



**DIALOGISUUS JA  
KEHOLLISEN STRESSIN LIEVITTÄMINEN  
OULUN KRIISIKESKUKSEN KRIISITUESSA**

SONJA ANGLÉ & MINNA ESKELINEN

*Asiakkaiden kokemuksia  
saamansa kriisituen  
auttavuudesta*

# OPINNÄYTETYÖN TAVOITE

Tavoitteena tuoda näkyväksi:

- ❖ Mikä kriisitilanteissa on erityisen auttavaa asiakkaiden kokemusten pohjalta
- ❖ Mitä asioita asiakkaat toivovat kriisitilanteissa kehitettävän

# TOTEUTUS

- ❖ Haastattelimme teemahaastattelulla viittä asiakasta
- ❖ Teemat olivat dialogisuus, kehollisen stressin lievittäminen sekä järjestön tarjoaman kriisituen kehittäminen
- ❖ Koimme haastattelut antoisiksi ja saimme vastauksia tutkimuskysymyksiimme

# AINEISTON KÄSITTELY

- ❖ Litteroimme haastattelut ja analysoimme ne teemoittelemalla
- ❖ Muodostimme seitsemän teemaa, jotka ovat:
  - ❖ Turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri
  - ❖ Tasa-arvoisuus ja vastavuoroisuus keskusteluissa
  - ❖ Kuulluksi tuleminen
  - ❖ Asiantunteva ja neutraali työntekijä
  - ❖ Normalisointi
  - ❖ Selviytymiskeinojen löytäminen
  - ❖ Tiedon lisääminen

# TULOKSET

- ❖ Ennakkoajatuksemme oli, että dialogisuuteen ja kehon stressin lievittämiseen tulisi kumpaankin erilliset omat teemat
- ❖ Teemat kuitenkin osittain limittyivät toisiinsa
- ❖ Saadut kehittämisajatukset eivät liittyneet itse kriisitukeen vaan yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen ja tiedottamisen kehittämiseen

# TURVALLINEN JA LUOTTAMUKSELLINEN ILMAPIIRI

*”Kun oon täällä käyny, niin nii heti on tullu semmonen tervetullu olo ja semmonen turvallinen olo. Ei oo ollu mitenkää ajatusta siitä, että täällä jotenki tuomittais tai oltais mitenkää vastaan tai mitään. Ei näy väsymystä niin sanotusti heidän kasvoillaan, että se on erittäin semmonen lämmin ja ystävällinen, että vähänniinku kaverille tulis.”*

- ❖ Työntekijät ja tilat koettiin turvallisiksi
- ❖ Turvallisuuden tunne ja luottamus työntekijöihin sekä avun saantiin helpotti asiakasta kertomaan omasta tilanteestaan
- ❖ Luottamussuhteen koettiin rakentuvan nopeasti

# TASA-ARVOISUUS JA VASTAVUOROISUUS KESKUSTELUISSA

*”Se lähti niinku minusta. Mää olin niinkö pääosassa ja hän osasi siihen niinkö minun mielestä just silleen osuvasti mua auttaa siinä tilanteessa. Kaaoksesta tuli järjestys.”*

- ❖ Työntekijöillä on kyky asettua asiakkaan kanssa tasa-arvoiseen suhteeseen
- ❖ Työskentely koetaan asiakaslähtöiseksi
- ❖ Ratkaisut löydetään yhdessä vastavuoroisissa keskusteluissa
- ❖ Oikeita kysymyksiä, hoksautuksia

# KUULLUKSI TULEMINEN

*” Mä koin, että mä sain tavallaan hyväksynnän, että siitä on nyt ok puhua, näistä asioista. Täällä nyt kuunnellaan minua ja kukaan ei sano mulle sitä, että älä nyt vinku siinä tai vikise että eihän tuossa mittään että kyllä täällä on pahempiakin ongelmia. Mä koin, että se mun ongelma oli sillä hetkellä tärkeä ja se oli se ykkösjuttu mikä käydään nyt läpi.”*

