



TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

KRIISISTÄ KRIISIIN

Sosionomien (AMK) työssään kohtaamat kriisit ja välineet työskennellä kriisissä olevan asiakkaan kanssa

Anne Nevalainen

Opinnäytetyö
Helmikuu 2010
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan vaihtoehtoiset
ammattiopinnot
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan vaihtoehtoiset ammattiopinnot

NEVALAINEN, ANNE:

Kriisistä kriisiin – Sosionomien (AMK) työssään kohtaamat kriisit ja välineet työskennellä kriisissä olevan asiakkaan kanssa.

Opinnäytetyö 44 s., liitteet 4 s.
Helmikuu 2010

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia kriisejä sosionomit (AMK) kohtasivat työssään ja minkälaisia välineitä sosionomeilla (AMK) oli kohdata tai työskennellä kriisissä olevan asiakkaan kanssa. Tutkimuksessa kartoitettiin myös sosionomien (AMK) käsityksiä työnsä tulevaisuudesta ja miten se mahdollisesti tulee muuttumaan tai painottumaan kriisien kanssa työskentelyn suhteen sekä miten mahdollisia tulevaisuuden muutoksia tulisi koulutuksessa huomioida.

Tutkimus oli laadullinen tutkimus ja siinä käytettiin aineistonkeruumenetelmänä puolistrukturoitua sähköpostikyselyä. Tutkittavan perusjoukon muodostivat Pirkanmaan ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmasta (nuorisokoulutus) 2000–2008 luvuilla valmistuneet sosionomit (AMK). Kirjallisessa raportissa tutkimuksen teoreettista taustaa jäsennetään kriisikäsitteen määrittelyllä.

Sosionomien (AMK) vastauksista kävi ilmi, että kriisit liittyivät väkivaltaan ja huostaanottoon. Seksuaalirikokset ja elämänhallinnalliset ongelmat olivat toiseksi yleisempiä kriisejä. Lisäksi oli kriisejä liittyen psyykkisiin ongelmiin ja elämäntien siirtymävaiheisiin. Ammatillisesti tärkeimmät välineet olivat kommunikointi, palveluohjaus, empaattisuus ja rauhallisuus.

Sosionomit (AMK) kohtasivat työssään monenlaisia kriisejä. Traumaattisia kriisejä kohdattiin eniten. Ammatillisista välineistä tärkeimmäksi nousi kommunikointi. Sosionomin (AMK) työn tulevaisuuden kuvan nähtiin laajenevan ja työn kriisien kanssa lisääntyvän. Kriisien nähtiin myös monimutkaistuvan ja vaikeutuvan. Koulutukseen toivottiin enemmän kriisien käsittelyä aiheena ja kriisityön perusteita. Tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä. Sosionomit (AMK) voivat kuitenkin käyttää tutkimusta suuntaa antavana apuna työssään mahdollisesti kohtaamiensa kriisien suhteen sekä tietona tärkeistä välineistä työskennellä kriisissä olevan asiakkaan kanssa. Tutkimuksen vastauksia työn ja koulutuksen suhteen voidaan käyttää apuna suunniteltaessa sosionomi (AMK) opintoja tai opintojaksoja.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
Optional common professional studies

NEVALAINEN, ANNE:

Crisis to crisis – Work on the crisis facing by Bachelors of Social Services and tools to work with clients in crisis.

Bachelor's thesis 44 pages, appendices 4 pages
February 2010

The purpose of the study was to clarify what kind of crises the Bachelors of Social Services had encountered in their work and what kind of tools the Bachelors of Social Services had to use with the customers in the crises. This study also examines the ideas of Bachelors of Social services work in the future and how will it possible going to change or emphasized in regard to the working with the crises and how attention should be paid to possible changes in the future in education.

The study was qualitative, collecting the material through the method of a semi-structured e-mail inquiry. The Bachelors of Social Sciences who had graduated from Pirkanmaa Polytechnic between 2000-2008 formed the fundamental group to be examined in this study. The theoretical background of the study is analysed according to the definition of the crisis concept.

The results show that the crises were connected to violence and child placement. The sex offences and the life management problems were identified as the second common crises. Furthermore, there were crises in connection with psychic problems and with the transitional stages of the life expense. The most important tools were communication, service control, empathy and calmness.

The Bachelors of Social Sciences encountered different crises in their work. Most of them were traumatic experiences. Communication appeared to be the most important tool in working with customer in the crises. It was seen that for the Bachelor of Social Services work with crises would enlarged an increased. The crises became more complicated and difficult. This study suggests that crisis management should be promoted as an educational subject. The results of the study cannot be generalized. However, the Bachelors of Social Services can use the study as indicative help in the field and as a tool to work with the customer in the crisis. The answers obtained during the study in regard to work and education can be used by Bachelor of Social Services when designing studies or study modules.

Keywords: crises, Bachelors of Social Services, know-how

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	8
2.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	8
2.2 Tiedonhankinta ja tutkimusaineisto.....	9
2.3 Aineiston analyysitapa	12
3 KÄSITTEET KRIISI JA STRESSI SEKÄ AIEMMAT TUTKIMUKSET	13
4 SOSIONOMIN (AMK) OSAAMINEN JA KOMPETENSSIT	18
5 SOSIONOMIN (AMK) TYÖSKENTELEY KRIISIEN KANSSA	21
5.1 Sosionomin (AMK) työssään kohtaamat kriisit.....	21
5.2 Sosionomin (AMK) välineet työskennellä kriisissä olevan kanssa	24
5.3 Sosionomin (AMK) valmiudet työskennellä kriisissä olevan kanssa	28
6 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	30
7 OMA ARVIO	36
LÄHTEET	39
LIITTEET	41

1 JOHDANTO

Erilaiset kriisit ovat osa elämäämme. Kriisit voivat yllättää äkillisesti tai kuulua ihmisen omaan henkiseen ja psyykkiseen kasvuun sekä kehitykseen. Kohtaamme kriisejä melkein päivittäin tiedotusvälineiden, työemme, lähipiirin tai oman elämämme kautta. Elämässä eteen tulevia kriisitilanteita voi tarkastella useasta näkökulmasta kuten esimerkiksi kriisiteorian, psykologian ja erinäisten terapioiden (muun muassa psykoterapia), ratkaisukeskeisen työotteen tai lääketieteellisten diagnoosien kautta. Näistä jokainen on vakiinnuttanut paikkansa kriisien maailmassa ja jokainen näistä antaa tietoa valmiuksista kohdata elämässä eteen tulevia kriisitilanteita.

Opinnäytetyöni aihe on hioutunut tähän pisteeseen ajan kanssa. Työni tavoitteena oli selvittää, minkälaisia kriisejä sosionomit (AMK) kohtaavat työssään ja minkälaisia välineitä heillä on kohdata tai työskennellä kriisissä olevan asiakkaan kanssa. Työn tarkoituksena oli tutkia, minkälaisia asioita sosionomit nimeävät kriiseiksi ja miten he työskentelevät niiden kanssa. Tutkimuksessa kartoitin myös sosionomien käsityksiä työnsä tulevaisuudesta ja miten se mahdollisesti tulee muuttumaan tai painottumaan kriisien kanssa työskentelyn suhteen sekä miten mahdollisia tulevaisuuden muutoksia tulisi koulutuksessa huomioida.

Tutkimuksen perusjoukko muodostui Pirkanmaan ammattikorkeakoulusta (nuorisokoulutus) vuonna 2000–2008 valmistuneista sosionomeista ja tutkimusaineisto on kerätty sähköpostikyselyllä. Käsitettä kriisi en määritellyt erikseen tutkittaville. Halusin nähdä mitä vastaajat vastaavat ilman, että niin sanotusti ohjailen heitä. Kirjallisessa raportissa jäsennän teoreettista taustaa kriisikäsitteen määrittelyllä. Sosionomien työssään kohtaamia kriisejä analysoitaessa käytin käsitteitä kehityskriisi ja traumaattinen kriisi. Vuoden 2010 alusta Pirkanmaan ammattikorkeakoulu on ollut nimeltään Tampereen ammattikorkeakoulu.

Sosionomin (AMK) työkenttä on laaja. Sosionomit sijoittuvat useimmiten työskentelemään lähellä ihmistä ja näin ollen kohtaavat päivittäin ihmisiä eri elä-

mäntilanteissa. Sosionomin tehtävänä on tukea eri-ikäisiä ja erilaisiin ryhmiin kuuluvia ihmisiä sosiaalisesta näkökulmasta. Sosionomin tehtävänä on ehkäisevä, perusturvaan kohdentuva, perhekeskeinen ja yksilökeskeinen työ. Työn sisältö liittyy kasvun, arkielämän ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemiseen. Taavoitteena on, että asiakkaan arjen toimintakyky ja sosiaalinen toimintakyky olisivat mahdollisimman hyvät. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio, 2009, 77, 86.) Sosionomin työssään kohtaamat kriisit ja kriisitilanteet ovat myös yhteiskunnallisesti ajankohtaisia. Vuonna 2009 yhteiskunnassamme koettiin taloudellinen taantuma. Taantumanaikaan on ollut paljon muun muassa lomautuksia ja irtisanomisia. Tiedotusvälineiden kautta on saanut lukea ja kuulla ihmisistä, jotka ovat menettäneet työpaikkansa. Nämä tapahtumat ovat voineet osaltaan kriisiyttää yksittäisiä henkilöitä ja perheitä.

Marraskuussa 2008 ja helmikuussa 2009 kerättiin aineistoa sosiaalibarometriin sosiaalitoimien, terveyskeskusten, Kelan toimistojen, työ- ja elinkeinotoimistojen sekä valtakunnallisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen johdolta ajankohtaista arviota varten kansalaisten hyvinvoinnista ja palveluista sekä palvelujärjestelmän muutoksesta. Talouskriisin vaikutukset eivät olleet vielä heijastuneet vuodenvaihteen 2008–2009 sosiaalibarometrin keräämiin hyvinvointiarvioihin. Tuloksista näkyi kuitenkin, että väestön hyvinvoinnin kannalta selkeästi eniten sosiaalitoimien, työ- ja elinkeinotoimistojen ja Kelan toimistojen johdossa herätti huolta työttömyys ja sen lisääntyminen. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen johto oli huolissaan myös eriarvoisuuden lisääntymisestä. Sosiaalilautakuntien puheenjohtajia huolestuttivat eniten lasten ja lapsiperheiden ongelmat. Sosiaalijohto koki myös lastensuojelullisten ongelmien lisääntymisen vakavana kehityksenä. Terveyskeskusjohdon keskeisempiä huolenaiheita olivat päihteiden käyttö ja siihen kytkeytyvät ongelmat. Lisäksi elämäntapoihin liittyvät ongelmat ja kansansairaudet aiheuttivat huolta sekä yhä enemmän puheenaiheena ollut vanhusten ja vanhustenhuollon tilanne. Sosiaalibarometrikyselyssä huomattiin myös, että usein myönteiset asiat väestön hyvinvoinnin kehityksessä liittyivät samoihin seikkoihin kuin huolenaiheet. (Sosiaalibarometri 2009, 5, 156–157.)

Vuonna 2007 Talentian julkaisemassa vastavalmistuneiden urapolkuseelvityksessä sosiaalialan ammattilaisista 60 prosenttia työskentelee julkisella sektorilla (kunnan tai kuntayhtymän alaisena). Eri alan järjestöt ja säätiöt ja yksityiset so-

siaali- ja terveysalan yritykset työllistivät 30 prosenttia vastavalmistuneista sosiaalialan korkeakoulutetuista ammattilaisista. Yksityinen ja kolmas sektori ovat kasvattaneet osuuttaan työnantajina vähitellen. Suurin osa sosionomeista (AMK) oli sijoittunut lastensuojelulaitosten ohjaajan tehtäviin tai lastentarhaopettajiksi. Seuraavaksi eniten sijoittui asumispalveluiden ohjaajiksi, kehitysvammaisten ohjaajiksi ja muihin ohjaajan tehtäviin, kuten lastensuojelun perhetyöhön, koululaisten aamu- tai iltapäiväkerhoihin, työvoimapalveluihin, Kelan palveluihin, vanhusten palveluihin tai vammaisten palveluihin. Sosionomeja työskentelee myös paljon järjestöjen eri projektitehtävissä. (Borgman 2006, 196–197; Tolonen 2007, 20–23.)

