

## **Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia akuutista kriisityöstä sosiaalipäivystyksessä**

Eveliina Jalli

0509611

SOSS1338A

Pro Gradu tutkimus

Syksy 2021

Sosiaalityö

Lapin yliopisto

Minna Zechner

[ejalli@ulapland.fi](mailto:ejalli@ulapland.fi)

## Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

**Työn nimi:** Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia akuutista kriisityöstä sosiaalipäivystyksessä

**Tekijä:** Eveliina Jalli

**Koulutusohjelma/oppiaine:** Yhteiskuntatiede/Sosiaalityö

**Työn laji:** Pro gradu –työ X Sivulaudaturtyö \_\_\_ Lisensiaatintyö \_\_\_

**Sivumäärä, liitteiden lukumäärä:** 62, 1

**Vuosi:** 2021

### Tiivistelmä:

Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 11§ huomioi yhdeksi sosiaalipalveluiden tehtäväksi äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen vastaamisen. Sosiaali- ja kriisipäivystykset ovat ympärivuorokautisesti hälytettävissä äkillisissä traumaattisissa tilanteissa, joissa tarvitaan psykososiaalista tukea (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 10). Akuutti kriisityö on osa psykososiaalista tukea, jonka antaminen on Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 29a §:n mukaan säädetty sosiaalipäivystykselle kuuluvaksi.

Sosiaalipäivystyksen rooli psykososiaalisen tuen ja akuutin kriisityön johtamisen ja koordinoinnin osalta vaatii Sosiaali- ja terveysministeriön (2019, 10) mukaan ratkaisua. Myös käytännön toimijoiden roolit psykososiaalisen tuen toimijoiden osalta kaipaavat täsmennystä (Tuominen, Rapeli & Mussalo-Rauhamaa, 2014, 36). Päivystävät sosiaalityöntekijät ovat avainasemassa psykososiaalisen tuen ja akuutin kriisityön käytännön toteuttamisessa. Tämän pro gradu -tutkimuksen tavoitteena on avata sosiaalipäivystyksen roolia psykososiaalisen tuen toimijana ja syventää ymmärrystä akuutin kriisityön erityisestä luonteesta sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta käsin.

Tutkimusaineisto on kerätty avoimen päiväkirjan avulla ja sitä on tulkittu sisällönanalyysin keinoin. Tutkimuksen aineisto koostuu 25:stä päiväkirjatekstistä, jotka päivystävät sosiaalityöntekijät ovat kirjoittaneet akuuttia kriisityötä sisältäneiden työtehtävien jälkeen. Päiväkirja-aineiston avulla on pyritty saamaan vastaus tutkimuskysymykseen: Millaisiksi sosiaalityöntekijät kuvaavat kokemuksiaan akuutin kriisityön tekemisestä sosiaalipäivystyksessä?

Päiväkirja-aineiston perusteella ilmeni, että päivystävät sosiaalityöntekijät kokevat akuutin kriisityön tekemisen merkitykselliseksi ja tärkeäksi sosiaalipäivystykselle kuuluvaksi työtehtäväksi. Sosiaalityöntekijät kokivat akuutin kriisityön tehtävillä onnistumisen kokemuksia ja kuvasivat kokemuksen tuomaa hallittavuuden tunnetta liittyen akuuttiin kriisityöhön. Sosiaalityöntekijät kertoivat lisäksi kokeneensa epävarmuutta, riittämättömyyttä sekä empatiaa ja samaistumista asiakkaiden tilanteisiin liittyen. Päiväkirjateksteistä ilmeni myös kokemukset akuutin kriisityön haastavuudesta.

**Avainsanat:** Akuutti kriisityö, psykososiaalinen tuki, sosiaalipäivystys

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi: X

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi: X

## Sisällys

1 JOHDANTO .....	4
2 AKUUTTI KRIISITYÖ SOSIAALIPÄIVYSTYKSESSÄ .....	8
2.1 Sosiaalipäivystys kiireellisen ja välttämättömän sosiaalihuollon tarjoajana .....	8
2.2 Psykososiaalinen tuki akuutissa kriisitilanteessa .....	10
2.3 Akuutti kriisityö sosiaalipäivystyksen työtehtävänä .....	11
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	16
3.1. Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys .....	16
3.2 Kokemuksen tutkiminen .....	17
3.3 Päiväkirja aineistonkeruumenetelmänä .....	18
3.4 Laadullinen sisällönanalyysi aineiston tulkinnan keinona .....	22
3.5 Tutkimuseettiset kysymykset .....	27
4 AKUUTTI KRIISITYÖ SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMANA .....	32
4.1 Epävarmuutta .....	33
4.2 Empatiaa ja samaistumista .....	37
4.3 Haastavuutta .....	42
4.4 Onnistumisia .....	47
4.5 Riittämättömyyttä .....	50
4.6 Hallittavuutta .....	53
LÄHTEET .....	63
LIITE 1	

## 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja kriisipäivystykset ovat ympärivuorokautisesti hälytettävissä äkillisissä traumaattisissa tilanteissa, joissa tarvitaan psykososiaalista tukea (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 10). Psykososiaalisella tuella tarkoitetaan psyykkisten-, sosiaalisten- ja hengellisten palveluiden kokonaisuutta, jolla pyritään vastaamaan akuutin traumaattisen tapahtuman aiheuttamiin tuen tarpeisiin ja tapahtuman vaikutusten ehkäisemiseen (Hynninen 2009, 15). Ruotsissa tehdyn tutkimuksen mukaan vähintään yhden potentiaalisesti traumatisoivan tapahtuman elämänsä aikana kokee jopa 80 prosenttia väestöstä (Frans ym. 2005, 294). Suurin osa järkyttävän tapahtuman kohdanneista kuitenkin säilyttää toimintakykynsä ja pystyy jatkamaan elämäänsä ilman ulkopuolisen avun tarvetta tapahtuman jälkeen (Bonanno 2008, 101). Kriisituen tarpeen yksilöllinen arvioiminen on kuitenkin tärkeää. Akuuteissa kriisitilanteissa tuen tarpeen arvioinnista ja akuutista kriisityöstä vastaavat sosiaalipäivystykset sekä sosiaali- ja kriisipäivystykset. Suomessa on tällä hetkellä sekä sosiaalipäivystyksiä että sosiaali- ja kriisipäivystyksiä, joissa kaikissa tulee toteuttaa psykososiaalista tukea ja akuuttia kriisityötä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019; 8, 14) eli vastata akuuttiin kriisituen tarpeeseen potentiaalisesti traumatisoivissa tapahtumissa. Tässä pro gradu tutkimuksessa käytän sosiaalipäivystyksistä sekä sosiaali- ja kriisipäivystyksistä termiä sosiaalipäivystys.

Tutkimuksen aineisto on kerätty sosiaalipäivystyksessä, jossa ei sosiaali- ja kriisipäivystyksistä poiketen ole erikseen kriisityöhön suunnattua tiimiä, vaan vuorossa oleva päivystävä sosiaalityöntekijä tai sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat, hoitavat akuutin kriisityön tehtävät muiden sosiaalipäivystykselle kuuluvien tehtävien lomassa. Sosiaalipäivystys vastaa pääosin virka-ajan ulkopuolella äkillisiin ja akuutteihin sosiaalihuollon tarpeisiin. Tyypillisimmin sosiaalipäivystyksen tehtävät painottuvat lastensuojelutilanteisiin, nuorten kriisitilanteisiin ja perheväkivaltatilanteisiin. Myös ikääntyneisiin liittyneet yhteydenotot ovat lisääntyneet viime vuosina. (Hujala 2017, 330.)

Tavallisesti sosiaalityö on siis jaettu ikäryhmittäin lapsiperheiden, työikäisten ja ikäihmisten palveluihin. Äkillinen traumaattinen tapahtuma voi osua kenen tahansa kohdalle ja koskettaa samanaikaisesti eri ikäisiä ihmisiä. Sosiaalipäivystyksen asiakkaiden tilanteet ovat akuutteja ja vaativat välitöntä puuttumista. Suurin osa kaikista sosiaalipäivystyksen tehtävistä ajoittuu

virka-ajan ulkopuolelle. Akuutti kriisityö kuuluu sosiaalipäivystyksen tehtäviin myös virka-aikana. Virka-aikana tähän tutkimukseen osallistuneen sosiaalipäivystyksen työntekijät vastaavat sellaisiin äkillisiin ja akuutteihin sosiaalihuollon tarpeisiin, joihin virka-aikaisessa sosiaalityössä ei välittömästi pystytä vastaamaan. Tutkimukseen osallistunut sosiaalipäivystys on alueensa ainut viranomaistoimija, joka jalkautuu vastaamaan akuutin kriisiavun tarpeeseen.

Akuutti kriisityö on osa psykososiaalista tukea, jonka antaminen on Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 29a §:n mukaan säädetty sosiaalipäivystykselle kuuluvaksi. Akuutin kriisityön lisäksi psykososiaaliseen tukeen kuuluu monien käytännön asioiden hoitaminen, kuten tilapäismajoituksen ja jatkotuen järjestäminen suuronnettomuustilanteessa. Avaan tässä tutkimuksessa molemmat termit, mutta aineistonkeruussa käytän termiä akuutti kriisityö korostaakseni sosiaalityöntekijän roolia kohtaajana ja tukijana äkillisessä ja traumaattisessa tapahtumassa.

Sosiaali- ja terveysministeriön (2019, 9) äkillisten traumaattisten tilanteiden psykososiaalisen tuen kehittämisen työryhmän raportin mukaan äkillisiin traumaattisiin tilanteisiin liittyvää psykososiaalisen tuen toteuttamista olisi tarve kehittää. Kehittämistarpeet kytkeytyvät muun muassa psykososiaalisen tuen johtamiseen, tuen yhdenvertaisuuteen ja saatavuuteen, työntekijöiden osaamisen ylläpitämiseen ja kehittämiseen sekä toiminnan jatkuvuuteen muuttuvissa rakenteissa. Raportissa peräänkuulutetaan yhteistä toimintamallia siihen, miten ja kenen toimesta kriisi- ja häiriötilanteissa akuuttivaiheen tuki ja sen jälkeinen kriisityö ja seuranta tullaan jatkossa toteuttamaan.

Sosiaalipäivystyksen rooli psykososiaalisen tuen ja akuutin kriisityön johtamisen ja koordinoinnin osalta kaipaa Sosiaali- ja terveysministeriön (2019, 10) mukaan ratkaisua. Raportissa haetaan ratkaisua myös sille, miten kriisityön päivystys ja välitön apu järjestetään. Siinä lisäksi todetaan, että uusien sosiaali- ja terveyspalveluiden rakenteiden tulisi turvata kriisiryhmien toimintaedellytykset muun muassa koulutuksen ja työnohjauksen kautta. Sosiaali- ja terveysministeriö on selvittänyt vuonna 2014 sairaanhoitopiirien ja aluehallintovirastojen henkilöstön käsitystä alueellisesta varautumisesta ja valmiussuunnittelusta sairaanhoitopiireissä. Raportin perusteella käsitykset eri toimijoiden rooleista vaihtelevat keskenään aina-

kin psykososiaalisen tuen johtamisen ja koordinoinnin osalta. Sairaanhoidopiirit olivat nimenneet useita eri toimijoita vastaamaan alueensa psykososiaalisen tuen johtamisesta ja koordinoinnista. Lisäksi aluehallintovirastojen näkemys kyseisistä toimijoista saattoi poiketa sairaanhoidopiirien nimeämistä toimijoista. Raportin mukaan myös käytännön toimijoiden roolit kaipaivat täsmennystä. (Tuominen ym. 2014, 36.)

Edellä mainittujen raporttien ja tutkimusten perusteella, tarve sosiaalipäivystyksessä toteutettavan psykososiaalisen tuen ja akuutin kriisityön tutkimiselle ja tarkentamiselle on olemassa. Tarkastelen tässä tutkimuksessa psykososiaalisen tuen antamista ja akuuttia kriisityötä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta käsin. Päivystävät sosiaalityöntekijät ovat avainasemassa psykososiaalisen tuen ja akuutin kriisityön käytännön toteuttamisessa. Tarkoituksena on selvittää, miten sosiaalityöntekijät kokevat akuutin kriisityön tekemisen käytännössä. Tutkimuskysymyksenäni on; Millaisiksi sosiaalityöntekijät kuvaavat kokemuksiaan akuutin kriisityön tekemisestä sosiaalipäivystyksessä? Kokemuksen tutkimisen tarkoituksena ei ole löytää yksimielistä totuutta, vaan pyrkiä tavoittamaan yksilön subjektiivinen kokemus mahdollisimman aitona (Suorsa 2011, 174). Haasteen luo kokemuksen kuljettaminen mahdollisimman alkuperäisenä läpi tutkimusprosessin (mt., 175). Lisäksi alkuperäisten kokemusten säilyttämistä haastaa omat kokemukseni akuutin kriisityön tekemisestä.

Kiinnostukseni sosiaalipäivystyksessä toteutettavaan psykososiaaliseen tukeen ja akuuttiin kriisityöhön on herännyt harjoittelu- ja työkokemuksen kautta. Jo harjoittelun aikana yllätyin, miten ammattitaitoisesti sosiaalityöntekijät tekivät akuuttia kriisityötä jopa ilman pidempiä koulutuksia aiheesta. En muista itse kuulleeni opintojeni aikana sanaakaan akuutista kriisityöstä sosiaalityöntekijän tekemänä. Tässä tutkimuksessa tutkin yhden sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia akuutista kriisityöstä. Olen itse osa tutkimaani työyhteisöä. Käsittelem osallisuuttani tutkimaani työyhteisöön kohdassa; Tutkimuseettiset kysymykset.

Akuuttia kriisityötä vaativat tehtävät ovat omassa työyhteisössäni herättäneet eniten keskustelua. Lähes poikkeuksetta työyhteisön sisällä on ollut tarve purkaa työtehtäviä, jotka ovat sisältäneet akuuttia kriisityötä. Olen havainnut, että purkukeskusteluissa usein käydään läpi omaa henkilökohtaista kokemusta siitä, miltä työtehtävä on tuntunut ja mitkä asiat ovat vaikuttaneet tuohon kokemukseen. Näin ollen tutkin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia akuutin

kriisityön tekemisestä sosiaalipäivystyksessä. Keräsin aineiston avoimen päiväkirjan avulla ja analysoin aineiston sisällönanalyysin keinoin. Tarkoituksena oli saada päiväkirjan avulla kerättyä sosiaalityöntekijöiden omista lähtökohdista juontuva kuvaus heidän kokemuksistaan akuutista kriisityöstä. Tutkimuksen tavoitteena on avata sosiaalipäivystyksen roolia psykososiaalisen tuen toimijana ja syventää ymmärrystä akuutin kriisityön erityisestä luonteesta sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta käsin. Tavoitteena on myös yhtäältä osoittaa kriisityönkoulutuksen merkitys ja toisaalta huomioida myös koulutuksesta riippumattomat akuuttiin kriisityöhön liittyvät seikat. Tutkimus on aineistolähtöinen ja sen teoreettinen viitekehys tukeutuu psykososiaalisen tuen ja akuutin kriisityön käsitteisiin, joita tarkastelen ensin yleisesti ja sitten työntekijöiden näkökulmaan kohdentaen. Peilaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia myös tämänhetkisiin kriisityön suosituksiin.

## 2 AKUUTTI KRIISITYÖ SOSIAALIPÄIVYSTYKSESSÄ

Tutkimus paikantuu sosiaalipäivystyksessä sosiaalityöntekijöiden toimesta tehtävään akuuttiin kriisityöhön. Seuraavaksi avaan tutkimuksen kontekstia ja määrittelen tutkimuksen kannalta olennaiset käsitteet eli sosiaalipäivystyksen, psykososiaalisen tuen ja akuutin kriisityön. Määrittelen käsitteet ensin virallislähteiden ja sitten muiden ohjeistusten ja aikaisempien tutkimusten kautta. Käsitteiden hieman akuutin kriisityön muuttuneita suosituksia ja lopuksi saattelen lukijan itse tutkimukseni aiheeseen; akuuttiin kriisityöhön sosiaalityöntekijän työtehtävänä.

### 2.1 Sosiaalipäivystys kiireellisen ja välttämättömän sosiaalihuollon tarjoajana

Valtioneuvoston periaatepäätös (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003) velvoitti kuntia aloittamaan sosiaalipäivystystoiminnan vuoteen 2007 mennessä. Kuntalain (10.4.2015/410) mukaan kunnan on järjestettävä joko itse tai ostopalveluna kiireellisissä tapauksissa jokaiselle kunnassa oleskelevalle henkilölle yksilölliseen tarpeeseen perustuvat sosiaalipalvelut yhdenvertaisesti asuinpaikkakunnasta ja iästä riippumatta. Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301) säättää sosiaalipäivystyksen järjestämisestä siten, että kunnan on huolehdittava sosiaalipäivystyksen järjestämisestä kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi kaikenikäisille kaikkina vuorokauden aikoina (mt.). Sosiaalipäivystyksen tehtävänä on hätä- ja kriisitilanteissa tarjota turvaa ja huolenpitoa hädässä oleville ihmisille kellon ympäri. Palvelutarpeen arvioiminen, ohjaus ja neuvonta sekä välttämättömien sosiaalipalveluiden järjestäminen ovat keskeisimpiä sosiaalipäivystykselle kuuluvia tehtäviä. (Ollila ym. 2019, 7.)

Sosiaalipäivystyksen asiakkuuteen ohjaututaan tavallisesti hätäkeskuksen kautta. Laki hätäkeskustoiminnasta (20.8.2010/692) määrittää hätäkeskusten tehtäviksi hätäkeskuspalveluiden tuottamisen, hätäkeskuspalveluihin liittyvän viranomaistoiminnan tukemisen sekä hätäkeskuspalveluihin liittyvien tehtävien ja toimintatapojen kehittämisen ja valvonnan. Hätäkeskuspalvelulla tarkoitetaan hätäilmoitusten vastaanottamista, arviointia ja välittämistä asi-



anomaisille viranomaisille tai tehtäviä sopimuksen perusteella hoitavalle taholle. Häätäilmoitukset ovat luonteeltaan sellaisia, että ne vaativat pelastustoimen, poliisin tai sosiaali- ja terveystoimen viranomaisten välittömiä toimenpiteitä.

Hätäkeskusjärjestelmä ERICA otettiin sosiaalipäivystyksissä käyttöön vuosina 2018–2019. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 14.) ERICA on lyhenne sanoista Emergency, Response, Integrated, Common, Authorities. ERICA korvasi edellisen hätäkeskusjärjestelmän ja sen myötä eri hätäkeskustoimintaan osallistuvien toimijoiden eli poliisin, pelastustoimen, sosiaali- ja terveystoimen sekä Rajavartioston välinen yhteistyö on tiivistynyt. ERICA mahdollistaa myös eri hätäkeskusten välisen yhteistoiminnan niin, että ruuhkautuneeseen hätäkeskukseen tulleet puhelut voidaan ohjata toiseen hätäkeskukseen. (Ilkka 2015, 11.) Niin kuin muillakin hätäkeskustoimintaan osallistuvilla toimijoilla myös sosiaalipäivystyksellä on käytössä viranomaisverkko eli VIRVE, johon hätäkeskuspäivystäjä välittää sosiaalipäivystykselle kuuluviksi arvioimansa tehtävät (Hujala 2017, 332). VIRVE-päätelaitteen avulla on myös mahdollista olla yhteydessä eri viranomaisiin, mikä korostuu varsinkin suuronnettomuustilanteissa. Työtehtävät voivat tulla myös puhelimitse eri yhteistyötahojen kuten muiden viranomaisten kautta sosiaalipäivystyksen viranomaisnumeroon (mt., 332). Viranomaisilla on velvollisuus ohjata asiakas sosiaalipalveluiden piiriin tai ottaa yhteyttä sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, mikäli havaitsevat tai saavat tietoonsa tilanteen, jossa selviää asiakkaan ilmeinen sosiaalihuollon tarve (mt., 332).

Suomessa on pyritty akuutin kriisityön suositusten ja ohjeistusten mukaisesti kehittämään äkillisiin traumaattisiin tilanteisiin liittyvää psykososiaalisen tuen prosessia, jossa yhdistyvät sekä kiireellinen sosiaalityö että akuutti kriisityö (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 14). Sosiaalipäivystys onkin yksi keskeisistä toimijoista kriisitilanteissa (Rapeli 2017, 335). Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 11§ huomioi yhdeksi sosiaalipalveluiden tehtäväksi äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen vastaamisen. Varautumista häiriötilanteisiin ohjaa valmiuslaki (29.12.2011/1552), jonka tarkoituksena on muun muassa suojata väestöä ja varmistaa sen toimeentulo sekä ylläpitää perusoikeuksia ja ihmisoikeuksia poikkeusoloissa. Poikkeusoloiksi luetaan esimerkiksi erityisen vakava suuronnettomuus tai Suomeen kohdistuva aseellinen hyökkäys. Edellisen kerran valmiuslainmukaiset poikkeusolot olivat Suomessa voimassa keväällä 2021 koronavirusepidemian vuoksi (Valtioneuvoston kanslia

2021, 1). Valmiuslain (29.12.2011/1552) mukaan viranomaisten tulee muiden laissa säädettyjen toimijoiden ohella varautua poikkeusoloihin valmiussuunnitelmien ja etukäteisjärjestelyiden avulla. Pelastuslain (29.4.2011/379) 46§:ssä säädetään sosiaali- ja terveysviranomaisten vastuusta psykososiaalisen tuen järjestämiseen sekä onnettomuuden vuoksi hätään joutuneiden huoltoon ja majoitukseen. Kunnan tehtävänä on laatia häiriötilanteita varten valmiussuunnitelma, jossa myös sosiaalitoimen rooli on määritelty (Rapeli 2017, 336).

Sosiaalipäivystyksellä tulee olla valmius työskennellä kaikkia asiakasryhmiä koskevissa äkillisissä ja välittömiä toimia vaativissa tilanteissa. Sosiaalipäivystyksen työtehtävät eroavat virka-aikaisesta sosiaalityöstä eri tavoin. Sosiaalipäivystyksessä työtehtävät ovat lyhytkestoisia. Äkillisiä tilanteita joutuu usein arvioimaan vähäisillä tiedoilla ja päätöksiä täytyy tehdä nopeasti. Tiedonkulun sosiaalipäivystyksestä virka-aikaiseen sosiaalityöhön on oltava riittävää, jotta voidaan turvata asiakkaan palveluiden saaminen jatkossa. Suurin osa tehtävistä hoidetaan puhelimitse. Sosiaalityöntekijän on kuitenkin arvioitava, vaatiiko sosiaalihuollon tarpeen arvioiminen kotikäynnille lähtemistä. (Hujala 2017, 331.)

