Mielenterveys-osaaminen kohtaamistyössä

FT Taru Talvensuu

Yhdessä mielessä – mielenterveysosaaminen paikalliseksi pääomaksi (2021–2023) hanke

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso

Sosiaalialan osaamiskeskus Verson työpapereita 1/2023
8.6.2023

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Sisällysluettelo

1 Johdanto 3
1.1 Aineistot 3
2 Mielenterveysosaaminen 4
2.1 Mielenterveysosaamisen vahvistamisen toiveet 7
2.2 Mielenterveysosaamisen haasteet kohtaamistyössä 9
2.3 Mielenterveysosaaminen ja resilienssi 10
3 Mielenterveysosaamisen vahvistaminen ja vahvistuminen 12
3.1 Mielenterveystiedon jakamista koulutuksilla 12
3.2 Tietämys palveluista ja yhteistyö 15
3.3 Kohtaaminen 17
3.4 Oman hyvinvoinnin tukeminen 20
4 Mielenterveysosaamisen käytön malli 23
Liite 1: Aineistot 25
Verkkokyselyt 25
Case-työpajat, learning cafet ja muut ryhmätyöt 25
Ryhmäkeskustelut 25

1 Johdanto

Tämä selvitys on tehty Sosiaalialan osaamiskeskus Verson *Yhdessä mielessä – mielenterveysosaaminen paikalliseksi pääomaksi* -hankkeessa syksyn 2022 ja kevään 2023 välisenä aikana. Hankeaika oli 1.1.2021-30.6.2023. Hanke toteutti kansallista mielenterveysstrategiaa Päijät-Hämeessä. Hankkeessa tehty kehittämistyö liittyy mielenterveysstrategian painopisteisiin *mielenterveys pääomana* ja *hyvä mielenterveysjohtaminen*. Yhdessä mielessä -hankkeessa on ollut kaksi päätavoitetta, jotka olivat 1) mielenterveysosaamisen johtamisen toimintamallin laatiminen ja 2) kuntalaisten resilienssin tukeminen työntekijöiden mielenterveysosaamista vahvistamalla. Tässä selvityksessä on yhtymäkohtia molempiin tavoitteisiin. Mielenterveysosaamisen määrittelyn ja kartoittamisen, sen vahvistamisen keinojen sekä osaamisen käytön kuvaaminen tulevat näkyviksi sekä toimintamallissa että tässä selvityksessä. Mielenterveysosaamisen johtamisen toimintamalliin voit tutustua Innokylässä (innokyla.fi). Aineistoa tätä selvitystä varten on puolestaan kerätty hankkeessa järjestetyissä, kohtaamistyötä tekeville työntekijöille suunnatuissa tapahtumissa ja koulutuksissa.

1.1 Aineistot

Tämän selvityksen aineistona on käytetty hankkeen tapahtumiin ja koulutuksiin osallistuneiden verkkokyselyvastauksia, koosteita monialaisten koulutusten ryhmätöistä sekä työntekijöiden ja palveluita käyttävien ryhmäkeskusteluja. Käytettyjä verkkokyselyjä on yhteensä 13 kappaletta, muun muassa hankkeen alussa tehty kartoituskysely, erilaisten koulutusten ja tapahtumien palautekyselyt sekä työntekijöiden yksilö- ja organisaatioresilienssiä käsitellyt kysely. Vastaajia kyselyissä on ollut yhteensä yli 1200. Toisena aineistoryhmänä on kuusi hankkeen järjestämissä koulutuksissa ja mielenterveysosaamisen johtamisen mallin pilotoinnissa tehtyjen ryhmätöiden koostetta. Ryhmätöitä on tehty muun muassa *learning cafe* -menetelmää käyttämällä. Yhteensä näihin ryhmätöihin osallistui melkein 200 henkilöä. Kolmas aineistoryhmä on työntekijöiden ja palveluita käyttävien (jatkossa ’asiakas’) ryhmäkeskusteluja. Työntekijöiden neljässä ryhmäkeskustelussa puhuttiin mielenterveysosaamisesta, kohtaamisosaamisesta, koulutuksista sekä työntekijöiden jaksamisesta ja asiakkaiden kolmessa ryhmäkeskustelussa puhuttiin palveluiden käytöstä, kokemuksista ja toiveista. Työntekijöiden ryhmäkeskusteluihin osallistui yhteensä 15 henkilöä ja asiakkaiden keskusteluihin 10. Ryhmäkeskusteluihin osallistuneilta ei kerätty henkilötietoja eikä vastauksia esiteltäessä eritellä, mitä palveluja vastaajat ovat käyttäneet tai missä he työskentelevät.

Työpajoihin ja ryhmäkeskusteluihin osallistuneet työntekijät ovat hankkeen koulutuskokonaisuuksiin osallistuneista ryhmistä, eli varhaisen tuen palveluista, oppilas- ja opiskeluhuollosta, työikäisten palveluista, ikääntyneiden palveluista ja vammaispalveluista. Kyselyihin on heidän lisäkseen vastannut *Kohtaajana kriisitilanteissa* -seminaariin ja *Vähemmistöt ja mielenterveys* -verkkokoulutuksiin osallistuneita. Näihin tilaisuuksiin osallistui alueen kuntien, (silloisen) Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän ja (nykyisen) Päijät-Hämeen hyvinvointialueen työntekijöiden lisäksi muun muassa järjestöissä, seurakunnissa, oppilaitoksissa ja päiväkodeissa työskenteleviä. Tarkempi listaus kyselyistä, ryhmätöistä ja -keskusteluista on tämän selvityksen liitteenä (liite 1).

Tässä selvityksessä käsitellään ensin mielenterveysosaamisen sisältöä, kohtaamistyössä tarvittavaa mielenterveysosaamista sekä työntekijöiden mielenterveysosaamista heidän oman hyvinvointinsa suhteen (luku 2). Sen jälkeen käydään läpi erilaisten mielenterveysosaamisten vahvistamista ja keinoja (luku 3). Lopuksi nämä kootaan yhteen mielenterveysosaamisen käytön mallissa (luku 4).

2 Mielenterveysosaaminen

Mielenterveysosaaminen pitää sisällään hyvin monenlaista osaamista. Se on sekä ymmärrystä ja asenteita, tietoa mielenterveyden häiriöistä ja palveluista, että kohtaamisosaamista ja menetelmien osaamista. Kansallisessa mielenterveysstrategiassa,[1] jota Yhdessä mielessä -hanke toteuttaa, mielenterveysosaaminen määritellään seuraavasti:

> **Mielenterveysosaaminen** tarkoittaa tietoa ja ymmärrystä mielenterveydestä voimavarana ja terveyden osa-alueena, mielenterveyden suoja- ja riskitekijöistä sekä keinoista vahvistaa mielenterveyttä. Mielenterveysosaamiseen sisältyy mielenterveyteen liittyvien asenteiden ja käsitysten tunnistaminen ja ymmärtäminen. Mielenterveysosaamiseen kuuluu myös tieto ja ymmärrys mielenterveyden häiriöistä sekä niiden hoitomahdollisuuksista ja mielenterveyspalveluista. Mielenterveysosaamiseen kuuluu päihdeosaaminen. Päihdeosaaminen tarkoittaa tietoa yksilön ja yhteisön päihteettömyyttä suojaavista tekijöistä, päihteisiin liittyvistä terveyttä, hyvinvointia ja turvallisuutta vaarantavista tekijöistä sekä olemassa olevista palveluista.

[1] Vorma Helena, Rotko Tuulia, Larivaara Meri & Koslof Anu. 2020. *Kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020–2030*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4139-7

Lisäksi strategiassa määritellään mielenterveystaidot, joihin sisältyy muun muassa tunne- ja vuorovaikutustaitoja, kykyä säädellä stressiä sekä itsen ja muiden henkisten voimavarojen tunnistaminen ja hyödyntäminen. Myös mielenterveyden heikkenemisen tunnistaminen ja sen puheeksi ottaminen ovat mielenterveystaitoja. Nämä on huomioitu hankkeen mielenterveysosaamisen määrittelyissä ja toimenpiteissä.

Koska hankkeen kohderyhmänä ovat olleet erityisesti sosiaali-, terveys- ja kasvatusaloilla kohtaamistyötä tekevät, tulee mielenterveyden osaamisen määrittelyssä ottaa huomioon erityisesti näillä aloilla tarvittava mielenterveysosaaminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on julkaissut Nina Tammisen väitöskirjaan *Mental Health Promotion Competencies in the Health Sector*[2] perustuvan koosteen *Mielenterveyden edistämisen osaaminen terveyssektorilla – millaisia tietoja, taitoja, arvoja ja asenteita tarvitaan mielenterveyden edistämistoimissa*[3], jossa mielenterveyden edistämisen osaaminen on jaoteltu kolmeen osaamisaiheeseen; tieto-osaamiseen, asenteisiin ja arvoihin sekä käytännön taitoihin. *Tieto-osaamiseen* sisältyvät muun muassa mielenterveyden edistämisen käsitteiden tunteminen, ympäristön, elinolojen ja riskitekijöiden vaikutuksien ymmärtäminen, sekä hyvien käytäntöjen ja menetelmien osaaminen. *Käytännön taitoja* puolestaan ovat asenteisiin vaikuttaminen viestinnällä, vuorovaikutus- ja kohtaamistaidot, asiakkaan positiivisen mielenterveyden tukeminen, mielenterveyttä edistävien menetelmien hyödyntäminen sekä yhteistyö- ja verkostotaidot. *Arvoihin ja asenteisiin liittyvä osaaminen* on esimerkiksi ennakkoluulottomuutta, kannustamista, asiakkaan toimijuuden tukemista, yhdenvertaisuuden vahvistamista ja erilaisuuden kunnioittamista.