Sosionomikoulutuksessa olen vaihtoehtoisina ammattiopintoina opiskellut sosiaalipedagogiikkaa. Sosiaalipedagogisessa opetuksessa painottuvat pedagoginen ajattelu sekä sosiaalipedagogiset ja sosiokulttuuriset työmuodot. Hämäläinen (1999, 59) toteaa, että kaikessa ihmistyössä on mahdollista orientoitua sosiaalipedagogisesti eli hahmottaa integraatio-ongelmia ja muita sosiaalisia ongelmia pedagogisesta näkökulmasta ja etsiä niihin pedagogisia ratkaisuja. Sosiaalipedagogiset hankkeet voivat kohdistua ihmisten auttamiseen akuuteissa kriiseissä tai olla pitkän aikavälin ohjelmia sekä strategioita sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja lievittämiseksi. Keskeisintä sosiaalipedagogisessa työssä on auttaa ihmisiä itseapuun sekä tuottaa siinä tarvittavaa subjektiutta. Tällä tarkoitetaan sitä, että autetaan ihmisiä näkemään niitä mahdollisuuksia, joita heillä on vaikuttaa omaan elämänsuuntaan yksilöinä ja yhteisöinä. (Hämäläinen 1999, 59, 61, 92.)

Kirjallisen raportin rakenne koostuu opinnäytetyön toteuttamisen kertomisesta, käsitteiden kriisi ja stressi määrittelystä. Vastaukset tutkimuskysymyksiin esitellään kappaleessa viisi. Kerron myös yleisesti siitä, mitä sosionomin (AMK) osaamisella ja osaamisen lähikäsitteellä kompetenssi tarkoitetaan. Raportin lopussa ovat johtopäätökset, oma arvio työstä, lähdeluettelo ja liitteinä kyselyn saatekirje sekä sähköpostikysely. Kyselyyn osallistuneet ovat oman tietämyksensä ja ajattelunsa myötä tuoneet esille käsityksensä kriisistä sekä arvion valmiuksistaan. Raportissa käytän usein sosionomi tutkintonimikettä. Puhuttaessa sosionomeista tarkoitan sosionomeja, jotka ovat suorittaneet ammattikorkeakoulututkinnon (AMK).

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tässä luvussa kerron, mikä on opinnäytetyöni tutkimustehtävä ja mitkä ovat tutkimuskysymykset. Kerron myös, miten keräsin analysoitavan aineiston ja millä tavoin sen analysoin. Valitsemani menetelmät aineiston keruussa viittaavat kvantitatiivisiin eli määrällisiin menetelmiin, mutta niitä voidaan käyttää myös laadullisessa tutkimuksessa. Kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta on luonnehdittu toisiaan täydentäviksi suuntauksiksi. Ne voivat täydentää toisiaan muun muassa siten, että kvalitatiivista käytetään kvantitatiivisen tutkimuksen esikokeena, menetelmiä käytetään rinnakkain tai kvantitatiivinen vaihe voi edeltää kvalitatiivista vaihetta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 136–137.)

Tulevissa luvuissa käytän sähköpostikyselylomakkeen sijasta termiä sähköpostikysely. Päädyin tähän ratkaisuun tehdäkseni pientä vivahde-eroa laadullisen ja määrällisen tutkimuksen välillä. Lomake-sana viittaa usein kvantitatiivisen tutkimukseen, vaikkakin sitä voidaan käyttää myös kvalitatiivisessa tutkimuksessa.

2.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimustehtävänä oli selvittää, minkälaisia kriisejä sosionomit kohtaavat työssään ja minkälaisia välineitä sosionomeilla on kohdata tai työskennellä kriisissä olevan asiakkaan kanssa. Eli tutkimuksessa selvitettiin, minkälaisia asioita sosionomit nimeävät kriiseiksi ja miten he työskentelevät niiden kanssa.

Etsin tutkimustehtävään vastausta neljän tutkimuskysymyksen avulla, joita olivat:

1. Minkälaisia kriisejä sosionomit (AMK) ovat kohdanneet asiakastyössään?
2. Minkälainen tilanne on ollut, jonka sosionomit (AMK) määrittelevät tai tulkitsevat kriisiksi?
3. Mitkä ovat sosionomien (AMK) mielestä kolme ammatillisesti tärkeintä asiaa kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa tai työskentelyssä?

4. Mistä sosionomien (AMK) valmiudet koostuvat kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa tai työskentelyssä?

Kyselyssä kartoitin myös vastaajien käsityksiä sosionomin työn tulevaisuudesta ja miten se mahdollisesti tulee muuttumaan tai painottumaan kriisien kanssa työskentelyn suhteen. Kartoitin myös ajatuksia siitä, miten mahdollisia tulevaisuuden muutoksia kriisien kanssa työskentelyn suhteen tulisi koulutuksessa huomioida.

2.2 Tiedonhankinta ja tutkimusaineisto

Tutkittavan perusjoukon muodostivat Pirkanmaan ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmasta (nuorisokoulutus) 2000-luvulla valmistuneet sosionomit. Aineistonkeruumenetelmänä käytin puolistrukturoitua sähköpostikyselyä (LIITE 2). Tähän menetelmään päädyin tutkimusekonomisista syistä.

Perusjoukon yhteystiedot sain anottuani tutkimusluvan Pirkanmaan ammattikorkeakoululta. Vuosina 2000–2008 Pirkanmaan ammattikorkeakoulusta valmistuneita sosionomeja oli yhteensä 366 henkilöä. Perusjoukko oli hyvin laaja, joten tein otannan. Ennen otannan tekoa luokittelin perusjoukon kolmeen luokkaan valmistumisvuoden perusteella kolmen vuoden välein. Luokat ovat: vuosina 2000–2002 valmistuneet, vuosina 2003–2005 valmistuneet ja vuosina 2006–2008 valmistuneet. Luokittelua ohjasi Pirkanmaan ammattikorkeakoulun sosiaalialan opetussuunnitelmien muutokset, jota on muokattu noin kolmen vuoden välein.

Sosionomikoulutus alkoi Pirkanmaan ammattikorkeakoulussa vuonna 2000. Tällöin oli käytössä uusi opetussuunnitelma. Seuraavina vuosina uudesta koulutussuuntauksesta oli jo kokemusta ja opiskelijoille pystyttiin tarjoamaan vakiintuneimpia käsitteitä. Viimeisin luokka, vuosina 2006–2008 valmistuneet, edustavat viimeisemmän opetussuunnitelmamuutoksen perusjoukkoa. Lisäksi luokittelua ohjasi ajatus siitä, olisiko huomattavissa eroja tai yhteneväisyyksiä luokkien välillä. Perusjoukko eli 366 sosionomia jakaantui valmistuneisiin seuraavalla

tavalla. Ensimmäisessä luokassa oli 84 valmistunutta, toisessa luokassa 117 valmistunutta ja kolmannessa luokassa 165 valmistunutta.

Otoskooksi valitsin 10 prosenttia perusjoukosta. Tein systemaattisen satunnaisotannan jokaiseen luokkaan sekä arvoen jokaisessa otannassa aloituskohdan. Tällä tavoin sain sähköpostikyselyyn osallistujat. Otoskooksi tuli yhteensä 37 Pirkanmaan ammattikorkeakoulusta valmistunutta sosionomia. Otannan jälkeen otin puhelimitse yhteyttä valikoituneisiin ja pyysin sähköpostiosoitetta, johon voisin kyselyni lähettää. Tässä vaiheessa olin poistanut yhden kyselyyn osallistuvan ulkomaisen numeron vuoksi ja jatkoin otantaa listassa viimeisen alkion jälkeen vaadittavan poimintavälin verran. Otoskoko pieneni sähköpostiosoitteita kerätessä 35 henkilöön (yksi väärä numero ja yksi kieltäytyminen). Tein puhelinsoitot kahtena päivänä ja sain yhteensä 19 sähköpostiosoitetta, joista yksi osoittautui toimimattomaksi sähköpostiosoitteeksi.

Sähköpostikyselyni saatekirjeineen (LIITE 1) tavoitti kaikkiaan 18 henkilöä. Vastausaika kyselyyn oli 2 viikkoa. Vastauksia tuli takaisin 13 kappaletta. Kolme vastaajista ei ollut vastaushetkellä työelämässä, mutta kahdella heistä oli työpaikka sosiaalialan palvelujärjestelmässä. Tutkimustehtävään liittyvä aineisto sosionomien työssään kohtaamista kriiseistä ja välineistä työskennellä kriisissä olevien asiakkaiden kanssa koostui 10 vastauksesta. Sähköpostikysely (LIITE 2) rakentui niin, että kaikilla vastaajilla oli mahdollisuus vastata muihinkin kysymyksiin kuin taustatietoihin. Kaikkiin tutkimuskysymyksiin halusin vastaukset sosionomeilta, jotka työskentelevät koulutustaan vastaavassa työssä. Alkuperäisessä kyselyssä en numeroinut eri otsikon omaavia osioita. Olen seuraavassa numeroinut osiot selkiyttämään jäsentämistä. Luvun loppuun olen listannut, miten vastaukset jakaantuivat vuosiluvuittain kolmen vuoden välein.

Kysely koostui kuudesta osiosta:

1. Taustatiedot
2. Sosionomi (AMK) ja kriisien kohtaaminen asiakastyössä
3. Sosionomin (AMK) välineet työskennellä kriisissä olevan asiakkaan /asiakkaiden kanssa
4. Sosionomin (AMK) valmiudet työskennellä kriisissä olevan asiakkaan /asiakkaiden kanssa

5. Sosionomin (AMK) tulevaisuus kriisien kanssa työskentelyssä
6. Avoin osio

Ne kyselyyn vastanneet, jotka eivät työskennelleet koulutusta vastaavassa työssään, eivät olleet työelämässä tai eivät olleet kohdanneet kriisissä olevaa asiakasta viimeisen kuukauden sisällä, vastasivat osioihin: 1. Taustatiedot, 4. Sosionomin (AMK) valmiudet työskennellä kriisissä olevan asiakkaan/ asiakkaiden kanssa, 5. Sosionomin (AMK) tulevaisuus kriisien kanssa työskentelyssä ja 6. Avoin osio.

Sähköpostitse saadut vastaukset jakaantuivat seuraavalla tavalla vuonna 2000–2008 valmistuneiden sosionomien kesken. Otokoko oli yhteensä 37 henkilöä.

1. Vuonna 2000–2002 otokoko 8, sähköpostiosoitteita 4, vastauksia 3.
2. Vuonna 2003–2005 otokoko 12, sähköpostiosoitteita 5, vastauksia 3.
3. Vuonna 2006–2008 otokoko 17, sähköpostiosoitteita 10, vastauksia 7.

Vertasin sähköpostiosoitteiden määrää (19) otokokoon 37. Saatujen sähköpostien osuus oli 51,9 prosenttia otoskoosta. Tavoittamatta jäi 48,6 prosenttia. Vastausten kato oli huomattavasti pienempi verrattaessa sähköpostiosoitteiden määrää (19) vastauksien määrään (13). Sähköpostikyselyihin vastasi 64,8 prosenttia ja vastamaatta jätti 31,6 prosenttia.

Vastaamatta jättäminen on ollut satunnaista. Vastaamatta jättämiseen on voinut vaikuttaa moni asia. Sähköpostiosoitteita kerätessä tavoittelemillani henkilöillä on voinut ollut puhelin äänettömällä (suurin osa oli gsm-numeroita), he eivät voineet vastata työaikanaan tai jotkut eivät muutoinkaan vastaa tuntemattoman numeron soittaessa. Katoon vaikutti myös, että yksi numero oli väärä numero ja yksi kieltäytyi vastaamasta kyselyyn. Sähköpostikyselyyn vastaamatta jättämiseen on voinut vaikuttaa unohdus, ei ole välttämättä ehditty vastata ja osa on voinut kokea kyselyn vaikeaksi. Katoon vaikutti myös se, että yksi sähköpostiosoite osoittautui toimimattomaksi.

Tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä. Aineisto oli kooltaan pieni, eikä myöskään kata muita sosiaalialan ammattikorkeakouluja. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koko on usein pieni verrattuna määrälliseen tutkimukseen.

Laadullisessa tutkimuksessa ei myöskään pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Aineiston määrä on laadullisessa tutkimuksessa tapauskohtainen ja vastauksia tarvitaan juuri sen verran kuin on aiheen kannalta välttämätöntä (Eskola & Suoranta 1998, 63).

2.3 Aineiston analyysitapa

Analyysimenetelmänä käytin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Olen analysoinut aineistoni Tuomen ja Sarajärven kirjoittamaa teosta *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (2009) apuna käyttäen. Sisällönanalyysilla on pyrkimys kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti. Sisällönanalyysillä voidaan analysoida monenlaisia dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Menetelmä mahdollistaa aineiston järjestelyn johtopäätösten tekoa varten. Sisällönanalyysia voidaan kuvata nimillä aineistolähtöinen, teorialähtöinen ja teoriaohjaava. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa yhdistellään käsitteitä ja tätä kautta saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103, 106, 108, 112–113, 117.)

