

Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöiden kokemuksia tuesta ja ohjaamisesta



Tenhovuori, Heli

Vento, Anna

Laurea ammattikorkeakoulu
Laurea Otaniemi

Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöiden kokemuksia tuesta ja ohjaamisesta

Heli Tenhovuori
Anna Vento
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2010

Heli Tenhovuori ja Anna Vento

Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöiden kokemuksia tuesta ja ohjaamisesta

Vuosi 2010 Sivumäärä 76

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkielma, jonka aihealueena on Nuorten Kriisipisteen tukihenkilötoiminta. Opinnäytetyössä tutkitaan, kuinka tukihenkilöille tarjottavat tukimuodot, joita ovat koulutus, työnohjaus, tiedottaminen ja yhteyshenkilömalli, palvelevat tukihenkilöitä ja vastaavat tukihenkilöiden tarpeisiin. Selvitettiin myös, millainen tuki ja ohjaus palvelee tukihenkilöitä parhaiten, miten tukisuhteen haasteisiin saadaan tukea koulutuksen ja työnohjauksen kautta sekä mitä muuta tukea tukihenkilöt kaipaavat. Tavoitteena oli kerätä kokemustietoa, jota voidaan hyödyntää Nuorten Kriisipisteen tukihenkilötoiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Nuorten Kriisipisteellä on noin kolmekymmentä tukihenkilöä. Kohdejoukko rajattiin niin, että kaikki opinnäytetyöhön haastatellut tukihenkilöt ovat osallistuneet peruskoulutukseen ennen kevättä 2010. Tutkimuskysymysten rajaamiseksi toteutettiin alkukartoitus kysely, joka lähetettiin kaikille tukihenkilölle alkuvuodesta 2010. Varsinaisen opinnäytetyön tiedonkeruu toteutettiin teemahaastatteluna toukokuussa 2010. Haastatteluihin osallistui kuusi tukihenkilöä. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia.

Tukihenkilöiden kokemukset olivat keskenään samansuuntaisia. Tukea ja ohjaamista pidettiin yksimielisesti tärkeänä. Työnohjaukseen oltiin pääosin tyytyväisiä. Ryhmämuotoinen työnohjaus koettiin hyväksi toimintatavaksi. Se mahdollistaa asioiden jakamisen, yhteisen pohdiskelun, palautteen saamisen ja toisilta oppimisen. Koulutusmahdollisuutta arvostettiin. Peruskoulutuksia kuvattiin teoreettisin osin hyväksi ja kattaviksi. Jatkokoulutusaiheita kuvattiin mielenkiintoisiksi, mutta niillä ei nähty olevan yhteyttä tukihenkilötoimintaan. Koulutuksiin kaivattiin käytännönläheisempää lähestymistapaa. Tulosten perusteella tukihenkilöitä palvelee osallistava, toiminnallinen koulutus, jossa teoria on kytketty kiinteästi tukihenkilötoiminnan arkeen ja haasteisiin. Yhteyshenkilömallin ei koettu toimivan tällaisenaan. Yhteyshenkilön toimenkuvaa ja yhteyshenkilömallin tarkoitusta tuntuu olevan tarpeen vielä pohtia ja selkeyttää. Tiedottamisen osalta tulokset olivat hajanaisimmat. Sähköposti koettiin hyväksi tiedottamisen välineeksi, mutta osa koki, ettei se yksin riitä. Mainittiin, että tiedotteita voisi tulla useammin ja niiden luettavuuteen, lähestyttävyyteen ja koulutusten markkinointiin voisi kiinnittää enemmän huomiota. Muun tuen osalta kaivattiin kiinteämpää yhteyttä Nuorten Kriisipisteeseen ja vuorovaikutusta henkilökunnan kanssa. Osa kaipasi myös henkilökohtaista, ammatillista tukea. Kontaktia muihin tukihenkilöihin kaivattiin erityisesti työnohjauksessa ja koulutuksissa.

Tukihenkilöiden kokemusten kietoutuessa yhteen aiemman tukihenkilötoimintaan liittyvän tiedon kanssa, muodostui ajatus myönteisestä kehästä tukemisen ja ohjaamisen lähtökohtana. Kehä saa alkunsa peruskoulutuksesta ja ruokkii itseään sen eri osa-alueiden tukiessa ja vahvistaessa toisiaan. Sen keskeinen voima piilee tukihenkilöiden ryhmäytymisessä. Kehä on pyritty rakentamaan tarvelähtöisesti. Uskomme, että tukihenkilöiltä itseltään saadun kokemustiedon huomioiminen tukimuotojen tarkastelussa on tärkeää, jotta voidaan tarjota tukihenkilöille sellaista ohjausta ja tukea, joka palvelee heitä mahdollisimman hyvin.

Asiasanat Vapaaehtoistoiminta, tukihenkilötoiminta, tukihenkilöiden tukeminen ja ohjaus

Heli Tenhovuori and Anna Vento

Support persons' Experiences on Support and Counselling in Nuorten Kriisipiste

Year	2010	Pages	76
------	------	-------	----

Our Bachelor's thesis is a qualitative study. The topic of the thesis is support persons work in Nuorten Kriisipiste (Crisis center for youth). This thesis discusses how the support forms, training, work counseling, informing and the contact person model serves support persons the best, how the support persons get support to the challenges they face in the support relationship from training and work counseling, and if there is a need for other kind of support. The aim is to collect subjective knowledge that can be used in planning and developing the support persons' work in Nuorten Kriisipiste.

There are approximately 30 support persons in Nuorten Kriisipiste. The sample of the thesis was limited so that all the support persons who were interviewed have participated in basic training before the spring 2010. First, to define the research questions, a questionnaire was made that was sent to all the support persons in the beginning of 2010. Theme interviews were carried out in May 2010 as the actual method of data collection. Six people participated in the interviews. Theory-directed content analysis was used as the analyzing method.

