

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali-alan koulutusohjelma

Jenni Huttunen  
Ida Jormanainen

MILLAISIA VALMIUKSIA TUKIHENKILÖKOULUTUS ANTAA VAL-  
TAKUNNALLISESSA KRIISIPUHELIMESSA TOIMIMISEEN?

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2013



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Marraskuu 2013**  
**Sosiaalialan koulutusohjelma**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
p. (013) 260 600

**Tekijät**

Jenni Huttunen, Ida Jormanainen

**Nimeke**

**MILLAISIA VALMIUKSIA TUKIHENKILÖKOULUTUS ANTAA VALTAKUNNALLISESSA KRIISIPUHELIMESSA TOIMIMISEEN?**

Toimeksiantaja: Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry.

**Tiivistelmä**

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli, millaisia valmiuksia tukihenkilökoulutus antaa valtakunnallisessa kriisipuhelimesta toimimiseen. Opinnäytetyömme aihe tuli Joensuun kriisikeskuksen työntekijöiltä. Kriisikeskuksella haluttiin kuulla kokemuksia tukihenkilökoulutuksesta, sen antamista valmiuksista ja mahdollisuuksista.

Opinnäytetyömme toteutettiin kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmällä. Aineistoa varten haastateltiin kriisikeskuksella toimivia uudempia ja kokeneempia tukihenkilöitä. Haastattelussa käytettiin teemahaastattelun menetelmää. Tekstiä jäsenettiin teemoittelun kautta.

Tulosten perusteella tukihenkilökoulutus antaa tukihenkilöille tiedollista pohjaa, varmuutta, itseluottamusta ja uskallusta ottaa kantaa asioihin. Koulutus antaa valmiuksia myös asiakkaan ohjaamiseen ja ratkaisujen löytämiseen yhdessä tukihenkilön kanssa. Koulutuksesta saatiin niin sanottu perustyökalupakki toimintaa varten. Yllätyksenä tukihenkilöille tuli se, että kriisipuhelin toimii niin paljon yksinäisten ja mielenterveyspotilaiden kuntouttamisen tukena, ei niinkään akuutteihin kriiseihin keskittyvänä. Jatkotutkimuksia voitaisiin tehdä siitä, onko alan koulutuksella merkitystä tukihenkilökoulutukseen hakeutumiselle.

**Kieli**  
suomi

Sivuja 43  
Liitteet 3  
Liitesivumäärä 4

**Asiasanat**

kriisityö, kriisipuhelin, tukihenkilökoulutus, valmiudet



**THESIS**  
**November 2013**  
**Degree Programme in Social Services**  
Tikkarinne 9  
FI 80200 JOENSUU  
FINLAND  
p. +358 (0)13 260 600

**Authors**

Jenni Huttunen, Ida Jormanainen

**Title**

WHAT KIND OF ABILITIES DOES SUPPORT PERSON TRAINING OFFERS FOR WORKING IN THE NATIONAL CRISIS NUMBER?

Commissioned by Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry.

**Abstract**

The research question of this thesis is what kind of abilities support person training offers for work in the national crisis number. The subject of our thesis was provided by the staff members of The Crisis Center of Joensuu. They wanted to hear about experiences of the support person training and the abilities and opportunities that the support person training provides for the participants.

The thesis was carried out through qualitative research. The data for the thesis was collected through interviews of support persons working in The Crisis Center, both recently hired and more experienced ones. The interviews were conducted as focused interviews. The transcriptions were analyzed by themes and types.

Based on the results of the study, the support person training provides support persons knowledge, certainty, self-confidence and courage to take a stand on things. The training also provides support persons abilities to guide the customer and to find solutions together with the customer. In a way the training provides basic tools for the operation of the crisis number. What surprised the support persons was that the crisis number does not function very much as support in acute crises but more as support for rehabilitation of patients with mental health problems and as support for lonely people. Further research could be made on whether education in the field of social services has an effect on one's decision to apply for support person training.

Language  
Finnish

Pages 43  
Appendices 3  
Pages of Appendices 4

**Keywords**

crisismwork, crisis number, support person training, abilities

## Sisältö

Tiivistelmä	
Abstrakti	
1 Johdanto .....	5
2 Kriisit ja kriisityö .....	6
3 Tukihenkilötoiminta .....	8
3.1 Tukihenkilö ja tukihenkilön peruskoulutus .....	8
3.2 Tukihenkilö valtakunnallisessa kriisipuhelimessa .....	9
3.3 Tukihenkilön rooli kuuntelijana ja läsnäolijana .....	10
3.4 Asiakkaan kohtaaminen ja auttaminen puhelimessa .....	11
3.5 Vapaaehtoinen auttaminen ja jaksaminen .....	13
4 Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt .....	15
4.1 Tutkimushankkeet .....	15
4.2 Opinnäytetyöt .....	16
5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävä .....	17
6 Opinnäytetyön toteutus .....	19
6.1 Laadullinen tutkimus .....	19
6.2 Teemahaastattelu .....	19
6.3 Aineiston analyysi ja käsittely .....	20
7 Tulokset .....	23
7.1 Tukihenkilökoulutus .....	23
7.2 Kriisipuhelintyö .....	27
7.3 Haasteet ja jaksaminen .....	29
7.4 Kehittämideoita .....	32
7.5 Tulosten tarkastelu .....	33
8 Pohdinta .....	35
8.1 Johtopäätökset .....	35
8.2 Luotettavuus .....	36
8.3 Eettisyys .....	38
8.4 Opinnäytetyöprosessin eteneminen ja ammatillinen kasvu .....	39
8.5 Jatkotutkimusaiheet .....	41
Lähteet .....	42
Liitteet	
Liite 1 Haastattelurunko	
Liite 2 Toimeksiantosopimus	
Liite 3 Tutkimuslupahakemus	

## 1 Johdanto

Vuonna 2012 65 prosenttia kriisipuhelimessa käydyistä keskusteluista oli vapaaehtoisten tukihenkilöiden käymiä. Valtakunnallisen kriisipuhelimen soittoihin vastaa yhä useammin vapaaehtoinen koulutuksen saanut puhelinpäivystäjä. (Suomen Mielensterveysseura 2013a.)

Tukihenkilöt toimivat puhelinpäivystäjinä käytyään Suomen Mielensterveysseuran tukihenkilökoulutuksen. Tukihenkilön peruskoulutus on Suomen Mielensterveysseuran laatiman mallin mukainen. Peruskoulutuksen laajuus on 35 lähiopetustuntia mukaan lukien siihen kuuluvat välitehtävät. Kouluttajan vastuulla on koulutuksen sisältö ja toteutus. Ilman koulutusta vapaaehtoisena tukihenkilönä päivystäminen ei onnistu. (Kaukkila, Lehtonen, Lumijärvi & Paasu 2011, 24–25.)

Opinnäytetyömme toimeksiantajana oli Pohjois-Karjalan mielensterveysseura kriisityön tukena ry. Toteutimme opinnäytetyön laadullisen tutkimuksen menetelmällä, haastatteleamalla kriisipuhelimessa toimivia tukihenkilöitä. Haastattelussa käytimme apuna laatimaamme teemahaastattelurunkoa (liite 1). Haastattelujen avulla oli tarkoitus selvittää, millaisia valmiuksia tukihenkilökoulutus antaa valtakunnallisessa kriisipuhelimessa toimimiseen. Tavoitteenamme oli antaa kriisikeskukselle myös tietoa siitä, vastaako koulutus tarpeisiin ja kuinka koulutusta voisi mahdollisesti kehittää.

Tietoperustassa avaamme laajemmin kriisin, kriisityön ja tukihenkilötoiminnan käsitteitä. Otamme myös esille aiheeseen liittyviä aikaisempia tutkimuksia ja opinnäytetöitä. Sen jälkeen esittelemme opinnäytetyömme tarkoituksen ja tehtävän. Luvussa kuusi kerromme enemmän opinnäytetyömme toteutuksesta. Esittelemme sen jälkeen haastatteluista saamiamme tuloksia. Tulosten esittelyn jälkeen tarkastelemme tuloksia teoriaan peilaten. Kappaleessa kahdeksan käsittelemme johtopäätöksiä ja pohdimme opinnäytetyömme luotettavuutta ja eettisyyttä. Lopuksi kerromme opinnäytetyömme prosessin kulusta ja omasta am-

matillisesta kasvustamme. Viimeisenä tuomme esille myös mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

## 2 Kriisit ja kriisityö

Kriisejä voidaan luokitella ja määritellä monella eri tavalla. Määrittelemme opinäytetyössämme kriisejä lyhyesti kahdessa luokassa, jotka ovat kehityskriisit ja traumaattiset kriisit. Monet erilaiset tapahtumat, jotka ovat kaikille ihmisille normaaleja elämässä, voivat johtaa kehityskriisien eli elämänkriisien syntymiseen. Silloin normaali tuntuu ylitsepääsemättömältä. Kehityskriisejä voivat esimerkiksi olla lapsen synnyttäminen, lasten muutto pois kotoa, eläkkeelle jääminen tai työttömyys. Traumaattisen kriisin taas aiheuttaa äkillinen ja yllättävä tilanne tai tapahtuma, johon ei ole voinut varautua etukäteen. Traumaattisen kriisin voi aiheuttaa onnettomuus, vakava sairaus, läheisen äkillinen kuolema tai itsemurha. Tapahtuma aiheuttaa järkytystä, pelkoa, vihaa, syyllisyyttä tai turvattomuutta. Omat voimavarat eivät välttämättä riitä kriisistä selviytymiseen, joten olisi erityisen tärkeää olla epäröimättä ammattiavun hakemisessa. (Suomen Mielen-terveysseura 2007.)

Kriisi on usein yllättävä ja uusi tilanne, jossa ihmisen aikaisemmat toimintatavat ja ratkaisut eivät tilanteen selvittämiseksi riitä. Kriisi etenee vaiheittain ja siksi kriisistä selviytyäkseen vaiheet on käytävä läpi ja työstettävä onnistuneesti. (Sosiaaliportti 2013.) Kriisin vaiheita on neljä. Ensimmäisessä kriisin vaiheessa, shokkivaiheessa, ihminen ei pysty sisäistämään ja käsittelemään tapahtunutta asiaa. Shokkivaiheessa ihmisen mieli kääntää kaikki ajatukset pois tapahtumasta, jottei tapahtuneen sisältöä tarvitse kohdata. Tunteet jäävät sen vuoksi taka-alalle. Kriisin toisessa vaiheessa, reaktiovaiheessa, ihmisen tunteet tulevat esiin. Ihminen alkaa saada kuvaa tapahtuneesta ja hänelle voi muodostua pako- tai sopeutumismalleja. Ne voivat kuitenkin häiritä suhdetta todellisuuteen. Reaktiovaiheessa erilaiset tunteet, ajatukset ja pelot tulevat voimakkaina pintaan, mutta ne ovat osa tapahtuneen käsittelyä ja muokkaamista. (Hammarlund 2001, 101–102.)

Kolmas vaihe, eli korjausvaihe, on paranemisen aikaa. Vaiheen aikana ihminen käy aktiivisesti läpi tapahtunutta ja mielessä pyörivät trauma-ajatukset alkavat väistyä. Reaktiovaiheessa muodostuneet pako- tai sopeutumismallit voidaan tässä vaiheessa hylätä ja päättää, jolloin ikävä tapahtuma alkaa jäädä takalalle. Kun kriisin aiheuttanut tapahtuma ja siitä johtuneet kokemukset on saatu liitettyä ihmisen elämänasenteeseen ja tunteisiin, puhutaan viimeisestä vaiheesta, sopeutumisvaiheesta. Tuska on jo muuttunut muistoksi ja vaikeat asiat on jätetty taakse. Ihminen voi taas alkaa elää ja luoda uusia ihmissuhteita. (Hammarlund 2001, 103.)

Kriisityö on suunnitelmallista, lyhytkestoista ja tavoitteellista auttamista. Kriisityön teko vaatii erityisosaamista, kykyä arvioida ja ymmärtää asiakkaan yksilöllistä tilannetta ja rakentaa tukiverkoston asiakkaan tueksi. Kriisityön tavoitteena on auttaa ihmistä selviytymään tilanteesta eteenpäin. (Sosiaaliportti 2013.) Ollikainen (2009) kuvaa tutkimuksessaan, että kriisityötä tekevällä tulisi olla tiettyjä perusominaisuuksia. Työntekijän olisi tunnettava sekä psykologisia että sosiaalisia ongelmia ja hänellä tulisi olla empatiakykyä ja itsetuntemusta. (Ollikainen 2009, 71.)

Kriisikeskukset tarjoavat kriisissä olevalle henkilölle yleensä keskusteluapua vastaanotolla tai kriisipuhelimessa (Suomen Mielenterveysseura 2013b). Kriisikeskukset tekevät tiivistä yhteistyötä monien tahojen kanssa. Yhteistyöverkoston kuuluvat kunnat, muut järjestöt, ammattilaiset ja vapaaehtoiset. Kriisiauttaminen on asiakkaalle maksutonta ja anonyymia. Ihmisen terveiden osaluoiden tukeminen ja ohjaaminen jatkohoitoon ovat kriisikeskuksen keskeisiä periaatteita. (Ollikainen 2009, 11.)

## 3 Tukihenkilötoiminta

### 3.1 Tukihenkilö ja tukihenkilön peruskoulutus

Tukihenkilö on vapaaehtoinen, koulutettu henkilö. Tukihenkilö on käynyt Suomen Mielenterveysseuran laatiman tukihenkilön peruskoulutuksen. Tukihenkilö voi toimia erilaisissa toimissa Suomen Mielenterveysseurassa tai sen paikallis-seuroissa. Näitä toimia voivat olla esimerkiksi yksilötukisuhteet ja/tai kriisipuhelinpäivystys valtakunnallisessa kriisipuhelimessa. (Kaukkila ym. 2011, 18.)