Luettuani aineistoni päätin, että analysoin kaikki aineistot. Aineistoissa oli toistoja, mutta aineistonkeruumenetelmän vuoksi aineisto oli helppo kerätä yhteen. Aineistoa ei tarvinnut kirjoittaa auki eli litteroida erikseen. Jaottelin kaikki vastaukset valmistumisvuoden perusteella. Tämän jälkeen keräsin jokaisen sähköpostikyselyssä olevan kysymyksen alle vastaajien vastaukset ja yhdistin heidän vastaukset sanalliseen muotoon. Yhdistämisen jälkeen etsin vastauksista pelkistettyjä ilmauksia. Yhdistin pelkistetyt ilmaukset saman käsitteen alle. Pelkistetyistä ilmauksista muodostin luokkia ja luokille muodostin niitä kokoavan käsitteen. Sosionomien työssään kohtaamia kriisejä analysoitaessa käytin kokoavina käsitteinä kehityskriisiä ja traumaattista kriisiä.

3 KÄSITTEET KRIISI JA STRESSI SEKÄ AIEMMAT TUTKIMUKSET

Tässä luvussa määrittelen kriisin käsitteen ja sen, mihin eri osa-alueisiin kriisi voidaan jakaa. Määrittelen myös stressin sekä traumaattisen stressireaktion käsitteen. Käsitettä kriisi ei ole määritelty vastaajille saatekirjeessä (LIITE 1) eikä kyselyssä (LIITE 2).

Sana kriisi voidaan ymmärtää monella tapaa ja ymmärrystä ohjaa jokaisen oma käsitys kriiseistä. Käsitettä käytetään myös usein arkikielessä. Esimerkiksi henkilö voi kuvata omaa tilannettaan, jossa ei tiedä mitä haluaa tehdä, ”kriisitilanteeksi”. Käsitteeseen kriisi sisältyy elämänkriisit, kehityskriisit sekä traumaattiset kriisit. Käsitettä kriisi käytetään myös puhuttaessa ikäkriiseistä, taloudellisista ja poliittisista kriiseistä, katastrofeista (esimerkiksi luonnonkatastrofit, suuronnettomuudet, joukkotuhot) ja globaalisista ongelmista (esimerkiksi nälänhätä, köyhyys, ympäristöongelmat).

Ihmiset puhuvat siis kriisistä monella tavalla. Sähköpostikyselyssä ja vastaajien vastauksissa ei käytetty sanaa stressi, mutta nämä molemmat käsitteet voivat liittyä toisiinsa. Ne eivät ole toisiaan poissulkevia. Luvun lopussa on pieni katsaus siitä, miten kriisejä on tutkittu. Kerron myös vähän tarkemmin Anne Viljasen (1998) toteuttamasta tutkimuksesta ”Lähihoitajien työssään kokemat traumaattiset kriisitilanteet sekä koulutuksen antamat valmiuden niiden kohtaamiseen”.

Sana kriisi tulee kreikankielen sanasta *krisis* ja merkitsee ratkaisevaa käännettä, äkillistä muutosta ja kohtalokasta häiriötä. Kriisin käsitettä on aluksi käytetty taloudellisesta kriisistä puhuttaessa ja lääketieteessä sitä käytettiin, kun puhuttiin ratkaisevasta käännteestä vakavan taudin kulussa. Myöhemmin kriisin käsitettä on alettu käyttää enemmän vastauksena psykologisen reaktiomallin akuutteihin sisäisiin ja ulkoisiin vaikeuksiin ja ongelmiin. Myös ihmisen psykologisen kehityksen eri vaiheita on nimitetty kriiseiksi, vaikei niihin liittyisikään varsinaista toiminnan häiriytymistä. (Cullberg 1991, 12, 15.)

Eija Palosaari (2008) on samoilla linjoilla edellisen määrittelyn kanssa ja selventää kriisin tarkoittavan myös tilannetta, jossa henkilön aiemmat kokemukset ja keinot eivät riitä ratkaisemaan ongelmaa. Palosaari jakaa kriisin kolmeen osaan: kehityskriisit, elämänkriisit ja äkilliset kriisit. (Palosaari 2008, 23.)

Edellä oleva jaottelu on hyvin tuttu näky kriisikirjallisuudessa. Gunnar Elstad (2003, 8–9) on jaotellut kriisit kehityskriiseihin ja traumaattisiin kriiseihin. Kriisitilanteen puhkeamisessa voi siis olla kysymys äkillisistä ja odottamattomista ulkoisista koettelemuksista. Esimerkiksi jonkun läheisen kuolema, taloudellinen luhistuminen tai äkillinen työstä erottaminen voi johtaa kriisiin. Ulkoisten syiden laukaisemia reaktioita sanotaan traumaattisiksi kriiseiksi. Kriisi voi kohdata ihmistä sellaisten tapahtumien kautta, jotka uhkaavat ihmisen fyysistä olemassaoloa, sosiaalista identiteettiä ja turvallisuutta. Kriisin puhkeamiseen voivat myös johtaa sellaiset ulkoiset tapahtumat, joiden voidaan sanoa kuuluvan normaaliin elämään, mutta jotka tietyissä tapauksissa nousevat ylivoimaisiksi. Tällaisia kriisejä kutsutaan kehityskriiseiksi tai elämänkriiseiksi. Niitä voivat olla esimerkiksi lapsen synnyttäminen, töihin paluu pitkän kotonaolon jälkeen tai eläkkeelle siirtyminen. (Cullberg 1991, 17.) Kriisit voidaan siis jakaa kehityskriiseihin, elämänkriiseihin ja traumaattisiin kriiseihin.

Stressi on sanakirjassa määritelty tarkoittavan rasitusta tai painetta. Lääketieteessä se tarkoittaa kaikkia fyysisen tai psyykkisen rasituksen muotoja, jotka suoraan tai välillisesti ovat syynä moniin sairauksiin. (Tietojätti 2004, 811.) Tieteellisten tutkimusten jatkuessa stressi on ilmiönä täsmentynyt. On huomattu, ettei kaikki stressinä pidetty olekaan ihmisille haitallista. Stressillä on myös hyvä vaikutus tilanteissa, joissa se lisää ihmisen asennemyönteisyyttä, motivaatiota ja suorituskkyä. (Vartiovaara 2004, 14.)

Ilkka Vartiovaara on etsinyt stressin määrittelylle vastausta Cd-Factan (2004) avulla. Stressillä tarkoitetaan yksilön ja ympäristön välisen ristiriitatilanteen aiheuttamaa rasitusta, joka häiritsee yksilön ruumiillista tai henkistä hyvinvointia. Stressiä voivat aiheuttaa muun muassa alituinen kiire, sopimaton työ, työttömyys, melu, liiallinen vastuu, perheongelmat ja äkilliset elämänmuutokset. (Vartiovaara 2004, 14.)

Stressi voi siis olla myönteistä tai kielteistä. Kriisikin voidaan nähdä mahdollisuutena omassa elämässä eikä vähäinen stressi välttämättä ole huono asia. Jos kyky käsitellä stressiä on riittävä ja ihminen tuntee hallitsevansa stressin, niin sen lisääntyminen ei haittaa. Jos vaatimukset ja rasitus ovat ylivoimaisia ja pitkäaikaisia, on yhdentekevää miten hyvät edellytykset vaatimusten kohtaamiseen alussa olivat. Jossain vaiheessa voimat vaan eivät enää riitä. (Hammarlund 2004, 172.)

Traumaattisten tapahtumien yhteydessä puhutaan myös traumaperäisestä stressihäiriöstä (PTSD eli posttraumatic stress disorder). Tällä tarkoitetaan ahdistuneisuushäiriötä, joka voi ilmetä traumaattisen tapahtuman jälkeen. Kyseistä häiriötä voidaan alkaa epäillä, jos traumaattisen tapahtuman jälkeen vihaisuus, pelkotilat tai hämmentyneisyydet eivät vähene ja ne häiritsevät jokapäiväistä elämää. (National Center for PTSD 2009.) Tyypillisesti traumaperäisessä stressireaktiossa (ICD-10 F43.1) henkilö kokee trauman aika ajoin uudelleen mieleen tunkeutuvina muistoina sekä painajaisina ja muina unina, jotka ovat vastaakohtana jatkuvalla tunne-elämän turtuneisuudelle ja köyhtymiselle. Henkilö voi eristäytyä muista ja voi ilmetä myös autonomista ylivireyttä, johon liittyy liika- valppaus, korostunut säpsähdysreaktio ja unettomuus. (Hammarlund 2004, 260.)

Traumaperäinen stressihäiriö on sisällytetty kansainväliseen diagnoosiluokitukseen vuonna 1987 (Saari 2000, 77). Saari toteaa, että traumaperäinen stressihäiriö on ainoa diagnoosi psykiatrisessa tautiluokituksessa, jossa ulkoinen tapahtuma ja sen tunnusmerkit on asetettu diagnoosin ehdoksi. Tämän vuoksi sen sisällyttäminen tautiluokitukseen on historiallista. (Saari 200, 79.)

Psykososiaalisen tuen ja palveluiden järjestäminen on Suomessa lakisääteistä toimintaa ja palveluiden järjestämisvastuusta on säädetty pelastuslailla (468/2003) – ja valtioneuvoston asetuksella pelastustoimesta (n:o 787/2006, 6§). Psykososiaalisella tuella ja palveluilla tarkoitetaan sitä toimintaa, jota järjestetään onnettomuuden tai muun erityistilanteen seuraamusten rajoittamiseksi sekä tapahtuman aiheuttaman psyykkisen stressin seuraamusten torjumiseksi ja lievittämiseksi. Se voidaan karkeasti jakaa psyykkiseen ja kirkon henkiseen huoltoon sekä sosiaalityöhön ja -palveluihin. (Hynninen & Upanne 2006, 7.)

Päähuomio kriisiryhmien työssä kohdistuu arkielämän traumaattisiin kriiseihin. Työ kattaa myös suuronnettomuudet. Kunnan ja kuntayhtymien eri toimialoista vastaavat virastot ja laitokset huolehtivat tehtäväalueensa, keskinäisen yhteistyön ja kuntia koskevan lainsäädännön mukaisesti yhteistoiminnassa muiden asiantuntijoiden kanssa psykososiaalisen tuen ja palveluiden järjestämisestä niille, jotka uhreina, uhrien omaisina tai pelastajina ovat joutuneet osallisiksi onnettomuuteen. Tarkempia ohjeita palvelujen järjestämisestä löytyy Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistiosta 1/1998 ”Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut”. (Hynninen & Upanne 2006, 7.)

Kriisejä on tutkittu monipuolisesti ja siihen liittyvää kirjallisuutta löytyy laidasta laitaan. Aiemmin on esimerkiksi tutkittu suomalaisten selviytymistä elämänsä vaikeimmasta kriisistä. Helsingin Yliopistossa on toteutettu kahden vuoden tutkimushanke Kriiseistä ja viestinnästä (4/2008 – 12/2009). Ensi- ja Turvakotien liiton hallinnoimasta Miesten kriisikeskuksesta ja sen asiakkaista on tehty tutkimus kriisiin apua hakevista miehistä. On myös tutkittu itsessään kriisikeskuksia ja niiden toimintaa sekä tehty ns. oppaita. Opinnäytetöissä on tutkittu muun muassa sosionomin (AMK) ammatillisuutta yleisesti tai kohdistetusti tiettyyn työkenttään sekä kriisityöntekijöiden työssä jaksamista. Aiempia samanlaisia tutkimuksia siitä, minkälaisia kriisejä sosionomit kohtaavat työssään, en löytänyt. Voi olla myös mahdollista, että tiedonhakumenetelmäni eivät olleet riittävät.

Aihettani hyvin lähellä oli vuonna 1998 Viljasen Annen tekemä ja Hämeen ammattikorkeakoulun opettajakorkeakoulun julkaisema tutkimus ”Lähihoitajien työssään kokemat traumaattiset kriisitilanteet sekä koulutuksen antamat valmiudet niiden kohtaamiseen”, vaikkakin tutkimuksessa lähestymisnäkökulma aiheeseen oli osittain eri. Tutkimus keskittyi Hyvinkään ja Riihimäen kotipalvelussa työskentelevien lähihoitajien työssään kohtaamiin kriiseihin ja kriisien aiheuttamiin reaktioihin. Tutkimus suoritettiin teemahaastatteluna ja siihen osallistui seitsemän lähihoitajaa. Tutkimuksessa myös kysyttiin, kokivatko vastaajat saavansa työyhteisöltä tukea vaikeissa tilanteissa. Lisäksi heiltä kysyttiin omia kokemuksiaan lähihoitajakoulutuksestaan sekä koulutuksen antamista valmiuksista. (Viljanen 1998, 22–24, 29–30.)