Hankkeessa mielenterveysosaaminen on pyritty ymmärtämään erityisen laajasti. Koska kohderyhmänä ovat olleet kohtaamistyötä tekevät, on lähtökohdaksi otettu se, että kaikissa kohtaamisissa voidaan tukea asiakkaan mielenterveyttä. Kohtaamistyötä tekevät esimerkiksi sosiaalityöntekijät, koulukuraattorit, nuorisotyöntekijät, terveydenhoitajat sekä erilaisissa järjestöissä työskentelevät ammattilaiset. He tarvitsevat työssään osin erilaisia mielenterveysosaamisia. Tämä

---

[2] Tamminen Nina. 2021. *Mental Health Promotion Competencies in the Health Sector*. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/75738

[3] Tamminen Nina, Solin Pia, Kannas Lasse & Kettunen Tarja. 2021. *Mielenterveyden edistämisen osaaminen terveyssektorilla – millaisia tietoja, taitoja, arvoja ja asenteita tarvitaan mielenterveyden edistämistoimissa*. Tutkimuksesta tiiviisti 58/2021. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-744-9

konkretisoituu myös mielenterveysosaamisen johtamisen mallissa, jota pilotoitiin Päijät-Hämeen hyvinvointialueen gerontologisessa sosiaalityössä. Työpajassa työntekijät pohtivat juuri heidän työssään tarvittavaa mielenterveysosaamista, ja nostivat esille esimerkiksi kohtaamisen taidon, johon sisältyy rohkeutta, kärsivällisyyttä, ymmärrystä ja avoimuutta, puheeksi ottamisen, asiakkaiden asenteiden huomioinnin, omaisten mielenterveyden huomioinnin, tietämyksen mielenterveyden häiriöistä ja siitä, miten ne näkyvät käytännössä, monialaisen yhteistyön hyödyntämisen sekä oman työn rajaamisen.

Vaikka hankkeessa ei tehty kaikenkattavaa mielenterveysosaamisen määrittelyä, kokosimme kolmen teeman – mielenterveys hyvinvoinnin rakentajana, mielenterveyden tukeminen kohtaamisissa ja mielenterveyden heikentymisen kohtaaminen – alle keskeisimpiä kohtaamistyössä tarvittavia osaamisia:

Mielenterveys hyvinvoinnin rakentajana

1. Ymmärrän mielenterveyden merkityksen yksilön kokonaisvaltaiselle hyvinvoinnille.
2. Ymmärrän mielenterveyden yhteyden yksilön arjen ja elämän osa-alueisiin sekä mahdollisiin ongelmiin.
3. Tiedostan ja huomioin toiminnassani mielenterveyteen liittyviä omia, asiakkaan ja yhteiskunnan asenteita ja käsityksiä.
4. Tunnistan yksilön mielenterveyteen vaikuttavia suoja- ja riskitekijöitä
5. Minulla on keinoja omasta mielenterveydestäni ja työssä jaksamisestani huolehtimiseen.

Mielenterveyden tukeminen kohtaamisessa

1. Toimin kohtaamistilanteessa asiakkaan mielenterveyttä tukevasti.
2. Tiedän miten ohjata asiakasta tukemaan omaa mielenterveyttään.
3. Hyödynnän tarvittaessa erilaisia olemassa olevia työkaluja puheeksi ottamisessa ja asiakkaan mielenterveyden tukemisessa.

Mielenterveyden heikentymisen kohtaaminen

1. Tunnistan mielenterveyden heikentymiseen liittyviä oireita.
2. Tiedän miten ottaa puheeksi mielenterveyteen liittyviä asioita.
3. Tiedän, minne ja miten ohjaan asiakkaan mielen hyvinvointia tukeviin palveluihin tai mielenterveyspalveluihin.
4. Osaan hyödyntää toisten ammattilaisten osaamista ja muita palveluita asiakkaani mielenterveyden tukemisessa.

2.1 Mielenterveysosaamisen vahvistamisen toiveet

Kevättalvella 2021 toteutettiin hankkeen kohderyhmälle, eli alueen kohtaamistyötä tekeville, kysely korona-ajasta ja työssä jaksamisesta[4]. Tähän kyselyyn vastasi yhteensä 99 aikuissosiaalityössä, ikääntyneiden palveluissa, oppilas- ja opiskeluhuollossa, perusopetuksessa sekä varhaiskasvatuksessa työskennellyttä. Kyselyssä kysyttiin muun muassa vastaajien koulutustoiveita kysymyksellä *Mistä ammatillisista teemoista toivoisit lisäkoulutusta?* Vaihtoehdot annettiin kyselyssä valmiina ja vastaajat voivat valita useita vaihtoehtoja. Eniten koulutusta toivottiin mielenterveysosaamisesta (49 valintaa), palvelujärjestelmistä ja -poluista Päijät-Hämeessä (40 valintaa), digitaalisten työkalujen käytöstä (36 valintaa) sekä työssä jaksamista edistävistä taidoista (34 valintaa). Kuten edellisessä luvussa esitettiin, mielenterveysosaaminen on laaja käsite ja siihen sisältyy paljon erilaisia taitoja ja osaamisia. Siksi onkin tärkeää tarkentaa, mitä ja minkälaista on se mielenterveysosaaminen, jota halutaan vahvistaa.

Talven ja kevään 2023 aikana hankkeessa järjestettyjen *Vähemmistöt ja mielenterveys* -verkkokoulutusten ilmoittautumisen yhteydessä kysyttiin, mikä näistä koulutuksista – maahanmuuttajat ja mielenterveys, neurokirjo ja mielenterveys, sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöt ja mielenterveys – on ammatillisesti kiinnostavin ja miksi. Useimmiten perustelut liittyvät ymmärrettävästi siihen, mitä näistä vähemmistöistä vastaaja työssään kohtaa tai minkä vähemmistöjen ongelmien koetaan lisääntyneen. Perusteluna mainittiin myös se, että juuri tästä aiheesta ei ole ollut riittävästi koulutusta. Vastauksissa korostui, että työntekijät toivoisivat saavansa lisää osaamista ja tietoa siihen, miten he voisivat kohdata vähemmistöihin kuuluvat paremmin ja tukea heidän mielenterveyttään näissä kohtaamisissa. Esimerkiksi eräs vastaajista piti sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöt ja mielenterveys -koulutusta kiinnostavimpana, koska hän on työssään tavannut yhä enemmän nuoria, joiden kanssa häin kaipaisi ”lisää työkaluja ja ymmärrystä”. Vastauksissa mainittiin myös, että vähemmistöihin kuuluvilla on enemmän kuormitustekijöitä ja riskejä mielenterveyden häiriöihin. Osaamistarpeita tuli ilmi myös koulutuksiin ilmoittautuneiden kouluttajille ennakkoon kirjoittamissa kysymyksissä, joissa kysyttiin muun muassa miten huomioida vähemmistöt asiaa kuitenkaan korostamatta, miten eri kulttuureissa puhutaan mielenterveydestä ja miten mahdollistaa sukupuolivähemmistöille turvallinen tila. Koulutusten jälkeen pyysimme osallistujilta

[4] Kyselyn toteutti (sosionomi) AMK-opiskelija Terhi Hildén apunaan ehkäisevän työn koordinaattori Susanna Leimio ja ehkäisevän työn asiantuntija Anne-Marie Haavisto.

palautetta ja kysyimme, minkälaista koulutusta he jatkossa toivovat. Monessa vastauksessa toivottiin samantyyppisiä koulutuksia, eli koulutuksia mielenterveydestä, erilaisten ihmisen ja vähemmistöihin kuuluvien kohtaamisesta sekä koulutuksia, joissa on kokemusasiantuntija mukana. Osa vastaajista toivoi myös lisää tietoa erilaisista menetelmistä, mielenterveyspalveluista tai päihteistä.