## 2.2 Psykososiaalinen tuki akuutissa kriisitilanteessa

Tiina Hynninen (2009; 15, 21, myös Castrén ym. 2015, 236) määrittelee psykososiaalisen tuen psyykkisten, sosiaalisten ja hengellisten palveluiden kokonaisuudeksi, joiden tavoitteena on ehkäistä ja lieventää traumaattisen tapahtuman mahdollisia psyykkisiä ja sosiaalisia seurauksia. Psykososiaaliseen tukeen sisältyvällä kriisityöllä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joiden tarkoituksena on edistää järkyttävästä tapahtumasta selviytymistä sekä lieventää ja torjua tapahtuman aiheuttamaa psyykkistä stressiä ja sen seurauksia.

Sosiaalihuoltolain (31.12.2014/1301) 11 § säättää sosiaalipalveluiden järjestämisestä äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen. Sosiaalihuoltolain (31.12.2014/1301) 29 a §:n mukaan sosiaalipäivystyksen on osallistuttava tarvittaessa psykososiaalisen tuen antamiseen kiireellisissä tilanteissa. Sosiaalipäivystyksen ja terveydenhuollon yhteistyö on keskeistä psykososiaalisen tuen toteuttamisessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 10). Mielenterveystyöstä sosiaalipalveluissa säättää Sosiaalihuoltolain (31.12.2014/1301) 25 §, joka

määrittää sosiaalipalveluihin kuuluvan mielenterveystyön koskemaan mielenterveyttä suojaaviin ja vaarantaviin tekijöihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa sekä tarpeenmukaista yksilön ja perheen psykososiaalista tukea. Lisäksi siinä säädetään yksilön ja yhteisön psykososiaalisen tuen yhteensovittamisesta äkillisissä järkyttävissä tilanteissa. Terveystuolain (30.12.2010/1326) 27 § määrittää samansuuntaisesti mielenterveystyön terveystuolossa. Terveystuolain (30.12.2010/1326) 40 § säättää äkillisesti sairastuneen tai loukkaantuneen potilaan, läheisten tai muiden tapahtumaan osallisten ohjaamisesta psykososiaalisen tuen piiriin. Terveystuolun ja sosiaalipäivystyksen yhteistyöstä säädetään Terveystuolain (30.12.2019/1326) 50 §:ssä, jossa mainitaan myös sosiaalipäivystyksen tehtävästä osallistua tarvittaessa psykososiaalisen tuen antamiseen kiireellisissä tilanteissa.

Psykososiaalisen tuen tarjoamisessa on olennaista, ettei odoteta oirekriteereiden tai psykisen diagnoosin täyttymistä vaan apua tarjotaan kaikille kriisitilanteessa olleille ja heidän läheisilleen. Erityisesti suuronnettomuustilanteissa hyödynnetään kolmannen sektorin toimijoiden ja seurakunnan henkisen huollon osaamista. (Castrén ym., 242.) Suomen punaisen ristin, Suomen mielenterveysseuran ja kirkon kriisipalvelut täydentävät kuntien lakisääteisiä palveluita kriisitilanteissa (Hynninen 2009, 21). Psykososiaalista tukea tarjotaan edellisten lisäksi kuntien kriisiryhmissä, mielenterveyspalveluissa ja akuuttipsykiatriassa (Sosiaali- ja terveystuolain 2019, 14). Tutkimani sosiaalipäivystyksen toiminta-alueella Suomen punaisen ristin ja seurakuntien palvelut ovat tärkeitä yhteistyötahoja psykososiaalisen tuen tehtävillä. Ne ovat sosiaalipäivystyksen lisäksi alueen ainoat toimijat, joiden on mahdollista jalkautua sosiaalipäivystyksen rinnalla vastaamaan psykososiaalisen tuen tarpeisiin. Kolmannen sektorin ja seurakunnan edustajat toimivat aina viranomaisjohdon alaisuudessa (Castrén ym. 2015, 242).

### 2.3 Akuutti kriisityö sosiaalipäivystyksen työtehtävänä

Sosiaali- ja terveystuolain (2019, 9) käyttää termiä potentiaalisesti traumatisoiva tapahtuma määritellään äkillistä ja ennalta arvaamatonta tapahtumaa, joka vaikuttaa kokijaansa voimakkaasti. Tapahtumaan voi liittyä esimerkiksi kuolema, loukkaantuminen, koskematto-

muuden menetys tai niiden uhka. Tapahtuma vaikuttaa kokijaansa niin voimakkaasti, etteivät hänen tavanomaiset selviytymis- ja sopeutumiskeinonsa ole riittäviä. Sosiaali- ja terveysministeriö (2019, 10) käyttää myös termiä äkillinen traumaattinen tilanne kuvaamaan esimerkiksi suuronnettomuustilanteita tai kuolemantapauksia.

Satu Vaininen (2011; 203, 210) esittää akuutin kriisityön käsittävän asiakkaiden akuutteihin kriisitilanteisiin puuttumista ja vaikuttamista sosiaalityöntekijöiden toimesta. Kuolemantapausten kohdalla työskentelevän sosiaalityöntekijän toiminnassa korostuu tukijan toimintarooli. Sosiaalityöntekijä ottaa kyseisen toimintaroolin silloin, kun muita sosiaalisen tuen kanavia ei ole vielä ehditty saada käyttöön. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on tuolloin olla läsnä, kuunnella, arvioida jatkotuen tarve ja tarvittaessa järjestää ja organisoida myöhäisempi tuki. Kriisin hetkellä ihmiset ydinarvot eli turvallisuus, koskemattomuus ja arvokkuus, ennustettavuus, luottamus ja usko maailman hyvyyteen ovat uhattuina (Hedrenius & Johansson 2016, 14). Stevan Hobfoll kollegoineen (2007, 284) ovat määrittäneet kriisi-intervention keskeisimmiksi periaatteiksi turvallisuuden, rauhallisuuden, minäpystyvyyden, yhteenkuuluvuuden ja toivon tunteiden edistämisen. Akuutin kriisityön taustalla vaikuttaa ajatus asiakkaan käytettävissä olevien selviytymiskeinojen vahvistamisesta tai niiden ottamisesta uudelleen käyttöön.

Resilienssillä tarkoitetaan yksilön kykyä selviytyä potentiaalisesti traumatisoivasta tapahtumasta. Resilienssin kehittymisen edellytyksenä on, että elämässä koetaan sopiva määrä vaikeuksia ja vastoinkäymisiä ja että niiden käsittelyyn saadaan opastusta ja tukea. Resilienssin kehittymisen kannalta on myös tärkeää, että vastoinkäymisen kohdanneelle syntyy luottamus siihen, että vaikeuksista voi selviytyä. Äkillisen kriisin kohdalla itseluottamus ja itsearvostus joutuvat koetukselle ja niiden säilymiseen vaikuttaa se, miten äkillisestä järkyttävästä kokemuksesta on selviydytty. Kriisiavun tavoitteena on integroida järkyttävä tapahtuma ja kokemus selviytymisestä tapahtuman kohdanneen elämänhistoriaan, jotta tämän on mahdollista jatkossa säilyttää luottamuksen tunne. (Saari & Hynninen 2010, 44–45.)

Sara Hedrenius ja Sara Johansson (2016, 14) huomauttavat, että kriisityön ammattilaisen työn taustalla voivat vaikuttaa vanhat opit siitä, mikä auttaa kriisin kohdanneita. Vääränlainen apu saattaa jopa vahingoittaa. Ydinarvojen mielessä pitäminen auttaa suuntaamaan kriisityötä. (mt., 26.) 1970-luvulla kehitettiin teoria kriisin neljästä eri vaiheesta. Teoria syntyi

vastareaktion aikaisemmin vallalla olleeseen käsitykseen siitä, ettei järkyttävistä tapahtumista tulisi puhua ollenkaan. Viime vuosina vaiheteoriassa on nähty heikkouksia. Teoria yleistää liikaa ja luo käsityksen, että kaikki reagoivat samalla tavalla kriisitilanteessa. Etenkin kriisin akuuttivaiheessa vaiheteorian hyödyntäminen voi olla ongelmallista. Monet ammattilaiset pyrkivät auttamaan asiakkaitaan reagoimaan tapahtuneeseen tunnetasolla tarkoituksenaan auttaa heitä etenemään kohti seuraavaa vaihetta. (Hedrenius & Johansson 2016, 31.) Ei ole tieteellistä näyttöä siitä, että jokin tietty tukimuoto sopisi kaikille kriisin kohdanneille. Yhdeksi kriisitukea ohjaavaksi periaatteeksi on esitetty rauhallisuuden luomista akuutissa kriisitilanteessa, jossa reaktiot voivat tyypillisesti voimistua. Kriisin akuutissa vaiheessa keskeisintä on stressitekijöiden poistaminen ja rauhallisuuden edistäminen. Suosituksena on, että kriisin kohdanneet välttäisivät itse tapahtumasta puhumista, jos tilanteen läpikäyminen aiheuttaa levottomuutta tai lisää alakuloisuutta. (mt., 46–47.)

Mark Seery kollegoineen (2008, 657–658) tutkivat kollektiivisen trauman kohdanneiden yksilöllistä selviytymistä. Tutkimukseen osallistui World Trade Centerin terrori-iskun välittömässä tai välillisessä vaikutuspiirissä olleita henkilöitä. Osallistujat saivat tutkimuksen yhteydessä käydä läpi potentiaalisesti traumatisoivan tapahtuman synnyttämiä ajatuksia ja tunteita. Vertailujoukko puolestaan ei käynyt samalla lailla tietoisesti ajatuksiaan ja tuntemuksiaan läpi. Toisin kuin ennakoitiin, vertailujoukko selviytyi terrori-iskun aiheuttamasta kriisistä tutkimukseen osallistunutta joukkoa paremmin. Voi kuitenkin olla, että ne, jotka ovat halunneet käydä kokemustaan läpi ovat jo lähtökohtaisesti herkempiä reagoimaan kriisitilanteisiin.

Toisaalta voisi myös ajatella, että kokemustaan läpikäyneet henkilöt ovat käyneet selviytymisprosessiaan nopeammin läpi ja siten myös psyykkinen reagoiminen on tapahtunut nopeammin ja on ehtinyt tutkimuksen aikana näkymään myös esimerkiksi työkyvyttömyyden muodossa. Tunteiden ja ajatusten sisälleen patoaminen voi ulospäin näyttäytyä niin, että yksilö selviytyy tilanteesta paremmin kuin selkeämmin ulospäin reagoiva henkilö. Voi olla, että näennäisesti pärjäävän kohdalla reagoiminen tapahtuu vasta myöhemmin, sitten kun mieli ei enää kykene kantamaan padottua taakkaa.

Hedreniuksen ja Johanssonin (2016, 271) mukaan potentiaalisesti traumatisoivaan tapahtumaan välittömästi osallistuvien auttajien reaktiomallit eivät eroa tilanteessa olleiden reaktiomalleista. Auttajat ovat kuitenkin valinneet tehdä työtä akuuteissa kriisitilanteissa, joten he eivät ole tapahtuman uhreja. Akuutti kriisityö voi antaa auttajalle paljon (mt., 271). Se voi haastaa, kehittää ammatillista osaamista ja olla myös henkilökohtaisesti merkityksellistä. Akuutti kriisityö voi myös olla sekä henkisesti että psyykkisesti uuvuttavaa. (National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD 2006, 111.) Akuutista kriisityöstä selviytyminen edellyttää riittävää osaamista, valmistautumista, harjoittelua sekä omasta jaksamisesta ja palautumisesta huolehtimista. Työskentely kriisitilanteissa sisältää paljon henkistä ja fyysistä vastuuta ja toisinaan pitkiä työvuoroja, altistaa stressille ja lisää uupumisriskiä. (Castrén ym. 2015, 244–245.)

Traumaattisessa kriisissä olevien ihmisten auttajan riskinä on sijaistraumatisoituminen tai uupuminen. On mahdollista, että liian yksin auttamistilanteessa työskentelevä traumatisoituu tai uupuu myös itse. (Leppävuori ym. 2009, 201.) Tutkimassani työyhteisössä akuuttia kriisityötä voi joutua tekemään myös silloin, kun työvuorossa ollaan yksin. Tällöin työtehtävälle ei ole mahdollista ottaa työparia mukaan. Jos muut akuutin kriisityön tehtävällä työskentelevät viranomaiset ovat hoitaneet työnsä ja heidän on jatkettava seuraaviin työtehtäviin, sosiaalityöntekijä saattaa jäädä yksin asiakkaiden kanssa. Tutkimukseen osallistuneen sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijän on mahdollista pyytää kriisitehtävälle mukaan SPR:n vapaaehtoisia tai seurakunnan edustaja. Toisinaan akuutin kriisityön tehtävät alkavat nopealla aikataululla ja voi olla, että tilanne on ohi ennen kuin yhteistyötahot ehtivät paikalle. Varsinkin yksintyöskentelyn voisi ajatella altistavan kuormitukselle.

Leppävuori kollegoineen (mt., 201–202) toteaa, että osaamisen puutteet voivat vaikuttaa kielteisesti auttajan toimintaedellytyksiin auttamistilanteessa ja voivat edesauttaa myös sijaistraumatisoitumista. Auttajan omat traumakokemukset voivat tällöin virittyä. On myös mahdollista, että akuutin kriisityön tehtävällä tapahtuu liian paljon ja liian nopeasti. Tällöin auttaja ei ehdi sisäistää kaikkea kokemaansa, mikä voi johtaa esimerkiksi häiriöihin vireystilan säätelyssä. Esimiehen velvollisuutena on huolehtia, ettei yksittäisen työntekijän kuormitus kasva liian suureksi (Pohjolan-Pirhonen 2007, 185). Työnantajalla tulee olla rutiineja työntekijöiden tukemiseen kriisityön aikana ja sen jälkeen (Hedrenius & Johansson 2016, 273). Myös työntekijän itse on tarkkailtava omaa jaksamistaan ja suhtauduttava kriittisesti

omiin työtehtävien aiheuttamiin reaktioihin (mt., 185). Auttajille on tärkeää järjestää ja tarjota säännöllistä työnohjausta ja purkutilaisuuksia kuormittavien tilanteiden jälkeen (Castrén ym. 2015, 245).

### 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen aineisto on kerätty avoimen päiväkirjan avulla. Aineistoa on kerätty noin puolen vuoden ajan. Päiväkirjan välityksellä on pyritty saavuttamaan sosiaalityöntekijöiden aitoja kokemuksia akuutin kriisityön tekemisestä sosiaalipäivystyksessä. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysin keinoin. Seuraavaksi esittelen tutkimustehtävän ja tutkimuskysymyksen. Kerron kokemuksen tutkimisesta yleisellä tasolla sekä avaan päiväkirjaa aineiston keräämisen menetelmänä. Käyn läpi sisällönanalyysin teoriaa ja avaan sen käyttöä keräämäni aineiston analysoinnissa. Esittelen päiväkirja-aineiston analyysin havainnollistaen sitä taulukon avulla. Lopuksi käyn läpi tutkimukseen liittyviä tutkimuseettisiä kysymyksiä.

#### 3.1. Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys

Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2009, 22) mukaan laadullinen tutkimus on empiiristä ja siinä on kyse empiirisen analyysin tavasta tarkastella aineistoa ja argumentoida. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan ajatella olevan kyse siitä, miten minä voin ymmärtää toista. Kyse on perustavanlaatuisesta tietoisuuden kysymyksestä, subjektiivisen ja objektiivisen välisestä suhteesta. (mt., 68.) Tässä tutkimuksessa ymmärrystä toisen kokemusmaailmaan on pyritty tavoittamaan päiväkirjan avulla. Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia sosiaalipäivystyksessä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kirjoitettuja kokemuksia akuutin kriisityön tekemisestä.

Tutkimuksen tarkoituksena on myös päiväkirjatekstien kautta tavoittaa sosiaalityöntekijöiden subjektiivinen kokemus akuutista kriisityöstä. Tutkimuksen tavoitteena on syventää ymmärrystä akuutin kriisityön erityisestä luonteesta sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta käsin. Tavoitteena on myös yhtäältä osoittaa koulutuksen merkitys ja toisaalta huomioida myös koulutuksesta riippumattomat akuuttiin kriisityöhön liittyvät seikat. Tutkimuskysymyksenä on; Millaisiksi sosiaalityöntekijät kuvaavat kokemuksiaan akuutin kriisityön tekemisestä sosiaalipäivystyksessä?



### 3.2 Kokemuksen tutkiminen

Teemu Suorsa (2011, 174) korostaa kokemuksen omakohtaisuutta. Hän kuvaa kokemusta subjektiiviseksi, aikaan ja paikkaan sidotuksi, ainutlaatuiseksi ja ruumiilliseksi. Subjektiivisen kokemuksen tutkimisen tavoitteena ei ole tutkimuskohteen selittäminen, ennustaminen tai kontrollointi, vaan kohteen syvempi kuvaus. Yhdeksi kokemuksen tutkimisen haasteeksi Suorsa (2011, 175) nimeää henkilökohtaisen kokemuksen säilymisen läpi tutkimusprosessin. Tutkija tekee tulkintaansa, mutta sen tarkoituksena tulee olla tutkittavan kokemuksen tavoittaminen. Vaikka kokemus olisi yhteinen, siihen sisältyy aina myös henkilökohtainen ulottuvuus (mt., 175). Mikä sitten on subjektiivista kokemusta ja mikä yhteisesti jaettua, on pidemmälle viety kysymys, johon en tässä tutkimuksessa pyri etsimään vastausta.

Myös kysymys siitä, miten subjektiivista kokemusta voidaan tutkia objektiivisesti, haastaa kokemuksen tutkimista (Mt., 203). Subjektitieteellisessä tutkimuksessa tutkimuskohteeksi on nimetty koko maailma, jota tutkitaan subjektiivisten kokemusten kautta (esim. <sup>1</sup>Holz-kamp 1991, 12–13, Suorsan 2011, 203 mukaan). Tämä tarkoittaa, että tutkittava asettuu kanssatutkijaksi. Kanssatutkijaksi asettuminen edellyttää, että tutkittavan omat intressit tutkimukseen osallistumiseen voivat täytyä. (Suorsa 2011, 204). Mahdollisia syitä sille, miksi sosiaalityöntekijät ovat lopulta päättäneet osallistua tutkimukseen voi olla monia. Yhtenä tutkimukseen osallistumisen vaikuttimena on voinut yksinkertaisesti olla ryhmäpaine ja velvollisuudentunto. Saattaa myös olla, että työntekijät ovat halunneet saada äänensä kuuluviin ja osaltaan mahdollistaa tietoisuuden lisääntymisen akuutista kriisityöstä työntekijöiden näkökulmasta käsin. Ehkä tutkittavia on kiinnostanut kuulla kollegoiden kokemuksista, ja he ovat päättäneet osallistua tutkimukseen myös itse, jotta aineistoa olisi mahdollista syntyä.

Daniel Dennettin (2003, 2) kehittämä termi heterofenomenologia vahvistaa ajatusta siitä, että kokemuksen tutkimus voi olla yhtä varteenotettava empirisen tutkimuksen tapa kuin mikä tahansa muukin. Heterofenomenologiassa tutkittavan subjektiivinen kokemus otetaan

---

<sup>1</sup> Holzkamp, Kaus 1991: Was heist "Psychologie vom Subjektstandpunkt"? Forum Kritische Psychologie 28, 5–19.

vakavasti. Heterofenomenologia yhdistää yksilön subjektiivisen kokemuksen muihin saatavilla oleviin tietolähteisiin. Sen tavoitteena on selvittää, kuinka tutkittava näkee maailman omasta näkökulmastaan käsin. Yksilön kokemuksen kannalta ei ole merkittävää, mitä hänelle tapahtuu vaan, mitä hänelle hänen omasta mielestään vaikuttaa tapahtuvan (mt., 4). Onnistuneen kokemuksen tutkimisen perusedellytyksenä on sen erityisyyden huomioiminen suhteessa luonnontieteenkaltaiseen, objektivoivaan tutkimukseen. Tutkijan tulee ottaa tutkittavien sanoma tosissaan, mutta huomioida myös muut tietolähteet, kuten tieteellinen aineisto ja tutkijan omat muistot omista kokemuksistaan. Eri tietolähteiden huomioimisella tähdätään tutkittavien kertomusten tulkitsemiseen. Kokemuksellisen tiedon ottaminen vakavasti edellyttää sen tiedostamista, että kokemus on nimenomaan subjektiivinen kokemus ja sellaisenaan tosi vain kokijalleen. Itsetietoisuus taas mahdollistaa sen ymmärtämisen, että oma kokemus kertoo vain sen hetkisen asioiden tilan olemassa olevasta kontekstista käsin. (Kukkola 2014; 33–34, 48.)

Olen tässä tutkimuksessa keskittynyt tutkimaan kollegoideni kokemuksia akuutista kriisityöstä. Vaikka olen tutkimusprosessin ajan ollut osa työyhteisöä, jota tutkin ja osallistunut myös joillekin samoille akuutin kriisityön tehtäville, en ole itse kirjoittanut päiväkirjaa. En näin ollen käsittele omia kokemuksiani akuutista kriisityöstä. On kuitenkin mahdollista, että omat kokemukseni vaikuttavat siihen, millaisia tulkintoja olen aineistosta tehnyt ja miten käsittelen aineistosta nostamiani seikkoja. Käsittelen tarkemmin omaa osallisuuttani myöhemmin kohdassa; Tutkimuseettisen kysymykset.

### 3.3 Päiväkirja aineistonkeruumenetelmänä

Olen kerännyt tutkimuksen aineiston avoimen päiväkirjan avulla. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 96) jakavat kirjalliset aineistonkeruumenetelmät yksityisiin dokumentteihin ja joukkotiedotuksen tuotteisiin. Päiväkirja aineistonkeruumenetelmänä kuuluu ensimmäiseen. Yksityisten dokumenttien kohdalla tutkittavan kirjalliset taidot korostuvat ja ovat aineiston syntymisen ehtona (mt., 96). Tarkoituksena oli, että akuutin kriisityön tehtävälle osallistuneet sosiaalityöntekijät kirjoittivat päiväkirjaa kyseiseen tehtävään liittyen. Päiväkirjan sähköinen pohja

sisälsi lyhyen kirjoittamista virittävän tekstin; ”Kuvaile omin sanoin akuuttia kriisityötä sisältänyttä tehtävää, omaa osallisuuttasi siihen sekä tehtävän herättämiä tunteita/ajatuksia/kysymyksiä”. Päiväkirjan tarkoituksena oli antaa kirjoittajille mahdollisimman vapaat kädet. Aineiston keruun tavoitteena oli päiväkirjan avulla tavoittaa mahdollisimman avoin ja aito kuvaus sosiaalityöntekijöiden akuutin kriisityön kokemuksista.