The experiences of the support persons were parallel. Support and counseling were unanimously considered to be important. Support persons were mostly satisfied with work counseling. The group form of work counseling was considered to be a good course of action. It enables sharing of issues, collective deliberation, feedback and learning from each other. The possibility to get training is appreciated. The basic training was considered to be theoretically good and comprehensive. Further trainings were described as interesting but they did not seem to be linked to support persons' work. A more practical approach to trainings was wished for. According to the findings, an involved, functional training where the theory is well linked to the reality and challenges of the support persons' work, serve support persons the best. Contact person model was not considered to work this way. Contact persons' job description and the meaning of the contact person model should be considered and clarified further. The findings about the informing differed the most. E-mail was considered to be a good way of informing, but some participants thought that e-mail is not enough. E-mail messages could be sent more often and one should pay more attention to the readability and approachability. Additional marketing of the further trainings is required. A closer contact to Nuorten Kriisipiste and more interaction with the staff was wished for. Some participants also hoped for more personal and professional support. Contact with other support persons was wished for through work counseling and training.

As support persons' experiences were combined with previous knowledge gathered about support persons' work, an idea about a positive cycle as the starting point of support and counseling was formed. The cycle begins from the basic training and feeds itself as its different areas support and strengthen each other. The central power lies in the closeness of the group of support persons. The cycle is built based on needs. We believe that when considering the support forms, acknowledging the subjective knowledge gathered from the support persons is important so that the kind of support and counseling can be provided to the support persons that serve them the best.

Key words Volunteer work, support persons' work, support and counseling of support people

Sisällys

1	Johdanto	5
2	Teoreettinen viitekehys	6
2.1	Nuorten Kriisipiste	6
2.2	Vapaaehtoistoiminta	7
2.3	Tukihenkilötoiminta	10
2.3.1	Tukisuhteen haasteet	14
2.3.2	Tukihenkilönä nuorelle	16
2.4	Tukihenkilöiden ohjaus ja tukeminen	17
2.4.1	Tukihenkilöiden koulutus	20
2.4.2	Tukihenkilöiden työnohjaus	24
2.4.3	Yhteyshenkilömalli	28
2.4.4	Tiedottaminen	29
3	Tutkimuksen toteuttaminen	29
3.1	Alkukartoitus	31
3.2	Kohdejoukko	34
3.3	Teemahaastattelu	34
3.4	Aineiston analyysi	38
4	Tulokset	41
4.1	Käytännönläheinen peruskoulutus tukee toimintaa	41
4.2	Erikseen tukihenkilöille suunnattua jatkokoulutusta kaivataan	43
4.3	Työnohjaus on tärkeä voimavara	45
4.4	Yhteyshenkilömallin tarkoitusta on tarpeen pohtia ja selkeyttää	47
4.5	Tukihenkilöiden kokemuksia tiedottamisesta	48
4.6	Toiveena kiinteämpi yhteys Nuorten Kriisipisteeseen	49
4.7	Tukisuhteiden haasteita	53
4.8	Tulosten yhteenveto	56
5	Pohdinta	61
5.1	Myönteinen kehä tukemisen ja ohjaamisen perustana	63
5.2	Opinnäytetyön luotettavuuden ja eettisyyden arviointia	66
	Lähteet	69
	Liitteet	72
	Liite 1: Alkukartoituksen tulokset	72
	Liite 2: Tukihenkilöiden kokemuksia peruskoulutuksesta	73
	Liite 3: Tukihenkilöiden kokemuksia jatkokoulutuksista	74
	Liite 4: Tukihenkilöiden kokemuksia työnohjauksesta	75
	Liite 5: Tukihenkilöiden kokemuksia yhteyshenkilömallista	76
	Liite 6: Tukihenkilöiden kokemuksia muun tuen tarpeesta	77
	Liite 7: Tukihenkilöiden kokemat haasteet	78

1 Johdanto

Opinnäytetyömme aihealue on Nuorten Kriisipisteen tukihenkilötoiminta. Tukihenkilö toimii tuettavan nuoren apuna elämässä jokaisen nuoren yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Tukihenkilönä toimimiseen ei vaadita alan koulutusta, vaan tukihenkilöt toimivat oman tietoisuutensa sekä koulutuksista saamiensa valmiuksien mukaan. Opinnäytetyömme tavoitteena on saada esille tukihenkilöiden kokemuksia, joita voidaan hyödyntää Nuorten Kriisipisteen tukihenkilötoiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Tukihenkilötoiminta on yksi vapaaehtoistyön muoto. Vapaaehtoistyö on ammattityötä täydentävä voimavara. Tämä voimavara kannattaa hyödyntää ja siihen kannattaa panostaa, sillä vapaaehtoistoimijoiden työpanoksen hyödyntämisellä on sekä yhteiskunnallisella että henkilökohtaisella tasolla suuri merkitys. Vapaaehtoistoiminnan käynnistämiseen ja sen ylläpitämiseen liittyy kuitenkin haasteita, ja se vaatii taustayhteisöltä paljon paneutumista sekä resurssointia. Emme käsittele opinnäytetyössämme ammatillista vapaaehtoistyötä, vaan olemme rajanneet aiheemme koskemaan sellaista vapaaehtoistoimintaa, jota toteutetaan tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Olemme rajanneet työmme koskemaan Suomessa toteutettavaa vapaaehtois- ja tukihenkilötoimintaa 2000-luvulla.

