se ei vähennä osa-alueiden merkityksellisyyttä yksilön tasolla tarkasteltuna.

Yhteenvetona ensimmäisen tutkimuskysymyksen ”Millaisia asioita kriisityöntekijät pitävät merkityksellisinä oman työhyvinvointinsa kannalta?” osalta voidaankin todeta, että työhyvin-vointiin vaikuttavien tekijöiden merkityksellisyys vaihtelee merkittävästi eri kriisityöntekijöi-den välillä. Varsinaista selittävää tekijää vaihtelulle ei löytynyt ja oletettavasti se perustuu yksilön henkilökohtaisiin tekijöihin. Työhyvinvoinnin kannalta merkityksellisimmiksi

pääteemoiksi voidaan kuitenkin nimetä työpari ja laajempi työyhteisö sekä niiltä saatu tuki, työn joustavuus ja merkityksellisyys, oma suhtautuminen työhön, läheiset ihmissuhteet ja itselle mieleinen tekeminen vapaa-ajalla sekä erityisesti riittävä lepo.

Toinen tutkimuskysymykseni oli ”Millaisia kehittämissuhteita kriisityöntekijöillä on oman ja työyhteisönsä työhyvinvoinnin edistämiseksi?”. Työntekijöiden esittämät kehittämissuhteet ja toiveet painottuivat vahvasti yhteisöllisyyden ja yhdessä tekemisen lisäämiseen työpaikalla. Yhteistä tekemistä toivottiin kehittämissuhteiden, toiminnan suunnittelun, tutustumisen, yksilöllisten tarpeiden ja virkistäytymisen puitteissa. Ehdotuksista oli myös havaittavissa, että osa työntekijöistä kokee selkeyden puutetta ja vuorovaikutuksen riittämättömyyttä työyhteisössä, sillä he toivoivat avointa ja rohkeaa keskustelua, säännöllistä ja riittävää tiedottamista sekä työnjaon ja tehtäväkuvien selkiyttämistä. Lisäksi työhyvinvoinnin edistämiseksi toivottiin yksilötyönohjauksen mahdollistamista ja työntekijöiden koulutusten lisäämistä.

Cohen ja Collens (2013) toteavat tutkimusartikkelissaan, että organisaatioiden olisi tärkeää auttaa työntekijöitään suojautumaan työn negatiivisilta vaikutuksilta tarjoamalla työyhteisöllistä tukea. Lisäksi yksilöiden omia selviytymisstrategioita olisi tuettava ja edistettävä osana kokonaisvaltaista organisatorista lähestymistapaa työn haitallisten vaikutusten hallinnassa. (Cohen & Collens 2013.) Mielestäni Hymisen työntekijöiden esittämät kehittämissuhteet kuvaavat hyvin tätä työyhteisöllisen tuen tarvetta. Ne ovat erittäin konkreettisia ja toteuttamiskelpoisia, mikäli organisaatiossa ja työyhteisössä vain on yhteistä tahtotilaa kehittää työhyvinvointia työntekijöiden toivomalla tavalla.

9 Pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen ja teorian tietoon perehtyminen oli erittäin mielenkiintoista ja sivistävää. Aiheen rajaaminen ja viitekehyksen muodostaminen oli alkuvaiheessa kuitenkin melko haasteellista. Koska aihe on itselleni niin mielenkiintoinen, koin vaikeuksia hahmottaa mikä on olennaista ja mitä tulisi jättää tietoperustan ulkopuolelle. Tietoperustan olisi voinut rajata hyvin monella tavalla, koska työhyvinvointi ja kriisityö ovat aiheina todella laajoja. Rajaamisessa helpotti kuitenkin työn tilaajan toiveet työhyvinvointia tukeviin tekijöihin keskittymisestä sekä keskustelut opinnäytetyötä ohjaavan opettajan kanssa. Työn tilaajan toiveet ohjasivat myös aineistonkeruumenetelmän valintaa, tutkimuskysymysten muodostamista ja kyselyn sisällöllisiä valintoja.