Viljasen tutkimuksessa lähes kaikki seitsemän teemahaastateltavaa olivat kohdanneet työssään traumaattisia kriisitilanteita. Vastaajien kriisitilanteet olivat vaihdelleet asiakkaiden sairauskohtauksista kuolemantapauksiin ja heihin itseensä kohdistuneisiin väkivaltatilanteisiin. Osa vastaajista koki lähihoitajakoulutuksesta saadut valmiudet riittämättömiksi kriisityöskentelyyn omassa työssään. Osa puolestaan koki saaneensa riittävästi valmiuksia. Tutkija näki, että tämä ero voisi selittyä osaltaan koulutuksen erilaisuudella eri oppilaitoksissa. Tutkimuksessa haastateltavat pitivät tärkeänä omien tunteiden käsittelyä ja läpikäyntiä koulutuksessa. Lisäksi koettiin tärkeiksi kriisitilanteiden hallinta, kriisien vaiheiden ja selviytymiskeinojen opettaminen traumaattisissa kriisitilanteissa. Tutkimuksensa lopuksi tutkija tähdentää, etteivät hänen kartoituksensa tulokset ole yleistettävissä laajemmalle, koska hänen kohderyhmänsä oli pieni eikä alueellisesti mitenkään kattava. (Viljanen 1998, 34–35.)

4 SOSIONOMIN (AMK) OSAAMINEN JA KOMPETENSSIT

Tässä luvussa kerron yleisesti, mitä tarkoitetaan sosionomin (AMK) osaamisella. Mainitsen myös alussa lain, joka koskee sosionomien ammattiryhmää työelämässä. Selvitän myös, mitä tarkoitetaan kompetensseilla ja kerron millaiset kompetenssit Sosiaalialan ammattikorkeakoulujen kansallinen verkosto on määritellyt sosiaalialan koulutusohjelmille.

Sosionomin kelpoisuusvaatimusten määräytymisessä on kaiken alkuna ja juurena sosiaalihuoltolaki (710/1982), joka määrittelee kunnan sosiaalipalvelujen muodot. Sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja tuottavat nykyisin monet toimijat, joten tarvittiin erillinen lainsäädäntö turvaamaan niiden laatua. Tätä varten säädettiin niin sanottu kelpoisuuslaki eli laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) sekä sitä täydentävä asetus (608/2005). Ammattiryhmänä sosionomeja (AMK) koskee kelpoisuuslain (272/2005) 6. pykälä, joka määrittelee sosiaaliohjaajan kelpoisuudeksi tehtävään soveltuvan, sosiaalialalle suuntaavan sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinnon. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarni 2009, 80, 92–94.)

Koulutuksessa sosiaalipedagogiikkaan suuntautuneet opiskelijat saavat valmistuttuaan lastentarhanopettajan kelpoisuuden. Lastentarhanopettajan kelpoisuus määritellään kelpoisuuslaissa pykälässä 7 ja sitä koskee tarkentava kelpoisuusasetus (608/2005, 1 §). Asetus tarkentaa, että varhaiskasvatuksen ja sosiaalipedagogiikan opintoja tulee olla yhteensä vähintään 60 opintopisteen laajuisesti. (FINLEX 2010.)

Sosionomin työkenttä ei ole kapea-alainen ja suppea, vaan työ on usein luonteeltaan urauurtavaa ja uutta käytäntöä luovaa sekä uudistavaa työtä. Sosiaaliala on enimmäkseen työtä ihmisten parissa ja tällöin työnkuva elää ihmisten elämän sekä arjen tarpeiden ja muutoksien mukana. Sosionomin osaamisella eli kvalifikaatiolla tarkoitetaan taidon soveltamista sosiaalisessa ympäristössä, kuten työorganisaatiossa. Osaamiseen liittyy myös niin sanottu hiljainen tieto, joka on usein tiedostamatonta ja omiin yksilöllisiin kokemuksiin perustuvaa ym-

märrystä ja tulkintaa. Omalla osaamisella tarkoitetaan esimerkiksi niitä kaikkia tietoja ja taitoja, joita opiskelijalla on ollut jo ennen opintojensa alkua. Ne voivat liittyä esimerkiksi harrastuksiin, aikaisempiin opintoihin tai muihin yksilölle ominaisiin kykyihin ja taitoihin. Koulutus antaa myös tukea omien tietojen ja taitojen arvioimiseen ja kehittämiseen. Opiskelija voi ajatella ne osaksi henkilökohtaista osaamistaan ja hyödyntää niitä osana itselleen ominaisena tapana tehdä sosiaalialan työtä. Tiivistetysti osaamisen ytimen muodostavat ihmistyön valmiudet, vuorovaikutusvalmiudet, empaattisuus, vastuullisuus, ihmisten ja ryhmien ohjaamisen taidot sekä ihmisen kokonaisvaltaisen kohtaamisen valmiudet. (Mäkinen ym. 2009, 17, 86.)

Osaamisen lähikäsitteellä kompetenssi tarkoitetaan työntekijöiden valmiuksia, kykyjä, taitoja ja ominaisuuksia suoritua tietyistä tehtävistä. Osaaminen eli kva-lifikaatio ja pätevyys eli kompetenssi ovat saman käsiteperheen jäseniä. Kom-petenssi tarkoittaa siis yksilön tai yhteisön potentiaalista kykyä selviytyä menes-tyksellisesti eri tilanteista joko virallisen tai epävirallisen, itse asetettujen tai jon-kun muun asettamien kriteerien mukaan. Kompetensseja on jaoteltu muun mu-assa meta- ja organisaatiospesifisiin kompetensseihin. Metaspesifisiä kompe-tensseja voidaan käyttää yli työ- ja tehtävärajojen. Organisaatiospesifiset kom-petenssit ovat taas sidoksissa tiettyyn organisaation, johon työntekijän tiedot ja taidot nimenomaan sopivat. (Mäkinen ym. 2009, 17–18.)

Sosiaalialan ammattikorkeakoulujen verkosto on julkaissut ETCS-työryhmän kokoamat kompetenssit koskien sosiaalialan koulutusohjelmaa ja sosionomitut-kintoa. Kompetenssit on jaoteltu seuraavanlaisesti:

1. Sosiaalinen eettinen osaaminen
2. Asiakastyön osaaminen
3. Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen
4. Yhteiskunnallinen analyysitaito
5. Reflektiivinen kehittämis- ja johtamisosaaminen
6. Yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen

(Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto 2010.) Tarkemmat selvitykset siitä, mitä kukin sosiaalialan koulutusohjelman tuottama kompetenssi pitää sisällään, löytyvät tiivistetysti edellä mainitun lähteen Internet-sivuilta.

Sosionomikoulutuksen tuoma ammatillinen pätevyys ja teoreettinen osaaminen ovat edellytyksenä asiantuntijaksi kehittymiselle. Koulutuksen lisäksi myös työntekijän yksilölliset ominaisuudet ja yksilön omat kompetenssit ovat tärkeitä. Lisäksi työ vaatii tietyt kompetenssit. Sitten on vielä käyttökompetenssi, joka koostuu yksilön ja työn välisestä suhteesta eli siitä, mitä yksilö tuo työhönsä ja mikä on työn luonne, tavoite ja tarkoitus. Koska sosiaaalialalla tehdään työtä omalla persoonalla ja aikaisemman tutkinnon sekä koulutuksen tuoman teoria-tiedon kautta, sosiaaalialan opiskelija voi hyödyntää työssään myös mahdollisia aikaisempia tutkintojaan tai muuta aikaisempaa osaamistaan (esimerkiksi harrastuksissa hankittua). Sosionomien ammattitaito, kyvykkyys ja pätevyys työmarkkinoilla voidaan hahmottaa kokonaisuutena, joka rakentuu ja elää yksilön, koulutuksen, koulutusjärjestelmän, työn sekä työmarkkinoiden dynaamisissa keskinäisuuhteissa. (Mäkinen ym. 2009, 19–20.)

Sosionomilla pitäisi olla valmiuksia, kykyjä, taitoja ja ominaisuuksia suoriutua tietyistä tehtävistä koulutuksen jälkeen. Sosionomin osaamisen tulisi riittää työskentelyyn kriisissä olevien asiakkaiden kanssa, missä ei vaadita psykoterapeuttisia, lääketieteellisiä tai kriisiavun organisoimistaitoja. Kriisitilanteissa osaamista voi hankkia lukemalla kirjallisuutta ja kouluttautua lisäkoulutuksella.

5 SOSIONOMIN (AMK) TYÖSKENTELE KRIISIEN KANSSA

Tässä luvussa kerron yhteenvetona vuosina 2000–2008 valmistuneiden sosionomien (AMK) vastauksia neljään tutkimuskysymykseeni. Kyselyssä kartoitin myös vastaajien käsityksiä sosionomin työn tulevaisuudesta ja miten se mahdollisesti tulee muuttumaan tai painottumaan kriisien kanssa työskentelyn suhteen. Kysyin myös sosionomien ajatuksia siitä, miten mahdollisia tulevaisuuden muutoksia kriisien kanssa työskentelyn suhteen tulisi koulutuksessa huomioida. Kyselyssä en määritellyt käsitettä kriisi.

Vastaajia oli yhteensä 13. Tutkimustehtävään liittyvä aineisto sosionomien kohtaamista kriiseistä työssä ja välineistä työskennellä kriisissä olevien asiakkaiden kanssa koostui 10 vastauksesta. Sosionomin valmiuksia koskevaan tutkimuskysymykseen vastasivat kaikki 13 tutkittavaa. Vastaajat ovat vastanneet kysymyksiin kriiseistä oman ymmärryksensä ja käsityksen mukaan.

5.1 Sosionomin (AMK) työssään kohtaamat kriisit

Luvussa on esitelty vastaukset tutkimuskysymyksiin, minkälaisia kriisejä sosionomit (AMK) ovat kohdanneet asiakastyössään ja minkälainen tilanne on ollut, jonka he ovat määritelleet tai tulkinneet kriisiksi. Luvun loppuun olen koonnut sosionomin käsityksistä työnsä tulevaisuudesta ja miten se tulee mahdollisesti muuttumaan tai painottumaan kriisien kanssa työskentelyn suhteen. Luvun aineisto koostuu 10 vastauksesta.

Kuten vuonna 2007 julkaistussa urapolkuseelvityksessä, niin myös tässä tutkimuksessa enemmistö vastaajista työskenteli julkisella sektorilla. Toiseksi eniten vastaajia oli sijoittunut yksityiselle sektorille ja kolmanneksi eniten kolmannelle sektorille. Eräs vastaajista ei ollut työelämässä kyselyyn vastaamisen aikana. Vastaajat sijoittuivat työpaikkansa puolesta sosiaalialan palvelujärjestelmässä seuraavasti: lastensuojelu, lasten päivähoito, perhetyö, perhetyö/ lastensuojelu, mielenterveystyö, työllisyydenhoidon palveluyksikkö ja koululaisten iltapäivätoi-

minta. Suurin osa vastaajista työskenteli lastensuojelussa ja lasten päivähoitossa. Seuraavassa on esitetty taulukkomuodossa, kuinka usein sosionomit kohtasivat kriisejä työssään (taulukko 1).

TAULUKKO 1. Vastaajien kohtaamien kriisien määrä

Kriisien kohtaaminen työssä				
Joka päivä	Vähintään kerran viikossa	Vähintään kerran kuussa	Harvemmin kuin kerran kuussa	Vastaamatta jättäneet
2	3	4	1	3
Vastaajia 13				

Vastaajista enemmistö arvioi kohtaavansa kriisejä työssään vähintään kerran kuussa. Saman arvon saivat vähintään kerran viikossa ja vastaamatta jättäneet. Vastaamatta jättäneet ovat noudattaneet ohjeistusta kyselyyn vastaamisessa. Joka päivä kriisissä olevia asiakkaita kohtasi kaksi sosionomia ja yksi vastaajista kohtasi kriisissä olevia asiakkaita harvemmin kuin kerran kuussa.

Viimeisen kuukauden aikana työssään kohdattuja kriisejä vastaajat kuvasivat lyhyesti seuraavalla tavalla: törkeällä tavalla raiskattu nainen, perheväkivalta, asunnottomuus, ero, pitkään jatkuneiden mielenterveysongelmien kärjistyminen, nuoren itsetuhoisen käytös, seksuaalisen hyväksikäytön epäily, kiireellinen sijoitus, nuori pahoinpidelty sekä nuori nähnyt väkivaltaa.

Sosionomit olivat kohdanneet myös kriisejä, jossa lapsen huolehtimisessa oli vajavaisuuksia ja nämä vajavaisuudet olivat ristiriidassa lapsen edun kanssa. Kriiseiksi mainittiin lisäksi elämänhallinta, alkoholin liikakäyttö ja vanhemmuus, huostaanotto prosessiin liittyviä kriisejä ja muista syistä johtuvia mielenterveysongelmia. Eräessä vastauksessa tuli ilmi, että perheväkivallan toteuttajana oli ollut perheen ala-ikäinen lapsi ja hän oli pahoinpidelty sisaruksensa. Yksi vastaajista vastasi myös tulkitsevan kriisiksi tilanteen, joka on muuttunut nopeasti ja tilanteen selvittämiseksi on tarvittu ulkopuolista apua.