Tukihenkilön peruskoulutus järjestetään Suomen Mielenterveysseuran mukaisen mallin mukaisesti ja kouluttajille löytyy oma ”Tukihenkilön peruskoulutus, Kouluttajan opas” -teos. Jotta tukihenkilö voi työskennellä turvallisesti ja laadukkaasti, vaatii se vankan ”maallikkoauttajuutta” tukevan peruskoulutuksen, joka kestää 35 lähiopetustuntia välitehtävineen. Koulutus on perusedellytys tukihenkilönä toimimiselle, eikä poissaoloja sallita ilman niiden korvaamista erikseen sovitulla tavalla. Paikalliset Mielenterveysseurat voivat järjestää tukihenkilökoulutusta, kun kouluttaja on itse suorittanut tukihenkilön peruskoulutuksen, tukihenkilövastaavan koulutuksen ja/tai kouluttajakoulutuksen. Kouluttaja on vastuussa tukihenkilön peruskoulutuksen sisällöstä ja toteutuksesta. Tukihenkilötoimintaan kuuluvat sosiaali- ja terveysalan vaitiolovelvollisuuden ja salassapidon lakimääräykset. (Kaukkila ym. 2011, 9–25.)

Tukihenkilöinä voi toimia kuka vain, ammatista tai koulutuksesta riippumatta (Suomen Mielenterveysseura 2011, 2). Tukihenkilö ei ole työssään ammattilainen tai asiantuntija, vaan hän ennemminkin tukee asiakasta itseään löytämään ratkaisun ongelmaansa (Kaukkila ym. 2011, 3). Asiakkaan voi olla helpompi kohdata tukihenkilö kuin asiantuntija. Asiakkaat eivät välttämättä edes hae kriisikeskukselta asiantuntija-apua, vaan he tarvitsevat jonkun kuuntelemaan heidän asiansa.



### 3.2 Tukihenkilö valtakunnallisessa kriisipuhelimessa

Valtakunnallinen kriisipuhelin on puhelinauttajien kansainvälisen IFOTES-liiton (International Federation Of Telephone Emergency Services) jäsen. IFOTES-liitto perustettiin vuonna 1967. Sen tarkoituksena on vastata ihmisten erilaiseen hätään. Se tarjoaa henkistä tukea yksinäisille, kriisissä oleville ja itsemurhaa harkitseville ihmisille. Liitto koostuu erilaisista puhelinauttamisen järjestöistä. (IFOTES 2013.) Jäsenyyden vuoksi valtakunnallisen kriisipuhelimen kuuluu noudattaa IFOTES-liiton toimintaperiaatteita. Valtakunnallinen kriisipuhelin tarjoaa keskusteluapua kriisin kokeneelle. Se pyrkii helpottamaan asiakkaan hätää keskustelun kautta. Puhelun aikana voidaan pohtia keinoja, kuinka tilannetta voitaisiin helpottaa ja miettiä tarvitseeko asiakas keskustelun lisäksi muita tukitoimia. (Suomen Mielenterveysseura 2013c.) Yhtenä periaatteena on, etteivät auttavat puhelimet ota soittajilta erillistä maksua palveluistaan (Suomen Mielenterveysseura 2013d).

Suomen Mielenterveysseuran tiedotteen mukaan vapaaehtoisten panostuksella on suuri merkitys kriisipuhelintyössä. Entistä useammin valtakunnallisen kriisipuhelimen puheluihin vastaajana on koulutettu vapaaehtoinen tukihenkilö. Kriisipuhelintoiminnan päällikkö Susanna Winter kertoo, että vuonna 2012 vapaaehtoiset tukihenkilöt vastasivat 65 prosenttiin käydyistä puhelinkeskusteluista. 35 prosenttiin puheluista vastasivat kriisityöntekijät. Tukihenkilöiden käymien keskustelujen määrä nousi yli 1800 edellisvuodesta. Yleisimpiä syitä kriisipuhelinkeskusteluissa olivat yksinäisyys, ahdistuneisuus ja parisuhde- ja perheongelmat. (Suomen Mielenterveysseura 2013a.)

Tukihenkilöillä on päivystäessään käytössä niin sanottu perustyökalupakki, johon sisältyy tukihenkilöiden mukaan koulutuksesta saadut tiedot ja taidot, sekä puhelinpäivystämiseen suunnattu Vastaajan opas. Vastaajan opas antaa käytännönläheistä tietoa päivystäjän työhön. Siinä käsitellään kriisipuhelimen toimintaperiaatteita, eettisiä periaatteita, kerrotaan asiakkaan kohtaamiseen liittyviä asioita ja eritellään erilaisia soittajaryhmiä. Jokainen puhelu on erilainen, mutta puheluista on erotettavissa tyypillisiä vaiheita. Puheluun vastataan esimerkiksi: ”kriisipuhelin, kriisityöntekijä”. Seuraavaksi päivystäjä aloittaa keskus-

telun soittajan elämäntilanteesta. Päivystäjä kiinnittää huomiota ilmaisuihin. Päivystäjä kysyy, mistä asiasta soittaja haluaa tässä puhelussa keskustella, jos asioita on useampikin. Päivystäjä tekee tarkentavia kysymyksiä väärinymmärrysten välttämiseksi. Kun käsiteltävä asia on valittu, sen työstämiseen paneudutaan kokonaisvaltaisemmin. Kun puhelu on päättymässä, keskustellaan siitä, mitä puhelun jälkeen tapahtuu ja mistä voi hakea apua. Kun ratkaisuja on löydetty, puhelua voi lopetella. Päivystäjä tilastoi puhelun heti sen lopettamisen jälkeen. (Suomen Mielenterveysseura 2011, 4–10.)

Valtakunnalliseen kriisipuhelimeen soitetaan vuosittain noin 160 000 puhelua. Niistä 34 000 puheluun pystytään vastaamaan. Joensuun kriisikeskukseen soitetaan vuosittain noin 1000 puhelua, jotka jakaantuvat noin 120 päivystysillalle. Joensuun kriisikeskuksella päivystyksiä on kolmena iltana viikossa tiistaista torstaihin. Päivystäjä on Joensuun kriisikeskuksella kerrallaan vaihtelevasti kahdesta kahdeksaan. (Rytkönen 2013.)

Tukihenkilöillä on käytössään takapäivystys, jossa on mahdollisuus keskusteluun, ohjaukseen ja purkuun. Takapäivystystä järjestävät kriisikeskusten kriisi-työntekijät. Lisäksi tukihenkilöille on tarjolla lisäkoulutusta. Lisäkoulutuksessa voidaan esimerkiksi keskustella mielenterveyskuntoutujien kohtaamisesta puhelimesta sekä toistuvaissoittajien vaikeuksista. (Suhonen 2013.)

### **3.3 Tukihenkilön rooli kuuntelijana ja läsnäolijana**

Tukihenkilö on merkittävässä roolissa puhelinpäivystäjänä. Soittaja voi olla millaisessa tilanteessa tahansa oleva henkilö. Tukihenkilö tukee ja auttaa soittajaa itse löytämään ratkaisuja tilanteeseensa. Jotta soittaja kokee voivansa puhua turvassa ja luottamuksella, päivystäjän on luotava keskusteluun hyvä vuorovaihtus ja luottamus. Läsnäoloa ja kuuntelemisen taitoa voi tehostaa kysymällä tarkentavia kysymyksiä ja tekemällä kokoavia yhteenvetoja siitä, mitä soittaja on juuri sanonut. (Suomen Mielenterveysseura 2011, 6–9.)

Usein ihmiselle on tärkeää, että häntä kuunnellaan, otetaan vakavasti ja osoitetaan myötätuntoa. Hankalien asioiden äärellä ihmisellä on paljon pohdittavaa ja paljon kysymyksiä, mutta vastauksia vähän tai ei ollenkaan. Toivottavaa olisi jos joku ratkaisisi ongelman ja kertoisi miten tuska väistyy. Taikasanaa tähän kuitenkin ei ole. Asiantuntevien neuvojen sijaan on ehkä onni saada toiselta jonkinlaisia peilauksia, ei valmiita vastauksia vaan tuumailuja, tuntemusten tunnuskeluja ja ajatuksen siemeniä. Niiden pohtiminen voi auttaa löytämään oman tapansa käsitellä vaikeaa asiaa ja päästä eteenpäin. (Mattila 2010, 126.)

Voimavarat ja ratkaisut löytyvät asiakkaasta itsestään. Tukihenkilö auttaa poimimaan oikeat ajatukset asiakkaan käyttöön ja saamaan väärät ajatukset pois. Useimmiten on parempi, että jokainen löytää omat vastauksensa toisen ihmisen ollessa kuuntelijana, rinnalla kulkijana ja peilinä. Tuskan keskellä auttaa ja vahvistaa, kun ihminen voi tuntea, että hänestä välitetään ja hänet otetaan vakavasti. Se edellyttää auttajaltaan kuuntelemisen taitoa, arvostavaa ja nöyrää peilausta ja hiljaista läsnäoloa. Usein autettava tarvitsee luottamusta siihen, että on riittävän hyvä, elämä kantaa ja joku on rinnalla häntä vahvistamassa. (Mattila 2010, 125–128.)

### **3.4 Asiakkaan kohtaaminen ja auttaminen puhelimesta**

Kriisikeskusten asiakkaina voivat olla niin yksilöt, parisuhteet, ryhmät kuin perheetkin (Suomen Mielenterveysseura 2013b). Ollikaisen (2009) tutkimuksen mukaan yleisimpiä kriisikeskuksiin tulemisen syitä ovat parisuhdeongelmat tai ero, lähisuhdeväkivalta tai sen uhka, uupuminen/burn out, masennus (sisältää itsemurha-ajatuksia), tapaturma tai onnettomuus sekä ahdistuneisuus tai paniikkihäiriöt. Myös läheisen kuolema, ongelmat työssä, oma sairastuminen ja läheisen itsemurhauhka tai -yritys ovat syitä kriisikeskuksiin hakeutumiselle. (Ollikainen 2009, 101.)

Asiakkaan kohtaaminen ja auttaminen puhelimesta on erilaista kuin kasvotusten. Puhelimesta on tärkeää puhua selkeästi, johdonmukaisesti ja rauhallisesti. Kasvotusten vuorovaikutus on sanallista ja sanatonta viestintää. Eleet ja ilmeet

eivät näy puhelun läpi. Onkin merkityksellistä, mitä päivystäjä puhelussa sanoo ja toisaalta jättää sanomatta. Ajankäyttö, puheen rytmi ja voimakkuus, tempo sekä äänen erityispiirteet ovat sanatonta viestintää puhelimesta. Näiden perusteella tulkintoja tehdään. (Suomen Mielenterveysseura 2011, 7–9.)

Hyvä auttaminen perustuu persoonalliseen kohtaamiseen ja tärkeintä on asiakkaan ainutkertainen kohtaaminen. Auttajan tulisi kohdata asiakas aidosti ihmisenä, häntä lähimmäisenä tukien ja auttaen. (Ojanen 2001, 104.) Jokaisen työntekijän ammatillinen itsetunto on tärkeä. Oma työtä on syytä arvostaa, mutta kohtaamisen kannalta ylimielisyys ei ole hyväksi. Pikemminkin tulisi olla nöyrä auttamaan asiakasta. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja arvostamalla tätä asiantuntijuutta voidaan päästä hyvään vuoropuheluun. (Mattila 2010, 79–87.) Soittajan on tunnettava olevansa tärkeä ongelmistaan huolimatta. Soittajalle on myös hyvä saada tunne, että päivystäjällä on hänelle aikaa. (Suomen Mielenterveysseura 2011, 7.)

Vapaaehtoisilla puhelinauttajilla eli tukihenkilöillä on yleensä syytä miksi he tulevat toimintaan mukaan. Näitä syitä ovat esimerkiksi halu auttaa ihmistä heidän vaikeissa elämäntilanteissaan ja halu kehittää itseään. Tukihenkilöltä odotetaan empatiakykyä ja hyvää kuuntelutaitoa. Tukihenkilöllä tulisi olla hyvät vuorovaikutustaidot, joustavuutta, kärsivällisyyttä sekä kykyä hyväksyä soittajien erilaiset mielipiteet, tunteet, elämänvalinnat ja reagoitavat kriiseihin. (Suomen Mielenterveysseura 2011, 50.)

Soittajien elämäntilanne on usein hankala ja heistä voi tuntua että muutosta on vaikea saada aikaan. Tukihenkilön on tässä tarkoitus kannatella soittajaa jaksamaan tilanteessaan. (Tukitalo 2013.) Puhelun aikana soittaja ja tukihenkilö etsivät yhdessä toimintavaihtoehtoja tilanteen selvittämiseksi. Tarkoitus on, että soittaja rohkaistuisi puhelun aikana ja ottaisi puhelun jälkeen yhteyttä avun tarjoajaan ja läheisiinsä, joilta saisi apua ja tukea. (Suomen Mielenterveysseura 2011, 2.)

Kriisipuhelin on lähtökohtaisesti tarkoitettu vain väliaikaisen avun tarjoajaksi, mutta osa soittajista soittaa kriisipuhelimeen uudelleen ja uudelleen. Heitä kut-

sutaan toistuvaissoittajiksi ja he saattavat soittaa kriisipuhelimeen jopa useita kertoja päivässä. Toistuvaissoittajilla on elämässään yksinäisyyttä, vaikeita mielenterveysongelmia ja liikuntarajoitteisuutta. Puhelinauttamisessa auttajan on hyvä olla jämäkkä mutta kärsivällinen ja on tärkeää antaa soittajalle aikaa. Liiallinen kysely voi viedä keskustelun pois aiheesta, josta soittaja olisi halunnut puhua. Toistuvaissoittajien kohdalla puhelun kestoa joudutaan toisinaan rajamaan. (Suomen Mielenterveysseura 2011, 2–7, 44.)