Tukihenkilötoiminta on vaativa vapaaehtoistyön muoto, jossa tuki ja ohjaus ovat jaksamisen ja sitoutumisen kannalta keskeisiä. Mykkänen- Hännisen mukaan (2007, 53) ilo vapaaehtoisena toimimisesta ja lähimmäisten auttamisesta voi muuttua uupumukseksi, taakaksi tai riittämättömyyden tunteiksi. Vapaaehtoistyöntekijöiden asianmukainen koulutus ja riittävä tuen saaminen luovat turvaa vapaaehtoistyöntekijälle. Arvostus, tuki ja ohjaus tukevat vapaaehtoistyössä jaksamista (Mykkänen-Hänninen 2007, 53). Koemme, että tuki ja ohjaus ovat toiminnan tukipilarit, jotka kannattelevat tukihenkilöitä. Tämän vuoksi tutkimuskysymyksemme keskittyvät juuri tukemiseen ja ohjaamiseen. Mielestämme tuen ja ohjauksen lähtökohtana tulee olla tarvelähtöisyys. Opinnäytetyömme kohdejoukkona ovat Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöt, sillä mielestämme on olennaista tuoda esille tukihenkilöiden kokemusmaailmaa. Tukimuotojen tarkastelussa tukihenkilöiden oman näkökulman huomioiminen mahdollistaa sen, että tuki ja ohjaus vastaavat tukihenkilöiden tarpeisiin.

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkielma. Valitsimme tiedonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun, sillä tukihenkilöille tekemämme alkukartoituskyselyyn vastauksissa oli selvästi toistuvia teemoja. Haastattelun avulla halusimme taata tukihenkilöille mahdollisuuden perustella mielipiteitään ja tuoda vapaasti esille merkittävänä kokemiaan asioita. Analyysimenetelmänä käytimme sisällönanalyysiä.

2 Teoreettinen viitekehys

Tutkimamme toimintaympäristönä on HelsinkiMission nuorten kriisityön toimintakokonaisuuteen kuuluva Nuorten Kriisipiste. Teoreettiseen viitekehykseemme kuuluu vapaaehtoistoiminta, tukihenkilötoiminta ja sen haasteet sekä tukihenkilöille tarjottavat tuen ja ohjauksen muodot. Nuorten Kriisipisteellä keskeiset tuen ja ohjauksen muodot ovat koulutus, työnohjaus, yhteyshenkilömalli sekä tiedottaminen. Olemme liittäneet teoreettiseen viitekehykseemme myös sen, mitä erityispiirteitä juuri nuorille suunnattu tukihenkilötoiminta pitää sisällään.

2.1 Nuorten Kriisipiste

Nuorten Kriisipisteen ja Krisjouren för ungan kattojärjestö HelsinkiMissio on pääasiassa pääkaupunkiseudulla toimiva vuonna 1883 perustettu sosiaalialan järjestö, jolla on pitkät perinteet diakonia- ja vapaaehtoistyössä. Nykyään HelsinkiMission toiminnassa paneudutaan seniori- ja vanhustyöhön, nuorten kriisityöhön sekä erityisryhmiin. Se toimii vahvan ammattiosaamisen, että vapaaehtoisten voimin. Yhteisvastuullisuus ja lähimmäisyys ovat keskeisiä ajatuksia HelsinkiMission toiminnassa, johon yhdistys myös pyrkii haastamaan kansalaisia ja yhteiskunnan eri tahoja. (HelsinkiMissio 2010a., b., c., d.) HelsinkiMission tarkoituksena on toimia kristillisen ihmiskäsityksen pohjalta. Toiminnallaan se pyrkii poistamaan henkistä hätää, aineellista puutetta ja muita vaikeuksia. HelsinkiMissio tuottaa ja kehittää omakustannushintaan kuntoutus-, terapia- ja muita sosiaalipalveluja lapsille, nuorille, aikuisille ja erityisesti vanhuksille ja vammaisille. HelsinkiMissio järjestää myös vapaaehtois-, koulutus-, kerho- ja virkistystoimintaa, julkaisee aineistoja ja harjoittaa avustustoimintaa. (Nuorten Kriisipisteen koulutusmateriaali 2010; Nuorten Kriisipiste 2010a.) HelsinkiMission toiminnan päärahoittajia ovat Raha-automaattiyhdistys, Helsingin kaupunki ja useat säätiöt. HelsinkiMissio tekee tiivistä yhteistyötä Tuomasyhteisön ja Helsingin Diakonissalaitoksen kanssa. (HelsinkiMissio 2010a.)

Sörnäisissä sijaitseva Nuorten Kriisipiste on osa HelsinkiMission nuorten kriisityöhön kuuluvaa toimintakokonaisuutta. Se tarjoaa 12–29-vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen maksutonta keskusteluapua erilaisissa kriisi- tai ongelmatilanteissa. Toiminta koostuu kriisipuhelin- ja käyntipäivystyksestä sekä varatuista tapaamisista, joiden lisäksi Nuorten Kriisipisteellä on myös vapaaehtoistoimintaa esimerkiksi tukihenkilö- sekä vertaistukitoimintana. Työmuotoina Nuorten Kriisipisteellä ovat yksilökeskustelut, perhe- tai paritapaamiset sekä erilaiset ryhmät.

Painopisteet työssä ovat ennaltaehkäisyssä ja psykososiaalisessa tukemisessa. Nuoret tai heidän läheisensä voivat ottaa yhteyttä asuinkunnasta riippumatta ja halutessaan myös nimettömänä. (Nuorten Kriisipiste 2010c., b., e.)

Krisjouren för unga on tarkoitettu 12–29-vuotiaille ruotsinkielisille nuorille ja heidän perheilleen. Toimintaperiaatteiltaan Krisjouren för unga on hyvin samankaltainen Nuorten Kriisipisteen kanssa. (Krisjouren för unga.)