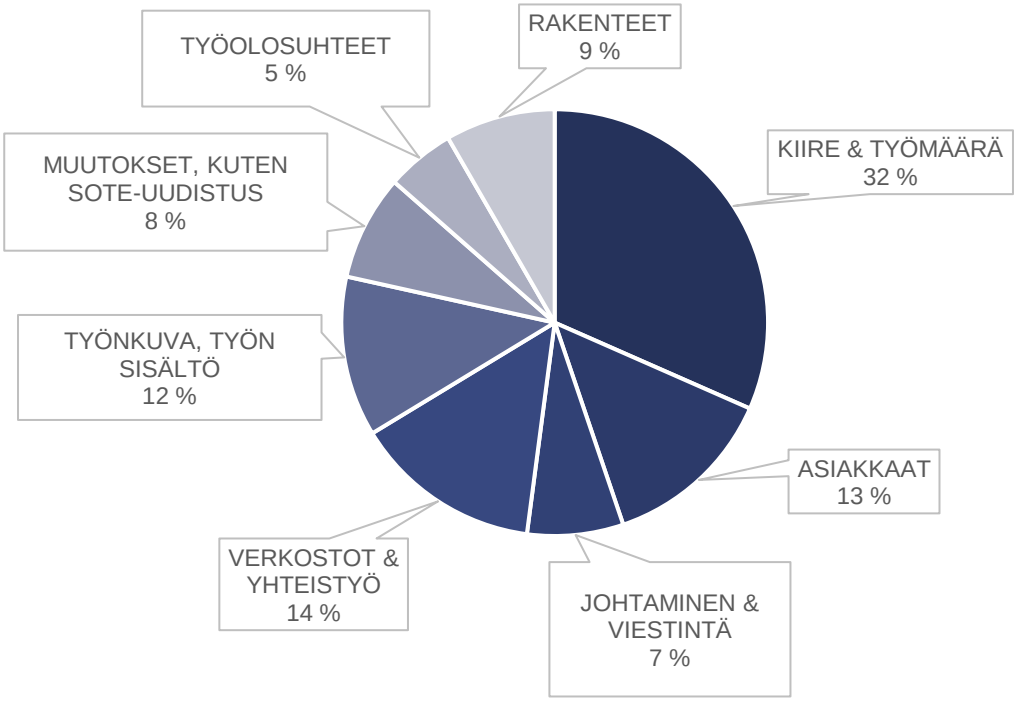
> Alalla näkee monipuolista suhtautumista aiheeseen, siksi tiedon, ymmärryksen ja näiden myötä hyväksynnän lisääntyminen yhteisöihin on tärkeää. Välttämättä ei nähdä/ymmärretä oman toiminnan merkitystä vähemmistön mielenterveyteen.

> Asiakaskohtaamisissa voi joskus tulla tilanteita, että työntekijänä pohdin, onko minulla riittävä taito kohdata neurokirjon asiakas, miten voisin vuorovaikutuksellani tukea sitä, että asiakkaalle jäisi hyvä, osallinen tunne omissa asioissaan.

> Joskus tuntuu, että maahanmuuttajien mielenterveyteen ei ole riittävästi osaamista, useimmiten asiakas tulee uni- tai muistiongelmien kanssa [vastaanotolle] ja taustalla on kuitenkin masennus/ ahdistus.

2.2 Mielenterveysosaamisen haasteet kohtaamistyössä

Hankkeen koulutuskokonaisuuksiin osallistuneet työntekijät vastasivat henkilökohtaista ja työyhteisön resilienssiä mitanneeseen kyselyyn, jossa selvitettiin myös työssä koettuja kuormitustekijöitä[5]. Vastaajat saivat itse määritellä kolme eniten työssä kuormittavaa ja haastavaa tekijää. Noin 32 % vastauksista koski kiirettä ja/tai työmäärää, eli tämä ongelma koskettaa melkein jokaista kyselyyn vastannutta. Kiire ja työmäärä oli vastauksissa sanallistettu eri tavoin, osa kirjoitti kiireestä tai ajanpuutteesta, toiset resurssien vähyydestä ja suuresta asiakas- ja työmäärästä. Vastauksissa todettiin, että kiire on usein arjen työssä läsnä, ja ettei työmäärä välttämättä tule tilastoiduksi ja nähdyksi ylemmällä tasolla. Kiire ja työn paljous aiheuttavat myös eettistä stressiä, josta kerrottiin esimerkiksi kirjoittamalla työtä olevan niin paljon, että ”sitä ei pysty tehdä eettisesti hyvin”.



Kuvio 1 Työssä koetut kuormitustekijät Yhdessä mielessä -hankkeessa toteutetussa resilienssiä mitanneessa kyselyssä hankkeen koulutuskokonaisuuksiin osallistuneille työntekijöille.

[5] Kyselyn toteuttivat Yhdessä mielessä -hankkeen työntekijät Anne-Marie Haavisto ja Heli Kuitunen. Kyselyn työyhteisöresilienssiä käsittelevä osa suunniteltiin yhdessä Työterveyslaitoksen asiantuntijoiden kanssa.

Kuviossa 1 on koottuna kaikkien vastaajien vastaukset. Toiseksi suurin kuormitustekijä kuitenkin vaihteli eri aloilla, esimerkiksi oppilas- ja opiskelijahuollossa haastavana pidettiin verkostotyötä ja yhteistyön puutetta ja ikääntyneiden sekä vammaispalveluissa kuormittivat asiakkaat ja heidän haastavat ongelmansa. Myös muiden työntekijöiden vastauksissa nostettiin esille huoli asiakkaista, erityisesti nuorista, sekä mielenterveyspalveluihin pääsemisen vaikeus ja pitkät jonot. Tämä sanallistui muun muassa seuraavasti: ”Nuoret voivat aika huonosti” ja ”Asiakastapaukset ovat nykyään haastavampia ja vievät enemmän aikaa”. On siis tärkeää, että työntekijöillä on osaamista ja mahdollisuus tukea asiakkaiden mielenterveyttä lyhyissäkin kohtaamisissa.

Yhtä tärkeää on pitää huolta työntekijöiden omasta hyvinvoinnista ja mielenterveydestä. Kohtaamis- ja vuorovaikutustyössä riskeinä ovat sijaistraumatisoituminen ja myötätuntouupumus. Mikäli työ on jatkuvasti liian raskasta ja kiireistä, on ymmärrettävää, että alan vaihto houkuttaa. Päijät-Hämeessä on jo nyt haasteita saada työntekijöitä sote-alalle, joten tästäkin syystä työntekijöiden jaksamiseen ja hyvinvointiin tulisi kiinnittää huomioita.

2.3 Mielenterveysosaaminen ja resilienssi

Hankkeen alkuvaiheessa kevättalvella 2021 tehdyssä kyselyssä selvisi, että korona-aika vaikutti kohtaamistyötä tekevien työntekijöiden arkeen eri tavoin. Moni koki työmäärän ja vastuun lisääntyneen ja olisi kaivannut selkeämpiä ohjeistuksia ja käytäntöjä sekä enemmän tukea esihenkilöitä. Yksi suuri pahoinvointia lisännyt tekijä oli yksinäisyys; se, että työkavereita ei enää tavannut, eikä työarjessa ollut vuorovaikutusta ja keskustelua. Kaikkiin etätyökäytännöt eivät kuitenkaan vaikuttaneet negatiivisesti, toisilla työkuormitus keveni, koska jotkin työtehtävät jäivät pois. Hyvinvointi lisääntyi myös silloin, kun koettiin, että työyhteisö ”puhalsi yhteen hiileen”. Myös ryhmäkeskusteluissa ja ryhmätöissä tuli usein esille, miten tärkeä voimavara työyhteisö on.

> Siedän muutosta hyvin, kun oma arkielämäni on muutoin tasapainossa. Riittävä uni, liikunta, sekä yhdessä olo läheisten ihmisten kanssa helpottavat muutosten kohtaamisessa

> Avoin mieli, sopeutuminen olla stressaamatta asioita, joita ei voi muuttaa, vaan miettiä toimintaa ja uusia tapoja toimia, jotta elämä säilyy mielekkäänä niin työssä kuin kotonakin!

> Työyhteisön ja läheisten tuki. Hyvinvoinnista huolehtiminen.
>
> Yleensä selviää kyllä kun malttaa rauhoittua asian äärelle ja miettiä mitä tehdä.

Yllä muutamia esimerkkejä vastaajien kertomista keinoista muutosten kohtaamiseen. Tärkeimpänä pidettiin omasta hyvinvoinnista ja jaksamisesta huolehtimista, johon sisältyvät mm. rutiineista kiinni pitäminen, riittävä lepo ja vapaa-aika, harrastukset ja liikunta. Myös omalla rauhallisella, positiivisella ja sopeutuvalla asenteella katsottiin voitavan helpottaa muutosten kohtaamista, eli hyväksyy sen, ettei voi vaikuttaa kaikkeen ja ottaa ”päivä ja asia kerrallaan”. Monelle tärkeä voimavara olivat läheiset. Työkaverit ja työyhteisö, kouluttautuminen ja tiedon hankinta mainittiin myös hyvinä keinoina muutoksista selviämiseen. Muutosten hyvä kohtaaminen ja niistä selviäminen on resilienssiä, eli muutosjoustavuutta. Hankkeessa kaikille alueen työntekijöille tarjottiin verkkokoulutusta resilienssistä, ja koulutuksen teemoja käsiteltiin myös Teams-keskustelutilaisuuksissa[6]. Seuraavassa luvussa käsitellään tarkemmin hankkeessa toteutettuja mielenterveysosaamisen vahvistamisia ja työntekijöiden kokemuksia osaamisen vahvistumisesta. Resilienssiosaamista käsitellään osana ymmärrystä mielenterveydestä (luku 3.1). Muita käsiteltäviä mielenterveysosaamisen alueita ovat tieto palveluista ja yhteistyöosaaminen (luku 3.2), kohtaamisosaaminen (luku 3.3) sekä oman hyvinvoinnin tukemisen osaaminen (luku 3.4).