Puhelinauttamisessa on kommunikaation erilaisuuden lisäksi myös muita haasteita. Soittajat voivat olla missä mielentilassa tahansa, he voivat olla hyvinkin hyökkääviä tai aggressiivisia. Joskus puhelu täytyy jopa lopettaa, kun asia ei etene ja soittaja ei ole halukas lopettamaan puhelua. Puhelun lopettaminen tehdään kuitenkin soittajaa kunnioittaen. Soittajan näkökulmasta haasteita voivat olla myös tukihenkilön liiallinen neuvominen, opettaminen, yliaktiivisuus, takertuminen ja liian suuret odotukset. (Suomen Mielenterveysseura 2011, 8, 46–52.)

Jos kohtaamiseen sisältyy syyllisyyttä ja velvollisuuden tunnetta, se tekee auttamisesta helposti pakonomaista (Ojanen 2001, 104). Kuitenkin auttamisessa ja kohtaamisessa on hyväksyttävä elämän epätäydellisyys ja sitä kautta mahdolliset epäonnistumiset (Mattila 2010, 86). Aina puhelu ei etene kuvitelmiensä mukaan.

### **3.5 Vapaaehtoinen auttaminen ja jaksaminen**

Sini-Tuulia Lehtisen (1997) mukaan vapaaehtoistoiminnan tehtävä on ennaltaehkäisevä ja se on prosessi, jossa ihmiset tekevät asioita yhdessä asioiden parantamiseksi (Lehtinen 1997, 17–19). Vapaaehtoistyön käsite voidaan ymmärtää monella tavalla. Esimerkiksi talkoot, hyväntekeväisyys, ilmainen apu ja järjestöjen tekemä työ voidaan määritellä vapaaehtoistoiminnaksi. Vapaaehtoisuutta voi tulkita myös niin, että sitä ei voi säädellä ylhäältä käsin, vaikka sille edellytyksiä asetettaisiinkin. (Ruuhonen 2003, 41–42.)

Ihmisten auttaminen on ollut yhteiskunnassamme jo kauan tunnettua toimintaa. Sana vapaaehtoinen korostaa sitä, että auttaminen on omaehtoista ja omalla ajalla tapahtuvaa. Auttaja ei tee vapaaehtoistyötä pakosta tai velvollisuudesta, vaan omasta tahdostaan. Silti vapaaehtoistoiminnassa on kyse työstä eikä vain harrastuksesta. (Ojanen 2001, 95.)

Puhelinauttajat tekevät rankkaa työtä. Koskaan ei voi tietää, millainen puhelu on tulossa. Soittajien kriisit voivat nostattaa omia jo unohdettuja kriisejä tai niihin liittyviä vaikeita tunteita. Omia tunteita ja reaktioita on syytä tarkkailla. Niitä suositellaan purettavaksi työnohjauksissa, jotta ne eivät jää käsittelemättä. Jos kielteiset tunteet ja reaktiot jäävät käsittelemättä, alkaa toiminta tuntua raskaalta. (Suomen Mielenterveysseura 2011, 8, 50.) Nissinen (2007) kuvaa teoksessaan, että auttajina kriiseistä kriiseihin työskentelevillä on riski uupua myötätunnon vuoksi. Eihän arkisessa elämässäkään olla tekemisissä raskaiden asioiden kanssa päivittäin vuodesta toiseen. (Nissinen 2007, 12–13.)

Vapaaehtoisten tukihenkilöiden omaa jaksamista tukee se, että pitää kiinni omassa elämässä iloa tuovista asioista. Hyvää perustaa luovat kunnossa olevat ihmissuhteet, liikunta, terveellinen ravinto ja riittävä uni. Joillekin omaa hyvinvointia lisää lukeminen, musiikki, elokuvat ja teatteri. (Suomen Mielenterveysseura 2011, 51.) Suomen Mielenterveysseura järjestää erilaisia mahdollisuuksia tukihenkilöiden jaksamisen tukemiseksi. Tällaisia mahdollisuuksia ovat kummitoiminta, mentorointi, työnohjaus, kehityskeskustelut ja monipuolinen virkistystoiminta. (Kaukkila ym. 2011, 3.) Jos tukihenkilön omaan elämään tulee kriisejä tai vaikeita aikoja, on tärkeää huolehtia itsestään ensin ja pitää taukoa päivystämisestä ja palata takaisin vasta kun on kunnossa ja voimissaan. (Suomen Mielenterveysseura 2011, 51.)

## 4 Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt

### 4.1 Tutkimushankkeet

Suomen Mielenterveysseuran toimintaa on tutkittu aikaisemminkin. Ollikaisen (2009) tutkimushankkeessa selvitettiin suomalaisissa kriisikeskuksissa toteutetun kriisityön tuloksellisuutta ja sitä, mitkä tekijät ovat yhteydessä tuloksellisuuteen. Tutkimuksen pyrkimyksenä oli antaa työntekijöille kuvaa siitä, mikä kriisityössä on keskeistä ja millaiset menetelmät ovat sopivimpia. Tutkimukseen osallistui 70 Suomen Mielenterveysseuran asiakasta kuudesta eri kaupungista. Tutkimushenkilöistä naisia oli 62 ja miehiä 8. Lisäksi kyselyitä tehtiin myös kriisityöntekijöille ja kriisikeskusjohtajille. (Ollikainen 2009, 12–25.)

Ollikaisen (2009) tutkimuksen keskeisimmissä tuloksissa tuli ilmi, että kriisikeskuksissa toteutettava kriisityö oli suurimmalle osalle asiakkaista erittäin tulokselinen auttamismuoto. Aineistoista nousi tulossynyn mukaan kolme erilaista ryhmää: elämäntilannekriisi-, traumaattinen kriisi- ja mielenterveysongelma-ryhmät. Traumaattisen kriisin kohdanneet asiakkaat arvioivat työntekijöillä olevan merkitystä oman toipumisensa kannalta. Traumaattisen kriisin ryhmällä arvio työntekijän ammattitaidosta oli jossain määrin yhteydessä tuloksellisuuteen. Hyvän yhteistyösuhteen muotoutuminen oli asiakkaiden mielestä merkki hyvästä ammattitaidosta. Varsinkin traumaattisen kriisin ryhmällä asiakkaat tarvitsivat toipuakseen hyvän yhteistyösuhteen. Työntekijään liittyvät tekijät olivat tärkeitä tuloksellisuuden kannalta. (Ollikainen 2009, 37–41.)

Sosiaali- ja terveysalan kehittämis- ja tutkimuskeskus Stakes selvitti vuosina 2002 ja 2005 tehtyjen kahden kyselytutkimuksen perusteella akuutin kriisityön tilannetta kunnissa. Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia akuutin kriisityön toimintajärjestelmää ja vaikuttavuutta. Tutkimuksen ensimmäisessä osassa saatiin kokonaiskuva kriisityön toimintajärjestelmän nykytilasta. Toisessa vaiheessa analysoitiin työn vaikuttavuutta rekisteriaineistojen avulla. Toisen vaiheen tarkoituksena oli selvittää, oliko kriisityön järjestelmällä ollut vaikutusta traumaperäiseen sairastuvuuteen Suomessa. (Hynninen & Upanne 2006, 3–12.)

Kuva kriisityön toimivuudesta ja tuloksellisuudesta on tulosten mukaan pääosin myönteinen. Puutteena kunnissa kuitenkin oli, ettei kriisiryhmien tavoitettavuus ole kaikissa kunnissa riittävää, eivätkä kriisi-interventiot kata kaikkia traumaattisen kriisin vaiheita. Tulosten mukaan keskeisimmiksi kehittämishaasteiksi nousivat virka-ajan ulkopuolisen kriisiavun lisääminen, kriisi-interventioiden kattavuuden kehittäminen, psykososiaalisen tuen ja palveluiden kehittäminen suur-onnettomuustilanteita varten sekä kriisityön resurssien ja toimintaolosuhteiden parantaminen. (Hynninen & Upanne 2006 41–45.)

## 4.2 Opinnäytetyöt

Aikaisempia opinnäytetöitä on esimerkiksi tehty kriisityöntekijöiden kokemuksista heidän kriisityössä jaksamisestaan. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia keinoja kriisikeskus Osviitan työntekijöillä on jaksamisensa ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Haluttiin myös saada selville, millaista tukea he saavat työyhteisöltä ja organisaatiolta. Aineistoa varten haastateltiin kolmea vakituista kriisityöntekijää. Tutkimushenkilöt valittiin heidän tietojensa ja kokemuksensa perusteella. Tuloksista kävi ilmi, että työntekijöiden jaksamista lisäsi koulutus, hyvä itsetuntemus, harrastukset ja vapaa-ajan toiminnat, toimivat perhe- ja ystävyysuhteet sekä ajoittainen yksin oleminen. Tuloksista kävi myös ilmi, että kriisikeskus Osviitassa on työntekijöilleen tarjolla monipuolista tukea. Työyhteisö tarjosi työntekijöilleen työnohjausta, tukea tarjoavat työkaverit ja helposti lähestyttävän johtajan. (Solja 2009, 7–8, 38.)

Arffmanin Miira-Kaisan ja Katajamaan Marjan opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia syitä vapaaehtoisten tukihenkilöiden koulutukseen osallistumiseen oli sekä millainen tukihenkilön rooli koulutuksessa muodostui. Opinnäytetyön tavoitteena oli myös arvioida koulutuksen onnistumista. Opinnäytetyö tehtiin Espoon Järjestöjen Yhteisö ry:n Santra-hankkeelle. Opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi, että tukihenkilökoulutukseen osallistumisen syitä olivat auttamisen kokeminen tärkeänä, yhteisvastuu, tukihenkilökoulutuksesta sai sisältöä elämään ja halu kehittyä. Haastateltavat pitivät ihmisten auttamista tärkeänä ja



olivat siitä kiinnostuneita. Tukihenkilön rooli oli tuloksissa jaoteltu kolmeen luokkaan: tukisuhteen lähtökohtiin, tuen tapoihin sekä omaan jaksamiseen. Lähtökohtiin sisältyivät tukihenkilön ominaisuudet. Tärkeimmät ominaisuudet liittyivät tukihenkilön elämänmyönteisyyteen, avoimuuteen ja luotettavuuteen. (Arffman & Katajamaa 2010, 8, 18–27.)

Arffmanin ja Katajamaan (2010) opinnäytetyön tuloksien mukaan tukisuhteessa painottui empatia tuen tapana. Tuen tavoitteena oli voimaannuttaa tuettavaa. Tukihenkilön jaksamista edisti epätäydellisyyden hyväksyminen, aina ei tarvitse tietää vastauksia kaikkeen. Myös organisaatiolta saama tuki ja toisten tukihenkilöiden vertaistuki edisti jaksamista. Opinnäytetyöhön kuului mielenterveyden näkökulmaa korostavan koulutuksen järjestäminen ja sen arviointi. Kokonaisuudessaan koulutus sai hyvää palautetta. Koulutuksen järjestelyitä pidettiin onnistuneina, koulutuksen sisältö oli hyvä ja tukihenkilötoimintaan siirtyminen oli sujuvaa. Parasta koulutuksessa oli tapaamiset, keskustelut ja mielipiteen vaihtamiset. (Arffman & Katajamaa 2010, 28–41.)

## **5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävä**

Opinnäytetyön toimeksiantajanamme oli Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry., joka on osa Suomen Mielenterveysseuran toimintaa. Suomen Mielenterveysseura on kansalaisjärjestö ja kansanterveysjärjestö. Sen tavoitteena on edistää Suomessa asuvien mielenterveyttä, tehdä ehkäisevää mielenterveystyötä sekä rakentaa edellytyksiä vapaaehtoistoiminnalle mielenterveyden alalla. (Suomen Mielenterveysseura 2013e.)

Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry. ylläpitää Joensuun kriisikeskusta (Joensuun kriisikeskus 2012a). Joensuun kriisikeskus palvelee kriisiin joutuneita asiakkaita täydentäen julkisia palveluita (Joensuun kriisikeskus 2012b). Joensuun kriisikeskuksella työskentelee tällä hetkellä kaksi kriisityöntekijää sekä toiminnanjohtaja (Joensuun kriisikeskus 2012c). Joensuun kriisikeskuksella työskentelee myös vapaaehtoisia tukihenkilöitä. Vapaaehtoiset

tukihenkilöt sitoutuvat kriisipuhelinpäivystykseen noin kahdeksi illaksi kuukaudessa. Yleensä he sitoutuvat työhön vuodeksi kerrallaan. (Suomen Mielenterveysseura 2011, 9–10.)

Opinnäytetyömme tarkoitus oli kartoittaa, millaisia valmiuksia Joensuun kriisikeskuksen järjestämä tukihenkilökoulutus antaa valtakunnallisessa kriisipuhelimessa toimimiseen. Koulutus on sisällöltään laaja, mutta toimeksiantajamme halusivat kuulla miten koulutus vastaa käytännön työtä. Tehtävänäme oli antaa kriisikeskuksen työntekijöille kuvaa siitä, mikä koulutuksen hyöty todellisuudessa on, millaisia valmiuksia koulutus antaa tukihenkilötoimintaa varten ja saada mahdollisia kehittämisideoita koulutuksen sisältöön. Tutkimuskysymyksenämme oli: ”Millaisia valmiuksia tukihenkilökoulutus antaa valtakunnallisessa kriisipuhelimessa toimimiseen?”

Tutkimuskysymys tuli suoraan Joensuun kriisikeskuksen työntekijöiltä. Teimme toimeksiantosopimuksen (liite 2) Pohjois-Karjalan mielenterveysseura kriisityön tukena ry:n hallituksen puheenjohtajan Ritva Ropposen kanssa. Toimeksiantosopimus on esitelty opinnäytetyön liitteenä. Aineiston keräsimme kriisikeskuksesta teemahaastattelun keinoin. Sovimme, että kriisityöntekijät kyselevät tukihenkilöiltä halukkuutta osallistua haastatteluihin. Saimme aineistoamme varten haastatella kuutta Joensuun kriisikeskuksella kriisipuhelintyössä toimivaa tukihenkilöä.