Seuraavalla sivulla on sisällönanalyysiä apuna käyttäen tehty analyysirunko kriiseistä, mitä vastaajat olivat työssään kohdanneet (taulukko 2). Taulukkoon on yhdistetty pelkistettyjä ilmauksia. Osa kriiseistä on sellaisia, joista ei voinut

sanoa vastausten perusteella kumpaan kriisiluokkaan ne kuuluvat, joten ne on sijoitettu kuulumaan molempiin.

TAULUKKO 2. Sosionomin (AMK) työssään kohtaamia kriisejä

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
Perheväkivalta Asiakas pahoinpidelty Asiakas pahoinpidellyt perheenjäsenen	Väkivalta	Traumaattinen kriisi
Kiireellinen sijoitus Huostaanotto Vajavaisuuksia lapsen huolehtimisessa	Huostaanottoprosessi	Traumaattinen kriisi
Raiskaus Seksuaalisen hyväksikäytön epäily	Seksuaalirikos	Traumaattinen kriisi
Alkoholin liikkakäyttö Asunnottomuus Ero	Elämänhallinta	Kehityskriisi/ Traumaattinen kriisi
Itsetuhoisuus Mielenterveysongelma	Psyykinen ongelma	Kehityskriisi/ Traumaattinen kriisi
Vanhemmuus	Elämäkulun siirtymävaihe	Kehityskriisi

Verrattaessa alaluokkia yllä olevasta taulukosta käy ilmi, että sosionomit ovat kohdanneet määrällisesti enemmän traumaattisia kriisejä kuin kehityskriisejä. Yläluokkien painopiste on myös traumaattisissa kriiseissä. Väkivaltaan ja huostaanottoon liittyvät kriisitilanteet olivat niitä, mitä sosionomit olivat eniten kohdanneet. Seksuaalirikokset ja elämänhallintaan liittyvät kriisit olivat toiseksi yleisempiä kriisejä. Lisäksi oli ollut kriisejä liittyen psyykkisiin ongelmiin ja elämäkulun siirtymävaiheisiin.

Vastauksista ei ilmene, liittyykö alkoholin liikkakäyttö asiakkaan kohtaamaan kehityskriisiin vai traumaattiseen kriisiin. Elämäntilannehan on voinut olla hyvä, mutta alkoholi on ottanut elämästä vallan tai jonkin tapahtuman seurauksena on hetkellisesti käytetty liiallisesti alkoholia. Asunnottomuus voi myös olla kehitys-

tai traumaattisen kriisin seuraus. Ero luokitellaan monesti traumaattisiin kriiseihin, jos se on ollut äkillinen ja odottamaton (Cullberg 1991, 127).

Kysyttäessä tutkittavilta sosionomin työn tulevaisuutta kriisien suhteen, niin vastaukset olivat yhtenevät. He olivat sitä mieltä, että kriisien kanssa työskenteleminen tulee lisääntymään. Kriisien lisääntymisen ohella aavisteltiin, että kriisit myös tulevaisuudessa monimutkaistuvat ja vaikeutuvat. Yksi vastaajista totesi, että nuoret oireilevat enemmän ja monia työvälineitä on poistettu niiden hoitamiseen. Muutoin vastauksista ei käynyt ilmi, miksi kriisit lisääntyisivät ja vaikeutuisivat. Vastauksissa eräs totesi, että vaikka kriisit lisääntyvät ja muuttuvat niin toisaalta kriisityöstä on puhuttu enemmän ja kentällä on enemmän toimijoita työskentelemässä kriisien kanssa. Eräs vastaaja toivoi, että kriisiytyneiden tilanteiden kanssa työskenteleminen vähenisi kun pyritään panostamaan enemmän ennaltaehkäisevään lastensuojelutyöhön. Yksi vastaajista ei nähnyt kriisien parissa muutosta tulevaisuudessa. Hän perusteli vastauksensa sillä, että sosionomi kohtaa työssään kriisissä olevia ihmisiä nyt ja tulevaisuudessa.

5.2 Sosionomin (AMK) välineet työskennellä kriisissä olevan kanssa

Luvussa on esitelty vastaukset tutkimuskysymykseen, mitkä ovat sosionomin (AMK) mielestä kolme ammatillisesti tärkeintä asiaa kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa tai työskentelyssä. Luvun loppuun olen koonnut vastaajien mielipiteitä siitä, miten mahdollisia tulevaisuuden muutoksia tulisi kriisien kanssa työskentelyn suhteen koulutuksessa huomioida. Luvun aineisto koostuu 10 vastauksesta.

Vuonna 2000–2008 valmistuneiden sosionomien luokittain olevissa vastauksessa jokaisessa mainittiin tärkeäksi asiaksi kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa tärkeäksi asiakkaan kuuntelemisen. Muita tärkeiksi nostettuja asioita olivat empaattisuus, rauhallisuus, asiakkaan turvallisuudesta huolehtiminen, palveluohjaus ja reagointi, arviointi sekä puolueettomuus. Vastauksissa korostettiin myös asioista suoraan puhumista, asioiden eteenpäin viemistä ja asioiden arvioimista eri näkökulmista. Yksi vastaajista mainitsi tärkeäksi välineeksi

lasten hyvinvoinnin vahvistamisen. Eräs vastaajista painotti myös työntekijän oman hyvinvoinnin huolehtimisen tärkeyttä.

Olen tehnyt sisällönanalyysia apuna käyttäen analyysirunkoa siitä, mitkä ovat sosionomien mielestä kolme ammatillisesti tärkeintä asiaa kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa tai työskentelyssä (taulukko 3). Taulukkoon olen tutkimuskysymyksessä olleen ”asia”-sanana muuttanut tarkoittamaan ammatillista välinettä. Lisäksi seuraavalla sivulla on taulukko niistä asioista, miten sosionomit itse konkreettisesti toimivat kriisitilanteessa (taulukko 4).

Taulukoissa 3 ja 4 on yhdistetty vastauksia eri käsitteiden alle. Kommunikointi yhdistää kuuntelemisen, läsnä olemisen ja keskustelemisen. Keskusteluun sisältyi myös asioista suoraan puhuminen ja vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen. Palveluohjauksen alle on yhdistetty vastaukset asiakkaan kriisitilanteeseen reagoinnit, tilanteen eteenpäin vieminen sekä selvä toimintarakente. Käsite empatia sisältää myös turvan ja lohdun antamisen. Rauhallisuus sisältää tiedon siitä, miten toimia ammattilaisena. Puolueettomuus ja asioiden arvioiminen eri näkökulmista on yhdistetty käsitteellä avoin ilmapiiri.

TAULUKKO 3. Ammatillisesti tärkeimmät välineet kriisissä olevan asiakkaan kanssa kohtaamisessa tai työskennellessä

Ammatilliset välineet		Lukumäärä
1.	Kommunikointi	9
2.	Palveluohjaus	6
3.	Empatia	5
	Rauhallisuus	5
4.	Avoin ilmapiiri (avoimuus)	2
5.	Työntekijän oma hyvinvointi	1
	Lasten hyvinvoinnin vahvistaminen	1

Vastauksista ensimmäiseksi ammatillisesti tärkeimmäksi asiaksi eli välineeksi nousi selkeästi kommunikointi (taulukko 3). Toisena tärkeänä ammatillisena välineenä on palveluohjaus. Empaattisuus ja työntekijän rauhallisuus ovat yhtä tärkeitä. Lisäksi vastaajat mainitsivat puolueettomuuden ja asioiden arvioimisen eri näkökulmista. Nämä vastaukset yhdistin käsitteellä avoin ilmapiiri.

Kyselyssä pyysin vastaajia mainitsemaan enintään viisi tekoa tai toimintatapaa miten he itse konkreettisesti toimivat kriisissä olevan asiakkaan kanssa. Taulukoon 4 on listattu vastaajien konkreettiset toimintatavat työskennellessä kriisissä olevan asiakkaan kanssa. Taulukossa käsitteeseen kommunikointi on yhdistetty vielä tilanteen läpikäyminen. Käsitteeseen kommunikointi yhteistyötahot on yhdistetty seuraavat asiat: kommunikointi erinäisten yhteistyötahojen kanssa kuten työyhteisö, viranomaistaho ja lähiomaiset.

TAULUKKO 4. Viisi konkreettista toimintatapaa työskennellä kriisissä olevan asiakkaan kanssa

Konkreettinen toimintatapa		Lukumäärä
1.	Kommunikointi	18
2.	Palveluohjaus	7
3.	Rauhoitus	6
4.	Kommunikointi yhteistyötahot	4
5.	Itsereflektio	1
	Keskittyminen olennaiseen	1
	Perushoito	1
	Ratkaisukeskeinen työote	1
	Yhteinen sopimus jatkotyöskentelystä	1

Ylivoimaisesti eniten vastauksissa painotettiin kommunikointia. Tämän jälkeen toiseksi tärkeimmäksi toimintatavaksi nousi palveluohjaus. Asiakkaan rauhoittelu on heti palveluohjauksen jälkeen. Yhteistyötahojen kanssa tehtävä yhteistyö painottui neljänneksi tärkeimmäksi. Viidenneksi tärkeimmäksi mainittiin useita eri asioita.

Kysyin vastaajien mielipidettä siitä, miten mahdollisia tulevaisuuden muutoksia tulisi kriisien kanssa työskentelyn suhteen koulutuksessa huomioida. Vastauksista nousi heti esille ajatus siitä, että koulutuksessa käsiteltäisiin kriisejä aiheena enemmän ja perusopintoihin haluttiin lisää kriisityön perusteita. Koulutuksessa pitäisi myös käydä läpi sitä, mitä ihmisen mielessä tapahtuu kun eteen tulee yllättävä tilanne. Teoriaopintojen lisäksi ehdotettiin käytännön harjoitteita kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen. Mainittiin myös, että opiskelijan kanssa tulisi käydä hänen kohtaamansa asiakkaan kriisitilanteet kunnolla läpi, esimerkiksi

työnohjauksen merkeissä. Yksi vastaajista kiteytti ajatuksensa niin, että koulutuksessa pyrittäisiin saamaan opiskelijat oivaltamaan ammattimainen suhtautuminen kriiseihin. Toisena huomioitavana asiana nostettiin esille se, että kriisityön perusteiden lisäksi opiskelijoille tulisi tarjota turvallisuuskoulutusta. Eli opetusta siitä, miten toimia jos asiakas käyttäytyy kriisitilanteessa uhkaavasti työntekijää kohtaan. Koulutukseen toivottiin myös osiota siitä, miten toimia jos asiakas on väkivaltainen, oli sitten kyse lapsesta tai aikuisesta. Turvallisuuskoulutustoiveet nousivat esiin ainoastaan vuonna 2006–2008 valmistuneiden sosionomien vastauksista.

Vastauksista kävi myös ilmi, että moniammatillista yhteistyötä ja verkostoitumista voisi korostaa. Eräs vastaaja totesikin, että niiden korostaminen koulutuksessa voisi auttaa yhteydenpidon ja tiedonsiirron paranemiseen viranomaisten välillä. Muutenkin ehdotettiin tiivistä yhteistyötä koko kentän kanssa, jolloin oltaisiin paremmin selvillä siitä, mitkä ovat nykyajan kriisejä. Opiskelijat tottuisivat yhteistyöhön yli rajojen ja töitä muidenkin kuin sosionomien kanssa, esimerkiksi lähihoitajien, sosiaalityöntekijöiden ja sairaanhoitajien. Toivottiin myös huolellista paneutumista sosiaali- ja terveysalan palveluverkostoon. Vastauksissa kirjoitettiin myös, että varhainen puuttuminen ja puheeksiottaminen ovat tulevaisuudessa tärkeitä työvälineitä. Näitä edellä mainittuja taitoja pitäisi harjoitella etukäteen, jotta oikeassa tilanteessa osattaisiin ja uskallettaisiin toimia ammatillisesti.

Vastauksissa tuli myös ehdotus, että koulutuksessa pyrittäisiin kohottamaan itsetuntoa. Vastaaja perusteli kantansa sillä, että vahvan itsetunnon omaava pystyy hallitsemaan kriisejä paremmin. Lisäksi vastauksissa nostettiin esille, että koulutuksessa olisi hyvä pohtia mitä tunteita asiakkaiden erilaiset elämänkriisit ja traumaattiset kokemukset herättävät. Ei siis unohdettaisi itse työntekijää vaan koulutuksessa korostettaisiin työntekijän omaa hyvinvointia sekä jakamista. Työntekijän on hyvä osata erottaa työ ja vapaa-aika toisistaan.