Toisin kuin esimerkiksi haastattelussa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85), päiväkirja-aineistoa kerätessä ei ole mahdollista esittää tarkentavia kysymyksiä. Avoin päiväkirja aineiston keräämisen menetelmänä on ollut tietoinen riski, joka on tulosten perusteella kannattanut ottaa. Avoin päiväkirja on jättänyt kirjoittajille hyvin vapaat kädet kirjoittaa, miten ja minkä verran ovat halunneet. Olisi ollut mahdollista, että kirjoittajat olisivat päätyneet kirjoittamaan vain muutamia sanoja tai he olisivat voineet kirjoittaa aiheen vierestä. Tarkentavien kysymysten avulla olisi voinut tarvittaessa ohjata aiheen käsittelyä haluttuun suuntaan. Tällä kertaa se ei kuitenkaan ollut tarpeellista, vaan aineistoa syntyi ja siitä muodostui juuri kirjoittajiensa näköistä kuvausta akuutin kriisityön tekemisestä sosiaalipäivystyksessä. Kun aineiston keruu tapahtuu kirjallisen menettelyn kautta, analyysiä on mahdollista tehdä vain siitä kirjallisesta tuotoksesta, joka kirjoittamisen hetkellä on päiväkirjalle syntynyt. Esimerkiksi kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa on mahdollista haastattelun sisällön lisäksi kirjata ylös se, miten sisältöä on tuotettu (mt., 86).

Vaikka laadullisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole yleistää, tulee aineistoa olla sen verran, että sen voidaan ajatella kertovan jotakin tutkittavasta ilmiöstä (Mt., 86). Näin ollen laadullisessa tutkimuksessa on oleellista, että tutkittavat tietävät mahdollisimman paljon tutkittavasta ilmiöstä tai heillä on siitä kokemusta (mt., 98). Voidaan varmaankin ajatella, että sosiaalipäivystyksessä työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä on teoreettisen ja käytännössä muodostuneen tiedon sekä kokemuksen kautta paljon tietoa akuutin kriisityön tekemisestä. Voidaan kuitenkin pohtia, mikä vaikutus aineistoon on ollut sillä, että se on kerätty vain yhden työyhteisön sisältä.

Olisin mielelläni laajentanut aineiston keruuta myös muihin sosiaalipäivystyksiin. Koin useampien tutkimuslupien hakemisen ja itselleni tuntemattomien sosiaalityöntekijöiden motivoimisen osallistumaan tutkimukseen liian aikaa vievänä ja epävarmana, joten päädyin keräämään aineiston oman työyhteisöni sisältä. Tarkoitukseni oli saada riittävä ja laadukas

aineisto kasaan mahdollisimman nopeasti. Vastaavaa aineistoa sosiaalityöntekijöiden akuuttin kriisityön kokemuksista ei ole, joten jo yhden työyhteisön kokemusten tutkiminen antoi uutta tietoa aiheesta. Hain tutkimuslupaa päiväkirjatekstien keräämiseen kuntayhtymältä, johon tutkimani sosiaalipäivystys kuuluu. Tutkimushakemuksessa sitouduin siihen, etten tuo ilmi, missä sosiaalipäivystyksessä aineistoni on kerätty. Ajattelen sosiaalipäivystyksen nimeämättä jättämisen etuna myös aineiston syntymisen kannalta. Voi olla, että sosiaalityöntekijät kirjoittivat kokemuksistaan avoimemmin, kun tiesivät, ettei tutkimusraporttiin tule tietoa, missä sosiaalipäivystyksessä aineisto on kerätty.

Alun perin ajattelin, että kolmen kuukauden aikana saisin kasaan tarpeeksi laajan aineiston. Hain kuitenkin tutkimuslupaa kuudeksi kuukaudeksi. Lopulta tutkimuslupa myönnettiin 7.12.20 – 31.8.21 väliselle ajalle. Saamani aineiston määrään vaikutti akuuttia kriisityötä sisältäneiden tehtävien määrä sekä työntekijöiden mahdollisuudet ja motivaatio kirjoittaa päiväkirjaa. Tutkimusluvan saatuani lähetin kaikille tutkimani sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijöille sähköpostilla saatetekstin (Liite 1) ja linkin kertakäyttöiseen päiväkirjan pohjaan. Aineiston keräämisen aikana lähetin noin kerran kuukaudessa sosiaalityöntekijöille sähköpostilla muistutuksen aineiston keräämisestä ja kiitoksen jo kirjoitetuista teksteistä. Toisinaan tiesin, että kollegoilla oli ollut akuutin kriisityön tehtäviä, joten tällöin muistutelin heitä myös suullisesti kirjoittamaan päiväkirjalle. Kollegat kiittelivät muistuttamisesta. He myös kielsivät kokeneensa muistuttelua negatiivisessa mielessä, kun kysyin heidän mielipidettään siitä.

Päiväkirja-aineiston keräsin kysely.net-sivustolle tekemäni päiväkirjapohjan kautta. Loin sivustolle ikään kuin yhden kysymyksen sisältäneen avoimen kyselyn. Kirjoittamista ohjauksiksi tekstiksi asetin; ”Kuvaile omin sanoin akuuttia kriisityötä sisältänyttä tehtävää, omaa osallisuuttasi siihen sekä tehtävän herättämiä tunteita/ajatuksia/kysymyksiä”. Kyselyyn pystyi vastaamaan vain kerran linkin avattuaan, eikä samaan vastaukseen kirjoittamista voinut enää myöhemmin jatkaa. Tarkoituksena ja ohjeistuksena oli, että työntekijät kirjaavat aina uuden päiväkirjatekstin kustakin akuutin kriisityön tehtävästä. Varmistin kysely.net-sivuston luotettavuuden etukäteen Lapin yliopiston Help Desk - palvelun asiantuntijalta. Olen säilyttänyt aineiston muistitikulla ja käsitellyt sitä vain omassa käytössäni olevalla tietokoneella. Hävitin aineiston, kun tutkimusprosessi oli saatu kokonaisuudessaan päätökseen ja lopullinen työ arvioitu.

Kirjallisten materiaalien käyttö tutkimuksessa edellyttää, että tutkimukseen osallistuvat kykenevät ilmaisemaan itseään kirjallisesti ja ovat siinä ikään kuin parhaimmillaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 96). Ajattelen ensinnäkin, että sosiaalipäivystystyön luonteeseen istuu parhaiten kirjallisen aineiston tuottaminen. Sosiaalityöntekijät ovat lisäksi tottuneita kirjaamaan asioita omassa työssään. Tarkoitukseni oli saada kerättyä sosiaalityöntekijöiden välittömiä kokemuksia akuutin kriisityön tehtävien jälkeen. Välittömien kokemusten kerääminen akuuttia kriisityötä sisältäneen työtehtävän jälkeen esimerkiksi haastatteleamalla ei olisi ollut mahdollista, sillä päivystystyötä tehdään yöstä päivää. Tarkoituksena oli saada kerättyä sosiaalityöntekijöiden välittömästi työtilanteen jälkeen tulkittuja ja kirjattuja kokemuksia akuutista kriisityöstä. Päivystystyön luonteesta johtuen välittömän kokemuksen ylös kirjaaminen ei ole useinkaan mahdollista, sillä työt eivät lopu akuutin kriisityön tehtävän jälkeen. Päivystävän sosiaalityöntekijän tulee olla jatkuvasti valmiudessa vastaamaan äkillisiin sosiaalihuollon tarpeisiin. Voi olla, että akuutin kriisityön tehtävä tulee myöhään illalla, jolloin seuraava työvuoro alkaa vasta aamulla. Tällöin akuutin kriisityön jälkeen tulevia työtehtäviä ei voi siirtää kollegalle, vaan ne on hoidettava kunnes aamuvuoron kollega ottaa vetovastuun. On mahdollista, että työntekijä on hoitanut raskasta akuutin kriisityön tehtävää ja toimistolle päästyään hänet hälytetään jo seuraavalle kriisityön tehtävälle.

Työn luonteen huomioiden, päiväkirjan etuna oli myös se, että se antoi mahdollisuuden osallistua aineiston tuottamiseen silloin, kun se työtilanteen ja oman jaksamisen puitteissa oli mielekkäintä. Toiset kirjoittivat päiväkirjaan heti työtehtävän päätyttyä, mutta havaintojeni mukaan suurin osa kirjoitti päiväkirjaa vasta päivien päästä akuutin kriisityön tehtävästä. Uskon, että kirjoituksen ajankohdalla on voinut olla vaikutus kirjoituksen sisältöön. Muistaminen ja tilanteiden tulkinta kun muuttuvat tilanteittain. En kuitenkaan lähde sitä enempää pohtimaan, sillä en tarkkaan tiedä, mitkä päiväkirjatekstit on kirjoitettu myöhemmin ja miten ajan kuluminen on voinut vaikuttaa kirjoittamiseen. Toiseksi päiväkirja sopi aineistonkeruun menetelmäksi sosiaalipäivystyksen kontekstissa sen vuoksi, että asiakastyön raportoimisen myötä kirjaaminen on kaikille sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijöille ominaista. Ei siis ollut epäilystä siitä, ettei kirjallinen ilmaisu sopisi tutkimukseen osallistujien tavaksi tuottaa aineistoa.

Suunnitelmana oli kerätä päiväkirja-aineistoa noin kolmen kuukauden ajan. Tutkimassani sosiaalipäivystyksessä akuuttia kriisityötä vaativia tehtäviä oli vuonna 2020 ollut keskimäärin viisi kuukaudessa. Hain tutkimuslupaa varmuuden vuoksi kuudeksi kuukaudeksi. Tutkimuslupa myönnettiin lopulta 31.8.2021 asti. Aineiston keruu ajoittui lopulta 7.12.2020 - 19.5.2021 välille eli keräsin aineistoa noin viiden kuukauden ajan. Kesken aineistonkeruun pohdin, että lopetan aineiston keräämisen toukokuun lopussa, sillä aineistoa alkoi silloin olla riittävästi. Käyttämäni kyselyalustan (kyselynetti.com) ylläpito kuitenkin ilmoitti 16.5.21, että luomani ilmainen kysely sulkeutuu kolmen päivän kuluttua. Jouduin siis ilmoittamaan kyselyyn osallistuneille, että aineiston kerääminen päättyy nopeammalla aikataululla, kuin mistä olin puhunut. Sain tämän jälkeen vielä muutaman päiväkirjatekstin, mutta vapaapäivien vuoksi ainakin yksi sosiaalityöntekijä ei ehtinyt enää kirjoittamaan akuutin kriisityön tehtävästään.

Havaintojeni perusteella jonkin verran akuutin kriisityön tehtäviin liittyviä päiväkirjatekstejä jäi aineiston keruun aikana kirjoittamatta. Muistuttelin kollegoita noin kerran kuussa päiväkirjan kirjoittamisesta sähköpostitse sekä suullisesti työvuoroissa. En kuitenkaan halunnut painostaa kirjoittamaan ja pohdinkin, minkä verran kirjoittamisesta edes oli mielekästä muistutella. Pitkä aineiston keruun aika kuitenkin mahdollisti sen, että aineistoa kertyi riittävästi, vaikka kaikista akuuttia kriisityötä sisältävistä tehtävistä ei päiväkirjatekstejä syntynytkään. Aineistoa kertyi yhteensä noin 17:n sivun verran (Times New Roman, fontti 12, riviväli 1). Aineisto muodostui 25 päiväkirjatekstistä. Pisin teksteistä (P20) oli kolmen ja puolen sivun pituinen ja lyhyin (P8) kuuden virkkeen pituinen.

### 3.4 Laadullinen sisällönanalyysi aineiston tulkinnan keinona

Analysoin päiväkirjateksteistä muodostuneen aineiston aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Aineistolähtöisessä analyysissä aineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus. Tällöin aikaisemman tiedon ei tulisi vaikuttaa aineiston analyysiin, vaan analyysissä keskitytään siihen, mitä aineistosta itsestään nousee. Haastavaksi aineistolähtöisen analyysin tekee ajatus havaintojen teoriapitoisuudesta. Voidaan siis ajatella, ettei objektiivinen aineiston tulkinta ole mahdollista tai ainakaan helppoa. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 108–109.)

Vaikka olen pyrkinyt tarkastelemaan aineistoa mahdollisimman objektiivisesti ja ilman ennakko-oletuksia, ymmärrän, että minulla on teorian ja kokemuksen kautta muodostunutta tietoa tutkimastani aiheesta. On mahdollista, että olen tehnyt aineistosta sellaisia havaintoja, jotka tukevat omia käsityksiäni akuutin kriisityön tekemisestä. Tämän huomioiden avaan päättelypolkuni mahdollisimman tarkasti lukijan nähtäville.

Päiväkirjan avulla oli tarkoitus saada mahdollisimman aito ja avoin kuvaus sosiaalityöntekijöiden kokemuksista sekä akuutin kriisityön herättämistä ajatuksista, pohdinnoista ja kysymyksistä. Kirjoittamista virittänyt lyhyt ohjeistus antoi kirjoittajille vapaat kädet. Vain kirjoituksen aihe eli akuutti kriisityö sosiaalipäivystyksessä oli annettu valmiina. Aineistolähtöisyys näkyi siis jo aineiston keräämisen vaiheessa. Toisin kuin teorialähtöisessä, aineistolähtöisessä analyysissä tutkittavana olevan ilmiön käsitteellinen määrittely ja aineiston keräämisen järjestäminen ovat vapaampia suhteessa teoriaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 111).

Aineiston analyysi lyö lukkoon tiettyjä merkityspotentiaaleja. Tutkijalla on näin valta määrittää, minkälaisia tulkintoja hän nostaa aineistosta esille. Tutkijan tekemä analyysi aineistosta on vain yksi mahdollinen tulkinta muiden joukosta. Se ei ole oikeampi kuin muut, (Jokinen & Juhila 2016, 103–104.), mutta sen tulee olla perusteltu. Tutkijan tulee raportoida analyysin tuloksiin johtaneet päättelypolkunsa mahdollisimman yksityiskohtaisesti (Suoninen 2016a; 57, 61–62). Aineiston keräämisen ja analysoinnin avaaminen lisäävät tutkimuksen luotettavuutta ja mahdollistavat lukijalta tutkimuksen arvioimisen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 21). Arkikielessä käytettävä kieli on kuitenkin pelkistetty arkielämään sopivaksi. Tutkijan resurssit sen sijaan mahdollistavat kielenkäyttöön paneutumisen. Tutkijan on näin mahdollista tavoittaa aineiston moniselitteisyyttä. (Suoninen 2016b, 245.)

Havaitsin, että päiväkirjateksteistä löytyi yhtäläisyyksiä, jotka pystyi karkeasti jakamaan kolmeen kategoriaan: kokemus akuutin kriisityön tekemisestä, sosiaalityöntekijän rooli ja ammatti-identiteetti sekä yhteistyö muiden toimijoiden kanssa. Kiinnostukseni kohteena oli sosiaalityöntekijöiden kokemukset akuutin kriisityön tekemisestä, joten suuntasin huomioni ensimmäiseen kategoriaan. Kategorian pohjalta tutkimuskysymykseksi muodostui; Millaisiksi sosiaalityöntekijät kuvaavat kokemuksiaan akuutin kriisityön tekemisestä sosiaalipäivystyksessä?

Otin tarkastelun alle sosiaalityöntekijöiden kokemuksia kuvaavat osat aineistosta. Havaittiin, että suurimman osan kokemuksia kuvaavista teksteistä pystyi jakamaan kuuteen yläkategoriaan, jotka kuvasivat työskentelyyn liittyvää epävarmuutta, empatiaa ja samaistumista asiakkaan tilanteeseen, akuutin kriisityön haastavuutta, onnistumisen kokemuksia, riittämättömyyden kokemuksia sekä kokemusta siitä, että akuutin kriisityön tekeminen on ollut hallittavaa. Aineistokatkelmat pysyivät loppuun asti samojen yläkategorioiden alla, mutta osa yläkategorioiden nimistä vaihtui analyysin edetessä. Havaittiin samojen yläkategorioiden alle sijoittamieni aineistokatkelmien käsittelevän samaa asiaa, mutta asian nimeäminen ei lopulta ollut aivan yksinkertaista. Nimesin pääkategoriat lopulta niitä kuvaavin, pelkistetyin käsittein; epävarmuus, empatia ja samaistuminen, haastavuus, onnistuminen, riittämättömyys ja hallittavuus. Ryhdyin tarkastelemaan jokaista yläkategoriaa erikseen. Havaittiin kategorioiden alla toistuvia teemoja, joista loin edelleen alakategorioita (Taulukko 1). Jaottelin aineistokatkelmat alakategorioiden alle. Esittelen seuraavaksi Epävarmuus-yläkategoriaan liittyneen analyysipolun. Valitsin esimerkeiksi kolme aineistokatkelmaa, jotka sijoitin Epävarmuus-yläkategorian alle.

*Kriisikeikoilla en oikein tiedä mitä olisi hyvä sanoa ja miten olisi hyvä olla. Tilanteeseen mennessä ei voi koskaan tietää minkälainen tunnelma paikalla on. P3*

*Lapset olivat puhumattomia ja omissa huoneissaan. Puoliso itki lohduttomasti. – – Tunsin tilanteessa yksinäisyyttä ja avuttomuutta. P19*

*– – olin ajatellut kriisitapaamisten menevän erilailla kuin se sitten menikään. Tämä siis ensimmäinen kriisicase. – – P12*

Aineistokatkelma P3 kuvaa akuutin kriisityön ennakoimattomuutta. Katkelmassa työntekijälle on syntynyt kokemus epävarmuudesta, sillä hän ei ole voinut etukäteen tietää, millainen tunnelma paikalla on. Katkelma sopisi myös kuvaamaan sitä, kuinka akuutin kriisityön tehtävillä ei tiedä, miten pitäisi toimia. Asetin katkelman kuitenkin Ennakoimattomuus-alaka-



tegorian alle, sillä se kuvaa osuvasti akuutin kriisityön ennakoimattomuutta. Ennakkotiedoista huolimatta sosiaalityöntekijä ei voi etukäteen tietää, millainen tilanne kohteessa on ja millaista apua asiakas on vailla. Aineistokatkelma P19 kuvaa tilannetta perheen kotona. Tilanteessa työntekijä on jäänyt yksin muiden viranomaisten poistuttua paikalta. Työntekijä ei tiedä, miten pitäisi toimia, millaisesta avusta asiakas voisi hyötyä. Aineistokatkelman kaltaisen tilanne on syntynyt kokemuksesta, ettei työntekijä tiedä, miten pitäisi toimia. Tämän aineistokatkelman sijoitin Ei tiedä, miten pitäisi toimia - alaotsikon alle. Aineistokatkelma P12 kuvaa työntekijän kokemusta ensimmäisellä akuutin kriisityön tehtävällä. Työntekijällä oli ollut ennako-oletuksia siitä, miten akuutin kriisityön tehtävä menisi. Tämä aineistokatkelma sopisi myös Ennakoimattomuus-alakategorian alle, mutta kuvaa osuvasti myös työntekijän kokemattomuudesta kumpuavaa epävarmuuden kokemusta, joten sijoitin katkelman Kokemattomuus-alakategorian alle.

Taulukko 1 Ylä- ja alakategoriat

<b>Epävarmuus</b>	<b>Empatia ja Samaistuminen</b>	<b>Haastavuus</b>	<b>Onnistuminen</b>	<b>Riittämättömyys</b>	<b>Hallittavuus</b>
ennakoimattomuus	asiakkaan tilanteen vertaaminen omaan elämään	työntekijät/toimijat vaihtuvat	sujuva yhteistyö muiden toimijoiden kanssa	työtä estävät rakenteet ja resurssit	tottuminen
ei tiedä, miten toimia	oman elämän vertaaminen asiakkaan elämään	poikkeukselliset tehtävät	tunne, että on tehnyt kaikkensa	tunne, ettei pysty tekemään tarpeeksi	asiakkaiden rauhalliset reaktiot
kokemattomuus	empatia	asiakkaiden voimakkaat tai epätyypilliset reaktiot	tunne, että asiakas hyötyy avusta	tyytymättömyys omaan/ kollegan toimintaan	työkokemus ja koulutus
	tunteet	työn tekemisen olosuhteet	oman roolin kirkastuminen		työn mahdollistavat rakenteet ja resurssit
		oma toimintakyky			
		sosiaalipäivystyksen epäselvä rooli			

### 3.5 Tutkimuseettiset kysymykset

Tuomen ja Sarajärven mukaan (2018, 149–150) eettinen sitoutuneisuus ohjaa hyvää tutkimusta. He toteavat, ettei tutkimuseettiset ohjeet ole vain tarkastuslista, vaan tutkijan on läpi tutkimusprosessin tehtävä eettisesti kestäviä valintoja. Tutkimuksen eettisellä kestävyydellä tarkoitetaan myös tutkimuksen luotettavuutta ja laatua. Tutkimuksen laatu näkyy esimerkiksi tutkimuskysymyksen valinnassa ja tutkimuksen raportoinnissa (mt., 150). Ajattelen, että tutkimuksessani laatu näkyy tutkimusprosessin vaiheiden yksityiskohtaisessa raportoinnissa. Pohdin myös, että sekä aineiston keräämisen tapa että tutkimuskysymys ovat tähdänneet siihen, että tutkimuksen aineisto on kirjoittajiensa näköistä. Olen pyrkinyt aineiston kautta pääsemään käsiksi juuri työntekijöiden kokemuksiin sellaisenaan kuin he ovat valinneet niistä kertoa. Olen pyrkinyt itse vaikuttamaan aineiston sisältöön mahdollisimman vähän antamalla tutkittaville vapauden valita mitä ja millä tavoin he kokemuksistaan kirjoittavat.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012, 6) puhuu hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Eettisesti hyväksyttävä ja luotettava tutkimus edellyttää hyvän tieteellisen käytännön noudattamista. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu tutkimustulosten käsittelemiseen sekä tutkimuksen ja tulosten arviointiin liittyvä huolellisuus, rehellisyys ja tarkkuus. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös aikaisemman tutkimuksen esittäminen asianmukaisella tavalla, avoimesti ja vastuullisesti. (mt., 6.) Tässä tutkimuksessa olen kiinnittänyt erityistä huomiota tutkimusaineiston huolelliseen käsittelemiseen. Olen halunnut varmistua siitä, että sekä tutkimukseen osallistuneiden sosiaaliryöntekijöiden että sosiaalipäivystyksen asiakkaiden anonymiteetti säilyy. Olen jo ennen aineiston keräämistä varmistanut Lapin yliopiston Help Desk - palvelun asiantuntijalta, että käyttämäni kyselyalusta on tietoturvallinen. Olen myös säilyttänyt aineistoa niin, ettei kenelläkään muulla ole siihen pääsyä. Tulosten raportoinnissa olen jättänyt aineistokatkelmista pois kaiken sisällön, jonka kautta olisi mahdollista vähimmässäkään määrin tunnistaa työntekijöitä tai asiakkaita. Olen säilyttänyt päiväkirja-aineistoa muistitikulla ja käsitellyt sitä henkilökohtaisella tietokoneellani varmistaen, ettei kukaan ole pääsyä aineistoon. Tuhosin aineiston, kun tutkimusprosessi oli saatu kokonaisuudessaan päätökseen.