Teimme teemahaastattelurungon tutkimuskysymyksemme ympärille, jonka jälkeen kysyimme, oliko työntekijöillä rungon sisältöön jotakin muokattavaa. Teemahaastattelurunko koostui seitsemästä teemasta, joista kukin teema sisälsi apukysymyksiä niihin liittyen. Teemoina olivat 1) hakeutuminen tukihenkilötoimintaan, 2) tukihenkilökoulutus, 3) työ kriisipuhelimessa, 4) haasteet, 5) tuki ja jaksaminen, 6) kehittämisideoita ja 7) muuta.

## 6 Opinnäytetyön toteutus

### 6.1 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyömme on tehty laadullisen tutkimuksen menetelmällä. Opinnäytetyötämme voi verrata laadulliseen eli kvalitatiiviseen tutkimukseen, koska tarkoituksena oli kerätä tukihenkilöiden omia kokemuksia tukihenkilökoulutuksesta ja sen vastaavuudesta käytännön työhön. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä tulkintaan ja ymmärtämään toimijoiden näkökulmaa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskeistä on merkitysten tutkiminen. Kvalitatiivisen tutkimuksen mukaan tutkimuksen kohde ja tutkija ovat vuorovaikutuksessa. Tutkijat ovat mukana luomassa tutkimaansa kohdetta. Tätä on perusteltu sillä, että haastattelut ovat haastattelijan ja haastateltavan yhteistyön tulosta, koska haastattelija voi esimerkiksi vahvistaa haastateltavaa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 22–23.) Pyrimme ottamaan haastatteluissa neutraalin näkökulman, etteivät omat mielipiteemme vaikuttaisi haastateltavan vastauksiin.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ominaista on henkilökohtainen osallistuminen ja se, että tutkija pyrkii empaattiseen ymmärtämiseen (Hirsjärvi & Hurme 2010, 23–24). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73). Keräsimme opinnäytetyöhömme aineiston haastatteleamalla kriisikeskuksella toimivia tukihenkilöitä. Tutkimuskysymyksen kannalta juuri tukihenkilöiden omat kokemukset olivat tärkeitä, joten laadullinen tutkimus oli menetelmänä toimiva. Pyrimme haastatteluilla saamaan tukihenkilöitä muistelemaan, pohtimaan ja arvioimaan tukihenkilökoulutusta ja siitä saamiaan valmiuksia.

### 6.2 Teemahaastattelu

Aineiston keruumenetelmäksemme nousi teemahaastattelu. Teemahaastattelu etenee tiettyjen etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien ky-

symysten varassa. Teemahaastattelussa pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun tai tutkimustehtävän mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 77.) Tarvitsimme tutkimukseemme yksilön kokemuksia. Kokemukset ovat jokaisen yksilön omia ja henkilökohtaisia. Teema- eli puolistrukturoitu haastattelu antaa kaikille vastaajille samat puitteet vastata. Vastaaja voi siis vastata kysymyksiin omin sanoin, sillä vastaukset eivät ole sidottuja vastausvaihtoehtoihin. Haastattelija voi tarvittaessa muuttaa esimerkiksi kysymysten järjestystä tilanteen mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47.)

Keräsimme aineistoa kesä- ja heinäkuun aikana tehtävillä haastatteluilla. Käytimme haastatteluissa nauhuria luotettavuuden ja inhimillisten unohdusten estämisen vuoksi. Haastateltaville kerrottiin etukäteen nauhurin käytöstä, mutta muistutimme, että sen käyttö oli vapaaehtoista. Haastateltaville oli tulostettu tekemämme haastattelurunko, jotta he pystyivät katsomaan teemat läpi ennen haastatteluja. Etenimme haastatteluissa haastattelurungon teemojen mukaisesti järjestyksessä ja muistutimme, että aikaisempiin teemoihin voidaan palata. Apukysymykset olivat avoimia kysymyksiä, eli haastateltavilla oli mahdollisuus vastata kysymyksiin omin sanoin.

### **6.3 Aineiston analyysi ja käsittely**

Aloitimme tekstin käsittelyn litteraatiolla. Litteraatiolla tarkoitetaan puhtaaksikirjoitusta. Litterointi voidaan tehdä joko haastatteludialogeista tai valikoiden esimerkiksi vain teema-alueista tai ainoastaan haastateltavien puheista. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 138.) Purimme haastattelut nauhurilta ja muistiinpanoista litteroimalla ne tekstin muotoon. Litteroimme jokaisen haastattelun erikseen ja merkkasimme numerolla haastateltavat siinä järjestyksessä kuin olimme heitä haastatelleet.

Kun aineistoa puretaan, on päätettävä miten tarkasti se tehdään. Mitä tarkemmin haastattelut puretaan, sitä kauemmin se vie aikaa. Esimerkiksi yhden tunnin haastattelun litterointiin voi mennä 4–6 tuntia aikaa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 140.) Toteutimme litterointivaiheen heinäkuun aikana. Litterointivaihe vei

aika paljon aikaa, sillä litteroimme haastattelut sanasta sanaan, haastateltavan omasta murteestaan käsin. Yritimme lisätä myös joitakin opinnäytetyöemme kannalta merkityksellisiä eleitä kirjoitettuun muotoon.

Analyysimenetelmäksi valitsimme kvalitatiivisen analyysitavan, teemoittelun. Teemoittelu tarkoittaa sitä, että tarkastellaan aineistosta ilmi tulevia aiheita, eli teemoja, jotka toistuvat usean haastateltavan kohdalla. Jokin merkityksellinen teema voi nousta esille vain yhden haastateltavan kohdalla. Aineistosta nousevat piirteet saattavat pohjautua teemahaastattelun teemoihin, oletettavasti ainakin lähtökohtateemat nousevat esiin. Lisäksi usein esille nousee muita kiinnostavia teemoja. Teemat pohjautuvat aina omiin tulkintoihin haastateltavien sanomista. Harvemmin haastateltavat ilmaisevat saman asian täysin samoin sanoin, mutta asiat koodataan kuitenkin samaan luokkaan kuuluviksi. Teemoittelun avulla voidaan esimerkiksi koodata saman teeman alle kuuluvat asiat tietyllä värillä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 173.)

Aloitimme teemoittelun käymällä litteroitua tekstiä moneen kertaan läpi. Alleviivasimme ensin lyijykynällä kaikki aineistosta nousevat tutkimuskysymyksemme kannalta merkittävät ilmaisut. Sen jälkeen kävimme aineistoa uudelleen läpi ja merkitsimme samaan aiheeseen liittyviä ilmaisuja samalla värillä joka haastattelun kohdalla. Alkuperäiset ilmaisut ovat suoria lainauksia aineistostamme. Aloimme pelkistää ilmaisuja yksinkertaisempaan muotoon. Näitä yksinkertaistettuja ilmaisuja kuvaamme kuviossamme (kuvio 1.) pelkistettyinä ilmaisuina, joita ovat esimerkiksi tietopohja työskentelylle, tiedot ja taidot sekä perustyökalupakki.

Sen jälkeen pohdimme, mikä teema kuvastaisi pelkistettyjä ilmaisuja. Näitä teemoja kuvaamme kuviossamme alakäsitteinä. Alakäsitteet muodostuivat pelkistettyjen ilmaisujen kokonaisuudesta. Esimerkiksi kuviossamme kuvatut pelkistetyt ilmaisut muodostivat Tiedolliset valmiudet tukihenkilökoulutuksesta - alakäsitteen. Kun saman alakäsitteen alle kuuluvat asiat oli merkattu samalla värillä, löysimme tulosten käsittelyyn tulevat asiat helpommin niiden avulla.

Tuomen & Sarajärven (2009) mukaan samansisältöiset alateemat muodostavat näin ollen yläteemoja. Yläteemat nimetään sisältönsä mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 101.) Olemme kuvanneet yläteemoja kuviossamme yläkäsitteinä. Yläkäsite on laajempi kokonaisuus, joka on muodostunut pienemmistä alakäsitteistä. Yläkäsitteiksi aineistosta nousivat tukihenkilökoulutus, kriisipuhelintyö, haasteet ja jaksaminen sekä kehittämisideat. Käytimme yläkäsitteitä runkona tuloksiemme esittelyssä.

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alakäsite	Yläkäsite
<p>”Kyllä se sellasen, se on semmonen pohja siihen, siihen tähän. Ku en mä tiennyt etukäteen mitään tästä et mitä tää on niin kyllä sieltä tuli semmosta pohjaa, että pääs jyvälle mitä tää on. Että tuli semmosta tietopohjaa.”</p> <p>”Ja olen kokenu että kyllä niin ku ne perus taidot ja tiedot mitä siinä koulutuksen aikana on saanu niin kyllä, kyl niistä on niin ku ollu apua ja on pystyny soveltamaan käytännössä et on semmonen aika varma olo ku päivystää täällä.”</p> <p>”Mmm, no se koulutus ehkä anto sellasen perus työkalupakin ja sitte käsityksen siitä et mitä kaikkee voi mahdollisesti tulla vastaan tuolla linjoilla ja tuota.”</p>	<p>Tietopohja työs-kentelylle</p> <p>Tiedot ja taidot</p> <p>Perustyökalupakki</p>	<p>Tiedolliset valmiudet tukihenkilökoulutuksesta</p>	<p>Tukihenkilökoulutus</p>

Kuvio 1. Esimerkki aineistopolusta.

Haastattelun tuloksia voidaan esittää monenlaisilla tavoilla, kuten tekstinä, kuviona tai kuvana. Tekstin ohessa voi olla esimerkiksi otteita haastatteluista. (Hirsjärvi & Hurme. 2000, 169.) Käsittelimme haastatteluiden tuloksia sanalli-

sessä muodossa. Otimme tuloksien esittämiseen otteita haastateltavien puheista. Otteet haastatteluista antoivat vaihtelua ja kevennystä tekstin ohelle.

Tuloksia käsiteltäessä on myös punnittava aineiston kattavuutta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on vaikeaa ennalta laskea riittävän aineiston kokoa. Yksi mahdollisuus todeta aineisto riittäväksi on saturaatio. Saturaatiolla tarkoitetaan aineiston kylläntymistä. Aineistoa on riittävästi, kun uudet tapaukset eivät tuota tutkimusongelman kannalta enää uutta tietoa. Tällöin saturaatiopiste on saavutettu. (Eskola & Suoranta 1999, 62, 216.) Litteroitua aineistoa tuli yhteensä 35 sivua. Haastattelujen pituuksissa oli eroja, osa vastasi kysymyksiin hyvin niukasti, kun taas osa kertoi niin laajasti, että välillä menttiin jo tutkimuskysymyksen ulkopuolelle. Pohtiessamme aineiston määrää ja laatua huomasimme haastateltavien vastauksien pyörivän samojen teemojen ympärillä, joten totesimme aineistomme riittäväksi. Mitään yllättävää ei enää viimeisissä haastatteluissa tullut esille.

## **7 Tulokset**

Haastattelimme Joensuun kriisikeskuksella toimivia uudempia tukihenkilöitä (alle kaksi vuotta tukihenkilönä) sekä jo kokeneempia tukihenkilöitä (yli kaksi vuotta tukihenkilönä). Käytämme tuloksissa tukihenkilön käsitteen sijasta haastateltava käsitettä. Olemme nimenneet haastateltavat numeroilla yhdestä kuuheen, haastattelujärjestyksessään.

### **7.1 Tukihenkilökoulutus**

Haastateltavat kertoivat, että olivat hakeutuneet tukihenkilökoulutukseen lehti-ilmoituksen perusteella. Henkilökohtaisista syistä suurimmaksi nousivat halu auttaa ja halu tehdä vapaaehtoistyötä. Haastateltavat halusivat kokeilla ja saada uutta elämäänsä, esimerkiksi uuden harrastuksen.

No siinä on varmaan semmosia henkilökohtasia syitä ja sitten myöskin tuota niin semmosia vähä yhteiskunnallisia syitäki, että että, halus jotakin uutta itellensä omaan elämäänsä. (5)

Tukihenkilökoulutukseen hakeutumisen syiksi haastateltavat listasivat seuraavia tekijöitä: uteliaisuus, kiinnostus ihmisten elämää kohtaan, oman itsensä koetteleminen, ihmisenä kasvaminen ja paremmaksi ihmiseksi tuleminen. Hakeutumiseen olivat vaikuttaneet ajankohtaisuus, tapahtuma omassa elämässä ja se, että lehti-ilmoitus oli sattunut omalle kohdalle juuri sopivana hetkenä.

No mä siis näin lehdessä ilmoituksen, ja olin jo pidempään miettiny et jonkunlainen vapaaehtoistyö vois olla kivaa ja sitten ajattelin että tämä vois olla sopiva. (6)

Haastateltavat myös kertoivat, että he halusivat hyödyntää omaa ammattitaitoaan sekä saada mahdollisuuden perehtyä toiseen todellisuuteen. Yhteiskunnallisista syistä haastateltavat mainitsivat, että he olivat huomanneet ihmisten tarpeen puhumiselle. Sosiaalisten reviirien laajentaminen, uudet kuviot ja uudet ihmiset olivat haastateltavien sosiaalisia syitä tukihenkilökoulutukseen hakeutumiseksi.

Kun ensimmäiset nelkyt vuotta olin kusipää, niin sitte haluaa olla ne viimeiset nelkyt vuotta sitte vähä parempi. (4)

Haastateltavien taustalla oli paljon hoitoalan koulutusta. He kertoivat, että kriisipuhelintyö on toinen puoli hoitotyöstä. Puhelimessa ollaan ainoastaan tässä ja nyt. Haastateltavista osalla ei ollut minkäänlaista hoitoalan koulutusta ja heidän työssään ihmistä ei auteta. Asiakaspalvelutyöstä oli kuitenkin tuloksien mukaan ollut taustaa ihmisten palvelulle. Haastateltavat kertoivat, että oma hoitoalan koulutus oli edesauttanut vapaaehtoistyössä. Osalla haastateltavista oli kokemusta vapaaehtoistyöstä, josta ajatus tukihenkilötoimintaan hakeutumiseksi oli lähtenyt.