---

[6] Kuuden tunnin mittaisen *Yhdessä mielessä - resilienssiä arkeen* -verkkokoulutuksen suunnittelivat ja toteuttivat sosiaalityöntekijä, tohtorikoulutettava Johanna Linner Matikka ja erikoissosiaalityöntekijä, traumapsykoterapeuttiopiskelija Tiia Hipp.

3 Mielenterveysosaamisen vahvistaminen ja vahvistuminen

Mielenterveysosaamisen vahvistamista pitää suunnitella ja toteuttaa yhdessä työntekijöiden kanssa. Tämä otetaan huomioon myös Yhdessä mielessä -hankkeessa tehdyssä mielenterveysosaamisen johtamisen toimintamallissa ja siihen liittyvässä käsikirjassa. Työntekijöillä pitää olla aikaa osallistua koulutukseen, ja jo ennen osaamisen lisäämisen toimenpiteitä tulisi työyhteisössä suunnitella, miten ja millä ajalla uusi tieto tai osaaminen otetaan käyttöön. Työntekijöillä oli huonoja kokemuksia koulutuksista, jotka ”loppuivat kuin seinään”, ja he jäivät yksin pohtimaan, miten he voivat uutta osaamista työssään hyödyntää. Mielenterveysosaamisesta, samoin kuin mistä tahansa osaamisesta, puhuminen voi auttaa huomaamaan jo olemassa olevaa osaamista. Mielenterveysosaamisen johtamisen mallin pilotoinnin työpajoissa pohdimme osaamista ja hyviä keinoja sen vahvistamiseen. Palautteessa yksi työntekijä kertoi tajunneensa, kuinka paljon heillä jo nyt on tietoa asioista, ja ”kuinka hyviä olemme kohtaamaan erilaisia ihmisiä.”

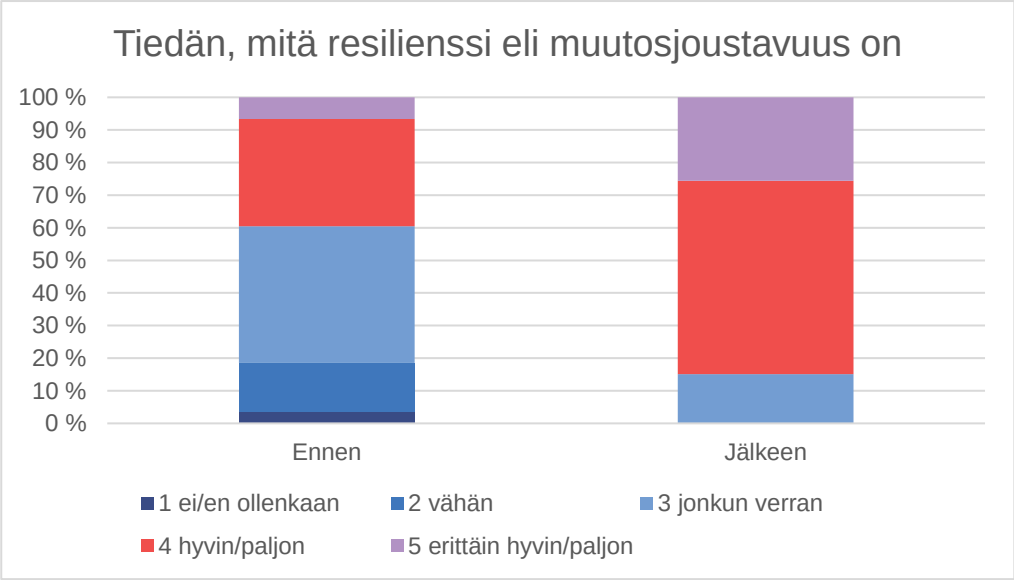
Tällaisen hiljaisen osaaminen tiedostaminen ja jakaminen on tärkeää, ja siihen on olemassa erilaisia keinoja. Esimerkiksi työparityöskentely on koettu hyväksi tavaksi oppia muilta ja nähdä miten he tekevät työtä käytännössä. Hiljaisen osaamisen jakaminen ja muilta oppiminen pitää suunnitella ja sille pitää antaa aikaa. Sekään ei saa jäädä yksittäisten työntekijöiden vastuulle. Hankkeen koulutuksiin ja työpajoihin osallistuneet työntekijät kokivat oppineensa paljon muilta osallistujilta. Tästä voidaan siis päätellä monen työntekijän jakaneen omaa osaamistaan. Tätä toisilta oppimista tulisi korostaa enemmän. Kun opimme toisiltamme, niin samalla opetamme toisiamme. Tämän muistaminen voi tukea omaa asiantuntijuutta ja auttaa huomaamaan ja sanallistamaan omaa osaamista, mikä puolestaan voi tukea työssä jaksamista.

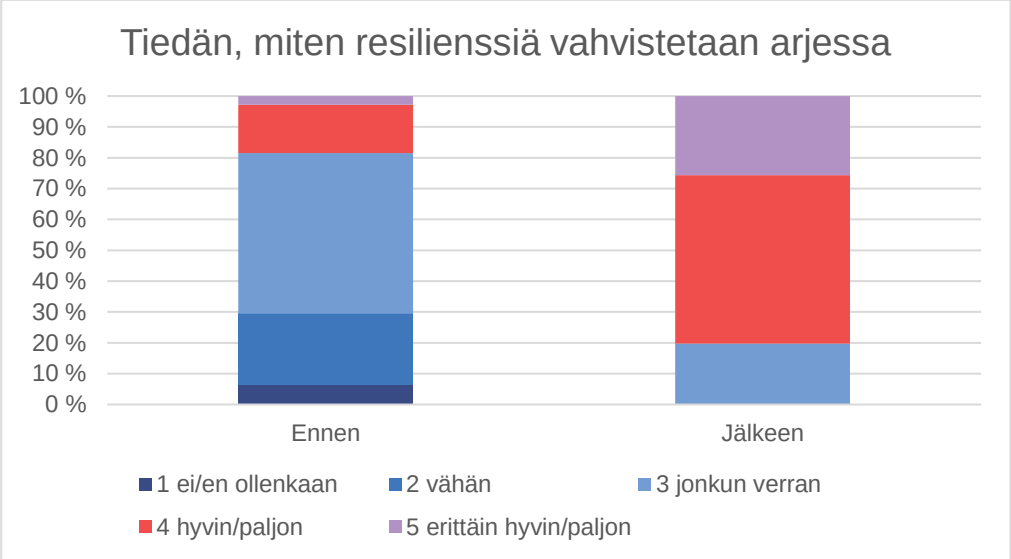
3.1 Mielenterveystiedon jakamista koulutuksilla

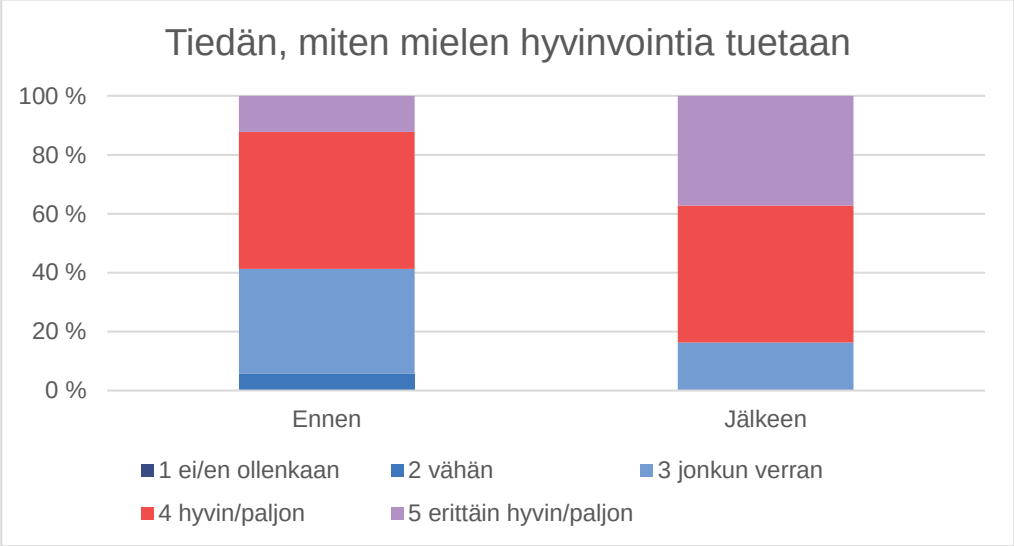
Läsnäolotilaisuuksina järjestetyt luennot ja koulutukset ovat yleensä niitä toivotuimpia, mutta myös verkkokoulutuksia ja työpajoja pidetään hyvinä tapoina oppia lisää. Monessa vastauksessa todettiin, että verkkokoulutukset ovat hyviä, mutta ”eivät voita livekoulutusta”. Verkko-koulutuksissa osaaminen lisääntyy erityisesti asiantuntijoiden luentoja kuuntelemalla. Verkkokoulutuksista tunnistettiin monia hyviä puolia. Ne mahdollistavat useampien osallistumista, niihin osallistuttaessa ei tarvitse pohtia matkoja tai pysäköintiä, ne säästävät aikaa ja tallenteita voi katsoa silloin, kun itselle sopii. Verkkokoulutuksiin voi myös osallistua matalalla kynnyksellä ja niistä voi poistua kesken, jos ei koe koulutuksen olevan itselleen hyödyllinen. Moni mielenterveyskoulutus, myös