Kyselyn lähettämiseen ja vastausten tallentamiseen liittyi tietosuojan sekä tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Sovimme Hymisen toiminnanjohtajan kanssa, että kriisityökoordinaattori toimii yhteyshenkilönä työntekijöiden suuntaan ja lähettää kyselypyynnön ja sähköisen kyselyn vastauslinkin kaikille työntekijöille. Näin työntekijöiden sähköpostiosoitteet eivät tulleet minun tietooni ja työntekijät pystyivät olemaan varmoja

linkin turvallisuudesta. Kyselyn vastausdata sen sijaan tuli vain minun tietooni ja työnantaja ei missään vaiheessa päässyt näkemään työntekijöiden kyselyyn antamia vastauksia. En myöskään kerännyt kyselyssä vastaajilta tarpeettomia yksilöiviä tietoja, kuten nimiä tai tarkkaa ikää. Näin työntekijöille pystyttiin tarjoamaan anonymiteettiä. Kuka tahansa työpaikan edustajista olisi saattanut tunnistaa yksittäisen vastaajan esimerkiksi koulutustaustan tai sukupuolen perusteella, joten oli tärkeää, että vastausdataa ei toimitettu työn tilaajalle.

Aineiston keräämisvaiheeseen liittyi myös haastetta. Alkuperäinen vastausaika oli 23.05.-22.07.2019 ja tuona aikana sain kyselyyn yhdeksän vastausta. Päädyin pidentämään vastausaikaa vielä kolmella viikolla, 11.08. saakka, jotta viimeisetkin työntekijät olisivat ehtineet vastata kyselyyn. Lisäaikana sain kuitenkin vain yhden vastauksen lisää ja neljä työntekijää jätti kokonaan vastaamatta kyselyyn tuntemattomasta syystä. Aikataulullisesti oman mausteensa tämän opinnäytetyön koostamiseen toi myös oma elämäntilanteeni, jonka vuoksi opinnäytetyön valmiiksi saaminen viivästyi kahdella vuodella. Tuona aikana sekä Hymisen toiminnanjohtaja että opinnäytetyötäni ohjaava opettaja Laureassa vaihtuivat. Vastoinkäymisistä huolimatta olen tyytyväinen, että työn tekeminen ei jäänyt kesken, vaan pystyin jatkamaan työtä pitkänkin tauon jälkeen. Kulunut aika toi uudenlaista kypsyttää jäsenellä työtä ja uskon hyötyneeni tästä myös ammatillisen kehittymisen näkökulmasta.

Aineiston analysointiin vaikutti tutkielman perusjoukon pieni koko ja saatujen vastausten määrä. Koska vastaajia oli vain kymmenen, määrällisestä aineistosta johdettuihin keskilukuihin vaikutti paljon yksittäisen vastaajan mielipiteet. Mikäli vastaajia olisi ollut enemmän, yksittäisen vastauksen merkitys olisi ollut pienempi kokonaisuuden kannalta. Myös ristiintaulukointi ja selittävien muuttujien löytyminen olisi voinut olla mahdollista isomman vastaajajoukon myötä. Tutkimusaineistoon perehtyessäni erityisesti laadullisen tiedon niukkuus yllätti minut ja se lisäsi analysoinnin haasteita, sillä aineistoa kuvaavien teemojen löytäminen pienestä aineistosta osoittautui haastavaksi. Myös tutkielman toteuttaminen kyselynä saattoi vaikuttaa aineiston kertymiseen. Avoimiin kysymyksiin olisi saanut varmasti kattavammat vastaukset työntekijöitä haastatteleamalla, kuin mitä sähköisen kyselyn avulla sain. Nyt aineisto jäi hieman suppeammaksi, kuin olin toivonut. Toisaalta työhyvinvoinnin osatekijöistä esitettyjen avointen kysymysten tarkoitus oli lähinnä täydentää määrällistä tietoa, joten olen kiitollinen vähästäkin ja jokainen vastaus antoi omaa lisäarvoaan tutkielmaani. Kehittämisehdotuksia vastaajat esittivät kattavasti ja ne olivat todella konkreettisia. Mielestäni sain johdettua niistä sellaista tietoa, jota on mahdollista hyödyntää jatkossa kriisityöntekijöiden työhyvinvoinnin kehittämisessä.