2.2 Vapaaehtoistoiminta

Vapaaehtoistoiminta on organisoitua, intentionaalista ja sosiaaliyhteiskunnallista toimintaa (Koskiaho 2001, 16). Vapaaehtoistyöntekijät toimivat tehtävässään omasta vapaasta tahdostaan palkatta ja tavallisen ihmisen taidoin (Porkka & Myllymaa 2007, 9).

Vapaaehtoistoiminta kytkeytyy ihmisen arvomaailmaan ja tarjoaa ihmiselle monenlaisia mahdollisuuksia toteuttaa itseään, osallistua ja vaikuttaa (Korhonen toim. 2005, 7).

Vapaaehtoistoimintaa toteuttavat esimerkiksi yhdistykset ja säätiöt, kunta, seurakunnat ja muut uskonnolliset tahot. Lisäksi on olemassa monenlaisia vapaamuotoisia toiminta- ja talkooryhmiä. (Hakkarainen 2004, 17.)

Suomalaiset osallistuvat vapaaehtoistoimintaan varsin aktiivisesti (Korhonen toim. 2005, 7). Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry teetti vuonna 2001 tutkimuksen suomalaisten osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Anne Birgitta Yeungin toteuttaman tutkimuksen tavoitteena oli löytää kansalaisten näkemyksiä vapaaehtoisuudesta. Tutkimuksen kohderyhmänä oli koko Suomen 15–74-vuotias väestö. Tutkimukseen haastateltiin kaiken kaikkiaan 997 henkilöä. (Yeung 2002, 7–10.) Tutkimuksen mukaan suomalaisten osallistuminen vapaaehtoistoimintaan oli aktiivista myös kansainvälisessä vertailussa. Suhteessa suurien osallistujamäärien lisäksi suomalaisten vapaaehtoistoimintaan käyttämä aika korostui vertailussa. Tutkimuksen mukaan 37 % 15–74-vuotiaista suomalaisista oli osallistunut vapaaehtoistoimintaan vuosina 2001 tai 2000. Joka toinen niistä, jotka eivät olleet osallistuneet toimintaan, olivat kiinnostuneita vapaaehtoistoimintaan osallistumisesta. Osallistuminen ei poikennut suuresti eri väestöryhmien välillä, osallistuminen oli melko samanlaista riippumatta iästä tai sukupuolesta. Tutkimuksen mukaan suomalaiset käyttivät vapaaehtoistoimintaan noin 18 tuntia kuukaudessa. (Yeung 2002, 24–26.)

Eniten vapaaehtoistoimintaan osallistuttiin urheilun ja liikunnan sektorilla (30 %), seuraavaksi eniten sosiaali- ja terveysalan vapaaehtoistoiminnassa (25%) ja kolmanneksi eniten lasten ja nuorten kasvatustahojen parissa tehtävään vapaaehtoistoimintaan. Yli puolet

vapaaehtoistoiminnassa mukana olevista osallistui yhdistyksen tai säätiön organisoimaan vapaaehtoistoimintaan. Naiset hakeutuivat useimmiten terveys- ja sosiaalialan sekä lasten ja nuorten parissa toteutettavaan vapaaehtoistoimintaan. Miehiä kiinnostivat erityisesti urheilu, asuinaluetoiminta, maanpuolustus ja pelastustoiminta. Nuoret suuntautuivat aktiivisimmin vapaaehtoistoiminnan aloille jotka liittyvät eläinten-, luonnon- ja ympäristönsuojeluun, ihmisoikeuksiin tai nuorten toimintaan. Iäkkäämmät suomalaiset olivat kiinnostuneita terveys- ja sosiaalialoista, uskonnollisista teemoista ja asuinalueen toiminnasta. (Yeung 2002, 26–28.)

Vapaaehtoistoiminnan ytimen sanotaan olevan elämäkokemuksessa. Toiminnan kautta voidaan saada oman henkilökohtaisen elämäkokemuksen tuomat tiedot ja taidot käyttöön ja hyödynnetyiksi. Vapaaehtoistoiminnassa ihminen kohtaa toisen ihmisen, jakaa tämän kanssa aikaansa, kuuntelee ja on läsnä. Kyse on ihmisten välisestä vastavuoroisesta toiminnasta, joka parhaimmillaan tuottaa sekä vapaaehtoiselle että henkilöille keiden parissa hän toimii, hyötyä ja iloa. (Harju, Niemelä, Ripatti, Siivonen & Särkelä 2001, 36–39.) Myös Mykkänen-Hännisen (2007, 35) mukaan vapaaehtoistoiminnan perusta rakentuu ihmisten välisestä kohtaamisesta ja vuorovaikutuksessa tapahtuvasta tukemisesta, joihin vapaaehtoistoiminnan tulee myös käytännössä painottua. Vapaaehtoistoiminta ei ole pelkästään toisille jakamista, vaan se antaa voimaa ja merkityksellisyyttä myös vapaaehtoiselle toimijalle (Nyman 2006, 52).