tässä hankkeessa järjestetty, on suunnattu hyvin erilaista työtä tekeville. Tällöin kuulijoiden tehtäväksi jää usein itse pohtia, miten he voivat tätä uutta tietoa käyttää tai soveltaa omassa työssään. Tällöin ei ole niin tärkeää keskustella aiheesta kaikkien osallistujien kanssa, vaan työntekijöiden mielestä tärkeämpää olisi reflektoida koulutusta omassa työyhteisössä, samaa työtä tekevien työkavereiden kanssa. Tähän on myös varattava aikaa, jotta uusi tieto tulee käyttöön.

Yksi hankkeen laajimmista koulutuksista oli resilienssiosaamista tukenut verkkokoulutus, johon ilmoittautui marraskuun 2021 ja joulukuun 2022 välillä 376 henkilöä. Heistä 286 täytti osaamiskyselyn ennen koulutuksen suorittamista ja 86 koulutuksen jälkeen. Kyselyllä selvitettiin neljäntoista väitteen avulla vastaajien osaamista verkkokurssin aiheista. Lisäksi kurssin suorittamisen jälkeen vastaajat arvioivat oman osaamisensa lisääntymistä, uuden tiedon hyödynnettävyyttä sekä uusien menetelmien saamista. Vastaajista 56 % oli sitä mieltä, että heidän resilienssiin ja mielen hyvinvointiin liittyvä tietonsa tai osaamisensa lisääntyi koulutuksen aikana paljon tai erittäin paljon. Vastaajista 65 % koki, että voi hyödyntää saamaansa tietoa työssään hyvin/paljon tai erittäin hyvin/paljon. Kuviosta 2 voidaan havaita, kun vertaillaan ennen ja jälkeen -vastauksia, on selvästi nähtävissä, miten paljon paremmiksi vastaajat arvioivat oman tietämyksensä ja osaamisensa ennen kurssia (vasen palkki) ja kurssin jälkeen (oikea palkki). Kurssin jälkeen suuri osa vastaajista oli sitä mieltä, että heillä on tietoa ja osaamista paljon tai erittäin paljon, kun ennen kurssia osaamista oli arvioitu olevan vain jonkun verran.







Kuvio 2 Osaamisen vahvistuminen verkkokoulutukseen osallistujilla ennen ja jälkeen koulutuksen.

Verkkokoulutukset ja -luennot eivät kuitenkaan ole kaikkien mieleen, ja niistä tuli myös kielteistä palautetta. Yhdessä ryhmäkeskustelussa videoiden yksinään katsomisen todettiin olevan kaikkein huonoin tapa oppia, koska niiden katsomiseen ei tunnu olevan aikaa, ”eikä siitä jää mitään mieleen”. Työntekijät tunnistivat verkkokoulutuksista näitä ongelmia, kuten sen, että niihin on vaikeampi keskittyä kuin livekoulutuksiin ja että ”herkästi lähtee samalla esim. lukemaan sähköposteja tai tekemään muita työtehtäviä”. Työntekijät, jotka eivät tee töitä tietokoneella, kertoivat että heidän on ollut vaikea kesken työpäivän istua katsomassa videoita. Välttämättä tähän ei ollut varattu aikaa, jolloin muita töitä piti hoitaa samaan aikaan. Mikäli verkkokoulutuksiin varataan aikaa ja niihin osallistutaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä – tai ainakin niitä käsitellään

yhdessä, saatetaan niihin suhtautua myönteisemmin. Sillä mikäli aihe koetaan hyväksi ja tärkeäksi, ja puhujat asiantunteviksi, myös verkkokoulutuksista on annettu hyvää palautetta. Esimerkkinä tästä paljon myönteistä palautetta saaneet *Vähemmistöt ja mielenterveys* -verkkokoulutukset, joista osallistujat saivat uutta tietoa ja ymmärrystä. He kertoivat esimerkiksi oppineensa lisää vähemmistöjen mielenterveyteen vaikuttavista tekijöistä ja riskeistä sekä käytettävistä käsitteistä, ”oppii puhumaan oikeilla termeillä” tiivisti yksi vastaajista.

3.2 Tietämys palveluista ja yhteistyö

Mielenterveysosaamiseen sisältyvät myös tietämys asiakkaille tarjottavista palveluista sekä yhteistyö- ja verkosto-osaaminen. Kaikissa kolmessa asiakkaiden ryhmäkeskusteluissa nostettiin esille työntekijöiden kolmannen sektorin palvelujen tuntemisen tärkeys. Apua tarvitsevat eivät välttämättä itse osaa tai jaksa hakea tietoa järjestöjen tarjoamista palveluista, ja tällöin onkin erityisen tärkeää, että työntekijät osaavat kertoa näistä. Ryhmäkeskusteluissa asiakkaat pohtivat, että tiedonhaku on helpompaa niille, jotka käyttävät sujuvasti internetiä. Mielenterveyttä ja hyvinvointia tukevien järjestöjen toimintaan osallistuneet ovat pitäneet saamaansa tukea hyvänä ja tärkeänä, yhdessä keskustelussa asiakas kuvaili järjestön tarjoaman toiminnan merkitystä: a hakea tietoa järjestöjen tarjoamista palveluista, ja tällöin onkin erityisen tärkeää, että työntekijät osaavat kertoa näistä. Ryhmäkeskusteluissa asiakkaat pohtivat, että tiedonhaku on helpompaa niille, jotka käyttävät sujuvasti internetiä. Mielenterveyttä ja hyvinvointia tukevien järjestöjen toimintaan osallistuneet ovat pitäneet saamaansa tukea hyvänä ja tärkeänä, yhdessä keskustelussa asiakas kuvaili järjestön tarjoaman toiminnan merkitystä:

> Näis ryhmissä tulee se, et näiden kautta tulee toimintaa. Kun sä olet siellä upottavassa suossa, ni sä et jaksa omaehtosesti välttämättä lähteä mihinkään, mut sulla on joku paikka mihin mennä, tulla, ja sieltä järjestetään jotakin, ni se on huomattavasti helpompi osallistua. Ja sit siellä on ne vertaiset, kaikki eletään siinä samassa tilanteessa. Siihen on kauheen helppo lähtee mukaan.

Marraskuussa 2022 Yhdessä mielessä -hanke järjesti *Kohtaajana kriisitilanteissa* -seminaariin. Seminaari alkoi psykologin alustuspuheenvuorolla, jonka jälkeen oli kolme paneelikeskustelua. Keskustelijoita oli muun muassa Suomen Punaiselta Ristiltä, Lahden seurakunnan mielenterveys- ja surutyöstä, sosiaalipäivystyksestä ja muista sosiaalipalveluista, Lahden seudun kriisikeskuksesta sekä auttamistyötä tekevistä järjestöistä. Viimeiseksi oman tarinansa kertoi ja paneelikeskusteluita kommentoi kokemusasiantuntija. Työntekijöiden ryhmäkeskustelussa osallistuja kertoi pitäneensä kriisiseminaarista ja siitä, että siellä näki kriisityötä tekeviä ja kuuli mitä heidän työhönsä kuuluu; ”Mä oon törmänny näihin panelisteihin sen jälkeen ja musta on kiva tietää et minkälaisii ihmisii kentällä toimii ja ketä ne on. Tulee jotenki semmonen turvallinen olo, tietää et mitä tapahtuu missäkin ja mistä voi pyytää mitäkin. Iteki osaa enemmän ku tietää mihin soittaa.”

Yhtenä keinona yhteistyön tiivistämiselle ja muihin tutustumiselle hankkeessa käytettiin case-työpajoja. Case-työpajoissa voidaan myös syventää osaamista ja jakaa hyviä käytäntöjä, hyödyntäen jo olemassa olevaa osaamista. Osallistujien mielestä ne toimivat erityisesti muihin työntekijöihin ja palveluihin tutustumisessa:

> Yhteistyökumppaneiden parempi tunteminen, jonka johdosta yhteydenotto sujunee jatkossa matalammalla kynnyksellä ja asiakkaan ohjaaminen onnistuu vaivattomammin.