Arja Kuula (2006a, 124) nimeää yksityisyyden suojan kunnioittamisen yhdeksi tärkeimmäksi tutkimuseettiseksi normiksi. Virallislähteet kuten Euroopan unionin tietosuojalaki (General Data Protection Regulation 2016/679) ja Suomen tietosuojalaki (5.12.2018/1050) tutkimuseetiikan ohella velvoittavat sen noudattamiseen. Yksityisyyden rajojen määrittäminen ei kuitenkaan ole mutkatonta, sillä yksilö itse asettaa omat yksityisyytensä rajat (Kuula 2006a, 124). Tutkittavat ovat itse saaneet päättää, kuinka paljon he ovat halunneet yksityisyyttään raottaa päiväkirjateksteissään. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö minun tutkijana olisi tarvinnut huomioida sekä tutkittavien että asiakkaiden yksityisyyden kunnioittamista. Tämän varmistamiseksi olen ottanut aineistosta käyttööni vain tarpeellisen ja tutkimuskysymyksen kannalta olennaisen aineksen. Olen poistanut tutkimusraporttiin valikoiduista aineistokatkelmista asian kannalta merkityksettömät seikat ja muuttanut yksityisyyden mahdollisesti vaarantavia osia tarpeen mukaan. Yhdessä aineistokatkelmassa on esimerkiksi kuvailtu tarkasti asiakkaan kotia. Koen kokemuksen kuvaamisen kannalta tärkeäksi havainnot, joita sosiaalityöntekijä on akuutin kriisityön tehtävällä aistinvaraisesti tehnyt. Kuvailu asiakkaan kodista auttaa myös ymmärtämään akuutin kriisityön tekemisen haastavia olosuhteita. Jätin kuitenkin katkelmasta pois osia, joiden kautta asiakas olisi mahdollista tunnistaa.

Mikäli tutkittava kokee aiheen itselleen liian arkaluontoiseksi, hän ei usein alun perinkään osallistu tutkimukseen (Kuula 2006b, 136). On kuitenkin mahdollista, että aineisto muodostuu sen keräämisen hetkellä arkaluontoiseksi (mt., 137). Tämän voisi ajatella herkemmin tapahtuvan suullisen haastattelun aikana, kuin itsenäistä päiväkirjatekstiä kirjoittaessa. Saattaa silti olla mahdollista, että tutkittava on tietystä hetkestä kirjoittanut päiväkirjalle jotakin, minkä kirjoittamista katuu myöhemmin. Päiväkirjatekstejä ei ole voinut enää lähettämisen jälkeen muuttaa. Mikäli tutkittava olisi halunnut, että hänen tekstinsä manuaalisesti poistetaan aineistosta, olisi hänen henkilöllisyytensä paljastunut minulle. Onkin tärkeää huomioida, että tutkijalla on viimesijainen vastuu siitä, mitä osia aineistosta hän tutkimuksessaan julkaisee (mt., 138–139).

Analyysissa huomioidaan tutkijan omien kulttuuristen tapojen, stereotyyppien tai yleisen yhteiskunnallisen ilmapiirin tuntemuksen tietoista käyttöä (esim. <sup>2</sup>Wooffit 1993, 302; <sup>3</sup>Silverman 1985, 37–39 Jokisen ym. 2016, 39 mukaan). Niin kuin tutkimukseen osallistuvat, myös tutkija kuvaa sosiaalista todellisuutta ja itse luo sitä raportoidessaan analyysinsä tuloksia. Tutkijan kielenkäyttöön tulee suhtautua reflektiivisesti. (Jokinen 2016, 253.) Se mitä teemoja tutkija aineistosta nostaa, on tutkijan oma valinta ja hänen ymmärryksestään kiinni. Tutkijan tulee kuitenkin perustella valintansa huolella ja saada lukija vakuuttuneeksi tutkimuksensa uskottavuudesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 113–114.) Henriikka Clarkeburn ja Arto Mustajoki (2007, 22) esittävät etiikan päätöksentekotaitona. Eettisten päätösten tekijän tulee huomioida omien vaikuttimiensa, kokemustensa ja arvojen vaikutus päätöksentekoprosessiin. On todennäköistä, että päätöksentekijää ohjaa halu pysyä omissa uskomuksissaan ja ajatusmalleissaan (mt., 32). Tavoitteenani on ollut tuottaa mahdollisimman autenttista tietoa akuutista kriisityöstä. Itsekin akuuttia kriisityötä tekevänä minun on pitänyt huomioida omien jo muodostuneiden käsitysteni merkitys tutkimusprosessiin ja erityisesti siihen, mitä asioita olen nostanut aineistosta. Voi olla, että olen havainnut aineistosta herkemmin sellaiset seikat, joihin olen myös itse törmännyt tai joita itse pidän merkityksellisinä. Tutkija ei kuitenkaan saa tarkoituksella valikoida esitettäväksi vain omaa hypoteesiaan koskevia tuloksia (mt., 71).

Olen pyrkinyt olemaan rehellinen ja nostamaan aineistosta esiin tieteelliseltä kannalta kiinnostavia asioita omien intressieni sijaan. Vaikka tutkija pyrkii tietynlaiseen objektiivisyyteen, sitä voidaan pitää harhaanjohtavana ilmaisuna (Tuomi & Sarajärvi 2009, 20). Tutkija itse luo tutkimusasetelman ja siten vaikuttaa tutkimukseen (mt., 20). Tutkija rajaa analyysin tietyn ajan ja paikan kontekstiin (Jokinen ym. 2016, 29). Kontekstin huomioiminen tarkoittaa analysoitavan toiminnan ajan ja paikan huomioimista. Se, kuinka laajasta ajasta ja paikasta toiminnan kontekstissa on kyse, riippuu tutkijan tekemistä valinnoista. (mt., 36–37.) On kuitenkin huomioitava, millainen vaikutus tämän rajatun kontekstin ulkopuolisella kulttuurisella kontekstilla on analyysiin. Kulttuurisella kontekstilla tarkoitetaan tutkijan omaa asemoitumista analysoitavan aineiston aihealueeseen. (Jokinen ym. 2016, 39.)

---

<sup>2</sup> Wooffit, Robin 1993: *Analysis accounts*. Teoksessa Gilbert, Nigel (toim.) *Researching Social Life*. Sage. London. United Kingdom, 287–305.

<sup>3</sup> Silverman, David 1985: *Qualitative Methodology and Sociology: Describing the Social World*. Gower. Aldershot. United Kingdom.

Yhtenä avoimen päiväkirjan riskinä oli, että tutkimusaineistosta olisi tullut jollakin lailla tutkimuksen kannalta vaikeasti hyödynnettävää. Tämä oli myös yksi tutkimuseettisistä kysymyksistä. Oli mahdollista, että päiväkirjan kirjoittaminen olisi ollut turhaa, jos aineisto ei olisi vastannut tutkimuksen tarpeita. Tietenkään kaikki päiväkirjateksteissä oleva sisältö ei ollut tutkimuksen kannalta hyödyntämiskelpoista, eikä se ollut vaatimuksenaakaan. Voisi kuitenkin ajatella, ettei päiväkirjan kirjoittaminen ole missään kohdin ollut turhaa tai tutkimukseen osallistuneita vahingoittavaa. Yhtenä näkökulmana avoimen päiväkirjan kirjoittamiseen voisi ajatella sen merkityksen purkukeinona ja itsereflektion mahdollistajana. Päiväkirjan kirjoittaminen on voinut auttaa kirjoittajaansa oivaltamaan uusia asioita työstään ja helpottaa kriisityön käsittelyä. Akuuttia kriisityötä vaativat tehtävät ovat usein työntekijöitä kuormittavia ja voivat jäädä pyörimään mielessä. Tutkimassani työyhteisössä akuutin kriisityön tehtävät herättävät usein paljon keskustelua työyhteisön sisällä ja vaikuttaa siltä, että kokemuksia akuutista kriisityöstä halutaan purkaa kollegan kanssa. Päiväkirjan kirjoittaminen on voinut myös osaltaan auttaa käsittelemään työtehtävää ja jättämään sen työpaikalle.

Kristiina Rolin (2012, 109–110) toteaa, että merkitystä korostavan tutkimusperinteen mukaan, merkityksiä voidaan tulkita vain toimijan omasta näkökulmasta käsin. Tutkimukseni toimijoita ovat oman työyhteisöni sosiaalityöntekijät, joiden näkökulmasta olen tarkastellut akuutin kriisityön kokemuksia. Pohdin, onko minun ollut helpompi asettua heidän asemaansa ja päästä jollain lailla lähemmäs heidän aitoa kokemustaan, koska olen itse osa samaa työyhteisöä ja tehnyt samaa työtä. Olen jopa ollut joillakin samoilla akuutin kriisityön tehtävillä, joista tutkittavat ovat kirjoittaneet. Toisaalta pohdin, onko minun haastavampaa tavoittaa heidän kokemustaan oman kokemukseni vuoksi.

Tutkimuksessani tarkastelen niitä kokemuksia, joita tutkittavat ovat jakaneet. Ajattelen, että on oleellista pohtia myös, mitä on ehkä jäänyt kirjoittamatta ja miksi. Tärkeintä on kuitenkin keskittyä jaettujen kokemusten tarkasteluun. Se, millaisista kokemuksista tutkittavat ovat kirjoittaneet, on voinut riippua esimerkiksi työyhteisön dynamiikasta ja jopa siitä kuinka läheiseksi kollegaksi tutkittavat ovat minut kokeneet. Voi olla, että kovin avoimessa ja rennossa työyhteisössä työntekijät kirjoittavat avoimemmin kokemuksistaan, eivätkä välttä-

mättä ajattele osallistuvansa tutkimukseen, joka on luettavissa myös työyhteisön ulkopuolella. Olen kantanut siis jonkin verran huolta siitä, olenko tavoittanut tutkittavien aidot kokemukset ja esittänyt ne niin, etteivät he koe tulleeensa väärinymmärretyiksi.

Pohdin, olivatko sosiaalityöntekijät jossain määrin yksin päiväkirjatekstejä kirjoittaessaan. Ihannetilanteessa olisin voinut käydä jokaisen tekstin kirjoittamisen jälkeen purkukeskustelun kirjoittajan kanssa, mikäli tämä olisi niin halunnut. Sosiaalipäivystystyön luonteesta johtuen tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista. Tekstejä kun saattoi syntyä mihin vuorokaudenaikaan tahansa. Aineiston keräämisen aikana kuitenkin ajauduin kollegoideni kanssa useisiin keskusteluihin, joiden aiheena oli akuutti kriisityö eri muodoissaan. Näitä keskusteluja en tule tässä tutkimuksessa hyödyntämään, sillä ensinnäkään en ollut suunnitellut niin tekeväni ja toiseksi, ajattelen keskustelujen olevan osa työtäni ja siten tutkimuksen ulkopuolelle jäävä asia. Tein myös jo tutkimussuunnitelmassa eettisen lupauksen siitä, että tulen käyttämään tutkimuksessani vain päiväkirja-aineistoa.

#### 4 AKUUTTI KRIISITYÖ SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMANA

Päiväkirjaa kirjoittaneet sosiaalityöntekijät määrittivät akuuttia kriisityötä sisältäneet tehtävät itse. Usein akuuttia kriisityötä sisältäviksi tehtäviksi ajatellaan äkilliset kuolemantapaukset. Myös päiväkirja-aineistossa suurin osa teksteistä käsitteli niitä. Teksteihin oli valittu myös tehtäviä, joissa akuuttia kriisiapua oli annettu muissa elämän kriisitilanteissa, kuten väkivallan uhriksi joutuneille, tulipalossa asuntonsa menettäneille ja perheelle, jonka läheinen oli kadonnut.

Neljässä tekstissä oli kyse samasta tapahtumasta, joista kolmessa vaikutti olevan eri kirjoittaja. Yhdessä tekstissä aiemmin samassa tilanteessa työskennellyt jatkoi työskentelyä myöhemmin. Kaikista teksteistä ei käynyt ilmi, oliko sosiaalityöntekijä työskennellyt yksin vai työparin kanssa. Tutkimassani sosiaalipäivystyksessä akuutin kriisityön tehtäville lähdetään päivä ja ilta-aikaan pääsääntöisesti työparin kanssa. Yöaikaan tehtävälle on yleensä lähdettävä yksin. Sosiaalityöntekijän on mahdollista pyytää tehtävälle mukaan myös muita toimijoita, kuten Suomen punaisen ristin tai seurakunnan edustajia. Yhdessä tekstissä käy ilmi yhteistyö SPR:n kanssa tulipaloon liittyvässä akuutin kriisityön tehtävässä. Yhdessäkään tekstissä ei mainita yhteistyötä seurakunnan kanssa. Asiakas tietenkin itse päättää, keiltä toimijoilta haluaa ottaa apua vastaan ja välillä vastaus on etenkin seurakunnan osalta kielteinen. Kokemukseni mukaan sosiaalipäivystyksen ja seurakunnan välinen yhteistyö on aineiston keräämisen jälkeen hieman tiivistynyt, mihin on voinut vaikuttaa seurakunnan edustajan sähköpostitse lähettämä muistutus yhteistyön mahdollisuudesta.

Aineisto käsittää 21 erilaista akuuttia kriisityötä sisältänyttä sosiaalipäivystyksen työtehtävää. Teksteissä käsitellään 14 eri äkilliseen kuolemaan liittyvää tehtävää, joista kolmessa on kyseessä lapsen tai nuoren kuolema. Lähes kaikkia tehtäviä yhdistää kuoleman äkillisyys ja ennakoimattomuus. Yhdessä tehtävässä menehtynyt oli palliatiivisessa hoidossa. Kuoleman yllätyksellisyys ei ole kriteerinä akuutille kriisityölle. Akuutin kriisityö tarve ei riipu tehtävän sisällöstä vaan se arvioidaan asiakkaiden tarpeista käsin.

Teksteissä mainituista tehtävistä seitsemän koskee muuta kuin kuolemantapausta. Kolmeen tehtävään liittyy rikoksen uhriksi joutuminen. Yhdessä tehtävässä akuuttia kriisiapua anne-



taan perheelle, jonka läheinen on kadonnut. Yhdessä on kyse läheisen vakavasta ja yllättävästä sairastumisesta. Puolison pettämisen paljastuminen on yhdessä tehtävässä aiheuttanut akuutin kriisityön tarpeen. Aineiston keruun aikana akuutin kriisityön tarpeen on lisäksi aiheuttanut asuinrakennuksen tulipalo, johon on liittynyt myös kuolemantapaus. Aineiston perusteella voidaan tulkita, että useimmiten akuutin kriisityön tehtävät liittyvät äkillisiin kuolemantapauksiin. Tarve akuutille kriisiavulle voi kuitenkin syntyä hyvin erilaisista lähtökohdissa. Tämä ennestään korostaa akuutin kriisiavun tarpeen arvioimisen tärkeyttä ja toisaalta myös sen haastavuutta työntekijän näkökulmasta käsin.

Olen nostanut aineistosta sosiaalityöntekijöiden kokemuksia akuutin kriisityön tekemisestä. Olen jaotellut kokemukset yläkategorioittain (Taulukko 1) sen perusteella, minkä tyyppisistä kokemuksista sosiaalityöntekijät ovat aineistossa kuvailleet eniten. Seuraavat alaotsikot olen nimennyt näiden yläkategorioiden mukaan. Yläkategoriat kuvaavat työskentelyyn liittyvää epävarmuutta, empatiaa ja samaistumista asiakkaan tilanteeseen, akuutin kriisityön haastavuutta, onnistumisen kokemuksia, riittämättömyyden kokemuksia sekä kokemusta siitä, että akuutin kriisityön tekeminen on ollut hallittavaa. Olen edelleen pilkkonut yläkategoriat alakategorioihin (Taulukko 1). Seuraavaksi käsittelem yläkategorioita ja niihin liittyviä alakategorioita edellä kuvatussa järjestyksessä.

#### 4.1 Epävarmuutta

*Kriisikeikoilla en oikein tiedä mitä olisi hyvä sanoa ja miten olisi hyvä olla. P3*

Sosiaalityöntekijöiden päiväkirjateksteissä näkyi kokemus epävarmuudesta akuutin kriisityön tehtävillä. Epävarmuuden kokemusta oli kuvailtu erilaisissa tilanteissa. Siihen liittyi ennakoimattomuutta, tietämättömyyttä ja kokemattomuutta akuutista kriisityöstä. Eniten epävarmuuden kokemuksia kuvattiin tilanteissa, joissa akuutin kriisiavun tarpeen arvioiminen oli haasteellista. Sosiaalityöntekijät kuvasivat sitä, kuinka joissakin tilanteissa oli vaikea arvioida, millaista akuutin kriisityön tulisi juuri kyseisessä tilanteessa olla. Aineistokatkelmassa P12 sosiaalityöntekijä kertoo ensimmäisestä akuutin kriisityön tehtävästään, jonka

koki menneen eri lailla kuin hän oli ennalta ajatellut. Sosiaalityöntekijä kertoo myös yllättyneensä asiakkaiden kysymyksistä ja toteaa, ettei hänellä ollut antaa vastauksia kysymyksiin. Teksti kuvaa hyvin akuutin kriisityön yksilöllisyyttä ja ennakoimattomuutta, mitkä voivat varsinkin kokemattomalle sosiaalityöntekijälle aiheuttaa epävarmuuden kokemuksia.

*Ajatuksina sellaisia, että lähtökohtaisesti olin ajatellut kriisitapaamisten menevän erilailla kuin se sitten menikään. Tämä siis ensimmäinen kriisicase. Olin ajatellut, että enemmän keskustelisimme tapahtuneesta ja sen herättämistä tunteista ja olisi voinut kerrata kriisin vaiheita sekä olisi voinut esim. puhua toivosta. Painottui käytännön asioiden hoitaminen/ selvittely perheelle valmiiksi tai tiedon etsiminen. Yllätti se, millaisia kysymyksiä perheeltä tuli eikä niihin ollut vastauksia antaa. Esim. Missä vauvaa säilytetään obduktiossa? Onko lapsen kuolinsyy jo selvinnyt? Antaako joku lapselle maitoa, jos se herääkin eikä olekaan kuollut? P12*

Voi olla, että esimerkiksi kuolemantapauksissa menehtyneen ikä vaikuttaa siihen, minkälaisella intensiteetillä kriisitukea tarjotaan. Voidaan ajatella, että mitä nuorempi henkilö on menehtynyt, sitä enemmän omaiset ovat kriisiavun tarpeessa. Näin usein onkin. Nuoren ihmisen menehtyminen on yllättävämpää kuin ikäihmisen. Tapahtuman traagisuus ja yllättävyys eivät kuitenkaan kerro mitään järkyttävän tapahtuman kokeneen ihmisen kriisituen tarpeesta, vaan se on arvioitava jokaisen osallisen kohdalla erikseen. Kriisituen tarpeen arvioiminen yksilön ulkoisten reaktioiden perusteella on haastavaa jo senkin vuoksi, että useinkaan auttajat eivät tiedä, miten mahdollisen tuen tarpeessa oleva henkilö on ennen kriisitilannetta voinut tai käyttäytynyt (Hedrenius & Johansson 2016, 33).

Aineistokatkelmassa P12 sosiaalityöntekijä kertoo akuutin kriisiavun antamisen menehtyneen pienen lapsen perheelle olleen hänen ensimmäinen kriisityön tehtävänsä. Päivystävillä sosiaalityöntekijöillä on oma tehtävänsä järkyttävissä tapahtumissa. Hedreniuksen ja Johanssonin (2016, 273) mukaan järkyttävissä tapahtumissa työskentelevät ammattilaiset ovat valmistautuneet työhönsä koulutuksen ja harjoituksen kautta. Omien sosiaalityön opintojensa aikana akuutista kriisityöstä sosiaalityöntekijöiden tekemänä ei juuri puhuttu. Onkin yleinen harhaluulo, että tiiviimmin järkyttävissä tapahtumissa työskentelevillä ammattiryhmillä aina olisi jo koulutuksen kautta tietoa kriisityöstä (mt., 276). Saaren (2003, 283) mukaan trau-

maattisissa tilanteissa työskentelevien tulisi jo peruskoulutuksessa saada tietoa traumaattisesta stressistä ja traumaattisten kokemusten vaikutuksista, jotta heidän olisi mahdollista toimia uhrien kanssa heidän tilannettaan helpottavalla tavalla.

Tutkimassani työyhteisössä on mahdollistettu sosiaalityöntekijöille kriisityön koulutusta, mutta etenkin korona-aikana mahdollisuudet niiden järjestämiseen ovat olleet rajallisia. Katkelmassa P12 sosiaalityöntekijä oli etukäteen pohtinut, mitä akuutin kriisityön tehtävä tulisi sisältämään. Työntekijä kirjoittaa yllättyneensä siitä, miten eri lailla tehtävä sitten menikään. Vaikka henkilöstö olisi hiljattain koulutettu, ensimmäistä kertaa akuutin kriisityön tehtävälle joutuvat työntekijät tulisi erityisesti huomioida (Hedrenius & Johansson 2016, 273). Yleensä ensimmäiset tehtävät laukaisevat voimakkaan stressin ja ovat näin riskitekijä työntekijän jaksamiselle (mt., 273).

*Lapsen menehtyminen herättää aina erityisen voimakkaita tunteita ja ajatuksia siitä kuinka perhe ja pienet sisarukset selviävät tilanteessa. P25*

Aineistokatkelmassa P25 sosiaalityöntekijä kertoo akuutin kriisityön tehtävän herättäneen ajatuksia siitä, kuinka asiakkaat selviävät kriisitilanteesta. Claes-Otto Hammarlund (2010, 27) muistuttaa kriisireaktion luonnollisuudesta. Ihmisen ajautuessa kriisiin hänellä ilmenevissä kriisireaktioissa on vain harvoin kyse sairaalloisista ilmiöistä. Suurin osa potentiaalisesti traumatisoivan tapahtuman kohdanneista ihmisistä säilyttää toimintakykynsä ja pystyy jatkamaan elämäänsä ilman erityistä tukea tapahtuman jälkeen (Bonanno 2008, 101). Myös kriisitilanteessa on kysymys ihmisen luonnollisen psyykkisen kestävyuden eli sisäisen resilienssin vahvistamisesta (Hedrenius & Johansson 2016, 23).