Se oma työ on semmosta toiminnallista, niin tämä ei oo. Enemmän siinä korvien välissä. (5)

Tutkimuskysymyksemme oli, millaisia valmiuksia tukihenkilökoulutus antaa valtakunnallisessa kriisipuhelimessa toimimiseen. Haastateltavat kertoivat saa-



neensa tukihenkilökoulutuksesta tiedollista pohjaa. Tukihenkilökoulutus oli heidän mukaansa antanut niin kutsutun perustyökalupakin heidän työnsä avuksi. Haastateltavien mielestä tukihenkilökoulutus antoi valmiuksia siihen, miten asiakas kohdataan ja miten puhelimesta toimitaan.

Kyllä se sellasen, se on semmonen pohja siihen, siihen tähän. ...tuli semmosta pohjaa että pääs jyvälle että mitä tää on. Se oli semmosta, sai semmosta asiatietoo. (4)

Mmm, no se koulutus ehkä anto sellasen perustyökalupakin ja sitte käsityksen siitä et mitä kaikkee voi mahdollisesti tulla vastaan tuolla linjoilla ja tuota. (6)

Puhelimesta toimimisen avuksi laadittu Vastaajan opas koettiin erittäin hyvänä. Haastateltavat kertoivat myös, että koulutus oli antanut valmiuksia siihen, miten asiakasta ohjataan omien voimavarojensa käyttöönottoon.

No periaatteessa niin ku näitä tämmösiä puhelimesta toimimisen edellytykset, et niin ku just se että mitä sie vastaat siihen... Et se ratkasu on jokaisessa meissä itsessämme. Niitten käyttöön otto. (2)

Tukihenkilökoulutus oli myös antanut käsitystä siihen, mitä työssä voi tulla vastaan, miten kussakin tilanteessa tulisi toimia ja miten mihinkin asiaan suhtautua. Tukihenkilökoulutus oli haastateltavien kertoman mukaan antanut heille varmuutta, itseluottamusta, rohkeutta ja asennetta toimia tukihenkilönä kriisipuhelimesta. Lisäksi tukihenkilökoulutus oli antanut uskallusta ottaa kantaa asioihin. Tukihenkilökoulutus antoi haastateltavien mielestä uusia näkökulmia ajattelulle sekä saamaan niin sanotut väärät ajatukset pois. Haastateltavien mielestä tukihenkilökoulutus oli hyvä pintaraapaisu ja se oli vahvistanut tietoa hoitoalan koulutuksen saaneilla.

Noo en mie tiä että, no ehkä sitä on vähä rohkkeempi ja on tietoo noista asioista. (1)

Kysyttäessä mitä muuta kautta haastateltavat olivat saaneet valmiuksia, vastasivat he saaneensa valmiuksia myös kriisipuhelintyöstä. Haastateltavat kertoivat, että työ oli neuvonut ja antanut kokemusta. Haastateltavat kertoivat, että

toiminnan mukana kasvaessa, puheluista selviytyessä ja oikeiden sanojen löytyessä saatiin edelleen valmiuksia.

Kyllähän tässä niinku kaikessa hommassa niin se sitte se tää työ neuvoo ja. (4)

Haastateltavien mielestä tukihenkilökoulutus ei ollut vastannut siihen, että valtakunnallisen kriisipuhelimen asiakkaina oli paljon henkilöitä, jotka eivät olleet kriisissä. Haastateltavat kertoivat, ettei kuntoutuspotilaiden ja yksinäisten ihmisten soittoihin saanut valmiuksia tukihenkilökoulutuksen aikana. Toistuvaissoittajien määrä ja heidän kanssaan toimiminen oli tullut tukihenkilöille työssä yllätyksenä.

Enhä mie aikasemmin tienny että on noin paljo yksinäissii ihmissii että ne tarvii tämmöstä kriisipuhelinta. Mie luulin, että nää on yleensä semmossii et siellä todella on niinku hirveessä kriisissä olevii ihmissii vaa. (1)

Että se mikä oli yllätys oli että miten paljo valtakunnallinen kriisipuhelin toimii sit niinkun tämmösten kuntoutuspotilaitten semmosena henkireikänä. Diagnoosin saaneitten, eläkkeellä olevien, sairautensa takia eläkkeellä olevien henkireikä, siitä ei koulutuksessa puhuttu. (5)

Haastateltavat kertoivat, että ihmisenä täytyy olla pohjaa ja että työssä vaaditaan kokemusta, elämänkatsomusta ja asennetta. Haastateltavat kokivat, että lisäkoulutuksen tarvetta syntyi toiminnan myötä.

Koulutus ei niinku ihmistä muuta. (4)

Miun mielestä ihmisen pitäis olla niin ku aika valmis tähän niin ku ite henkisesti ku lähttee tähän hommaan. (1)

Tukihenkilökoulutus oli haastateltavien mielestä tarpeeseen sopiva, kattava ja napakasti etenevä kokonaisuus. Haastateltavat kokivat, että tukihenkilökoulutus oli sopivan laaja. Myös tapaamisten kestot ja aikavälit olivat olleet kohdallaan. Haastateltavien mielestä siinä ajassa asiat pystyttiin sisäistämään. Myös työsäkävvä ihminen pystyi haastateltavien mielestä käymään tukihenkilökoulutuksessa. Haastateltavat kertoivat, että tukihenkilökoulutuksen ajankohta oli hyvä. Haastateltavat olivat tyytyväisiä tukihenkilökoulutukseen. Sen aikana haastatel-

tavat saivat mielestään niin sanottuja väärä ajatuksia pois ja uusia tilalle. Tukihenkilöt kuvasivatkin, että tukihenkilökoulutus kuuluu tukihenkilöksi tulemiseen.

Ja olen kokenu että kyllä niin ku ne perus taidot ja tiedot mitä siinä koulutuksen aikana on saanu niin kyllä, kyl niistä on niin ku ollu apua ja on pystyny soveltamaan käytännössä et on semmonen aika varma olo ku päivystä täällä. (6)

Haastateltavien mielestä tukihenkilökoulutuksen kouluttajat olivat päteviä ja aiheet mielenkiintoisia. Koulutuksessa käytiin läpi myös rankkoja aiheita, tehtiin paljon ryhmätöitä ja harjoitustehtäviä. Haastateltavien mielestä käsikirjat olivat tarpeelliset ja niistä oli hyötyä puhelujen aikana. Haastateltavat kertoivat, että lisäkoulutusta tarvittiin niihin asioihin, joita tuli ilmi työn edetessä. Lisäksi haastateltavat kokivat työnohjauksen koulutukseksi.

Ennako-odotuksia haastateltavilla ei juuri ollut. He kertoivat tullessaan mukaan avoimin mielin ottaen vastaan sen, mitä annettiin. He myös kertoivat valmistautuneensa kaikkeen. Kaksi haastateltavaa kertoi, että tukihenkilökoulutuksen aikana tulleet odotukset olivat täyttyneet. Kysyttäessä vastaako tukihenkilökoulutus käytännön työtä, ainoastaan yksi haastateltava koki, ettei vastannut. Hän lisäsi, että se ei kuitenkaan ollut ongelma. Loput haastateltavista kokivat, että tukihenkilökoulutus vastasi käytännön työtä. He kertoivat, että tukihenkilökoulutus antoi niin sanotun luvan toimia tukihenkilönä. Yksi haastateltavista lisäsi, ettei tukihenkilökoulutus voinut kuitenkaan antaa valmiita vastauksia kaikkeen ja että hänen oli vaikea erotella tukihenkilökoulutusta ja omaa tutkintoaan toisistaan.

## **7.2 Kriisipuhelintyö**

Haastateltavien mielestä kriisipuhelintyössä oli tullut vastaan myös yllättäviä seikkoja. Toistuvaissoittajien määrä oli yllättänyt tukihenkilöt. Toistuvaissoittajiksi luokitellaan yksinäiset ihmiset ja kuntoutuspotilaat, jotka eivät olleet kriisissä. Lisäksi tukihenkilöitä yllätti se, että tukihenkilökoulutuksessa olleet harjoituspuhelut olivat olleet rankempia, kuin todelliset puhelut.

Ennako-odotusten täyttyminen kriisipuhelintyöstä jakautui puoliksi. Ne, kenellä ei ollut ennako-odotuksia kriisipuhelintyöstä, jännittivät ensimmäistä työliltaa. Työlilta oli ollut helpompi kuin mitä oli kuviteltu. Toinen heistä, kenellä oli ollut ennako-odotuksia, kertoi pelänneensä, olleen epävarma ja luulleen työn olevan vaikeaa. Hänen ennako-odotuksensa eivät täyttyneet, sillä työ oli ollut paljon helpompaa, kuin mitä oli kuvitellut. Toisen haastateltavan ennako-odotukset eivät olleet työn aikana täyttyneet, joten hän kertoi muuttaneensa odotuksia ja jatkaneen työskentelyä eteenpäin.

Tukihenkilöt kertoivat saaneensa valmiuksia myös kriisipuhelintyöstä. Tukihenkilöt saivat kriisipuhelintyöstä herkkyyttä, intuitiota, rohkeutta ja erityisesti kuuntelemisen taitoja. Haastateltavien mielestä kuuntelemalla ja keskittymällä mitä soittaja todella sanoi, pystyi ymmärtämään ihmisen tilannetta paremmin.

No ehkä semmonen niin ku kuuntelemisen taito on parantunu, et jotenki niin ku et keskittyy siihen ihmiseen et mitä se niinku oikeesti sanoo ja mitä se niinku haluaa sanoo ja sit silleen niin ku yrittää ymmärtää niin ku sitä ihmisen tilannetta, vaikka puhelin nyt on aika haasteellinen väline siihen. (6)

Pelkästään se, että oikeella tavalla kuuntelee niin se monia auttaa. (4)

Työn kautta tukihenkilöt kertoivat saaneensa valmiuksia niin sanotun ”mustan möyky” löytämiseen soittajassa. Haastateltavien mielestä soittajilta sai aina jotakin uutta. Heidän mukaansa askarruttavat asiat kyllä selvisivät toiminnassa.

Että joskus se on aika vähästä mitä se soittaja antaa että, tai sitten sillä kovastikkin tavallaan sanottavaa ja silti ei saa sanottua. Että aika pienestä pitää aina saada joskus kiinni ni, että sitä pitää olla tarkkana ja terävänä. (4)

...kriisiauttamisessa puhelimessa nii on vaan se hetki, se totuus minkä se ihminen mulle kertoo siinä puhelimessa... (3)

Suurimmaksi muuta kautta saaduksi valmiudeksi haastateltavat sanoivat elämäkokemuksen, iän ja jo olemassa olevan asenteen. Vanhemmat tukihenkilöt sanoivat, että vuosien mittaan oli jo ehtinyt kehittämään itseään ja siitä oli ollut hyötyä kriisipuhelimessa toimimisessa. Haastateltavat kertoivat, että myös oma

koulutus ja oma työ olivat antaneet heille valmiuksia. Tukihenkilöt toivat haastateluissa esiin työnohjauksen merkityksen oppimisessa ja oman toiminnan ja tunteiden reflektoinnissa. Haastateltavat kertoivat, että muuta kautta saatuja valmiuksia olivat itseopiskelu ja jollekin tukihenkilölle avoimuutta tuova jooga.

Kysyimme haastateltavilta heidän omaa kokemustaan työstä. Heidän mielestään työ oli mukavaa ja antoisaa, mutta samalla myös haastavaa ja raskasta. Haastateltavat kertoivat työn olleen hyvä kokemus. Se oli vastannut siihen mitä he olivat hakeneet, esimerkiksi uutta sosiaalista viitekehystä ja omantunnon rauhoittajaa. Haastateltavat kertoivat, että olivat jääneet niin sanotusti plussan puolelle ja että heillä oli hyödyllinen olo. Haastateltavien mielestä työ oli ollut yllättävän hauskaa ja että siitä tuli onnistumisen fiiliksiä. Haastateltavat kertoivat, että he halusivat oppia tekemällä kriisipuhelintyötä ja halusivat oppia soittajilta. Yksi haastateltava muistutteli välillä itseään, että hän työskenteli täysin vapaaehtoisesti ja toiselle haastateltavalle työstä oli tullut harrastus. Lisäksi haastateltavien mielestä oli tärkeää, että tukihenkilöitä on monenlaisia.

Sillon sitä pystyy jopa nauttimaan että miehhä oon hirvveen tyytyväinen ku mie saan tuomossii mukavii puheluita ja koen ite että mie pystyn sitä niin ku auttamaan. (1)

### **7.3 Haasteet ja jaksaminen**

Tukihenkilöt olivat kohdanneet tukihenkilökoulutuksen aikana monenlaisia haasteita. Haastateltavien mielestä epävarmuus ja pelko olivat suurimmat haasteet. Haasteellisena he kokivat sen, että osaavatko he, uskaltavako he ja että heidän olisi lopulta oikeasti kohdattava jonkun ihmisen hätä. Teorian ja käytännön yhdistämisen ja hyödyntämisen haastateltavat kokivat haasteellisena. Yksi haastateltavista pohti tukihenkilön roolissa pysymistä, koska hänellä olisi ollut mahdollista luisua ammattiauttajan rooliin oman aiemman koulutuksensa kautta.