> Myös työpajoissa oli mukavaa avointa keskustelua, sai uusia ideoita keitä asiakkaita voisi ohjata mihinkin kolmannen sektorin toimintaan.

> Tietoa pystytään jakamaan puolin ja toisin nimenomaan oman työn kannalta olennaista tietoa. Myös vääriä tietoja pystytään korjaamaan oikeiksi. Aina on kiva myös saada nimille kasvot, koska monien kanssa tulee vain asioitua puhelimitse niin läsnä olevat tapaamiset helpottavat yhteydenottoja jatkossa.

Case-työpajojen, ja muiden ohjattujen työpajojen, järjestämisessä on hyvä fasilitointi tärkeää. Jotta kaikkien olisi helppo osallistua, ja jotta hiljaisimmatkin pääsevät kertomaan ajatuksistaan, on hyvä pitää ryhmät riittävän pieninä ja huolehtia turvallista ja positiivista ilmapiiriä luovasta fasilitoinnista. Kaikille osallistujille pitäisi jäädä sellainen olo, että he ovat tulleet kuulluiksi ja päässeet osallistumaan. Mielenterveysosaamista lisäävä koulutus tai työpaja ei saa heikentää työntekijän omaa hyvinvointia. Työpajoissa voidaan tukea työntekijöiden hyvinvointia esimerkiksi antamalla mahdollisuuksia päästä puhumaan työstä muiden kanssa. Työpajoissa kuulee muiden ajatuksia ja kokemuksia ja voi saada uusia näkökulmia asioihin. Erityisen tärkeää tämä on niille, joilla ei ole tiivistä työyhteisöä tai jotka tekevät työtä pääasiassa yksin.

Työpajojen lisäksi yhteistyötä voidaan tukea työpaikan tai tiimin käytännöillä. Moniammatillisen yhteistyön koettiin olevan yksi tärkeimmistä asioista asiakkaan tukemisessa. Vierailuilla, tutustumiskäynneillä ja verkostoissa saadaan lisää tietoa toisten työstä ja voidaan kertoa omasta työstä. Yhteistyökäytäntöjen ja verkostojen ylläpitäminen ja säännöllisyys, tapahtui se sitten livenä tai esimerkiksi Teamsissa, edellyttää resursseja, ja sitä että joku koordinoi tätä toimintaa ja sen jatkuvuutta. Resursseja olisi hyvä olla myös yhteystietojen ja soittoaikatietojen ajan tasalla pitämiseen. Myös verkostoja ja yhteistyötä arvostava työpaikkakulttuuri voi edistää yhteistyötä. Yhdessä työntekijöiden ryhmäkeskusteluissa puhuttiin siitä, että työntekijöiden ei tarvitse osata kaikkea, vaan osaamista on myös verkostojen tunteminen, asiakkaiden ohjaaminen toiseen palveluun ja avun pyytäminen vaikeissa tilanteissa; ”se on järkeväkin pyytää apua sen sijaan että me pähkäillään ite niitä”.

3.3 Kohtaaminen

> Kaikki lähtee siitä
> että osaa kuunnella
> sitä ihmistä, että
> kuuntelemisen taito

Hyvä kohtaaminen, läsnäolo, kiireettömyys ja kuuntelu ovat sekä työntekijöiden että asiakkaiden mielestä tärkeitä. Työntekijöiden korona-ajan kokemuksia käsittelevässä kyselyssä heiltä kysyttiin myös, mitkä ovat heidän mielestään tärkeimpiä asioita asiakkaiden tukemisessa kriisissä. Vastausvaihtoehtoja oli seitsemän, ja näistä vastaajat valitsivat kolme tärkeintä. Useimmiten vastaajat valitsivat *kiireettömän kohtaamisen* (86 valintaa) ja *avoimen ja luottamuksellisen dialogin*

(75 valintaa)[7]. Kiireettömyys tuli esille myös asiakkaiden ryhmäkeskusteluissa. He ymmärsivät, että työntekijöillä on usein kiire, erityisesti terveydenhuollon palveluissa. Silti heillä oli hyviä kokemuksia työntekijöistä, jotka kiireestä huolimatta ottivat jokaiselle asiakkaalle aikaa, eivätkä näyttäneet kiirettä. ”Se on ärsyttävää jos huomaa että jos on jonkun vastaanotolla ja että toinen on niinku sillailla että tulee sellanen tunne että haluaa toisen mahdollisimman nopeasti ulos ovesta, eikä halua keskittyä kuuntelemaan mitä toisella on asiaa.”, totesi yksi asiakkaista. Kiireettömyys ei kuitenkaan saa tuntua tehottomuudelta, tärkeänä asiakkaat pitivät myös sitä, että työntekijä kysyy napakoita kysymyksiä selvittääkseen asiakkaan tilanteen. Hyvää kohtaamista pohdittiin myös monessa hankkeen koulutuksessa ja tapahtumassa traumainformoitua työotetta koskevasta koulutuksesta kriisiseminaariin ja työpajoihin. Kohtaamisosaamiseen on ajateltu sisältyvän tapaamiseen valmistautumista, rauhallisuutta ja sitä että, ei näytä kiirettä vaan muistaa ilmeiden ja eleidenkin merkityksen vuorovaikutuksessa.

Hyvässä kohtaamisessa asiakas tulee huomioiduksi kokonaisvaltaisesti. Yksi työntekijä kertoi, että tilalla on suuri merkitys asiakkaalle, ”jouduksä joka kerta olemaan eri tilassa vai pääseksä samaan nojatuoliin, nekin on todella tärkeitä”, tutussa ja turvallisemmassa tilassa on helpompi puhua. Kohtaamisosaaminen on hyvä esimerkki hiljaisesta osaamisesta, jota on vaikea sanottaa ja jakaa. Se on kehollista, intuitiivista ja kokemuksesta tullutta tietoa, jota ei välttämättä osata sanallistaa. Kuitenkin kohtaamisosaamisella on suuri merkitys, ja työntekijät kokivat pystyvänsä tukemaan asiakkaita jo sillä, että tapaavat heitä säännöllisesti, kysyvät mitä kuuluu ja miettivät yhdessä, miten asiakkaan arki sujuu. Nykytilanteessa, jossa keskusteluapua on vaikea tai jopa mahdotonta saada, tämän merkitys korostuu entisestään.

> Vaikka meil ei oo ammattitaitoo puuttuu niihin ongelmiin mut et he pääsee ees jonkun luo hetkeks kertomaan niitä omia asioitaan. Vaikka se hoito pitäs kyllä tulla muualta.

[7] Kyselyn toteutti sosionomi (AMK)-opiskelija Terhi Hildén, apunaan ehkäisevän työn koordinaattori Susanna Leimio ja ehkäisevän työn asiantuntija Anne-Marie Haavisto. Taustakirjallisuutena käytettiin teoksia Vilen, Marika & Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY oppimateriaalit sekä Näkki, Pirjo 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita.

Asiakkaat määrittelivät itsensä usein kertomuksissaan toimijoiksi, eivät toiminnan kohteeksi. He eivät kokeneet olevansa passiivisia asiakkaita, joille tarjotaan palvelua. Yksi keskustelija piti käyttämänsä palvelun työntekijöiden toimintaa hyvänä erityisesti siksi, että he ovat keskustelijan omin sanoin ”potkineet perseelle”, eli saaneet hänet itse toimimaan, kannustaneet ja tukeneet hänen toimintakykyään. Tätä pohtivat myös työntekijät yhdessä keskustelussa. Kohtaamisosaamista on tunnistaa, pystyykö asiakas itse esimerkiksi hoitamaan jonkun asian vai ei. Toisaalta itse tekeminen voi olla liian suuri ponnistus ja vaikuttaa negatiivisesti tämän hyvinvointiin, toisaalta ”voi olla niinkin, että jos hän tekis ite, että ”Wow mä pystyin!” Työntekijöiden mukaan tämä on sellaista osaamista, mikä tulee asiakastyötä tehdessä. Osa kohtaamisosaamista onkin asiakkaan positiivisen mielenterveyden tukeminen toimijuutta tukemalla.

> Miten me kannatellaan semmosta toimijaa siinä asiakkaassa itsessään, muistaa että hän ei ole tätä ja tätä vailla oleva, vaan mitä hyvää hänessä on ja miten tukea, että ihmiselle syntyisi kuvaa itsessään että hän pystyy vaikuttamaan itsekin..