Resilienssin ohella puhutaan selviytymisprosessista. Aika, joka kuluu potentiaalisesti traumaattisesta tapahtumasta selviytymiseen, on resilienssin tapaan yksilöllinen. Selviytymiseen menee tavallisesti aikaa useampi kuukausi. Se voi kuitenkin kestää jopa muutaman vuoden ajan. (Bonanno 2008, 102.) Saari (2003, 42) kertoo omassa työssään SPR:n kriisiryhmän vetäjänä ja psykologina hämmästellensä sitä, kuinka ihmiset selviytyvät äärimmäisistäkin tilanteista. Hänen mukaansa ihmisillä on suunnattomasti voimavaroja, jotka käynnistyvät jo tapahtuman aikana. Usein ihmiset selviävät yli kestävämmänkin kokemuksen ja pääsevät takaisin elämään kiinni.

Akuutin kriisityön tarkoituksena on asiakkaan resilienssin vahvistaminen (Hedrenius & Johansson 2016, 38). Työskentely järkyttävän tapahtuman kohdanneen kanssa voi vaikuttaa joko luottamuksen tunnetta lisäävästi tai vähentävästi. Luottamuksen tunteeseen liittyy olennaisesti turvallisuuden, yhteenkuuluvuuden ja merkityksen kokemukset. (mt., 28.) Luontainen resilienssi on yleisempää kuin usein uskotaan. Ihmisten tavat selviytyä kriisin hetkellä ovat moninaisia ja voivat myös yllättää. (Bonanno 2008, 101.) Kriisituen tarve riippuu myös siitä, millainen merkitys tapahtumalla on kokijalleen (Hedrenius & Johansson 2016, 26). Näin ollen kriisityötä ei voi tehdä ”kaikille samaa” -periaatteella, vaan jokaista tapausta on lähestyttävä tuorein silmin. Seuraavassa katkelmassa pohditaan, pitäisikö sosiaalipäivystyksellä olla tietyt kriteerit, mitä kriisityön käynneillä tulisi käydä läpi.

*Pohdimme myös työparini kanssa miten eri tavoin teemme tiimissä työtämme ja pitäisikö pohtia tietyt kriteerit mitä käynneillä pitää käydä lävitse vaikka kaikki käynnit sinänsä ovat yksilöllisiä. P6*

Akuutin kriisityön haasteena on juuri sen yksilöllinen luonne, jolloin kohtaamisen merkitys korostuu. Kohtaaminen nousi monessa tekstissä hyvän akuutin kriisityön kriteeriksi. Usein voidaan ajatella, että järkyttävissä tapahtumissa työskentelevät ammattiryhmät olisivat teflonpintaisia ammattilaisia, joihin raskaimmatkaan työtehtävät eivät vaikuta (Hedrenius & Johansson 2016, 276). Jotta asiakasta voi tukea, työntekijällä tulee olla kyky olla herkkävaistoinen ja läsnä. Pyrkimys tällaiseen aitoon kohtaamiseen kuitenkin altistaa haavoittuvuudelle, minkä vuoksi on tärkeää olla tietoinen siitä, mikä aiheuttaa lisää stressiä paitsi yksilölle myös organisaation tasolla. (mt., 276.)

*Mielestäni ensisijaisia asioita näissä kriisikohtaamisissa on, miten ihminen tulee kohdatuksi, kenen ehdoilla ja miten asia mahdollisesti etenee kohtaamisen jälkeen. P5*

Se miten työntekijä kohtaamistilanteeseen asettuu, kytkeytyy juuri käsillä olevaan yksilölliseen tilanteeseen. Kohtaamisen lähtökohtana on aito, empaattiseen ymmärrykseen pyrkivä läsnäolo. (Kiuru 2018, 254.) Australiassa tehty tutkimus osoittaa, että itsemurhan tehneiden

läheiset toivovat ammattilaisilta parempia taitoja asiakkaiden emotionaalisten tarpeiden kohtaamiseen. He toivoivat ammattilaisilta muun muassa vähemmän holhoavaa otetta, myötätuntoisuutta ja kuuntelemisen taitoa. Norjassa tehdyssä tutkimuksessa itsemurhan tehneiden läheiset ovat kertoneet kanssaihminen avuttomuudesta kohdata heidän surunsa. He kertovat kokemuksistaan tyhjistä sanoista ja välttelystä. Yhtenä keinona he kuvaavat itse olevansa avoimia siinä toivossa, että näin myös heihin suhtauduttaisiin avoimesti. (Grad ym. 2004, 134–135.)

Kaija Hännisen ja Ritva Poikelan (2016, 155) mukaan ammatillinen vuorovaikutus voi painottua asiantuntijalähtöisesti, asiakaslähtöisesti tai vuorovaikutusta korostaen (mt.). Näistä kaikilla on paikkansa sosiaalipäivystyksen työtehtävissä. Asiantuntijalähtöisessä vuorovaikutuksessa työntekijä edustaa tietämistä ja hän valitsee toimintatavan (mt., 155). Tämä vuorovaikutuksen tapa korostuu esimerkiksi kiireellisen lastensuojelutarpeen arvioinnissa varsinkin silloin, kun huoltajat eivät itse pysty osallistumaan vuorovaikutustilanteeseen esimerkiksi päihtymystilan vuoksi. Asiakaskeskeisessä mallissa puolestaan korostetaan asiakkaan omaa valintaa ja päätösoikeutta (mt., 155). Vuorovaikutusta korostavassa mallissa asiakas ja työntekijä rakentavat tietoa ja pohtivat ratkaisua yhdessä (mt., 155). Akuutissa kriisityössä asiakas pitkälti valitsee ja päättää avun ja tuen sisällön ja määrän. Itse työskentely perustuu kuitenkin vuorovaikutukselle ja asiakkaan kanssa pohditaan yhdessä, mikä häntä voisi parhaiten tilanteessa auttaa.

#### 4.2 Empatiaa ja samaistumista

Päiväkirjateksteissä sosiaalityöntekijät kertoivat tunteneensa paha mieltä, surua ja empatiaa miettiessään asiakkaiden tilanteita. Teksteissä oli pohdintaa myös siitä, miten asiakkaiden tilanteet voisivat olla mahdollisia myös omalla kohdalla ja mietittiin esimerkiksi omaa valmiutta kuoleman kohtaamiseen. Havaitsin teksteissä viitteitä sekä empatiasta että myös ainakin jonkinasteisesta samaistumisesta. Seuraavaksi avaan samaistumisen ja empatian käsitteet sekä käsittelen etenkin liialliseen samaistumiseen liittyviä haasteita.

Samaistumisella tarkoitetaan muiden pitämistä itsen kaltaisina tavalla, joka vaikeuttaa itsen erottamisen muista (Hammarlund 2010, 184). Hammarlund (mt., 184) kuvaa samaistumista myös tunneperäiseksi liikasitoutumiseksi. Samaistuminen eroaa empatiasta, jonka avulla työntekijä voi eläytyä asiakkaan myönteisiin ja kielteisiin tunteisiin ja asettua asiakkaan asemaan (Hänninen & Poikela, 2016, 160). Empatia on myötätunnon perusedellytys ja vakuuttaa asiakkaan työntekijän aidosta ymmärryksestä hänen tilannettaan kohtaan. Empatia viestittää asiakkaalle, että hänen tilanteensa ja tunteensa ymmärretään. Hännisen ja Poikelan mukaan empatiassa ei kuitenkaan ole kyse samaistumisesta asiakkaan asemaan, vaan siinä työntekijä säilyttää erillisyytensä ja objektivisuutensa. (mt., 160.) Empatian voidaan ajatella olevan sosiaalityötä ohjaava määre. Empatiaan taipuva työntekijä suhteuttaa toimintansa niin, että asiakas kokee tulevansa ymmärretyksi. (Holm 2002, 66.) Empatialla tarkoitetaan siis kykyä ymmärtää, miltä toisesta tuntuu. Se on kykyä eläytyä toisen ihmisen elämään säilyttäen kuitenkin oman erillisyytensä. (Hammarlund 2010, 84–85.) Aineistokatkelmassa P19 sosiaalityöntekijä kuvaa yhtäältä empatian toisaalta myös samaistumisen kokemukseensa kriisityön tehtävällä.

— — *mutta toisaalta ihmisenä (koin) paha mieltä toisen perheen menetyksestä. Lisäksi tulee mietittyä myös kuoleman kysymyksiä, omaa valmiutta kohdata kuolema ja asiaa vainajan osalta. Mielestäni ei pelkästään päivystykselliselle kriisityölle, vaan eri sosiaalityön kentän tilanteille on ominaista se, että työ ja omat tunteet nivoutuvat toisiinsa, pitkä kokemus ja toistuvat tapahtumat tuovat rutiinia, joka suojaa, mutta kokonaan tunteita ja niiden vaikutuksia ei voi sulkea kokonaan pois. P19*

Tekstin kirjoittaneen sosiaalityöntekijän mukaan omat tunteet nivoutuvat työhön, eikä niiden vaikutusta voi kokonaan poistaa. Tilanteessa, jossa työntekijä ei lainkaan tuntisi myötäelämistä asiakkaan tilanteeseen voisi olla kyseessä sijaistraumatisoitumiseen tai myötätuntouupumukseen liittyvä reagointi. Kokeneellakin työntekijällä on riski samaistua liikaa asiakkaan tilanteeseen (Pohjolan-Pirhonen 2007, 186). Jatkuvasti traumaattiselle stressille altistava työ pakottaa työntekijän jollakin lailla selviytymään tilanteesta. Jos kokemuksen asiallista purkua ei mahdollisteta, työntekijä joutuu turvautumaan muihin selviytymiskeinoihin, kuten kokemusten etäistämiseen ja kyyniseen suhtautumiseen työhön. Tällöin empaattinen suhtautuminen autettaviin ei enää luonnistu. (Saari 2003, 279–280.) Yksi uupumisen merkeistä

voikin olla empaattisen ja myötäelämiseen taipuvaisen työntekijän muuttuminen kyyniseksi. On myös mahdollista, että työntekijä ottaa autettavan tunteet itselleen ja alkaa tuntemaan niitä omina kokemuksinaan. Tällöin puhutaan sijaistraumatisoitumisesta. (Pohjolan-Pirhonen 2007, 186–187.)

Sijaistraumatisoitumisen ohella puhutaan myötätuntouppumisesta ja myötätuntostressistä. Myötätuntostressi on traumaattinen stressitila, joka aiheutuu auttamisenhalusta. Se on luonnollinen reaktio kriisityössä. Myötätuntouppumuksella puolestaan tarkoitetaan tilaa, jossa työntekijä ei ole palautunut myötätuntostressistä. Myötätuntouppumuksen vaikutukset työntekijän elämänarvoihin ja ihmiskäsityksiin ovat sijaistraumatisoitumisen kaltaisia. Yksi uupumisen merkeistä voi olla empaattisen ja myötäelämiseen taipuvaisen työntekijän muuttuminen kyyniseksi. (Mt., 186–187.) Sijaistraumatisoitumisen seurauksena voi olla kielteiset vaikutukset auttajan toimintaedellytyksiin, kuten vireystilan säätelyyn, ajattelukykyyn, mahdollisuuden ymmärtää, affektien säätelykykyyn, kykyyn olla läsnä vuorovaikutuksessa, empatia- ja kannattelukykyyn sekä energiatasoon (Leppävuori ym. 2009, 201).

Voisi siis ajatella, että liika samaistuminen asiakkaan tilanteeseen voi vaikuttaa lopulta täysin päinvastaiseen toimintaan, jossa työntekijä ei kykene olemaan läsnä ja empaattinen työtehtävässään. Työntekijän velvollisuus on huolehtia itsestään niin, että hän pystyy vastaamaan akuutissa kriisitilanteessa olevien avun ja tuen tarpeisiin (Pohjolan-Pirhonen 2007, 184–185). Hedreniuksen ja Johanssonin (2016, 273) mukaan järkyttävissä tapahtumissa työskenteleviä tulisi suojella tarpeettomalta altistumiselta. Yhtenä keinona on vähentää altistuneiden määrää pohtimalla, keiden kaikkien on oleellista olla esimerkiksi suruviestin viemisessä tai ruumiiden näkemisessä läsnä. He pohtivat keinoiksi myös työvuorojen lyhentämistä ja pareittain työskentelyä (mt., 273). Haastavaksi altistumisen välttämisen ja omien voimavarojen säätelyn päivystävän sosiaalityöntekijän roolissa tekee se, että työtehtäviä ei voi säädellä. On tietenkin tärkeää, että sosiaalityöntekijä pitää kiinni omasta roolistaan kriisityön tehtävällä, eikä suotta altista itseään esimerkiksi näkemään vainajaa, jos se on mahdollista välttää.

Akuutin kriisityön tehtävät voivat kasautua tietyille työntekijälle. Vaikka työyhteisön sisällä olisi sovittu, että työtehtävät jaetaan kaikkien työntekijöiden kesken, voi olla, että työvuorossa ei ole ketään muuta, jolle työtehtävän voisi siirtää. On myös mahdollista, että kaikilla

vuorossa olevilla on takanaan useita lyhyen ajan sisällä tulleita kriisityön tehtäviä. Traumaattiset tapahtumat aiheuttavat voimakasta stressiä, joka tulisi käsitellä mahdollisimman pian tapahtumien jälkeen (Saari 2003, 276). Joutuessaan useisiin peräkkäisiin traumaattisiin tapahtumiin ihminen altistuu kasautuneelle stressille sen kaikkine riskitekijöineen. Ihminen kestää jopa useamman päivän jatkuvaa stressiä, jos tiedossa on hetki, jolloin stressaava tilanne loppuu ja palautuminen voi alkaa. Sen sijaan kasautuva stressi voi johtaa lopulta loppuun palamiseen. (mt., 276–277.) Työntekijä saattaa myös olla työvuorossaan yksin. Varsinkin näissä tilanteissa purkutilaisuuksien hyödyntäminen on merkittävässä osassa työstä palautumisen kannalta.

*Tunteet ne on sosiaalityöntekijälläkin, surutyöstä ei ole kyse, mutta sen tiedostamisesta, että elämä on rajallista ja yllättävät tapahtumat voivat osua myös omalle kohdalle. Toisaalta on hienoa huomata se, että ihminen tukeutuu toiseen ihmiseen, kun on avuton. Se on vastapuoli työtään tekevä viranomainen jää ikään kuin taka-alalle, kohtaamisessa on kaksi ihmistä, jotka ovat yhdessä olemassa olevassa tilanteessa. Toki viranomainen jatkaa työvuoron päätyttyä omaa elämäänsä, kun taas asiakas jää selviytymään ja kulkemaan omaa surutyön polkuaan. P18*

Katkelmassa P18 sosiaalityöntekijä kuvaa empatian ja samaistumisen kokemuksiaan akuutin kriisityön tehtävään liittyen. Sosiaalityöntekijä myös toteaa, että sosiaalityöntekijälläkin on tunteet. Toteamus kytkee kuvaavasti yhteen viranomaisen ja persoonan sen takana. Hännisen ja Poikelan (2016, 162–163) mukaan tunteet vaikuttavat aikaisemmin arvioitua enemmän niin asiakkaan kuin sosiaalityöntekijänkin toimintaan. Juuri empatiaan sosiaalityöntekijöiden olisi hyvä kiinnittää huomiota, sillä se myötätunnon ohella lisää sekä työntekijöiden että asiakkaiden hyvinvointia ja terveyttä. Kriisitilanteissa työskentelevä joutuukin tasapainottelemaan henkilökohtaisen läheisyyden ja ammatillisen etäisyyden välillä (Hammarlund 2010, 83).

Hammarlundin (2010, 184) mukaan etenkin lasten osallisuus traumaattiseen tilanteeseen voi aiheuttaa auttajille stressiä. Hän toteaa monien auttajien kertoneen yrittäneensä saattaa itsensä epätodelliseen, ikään kuin dissosiativiseen tilaan, yrittäessään suhtautua tämänkalta-



siin työtehtäviin. Tämä on ollut auttajien keino etäännyttää omat tunteet työtehtävästä. Tunteita ei silti välttämättä pysty kokonaan sivuuttamaan. Sosiaalityöntekijän tulisikin olla tietoinen omista tunteistaan ja tarpeistaan, jolloin niiden kontrolloiminen on mahdollista ja ne eivät tule kontrolloimattomasti esiin kesken asiakastilanteen (Holm 2002, 67). Ulla Holm (2002, 73) pohtii, että sosiaalityön koulutuksessa tulisi kiinnittää huomiota myös tunnetaitojen opetteluun.

Hedrenius ja Johansson (2016, 276–277) toteavat, että on yleinen harhaluulo ajatella, ettei haastavat työtehtävät saisi vaikuttaa ammattilaisiin. Heidän mukaansa läsnä olemisen ehtona on se, että asiakkaiden tilanteet jollain tavalla vaikuttavat työntekijään. Ammatillisuus puolestaan näyttäytyy siinä, miten tuota vaikutusta käsitellään. Myös omakohtaiset kokemukset saattavat herkistää työntekijän tietynlaisille tilanteille.

*Henkilökohtaisesti olen käynyt omakohtaisten kokemuksieni vuoksi myös ammatillisesti opettavaisen tien – – . Nykyään koen, että minun on helpompi olla tukena ja yrittää ymmärtää asiakkaan tilannetta. P21*

Aineistokatkelmassa P21 sosiaalityöntekijä kertoo omasta kokemuksestaan ja sen vaikutuksesta akuuttiin kriisityöhön. Hän toteaa, että oman kokemuksen vuoksi hänen on helpompi ymmärtää asiakkaan tilannetta ja olla tälle tukena. Usein auttamistyön valinneella työntekijällä on taustallaan jokin oma kokemus (Hedrenius & Johansson 2016, 277). Omat kokemukset voivat auttaa ymmärtämään, miten vaikeissa tilanteissa voi toimia. Parhaimmillaan henkilökohtaiset kokemukset voivat olla yksi työn tekemisen resurssi. Tällöin niiden vaikutuksesta tulee olla tietoinen. (mt., 277.)

### 4.3 Haastavuutta

Vaikka akuutin kriisityön haastavuutta ei erikseen teksteissä korostettu, ilmeni se työn tekemisen kuvauksista. Per-Olof Michel (<sup>4</sup>2010, Hedreniuksen & Johanssonin 2016, 276 mukaan) listaa ammattilaisten kohtaamiksi raskaiksi tilanteiksi esimerkiksi tapahtumat, joissa on kuollut tai loukkaantunut lapsia, tapahtumat, jotka ovat tiedotusvälineiden laajan huomion kohteina, tapahtumat, joissa on useita kuolleita tai loukkaantuneita, tapahtumat, joissa johtaminen on puutteellista ja tapahtumat, joissa uhrien joukossa on tuttu ihminen. Myös Saari (2003, 279) luokittelee tietyt työtilanteet traumaattisiksi tapahtumiksi myös akuuteissa kriisitilanteissa työskenteleville ammattilaisille. Työntekijän kokemuksesta ja kouliintumisesta huolimatta traumaattisiksi työtilanteiksi voidaan lukea tilanteet, joissa uhri on lapsi, joissa kollega tai työntekijä itse joutuu hengenvaaraan, loukkaantuu tai kuolee sekä tilanteet, joissa työtehtävä jatkuu pitkään, työtehtävä on erityisen rasittava tai johtaa epäonnistumiseen. (mt., 279.)

Kaikki edellä luetellut tapahtumat ovat mahdollisia sosiaalipäivystyksen akuutin kriisityön tehtävissä. Arttu Saarinen kollegoineen (2012, 403) pohtii, että työn vaativuus voi olla yhteydessä työhyvinvointiin. Traumaattiset tapahtumat lisäävät auttajien rasitusta ja ne kuvaavat tekijöitä, jotka liittyvät stressireaktioihin (Hedrenius & Johansson 2016, 276). Stressitekijät kuvaavat henkilökohtaisten odotusten ja persoonallisten ominaisuuksien sekä ulkopuolisten olosuhteiden välistä suhdetta. Jos nämä sisäiset ja ulkoiset tekijät ovat keskenään ristiriidassa, ihminen kokee stressiä. (Saari 2003, 274.) Myös auttajan omat henkilökohtaiset kokemukset voivat tehdä tietyn tyypistä tehtävistä hänelle erityisen raskaita. Toisaalta omat kokemukset voivat myös mahdollistaa syvemmän ymmärryksen ja empatian uhrien kohtaamisessa. Jos omien kokemusten vaikutuksista ei ole tietoinen, ne voivat ennestään alistaa stressitekijöille. (Hedrenius & Johansson 2016, 276–277.) Auttajien yksilöllisten syiden lisäksi myös tapahtuman erityislaatuisuus voi aiheuttaa traumaattista stressiä (Saari 2003, 279).

Päiväkirjatekstien perusteella akuutin kriisityön tehtäville lähdetään tilanteen vaatimalla aikataululla, vaikka heti työvuoron alussa, jolloin tilanteesta enemmän tietävä kollega vastaa

---

<sup>4</sup> Michel, Per-Olof 2010: Psykotraumatologi. (2. laitos). Studentlitteratur. Lund. Sveden.

vuoroon tulleen työntekijän valmistelusta tulevaan asiakastilanteeseen. Tällöin korostuu työyhteisön sisäinen luottamus, joka on tärkeässä roolissa juuri sosiaalipäivystystyössä, sillä usein työtä tehdään tiiviisti yhdessä työparin kanssa. Toisaalta teksteissä tuli ilmi myös yksin työskentelyyn liittyvä epävarmuus ja yksinäisyyden tunne, jota käsitellen myöhemmin.

Usein akuutin kriisityön tehtävään ei voi kovin paljoa etukäteen valmistautua, vaan tehtävälle lähdetään niin sanotusti puhtaalta pöydältä ja avoimin mielin. Vaikka ennakkotietoa tapahtumaan liittyen olisikin, ei tilannetta ja varsinkaan siinä vallitsevaa tunnelmaa voi etukäteen tietää. Hälytystyötä kuten akuuttia kriisityötä tekevät saavat useimmiten jotakin taustatietoa tapahtumasta, jolle heidät hälytetään (Saari 2003, 278). Tapahtumapaikalla mennessä he voivat hetken valmistautua psyykkisesti tulevaan tehtävään. Jos tilanne poikkeaa paljon ennakkotiedoissa kerrotusta, voi kokemus olla työntekijälle tavallista järkyttävämpi. (mt., 278.) Asiakkaan aidon ja arvostavan kohtaamisen merkitys entisestään korostuu, kun työtehtävään lähdetään heikkojen ennakkotietojen varassa. Aineistokatkelmassa P13 sosiaalityöntekijä kertoo lähteneensä akuutin kriisityön tehtävälle pian työvuoron alettua, jolloin kollega oli hoitanut tehtävään liittyvät valmistelut. Aineistokatkelmassa P3 sosiaalityöntekijä kuvaa akuutin kriisityön ennakoimattomuutta.