Opinnäytetyön aineiston keräämisen ja julkaisun välissä kuluneen kahden vuoden aikana Hymisen tilanne on muuttunut paljon. Työyhteisö ei ole enää sama ja moni kyselyssä esiin tullut asia on muuttunut, koska päivystysluontoisia tehtäviä ei enää ole samoin kuten kyselyä tehtäessä. Opinnäytetyöprosessin loppuvaiheilla kävin sähköpostikeskustelua Hymisen

toiminnanjohtaja Reija Tuomisalon kanssa. Hän toi esiin, että muuttuneesta tilanteesta huolimatta, opinnäytetyön tulokset ovat hyödynnettävissä koko Mieli ry:n kriisikeskusverkostossa ja tärkeitä työssäjaksamisen teemoja ja tuloksia voidaan hyödyntää verkoston kehittämiseen tähtäävissä keskusteluissa (Tuomisalo 2021). Tämä avaakin potentiaalisia jatkomahtollisuuksia esimerkiksi kehittämistyön tekemiselle jonkin toisen opinnäytetyön muodossa. Käytettiinpä tuloksia tulevaisuudessa missä muodossa tahansa, toivon herättäneeni tämän opinnäytetyön lukijassa pohdintaa oman hyvinvoinnin ja oman työyhteisön hyvinvoinnin tilasta.

Lähteet

Painetut

Ahola, K., Kivistö, S. & Vartia, M. 2006. Työterveyspsykologia. Helsinki: Työterveyslaitos.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Oy.

Figley, C. R. (edit.) 1995. Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized. Brunner/Mazel psychological stress series, No. 23. Philadelphia, PA, US: Brunner/Mazel.

Gentry, J. E., Baranowsky, A. B. & Dunning, K. 2002. The Accelerated Recovery Program (ARP) for Compassion Fatigue. Teoksessa: Figley, C. R. (edit.) 2002. Treating Compassion Fatigue. New York, NY, US: Brunner-Routledge.

Hammarlund, C-O. 2001. (suom.) Toivanen, R. Kriisikeskustelu - kriisituki, jälkipuinti, stressin- ja konfliktinhallinta. Helsinki: Tietosanoma

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Järvinen, P. & Järvinen, A. 2011. Tutkimustyön metodeista. 4., uudistettu painos. Tampere: Opinpajan kirja.

Mannukka-Dahlqvist, M. 1994. Traumaattiset kriisit, selviytyminen ja auttaminen. Teoksessa: Heiskanen, T. (toim.) Takaisin elämään: Henkinen tuki ja onnettomuudet. Helsinki: SMS-tuotanto.

Manka, M-L. & Manka M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.

Nissinen, L. 2007. Auttamisen rajoilla: Myötätuntouppumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita.

Nissinen, L. 2012. Rajansa kaikella: Miten estää myötätuntouppuminen? Helsinki: Edita.

Palosaari, E. 2008. Lupa särkyä: Kriisistä elämään. 2. painos. Helsinki: Edita.

Pohjolan-Pirhonen, C., Poutiainen, K. & Samulin, H. 2007. Kriisityön käsikirja: käytännön opastusta traumaattisen kriisin kohdatessa. Helsinki: Kirjapaja.

Rothschild, B. & Rand, M. 2010. Apua auttajalle: Myötätuntouppumuksen ja sijaistraumatisoitumisen psykofysiologia. Helsinki: Traumaterapiakeskus.

Saari, S. 2012. Kuin salama kirkkaalta taivaalta: Kriisit ja niistä selviytyminen. 6. painos. Helsinki: Otava.

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Sähköiset

Cohen, K. & Collens, P. 2013. The Impact of Trauma Work on Trauma Workers: A Meta-synthesis on Vicarious Trauma and Vicarious Posttraumatic Growth. Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy, 2013, Vol 5, No 6, 570-580. American Psychological Association.

<http://dx.doi.org/10.1037/a0030388>

Hyvinkään Seudun Mielenterveysseura ry. 2021. MIELI Suomen Mielenterveys ry. Viitattu 25.11.2021.

<http://www.mielenterveysseurat.fi/hyvinkaa/>

Jäsenet. 2020. MIELI Suomen Mielenterveys ry. Viitattu 06.05.2020.

<http://mieli.fi/fi/mielenterveysseura/jäsenet>

MIELI ry yleisesittely. 2020. MIELI Suomen Mielenterveys ry. Viitattu 06.05.2020.

http://mieli.fi/sites/default/files/materials_files/mieli_ry_yleisesittely_suomeksi.pdf

Paaso, E. 2007. Mittaaminen: Muuttujien ominaisuudet. KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 9.2.2019.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/ominaisuudet.html>

Puttonen, S., Hasu, M. & Pahkin, K. 2016. Työhyvinvointi paremmaksi: Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Työterveyslaitos. Viitattu 6.2.2019.