Eräs asiakas pohti työntekijän oman asenteen merkityksestä asiakkaan kokemukseen kohtaamisesta. Hän oli kokenut, että on työntekijöitä, jotka eivät ajattele ”olevansa vain töissä”, vaan todella haluavat ”auttaa tätä ihmistä”. Keskustelija pohti, että vaikka nämä molemmat työntekijät tekisivät samat asiat ja osaisivat työnsä ihan yhtä hyvin, niin sillä on suuri merkitys, miten asiakas kokee, että häneen suhtaudutaan; onko hän vain työntekijän työn kohde, vai haluaako työntekijä auttaa juuri häntä, ihmisenä ja yksilönä. Moni asiakas mainitsi kuulluksi tulemisen tärkeyden. On tärkeä tulla kuulluksi yksilönä, eikä nähdyksi jonkin ryhmän tai stereotypian edustajana. Asiakkaat toivoivat, että työntekijät kuuntelevat heitä, eivätkä oleta. Sekä huonot että hyvät kohtaamiset voivat jäädä mieleen pitkäksi aikaa. Keskusteluissa kerrottiin muistoja kokemuksista lapsuudesta asti. Eräs asiakas kertoi muistonsa hyvästä kohtaamiskokemuksesta: ”Mulle tulee yks mieleen, siitä on kyllä hirvittävän kauan aikaa. […] oli tällanen perheneuvottelu ja [työntekijä] vakuutti siellä, että sitä ei tarvitse miettiä, että tämä olisi äitin syy, että tämä ei ole kenenkään syy. Ku sitä syyllisyyttä tarjotaan joka paikassa, ni se oli hyvin ainutlaatuinen sanonta […] Muistan kyllä sieltä kahdenkymmenen vuoden takaa tämän.”

Kokemusasiantuntijat ovat hankkeessa saatujen kokemusten perusteella hyvä keino lisätä työntekijöiden ymmärrystä sekä osaamista. Hankkeessa käytettiin kokemusasiantuntijoita muun muassa *Perjantain lounaspalat* ja *Resilienssiä arkeen* -keskustelutilaisuuksissa, *Kohtaajana kriisitilanteissa* -seminaarissa ja *Vähemmistöt ja mielenterveys* -verkkokoulutuksissa. Osallistujat antoivat heidän puheenvuoroistaan parempaa palautetta kuin mistään muista koulutuksista tai tapahtumista. *Kohtaajana kriisitilanteissa* -seminaariin osallistujia pyydettiin kertomaan omin sanoin mikä heille jäi erityisesti seminaarin sisällöstä mieleen. 48 vastaajista vastasi tähän kysymykseen. Eniten mainintoja saivat kokemusasiantuntija (19 mainintaa) ja kohtaamisen merkitys (15 mainintaa). Myös *Vähemmistöt ja mielenterveys* -verkkokoulutuksissa puhuneet kokemusasiantuntijat keräsivät paljon kiittävää palautetta, ja näistä puheenvuoroista saatiin erityisesti lisää ymmärrystä vähemmistöjen kokemuksista.

> Kokemusasian-tuntijoiden kertomat asiat avaavat aina uusia näkemyksiä ja näkökulmia

> Kaikista aiheista sain uutta tietoa. Erityisesti kokemusasiantuntijoiden puheenvuorot olivat erittäin hyviä.

> Koulutukset olivat todella mielenkiintoisia ja "vierailijat" rohkeita ja avoimia.

3.4 Oman hyvinvoinnin tukeminen

Liian suureen työmäärään ja kiireeseen ei pidä tottua, eikä työntekijöiden jaksamisen tukemista pidä suunnitella siitä lähtökohdasta, miten he jaksavat paremmin huonoissa työolosuhteissa. Kuitenkin työyhteisössä voidaan miettiä jaksamista tukevia ja kuormitusta vähentäviä työkäytäntöjä. Näin ei voida ratkaista esimerkiksi eettistä stressiä, mutta voidaan pyrkiä lisäämään

työhyvinvointia. Toivotun osaamisen lisääminen voi tukea työidentiteettiä ja siten myös työhyvinvointia. Hankkeessa järjestettiin kaksi työpajaa, joissa pohdittiin muun muassa työssä jaksamista tukevia työkäytäntöjä ja työn hallinnan lisäämistä. Työntekijät nostivat esille erilaisia hyviä keinoja, joita voi itse käyttää sekä toiveita esihenkilöille ja johdolle. Hyvä suunnittelu ja kalenterointi voivat auttaa työmäärän hallinnassa, samoin kuin työrauhan varmistaminen ja yhteen asiaan kerrallaan keskittyminen. Puhelin, Teams ja sähköposti aiheuttavat usein töiden pirstaloitumista ja vaikeuttavat keskittymistä. Jos näihin ei ole pakko reagoida heti, voi ne hiljentää keskittymistä vaativien töiden ajaksi.

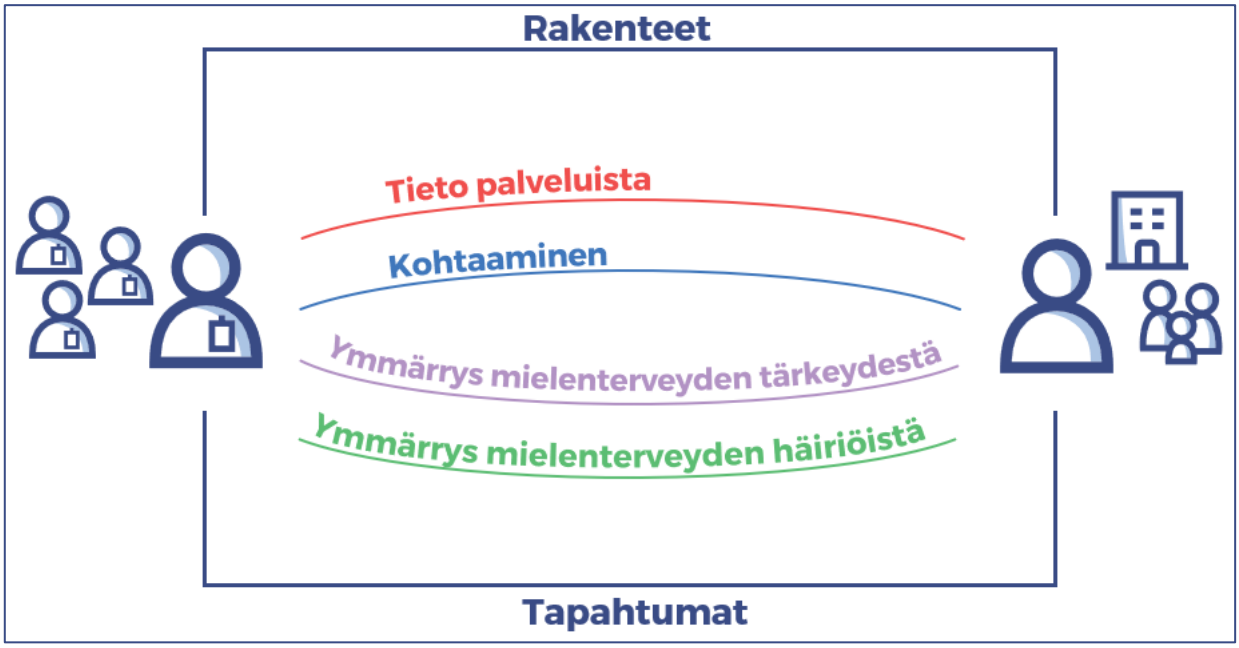
Työpaikan hyviä käytäntöjä ovat etätyömahdollisuus, liukuva työaika ja osa-aikatyö. Ne auttavat tasapainottamaan työtä ja perhe-elämää. Työnantajan tarjoamat kulttuuri-, liikunta- ja hyvinvointiedut myös tukevat hyvinvointia. Kävelykokoukset, taukojumpat ja mahdollisuus lähteä kävelylle Teams-kokouksen aikana tukisivat hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Esihenkilö voi omalta osaltaan tukea työntekijöiden jaksamista tukemalla, kannustamalla ja pitämällä huolen työmäärän tasapuolisesta jakaantumisesta sekä sen näkyväksi tekemisestä johdolle. Tärkeä työhyvinvoinnin lähde on hyvä työyhteisö; vertaistuki, reflektointi ja huumori auttavat jaksamaan. Näille kohtaamisille pitää olla mahdollisuuksia. Työntekijät ilmaisivat monessa yhteydessä kaipaavansa yhteisiä kehittämispäiviä ja yhteistä suunnittelua sekä muuta vuorovaikutusta. Korona-aikana tapaamiset vähenivät joissain työyhteisöissä tai siirtyivät Teamsiin. Hankkeessa järjestettyjen livetapahtumien palautteissa kiiteltiin jo siitä, että tarjosimme mahdollisuuden kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutukseen ja ihmisten tapaamiseen.

> Meidän työyhteisö ainaki minua tukee suunnattomasti, me keskustellaan tosi paljon, aina saa tukea, aina joku kuuntelee, saa apua. Musta tuntuu et me puhalletaan samaan hiileen, tää on niinku meidän yhteinen työ mitä me tehdään.