- ❖ Todesta ottaminen ilman vähättelyä tai kauhistelua
- ❖ Työntekijät välittävät asiakkaalle viestin, että hänen asiansa on puhumisen arvoinen ja tärkeä
- ❖ Asioiden ääneen puhuminen ja työntekijän hyväksyvä ja kiinnostunut reaktio auttavat viemään keskustelua eteenpäin



# NEUTRAALI JA ASIAANTUNTEVA TYÖNTEKIJÄ

*”Mulle oli tärkeää itelle se, että sain nimenomaan keskustella ammattilaisen kanssa”*

*”Verrattuna siihen kun mä puhun siskojen kanssa, niin hän oli sillä tavalla neutraali ja objektiivinen. Kun mä menin jollekkin sukulaiselle, niin ne oli sellain ” Voi sua raukkaa!”. Niin mä en tykänny siitä yhtään. Täällä työntekijä oli hirveen myötätuntonen, mutta ei säälinyt”*

- ❖ Elämäntilanteesta puhuminen ulkopuoliselle henkilölle
- ❖ Neutraalit reaktiot asiakkaiden puheeseen
- ❖ Työntekijöistä välittyy ammattitaito ja asiantuntemus – kriisitieto, kehon stressi ja sen lievittäminen, kohtaamisen taito

# NORMALISOINTI

*”Olin ihan varma, että olin tullu hulluksi jossain vaiheessa. Kerrottiin että se on ihan inhimillistä tuntea niin. Ja että on moniakin, että ei ruoka maistu tai ei tuu uni tai vastaavaa, että se on niinku ihan normaalia”*

- ❖ Työntekijät tunnistivat kehon ja mielen tavat reagoida kriiseihin
- ❖ Työntekijöillä on kyky sanoittaa reaktioita ja vakuuttaa asiakas siitä, että ne ovat normaaleja

# SELVIYTYMISKEINOJEN LÖYTÄMINEN

*” Et esimerkiksi, kun tulee sellasia hetkiä, että alkaa vaikka ahdistamaan, nii yrittää piittää mielessä sitä rentoutumista - - Ja sit ku en saa nukuttua, niin oon alkanu kuunteleen spotifysta jotain sademetsää tai tämmöstä. Et mä en oo tehny ihan siinä suhteessa mitä mulle neuvottiin, mutta mä otin kuitenkin niitä työkaluja sinne.”*

- ❖ Keskustelujen pohjalta löydetään selviytymiskeinoja, jotka auttavat asiakasta lievittämään stressireaktioitaan
- ❖ Työntekijöillä on taitoa löytää jokaiselle asiakkaalle yksilöllisesti sopivia konkreettisia selviytymiskeinoja
- ❖ Keinot kehon rentouttamiseen, ajatusten rauhoitteluun tai ajatusketjujen katkaisemiseen liittyviä

# TIEDON LISÄÄMINEN

*”Mielenterveys sanana on ihan hirveä tabu vieläkin - - että semmosta pr-työtä vois tehdä.- - Enemmän tuua esille sitä, että tämä on se matalan kynnyksen paikka, että sun ei tarvi olla niinku missään kantokunnossa tai missään lääkityskunnossa, että sä voit tulla tänne hoitaa ittee lyhytaikaisesti - - Sitte mä ajattelen, että sen näkyvyyden kautta, että annetais vähän kasvoja, että tämmönen on olemassa ja täällä käy aivan tavalliset ihmiset.”*

*” Ehkä sitä informaatiota. Että tietäkö ihmiset, että tällainen paikka on olemassa.”*

- ❖ Tiedottamisen lisäämistä, jotta Kriisikeskuksen palvelut olisivat helpommin löydettävissä
- ❖ Tiedottamiskanavien sisältöjä kehitettävä, jotta mielikuva palveluista vastaisi todellisuutta
- ❖ Yhteiskunnallisiin asenteisiin vaikuttaminen, kriisitietouden lisääminen