*Olin kriisikotikäynnillä kollegan kanssa perheessä, jossa oli kuollut äkillisesti pieni lapsi. Sain kuulla kotikäynnistä tullessani töihin ja lähdimme puolesta tunnissa. Valmistelut olivat siten kollegan varassa paljolti. P13*

*Tilanteeseen mennessä ei voi koskaan tietää minkälainen tunnelma paikalla on. P3*

Belgiassa tehdyssä tutkimuksessa itsemurhan tehneiden läheiset kertoivat, että he toivovat kunnioitusta ja että heidän tilanteensa otettaisiin tosissaan. Yhtenä läheisten toiveena oli myös se, että he haluavat aikaa ja tilaa surra niin kauan kuin se on tarpeellista. Tutkimuksessa käsiteltiin itsemurhien läheisten tukemista ylipäättään, ei vain akuutin kriisin hetkellä. (Grad 2004, 157.) Voisi ajatella, että jos läheiset kokevat akuutin kriisiavun tilannettaan tukevaksi, heidän voi olla vaikea irrottautua auttajasta. Tällaista tilannetta ei sosiaalityöntekijöiden teksteissä kuitenkaan mainittu. On tietenkin mahdollista, että kiireellisemmän tehtävän vuoksi työntekijä joutuu hetkeksi tai kokonaan irrottautumaan akuutin kriisityön tehtävältä, vaikka se olisi vielä kesken. Akuutin kriisityön päivystykselliseen luonteeseen kuuluu se,

että Virve-päätelaite ja sosiaalipäivystyksen päivystyspuhelimet ovat aina mukana ja niihin on vastattava joka tilanteessa ympäri vuorokauden. Puhelimiin on vastattava siis myös kesken akuutin kriisityön tehtävän, kesken asiakkaan kohtaamisen. Aineistokatkelmassa P24 sosiaalityöntekijä kertoo työtehtävästä, jossa päivystyspuhelin oli alkanut soimaan kesken asiakkaan kohtaamisen.

*Isä vaikutti jossain vaiheessa, että hän alkoi herkistyä ja silmät vähän kostua. – – Ollessamme keskustelussa jo loppuvaiheella, soi päivystyspuhelin. Pyysin anteeksi, vastasin siihen ja menin eteiseen keskustelemaan. Ennen keskustelumme alkua olin jo sanonut, että valitettavasti meillä on päivystyspuhelimet mukana ja joudumme vastaamaan niihin. P24*

Aineiston perusteella akuutin kriisityön haastavuus syntyy myös työn tekemisen haastavista olosuhteista. Akuuttia kriisityötä tehdään aina vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Akuutissa tilanteessa asiakkaan mieli voi olla niin kuormittunut huolesta ja surusta, että hänen on saatava purkaa ajatuksensa ennen kuin pystyy vastaanottamaan uutta tietoa (Hänninen & Poikela 2016, 159). Akuutin kriisityön lähtökohtana on asiakkaiden tarpeet. Tämä on tekstien mukaan voinut tarkoittaa sitä, että työtä tehdään ulkona pakkasessa, epäsiistissä tai ahtaassa ympäristössä vainajan ollessa vielä paikalla. Työtehtävät voivat kestää useiden tuntien ajan ja tällöin työntekijöiltä vaaditaan joustamista. Omat tarpeet on joissakin tilanteissa ohitettava ja ruokatauko pidettävä sitten, kun siihen tarjoutuu tilaisuus. Katkelmassa P20 sosiaalityöntekijä kertoo pitkään kestäneestä akuutin kriisityön tehtävästä tulipalopaikalla ja katkelmassa P18 sosiaalityöntekijä kuvailee työskentelyn haastavia olosuhteita akuutin kriisityön tehtävällä.

*Nyt tulipalo tuli jo klo 16.30, olimme takaisin työpaikka noin klo 22.15, että sen kuusi tuntia työtehtävä otti. Ruokailla emme ehtineet, mehuja oli mukana, mutta ne jäivät autoon käyttämättöminä. Ulkona oli kova pakkas, mutta se ei vaikuttanut tehtävään sinänsä. SPR:n kiertäessä muita asuntoja oli pakko mennä autoon lämmittelemään, muuten pärjäsimme ulkona. P20*

*Paikalle mennessämme tilanne kodissa oli sekava, poliisit tekivät omaa tutkintaansa, ensihoito teki lähtöä, isoisä kulki edestakaisin auton ja kodin välillä, menehtynyt perheen jäsen oli myös vielä paikalla. Kaikki tapahtui melko ahtaissa tiloissa, koska osa asunnon huoneista oli suljettu – –. Tilanteen lohduttomuutta lisäsi kylmä sää, epäsiisti koti ja ilta-aika. P18*

Aineiston perusteella kriisityön tehtävillä sosiaalipäivystyksen rooli koetaan selväksi. Sosiaalipäivystyksen toteuttama akuutti kriisiapu nähdään tarpeelliseksi ja merkitykselliseksi osaksi viranomaisten ja muiden toimijoiden verkostossa. Asiakkaat sen sijaan eivät aina välttämättä ymmärrä sosiaalipäivystyksen roolia kriisitilanteissa, kuten käy ilmi katkelmassa P13. Kriisin hetkellä on ymmärrettävää, että sosiaalipäivystyksen rooli entuudestaan tuntemattomana viranomaisena on epäselvä. Tämä osoittaa sen, että asiakkaalle on hyvä kertoa, miksi sosiaalipäivystys on tullut paikalle ja mikä on sosiaalipäivystyksen tehtävä. Usein asiakkaan voi olla kriisin vuoksi vaikea orientoitua oman sisäisen kuohuntansa ulkopuolisiin asioihin, joten voisi ajatella, että sosiaalipäivystyksen rooli saattaa joskus kirkastua asiakaille vasta tilanteen jälkeen. Voi myös olla, että asiakas tietämättömyytään kieltäytyy sosiaalipäivystyksen tarjoamasta kriisiavusta. Aineistokatkelmassa P13 sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka kriisityön tehtävällä asiakas viestitti, ettei sosiaalityöntekijöiden tarjoama apu ole oikeaa kriisiapua.

*Isä halusi psykologiaaikoja ja hänkin kysyi, että te olette sosiaalityöntekijöitä, niin vaikutti siltä, että hänen mielestään me emme ole "oikeita" kriisityöntekijöitä, kun vaimo kaipaa psykologia. P13*

Hammarlund (2010, 67–68) jakaa kriisinhoitoa vaikeuttavat tekijät tilanteeseen, yksilöllisiin tekijöihin ja muihin kriisitapahtuman olosuhteisiin liittyviin tekijöihin. Kriisinhoitoa vaikeuttaviin yksilöllisiin tekijöihin hän listaa muun muassa kriisitilanteen äkillisyyden, kuolemantapauksen, läsnäolon kuoleman tai väkivallan hetkellä, traumakokemuksen voimakkuuden ja kriisitapahtuman poikkeuksellisen ympäristön. Yksilöllisiin tekijöihin Hammarlund luettelee muun muassa iän ja sukupuolen, kokemuksen ja harjoittelun puutteen, huonon stressinsietokyvyn ja aiemmat psyykkiset vaikeudet. Muihin olosuhteisiin hän lukee esimerkiksi läheisten tuen puutteen, ympäristön, joka ei osoita ymmärrystä, kriisiavun ja kriisiintervention puutteen sekä tiedotusvälineiden kiinnostuksen tapahtumaa kohtaan. Joskus

kriisin kohdannut voi vastustaa tilanteeseen puuttumista. Tällöin voidaan puhua välttelystä, jolloin ihminen pyrkii välttämään ikävän tapahtuman käsittelyä. Taustalla voi olla esimerkiksi vihan, syyllisyyden tai häpeän tunteita. Tämänkaltaisesta käyttäytymisestä voi olla kyse seuraavassa aineistokatkelmassa P23.

*Menehtyneen puoliso ja omaiset olivat heittäneet terveydenhuollon henkilöt asunnosta ulos ja kieltäytyivät päästämästä heitä enää takaisin sisälle, että hauturi pääsisi hakemaan vainajaa asunnosta. – Työntekijänä tilanne oli hyvin uudenlainen ja tietyllä tapaa hämmentävä. Selkeästi osan viranomaisista oli vaikea suhtautua vainajan omaisen suhtautumiseen tilanteessa ja hänen tapansa käsitellä läheisen poissuikkumista. P23*

Vaikka kriisin vaiheteoriaa on kyseenalaistettu, on tärkeää, että sosiaalityöntekijä ja muut toimijat ymmärtävät, että kriisin hetkellä ihminen voi reagoida niin sisäisesti kuin ulkoisestikin lukuisilla erilaisilla, yksilöllisillä tavoilla. Ihmisen ulospäin näkyvät reaktiot tai niiden puute voivat kertoa siitä, että ihmisen hermojärjestelmä on ylikuormittunut (Hedrenius & Johansson 2016, 47). Reaktioiden voimakkuus, esiintyvyys ja kesto ovat voimakkaasta stressitilasta selviytymisen tavoin yksilöllisiä (mt.; 95, 97). Vaikka vain harva tarvitsee trauma-peräisiin vaikeisiin hoitoa, kaikki tarvitsevat arvostavaa kohtaamista ja tukea kriisin hetkellä (mt., 37). Jos apua ei tarjota ollenkaan, asiakkaalle saattaa tulla kokemus torjutuksi tulemisesta (Kiuru 2018, 253). Lopulta pienilläkin asioilla voi olla suuri merkitys selviytymisen kannalta (mt., 254).

#### 4.4 Onnistumisia

Päivystävät sosiaalityöntekijät kuvasivat päiväkirjateksteissään myös onnistumisen kokemuksia akuuttiin kriisityöhön liittyen. Teksteissä kuvailtiin toiveikkuuden, merkityksellisuuden ja helpotuksen kokemuksia, joiden taustalla oli useimmiten tunne siitä, että asiakas on hyötynyt saamastaan avusta ja tieto asiakkaan avunsaannista myös jatkossa. Teksteissä kerrottiin sujuvasta yhteistyöstä toisten viranomaisten ja muiden toimijoiden, kuten SPR:n kanssa. Sosiaalipäivystyksen rooli koettiin tekstien perusteella tärkeäksi osaksi muiden toimijoiden verkostoa. Aineistokatkelmassa P20 sosiaalityöntekijä kuvaa sujuvaa yhteistyötä muiden viranomaisten ja SPR:n kanssa. Erityishuomion saivat motivoituneet vapaaehtoiset, joista ainakin osa oli ensimmäistä kerta mukana hälytystehtävällä. Sosiaalityöntekijä kuvaa myös asiakkaiden kiitollisuutta saamastaan avusta. Kaiken kaikkiaan tekstistä tulee mielikuva hyvin onnistuneesta työtehtävästä, jossa kaikki toimijat ovat hoitaneet oman roolinsa toisiaan tukien.

*Kukaan ei arvostellut mitään, eikä ketään, eikä kukaan valittanut sosiaalipäivystyksen tai SPR:n avusta, että sitä olisi tyrkytetty pyytämättä. Enemminkin kaikki sanoivat kiitokset avusta. He puhuvat avoimesti ja rauhallisesti, kertoivat unettomuudesta, mutta myös kiitollisuudesta hengissä säilymisestä ja yhteyksistä omaisiin, lähinnä aikuisiin lapsiin, ja kavereihin. – Mielestäni tapahtuma meni hyvin. Viranomaisyhteistyö sujui taas mallikkaasti, samoin yhteistyö SPR:n kanssa. – SPR:n vapaaehtoiset olivat kovin innokkaita, kun kerrankin heitä tarvittiin tällaiseen viranomaisten avuksi. P20*

Yhteenkuuluvuuden tunne on yleistä vaikeissa työtehtävissä toimivien keskuudessa. Yhdessä työskentely haastavissa tilanteissa voi vahvistaa luottamuksen tunnetta. Yhteisymmärrys voi kuitenkin johtaa ajatukseen siitä, että vain tehtävälle osallistuneet työntekijät voivat ymmärtää tilanteen. (Hammarlund 2010, 81.) Sosiaalinen tuki on tärkeää myös ammattilaisille. Työtoverit toimivat ikään kuin peilinä varsinkin kokemattomammalle työntekijälle. Työtovereilta saatu arvostus ja tuki on erityisen tärkeää. Yksittäisetkin työntekijät vaikuttavat siihen, millainen työilmapiiri työpaikalle muodostuu. Voi olla, että pitkään kriisityötä

tehnyt konkari voi pitää tavoiteltavana sitä, ettei tunteista puhuta tai että taukoja ei pidetä. Tällä voi olla vaikutusta siihen, kuinka hanakasti työyhteisössä esimerkiksi etsitään ja vastaanotetaan apua traumaperäisiin vaivoihin. (Hedrenius & Johansson 2016, 285.) Päiväkirkatekstien perusteella ei ollut havaittavissa edellä kuvatun kaltaista toimintaa, joka voisi pahimmillaan heikentää koko työyhteisön hyvinvointia. Sen sijaan teksteissä näkyi työskentely, jossa kollegankin tunteet otettiin huomioon ja annettiin arvostusta hyvin tehdystä työstä. Aineistokatkelmassa P13 sosiaalityöntekijä kuvaa, kuinka oli purkanut akuutin kriisityön tehtävää jälkepäin kollegan kanssa. Tekstin kirjoittanut, kokeneempi työntekijä oli kokenut työtehtävän menneen hyvin, kun taas kokemattomampi vaikutti vielä pohtineen, menikö työtehtävä asianmukaisella tavalla.

*Omasta mielestäni kotikäynti meni varsin hyvin, en tiedä, miten se olisi mennyt paremmin. Kollegalle tämä oli ensimmäinen tällainen keikka ja hän sanoi jännittäneensä kotikäyntiä paljon etukäteen. Hän mielti, että oli ajatellut käsiteltävän tunteuksia, mutta käsitelimmekin konkreettisia asioita. Sanoin, että ei vaan voi koskaan tietää, miten kotikäynti menee, sen sisällön saavat asiakkaat määrittää. P13*

Aineistokatkelmassa P21 sosiaalityöntekijä kuvailee akuutin kriisityön jälkeistä tunnetilaansa asiakkaan puolesta toiveikkaaksi. Hedrenius ja Johansson (2016, 109) pohtivat, voiko asiakkaalle tarjota toivoa tilanteessa, jossa pahin on jo tapahtunut. Aineistokatkelmassa on kyse lähisuhdeväkivallan uhrin tukemisesta. Voisi ajatella, että kyseisen asiakkaan kohdalla toivoa on ollut helpompi tarjota kuin kuolemantapauksessa, sillä väkivallan uhriksi joutunut ei välttämättä ole vielä pysyvästi menettänyt mitään. Toivottomissa tilanteissa toivo kytkeytyy aivan lähitulevaisuuteen ja yhtenä toivon lähteenä voi olla juuri se, että kaikesta huolimatta, muut todellakin voivat auttaa (mt., 109). Katkelmassa sosiaalityöntekijä kirjoittaa myös asiakkaan avun saamisen kokemuksesta. Sosiaalityöntekijä toteaa sosiaalipäivystyksen olevan tärkeä linkki osana sairaalan päivystystä.

*Oli tosi tärkeää kuulla, että asiakas koki saaneensa apua niin sosiaalipäivystyksestä, kuin jatkolpultaankin ja hänellä oli selkeä suunnitelma nyt edes mielen tasolla pois lähtemisestä. Hän oli tehnyt konkreettisia asioita sen eteen. Monesti caset jäävät sosiaalipäivystystyön osalta hyvin avonaisiksi ja jatkosta emme kuule/tiedä. – – Vaikka*



*itse tapaus oli raskas ja ikävä, minulle jäi pääällimmäiseksi toiveikas olo asiakkaan puolesta. Tässä casessa koin, että olimme (sosiaalipäivystyksenä) myös tarpeellinen linkki osana sairaalan päivystystä. P21*

Kriisitilanteissa toimivien auttajien on helppoa tuntea itsensä merkitykselliseksi. Kokemus oman itsen ja tekemänsä työn merkityksellisyydestä on olennainen ja oikeutettu inhimillinen tarve. (Hammarlund 2010, 80.) Kirsi Juhila (2006, 159–160) pohtii, että huolenpito sosiaalityön eettisenä perustana on perustavanlaatuinen, mutta ajassa muuttuva arvo ja työn suuntaviiva, jota esimerkiksi uusliberaalit arvot voivat kyseenalaistaa (mt., 159–160). Voisi ajatella, että akuutissa kriisityössä huolenpito näyttäytyy erityisen vahvana työtä ohjaavana periaatteena ja kokemus avuksi olemisen mahdollisuudesta luo sosiaalityöntekijälle kokemuksen työn merkittävyydestä. Katkelmassa P10 sosiaalityöntekijä kuvaa kiireellisen lastensuojelutarpeen selvittämiseen liittyvää tehtävää, johon on liittynyt myös akuuttia kriisityötä. Sosiaalityöntekijälle on lapsen kanssa käymänsä keskustelun myötä tullut tunne, että lapsi on tarvinnut keskustelut purkaakseen tunnetaakkaansa.

*Kaikkiaan keskustelimme lapsen itsensä kanssa kolmeen eri otteeseen alkuun ja puheluiden välillä sekä niiden jälkeen. Tuli sellainen tunne, että lapsi tarvitsi ne keskustelut purkaakseen aamuista ja ehkä pitempi aikaistakin tunnetaakkaa sekä perheen ikäviä tapahtumia. Lapsi selvitteli monenlaisia kuoleman pelkoisia ajatuksiaan, joiden vuoksi heräsi vielä enemmän huolta koko perheen tilanteesta. P10*

Tekstistä välittyy kokemus työn merkittävyydestä. Sosiaalityöntekijä myös toteaa huolensa kasvaneen keskustelun myötä. Keskustelun kautta sosiaalityöntekijä on saanut tarvittavaa tietoa lapsen ja perheen tuen tarpeiden selvittämiseen, ja lapsi on saanut keskusteluapua kuormittavaan tilanteeseen. Toisinaan sosiaalipäivystyksen työtehtävien rajat hämärtyvät. Sama tehtävä voi sisältää esimerkiksi sekä lastensuojelullisia elementtejä että akuuttia kriisityötä.

#### 4.5 Riittämättömyyttä

Carita Pohjolan-Pirhonen (2007, 187) toteaa, että ahdistuksen ja pelon tunteminen vaikeissa työtehtävissä on terve ominaisuus, joka varoittaa työntekijää uhkaavista tilanteista. Traumaattiseen tilanteeseen liittyvän kriisityön aikana työntekijä on itsekin vaarassa traumatisoitua. Sijaistraumatisoituminen on riskinä etenkin pitkissä asiakaskontakteissa (mt., 187). Sosiaalipäivystyksen asiakaskontaktit ovat pääsääntöisesti lyhytkestoisia. Voi kuitenkin olla, että työntekijä viettää kriisin kohdanneen luona aikaa useamman tunnin. Haastavimmillaan työntekijä on asiakkaan kanssa yksin ja on siinä hetkessä ainoa ihminen, joka vastaanottaa autettavan moninaiset negatiiviset tunteet. Seuraavassa katkelmassa sosiaalityöntekijä kuvaa yksinäisyyden ja avuttomuuden kokemustaan akuutin kriisityön kotikäynnillä.

*Lapset olivat puhumattomia ja pysyttelivät omissa huoneissaan. Isä itki lohduttomasti eikä meinannut mitenkään käsittää tapahtunutta. Tunsin tilanteessa yksinäisyyttä ja avuttomuutta. P19*

Hedrenius ja Johansson (2016, 273) nostavat esille työnantajan vastuun työntekijöiden järkyttävillä tapahtumilla altistumisen säätelyssä. Yhtenä osana tätä säätelyä he mainitsevat palautteen ja arvostuksen antamisen tehdystä työstä sekä tehtyjen toimenpiteiden arvioimisen ja niistä oppimisen. Jälkipuinti on tärkeää erityisesti tilanteissa, joissa ennakkoon suunniteltu ei ole riittänyt (mt., 273). Aineistokatkelmassa P19 sosiaalityöntekijä kuvaa olleensa yksinäinen ja avuton lapsiperheen kotona. Katkelmassa ei suoraan sanota, onko työntekijä ollut perheen kotona yksin, mutta sellaisen vaikutelman teksti antaa. Voidaan pohtia, olisiko työparin läsnäolo vähentänyt yksinäisyyden ja avuttomuuden kokemuksia. Voisi ajatella, että asiakkaiden reaktiot voivat saada työntekijässä aikaan kokemuksen, ettei tarjottu apu ole riittävää.

Ammattilaisella oleva tieto voi edesauttaa järkyttävän tapahtuman syy-yhteyksien ymmärtämistä niin, että työntekijälle voi muodostua asiakasta realistisempi käsitys siitä, mihin itse voi vaikuttaa ja missä voi auttaa (Hedrenius & Johansson 2016, 274). Voi olla, että asiakkaan voimakkaat reaktiot saavat työntekijässä aikaan sen, että oma työ tuntuu riittämättömältä. On hyvä muistaa, että työntekijä pystyy auttamaan asiakasta vain tiettyyn pisteeseen asti,

eikä asiakkaan surua pysty taitavinkaan kriisityöntekijä ottamaan pois. On tärkeää ymmärtää, mikä on tavanomaista käyttäytymistä traumaattisissa tilanteissa ja mikä taas sairaaloista reagoivia tavanomaisissa tilanteissa. Voimakkaat ja moninaiset reaktiot traumaattisessa tilanteessa ovat tavanomaisia, eivätkä siten sairaalloisia. Jos tavanomaisiin reaktioihin suhtaudutaan sairaalloisina, asiakkaan rooli uhrina ja potilaana alkaa vahvistua. (Hammarlund 2010, 81.) Kriisituen tarkoituksena on asiakkaan omien voimavarojen herättäminen ja vahvistaminen (Hedrenius & Johansson 2016, 38–39), ei asiakkaan passivoiminen uhrin tai potilaan rooliin.

Asiakkaat saattavat myös kieltäytyä kriisiavusta. Voi olla vaikea erottaa, onko kieltäytymisen syynä sokkitila, tietämättömyys kriisiavun sisällöstä vai aito kokemus siitä, ettei halua kriisiapua. Aineistokatkelmassa P23 sosiaalityöntekijä kuvailee neuvottomuuden kokemustaan tilanteessa, jossa omaiset eivät halunneet vastaanottaa tukea. Akuutin kriisiavun tarjoamisesta on erilaisia ohjeistuksia, ja ne ovat muuttuneet vuosien varrella. Aikaisemmin on ajateltu, että tapahtuman käsittely pitäisi aloittaa mahdollisimman pian ennen kuin mieli alkaa sulkeutua (esim. Saari 2003, 96). Hedreniuksen ja Johanssonin (2016, 37) mukaan vain harvoin järkyttävän tilanteen kohdannut tarvitsee traumaperäisiin vaikeuksiin hoitoa. Sen sijaan kaikki tarvitsevat arvostavaa kohtaamista ja tukea muuttuneeseen tilanteeseensa. Saaren (2003, 97) arvion mukaan asiakkaiden vastaanotto kriisituen tarjoamiselle on harvoin torjuva tai aggressiivinen. Avusta kieltäytymisen taustalla voivat olla aikaisemmat huonot kokemukset terveydenhuollosta tai sosiaaliviranomaisista. Myös aikaisemmin vallalla ollut vaikenemisen kulttuuri voi vaikuttaa niin, että kokemuksesta ei uskalleta puhua. Aineistokatkelmassa P23 sosiaalityöntekijä kuvaa osuvasti tilannetta, jossa omaiset eivät halunneet ottaa akuuttia kriisiapua vastaan.