Työn aikana kohdattuja haasteita nousi haastateltavilta paljon. Uusi ala ja uudet asiat koettiin haasteellisena. Työskennellessä kriisipuhelimessa haasteiksi koettiin, kuinka pysyä ”skarppina” ja herkkänä, kuinka olla läsnä, kuinka pysyä aina

hienovaraisena soittajaa kohtaan ja kuinka sietää epävarmuutta ja pieleen menneitä puheluita. Haastateltavat kokivat itsemurhapuhelut hankaliksi. Haastateltavien mielestä jokainen ilta oli jollain tavalla haasteellinen. Haastateltavat kertoivat, että toistuvaissoittajat ja heidän kanssaan keskusteleminen tuoreesti ja innostuneesti oli ollut haasteellista. Omien tunteiden, reaktioiden, voimavarojen ja kriisien kanssa koettiin olevan haasteita ja haastateltavat kertoivatkin, että olisi todella tärkeää tunnistaa itsessään ilmenevät tunteet ja reaktiot.

...must se on hirveen haastavaa ku mie ku joutuu niin ku tekee ittesä kans töitä et miks mie reagoin niin ku just tällä tavalla tähän tilanteeseen. ...et minkä takia tää tuli mulle nyt niin iholle. (2)

...jos ykskkää puhelu, ykskkää tämmönen yhteydenotto ei niin touchaa yhttää sulle, nii silloin pittää lähttee käppäsemään täältä. Että se pittää säilyttää se herkkyys ja ihmisyys ja tämmönen. (2)

Haastateltavat kokivat myös haasteeksi sen, miten löytää itsestään jotain uutta ja miten omia toimintatapojaan voisi muuttaa paremmaksi. Oman turhautumisen takana saattoi olla voimavarojen puute. Lisäksi tukihenkilöt kokivat, että neutraalin ja ystävän kannanoton erottaminen oli välillä vaikeaa. Yksi tärkeä ja vaikea asia kriisipuhelintyössä toimimiselle oli, että tukihenkilö osasi auttaa soittajaa löytämään ongelmaansa ratkaisut hänestä itsestään. Tukihenkilöt kertoivat, että kriisipuhelintyössä toimimisen aikana ilmenneistä lisäkoulutuksen tarpeista tuli itsellä olla selkeä tarve, jolloin koulutusta voitiin järjestää.

Haasteista selviytymiskeinoja olivat haastateltavien mielestä selkeästi työnohjaus, toiset tukihenkilöt ja kriisikeskuksen kriisityöntekijät. Haastateltavien mielestä oli tärkeää purkaa haastavat puhelut jonkun toisen kanssa. Selviytymiskeinoksi he kertoivat vain siirtyvänsä puhelusta toiseen, etteivät anna asioiden jäädä pyörimään mieleen. Hankalan puhelun jälkeen oli mahdollista laittaa puhelin kiinni hetkeksi, huokaista ja kasata ajatuksia. Haastateltavat kertoivat, ettei omiin epäonnistumisiin pitänyt jäädä vellomaan. Lisäksi yksi haastateltava kertoi, että työn mukana pystyi rohkaistumaan ja siten antamaan itsestään paljon enemmän soittajan avuksi, esimerkiksi voi ”haistella” soittajan asiaa paremmin.

Myös siinä illan aikana voi kyllä laittaa linjat kiinni ja huokasta, et jos tunttuu, et tullee liian iholle joku asia. Ja tuo takapäivystys sys-

teemi on ollu mun mielestä ihan loistava. Et voi purkkaa ihan ammattilaisen kanssa sen päivystyksen tapahtumat. (3)

Kysyimme miten tukihenkilökoulutus oli vastannut kriisipuhelintyössä kohtaamiin haasteisiin. Suurin osa haastateltavista kertoi tukihenkilökoulutuksen vastanneen haasteisiin niin, että siellä sai kuvan työssä mahdollisesti vastaan tulevista haasteista ja siten he osasivat varautua niihin. Osa taas oli sitä mieltä, ettei tukihenkilökoulutus täysin vastannut työssä kohtaamiin haasteisiin, sillä toistuvaissoittajaongelmaan ei pureuduttu ollenkaan. Heidän mielestään koulutusta olisi voinut olla enemmänkin.

Yhtenä haastatteluteemana oli tukihenkilötoiminnassa jaksaminen. Voimavaroja ja motivaation syitä löytyi paljon. Haastateltavien mielestä työyhteisö oli suurin syy, mikä antoi voimavaroja tukihenkilönä toimimiselle. Merkittäväksi haastateltavat kokivat sen, että he olivat kaikki tärkeän asian äärellä. Tämänkin vuoksi haastateltavat tunsivat yhteenkuuluvuuden tunnetta, jonka he määrittelivät voimavaraksi. Haastateltavat kertoivat, että soittajat antoivat heille itselleen paljon. Jokainen puhelu oli erilainen ja jokaisesta puhelusta sai aina vain enemmän ja enemmän. Kun soittajaa pystyi auttamaan, tuli hyödyllinen ja avulias olo. Se tunne sai haastateltavia jatkamaan työtään.

Jotenkki se et ollaan hirvveen tärkeen asian äärellä toimimassa vapaaehtosena tukihenkilönä. (3)

Kriisipuhelintyö oli haastateltavien mukaan hauskaa ja mukavaa eikä se vienyt heiltä paljoa aikaa. Kriisipuhelintyöstä haastateltavat kertoivat saaneensa uusia ajatuksia elämään. Haastateltavien mielestä soittajan suora palaute oli palkitsevaa. Kun ratkaisu soittajan ongelmatilanteeseen löydettiin yhdessä soittajan kanssa, oli se haastateltavien mukaan todella motivoivaa ja palkitsevaa. Haastateltavien mielestä työssä jaksamiseen vaikuttivat positiivinen elämänasenne, toiminnallisuus, liikunta, omat verkostot ja vapaa-ajan virikkeellisyys. Haastateltavat kertoivat, että jaksamista edesauttoi työnohjaus, sillä siellä voitiin kertoa vapaasti mieltä painamaan jääneistä asioista. Motivaation syitä kysyttäessä haastateltavat kertoivat, että oli tärkeää tietää pystyvänsä kehittämään asioita ja lisäksi kehittämään myös itseään jatkokoulutuksen myötä.

Lenkillä käypi ja havainnoi kaikki, että vitsi on aivan ihania asioita. Ja just että miten pieni on kaunista ja muuta ja sitte sen tuominen omaan elämään sitte ja tällasta että. (2)

#### 7.4 Kehittämisideoita

Halusimme haastattelussamme myös kysyä tukihenkilöiltä heidän kehittämisideoitaan, mitkä koskivat hakuilmoitusta ja itse tukihenkilökoulutusta. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että haku-ilmoitus oli ollut asiallinen, kun he olivat hakeneet tukihenkilökoulutukseen. Kaikki haastateltavat pohtivat toiminnan markkinoinnin lisäämistä. Osan mielestä toiminta tulisi saada julkisemmaksi. Haastateltavat ehdottivat, että esimerkiksi kriisityöntekijän tai tukihenkilön haastattelu ja tietoisuus radiossa voisi olla hyvä keino saada julkisuutta. Myös flyer-idea nousi esille. Hakuilmoituksessa voisi haastateltavien mielestä mainita, että toiminnassa ollaan tekemisissä tavallisten asioiden kanssa. Hakuilmoituksessa tulisi myös olla maininta osallisuuden ja yhteenkuuluvuuden tunteen saamisesta. Auttamisen haluun voitaisiin myös haastateltavien mielestä vedota. Haastateltavat painottaisivat, että toiminnassa pääsee mukaan tekemään yhteiskunnallisesti merkittävää työtä. Kuitenkin haastateltavia mietitytti, miten saada asiasta tietämättömät mukaan toimintaan. Haastateltavat miettivät, voiko hakuilmoitus olla räväkempi ja houkuttelevampi, koska työ ei kuitenkaan aina ole helppoa ja ihanaa. Lisäksi he pohtivat, tulisiko kriisipuhelin-sanasta vaihtaa kriisiosa johonkin toiseen, sillä soittajat eivät ole usein kriisissä.

Tukihenkilökoulutus oli haastateltavien mielestä kattava ja hyvä paketti, mutta haastateltavat löysivät siitä jotakin kehitettävääkin. Haastateltavat olisivat toivoneet enemmän ryhmäyttämistä ja keskustelevia harjoituksia. Vaikka haastateltavien mielestä harjoituspuheluita ja -tilanteita oli ollut tukihenkilökoulutuksessa, olisivat he toivoneet niitä enemmänkin. Lisäksi joku haastateltavista toivoi, että tukihenkilökoulutuksen aikana olisi saanut kuulla oikean puhelun aidon soittajan kanssa. Haastateltavien mielestä tukihenkilökoulutuksen olisi jatkossakin oltava käytännönläheistä. Teorian tulisi kohdata käytäntö jo tukihenkilökoulutuksen aikana. Haastateltavien mielestä lisäkoulutukselle oli tarvetta. He kaipasivat esimerkiksi mielenterveyden ensiapukoulutusta. Koulutusta kaivattiin myös ta-



pauksiin, joihin tukihenkilö ei pystynyt vaikuttamaan. Tällaisissa tapauksissa haastateltavat puhuivat toistuvaissoittajista. Haastateltavat pohtivat myös sitä, pitäisikö ohjaajien mainita tukihenkilökoulutuksen aikana toistuvaissoittajista ja heidän tilanteistaan, jottei asia tulisi täytenä yllätyksenä työn alkaessa. Toistuvaissoittajien lisäksi lisäkoulutusta haluttiin suojautumiskeinoista epämiellyttäviä soittajia kohtaan, kuten seksuaalissävytteisiä soittajia kohtaan. Haastateltavat toivoivat suoraa yksilöpalautetta ohjaajilta tukihenkilökoulutuksen loppuvaiheessa. Haastateltavat toivoivat, että tukihenkilökoulutuksessa otettaisiin käsittelyyn ajankohtaisia ilmiöitä.

... ainahan on tämmösii ajankohtasii ilmiöitä yhteiskunnassa, mitkä saattas sit nousta sellasiks et mitä ois sit ehkä syytä ehkä jonain vuonna käsitellä tukihenkilökoulutukses... (6)

## 7.5 Tulosten tarkastelu

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että tukihenkilökoulutus antaa tukihenkilöille tiedollista pohjaa ja valmiuksia kohdata soittajia. Tukihenkilöt kuvaavat tiedollisia valmiuksia niin kutsutulla työkalupakilla. Työkalupakki pitää tukihenkilöiden mukaan sisällään koulutuksesta saadut tiedot ja taidot sekä päivystykseen tukea tuovan Vastaajan oppaan.

Vastaajan oppaassa käydään läpi käytännönläheistä tietoa päivystäjän työhön. Siinä pohditaan esimerkiksi asiakkaan kohtaamiseen liittyviä asioita ja käydään läpi erilaisia soittajaryhmiä ja erityistilanteita. (Suomen Mielenterveysseura 2011, 4.) Tuloksissa tulee ilmi, että tukihenkilökoulutuksessa käsitellään sitä, miten erilaisissa tilanteissa toimitaan ja miten erilaisiin asioihin voi suhtautua. Tukihenkilökoulutus antaa uusia näkökulmia toiminnalle. Tukihenkilökoulutuksesta saa varmuutta, rohkeutta ja itseluottamusta toimia tukihenkilönä valtakunnallisessa kriisipuhelimessa.

Tukihenkilön peruskoulutus on Suomen Mielenterveysseuran mallin mukainen, 35 lähiopetustuntia kestävä kokonaisuus. Koulutus on edellytys tukihenkilönä toimimiselle. (Kaukkila ym. 2011, 24.) Tukihenkilöt olivat tyytyväisiä tukihenkilö-

koulutuksen sisältöön ja aikataulutukseen. Tukihenkilökoulutus oli ajoitettu niin, että myös työssäkäyvä pystyi sen käymään. Tukihenkilökoulutus oli laaja, mutta napakka kokonaisuus.

Tukihenkilökoulutus ei itsessään anna kaikkia valmiuksia toimia kriisipuhelimes-  
sa, vaan valmiuksia saadaan myös vasta käytännön kriisipuhelintyön kautta. Työ itsessään neuvoo ja opettaa. Kriisipuhelintyöstä tukihenkilöt saivat erityisesti kuuntelemistaitoja ja herkkyyttä asiakastilanteisiin. Kaukkilan ym. (2001) mukaan asiakkaat eivät välttämättä haekaan kriisipuhelimesta asiantuntija-apua, joskus tarvitaan vain joku kuulemaan ja kuuntelemaan heidän ongelman-  
sa. Joskus auttajan on saatava pienistäkin asioista kiinni, mitä soittajan ongelman taustalla oikeasti on. Tukihenkilön toiminnan tarkoituksena onkin tukea asiakasta itseään löytämään ratkaisun ongelmaansa. (Kaukkila ym. 2001, 3.)

Tuloksista tuli ilmi, että elämäkokemus, ikä ja oma asenne ovat suurimmat valmiudet, jotka voi saada muuta kautta. Osalla alan koulutus ja työkokemus on tuonut valmiuksia tukihenkilötyöhön. Suomen mielenterveysseuran mukaan tukihenkilönä voikin toimia kuka vain ammatista tai koulutuksesta riippumatta (Suomen mielenterveysseura 2011, 2).

Suomen Mielenterveysseuran Vastaajan oppaassa todetaan, että puhelinauttamisessa on kommunikaation lisäksi myös muita haasteita. Sellaisia voivat olla esimerkiksi tukihenkilön liiallinen neuvominen, takertuminen ja liian suuret odotukset ratkaisujen löytymiseksi. Tukihenkilö ei pysty poistamaan soittajan ongelmia, vaan hän voi vain helpottaa soittajan tilannetta sillä hetkellä. (Suomen mielenterveysseura 2011, 52.) Tuloksien perusteella myös tukihenkilöt kokivat näitä haasteita omassa työssään. Tukihenkilöt kertoivat olleensa epävarmoja omasta osaamisestaan ja kokivat pelänneensä, mitä puhelimesta voi tulla vastaan.