Yksilötasolla vapaaehtoistoiminta voi olla hyvin merkittävä asia ihmisen elämässä. Itsensä tarpeelliseksi ja hyödylliseksi kokeminen on ihmiselle tärkeä kokemus. Osallistuminen tärkeäksi kokemaansa toimintaan auttaa myös ihmistä itseään, antaa merkitystä ja ylläpitää aktiivisuutta sekä toimintakykyä. Suurimpia tutkittuja syitä vapaaehtoistoimintaan lähtemiseen onkin juuri halu auttaa muita, oppia uutta sekä saada tehdä jotakin mikä vastaa omaa arvomaailmaa ja tuo uudenlaista sisältöä elämään. Se antaa vastapainoa omalle työlle ja monille se antaa sosiaalisia suhteita ja kokemusta kuulua johonkin ryhmään tai aatteeseen. Vapaaehtoistoiminta antaa myös tilaa ihmisten omaehtoiselle osallistumiselle ja aloitteellisuudelle, solidaariselle yhteisvastuulle. (Harju, Niemelä, Ripatti, Siivonen & Särkelä 2001, 36–39.) Hakkarainen ja Syrjänen (2004a, 22–23) painottavat, että edellä mainittujen motiivien lisäksi tärkeitä motiiveja vapaaehtoistyöhön osallistumiseen ovat itsensä tai työuransa kehittäminen, tarve mielekkääseen tekemiseen sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuus tärkeiksi kokemiin asioihin. Yeungin vuonna 2001 toteuttamassa tutkimuksessa tarkasteltiin vapaaehtoistyöhön osallistumisen motiiveja. Yli 40 % tutkimukseen haastatelluista koki motivoivimmaksi tekijäksi halun auttaa muita ihmisiä. 16 % koki merkittäväksi motiiviksi halun käyttää ylimääräinen vapaa-ajan johonkin hyödylliseen toimintaan, joka samalla tarjoaa säännöllistä ohjelmaa omaan elämään. Muita motiiveja olivat mukaan lähteminen tuettavan pyynnöstä, halu tavata muita samanhenkisiä ihmisiä, halu saada uusia elämäkokemuksia ja oppia uutta. 7 % koki keskeiseksi motiiviksi

kansalaisvelvollisuuden täyttämisen, tämä näkyi motiivina erityisesti miehillä. (Yeung 2002, 32–33.)

Vapaaehtoistoiminta toimii sellaisissa tilanteissa, missä henkilökohtainen tieto ja elämäkokemus riittävät tukemaan tuettavaa (Harju ym. 2001, 34–35). Vuorovaikutuksellinen tukeminen koostuu kuuntelemisesta, myötäelämisestä ja aidosta läsnäolosta. Nämä periaatteet toteutuvat sellaisissa tilanteissa, jotka vapaaehtoistyöntekijä kokee hallitsevansa. Vapaaehtoinen voi toiminnassaan hyödyntää omaa elämäkokemustaan ja vapaaehtoisten koulutuksista saamaansa osaamista. Toiminta kohdistuu lähinnä nykyhetkeen ja tulevaan, eikä menneisyydestä nouseviin ongelmiin. Vuorovaikutus on sisällöltään enemmän arkikeskustelun kaltaista, tunteiden ja ajatusten jakamista sekä yhdessäoloa. Joskus vapaaehtoistyöntekijät kuitenkin joutuvat kohtaamaan asioita ja ongelmia, jotka eivät kuulu vapaaehtoisten toimenkuvaan, vaan ovat vaikeusasteeltaan sellaisia, että ne vaativat auttajalta ammatillista tietoa ja työtettä (Mykkänen-Hänninen 2007, 40, 44–45). Vapaaehtoistoiminta ei korvaa ammattityötä, ja vapaaehtoisen tuleekin osata rohkaista tuettavaa siirtymään ammattiavun piiriin, mikäli hän arvioi, ettei hänen antamansa tuki riitä, tai ole oikeanlaista tuettavan tilanteessa. Vapaaehtoistyö voi kuitenkin täydentää ammattityötä, ja ammattityö ja vapaaehtoistyö voivat yhdessä muodostaa toimivan tukiyhdistelmän. (Harju ym. 2001, 34–35, 38.) Vapaaehtoiset toimivat näin henkilökunnan rinnalla ja heitä tulee kohdella tasavertaisesti (Tulikallio ja Malinen 2009, 21).

Kun vapaaehtoistyö toimii rinnakkain ammatillisen työn kanssa muodostaen palvelukokonaisuuden, on toimenkuvien määrittely ja selkeys tärkeää (Mykkänen-Hänninen 2007, 45). Tällöin on oleellista selvittää, millaisia ovat vapaaehtoisten ja ammattilaisten roolit ja kuinka ne eroavat toisistaan (Kovalainen 2006, 104). Toimenkuvat toimivat roolien selkeyttäjinä ammattityöntekijöiden ja vapaaehtoisten välillä ja niiden avulla voidaan rajata vastuualueita ammattilaisten ja vapaaehtoisten kesken. (Mykkänen-Hänninen 2007, 39.) Rajojen veto ammattilaisten ja vapaaehtoisten toimenkuvien ja vastuu-alueiden välille voi kuitenkin olla haastavaa. Jos rajojen ja roolien määrittelyssä on epäselvyyksiä, ei vapaaehtoinen välttämättä hahmota mikä kuuluu hänelle ja mikä ammattilaisille. Myös oman toiminnan merkitys organisaatiossa voi jäädä epäselväksi. Vaikeudet oman roolin ja merkityksen hahmottamisessa voivat vaikeuttaa perustehtävän toteuttamista ja vaikuttaa vapaaehtoisen motivaatioon. Mykkänen-Hännisen (2007, 44–45) mukaan itsensä sijoittaminen osaksi organisaatiota on vaikeampaa silloin, kun oma rooli ja toimenkuva ovat jääneet epäselväksi. Tällöin vapaaehtoinen saattaa tuntea epäonnistuvansa perustehtävässään ja saattaa kokea epävarmuutta ja riittämättömyyttä suhteessa niihin, keitä hän on vapaaehtoisena tukemassa. Onnistumisen kokemus ja tunne oman toiminnan merkityksestä ja arvosta voi jäädä puuttumaan. (Mykkänen-Hänninen 2007, 44–45.) Kun rajat on selkeästi määritelty, vapaaehtoistyöntekijä tiedostaa oman toimenkuvansa ja osaa erottaa siihen