*Työntekijänä tunsin tilanteessa neuvottomuutta siitä, etteivät omaiset halunneet vastaanottaa minkäänlaista tukea tai mahdollisuutta käsitellä asiaa. Olimme juuri työryhmän kanssa käyneet läpi työskentelyä kriisitilanteissa ja tässä tilanteessa todella korostui se, että ihmiset voivat reagoida kriisiin tai suruun todella eri tavoin ja heille on annettava siihen myös mahdollisuus ja tilaa. P23*

Tiina Lehto-Lunden ja Petra Salovaara (2016, 166) puhuvat sosiaalityön arvojen ja arki-työssä näytettyjen tehokkuuden sekä tuloksellisuuden välisestä ristiriidasta, joka saattaa

kuormittaa työntekijöitä (mt., 166). Ihmisten oikeutta huolenpitoon ei voi loputtomiin perustella rationaalisilla syillä, vaan lopulta myös sosiaalityössä voi olla kyse huolen pitämisestä ilman tehokkuuden tai taloudellisuuden vaatimuksia (Juhila 2006, 158). Sosiaalipäivystystyön kohdalla tehokkuus ja taloudellisuus kuulostavat vierailta määreiltä. Akuutin kriisityön tuloksia on vaikeaa, ellei mahdotonta mitata. Ei voida tietää, säästettiinkö akuutin kriisityön ansiosta varoja myöhemmän vaiheen kriisin hoitoon tähtäävistä palveluista tai ehkäisikö akuutti kriisityö muiden ongelmien puhkeamista tai kärjistymistä. Akuutin kriisityön tarkoituksena on asiakkaan omien voimavarojen tukeminen (Hedrenius & Johansson 2016, 38–39). Jos asiakkaan omat voimat loppuvat, voi seurauksena olla entistä vaikeampi elämäntilanne (Juhila 2006, 176). Tämä voi tarkoittaa muiden palveluiden tarvetta jatkossa.

Sosiaalipäivystystyö poikkeaa virka-aikaisesta, suunnitelmallisesta sosiaalityöstä monella tavalla, mutta etenkin työn rytmin suhteen. Sosiaalipäivystyksessä työtehtävät eivät useinkaan tule tasaisesti ja joskus kiireellisemmän tehtävän takia joutuu keskeyttämään kiireettömämmän tehtävän hoitamisen. Sosiaalipäivystyksessä toteutettavaan akuuttiin kriisityöhön niin kuin muihinkin sosiaalityön työtehtäviin liittyy asioita, joihin työntekijä ei ainakaan käsiällä olevassa hetkessä pysty vaikuttamaan. Kyse on rakenteellisista seikoista, kuten sosiaalipäivystyksen käytettävissä olevista resursseista ja käytettävissä olevista palveluista.

*Itseäni jäi tehtävällä miettimään, miksi alaikäiselle ei saada sosiaalipäivystyksestä järjestettyä kriisiapua. Psyk. sh (psykiatrinen sairaanhoitaja) kertoi että vanhemman täytyy olla asiasta yhteydessä. Tilanteessa kuitenkin nuoren vanhempi on menehtymässä ja toinen vanhempi voisi olla myös vahvasti tuen tarpeessa. P2*

*Toisaalta tuntui hirveältä lähtötilanteelta, että hän oli joutunut odottamaan niin kauan hirvittävän kokemuksen jälkeen apua vielä sairaalassa. P5*

Aineistokatkelmassa P2 sosiaalityöntekijää on jäänyt mietityttämään, miksi sosiaalipäivystyksen toimesta ei saada järjestettyä alaikäiselle kriisiapua ilman vanhemman suostumusta. Tekstin kirjoittanut työntekijä ei myöskään ole pystynyt vaikuttamaan siihen, ottaako vanhempi apua vastaan vai ei. Edellä kuvattu tilanne on esimerkki siitä, miten sosiaalityöntekijänkin kädet ovat joissakin tilanteissa sidotut. Työntekijä saattaa tuntea riittämättömyyttä

tilanteessa, jossa ei auttamisenhalusta huolimatta pysty tekemään enempää asiakasta tukeakseen. Samankaltaista tilannetta kuvaa tekstin P5 kirjoittanut sosiaalityöntekijä. Tekstissä sosiaalityöntekijä oli auttanut asiakasta oman roolinsa puitteissa ja myöhemmin saanut kuulla, ettei avunsaaminen ollutkaan jatkunut oletetulla tavalla terveydenhuollon puolella.

*Itseäni jäi harmittamaan todella paljon, ettemme kannustettu vainajan puolisoa ja toista lasta kotikäynnillä ilmoittamaan toiselle lapselle heti illalla kuolemasta. He halusivat kertoa siitä vasta seuraavana aamuna. Pitäisi muistaa kertoa aina asiakkaille, että sosiaalisen median kautta jutut leviävät tosi nopeasti. P16*

Aineistokatkelmassa P16 sosiaalityöntekijä kuvaa tilannetta, jossa asiakas ei halunnut samana päivänä kertoa toiselle omaiselle läheisen kuolemasta. Tieto kuolemasta oli sitten tullut sosiaalisen median kautta. Sosiaalityöntekijä kertoo tilanteen harmittaneen, koska kokee, että hänen ja kollegansa olisi pitänyt kannustaa omaisia kertomaan kuolemasta. On totta, että sosiaalityöntekijä voi kannustaa asiakasta kertomaan kuolemasta, mutta lopulta päätös on asiakkaan oma. Sosiaalityöntekijä ei myöskään pysty vaikuttamaan median toimintaan.

#### 4.6 Hallittavuutta

Edellä kuvasin enemmän akuuttiin kriisityöhön liittyviä haasteita ja käsittelin työn vaativuuteen liittyviä seikkoja. Työ muodostaa työntekijälle stressiä, jos hänen omat odotuksensa ja vaatimuksensa ovat ristiriidassa työn sisällön kanssa. Liian helppo tai tapahtumaköyhä työ sopii sellaiselle henkilölle, joka suhtautuu työhönsä ilman kunnianhimoa. Sen sijaan työntekijä, joka kokee, että hänellä olisi enemmän annettavaa kuin työ vaatii, stressaantuu helposta työstä. Kohtalainen stressi puolestaan on tehokas työn edellytys esimerkiksi vaativasta työtehtävästä suoriutumiseen. Työtehtäviin, joissa työskennellään traumaattisissa tilanteissa, hakeutuu yleensä ihmisiä, joilla on hyvä stressinsietokyky ja jotka selviytyvät keskimääräistä paremmin vaikeista tilanteista. Työkokemus edesauttaa haastavista työtehtävistä selviytymistä ja tuo mukanaan levollisuuden tunteen (Saari 2003; 275–276, 278.), joka osaltaan voisi liittyä työn hallittavuuden kokemukseen.

Työkokemuksen on tutkittu olevan yhteydessä myös työhyvinvointiin (Saarinen ym. 2012, 406). Työkokemuksen edut haastavan työn tekemiselle voivat syntyä vain, jos aikaisemmat traumaattiset kokemukset on pystynyt käsittelemään ennen uusia haastavia työtehtäviä. Ennen kokemattomat työtehtävät ovat kaikkein stressaavimpia. Niiden kohdalla harjoitusten merkitys korostuu. Harjoitus luo valmiuksia toimia uusissa tehtävissä. Yhtenä työntekijää suojaavana tekijänä on ammattirooli. Keskittyminen työtehtävään mahdollistaa henkilökohtaisten reaktioiden sivuuttamisen. Tällöin ei ehdi näkemään ja kokemaan kaikkea, mitä traumaattisessa tilanteessa olisi nähtävissä ja koettavissa. (Saari 2003, 278.)

Aineistokatkelmassa P6 sosiaalityöntekijä toteaa kyseessä olleen perinteinen kuolinviestitehtävä, jota hän ei kokenut erityisen haastavaksi. Tekstistä voi aistia kokemuksen mukanaan tuoman tottumisen akuutin kriisityön tehtäviin. Noviisin voi olla vaikea edes käsittää toteamusta ”perinteinen kuolinviestitehtävä”. Voisi ajatella, etteivät nuo kaksi sanaa edes sovi yhteen. Kuitenkin pitkään mitä tahansa työtä tekeväälle työtehtävistä muodostuu jossakin vaiheessa rutiininomaisia. Olisi äärimmäisen stressaavaa, jos joka kerta työtehtävä aiheuttaisi samanlaisia paineita kuin ensimmäinen akuutin kriisityön tehtävä. Koulutus ja harjoitus suojaavat työntekijää (Hedrenius & Johansson 2016, 273). Kuitenkin myös kokeneiden ja erityisesti uusien työntekijöiden jaksamista on tärkeää seurata. (mt., 273.)

*Jokainen keskustelijaa osallistui omalla tavallaan ja en kokenut tilannetta erityisen haastavaksi. Perinteinen kuolinviestitehtävä, vaikkakin jouluna. P6*

Aineistokatkelmassa P11 sosiaalityöntekijä kertoo akuutin kriisityön tehtävästä, jossa omainen oli jo jollakin tasolla osannut odottaa läheisen kuolemaa. Tekstissä kuvataan, että tilanne perheen kotona oli rauhallinen. Voisi ajatella, että rauhallisuus johtui siitä, että omainen oli jo ikään kuin hieman valmistautunut tilanteeseen. Tekstissä ei suoraan sanota, että tehtävä olisi ollut sosiaalityöntekijälle hallittava. Siinä ei myöskään sanota, että tehtävä olisi ollut jollain lailla haastava. Tekstistä välittyy, että tilanne on ollut rauhallinen ja sen perusteella

syntyy vaikutelma siitä, että sosiaalityöntekijä on kokenut akuutin kriisityön tehtävän hallittavaksi.

*Poliisi oli menossa perheen pojan kanssa kertomaan suruviestiä äidille, perheen isä oli löytynyt menehtyneenä – tapaturmaisesti. Päävystävät sosiaalityöntekijät lähtivät paikan päälle ja menimme viemään perheen äidille suruviestiä. Tilanne kotona oli melko rauhallinen, äiti kertoi osanneensa jotenkin odottaa tätä kun miestä ei kuulunut. P11*

Sosiaalityöntekijä kuvailee aineistokatkelmassa P5, kuinka asiakkaan avunsaanti myös sosiaalipäivystyksen kontaktin jälkeen tulisi jatkumaan. Työntekijä kirjoittaa, ettei hänen ollut vaikeaa tai ahdistavaa keskustella asiakkaan kanssa, koska hänellä oli tieto, että tämä saa apua myös jatkossa. Voisi ajatella, että kokemus työn hallittavuudesta syntyy myös siitä, että kokee oman roolinsa asiakkaan avun saamisen ketjussa tärkeäksi ja että sosiaalipäivystyksessä tehty työ ei ole ainutkertaista, vaan ikään kuin ponnahduslauta pidempiaikaiseen apuun. Myös sen ymmärtäminen, ettei ole yksin vastuussa asiakkaan auttamisesta, vaan on olemassa myös muita asiakasta auttavia tahoja, voi mahdollisesti synnyttää hallittavuuden tunteen.

*Puhelinkeskustelussa kävi ilmi, että henkilöllä on tukiverkosta omasta takaa, mikä oli heti aktivoitunut. Työntekijänä ei ollut vaikeaa tai ahdistavaa keskustella epäilyllä uhrin kanssa, koska oli tieto, että hänestä ja lapsista huolehditaan, eikä hän joudu olemaan yksin. P5*

Sosiaalityöntekijä kirjoittaa, että asiakkaan kanssa keskusteleminen ei ollut vaikeaa tai ahdistavaa, koska oli tieto, että hänestä huolehditaan, eikä hän joudu olemaan yksin. Taustalla saattaa olla ajatus, että työntekijä uskaltaa ottaa asiakkaan järkyttävän tilanteen puheeksi, koska tietää, ettei asiakas jää keskustelun jälkeen yksin tunteidensa kanssa. Sosiaalityöntekijän vastuulla onkin, ettei hän käynnistä asiakkaassa tunnereaktioita, joita ei sitten pystykään viemään loppuun saakka. Akuutin kriisituen lähtökohtana on turvallisuuden tunteen lisääminen (Hedrenius & Johansson 2016, 108). Traumaperäisten vaivojen hoidon tarve selviää vasta myöhemmin. Aikaisemmin vallalla ollut suositus debriefingistä eli jälkipuinnista

ei ole enää voimassa kriisin akuuttivaiheessa. Jälkipuinti on suurimman osan kohdalla osoittautunut tehottomaksi ja sen on nähty jopa edesauttavan traumaperäisen stressihäiriön syntyä. Suosituksena on myös, että kriisitapahtumaan osalliset välttäisivät akuuttivaiheessa puhumasta tapahtumasta, jos alakuloisuus tai levottomuus sen seurauksena lisääntyvät. (mt.; 37, 47.)

Katkelmassa P5 sosiaalityöntekijä toteaa asiakkaan tukiverkoston aktivoituneen heti. Kari ja Atle Dyregrov (<sup>5</sup>2008, Hedreniuksen ja Johanssonin 2016, 50 mukaan) ovat tutkineet asiakkaiden kokemuksia akuutista kriisiavusta. Kriisin kohdanneet ovat tutkimuksen mukaan pitäneet tärkeänä, että ammatillinen sekä läheisten tarjoama sosiaalinen tuki kulkisivat rinnakkain, eikä niitä erotettaisi toisistaan. Usein ammattilaisen tehtävänä onkin lähimmäisverkoston aktivoiminen. Kriisin kohdanneet toivoivat myös, ettei heidän tarvitsisi itse vastata jatkoavun etsimisestä ja tuen piiriin pääsemisestä. (mt., 50.) Asiakkaiden kokemukset akuutista kriisiavusta eivät useinkaan ole olleet tutkimuksen kohteena, vaan tietoa on haettu ammattilaisilta (Hedrenius & Johansson 2016, 49). Käytännön työssä on kuitenkin tärkeää selvittää, millaista tukea kriisin kohdannut itse kokee tarvitsevänsä. Voi olla, että akuutissa vaiheessa tuen tarve on erilainen kuin myöhemmin, joten tukea tulisi tarjota myös akuutin vaiheen jälkeen (mt., 50).

---

<sup>5</sup> Dyregrov, Kari ja Dyregrov, Atle 2008: Det sociala nätverkets stöd vid plötslig död: När livet måste gå vidare. Studentlitteratur. Lund. Sweden.



## 5 POHDINTA

Kokemuksen tutkimisen tarkoituksena on tutkimukseen osallistuvan kokemuksen tavoittaminen. Tarkoituksena on enemminkin subjektiivisen kokemuksen syvempi kuvaus kuin tutkimuskohteen selittäminen, ennustaminen tai kontrollointi. (Suorsa 2011, 174–175.) Olen tässä tutkimuksessa pyrkinyt tavoittamaan sosiaalityöntekijöiden subjektiivisen kokemuksen akuutista kriisityöstä. Tutkimusprosessin ajan tein töitä samassa työyhteisössä, jossa keräsin aineistoa. Osallistuin akuutin kriisityön tehtäviin, jos ne osuivat työvuorooni. En ole itse kirjoittanut ylös kokemuksiani akuutista kriisityöstä. Omat kokemukseni ovat kuitenkin väistämättä vaikuttaneet siihen, mihin asioihin olen kiinnittänyt huomiota tarkastellessani aineistoa. Olen kuitenkin pyrkinyt työstämään aineistoa mahdollisimman objektiivisesti. Tutkimustulokset ovat saman suuntaisia kuin omat kokemukseni akuutista kriisityöstä. En kuitenkaan voi tietää, olenko tehnyt päiväkirjateksteistä oikeanlaisia tulkintoja tai olenko tavoittanut sosiaalityöntekijöiden aitoa kokemusta. Kokemuksen tavoittamisen kannalta keskeisintä kuitenkin lienee olevan pyrkimys tutkittavien subjektiivisen kokemuksen tavoittamiseen. Henkilökohtaisen kokemuksen säilyttäminen läpi tutkimusprosessin on kuitenkin yksi kokemuksen tutkimisen haasteista (mt., 175).

Annoin sosiaalityöntekijöille vapauden valita, mitä päiväkirjalle kirjoittavat. Päiväkirjan alustuksen teksti: ”Kuvaile omin sanoin akuuttia kriisityötä sisältänyttä tehtävää, omaa osallisuuttasi siihen sekä tehtävän herättämiä tunteita/ajatuksia/kysymyksiä” ohjasi kirjoittamista. Kaikki päiväkirjatekstit avasivat ainakin pääpiirteittäin akuutin kriisityön tehtävän sisältöä. Sosiaalityöntekijät kertoivat, että perheen lapsi oli kuollut, omainen kadonnut, talo palanut tai asiakas löytänyt läheisensä kuolleena. Toisissa teksteissä kuvailtiin ympäristöä ja muita olosuhteita, joissa akuuttia kriisityötä tehtiin. Jotkut kuvasivat yhteistyötahojen toimintaa, jotkut asiakkaiden toimintaa. Toiset avasivat tulkintojaan siitä, vaikuttivatko asiakkaat hyötyneen avusta.

Kokemuksen tutkiminen ei ole yksinkertaista. Voisi ajatella, että edellä luettelemani asiat kuvaavat osaltaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia akuutin kriisityön tehtäviltä. Kokemus on hyvin laaja käsite ja siihen vaikuttavat monet eri seikat. Olin ajatellut, että sosiaalityöntekijät kirjoittaisivat enemmän siitä, miltä akuutin kriisityön tehtävät ovat heistä itsestään

tuntuneet. Kun jälkikäteen mietin, ymmärrän, että tuskin itsekään olisin kirjoittanut päiväkirjalle syvimpiä tuntojani työtehtäviin liittyen. Tilanne olisi saattanut olla toinen, jos tutkimukseen olisi osallistunut anonyymisti sosiaalityöntekijöitä useista eri sosiaalipäivystyksistä.

Kuten aikaisemmin pohdin, tämä tutkimus on sisältänyt riskejä. Halusin antaa sosiaalityöntekijöille mahdollisimman vapaat kädet kirjoittaa päiväkirjaa akuutin kriisityön kokemuksestaan. Sosiaalityöntekijät saivat kirjoittaa päiväkirjaa, milloin itse halusivat. He saivat myös valita, mitä ja minkä verran kirjoittivat. Sosiaalityöntekijät kirjoittivat päiväkirjaa anonyymisti. Aineistonkeruumenetelmänä päiväkirja mahdollisti siis useiden erilaisten valintojen tekemisen kirjoittamiseen liittyen. Valintojen määrä oli sekä riski että mahdollisuus aineiston syntymiselle. Olisi ollut mahdollista, että tekstejä ei olisi syntynyt lainkaan tai ne olisivat voineet olla tutkimuksen kannalta vaikeasti hyödynnettävissä.

Aineiston avulla oli tarkoitus vastata tutkimuskysymykseen; Millaisiksi sosiaalityöntekijät kuvaavat kokemuksiaan akuutin kriisityön tekemisestä sosiaalipäivystyksessä? Sosiaalityöntekijät olivat kirjoittaneet päiväkirjateksteihin erilaisia akuutin kriisityön tehtävään liittyneitä asioita. He olivat kertoneet tehtävään liittyneitä seikkoja, kuten mistä akuutin kriisityön tarve oli lähtöisin ja mitä kautta tieto tehtävästä oli sosiaalipäivystykselle tullut. Sosiaalityöntekijät kirjoittivat myös omasta ja muiden toimijoiden roolista tehtävään liittyen, jatkotoimenpiteistä ja huomioistaan yleisesti akuuttiin kriisityöhön ja sosiaalityöhön liittyen. He kirjoittivat myös suoraan kokemuksestaan käsillä olleeseen akuutin kriisityön tehtävään liittyen, kuvasivat empatian ja samaistumisen kokemuksiaan sekä kokemuksia epävarmuudesta, riittämättömyydestä. Sosiaalityöntekijät kirjoittivat akuuttiin kriisityöhön liittyneistä onnistumisen kokemuksista. He kuvasivat työn haastavuutta sekä myös hallittavuutta, tottumista ja rutinoitumista sekä myös kokemattomuutta.

Aineistoa analysoidessani ymmärsin, että kokemukseen kuuluu myös paljon muuta kuin suorat ilmaukset siitä, miltä itsestä tuntui. Tehtävään liittyvät olosuhteet, muiden toimijoiden rooli ja tehtävään liittyvät käytännön asiat loivat myös osaltaan käsitystä sosiaalityöntekijöiden kokemuksesta. Olin etukäteen ajatellut, että sosiaalityöntekijät kirjoittaisivat enemmän suoraan tunteistaan. Voi olla, että tunteista ei uskallettu kirjoittaa, koska tutkimukseen osal-

listui vain yksi sosiaalipäivystys. On mahdollista, että kollegat tunnistavat toistensa kirjoitustyyliä tai osaavat muuten yhdistää kirjoittajan tekstiin. Päiväkirjateksteistä huokuu rohkeus ja luottamus siihen, että tekstien lukija on ymmärtäväinen. Vaikka teksteissä kuvattiin paljon onnistumisen kokemuksia ja annettiin arvostusta kollegoiden ja yhteistyökumppaneiden työllä, niissä myös kirjoitettiin epävarmuuden, riittämättömyyden kokemuksista ja kuvattiin työhön liittyviä haasteita. Ajattelen, että epävarmuus ja riittämättömyys liittyvät osaltaan hyvään työmoraaliin, siihen, että työ halutaan tehdä mahdollisimman hyvin. Teksteistä näkyi, että sosiaalityöntekijät halusivat olla akuutin kriisityön keinoin hyödyksi asiakkaille ja aidosti auttaa heitä mahdollisimman hyvin. Teksteistä välittyi sosiaalityölle ominainen huolenpidon ulottuvuus (esim. Juhila 2006, 159–160).