Tuloksista kävi myös ilmi, että tukihenkilöille tuli yllätyksenä, miten paljon soittajissa oli yksinäisiä ja kuntoutuspotilaita, eikä niinkään akuutista kriisistä kärsiviä. Tukihenkilökoulutus ei antanut valmiuksia näiden kuntoutuspotilaiden auttamiseen. Koulutus ei siis täysin vastannut tukihenkilöiden odotuksia. Suomen Mie-

lenterveysseuran vuonna 2013 julkaistussa tiedoksiannossa tulee kuitenkin ilmi, että juuri yksinäisyys, ahdistuneisuus ja parisuhde- ja perheongelmat ovat yleisimpiä syitä kriisipuhelinkeskusteluissa (Suomen mielenterveysseura 2013a).

Tukihenkilöiden jaksamista edistää se, että pidetään kiinni hyvistä ja iloisista asioista. Esimerkiksi liikunta, terveellinen ravinto, harrastukset ja läheiset ihmissuhteet pitävät yllä oman elämän tasapainoa. (Suomen mielenterveysseura 2011, 51.) Kaukkilan ym. (2011) mukaan työnohjaus, kehityskeskustelut ja virkistystoiminta ovat tukihenkilöiden jaksamisen tukena (Kaukkila ym. 2011, 3). Tukihenkilöiden mukaan omaa jaksamista edesauttoi liikunta, vapaa-ajan virikkeellisyys ja omat verkostot. Tulosten mukaan tukihenkilöt arvostivat myös työnohjauksen merkitystä työssä jaksamisen kannalta. Työnohjauksessa tukihenkilöt pystyvät vapaasti kertomaan mieltä painavista asioistaan ja työssä kohdatuista tilanteistaan.

## **8 Pohdinta**

### **8.1 Johtopäätökset**

Tukihenkilökoulutus antaa tukihenkilöille perustiedot ja -taidot, joilla on mahdollista lähteä tekemään valtakunnallisen kriisipuhelimen työtä. Tukihenkilökouluksesta saadaan myös puhelinkohtaamiseen liittyviä neuvoja ja taitoja. Tukihenkilökoulutus antaa kattavan tiedon siitä, mitä valtakunnallisessa kriisipuhelimesta työskennellessä tarvitaan.

Valtakunnallisessa kriisipuhelimesta työskentelyn koettiin antavan lisää valmiuksia ja varmuutta työn edetessä. Työssä toimimisessa tukihenkilöiden kuuntelemisen taidot ja herkkyys asiakastilanteissa kehittyi. Kokemuksen myötä saatiin hyvinkin pienistä asioista kiinni, mikä puhelun taustalla on. Tukihenkilön peruskoulutus tukee siihen, että tukihenkilö auttaa asiakasta itseään löytämään tarvittavat selviytymiskeinot ongelmansa ratkaisemiseen.

Ikä, oma asenne ja elämäkokemus olivat antaneet valmiuksia toimia tukihenkilönä kriisipuhelimessa. Myös työkokemus ja alan koulutus olivat antaneet varmuutta toimimiselle. Se oli myös helpottanut tukihenkilökoulutukseen hakeutumisessa.

Tukihenkilönä toimimisen haasteina oli, osaako soittajaa auttaa ratkaisun löytämisessä. Myös pelko ja epävarmuus asiakkaan kohtaamiseen puhelimesta olivat vaikuttaneet työskentelyn aloittamiseen. Tukihenkilöiden jaksamisen tukena olivat olleet oman elämän myönteiset, tasapainoa ylläpitävät asiat. Työn ohjaus, muut verkostot ja virkistystoiminta edistivät työssä jaksamista.

Tukihenkilön peruskoulutus ei kuitenkaan täysin vastannut siihen, mitä valtakunnallisessa kriisipuhelintyössä voi tulla vastaan. Tukihenkilöiden vastauksissa toistuvaissoittajat tulivat monessa kohtaa esille. Toistuvaissoittajat olivat yllättävän suuressa osassa valtakunnallisen kriisipuhelimen soittajakuntaa. Voidaan-kin pohtia, vastaako valtakunnallinen kriisipuhelin nimensä mukaan akuutteihin kriiseihin, sillä useimmat asiakkaat eivät ole akuutissa kriisissä.

Tukihenkilötoimintaa voisi markkinoida enemmän. Toiminnasta voisi tehdä hieman julkisempaa ja korostaa siinä sitä, että toiminnassa ollaan tekemisissä tavallisten asioiden parissa. Lisäksi toiminnassa tulisi painottaa, että kuka vain voi toimia tukihenkilönä. Tukihenkilökoulutukseen voisi lisätä enemmän ryhmäytämistä ja keskustelevaa työtettä. Ryhmäharjoitteiden kautta voitaisiin harjoitella etukäteen tilanteita, joita puheluissa voi tulla vastaan. Tukihenkilökoulutuksessa tulisi käsitellä toistuvaissoittajia, heidän tilanteitaan ja miten heidän kanssaan toimitaan. Lisäksi tukihenkilökoulutukseen voisi lisätä ohjaajien suoran yksilöpalautteen annon koulutuksen loppuvaiheessa.

## **8.2 Luotettavuus**

On muistettava, että tutkija ja myös tilanteet voivat vaikuttaa tutkijan tekemiin tulkintoihin. On tärkeää saada palautetta haastateltavilta ja varmistaa, onko tulkinut asiat oikein. (Soininen 1995, 126–127.) Jos meille jäi epävarma olo, mitä

haastateltava esimerkiksi jollain vertauskuvallaan tarkoitti, varmistimme tulkin-  
tamme aina haastattelun yhteydessä kysymällä, olimmeko ymmärtäneet asian  
oikein.

Yksi luotettavuutta mittaava asia on reliiabilisuus. Sillä tarkoitetaan esimerkiksi  
sitä, kun tutkitaan samaa henkilöä kahdesti ja saadaan sama tulos. Toisaalta  
tilanteet vaikuttavat olennaisesti tuloksiin. Jos esimerkiksi tutkija vaihtuu, hän  
luultavasti tekee erilaisen tulkinnan kuin edellinen tutkija. (Hirsjärvi & Hurme  
2010, 186.) Haastattelimme haastateltavia vain yhteen otteeseen, joten emme  
tienneet olisivatko vastaukset toisenlaisia useammalla haastattelukerralla. Toi-  
saalta haastateltavat olivat valmistautuneet omalla tavallaan tullessaan haastat-  
teluihin, sillä haastatteluista oli ilmoitettu heille etukäteen. He olivat esimerkiksi  
voineet palauttaa tukihenkilökoulutuksesta nousseita ajatuksia mieleen.

Tutkijan on myös oltava tarkka käsitteen määrittelyissä. Tarkalla käsiteanalyysil-  
lä tutkimuksen luotettavuus paranee ja päästään siihen, että tutkija on tutkinut  
sitä, mitä on aikonutkin ja tutkittavat ymmärtävät hänen käsitteensä mahdolli-  
simman samoin kuin hän ne itse ymmärtää. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 187.) Py-  
rimme muodostamaan haastattelukysymykset niin, että vastaukset vastaavat  
kysytyyn asiaan. Pohdimme myös sitä, onko haastatteluilla saatu aineistomme  
tarpeeksi kattava vai onko meidän tarpeen kerätä aineistoa vielä muulla tavoin.  
Aineistoa litteroidessamme huomasimme, että vastauksissa toistuivat samat  
asiat, joten totesimme aineistomme riittäväksi.

Aineiston luotettavuutta heikentää, jos vain osaa haastateltavista on haastateltu  
ja jos ääninauhojen kuuluvuus on huono. Jos litterointi noudattaa eri sääntöjä  
alussa ja eri lopussa tai luokittelu on sattumanvaraista, haastatteluaineisto ei  
ole luotettava. Aineiston laatua parantaa se, että haastattelut litteroidaan mah-  
dollisimman nopeasti haastattelun jälkeen. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 185.) Aloii-  
timme haastattelujen litteroinnin heti haastattelujen tekemisen jälkeen ja nouda-  
timme litteroinnissa samaa hyväksi havaittua kaavaa.

### 8.3 Eettisyys

Tutkittavalla on aina oikeus pysyä anonyyminä, tutkittavilla on siis oikeus siihen, ettei heidän identiteettinsä ole tunnistettavissa tutkimuksessa (Soininen 1995, 129–130). Esitimme tämän ennen haastattelujen tekoa, jotta haastateltavalle ei heräisi turhaan pelkoa, että hän esiintyisi vastauksissa omalla nimellään. Kenenkään henkilötietoja ei ollut olennaista saada meidän tutkimuksemme kannalta selville.

Tutkittavalla on myös oikeus salassapitoon. Kaikilla tutkittavilla on oikeus pitää julkisuudelta salassa tietynlaista tietoa, joka koskee häntä itseään. Osalle hyvin henkilökohtaiset kysymykset voivat olla tunkeutumista yksityiseen. (Soininen 1995, 130.) Huomioimme tämän muistuttamalla haastateltavia, että suostuminen haastatteluun oli vapaaehtoista. Käytimme haastatteluissa apuna nauhuria, mutta muistutimme, että myös sen käyttö oli vapaaehtoista. Olisimme voineet tehdä haastattelut ilman nauhoittamista pelkästään muistiinpanojen varassa. Kaikki kuitenkin suostuivat nauhurin käyttöön.

Tutkimuksessa kerätty tieto on luottamuksellista tietoa. On tärkeää huomioida se, kenellä on oikeus käsitellä aineistoa. Tutkimusta tehdessä on muistettava rehellisyys. Esimerkiksi haastatteluaineiston kohdalla on tärkeää tietää, mihin äänitteiden kirjoitetut versiot on tallennettu. Tuloksia ei saa myöskään kaunistella, ne on esitettävä niin kuin ne ilmenevät. Tutkijan on myös aina ymmärrettävä jokaisen ihmisarvo ja loukkaamattomuus. Jos aihe on kovin arkaluonteinen, on tutkijan oltava sitä hienotunteisempi. Tutkimuseettisiä kysymyksiä on tarkoin pohdittava. Aineistot koostuvat usein pienistä määristä tutkittavia, jolloin heidät on helpompi tunnistaa. Siksi tutkimuseettisiin kysymyksiin on suhtauduttava vakavasti. (Soininen 1995, 130–131.)

Kerroimme haastateltaville heti alussa, että käytämme haastatteluissamme saatuja tietoja ja tuloksia vain tutkimuskäyttöön. Ainoastaan meillä oli oikeus aineiston käsittelemiseen. Aineiston äänitteet olivat suojassa vieraiden käytöltä. Meidän aineistomme koostui kuudesta haastattelusta, joten oli tarkoin valittava, mitä asioita ottaisimme käsittelyyn, ettei haastateltavaa olisi tunnistettavissa.

Meitä koskeva vaitiolovelvollisuus myös velvoitti meitä olla kertomatta haastatteluissa esille tulleita henkilökohtaisia asioita ulkopuolisille. Vaitiolovelvollisuus koskee meitä myös opinnäytteen tekemisen jälkeen.

#### **8.4 Opinnäytetyöprosessin eteneminen ja ammatillinen kasvu**

Aloitimme opinnäytetyöprosessimme vuodenvaihteessa 2012–2013 idean etsimisellä. Olimme molemmat kiinnostuneita kriiseistä ja ihmisistä, jotka ovat kohdanneet kriisin. Laitoimmekin kyselyjä eri paikkoihin, muun muassa hankkeelle, joka tekee työtä väkivaltaa kohdanneiden kanssa. Pohdimme myös lastensuojelun mahdollisuutta toimeksiantajana. Laitoimme samaan aikaan sähköpostia myös Joensuun Kriisikeskukselle. Kun ensimmäinen ideamme ei onnistunut, otimme vielä suoraan yhteyttä kriisityöntekijöihin ja he olivat innostuneita opinnäytetyön tekemisestä. Pidimme palaverin Kriisikeskuksella ja opinnäytetyön suunnitelman kirjoitus alkoi. Kävimme lukupiireissä tammi–maaliskuussa, jolloin valitsimme tutkimusmenetelmän. Saimme suunnitelman, haastattelurungon ja lähes kaikki lupa-asiat tehtyä ennen Jennin ulkomaanvaihtoa, joten kevät 2013 oli hiljaista opinnäytetyömme osalta.

Kevään aikana Ida hoiti loput lupa-asiat kuntoon Suomessa ollessaan ja oli sähköpostiyhteydessä Kriisikeskukselle. Ida kävi myös lukupiirissä ja teki yhden testihaastattelun kevään aikana. Haastattelurunkoon tulikin muutoksia ensimmäisen haastattelun jälkeen. Olimme sähköpostiyhteyksissä koko kevään, jotta olisimme molemmat tietoisia opinnäytetyömme osalta.

Kesäkuun 2013 alussa otimme yhteyttä Joensuun Kriisikeskuksen kriisityöntekijöihin, jotka alkoivat etsiä meille haastateltavia tukihenkilöitä. He ilmoittivat meille ajankohdat ja toteutimme haastattelut kesä–heinäkuun aikana. Sen jälkeen aloimme litteroida haastatteluja nauhoilta, jotka olimme jakaneet puoliksi. Kesän aikana kävimme lainaamassa kirjoja tietoperustaa varten. Aloitimme aineiston analyysin ja käsittelyn elo–syyskuun vaihteessa. Analysoinnin jälkeen jaoimme tehtävät molemmille ja teimme opinnäytetyötä yhdessä ja erikseen. Kun olimme kirjoittaneet teoriaa ja tuloksia, tapasimme ja kasasimme tekstejämme raportti-

malliin, jonka rungon olimme itse suunnitelleet opinnäytetyöhöön mukaisesti. Jätimme opinnäytetyön tarkastukseen lokakuussa 2013.