5.3 Sosionomin (AMK) valmiudet työskennellä kriisissä olevan kanssa

Luvussa on esitelty vastaukset tutkimuskysymykseen, mistä sosionomin (AMK) valmiudet koostuvat kriisissä olevan asiakkaan kanssa kohtaamisessa tai työskentelyssä. Vastaukset on ryhmitelty valmistumisvuoden perusteella. Vastaajia oli 13 ja kaikki vastasivat kyselyssä kysymyksiin, jotka liittyivät sosionomi valmiuksiin työskennellä kriisissä olevan asiakkaan kanssa. Ohessa on kerätty taulukkoon vastaajien työkokemuksesta sosiaalialalla ja/tai lähialoilla, kuten terveysala ja kasvatusala (taulukko 5). Luvun loppuun olen koonnut vastaajien käsityksiä sosionomin työn tulevaisuudesta.

TAULUKKO 5. Sosionomi (AMK) työkokemus sosiaalialalla ja/tai lähialoilla

Työkokemus	Ei yhtään	Alle vuosi	1-3 vuotta	4-6 vuotta	Yli 6 vuotta
v. 2000–2002	-	-	1	-	2
v. 2003–2005	-	-	1	1	1
v. 2006–2008	-	-	5	-	2
Yhteensä	-	-	7	1	5

Vuonna 2000–2002 valmistuneilla sosionomeilla oli työkokemusta sosiaalialalla ja/tai lähialoilla 1-3 vuotta ja kahdella yli 6 vuotta. Vuonna 2003–2005 valmistuneilla oli työkokemusta 1-3 vuotta, 4-6 vuotta ja yhdellä yli 6 vuotta. Vuonna 2006–2008 valmistuneilla sosionomeilla viidellä oli työkokemusta 1-3 vuotta ja kahdella yli kuusi vuotta. Taulukosta käy ilmi, että 1-3 vuotta on ollut yleisin työkokemuksen kesto. Toiseksi eniten oli yli kuuden vuoden työkokemuksen omaavia sosionomeja. Yksi vastaajista sijoittui työkokemukseltaan 4-6 vuoden välimaastoon.

Vuosina 2000–2008 valmistuneista sosionomeista 12 arvioi, että heidän valmiudet riittävät työskennellä kriisissä olevien asiakkaiden kanssa. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, etteivät hänen valmiutensa vielä riitä kriisissä olevan asiakkaan kanssa työskentelyyn ja hän haluaisikin lisäkoulutusta kriisityöstä sekä trauman kokeneen asiakkaan kohtaamisesta. Vastaajista yksi oli suorittanut psykiatrisen hoidon erikoisammattitutkinnon sosionomitutkinnon lisäksi ja hankkinut erityisosaamista päihdetyön erikoistumisopinnoista ja psykoterapian perusteista. Kolme vastaajaa oli suorittanut lähihoitajan ammatillisen tutkinnon.

Yksi aiemmin lähihoitajaksi opiskellut oli hankkinut erityisosaamista lasten ja nuorten mielenterveystyön erikoistumisopinnoilla. Koulutuksia hän oli käynyt voimauttavasta valokuvasta kasvun ja kasvatustyön välineenä sekä seksuaalisesti hyväksikäytetyn lapsen tai nuoren kohtaamisesta ja tukemisesta. Hänen työpaikkansa oli järjestänyt myös AHHA-koulutuksen (aggression hoidollinen hallinta). Lisäksi vastaaja oli käynyt erilaisia lyhyitä lastensuojelulaki koulutuksia ja kahden päivän koulutuksen, jonka aiheena oli traumatieto työntekijöille. Eräs vastaajista oli lisäkouluttautunut hankkimalla esiopetuksen pätevytymisopinnot ja opiskeli vastaushetkellä terveyden edistämisen opintoja. Sosionomitutkinnon lisäksi yksi vastaajista oli suorittanut matkailun perustutkinnon ja yksi viittomakielentulkin tutkinnon.

Sosionomin oman työn tulevaisuutta pohdittiin vastaajien kesken siten, että olisi hyvä olla peruskoulutusta kriisityöhön. Muutoinkin lisäkoulutusta olisi hyvä saada työnantajan toimesta. Nähtiin myös, että sosionomin työnkuva laajenee ja työntekijän on hallittava palveluverkosto sekä oikean auttajatahon piiriin ohjaaminen hyvin. Osa vastaajista totesi sosionomin koulutuksen täydentävän hyvin jo olemassa olevia palveluita ja kuvasi sosionomin vahvuutena olevan asiakkaan tasavertaisen kohtaamisen ja asiakkaan kuulemisen. Toivottiin, että kohtaamista ja kuulemista tuotaisiin vahvemmin esille ja tulevaisuudessa osaamista hyödynnettäisiin paremmin esimerkiksi lasten- ja perheneuvolassa, koulussa ja perhetyössä terveydenhoitajan tai sosiaalityöntekijän työparina. Eräs vastaajista kehotti myös valmistuvan sosionomin kokeilevan eri vaihtoehtoja työelämässä, löytääkseen itselleen sen sopivan haasteellisen paikan, joka ei kuluta kuitenkaan liikaa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Elämä on yllätyksellistä ja syitä kriisiin sekä stressiin on useita. Elämää horjuttavat tapahtumat voidaan nähdä niin myönteisinä kuin kielteisinäkin. Kriisi voi kohdata ihmistä ulkoisten tapahtumien kautta tai se voi olla myös niin sanotusti normaaliin elämään kuuluvaa.

Kriisien kohtaamista koskevissa kysymyksissä suurin osa vastaajista arvioi kohtaavansa kriisejä vähintään kerran kuussa. Toiseksi eniten sosionomit kohtasivat kriisejä kerran viikossa ja yksi arvioi kohtaavansa niitä kerran kuussa. Suurin osa sosionomien kohtaamista kriiseistä liittyivät väkivaltaan ja huostaanottoon. Seksuaalirikokset ja psyykkiset ongelmat olivat toiseksi yleisempiä kriisejä. Lisäksi oli ollut kriisejä liittyen elämänkulun siirtymävaiheisiin sekä elämänhallintaan. Osa kriiseistä oli kuitenkin sellaisia, ettei voinut suoraan arvioida olivatko ne traumaattisia vai kehityskriisejä. Kriisien painottuminen oli kuitenkin traumaattisissa kriiseissä.

Vastaajista enemmistö sijoittui työpaikkansa puolesta sosiaalialan palvelujärjestelmässä lastensuojeluun ja lasten päivähoidon. Kriisien painottuminen traumaattisiin kriiseihin voi osaltaan johtua juuri enemmistön työllistymisestä lastensuojelun puolelle. Lastensuojelulliset asiat laukaisevat helposti kriisin niin asiakkaassa kuin asiakkaan lähiomaisissa.

Luokitellessani kriisejä en käyttänyt stressin käsitettä, koska uskon kriisissä olevan henkilön tilanteen olevan myös hyvin stressaavaa tai kriisin on laukaissut stressi. Tutkimuksen kysymyksissä keskityin sosionomien työssään kohtaamiin kriiseihin. Kukaan heistä ei erikseen maininnut stressiä kriisinä eikä traumaattinen stressi (PTSD) tullut myöskään ilmi. Kysyin myös vastaajilta, minkälaisen tilanteen he määrittelevät tai tulkitsevat kriisiksi. Tarkemmin kriisin määritteli vain yksi vastaaja. Hän tulkitseksi kriisiksi tilanteen, joka oli muuttunut nopeasti ja tilanteen selvittämiseksi tarvittiin ulkopuolista apua.

Vastauksista oli vaikea löytää suoraan kolmea ammatillisesti tärkeintä välinettä kriisissä olevan asiakkaan kanssa kohtaamisessa tai työskentelyssä. Keräsin kaikkien antamat vastaukset yhteen. Ensimmäiseksi ammatillisesti tärkeimmäksi asiaksi eli välineeksi nousi selkeästi kommunikointi. Toisena oli palveluohjaus. Ohjaus- ja neuvontatyö onkin tärkeä osa sosiaalialan asiakastyötä. Kolmanneksi tärkeimmäksi ammatilliseksi välineeksi nostettiin empaattisuus ja työntekijän rauhallisuus. Pyysin vastaajia myös mainitsemaan kolmen ammatillisen välineen lisäksi vähintään viisi toimintatapaa, miten he itse konkreettisesti toimisivat kriisissä olevan asiakkaan kanssa. Vastauksista nousi ensimmäiseksi esille kommunikointi, toisena tuli palveluohjaus, kolmantena rauhoittelu, neljäntenä kommunikointi yhteistyötahojen kanssa ja viidenneksi itsereflektio, olennaiseen keskittyminen, perushoito, ratkaisukeskeinen työote ja yhteisen sopimuksen tekeminen jatkotyöskentelystä.

Viimeinen tutkimuskysymykseni koski sosionomien valmiuksia kriisissä olevan asiakkaan kanssa kohtaamiseen tai työskentelyyn. Se ei varsinaisesti suoraan koskenut tutkimustehtävääni. Kysymys oli kuitenkin oleellinen, koska tutkimukseni koski tiettyä ammattiryhmää. Lähes kaikki vastaajat arvioivat valmiutensa riittävän kriisissä olevan asiakkaan kanssa työskentelyyn. Valmiuden arvioimisessa en nähnyt eroa työkokemuksen tai aiemman koulutuksen välillä. Yleisesti luokkien (2000–2002, 2003–2005, 2006–2008) välillä ei näkynyt suuria eroavaisuuksia, paitsi työkokemuksessa.

Vähiten sosiaalialan työkokemusta oli karttunut vuonna 2006–2008 valmistuneiden kesken. Tämä selittynee osakseen sillä, että heillä ei välttämättä ole vielä ehtinyt karttua työkokemusta sosiaalialalta. Kysyttäessä valmiuksista työskennellä kriisissä olevan asiakkaan kanssa, erosi yksi luokka muista luokista. Kaikissa muissa luokissa vastattiin valmiuksien riittävän työskennellä kriisissä olevan asiakkaan kanssa. Valmiuksia arvioitaessa on otettava huomioon, että arviointi pohjautui vastaajien omiin arvioihin valmiuksistaan kohdata kriisissä oleva asiakas.

Tutkimuskysymysteni ohella kartoitin myös vastaajien käsityksiä sosionomin työn tulevaisuudesta ja miten se mahdollisesti tulee muuttumaan tai painottumaan kriisien kanssa työskentelyn suhteen. He näkivät, että sosionomin työn-

kuva tulevaisuudessa laajenee ja työntekijän on hallittava palveluverkosto sekä oikean auttajatahon piiriin ohjaaminen hyvin. Vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, että työ kriisien kanssa tulee lisääntymään. Aavisteltiin myös, että kriisit tulevaisuudessa monimutkaistuvat ja vaikeutuvat. Toivottiin, että tulevaisuudessa sosionomin osaamista hyödynnettäisiin paremmin esimerkiksi terveydenhoitajan tai sosiaalityöntekijän työparina. Nähtiin myös se, ettei sosionomin työnkuva tule muuttumaan kriisien suhteen, koska sosionomi kohtaa työssään kriisissä olevia ihmisiä nyt ja tulevaisuudessa. Pohdinnoissa ei mainittu taloudellisesta taantumisesta, mutta taantuma voi osaltaan laajentaa sosionomin työnkuvaa sekä vaikeuttaa ihmisten elämäntilanteita ja kasvattaa kriisien määrää.

Sosionomi työtoimenkuvan tulevaisuuden lisäksi kysyin vastaajien ajatuksia siitä, miten mahdollisia tulevaisuuden muutoksia kriisien kanssa työskentelyn suhteen tulisi sosionomi (AMK) koulutuksessa huomioida. Vastauksista nousi heti esille ajatus siitä, että koulutuksessa käsiteltäisiin kriisejä aiheena enemmän. Perusopintoihin haluttiin lisää kriisityön perusteita ja opetusta siitä, mitä ihmisen mielessä tapahtuu kun eteen tulee yllättävä tilanne teoriassa ja konkreettisesti käytännössä, unohtamatta mitä nämä tilanteet herättävät itse opiskelijassa. Moniammatillisuuden korostamista toivottiin myös. Koulutuksen aikana voisi tehdä yhteistyötä esimerkiksi lähihoitajien, sosiaalityöntekijöiden tai sairaanhoitajien kanssa. Koulutuksessa ei saisi unohtaa myöskään varhaisen puuttumisen ja puheeksiottamisen taitojen opettelua.

Kriisityön perusteiden lisäksi toivottiin turvallisuuskoulutusta. Eli koulutusta siitä, miten toimia jos asiakas käyttäytyy kriisitilanteessa uhkaavasti työntekijää kohtaan. Turvallisuuskoulutusehdotus esiintyi vain vuonna 2006–2008 valmistuneiden sosionomien vastauksissa. Itselleni nousi mieleen kysymys, voisiko tämän toiveen esille nostaminen vuonna 2006–2008 valmistuneiden sosionomien parissa johtua juuri siitä, ettei työkokemusta ole välttämättä niin paljon kuin aiemmin valmistuneilla. Tähän mieleeni nousseeseen kysymykseen en saamalla tiedoillani pysty vastaamaan.