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130787/Työhyvinvointi%20paremmaksi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka A. 2006. Teemoittelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 9.2.2019.

www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Saari, S. & Hynninen, T. 2010. Kuvaus Suomessa tehtävästä psykologisesta auttamisesta akuuteissa kriiseissä ja traumaattisissa tilanteissa. Psykologia 2010, 45:1, 43-50. Helsinki: Suomen psykologinen seura. Viitattu 14.3.2019.

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1496214>

Sosiaalipäivystys Suomessa. 2019. Kartoitus sosiaalipäivystystoiminnan järjestämisestä ja toiminnasta. Sosiaali- ja terveysministeriö STM. STM:n raportteja ja muistioita 2019:37. Viitattu 26.11.2021.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161623/37_2019_Sospaivraportti_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 11.7.2020.

https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Työsuojelusanasto TSK 35, 2006/2008. TEPA-termipankki. Erikoisalojen sanastojen ja sanakirjojen kokoelma. Sanastokeskus TSK. Viitattu 5.2.2019.

<http://www.tsk.fi/tepa/fi/haku/työhyvinvointi>

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura. Viitattu 5.8.2021.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lait ja asetukset

Sosiaalihuoltolaki. 1310/2014. Finlex. Viitattu 17.11.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Terveystuoltolaki. 1326/2010. Finlex. Viitattu 17.11.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Työturvallisuuslaki. 738/2002. Finlex. Viitattu 6.2.2019.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Julkaisemattomat

Ikonen, A. 2018. Kriisikeskus Hymisen toiminnanjohtajan henkilökohtainen tapaaminen. 24.9.2018.

Tuomisalo, R. 2021. Kriisikeskus Hymisen toiminnanjohtajan kanssa käyty sähköpostikeskustelu ja puhelinkeskustelu. 22.-25.11.2021.

Taulukot

Taulukko 1: Asiakastilanteen purkaminen esimiehen kanssa keskustellen -osa-alueen hajontaa kuvaava frekvenssitaulukko.	21
Taulukko 2: Uskonnollisuus ja henkisyys -osa-alueen hajontaa kuvaava frekvenssitaulukko. .	21
Taulukko 3: Vastaajien työkokemus kriisityön parissa.	25
Taulukko 4: Työyhteisöön liittyvät työhyvinvointia tukevat osa-alueet.	26
Taulukko 5: Työskentelytapaan ja työn sisältöön vaikuttamiseen liittyvät työhyvinvointia tukevat osa-alueet.	27
Taulukko 6: Vapaa-aikaan liittyvät työhyvinvointia tukevat osa-alueet.	27
Taulukko 7: Työajan ulkopuolisiin sosiaalisiin suhteisiin liittyvät työhyvinvointia tukevat osa-alueet.	28

Kuviot

Kuvio 1: Vastaajien ikäjakauma.	25
Kuvio 2: Merkityksellisimmät osa-alueet järjestettynä keskiarvon mukaan.	28

Kuvat

Kuva 1: Mukailtu ja suomennettu kaavio Figleyn (1995, 205) ekologisesta mallista sekundäärin traumaperäisen stressihäiriön (STSD) ennaltaehkäisemiseksi..... 18

Liitteet

Liite 1: Kyselylomake kriisityöntekijöille	42
--	----

Liite 1: Kyselylomake kriisityöntekijöille



Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 23.5.2019 20.00 ja päättyy 11.8.2019 23.59

Kysely kriisityöntekijöille työhyvinvointia tukevista tekijöistä

Tämä kysely on osoitettu Hyvinkään seudun mielenterveysseuran kriisityöntekijöille. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa kriisityöntekijöiden mielipiteitä työhyvinvointia tukevien tekijöiden merkityksellisyydestä. Lisäksi kyselyllä kerätään työntekijöiden kehittämisehdotuksia työhyvinvointiin liittyen.

Vastaamalla kyselyyn työntekijät voivat tuoda esille omia näkemyksiään, joita voidaan hyödyntää työhyvinvoinnin kehittämisessä. Kerättyjä vastauksia käytetään amk-opinnäytetyön tutkielmaosuuden aineistona. Valmis opinnäytetyö on vapaasti hyödynnettävissä työyhteisön kehittämistyössä.

Kyselyn toteuttaa Laurea-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Jenni Koskinen. Mikäli sinulla on kysyttävää kyselyyn tai opinnäytetyöhön liittyen, voit ottaa yhteyttä sähköpostitse jenni.koskinen@student.laurea.fi.