Voisi ajatella, että etenkin epävarmuuden ja riittämättömyyden kokemukset ovat sosiaalityöntekijän uralla ainakin jossain vaiheessa läsnä työnkuvasta riippumatta. Sosiaalityöntekijän rooliin kuuluu sekä kontrolloijan että tukijan tehtävät, jotka muodostavat yhden sosiaalityön perusristiriidoista (Mt., 216). Sosiaalityöntekijällä on paljon harkintavaltaa. Silloin kun vaihtoehtoisia toimintatapoja on useita, voi herätä epävarmuus siitä, ovatko omat valinnat ja päätökset oikeita. Akuutin kriisityön tehtäviin harvoin liittyy hallinnollisia päätöksiä, mikä toisaalta tekee niistä aivan erityisen sosiaalityön osa-alueen. Sosiaalityöntekijöillä ei välttämättä ole juuri lainkaan koulutusta akuuttiin kriisityöhön. Akuuttia kriisityötä tehdessään sosiaalityöntekijän on ikään kuin otettava aivan uudenlainen rooli. Vaikka akuutissa kriisityössä keskeisintä on läsnäolo ja asiakkaan kohtaaminen sekä akuuteista tarpeista huolehtiminen, se saattaa jo terminä herättää epäilyksen siitä, ettei osaisikaan toimia oikein. Myös pelko siitä, että tekee jotakin väärää ja ennestään pahentaa asiakkaan olotilaa traumaattisessa tilanteessa on hyvin ymmärrettävää.

Itse akuuttia kriisityötä tekevänä olen saanut omalle työlleni varmuutta ajatuksesta, ettei päivystävä sosiaalityöntekijä tai kukaan muu toimija, läheinen, parhainkaan psykiatri, voi muuttaa tapahtunutta tapahtumattomaksi. Lapsensa menettäneen vanhemman pohjatonta surua ja tuskaa ei taitavinkaan kriisityöntekijä voi vähentää. Jo asiakkaan reaktioiden kestäminen on raskasta ja omien tunteiden koossa pitäminen yhdenlainen suoritus. Jotta asiakasta voi tukea, työntekijällä tulee olla kyky olla läsnä ja herkkävaistoinen (Hedrenius & Johansson 2016, 276). Rauhallinen läsnäolo ja asiakkaan hädän vastaanottaminen voi jo riittää. En silti väitä,

ettenkö itsekkin tuntisi usein epävarmuutta akuutin kriisityön tehtävillä. Tietynlainen epävarmuus ja jännitys voi virittää mielen keskittymään ja siten suoriutumaan tehtävästä paremmin. Pyrkimys läsnäoloon ja aitoon kohtaamiseen voi myös altistaa haavoittuvuudelle (mt., 276).

Päiväkirjateksteistä välittyi kokemus siitä, että kollegoihin luotetaan. Koska tutkimuksen kohteena on ollut vain yksi työyhteisö, on mahdollista, että sosiaalityöntekijät ovat halunneet mainita vain hyviä asioita työtovereihinsa liittyen. Osallisuuteni tutkimaani työyhteisöön on voinut myös omalla kohdallani vaikuttaa siihen, mitä asioita olen aineistosta nostanut käsitelyyn. En kuitenkaan ole mielestäni löytänyt aineistosta tekstejä, joiden esittäminen voisi saattaa työyhteisön jollakin lailla huonoon valoon. Näin ollen minun ei ole ainakaan tietoisesti tarvinnut pohtia ikävien asioiden esiin nostamisen mahdollisia seurauksia työyhteisön ilmapiiriin.

Tekstit, joista välittyi onnistumisen kokemuksia, liittyivät suurimmaksi osaksi onnistuneeseen yhteistyöhön muiden toimijoiden kanssa. Sosiaalipäivystyksessä tehdään paljon yhteistyötä toisten viranomaisten ja muiden toimijoiden, kuten SPR:n kanssa. Teksteistä välittyi, että yhteistyötä arvostetaan ja pidetään tärkeänä myös akuutin kriisityön onnistumisen kannalta. Tekstien perusteella vaikuttaa siltä, että kun sosiaalityöntekijä ymmärtää oman roolinsa ja pystyy luottamaan muihin toimijoihin, hänen on myös helpompi ikään kuin irrottautua akuutin kriisityön tehtävästä. Tekstien perusteella sosiaalityöntekijöille on tärkeää tietää, että asiakas saa tarvitsemaansa apua myös jatkossa. Voisi ajatella, että oma työ voi tuntua myös merkitykselliseltä, kun asiakkaan matka palvelupolulla jatkuu ja akuuttivaiheen jälkeinen tuki ja apu jatkuu siitä, mihin akuutti kriisituki jää. Näin ollen on ymmärrettävää, että sosiaalityöntekijä kokee riittämättömyyttä asiakkaan kieltäytyttyä avusta tai kun asiakkaan avun saaminen on muusta syystä jäänyt toteutumatta.

Aikaisemman tutkimustiedon löytäminen sosiaalipäivystyksessä toteutettavasta akuutista kriisityöstä osoittautui haastavaksi. Akuutista kriisityöstä kyllä puhutaan, mutta usein pelastushenkilöstön näkökulmasta. Aloittaessani työskentelyn sosiaalipäivystyksessä ihmettelin todella, miten en ollut saanut opintojeni kautta lainkaan tietoa akuutista kriisityöstä. Pohdin

jopa, onko sosiaalityöntekijä todella paras toimija vastaamaan siitä. Akuuttiin kriisityöhön liittyy paljon muutakin kuin vain asiakkaan kohtaamista ja rinnalla kulkemista. Päivystävä sosiaalityöntekijä vastaa siitä, että asiakas todella saa tarvitsemansa avun. Päivystävällä sosiaalityöntekijällä on lisäksi tietoa toisten viranomaisten ja muiden tahojen toiminnasta sekä virka-aikaisen sosiaalityön palveluista. Akuutti kriisityö kuuluu psykososiaalisen tukeen, joka kattaa myös sosiaalihuollollisiin tarpeisiin vastaamisen sekä ohjauksen ja neuvonnan muiden palveluiden piiriin.

Päivystävän sosiaalityöntekijän voisi ajatella toimivan myös asiakkaan asioiden ajajana. Akuutissa kriisitilanteessa sosiaalityöntekijän rooliin voi joskus kuulua asiakkaan saattaminen tarvittavien terveydenhuollon palveluiden piiriin ja asiakkaan hoidosta neuvottelemineen terveydenhuollon edustajien kanssa. Tällöin voidaan puhua asioiden ajamisen käsitteestä, joka sosiaalityössä kytkeytyy asiakkaan oikeuksiin ja niiden toteutumiseen (Juhila 2006, 181). Asian ajoa tarvitaan erityisesti silloin, kun asiakas ei saa sitä apua ja tukea, joka hänelle kuuluu (mt., 181). Toisinaan yhteistyökumppaneilla voi olla virheellistä tietoa sosiaalityöntekijän työnkuvasta ja jokin asiakkaalle tarpeellinen palvelu voi jäädä tarjoamatta, kun oletetaan, että sosiaalityöntekijä voi vastata asiakkaan kaikkiin tuen tarpeisiin. Onkin erityisen tärkeää, että yhteistyökumppanit pidetään lähellä ja heidän kanssaan käydään aktiivisesti keskustelua eri toimijoiden rooleista.

Miettiessäni graduni aihetta yhtenä vaihtoehtona pohdin juuri sosiaalipäivystyksen ja yhteistyötahojen välisen toiminnan tutkimista akuutissa kriisitilanteessa. Usein toinen jo aikaisemmin tehtävälle hälytetty viranomainen välittää sosiaalipäivystykselle akuutin kriisityön tehtävän. Tällöin toinen viranomainen on tehnyt arvion akuutin kriisiavun tarpeesta. Kriisiavun tarpeen arvioiminen ei kuitenkaan ole yksinkertaista. Kuten aikaisemmin on tullut esille, asiakkaiden reaktioihin perustuva kriisiavun tarpeen arvioiminen voi johtaa harhaan. Autettavat ovat lähtökohtaisesti auttajille tuntemattomia henkilöitä, joten ei ole mahdollista tietää, miten he ovat ennen kriisitilannetta voineet tai käyttäytyneet (Hedrenius & Johansson 2016, 33). Traumatutkimukset ovat ylipäättään haastavia, sillä asiakkaiden reaktioita ja niiden yhteyttä kriisituen tarpeeseen on pystytty tutkimaan vain takautuvasti. Tällöin reaktioiden tulkinta on autettavan muistin varassa, jolloin aika on voinut muuttaa kokemusta tapahtumasta.

(mt., 32–33.) Olisikin tärkeää, että akuuttia kriisiapua ei tarjottaisi harkinnanvaraisesti, vaan rutiininomaisesti kaikille kriisitilanteita kohdanneille.

Toinen mahdollinen jatkotutkimuksen aihe olisi tutkia asiakkaiden kokemuksia akuutista kriisiavusta. Aineisto pitäisi tietenkin kerätä takautuvasti, mikä edelliseen kappaleeseen viitaten voisi altistaa muistivirheille. Ei kuitenkaan olisi millään lailla eettisesti perusteltua kerätä aineistoa kesken akuutin kriisityön tehtävän. Tehtävät tulevat aina yllättäen, eikä asiakkaiden suostumusta osallistua tutkimukseen näin ollen voisi etukäteen pyytää. Myöskään kesken akuutin kriisitilanteen suostumusta ei voisi selvittää. Ajattelen, että kriisin hetkellä ihminen on haavoittuvaisessa asemassa ja tällöin sosiaalityöntekijän tehtävänä on myös asiakkaan suojeleminen lisää kuormaa aiheuttavilta asioilta.

## LÄHTEET

- Bonanno, George 2008: Loss, Trauma, and Human Resilience: Have We Underestimated the Human Capacity to Thrive After Extremely Aversive Events? *Pediatrics*, 121(2), 10–113. <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F1942-9681.S.1.101>. Viitattu 21.4.2021.
- Castrén, Maaret & Ekman, Simo & Ruuska, Sami & Silfvast, Tom 2015: Suuronnettomuusopas. Duodecim. Helsinki.
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007: Tutkijan arkipäivän etiikka. Vastapaino. Tampere.
- Frans, Ö. & Rimmö, P-A. & Åberg, L. & Fredrikson, M. 2005: Trauma exposure and post-traumatic stress disorder in the general population. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 111(4), 291-299. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1600-0447.2004.00463.x>. Viitattu 20.4.2021.
- Dennett, Daniel 2003: Who's on First? Heterophenomenology Explained. <https://ase.tufts.edu/cogstud/dennett/papers/JCSarticle.pdf>. Viitattu 23.9.2021.
- Grad, Onja & Clark, Sheila & Dyregrov, Kari & Andriessen, Karl 2004: What Helps and What Hinders the Process of Surviving the Suicide of Somebody Close? *Crisis*, 25 (3), 134–139.
- Hammarlund, Claes-Otto 2010: Kriisikeskustelu. Kriisituki, jälkipuinti, stressin ja konfliktien käsittely. 2. päivitetty laitos. Tietosanoma Oy. Helsinki.
- Hedrenius, Sara & Johansson Sara 2016: Kriisituki: Ensiapua onnettomuuksien, katastrofien ja järkyttävien tapahtumien käsittelyyn. Tietosanoma. Helsinki.
- Hobfoll, Stevan & Watson, Patricia & Bell, Carl & Bryant, Richard & Brymer, Melissa & Friedman, Matthew & Friedman, Merle & Gersons, Berthold & De Jong, Joop & Layne, Christofer & Maguen, Shira & Neria, Yuval & Norwood, Ann & Pynoos, Robert & Reissman, Dori & Ruzek, Josef & Shalev, Arieh & Solomon, Zahava & Steinberg, Alan & Ursano, Robert 2007: Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: empirical evidence. *Psychiatry*, 70(4), 283–315.
- Holm, Ulla 2002: Empathy and professional attitude in social workers and non-trained aides. *International journal of social welfare* 11 (1), 66–75.
- Hujala, Anne 2017: Sosiaalipäivystys. Sosiaalityö päivystystilanteissa ja varautuminen häiriötilanteisiin. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) 2017: Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma. Helsinki, 329–334. <https://www.elibslibrary.com/book/9789518854213>. Viitattu 08.10.2020
- Hynninen, Tuula 2009: Psykososiaalisen tuen ja palveluiden nykytilanne Suomessa. Teoksessa Leppävuori, Antero, Paimio, Sirpa, Avikainen, Tytti, Nordman, Tina, Puustinen, Kerttu & Riska, Mikael (toim.) 2009: Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Tammi. Helsinki, 15–24.
- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva 2016: Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lundén, Tiina, Salovaara, Petra ja Veistilä, Minna 2016: Vastavuoroinen sosiaalityö. Tekijät ja Gaudemus Helsinki University Press. Helsinki, 148–164.
- Ilkka, Lasse 2015: Esiselvitys ensihoitopalvelun valtakunnallisesta tiedonhallinnasta. Kohti kansallista tietojen hyödynnettävyyttä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126313/TY%c3%962015\\_13\\_THL%20Esiselvitys%20ensihoitopalvelun%20valtakunnallisesta%20tiedonhallinnasta%20v.%2015.6.2015\\_sk%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126313/TY%c3%962015_13_THL%20Esiselvitys%20ensihoitopalvelun%20valtakunnallisesta%20tiedonhallinnasta%20v.%2015.6.2015_sk%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 27.11.20.

- Jokinen Arja 2016: Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi, Suoninen, Eero 2016: Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Vastapaino. Tampere, 249–266.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 2016: Valtasuhteiden analysoiminen. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero 2016: Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Vastapaino. Tampere, 76–104.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero 2016: Diskurssianalyysin kuvakulmat. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero 2016: Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Vastapaino. Tampere, 23–50.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Kiuru, Hanna 2018: Traumaattisen menetyksen kokeneen ihmisen kohtaaminen tutkijana ja sosiaalityöntekijänä. *Janus*. Vol. 26 (3), 247–255. <https://journal.fi/janus/article/view/69720/36572>. Viitattu 6.10.2021.
- Kukkola, Jani 2014: Millaisin ehdoin kokemus voi olla tutkimuskohteena mahdollinen? Mielienfilosofisia lähtökohtahtoja kokemuksen tutkimukselle. Teoksessa Koivisto, Kaisa, Kukkola, Jani, Lomamaa, Timo ja Sandelin, Pirkko (toim.) 2014: Kokemuksen tutkimus IV. Annan kokemukseksi mahdollisuuden. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi, 31–56.
- Kuula, Arja 2006a: Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa Hallamaa, Laura, Launis, Veikko, Lötjönen, Salla, Sorvali, Irma 2006: Etiikkaa ihmistieteille. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki. 124–140.
- Kuula, Arja 2006b: Tutkimusetiikka. Aineistojenhankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino. Tampere.
- Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra 2016: Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä. Teoksessa Törönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lundén, Tiina, Salovaara, Petra ja Veistilä, Minna 2016: Vastavuoroinen sosiaalityö. Tekijät ja Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki, 165–177.
- Leppävuori, Antero & Paimio, Sirpa & Avikainen, Tytti & Nordman, Tina & Puustinen, Kerttu & Riska, Mikael (toim.) 2009: Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Kirjoittajat ja kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD 2006: Psychological First Aid: Field Operations Guide. 2. laitos. [https://www.nctsn.org/sites/default/files/resources//pfa\\_field\\_operations\\_guide.pdf](https://www.nctsn.org/sites/default/files/resources//pfa_field_operations_guide.pdf). National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. Viitattu 28.09.2021.
- Ollila, Piia & Holopainen, Liisa & Juurikkala, Virva & Rapeli, Merja 2019: Sosiaalipäivystys Suomessa. Kartoitus sosiaalipäivystystoiminnan järjestämisestä ja toiminnasta. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:37. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161623/37\\_2019\\_Sospaivraportti\\_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161623/37_2019_Sospaivraportti_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 30.10.2020.
- Pohjolan-Pirhonen, Carita 2007: Työntekijän ammatillisuus ja työssä jaksaminen. Teoksessa Pohjolan-Pirhonen, Carita, Poutiainen, Kirsti, Samulin, Helena 2007: Kriisityön käsikirja. Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Kirjapaja. Helsinki, 184–192.
- Rapeli, Merja 2017a: Varautuminen häiriötilanteisiin. Sosiaalityö päivystystilanteissa ja varautuminen häiriötilanteisiin. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) 2017: Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma. Helsinki, 334–341. <https://www.elibslibrary.com/book/9789518854213>. Viitattu 08.10.2020
- Rolin, Kristiina 2006: Humanistisen ja yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen perinteet. Teoksessa Hallamaa, Laura, Launis, Veikko, Lötjönen, Salla, Sorvali, Irma 2006: Etiikkaa ihmistieteille. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki. 108–123.



- Saarinen, Arttu & Blomberg, Helena & Kroll, Christian 2012: Liikaa vaadittu? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa. *Yhteiskuntapolitiikka* 77 (2012):4. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102992/saarinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 12.10.2021.
- Saari, Salli 2003: *Kuin salama kirkkaalta taivaalta. Kriisit ja niistä selviytyminen*. Otava. Helsinki.
- Saari, Salli & Hynninen, Tuula 2010: Kuvaus Suomessa tehtävästä psykologisesta auttamisesta akuuteissa kriiseissä ja traumaattisissa tilanteissa. *Psykologia* 45 (01), 69–80.
- Seery, Mark & Silver, Roxane & Holman, E. Alison & Ence Whitney & Chu, Thai 2008: Expressing Thoughts and Feelings Following a Collective Trauma: Immediate Responses to 9/11 Predict Negative Outcomes in a National Sample. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 76(4), 657-667. <https://sci-hub.se/10.1037/0022-006X.76.4.657>. Viitattu 23.4.2021.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: Valtioneuvoston periaatepäätös sosiaalialan tulevaisuuden turvaamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 2003:5. Helsinki. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70090/Es200305.pdf?sequence=1>. Viitattu 08.10.2020
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2019: Äkillisiin traumaattisiin tilanteisiin liittyvän psykososiaalisen tuen kehittäminen. Työryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioista 2019:46. Helsinki. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161634/R\\_46\\_19\\_Psykososiaalisen\\_tuen\\_loppuraportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161634/R_46_19_Psykososiaalisen_tuen_loppuraportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 2.11.2020.
- Suoninen, Eero 2016a: Kielenkäytön vaihtelevuuden analysoiminen. Teoksessa Jokinen, Arja Juhila, Kirsi, Suoninen, Eero 2016: *Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Vastapaino. Tampere, 51–74.
- Suoninen, Eero 2016b: Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Jokinen, Arja Juhila, Kirsi, Suoninen, Eero 2016: *Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Vastapaino. Tampere, 229–248.
- Suorsa, Teemu 2011: Kokemuksen yksilöllisyys, yhteisyys ja yhteiskunnallisuus. *Subjektiteollisesta kokemustutkimuksesta*. Teoksessa Latomaa, Timo & Suorsa, Teemu (toim.) 2011: *Kokemuksen tutkimus II. Ymmärtävän psykologian syntyhistoriaa ja kehityslinjoja*. Kirjoittajat ja Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi, 174–231.
- Tuominen, Milla & Rapeli, Merja & Mussalo-Rauhamaa, Helena 2014: Alueellinen varautuminen ja valmiussuunnittelu sairaanhoitopiireittäin. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014: 37. Helsinki. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70329/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3527-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70329/URN_ISBN_978-952-00-3527-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 2.11.2020.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 11. uudistettu painos. Jouni Tuomi, Anneli Sarajärvi ja Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli 2018: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Jouni Tuomi, Anneli Sarajärvi ja Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Helsinki. [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf). Viitattu 20.8.2021.
- Vaininen, Satu 2011: *Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000–luvun alussa*. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66803/978-951-44-8591-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 28.10.2020.

Valtioneuvoston kanslia 2021: Valmiuslaissa säädettyjen toimivaltuuksien käytön ja valmiuslain mukaisten poikkeusolojen päätyminen. Valtioneuvoston muistio. Helsinki. 0900908f80726189.pdf. Viitattu 25.8.2021

KL	Kuntalaki (10.4.2015/410).
LH	Laki hätäkeskustoiminnasta (20.8.2010/692).
LSA	Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (26.6.2015/817).
LSL	Lastensuojelulaki (13.4. 2007/417).
PELA	Pelastuslaki (29.4.2011/379).
PL	Perustuslaki (11.6.1999/731).
SHL	Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301).
TL	Terveydenhuoltolaki (30.12.2010/1326).
VL	Valmiuslaki (29.12.2011/1552).

## LIITE 1

## Sähköpostiviesti tutkimukseen osallistuneille

Hei!

Teen Pro gradu tutkimusta akuutista kriisityöstä sosiaalipäivystyksessä. Tarkoitukseni on kerätä avoimen päiväkirjan avulla sosiaalipäivystyksessä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kokemuksia akuuttia kriisityötä vaativista tehtävistä.

Päiväkirjan kirjoittaminen on tietenkin vapaaehtoista. Päiväkirjaa voit kirjoittaa silloin, kun sinulla on siihen aikaa ja jaksamista. Päiväkirjan tarkoituksena ei ole viedä aikaa työltä tai siitä palautumiselta. Päiväkirjan on parhaimmillaan tarkoitus edesauttaa kriisityötä vaativien tehtävien läpikäymistä.

Päiväkirjaa kirjoitetaan akuuttia kriisityötä vaativien työtehtävien jälkeen. Työtehtävät voivat olla asiakkaiden ja/tai yhteistyötahojen tapaamisia, puheluita, kirjallista työtä tai mitä vain tehtävään liittyvää työskentelyä.

Jokaisesta tehtävästä kirjataan oma päiväkirjamerkintä. Tarkoitus ei siis ole yhdistää eri tehtäviä yhteen päiväkirjamerkintään. Tehtävä voi jatkua usean päivän ajan ja saatat osallistua saman tehtävän hoitamiseen eri päivien aikana. Voit kirjoittaa päiväkirjaa kesken tehtävän hoitamisen tai vasta sitten kun tehtävän hoito on kokonaisuudessaan osaltasi ohi.

Tavoitteena on saada kerättyä mahdollisimman paljon päiväkirjamerkintöjä mahdollisimman monen eri työntekijän kirjoittamina. Jokainen merkintä on tärkeä. En tule arvottamaan merkintöjä niiden pituuden tai sisällön perusteella, vaan tärkeintä on, että kirjoitat mahdollisimman avoimesti kokemuksistasi, vaikka vain yhden lauseen verran.

Voit kertoa tehtävästä sen verran kuin koet tarpeelliseksi. Mahdolliset päiväkirjamerkintään jääneet tunnistetiedot tulen poistamaan aineistosta. En tule niinkään kiinnittämään huomiota tehtävän sisältöön, vaan tutkin ennen kaikkea kokemusta akuutin kriisityön tekemisestä. Valmiissa Pro gradu tutkimuksessa en tule mainitsemaan, missä sosiaalipäivystyksessä olen kerännyt aineiston.

Kun olet valmis kirjoittamaan päiväkirjalle, avaa alla oleva linkki. Se ohjaa sinut suoraan kertakäyttöiselle nettikysely-lomakkeelle. Lomakkeen täytettyäsi et enää pysty palaamaan siihen. Seuraavalla kerralla voit käyttää samaa linkkiä, jolloin saat jälleen uuden kertakäyttöisen päiväkirjapohjan.

<https://www.kyselynetti.com/s/7208eac>

Suuri kiitos yhteistyöstä!