Työssäni mainitsin Viljasen tekemän tutkimuksen vuodelta 1998. Tutkimuksesta on jo yli kymmenen vuotta, mutta tutkimuksista henkii yhtäläisyyttä opinnäytetyöni kanssa vaikkakin on kyse eri ammattikunnista ja lähestymme kriisiihettä

osittain eri näkökulmasta. Molemmat ammatit sijoittuvat kuitenkin myös sosiaalialalle. Lähihoitajia koskevassa tutkimuksessa keskityttiin traumaattisiin kriiseihin, joita he olivat työssään kokeneet ja siihen, mitä reaktioita ne olivat aiheuttaneet. Lähes kaikki vastaajat olivat kohdanneet traumaattisia kriisitilanteita ja tilanteet olivat vaihdelleet asiakkaiden sairauskohtauksista kuolemantapauksiin sekä heihin itseensä kohdistuneisiin väkivaltatilanteisiin. Tutkimuksesta käy myös ilmi, että osa vastaajista koki saaneensa koulutuksesta riittävästi valmiuksia ja osa ei. Täydennyskoulutuksestaan ei oltu koettu saatavan tukea kriisitilanteiden kohtaamiseen. Opinnäytetyössäni kriisikäsite on laajemmassa merkityksessä. Kyselyyni osallistuneista lähes kaikki kohtasivat kriisejä jossain määrin. Eriäväisyyttä löytyi siinä, että kyselyyni 13 vastaajasta 12 oli sitä mieltä, että valmiudet riittävät kriisissä olevan asiakkaan kanssa työskentelyyn. Yhtäläisyyttä molemmissa tutkimuksissa on siinä, että kriisityön perusteiden opetusta pidetään koulutuksessa tärkeänä.

Opinnäytetyöni tuloksista kävi siis ilmi, että sosionomit kohtaavat kriisejä työssään vähintään kerran kuussa, ellei useamminkin. Enemmistö arvioi valmiuksiansa riittävän työskennellä kriisissä olevan asiakkaan kanssa. Tutkimukseen osallistuneiden vastauksista huokui toive, että koulutuksessa käsiteltäisiin kriisejä enemmän. Tämä voi osaltaan viestiä sitä, että sosionomin ydinosaamiseksi ei lasketa tietoutta kriiseistä ja taitoa työskennellä kriisissä olevan asiakkaan kanssa. Sanotaan, että työ tekijäänsä opettaa ja herääkin ajatus, että se voi olla näin vastaajien keskuudessa. Valmiuksien arvioimiseen myönteisesti on siis voinut vaikuttaa oma työkokemuksen kautta saatu tieto ja taito. Jos sama valmiuksien arvioimis-kysymys kysyttäisiin sosionomiopiskelijoilta, niin tulos voisi olla hyvinkin toisenlainen.

Sosionomilta vaaditaan usean taidon osaamista. Sosiaalialan koulutusohjelmaa ja sosionomitutkintoa varten on myös luokiteltu kompetensseja. Ne kertovat omaa kieltään siitä, kuinka monipuolinen sekä haastava sosionomin ammatti on. Ammattitaito riippuu myös ihmisestä ja ihmisen kyvyistä käyttää tietotaito-osaamisestaan. Sosionomin ammattitaidon tulisi riittää kriisissä olevan asiakkaan kanssa työskentelyyn tasolla, jolla ei vaadita esimerkiksi psykoterapeuttista tai lääketieteellistä apua. Sosionomin osaaminen työskennellä kriisissä olevan henkilön kanssa voi myös pohjautua jo aiemmin opittuun. Osaamiseen voi

vaikuttaa esimerkiksi aiemmin itse koettu kriisi tai lähiomaisen kriisi. Osaaminen ja ammattitaito tulevat osaltaan huomaamatta, mutta vaativat myös kovaa työtä.

Yhteiskunnassa on myös ollut huomattavissa kehityksen suunta, jossa yhteiskunnan jäseniltä odotetaan ja vaaditaan useampia asioita jo pienestä pitäen. Joskus vaatimukset voivat nousta liiallisiksi ja tuottaa paineita. Tämä paine voi purkautua stressinä tai kriisinä. Kokonaisvaltainen osaaminen ja siihen liittyvien kompetenssien hallinta työ- tai opiskelijaelämässä vie aikaa ja maailma muuttuu koko ajan. Aiemmin opittu voikin olla jo niin sanotusti vanhaa. Ulkoapäin ohjattujen vaatimuspaineiden säätelyssä auttaa sosionomin tai sosionomiopiskelijan oma itsetuntemus sekä taidot käsitellä kohtaamiaan elämäntilanteita, ohjata ja auttaa itseään.

Sosionomikoulutuksessa vastavalmistunut ei kuitenkaan tipahda työelämään ilman minkäänlaista sosiaalialan työkokemusta, koska opintoihin sisältyy useamman viikon työharjoitteluja sosiaalialan palvelujärjestelmässä. Koulussa opetellaan teorian yhteydessä käytännön osaamista ja työ opettaa lisää. Omat intressit pätevoittävät sosionomeja täyttämään työelämän vaihtuvuuden ja sosiaalialan monimuotoisuuden vaatimukset. Koulutuksessa olisi hyvä peilata opintoja yhteiskunnalliseen tilanteeseen ja rakentaa tietynlainen sosionomin ydinosamispaketti sen pohjalta ennen vaihtoehtoisen suuntaavan opinno valintaa. Ydinosamispaketti voisi koostua esimerkiksi vuorovaikutustaitojen opettelusta, kriisityön perusteista, palveluohjauksesta lasten, nuorten, vanhusten, vammaisten, mielenterveystyön, päihdetyön ja maahanmuuttajien parissa.

Voisi sanoa, että niin sanottujen arkielämän kriisien kanssa työskentelyssä meillä jokaisella on osaamista, jos uskallamme kohdata ihmisen ja omaamme empaattisuutta sekä taitoa kuunnella. Sosionomi ei ole terapeutti, mutta sosionomin antama kuunteluapu voi tuntua asiakkaasta terapeuttiselta. Sosionomi ei myöskään ole kriisityöntekijä. Suomessa on erikseen akuutin kriisityön toimintamalli onnettomuuksien ja muiden traumaattisten tapahtumien varalle. Kriisityötä tekevät usein psykologit, psykiatrit, sairaanhoitajat ja henkistä tukea antavat usein myös seurakunnan työntekijät ja järjestöjen vapaaehtoistyöntekijät. Sosionomin olisi kuitenkin hyvä hallita kriisityön perusteita. Valmistuttuaan sosio-

nomi voi hankkia erityisosaamista lisäkouluttautumalla niistä aiheista, joiden kanssa hän päivittäin työskentelee.

Vaihtoehtoisista ammattiopinnoista sosiaalipedagogiikan valinneena pyrin esimerkiksi auttamaan ihmisiä integroitumaan yhteiskuntaan eli auttamaan heitä, joilla voi olla vaarana joutua yhteiskunnan ulkopuolelle. Nämä ihmiset voivat parhaillaan kokea kriisitilannetta elämässään. Työntekijän sosiaalipedagoginen orientaatio voi myöhemmin auttaa kriisin kohdannutta henkilöä katsomaan tulevaisuutta uudella tavalla ja osaltaan auttaa ihmistä näkemään niitä mahdollisuuksia, mitä hänellä on. Kriisissä olevan ihmisen kohtaamisessa on tärkeää ottaa kuunnellen vastaan asiakkaan ajatukset ja tunteet.

Tutkimukseni ei ole yleistettävissä. Tutkimuksen tuloksia voidaan kuitenkin käyttää suuntaa antavana apuna sosionomeille, jotka haluavat tietää millaisia kriisejä työelämässä saattavat kohdata ja mitkä ovat mahdollisesti tärkeimpiä välineitä työskennellä kriisissä olevan asiakkaan kanssa. Tutkimuksen vastauksia työn ja koulutuksen suhteen voidaan ottaa huomioon suunniteltaessa sosionomi (AMK) opintoja tai opintopaketteja.

7 OMA ARVIO

Tutkimus toi esille tietoa siitä, millaisia kriisejä sosionomit kohtaavat työssään ja mitä välineitä he käyttävät kohdatessaan kriisissä olevan henkilön. Lopputuloksena sain vastaukset tutkimustehtävääni ja tutkimuskysymyksiini. Tutkimustehtävä oli aiheeltaan mielenkiintoinen. Kartoittaessani sitä, miten sosionomi koulutuksessa voisi huomioida kriisien kanssa työskentelyä, huokui vastauksista selvästi se, että kriiseistä voisi puhua enemmän. Lisäksi toivottiin, että kriisityönperusteita sisällytettäisiin opintoihin. Sosionomit vastasivat oman ymmärryksensä ja käsityksen kautta kriisejä koskeviin kysymyksiin. Kysymyksissä pyysin heitä kertomaan lyhyesti, minkälaisen tilanteen he olivat tulkinneet kriisiksi.

Näin jälkikäteen ajateltuna olisin voinut muokata kyselyn kysymyksiä hiivenen eritavalla, jotta olisin saanut kuvailevampaa aineistoa. Olisin voinut pyytää sosionomeja kuvaamaan kohtaamiaan kriisejä tarkemmin. Olisin voinut kysyä myös erillisenä kysymyksenä, miten he tulkitsevat kriisin. Lisäksi olisin voinut kysyä, jäsentävätkö vastaajat kriisiä kriisiteorian kautta vai jonkin muun lähestymistavan kautta. Kriiseistä kysyttäessä olisi voinut luoda myös jonkin esimerkitilanteen ja kysyä tämän pohjalta, miten he toimivat kun kohtaavat esimerkiksi perheväkivallan uhrin tai äkillisesti omaisen menettäneen henkilön. Kysyin kuitenkin yleisesti, miten vastaaja ymmärtää käsitteen kriisi. Käsitteen kriisi olisi voinut myös rajata tiettyyn kriisiin siitä, mitä ihmiset ovat kohdanneet (esimerkiksi kiireellinen huostaanotto, avioero). Silloin kohderyhmä ei välttämättä olisi ollut jokin tietty ammattiryhmä.

Aineistonkeruumenetelmänä päädyin puolistrukturoituun sähköpostikyselyyn tutkimusekonomisista syistä. Sähköpostikysely on kustannuksiltaan huokea tapa kerätä tutkimusaineistoa. Vastausaika kyselyyn osallistuvilla oli 2 viikkoa. Tämä oli mielestäni riittävä vastausaika kyselyyni vastaamiseen. Sain vastauksia hyvin takaisin. Yli puolet vastasi lähettämäni sähköpostiin takaisin. Suurin kato tuli kuitenkin sähköpostiosoitteita kerätessä. Tein pari puhelinsoittokierrosta tutkimukseen valikoituneille henkilöille kysyäkseni heiltä heidän sähköpostiosoitteita. Tavoitettavuuden kannalta olisi voinut tehdä useamman soittokier-

roksen. Soitot myös ajoittuivat keski- ja iltapäivälle. Toisen kierroksen soitot olisi voinut ihan hyvin ajoittaa hivenen myöhäisemmälle ajalle.

Analyysimenetelmänä käytin aineistonlähtöistä sisällönanalyysia. Tämän menetelmän valinta osoittautui hyväksi ja toimivaksi aineistoni kannalta. Menetelmän avulla sain systemaattisesti ja objektiivisesti analysoitua aineistoa. Toisella aineistonkeruutavassa olisi saattanut analyysimenetelmänä olla eri menetelmä, esimerkiksi narratiivinen analyysi.

Rakensin kyselyn niin, että pyrin antamaan mahdollisuuden kaikille halukkaille osallistumaan kyselyyni. Tämä toteutui mielestäni hyvin. Sosionomit, jotka eivät olleet työelämässä tai eivät olleet koulutusta vastaavassa työssä tai eivät olleet kohdanneet kriisejä viimeisen kuukauden aikana, vastasivat kyselyssä ohjeistuksen mukaisesti. Olen myös pyrkinyt rakentamaan sähköpostikyselyn ja kirjallisen raportin niin, etten nojaa johonkin tiettyyn teoriaan. On kuitenkin otettava huomioon se mahdollisuus, että jäsentäessäni kyselyä ja kirjallista raporttia, minua ovat ohjanneet aiemmin sisäistämani käsitykset itselle tutuista teorioista. Tämä ei ole kuitenkaan ollut tarkoitus.