kuuluvat asiat niistä, jotka kuuluvat muille tahoille. Näin vapaaehtoistyön perustehtävä toteutuu asetettujen tavoitteiden mukaisesti. (Mykkänen-Hänninen 2007, 39–40.) Ammattiorganisaation ja vapaaehtoisten välille voidaan synnyttää positiivinen vuorovaikutussuhde. Vuorovaikutussuhteen kehittymiseen vaikuttaa se, kuinka vapaaehtoiset perehdytetään ja kuinka heidän innostustaan ylläpidetään. On tärkeää, että sekä ammattilaiset että vapaaehtoiset tiedostavat toiminnan tavoitteet ja ovat aktiivisesti yhteydessä toisiinsa. (Kovalainen 2006, 103–104.) Rajoja voidaan myös selkeyttää ja vahvistaa koulutuksessa ja työohjauksessa (Mykkänen-Hänninen 2007, 54).

Vapaaehtoistoimintaa organisoidessa tulee vapaaehtoistoiminnan perusedellytysten olla hallinnassa. Perusedellytyksiin kuuluvat riittävä rahoitus, ohjaajat ja neuvojat, tiedotus, sekä toiminnan arvostus ja näkyvyys. Edellytyksiin sisältyvät käytössä olevat tilat, kulukorvaukset, mahdolliset vakuutukset, säännöllinen työohjaus, kriisiapu tarvittaessa, virkistystilaisuudet, huolellinen perehdytys, peruskoulutus ja jatkokoulutukset. (Hakkarainen & Syrjänen 2004b, 26–28.)

2.3 Tukihenkilötoiminta

Tukihenkilötoiminta on laajalti käytetty vapaaehtoistoiminnan muoto, jota järjestävät monet sosiaali- ja terveysalan järjestöt ja kunnat (Korhonen toim. 2005, 7). Tukihenkilötoiminnan periaatteina ovat vapaaehtoisuus, työskentely tavallisen ihmisen taidoin ja tiedoin, luotettavuus, vaitiolovelvollisuus, puolueettomuus, tasa-arvoisuus ja toimiminen tukea tarvitsevan ehdoilla (Korhonen toim. 2005, 14–15). Tukihenkilötoiminnassa pyritään vahvistamaan tuettavan arjen sujumista ja löytämään tähän yhdessä uusia keinoja sekä toimintatapoja (Myllymaa & Porkka 2008, 39). Haastattelimme opinnäytetyötämme varten Nuorten Kriisipisteen kehittämistyön vastaavaa Satu Jokista helmikuussa 2010 (14.2.2010) ja elokuussa 2010 (25.8.2010). Jokinen vastaa Nuorten Kriisipisteen vapaaehtoistoiminnan koordinoinnista. Tiedot Nuorten Kriisipisteen tukihenkilötoiminnasta perustuvat haastatteluihin, Jokiselta saamiimme tukihenkilötoimintaan liittyviin kirjallisiin materiaaleihin ja Nuorten Kriisipisteen Internet sivuilta löytyvään informaatioon.

Nuorten Kriisipisteellä on ollut tukihenkilötoimintaa kesästä 2006 asti. Tätä aiemmin vapaaehtoistoiminta koostui kriisipäivystyksestä, puhelimen auttamisesta ja vertaistuesta. Vertaistukitoimintaa Nuorten Kriisipisteellä on edelleenkin. Tällä hetkellä Nuorten Kriisipisteellä toimii 30 vapaaehtoista tukihenkilöä. Heidän lisäksi Kriisipisteellä toimii kaksi tukihenkilöiden yhteyshenkilöä. Yhteyshenkilöiden toimenkuvaan kuuluu ottaa

säännöllisesti yhteyttä Kriisipisteestä käsin tukihenkilöihin ja varmistaa, että kaikki sujuu. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto. 14.2.2010.)

Tukihenkilö toimii tuettavan nuoren apuna elämässä kunkin nuoren tarpeiden mukaan. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirjan (2005, 5) mukaan jokainen tukisuhde on ainutkertainen, persoonallinen vuorovaikutussuhde, jossa tukihenkilö tapaa tuettavaansa säännöllisesti. Peruskoulutuksen jälkeen tukihenkilöt odottavat tukisuhteen alkamista keskimäärin kaksi kuukautta mutta joskus odottelu voi venyä puoleenkin vuoteen. Tuettavat ovat pääosin Nuorten Kriisipisteen asiakkaita. Tukihenkilö pyritään saamaan ensisijaisesti kaikille sitä tarvitseville Nuorten Kriisipisteellä asioiville nuorille. Tuettavia tulee sen lisäksi esimerkiksi koulujen, kaupungin ja Tyttöjen talon kautta. Kun tukisuhde on käynnistynyt, tuettavaa tavataan sovitusti noin kerran kahdessa viikossa, mutta nuorilla on myös mahdollista soittaa tukihenkilölleen sovittujen tapaamisten ulkopuolella. Tukisuhdeprosessin aluksi työntekijä ja nuori käyvät läpi nuoren tarpeita ja toiveita. Työntekijä pyrkii valitsemaan nuorelle, hänen tarpeensa ja toiveensa huomioiden, mahdollisimman sopivan tukihenkilön. Aina toimivaa yhteyttä ei kuitenkaan synny ensimmäisellä kerralla. Mikäli tukisuhteen muodostuminen tuntuu mahdottomalta, voidaan tukisuhdetta kokeilla toisen tukihenkilön kanssa. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010.)