Kuten asiakkaiden kohtaaminen, myös työntekijöiden hyvinvointi tulisi nähdä yksilöä ja tämän henkistä hyvinvointia laajemmin. Liikunta ja ulkoilu tukevat hyvinvointia samoin kuin hiljainen ja rauhallinen tila tehdä työtä. Omaa hyvinvointia tukevien keinojen pitää myös olla sellaisia, että niitä on mahdollisuus työn arjessa toteuttaa. Kaikilla ei ole omaa työhuonetta, jonne vetäytyä tarvittaessa ja jonka seinille kiinnittää luontokuvia. Yhdessä työntekijöiden ryhmäkeskustelussa pohdittiin erilaisten kehollisten menetelmien tai työkalujen oppimista, joita voisi käyttää tilanteissa, joissa tarvitsee keinoja käsitellä omia tunteita. Tällaisia tilanteita voivat olla voimavaroja vievät, hankalat tilanteet asiakkaiden tai omaisten kanssa. Rauhoittumista tukevia ja vahvistavia menetelmiä voisi käyttää heti tilanteen jälkeen tai myöhemmin, kun tunteet tulevat takautuvasti. Jos näitä kehollisia menetelmiä olisi opiskeltu ja harjoiteltu, niin työntekijällä olisi aina valmiina työkaluja, joista valita sopiva. Työntekijätkin tulisi siis ymmärtää psykofyysisisänä kokonaisuuksina ja huomioida tämä, kun pyritään tukemaan heidän omaa hyvinvointiaan.

4 Mielenterveysosaamisen käytön malli

Alun perin hankkeen tavoitteena oli selvittää mielenterveysosaamisen vahvistumista. Erityisesti keskustelut työntekijöiden kanssa laajensivat tätä näkökulmaa vahvistuneen mielenterveysosaamisen käyttöön, niihin tilanteisiin ja tapahtumiin joissa työntekijät tätä osaamistaan käyttävät. Tämä tapahtumallisuus pyritään tuomaan esille visualisoimalla se vahvistuneen mielenterveysosaamisen käytön malliksi kuviossa 3. Tässä mallissa tulevat näkyväksi ensinnäkin erilaiset mielenterveysosaamiset (keskellä), mutta myös työntekijän työyhteisö (vasemmalla), asiakkaan elinympäristö (oikealla) ja osaamisen käyttöä mahdollistavat ja rajoittavat tekijät, kuten rakenteet ja ajalliset ja materiaaliset tekijät (ylhäällä ja alhaalla).



Kuvio 3 Mielenterveysosaamisen käytön malli

Työntekijä, hänen oma hyvinvointinsa ja hänen työyhteisönsä on kuvioissa vasemmalla. Työkavereiden ja työyhteisön merkitys nousi esille monessa mielenterveysosaamisen vahvistamisen tavassa ja keinossa. Siksi osaamisen vahvistamista suunniteltaessa ei voida keskittyä vain yksilöiden osaamisen vahvistamiseen, oli sitten kyseessä asiakkaaseen tai työntekijään itseensä liittyvä mielenterveysosaaminen. Kuviossa oikealla on **asiakas**, ja hänen arkensa, läheisensä, kulttuurinsa ja muut asiakkaan elämään liittyvät tekijät, jotka voivat vaikuttaa hänen mielenterveyteensä ja sen tukemiseen ja jotka tulee mahdollisuuksien mukaan huomioida.

Keskellä on kuvattuna tärkeitä **mielenterveysosaamisia**, jotka konkretisoituvat työntekijän ja asiakkaan kohtaamisissa. Kun näitä osaamisia on ja niitä käytetään, tulee asiakkaan mielenterveys huomioitua kaikissa kohtaamisissa, ja hänet ohjataan tarvittaessa sopiviin palveluihin. Nämä osaamiset ovat kuvattuna kuvion keskelle, koska ne eivät ole yksin työntekijän vastuulla. Työntekijä voi tietyissä rajoissa vaikuttaa omaan osaamiseensa ja kohtaamistilanteisiin, **mutta rakenteet, aika ja paikat** sekä muut materiaaliset tekijät joko mahdollistavat tai rajoittavat osaamisen käyttöä. Rakenteellisia tekijöitä ovat esimerkiksi palvelun saatavuus, saavutettavuus ja toimivuus. Esimerkiksi tieto palveluista ei auta, jos tapaamisella ei ole aikaa sekä kuunnella asiakasta että kertoa palveluista tai palveluun on liian pitkät jonot. Kuvion alareunan tapahtumallisuus tarkoittaa sitä ajallista, paikallista, kehollista ja materiaalista – tai teknologista – tapahtumaa, jossa työntekijä ja asiakas kohtaavat. Turvallisuutta ja tuttuutta, parempaa kohtaamista, voi luoda esimerkiksi sillä, että tapaamiset ovat aina samassa paikassa. Kääntämällä näytön asiakasta kohti ja kirjoittamalla asioista yhdessä voidaan tukea ja vahvistaa asiakkaan toimijuutta. Järjestöjen esitteet puolestaan ovat yksi materiaalinen keino jakaa tietoa palveluista. Mielenterveysosaaminen on monella tavoin yksilöä laajempi asia.

Tämän selvityksen aineistosta oli selkeästi havaittavissa, että työntekijät ja asiakkaat kokevat, että työntekijät ovat kiinnostuneita asiakkaiden hyvinvoinnin ja mielenterveyden tukemista, ja haluavat ymmärtää asiakkaita enemmän ja kohdata heitä paremmin. Työntekijät ovat myös kiinnostuneita oppimaan lisää ja heillä on usein hyvä käsitys siitä, minkälaista mielenterveysosaamista he tarvitsevat. Tosin tässä selvityksessä aineistoa on kerätty vain sellaisilta työntekijöiltä, jotka ovat oma-aloitteisesti hakeutunut koulutuksiin tai halunneet vastata koulutuksia ja tapahtumia koskeviin kyselyihin tai puhua näistä asioista ryhmäkeskusteluissa. Monipuolisempaa tietoa työntekijöiden mielenterveysosaamisesta olisi jatkossa hyvä kerätä jalkautumalla työntekijöiden arkeen, lähemmäs itse kohtaamistilanteita. Asiakkailta puolestaan olisi hyvä kysyä erikseen tyytyväisyydestä palveluun sekä palveluihin ohjaamiseen ja kohtaamiseen sekä kuulluksi tulemiseen.

Liite 1: Aineistot

Verkkokyselyt

Ensimmäistä kyselyä, joka toteutettiin Google Formsilla, lukuun ottamatta kyselyt on toteutettu Webropol-työkalulla.

Kysely korona-ajasta ja työssä jaksamisesta, kevättalvi 2021, 99 vastaajaa.
Kysely henkilökohtaisesta ja työyhteisön resilienssistä, kevät 2022, 116 vastaajaa.
Työikäisten työpajojen ilmoittautuminen, syksy 2022, 15 vastaajaa.
Oppilas- ja opiskelijahuolto koulutuspäivän palaute, kesä 2022, 80 vastaajaa.
Oppilas- ja opiskelijahuolto koulutuspäivän palaute, syksy 2022, 40 vastaajaa.
Ikääntyneiden koulutuskokonaisuuden palaute, joulu 2022, 10 vastaajaa.
Mielenterveysosaamisen johtamisen pilotoinnin palaute, kevät 2023, 6 vastaajaa.
Verkkokoulutuskysely, 2021–2022, ennen koulutusta 286 vastaajaa.
Verkkokoulutuskysely, 2021–2022, koulutuksen jälkeen 86 vastaajaa.
Vähemmistöt ja mielenterveys -verkkokoulutuksen ilmoittautuminen, kevät 2023, 361 vastaajaa.
Vähemmistöt ja mielenterveys -verkkokoulutuksen palaute, kevät 2023, 47 vastaajaa.
Kohtaajana kriisitilanteissa -seminaarin kysely, ennen seminaaria, 96 vastaajaa.
Kohtaajana kriisitilanteissa -seminaarin kysely, seminaarin jälkeen, 84 vastaajaa.

Case-työpajat, learning cafet ja muut ryhmätyöt

Työikäisten ryhmätyö, syksy 2022, 9 osallistujaa.
Työikäisten ryhmätyö, syksy 2022, 17 osallistujaa.
Oppilas- ja opiskelijahuollon koulutuspäivän ryhmätyö, syksy 2022, 115 osallistujaa.
Varhaisen tuen ryhmätyö, syksy 2022, 26 osallistujaa.
Mielenterveysosaamisen johtamisen mallin pilotoinnin ryhmätyö, kevät 2022, 18 osallistujaa.
Mielenterveysosaamisen johtamisen mallin pilotoinnin ryhmätyö, kevät 2022, 11 osallistujaa.

Ryhmäkeskustelut

Työntekijöiden ryhmäkeskustelu, syksy 2022, 5 osallistujaa, kesto 50 min.
Työntekijöiden ryhmäkeskustelu, talvi 2022, 3 osallistujaa, kesto 43 min.
Työntekijöiden ryhmäkeskustelu, talvi 2022, 4 osallistujaa, kesto 1h 17 min.
Työntekijöiden ryhmäkeskustelu, kevät 2023, 3 osallistujaa, kesto 1h 11min.
Asiakkaiden ryhmäkeskustelu, sosiaalipalvelu, kevät 2023, 3 osallistujaa, kesto n. 1 h.
Asiakkaiden ryhmäkeskustelu, järjestö, kevät 2023, 3 osallistujaa, kesto 1h 29min.
Asiakkaiden ryhmäkeskustelu, järjestö, kevät 2023, 4 osallistujaa, kesto 1h 29min.