Tutkimukseni ei ole yleistettävissä. Jatkotutkimusaiheeksi nousikin heti kysymys siitä, voisiko tutkimukseni olla yleistettävissä. Saataisiinko samansuuntaisella tutkimuksella yhteneviä vai eriäviä tuloksia muualta kuin Pirkanmaan ammattikorkeakoulusta (nykyinen Tampereen ammattikorkeakoulu) valmistuneilta sosionomeilta? Eräs vastaaja ehdotti, että koulutuksessa olisi hyvä pohtia, mitä tunteita tai ajatuksia asiakkaiden erilaiset elämänkriisit ja traumaattiset kokemukset herättävät. Tätä aihetta voisi lähestyä esimerkiksi tutkimalla, toteuttaanko työyhteisössä yhteistä asioiden purkua työssään kohtaamistaan kriiseistä. Voisi myös tutkia, mikä voisi olla se hyvä väline, jolla purkaa työntekijöiden kesken työssä kohtaamia kriisissä olevia asiakkaita tai kriisiytyneitä tilanteita. Voisiko väline olla esimerkiksi työnohjaus vai joku muu.

Sosionomin valmiuksia ja välineitä voisi myös tutkia tarkemmin. Voidaanko sanoa, että sosionomin valmiudet ja välineet kohdata kriisejä tulisi esimerkiksi koulutuksen kautta vai kuinka paljon on painoarvoa työelämässä saadulta kokemukselta ja kuinka paljon vaikuttaa oma elämäkokemus. Sosionomin kom-

petensseja kriisien suhteen voisi lisäksi tutkia palveluohjauksen kartoittamisella esimerkiksi parin tai useamman samansuuruisen paikkakunnan välillä tai kerä-
ten tietoa, mihin jatko-ohjata kriisissä oleva ihminen ja mitä palveluita on tarjolla
ja onko ohjauksesta saatu riittävästi tietoa. Tutkimuksen näkökulman voisi myös
kääntää asiakkaaseen tai työntekijään kysyen mitä tuntemuksia yleisesti kriisi
tai jokin tietty kriisi aiheuttaa.

LÄHTEET

Borgman, M. 2006. Sosionomit AMK 2015. Teoksessa Vuorensyrjä, M., Borgman, M., Kempainen, T., Mäntysaari, M. & Pohjola, A. Sosiaalialan osaajat 2015: Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SOTENNA): loppuraportti. Sosiaalityön julkaisusarja 4. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Cullberg, J. 1991 (1975/ 1980). Tasapainon järkkyyssä – psykoanalyttinen ja sosiaalipsykiatrisen tutkielma. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset.

Elstad, G. 2003. Kun elämä satuttaa. Kauniainen : Perussanoma, 2003.

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

FINLEX. 2010. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.7.2005/608. Luettu 22.1.2010.
[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050608?search\[type\]=pika&search\[pika\]=272%2F2005](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050608?search[type]=pika&search[pika]=272%2F2005).

Hammarlund, C. 2004. Kriisikeskustelu: Kriisituki, jälkipuinti, stressin- ja konfliktien hallinta. Helsinki: Tietosanoma.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hynninen, T. & Upanne, M. 2006. Akuutti kriisityö kunnissa: Nykytila ja kehittämishaasteet. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: Valopaino Oy. Verkkojulkaisu. Luettu 2.2.2010.
<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/Ra2-2006-VERKKO.pdf>.

Hämäläinen, J. 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopio: Kopijyvä.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro OY.

National Center for PTSD. 2009. What is PTSD? Luettu 18.1.2010.
<http://www.ptsd.va.gov/public/pages/what-is-ptsd.asp>.

Palosaari, E. 2008. Lupa särkyä: kriisistä elämään. 2. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Saari, S. 2000. Kuin salama kirkaalta taivaalta. Kriisit ja niistä selviytyminen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto. 2010. Sosionomi (AMK) -tutkinto: ETCS – kompetenssit. Luettu 22.1.2010.

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi->

[FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_amk_tutkinto/ects_kompetenssit/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-).

Tampereen ammattikorkeakoulu. 2010. Sosiaalialan koulutusohjelma. Luettu 21.01.2010.

[http://www.tamk.fi/cms/tamk.nsf/\(\\$All\)/CDBD8A68EDF193E0C225757100433FBE?OpenDocument](http://www.tamk.fi/cms/tamk.nsf/($All)/CDBD8A68EDF193E0C225757100433FBE?OpenDocument).

Tietojätti. 2004. Tietosanakirja A-Ö. 10. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tolonen, M. 2007. Vastavalmistuneiden urapolut 2007: Vuosina 2005–2006 valmistuneiden Talentian jäsenien sijoittuminen työelämään. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia Ry. Helsinki. Verkkojulkaisu. Luettu 8.2.2010.

http://www.talentia.fi/files/3427_Urapolut2007PDF.pdf.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu laitos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vartiovaara, I. 2004. Voimaa eustressistä. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Viljanen, A. 1998. Lähihoitajien työssään kokemat traumaattiset kriisitilanteet sekä koulutuksen antamat valmiudet niiden kohtaamiseen. Opettajakorkeakoulun julkaisuja D:115. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Hei!

Olen Pirkanmaan ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija. Teen opinnäyte-työtä aiheesta, minkälaisia kriisejä sosionomit (AMK) kohtaavat työssään ja minkälaisia välineitä sosionomeilla (AMK) on työskennellä niiden kanssa. Opin- näytetyö on valmistuttuaan luettavissa *www.theseus.fi* -verkkokirjastossa.

Sähköpostin ohessa on liitteenä kysely, jonka avulla kerään tutkimusaineistoa. Aineiston kohderyhmä on 2000-luvulla Pirkanmaan ammattikorkeakoulun sosi- aalialan koulutusohjelmasta valmistuneet sosionomit (AMK). Sinä olet valikoitu- nut satunnaisotannalla yhdeksi kyselyyn vastaajista.

Tutkimusluvan anottuani olen saanut yhteystietosi Pirkanmaan ammattikorkea- koululta. Sähköpostiosoitteesi olen pyytänyt sinulta puhelimitse. Minua sitoo tietosuojalaki (516/2004) ja henkilötietolaki (523/1999). Kaikkia saatuja tietoja käsittelen luottamuksellisesti ja säilytän kertyneen aineiston huolellisesti vain omassa käytössäni. Vastattuasi sähköpostiini tallennan vastauksesi tietokoneel- le ilman yhteystietojasi ja poistan sähköpostin vastaanotetuista posteista. Opin- näytetyön valmistuttua hävitän aineiston asianmukaisesti silppurilla.

Ohjeita kyselyyn vastaamiseen.

Kirjoita vastauksesi suoraan liitetiedostoon ja lähetä vastauksesi samaisena liitetiedostona takaisin. Numeroiduissa vastausvaihtoehdoissa kirjoita ensin vas- taustasi tarkoittava numerovaihtoehto ja sitten mahdollisesti pyydetty sanallinen vastaus. Viimeisessä kyselyn osiossa sana on vapaa.

Kyselyssä kysyn työpaikkaasi sosiaalialan palvelujärjestelmässä sosionomina (AMK). Jos et työskentele koulutustasi vastaavassa työssä/et ole tällä hetkellä työelämässä, niin vastaa taustatietoihin ja kysymyksiin 13, 14 ja 15 sekä mah- dollisesti viimeisenä olevaan avoimeen osioon.

Jos sinulla ei ole vakituista työpaikkaa ja teet sijaisuuksia sosiaalialan palvelu- järjestelmässä, niin vastaa kysymykseen 6 työorganisaatiosta ja kysymykseen 7 palvelujärjestelmästä sen mukaan missä eniten teet sijaisuuksia sosionomina (AMK).

Kyselyn palautus

Pyydän lähettämään vastauksesi 15.11.2009 mennessä.

Terveisin Anne Nevalainen, PIRAMK, sosiaaliala
anne.nevalainen@piramk.fi

KYSELY

TAUSTATIEDOT

Kysymys 1. Sosionomi (AMK) valmistumisvuotesi on?

Vastaus:

Kysymys 2. Sosiaalialan koulutusohjelmasi?

1. Nuoriso koulutus 2. Aikuiskoulutus 3. Englanninkielinen koulutus

Vastaus:

Kysymys 3. Oletko suorittanut muun/muita ammatillisia tutkintoja sosionomi (AMK) tutkinnon lisäksi? Jos vastaat kyllä, niin minkä/mitä muita ammatillisia tutkintoja olet suorittanut?

1. Kyllä, mitä 2. Ei

Vastaus:

Kysymys 4. Oletko hankkinut erityisosaamista lisäkoulutuksella? Jos vastaat kyllä, niin minkälaisella koulutuksella olet hankkinut erityisosaamista?

1. Kyllä, mitä 2. Ei

Vastaus:

Kysymys 5. Työkokemus sosiaalialalla ja/tai lähialoilla; terveysala, kasvatustila?

1. Ei yhtään 2. alle vuosi 3. 1-3 vuotta

4. 4-6 vuotta

5. yli 6 vuotta

Vastaus:

Kysymys 6. Työorganisaatiosi on?

1. Yksityinen sektori 2. Julkinen sektori 3. Kolmas sektori

4. Ei mikään edellä mainituista

Vastaus:

Kysymys 7. Työpaikkasi sosionomina (AMK) sosiaalialan palvelujärjestelmässä eli esimerkiksi perhetyö, lasten päivähoito, lastensuojelu, mielenterveystyö, maahanmuuttajien palvelut, vammaisten ja kehitysvammaisten palvelut, ikäihmistien palvelut jne.? Jos työpaikkasi ei ole sosiaalialan palvelujärjestelmässä, vastaa: Työpaikkani ei ole sosiaalialan palvelujärjestelmässä.

Vastaus:

Jos et työskentele sosionomi (AMK) koulutustasi vastaavassa työssä/et ole tällä hetkellä työelämässä, niin vastaa vain yllä oleviin taustatietoihin ja kysymyksiin 13, 14 ja 15 sekä mahdollisesti viimeisenä olevaan avoimeen osioon.

(jatkuu)

SOSIONOMI (AMK) JA KRIISIEN KOHTAAMINEN ASIAKASTYÖSSÄ

Kysymys 8. Arvioi kuinka usein kohtaat työssäsi kriisissä olevan/ olevia asiakkaita?

1. Joka päivä
2. Vähintään kerran viikossa
3. Vähintään kerran kuussa
4. Harvemmin kuin kerran kuussa
5. Et koskaan, jos vastasit tähän siirry kysymykseen 13.

Vastaus:

Kysymys 9. Oletko viimeisen kuukauden aikana kohdannut kriisissä olevan/ olevia asiakkaita?

1. Kyllä
2. Ei, jos vastasit tähän siirry kysymykseen 11.

Vastaus:

Kysymys 10. Jos olet viimeisen kuukauden aikana kohdannut työssäsi kriisissä olevan asiakkaan/asiakkaita, kerro lyhyesti mikä tai minkälainen/minkälaisia tilanne/tilanteet oli/olivat, jonka tulkitset kriisiksi.

Vastaus:

SOSIONOMIN (AMK) VÄLINEET TYÖSKENNELLÄ KRIISISSÄ OLEVAN ASIAKKAAN/ ASIAKKAIDEN KANSSA

Kysymys 11. Mitkä ovat mielestäsi kolme ammatillisesti tärkeintä asiaa kriisissä olevan asiakkaan kanssa kohtaamisessa/työskentelyssä?

Vastaus:

- 1.
- 2.
- 3.

Kysymys 12. Miten itse konkreettisesti toimit kriisissä olevan asiakkaan kanssa? Mainitse enintään viisi tekoa/ toimintatapaa.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

SOSIONOMIN (AMK) VALMIUDET TYÖSKENNELLÄ KRIISISSÄ OLEVAN ASIAKKAAN/ ASIAKKAIDEN KANSSA

Kysymys 13. Riittävätkö valmiutesi tällä hetkellä työskennellä kriiseissä olevien asiakkaiden kanssa? Jos vastasit ei, niin miten ja minkälaista osaamista haluaisit hankkia? / Jos työskentelisit sosionomi (AMK) koulutusta vastaavassa työssä/olisit työelämässä, riittäisivätkö valmiutesi tällä hetkellä työskennellä kriiseissä olevien asiakkaiden kanssa? Jos vastasit ei, niin miten ja minkälaista osaamista haluaisit hankkia?

1. Kyllä
2. Ei, mitä

Vastaus:

(jatkuu)

SOSIONOMIN (AMK) TULEVAISUUS KRIISIEN KANSSA TYÖSKENTELYSSÄ

Kysymys 14. Minkälainen käsitys sinulla on sosionomin (AMK) työn tulevaisuudesta ja miten se mahdollisesti tulee muuttumaan/painottumaan kriisien kanssa työskentelyn suhteen?

Vastaus:

Kysymys 15. Miten mahdollisia tulevaisuuden muutoksia kriisien kanssa työskentelyn suhteen tulisi koulutuksessa huomioida?

Vastaus:

AVOIN OSIO

Jos haluat jotain sanoa/kommentoida aiheesta, niin sana vapaa.

KIITOS VASTAUKSESTASI!