Tuettavalla on oikeus päättää siitä, kuinka paljon hänestä kerrotaan tukihenkilölle etukäteen. Ainoastaan terveyden kannalta merkittävät asiat tulee olla tukihenkilön tiedossa, muuten tuettava voi kertoa tukihenkilölle itsestään omaan tahtiinsa, oman harkintansa ja tahtonsa mukaan. Tietyt kriteerit ovat kuitenkin esteenä tukisuhteen käynnistämiseksi. Tällaisia asioita ovat hyvin akuutti mielenterveyden häiriö, psykoottisuus, vakava masennus tai sen hetkinen itsetuhoisuus. Mikäli tukihenkilö kokee tukisuhteen myötä, että tuettava tarvitsee tuekseen ammattilastahon, on huolissaan tuettavan tilanteesta tai on muutoin epävarma siitä, miten tietyissä tilanteissa tulisi toimia, hän voi ottaa yhteyttä tukihenkilötoimintaa koordinoivaan työntekijään, omaan kriisityöntekijään tai tuoda asian esille työnohjauksessa. Epäselvissä ja liian vaikeilta tuntuissa tilanteissa kehoitetaan aina ottamaan yhteyttä työntekijään. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 25.8.2010.)

S. Jokinen (henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010) kertoi, että tukihenkilöiltä ei vaadita alan koulutusta, vaan he toimivat oman tieto-taitonsa ja koulutuksista saamiensa valmiuksien mukaan. Myllymaa ja Porkka (2008, 39) kirjoittavat, että tukihenkilön ja tuettavan vuorovaikutus perustuu arkiselle yhdessäololle. Tukihenkilö on tukena erilaisissa elämäntilanteissa ja käytännön asioiden hoitamisessa. Vapaaehtoinen tukihenkilö on tuettavansa kanssakulkija (Harju ym. 2001, 38). Tukea antavan tulee hyväksyä tuettavan oikeus tehdä itse omaan elämäänsä liittyviä valintoja. Vapaaehtoinen ei tee ratkaisuja tuettavansa puolesta, vaan tukee häntä itse löytämään niitä. Henkinen tuki, läsnäolo ja ajan

antaminen tuettavalle muodostavat vapaaehtoisen tukemisen perustan. (Harju ym. 2001, 34–35.) Tukihenkilönä toimimisessa on olennaista ymmärtää, ettei tukihenkilön tarvitse olla, eikä hänen odoteta olevan ammattilainen. Tukihenkilön omaava kokemustieto on arvokasta. Tukihenkilötyöhön kuuluu yhteistyö, avoimuus ja tuettavan lähtökohtien kunnioittaminen. Tukihenkilön ei kuulu moralisoida, mitätöidä tai holhota tuettavaa. Tuettavaa pyritään auttamaan hänen omia voimavarojaan hyödyntäen ja tukien. Luottamuksellisuus ja vaitiolovelvollisuus ovat tukisuhteen kulmakiviä. Tukihenkilön on myös tärkeää huolehtia omasta jaksamisestaan ja pohtia omia rajojaan. (Nuorten Kriisipisteen koulutusmateriaali 2010.)

Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöksi haetaan Nuorten Kriisipisteen Internet-sivuilla olevan lomakkeen kautta. Muu rekrytointi ei ole tarpeen, sillä hakijoita tulee jo Internet sivujen kautta tarpeeksi. Usein hakijoita on enemmänkin kuin paikkoja. Tukihenkilöiden määrä pidetään melko pienenä johtuen tukisuhteiden vaativuudesta ja käytössä olevista resursseista. Vapaaehtoisia ei kouluteta yli tarpeen, vaan tukihenkilöiden määrä suhteutetaan tuettavien määrään. Vaikka tukea tarvitsevia ja tukihenkilöiksi haluvia olisi enemmänkin, täytyy määrä suhteuttaa myös käytössä oleviin resursseihin. Jokisen mukaan toimintaa laajennettaisiin mielellään, mikäli siihen olisi mahdollisuus. Tarvetta olisi vielä kuitenkin ruotsinkielisille ja miespuolisille tukihenkilöille. Suurin osa vapaaehtoisista on suomenkielisiä naisia ja iältään 30–40 vuotiaita. Hakijoilta vaaditaan 25 vuoden ikää, vaikka nuorempiakin hakijoita olisi. Ikäraja on asetettu sen vuoksi, että roolit eivät hämärtyisi ja tukisuhde muuttuisi kaveruudeksi. Tukihenkilönä toimiminen vaatii Jokisen mukaan myös kypsyyttä ja tasapainoisuutta sekä elämäntilanteessa että suhteessa itseensä. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010.)

Nuorten Kriisipisteellä Internetissä täytettävän hakulomakkeen jälkeen hakijat haastatellaan. Tulikallion ja Malisen (2009, 29) mukaan alkukeskustelun aikana on tärkeää käydä läpi vapaaehtoisen kanssa toimintaan lähtemisen motiiveja ja kartoittaa hänen toiveitaan sekä esitellä vapaaehtoiselle toimintaa. Keskustelun aikana työntekijä voi myös havainnoida vapaaehtoisen soveltuvuutta toimintaan (Tulikallio & Malinen 2009, 29). S. Jokisen (henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010) mukaan alkuhaastattelu toimii valintakeskusteluna, jonka aikana tukihenkilöksi pyrkivää ihmistä autetaan ymmärtämään toiminnan vaativuus, tavoitteellisuus ja sitouttavuus sekä kartoitetaan tarkemmin esimerkiksi lähtökohtia ja motiiveja tukihenkilötoimintaan lähtemiselle. Lähes kaikilla Kriisipisteen tukihenkilöksi hakevilla on terve motiivi ryhtyä tukihenkilöksi. Tukihenkilötyö toimii harvoin pyyteettömyyden periaatteella, vaan sen tulee antaa myös tukijalle jotakin. Tukihenkilötyö on vapaaehtoista, eikä siitä makseta palkkaa, joten tukijan saama ”palkinto” on aineetonta, kuten mielekästä tekemistä, tukea omalle ammatilliselle kehitykselle, auttamisesta tulevaa hyvää mieltä. Myös kokemus omasta tärkeydestä ja mahdollisuudesta vaikuttaa toisen ihmisen