Kyselyssä ei kerätä henkilötietoja eikä yksittäisiä vastauksia yhdistetä vastaajan perustietoihin. Vastaukset kerätään ja analysoidaan luottamuksellisesti. Vastauksia ei luovuteta kolmansille osapuolille.

Arvioitu vastaamiseen kuluva aika on 10-15 minuuttia.

Perustiedot

Sukupuoli *	--Valitse tästä-- ▾
Ikä *	--Valitse tästä-- ▾
Työkokemus kriisityön parissa *	--Valitse tästä-- ▾
Koulutus ? *	<input type="text"/>

Työhyvinvointia tukevat keinot

Seuraavaksi on lueteltu keinoja, jotka voidaan nähdä työhyvinvointia tukeviksi osa-alueiksi. Valitse vastausvaihtoehdoista se, joka parhaiten kuvaa omaa mielialidettäsi.

Kuinka merkitykselliseksi koet seuraavat osa-alueet oman työhyvinvointisi kannalta?

- 1 ei lainkaan merkityksellistä
 2 vain vähän merkityksellistä
 3 jokseenkin merkityksellistä
 4 melko merkityksellistä
 5 erittäin merkityksellistä

Työyhteisö	1	2	3	4	5
* Asiakastilanteen purkaminen työparin kanssa keskustellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Asiakastilanteen purkaminen muun työntekijän kanssa keskustellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Asiakastilanteen purkaminen esimiehen kanssa keskustellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Mahdollisuus hakeutua työterveyshuollon palveluihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Mahdollisuus osallistua ryhmätyöohjaukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Työyhteisön ilmapiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Ajan viettäminen työtovereiden kanssa (järjestetysti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Työpaikkahuumori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Työskentelytapa ja työn sisältöön vaikuttaminen	1	2	3	4	5
* Mahdollisuus vaikuttaa työn aikataulutukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Ennakkotietojen saaminen asiakastilanteesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Mahdollisuus valmistautua asiakastilanteeseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Työskentely yhdessä työparin kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Työskentelyn rajaaminen ja oman roolin ymmärtäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Mahdollisuus mukauttaa työtä oman elämäntilanteen perusteella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Mahdollisuus noudattaa joitain omia rutiineja työskentelyssä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Henkilökohtaisten stressinhallintakeinojen soveltaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Jonkin rituaalin noudattaminen töihin tullessa tai sieltä lähtiessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Mahdollisuus kehittää omaa osaamista lisäkoulutuksin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vapaa-aika	1	2	3	4	5
* Mahdollisuus levätä riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Liikunnan harrastaminen säännöllisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Terveelliset ja säännölliset ruokailutottumukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Uskonnollisuus ja henkisyys (esim. rukoilu, meditointi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Luonnossa ajan viettäminen tai harrastaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Matkustelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Juhlminen (esim. juhlapyhien vietto, merkkipäivät, illanistujaiset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Taide ja viihde (esim. elokuvat, musiikki, lukeminen, teatteri)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Luovuus (esim. käsityöt, maalaaminen, soittaminen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Rentoutuminen ja itsensä hemmottelu (esim. hieronnassa käynti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sosiaaliset suhteet työajan ulkopuolella	1	2	3	4	5
* Perhesuhteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Ystävät ja muut läheiset ihmiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Lemmikki- tai kotieläimet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Työtovereiden kanssa tapahtuva yhteydenpito työajan ulkopuolella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Järjestötoimintaan osallistuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Vertaisryhmään osallistuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Sosiaalisen median yhteisöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avoimet kysymykset

Mitkä muut aiemmin mainitsemattomat keinot ovat merkityksellisiä työhyvinvointisi kannalta?

Mainitse kolme asiaa, jotka koet työhyvinvointisi kannalta tärkeimmiksi tekijöiksi. Kerro myös, miksi ne ovat sinulle tärkeitä.

Kokemuksesi mukaan, mitkä henkilökohtaiset ominaisuutesi suojaavat sinua työn kuormittavuudelta?

Kuinka aktiivisesti pohdit omaa jaksamistasi?

Kehittämisehdotukset

Mitä ajattelet työyhteisösi tämänhetkisestä hyvinvoinnista?

Mitä työyhteisössäsi voitaisiin tehdä työntekijöiden työhyvinvoinnin tukemiseksi?

Palaute

Halutessasi voit vielä lisätä jotain tai antaa palautetta kyselystä.

Tietojen lähetys

Tallenna

Kiitos osallistumisestasi!