Päätimme tehdä opinnäytetyön kahdestaan, sillä koimme parityöskentelyn meille sopivana muotona työskennellä. Parityöskentely sujuikin meiltä luontevasti. Opinnäytetyön työstäminen yhdessä tuntui vaivattomalta, vaikka tehtävää olikin paljon. Pohdimme, että olisi mielenkiintoista tutkia aihetta, jonka tuloksille olisi tarvetta. Halusimme myös uutta tietämystä kriisityön puolelta, josta kummallakaan meistä ei ollut aiempaa kokemusta. Huomasimme, että kriisityö tukee myös hyvin lastensuojelutyötä, jossa kriisit ovat usein osana lastensuojelun asiakkaiden elämää.

Ammatillisesti opinnäytetyö kehitti meitä käsittämään kriisityön ja tukihenkilötoiminnan merkitystä. Opinnäytetyö laajensi tietämystämme kriisityöstä ja Suomen mielenterveysseuran toiminnasta. Haastattelujen kautta saimme kuulla paljon arvokkaita kokemuksia kriisipuhelintyössä toimimisesta. Kriisipuhelimen toistuvaissoittajat yllättivät myös meidät. Kriisipuhelin ei aina vastannutkaan akuuttiin hätään, vaan se toimi myös yksinäisten ihmisten juttukaverina.

Opinnäytetyön tekeminen oli meille uusi oppimiskokemus. Kummallakaan meistä ei ollut aiempaa kokemusta opinnäytetyön teosta, joten jo sen mallin hahmottaminen vaati jonkin verran ajatustyötä. Opinnäytetyöprosessin aikana opimme työskentelyn aikatauluttamista. Ajan yhteensovittaminen onnistui hyvin, sillä tarkoituksenamme oli saada opinnäytetyö valmiiksi lokakuun loppuun mennessä. Olimme varanneet opinnäytetyön tekemiseen paljon aikaa, mutta oli kuitenkin haastavaa ennakoita, kuinka kauan mikäkin osio veisi aikaa.

Vaikka opinnäytetyön merkityksellisyys auttoi meitä jaksamaan prosessin loppuun asti, oli kokemus myös aikaavievä ja rankka. Loppuvaiheessa paineet kasvoivat. Mietimme, ehdimmekö saada prosessin päätökseen ajoissa. Opinnäytetyöstä selviytyminen ja prosessin päättäminen toivat meille myös kirjoittajana kasvamisen ja onnistumisen kokemuksen.



## 8.5 Jatkotutkimusaiheet

Tuloksista tuli esille, että monet tukihenkilöt olivat käyneet hoitoalan koulutuksen ja työskennelleet hoitoalalla. Kuitenkaan sitä koulutusta tai kokemusta ei koulutukseen hakeutumisessa tai valtakunnallisessa kriisipuhelimessa tarvinnut. Jatkotutkimusta voitaisiinkin tehdä siitä, onko alan koulutuksella merkitystä tukihenkilökoulutukseen hakeutumiselle tai onko alan koulutuksesta ollut hyötyä tai haittaa valtakunnallisessa kriisipuhelimessa toimimisessa.

Mielenkiintoista olisi myös tutkia, miksi toistuvaissoittajien määrä valtakunnallisen kriisipuhelimen asiakkaina on niin suuri. Voitaisiin myös tutkia, onko valtakunnallinen kriisipuhelin ensisijainen avun tarjoaja toistuvaissoittajille. Lisäksi voitaisiin tutkia, antaako koulutus valmiuksia toistuvaissoittajien kohtaamiseen.

## Lähteet

- Arffman, M-K. & Katajamaa, M. 2010. Tukihenkilökoulutukseen osallistumisen syyt, tukihenkilön rooli ja koulutuksen arviointi. Laurea-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/12846/Arffman\\_Katajamaa.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/12846/Arffman_Katajamaa.pdf?sequence=1) 26.9.2013.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hammarlund, C-O. 2001. Kriisikeskustelu. Kriisituki, jälkipuinti, stressin ja konfliktien käsittely. Stockholm: Författaren och Bokförlaget Natur och Kultur.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hynninen, T. & Upanne, M. 2006. Akuutti kriisityö kunnissa. Nykytila ja kehittämishaasteet. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Raportteja 2/2006. Helsinki.
- Ifotes 2013. About. Vision and Mission. [www.ifotes.org/about/vision-and-mission](http://www.ifotes.org/about/vision-and-mission) 4.10.2013.
- Mattila, K-P. 2010. Asiakkaana ihminen. Työnä huolenpito ja auttaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Nissinen, L. 2007. Auttamisen rajoilla. Myötätuntouppumuksen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Joensuun kriisikeskus. 2012a. Yhdistyksen toiminta. <http://www.joensuunkriisikeskus.fi/toiminta.html> 12.2.2013.
- Joensuun kriisikeskus. 2012b. Etusivu. <http://www.joensuunkriisikeskus.fi/index.html> 12.2.2013.
- Joensuun kriisikeskus. 2012c. Yhteystiedot. <http://www.joensuunkriisikeskus.fi/yhteys.html> 17.9.2013.
- Kaukkila, V., Lehtonen, H., Lumijärvi, T. & Paasu, J. 2011. Suomen Mielenterveysseura. Tukihenkilötyön hyvät käytännöt. Helsinki: Kyriiri Oy.
- Lehtinen, S-T. 1997. Vapaaehtoistoiminta – kasvava voimavara? Näkökulmia ammattityöhön. Helsinki: Kansalaisareena Ry.
- Ollikainen, T. 2009. Tuloksellinen kriisityö. Valtakunnallisen tutkimushankkeen esittely ja tuloksellisen kriisikeskustöyön periaatteet. Avustustoiminnan raportteja 22. Helsinki: Raha-automaattiyhdistys.
- Ruohonen, M. 2003. Järjestöt vapaaehtoistoiminnan areenoina ja mahdollistajina. Teoksessa Niemelä, J. & Dufva, V. (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhannella. Juva: PS-kustannus. WS Bookwell Oy. 41–42.
- Rytkönen, M. 2013. Typografia. Joensuu, 1.3.2013, Kriisikeskus. Opinnäytetyö palaveri.
- Soininen, M. 1995. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Turku: Painosalama Oy.
- Solja, H. 2009. ”Mitä paremmin tuntee itensä sitä paremmin jaksaa”: Kriisityöntekijöiden kokemuksia työssään jaksamisesta. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Sosiaaliportti. 2013. Lastensuojelun käsikirja. Kriisityö. Yleistä.

- [http://www.sosiaaliportti.fi/fi-fi/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/ erityiskysymykset/kriisityo/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-fi/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/kriisityo/) 12.2.2013.
- Suhonen, R. 2013. Typografia. Joensuu, 21.10.2013, Kriisikeskus. Sähköposti.
- Suomen Mielenterveysseura. 2007. Kriisi. Suomen Mielenterveysseura / Soskeskus. Helsinki: SMS-tuotanto Oy.
- Suomen Mielenterveysseura. 2011. Vastaajan opas. Valtakunnallinen kriisipuhelin. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura / Sos-Kriisikeskus.
- Suomen Mielenterveysseura. 2013a. Tiedotus ja julkaisut. Tiedotteet. Kriisipuhelimessa 10 000 tuntia vapaaehtoistyötä.  
[http://www.mielenterveysseura.fi/tiedotus\\_ja\\_julkaisut/tiedotteet/kriisipuhelimessa\\_10\\_000\\_tuntia\\_vapaaehtoistyota.1599.news?94\\_o=30](http://www.mielenterveysseura.fi/tiedotus_ja_julkaisut/tiedotteet/kriisipuhelimessa_10_000_tuntia_vapaaehtoistyota.1599.news?94_o=30) 26.9.2013.
- Suomen Mielenterveysseura. 2013b. SOS-kriisikeskus. Kriisivastaanotto.  
[www.mielenterveysseura.fi/sos-kriisikeskus/kriisivastaanotto](http://www.mielenterveysseura.fi/sos-kriisikeskus/kriisivastaanotto) 7.10.2013.
- Suomen Mielenterveysseura. 2013c. SOS-kriisikeskus. Valtakunnallinen kriisipuhelin.  
[http://www.mielenterveysseura.fi/sos-kriisikeskus/valtakunnallinen\\_kriisipuhelin](http://www.mielenterveysseura.fi/sos-kriisikeskus/valtakunnallinen_kriisipuhelin) 13.2.2013.
- Suomen Mielenterveysseura. 2013d. SOS-kriisikeskus. Valtakunnallinen kriisipuhelin. IFOTES-toimintaperiaatteet.  
[http://www.mielenterveysseura.fi/sos-kriisikeskus/valtakunnallinen\\_kriisipuhelin/ifotes-toimintaperiaatteet](http://www.mielenterveysseura.fi/sos-kriisikeskus/valtakunnallinen_kriisipuhelin/ifotes-toimintaperiaatteet) 13.2.2013.
- Suomen Mielenterveysseura. 2013e. Mielenterveysseura.  
[www.mielenterveysseura.fi/mielenterveysseura](http://www.mielenterveysseura.fi/mielenterveysseura) 7.10.2013.
- Tukitalo. 2013. Toiminta. Kriisityö. Kriisiapu puhelimessa.  
<http://www.tukitalo.com/toiminta/kriisityo/kriisiapu-puhelimessa> 7.10.2013.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

## **MILLAISIA VALMIUKSIA TUKIHENKILÖKOULUTUS ANTAA VALTAKUNNALLISESSA KRIISIPUHELIMESSA TOIMIMISEEN?**

### **Hakeutuminen tukihenkilötoimintaan**

Miksi lähdit mukaan tukihenkilötoimintaan?

Tausta? Mitä tehnyt aiemmin?

### **Tukihenkilökoulutus**

Mitä koulutus on sinulle antanut?

Millaisia ennakko-odotuksia sinulla oli tukihenkilökoulutusta kohtaan? Täyttyivätkö odotuksesi?

Mitä mieltä olet koulutuksen toteutuksesta (laajuus ja aikataulu)?

Antaako tukihenkilökoulutus riittävät tiedot ja valmiudet toimia tukihenkilönä valtakunnallisessa kriisipuhelimesta?

Millaisia valmiuksia olet saanut tukihenkilökoulutuksen kautta?

Miten tukihenkilökoulutuksessa saamasi kuva vastaa käytännön kriisipuhelintyötä?

### **Työ kriisipuhelimesta**

Oma kokemus kriisipuhelintyössä toimimisesta?

Millaisia ennakko-odotuksia sinulla oli kriisipuhelintyöhön? Täyttyivätkö odotuksesi?

Millaisia valmiuksia olet saanut kriisipuhelintyön kautta?

Millaisia valmiuksia olet saanut jotakin muuta kautta, mitä kautta?

### **Haasteet**

Millaisia haasteita koit koulutuksen aikana?

Millaisia haasteita olet kokenut tukihenkilötoiminnassa? Miten koulutus on vastannut työssä kohtaamiin haasteisiin?

Miten olet selvinnyt haasteista?

### **Tuki ja jaksaminen**

Mikä saa sinut jatkamaan tukihenkilönä toimimista?

Mikä auttaa jaksamaan?

Mikä motivoi?

### **Kehittämisideoita**

Mitä hakuilmoituksessa pitäisi olla?

Pitäisikö koulutusta jotenkin muuttaa, miten?

Millaisia kehittämisideoita sinulla on tukihenkilökoulutuksen sisältöön? Puuttuuko koulutuksen sisällöstä mielestäsi jotakin? Jos puuttuu, niin mitä?

### **Muuta**



## OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

<b>Toimeksiantaja</b>	
Organisaation nimi:	Pohjois-Karjalien Mielenterveysseura Erityisen huomiota <sup>johtajien</sup> <i>Erityiskeskus</i>
Toimeksiantajan edustaja:	
Osoite:	Lamminkaari 43 01100 Järvenpää
Puhelinnumero:	p. 09 316244 ma-la
Sähköposti:	
<b>Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot</b>	
Kou utusohjelma:	Seisakoulun koulutusohjelma
Opiskelijanumero(t) ja nimi(et):	1001247 Ida Järvenpää, 0301533 Jenni Anttonen
Puhelinnumero:	p.030 3471461 Ida, p.045 8812464 Jenni
Sähköposti:	Ida.jarvenpaa@edus.karelia.fi, jenni.anttonen@edus.karelia.fi
<b>Toimeksiantajan sitoumukset</b>	
<b>Opiskelijan sitoumukset</b>	
<i>opinnäytetyön palautus joulukuussa 2013. Tiimitöiden ylläpito koulutuskeskuksella</i>	
<b>Opinnäytetyön ohjaus PKAMK:ssa</b>	
Ohjaaja(t):	Jenni Anttonen Päivi Ropponen
<b>Opinnäytetyön julkisuus</b>	
Opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se voidaan julkaista Theseus-verkkokirjastossa.	
<b>Allekirjoitukset</b>	
Päiväys 15.3.2013	Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys Ida Järvenpää Ida Järvenpää Jenni Anttonen Jenni Anttonen
Päiväys 15.3.2013	Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennys Päivi Ropponen, yhd. pj PÄIVI ROPPONEN



## TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Hae/haemme lupaa suorittaa opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus

**Opinnäytetyön aihe:** Mitäisiä valmiuksia tukihenkilökoulutus antaa väitännällisessä kriisipuhelimessa toimimiseen?

**Tutkimuksen toteutuspaikka/-yksikkö:**

Joensuu kriisikeskus

**Tutkimuksen:**

a) kohde/kohdejoukko: tukihenkilöt

b) aineiston keruumenetelmä: haastattelu

c) aineiston keruun ajankohta: 24.1.2013 - 1.7.2013

**Opinnäytetyön ohjaaja/t:**

Tommi Karvonen Päivi Puteuri

**Työelämäohjaaja:**

Raija Suhonen, Meri Rytönen

15/3 2013

Ritva Ropponen  
RITVA ROPPONEN

Ida Jormanainen  
IDA JORMANAINEN  
Jenni Kuittonen  
JENNI KUITTONEN

**LIITTEET:** - tutkimussuunnitelma  
- kiinneksiantosopimus