hyvinvointiin voi toimia motiivina. Osa tukihenkilöistä on sosiaali- ja terveystalouden ammattilaisia, jotka haluavat leipätyönsä ohella hyödyntää omaa alan osaamistaan ja toisaalta saada uusia näkökulmia työhönsä. Jotkut tukihenkilöistä hakevat vastapainoa varsinaiselle työlleen, joka voi olla täysin eri ammattisektorilla. Joillain voi olla myös alanvaihto mielessä ja tukihenkilötoiminnasta voi saada hyvää työkokemusta. Osa tukihenkilöistä on eläkeläisiä, joilla on vapaata aikaa, jonka he haluavat käyttää työskennellen tärkeäksi kokemansa asian parissa. Myös sellaisia motiiveja on tullut joskus vastaan, jotka eivät ole hyvä lähtökohta toiminnalle, esimerkiksi itsensä terapiointi tai uskonnollisen sanoman levittäminen. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010.) Myllymaa & Porkkan (2008, 54–55) mukaan tukihenkilön oma usko voi toimia hänelle suurena voimavarana myös vapaaehtoistoiminnassa, mutta tukihenkilön ei pidä toimia niin, että hän hengellistää kaikki tuettavan ongelmat. Keskeistä toisen ihmisen kohtaamisessa on kunnioitus joka perustuu tasa-arvolle. Tuettavan itsemääräämisoikeutta, vakaumusta, kokemusta ja käsitystä elämästä tulee kunnioittaa, mikä puolestaan estää kaiken manipuloinnin ja omien arvojen tyrkyttämisen tuettavalle (Myllymaa & Porkkan 2008, 54–55). Vapaaehtoistoiminnasta vastaavan taustayhteisön vastuulla on varmistaa, ettei toimintaan osallistuva ole mukana toiminnassa väärin tai toiminnassa riskejä aiheuttavien motiivien takia (Porkkan 2009, 97).

S. Jokisen (henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010) mukaan alkuhaastattelun tarkoituksena on hakijan soveltuvuuden kartoittamisen lisäksi se, että hakija voi esittää kysymyksiä ja pohtia vielä omia mahdollisuuksiaan tukihenkilöksi ryhtymiselleen. Kun hakija tietää millaista toiminta on ja millaista sitoutumista se vaatii, on hänellä oikeus ja velvollisuus valita voiko hän sitoutua tehtävään (Myllymaa & Porkkan 2008, 23). Uusia vapaaehtoisia haettaessa on tärkeää tuoda mahdollisimman realistisesti ja selkeästi esille millaisesta toiminnasta on kyse ja mitä se edellyttää heiltä. Tällöin vapaaehtoisiksi haluavilla on mahdollisuus tietää mihin he ovat tulossa, ja kuinka toiminta vastaa heidän arvojaan ja odotuksiaan. (Syrjänen 2004a, 31.) Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöiden sitoutuminen tukihenkilötoimintaan on pääosin hyvää. Monet pysyvät toiminnassa pitkään, yleensä useita vuosia. Sitoutuminen vaatii kuitenkin organisaatiolta paljon. Alkuhaastattelun jälkeen onkin tärkeää ylläpitää tukihenkilöiden sitoutumista. Kokemuksesta voidaan sanoa, että esimerkiksi tukihenkilön yhteyshenkilömalli sitouttaa ja motivoi tukihenkilöitä. Myös jatkuva toiminta esimerkiksi säännölliset työnohjaukset ja jatkokoulutukset sitouttavat. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010.) Taustayhteisön tukitoimet ja arvostus, esimerkiksi laadukas työnohjaus, edesauttaa tukihenkilöiden pitkäjänteistä sitoutumista tukihenkilötyöhön (Porkkan & Salmenjaakko 2006, 17). Vapaaehtoistoiminnassa sitoutuminen on kiinnittymistä toimintaan ja työyhteisöön. Työyhteisö voi vapaaehtoistoiminnassa muodostua muista vapaaehtoisista tai ammattilaisista ja yhteisöllisyyden katsotaan vahvistavan sitoutumista. Mahdollisuus vuorovaikutukseen toisten vapaaehtoisten ja ammattilaisten kanssa synnyttää kokemuksen yhteisöllisyydestä. (Mykkänen-Hänninen 2007, 63–64.) Tukihenkilöiden

sitoutumista voidaan edistää tai ehkäistä, mutta sitoutumista ei kuitenkaan voida tuoda ulkopuolelta vaan kunkin tukihenkilön täytyy löytää se itsestään (Porkka 2009, 77). Saman voidaan nähdä pätevän motivaation kohdalla. Porkkan (2009, 77) mukaan yksi tehtävään sitoutumiseen merkittävästi vaikuttava tekijä on tehtävälle osoitettu arvostus.

S. Jokisen (henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010) mukaan osa tukihenkilöiksi hakijoista karsiutuu hakuprosessin eri vaiheissa. Tätä tapahtuu kuitenkin melko vähän. Syitä karsiutumiseen on muun muassa sitoutumisvaikeudet, aikataulu ongelmat, elämäntilanteen muuttuminen ja ikä kysymys (alle 25-vuotiaita hakijoita). Joskus sitoutuminen, joka tukihenkilöllä on mahdollista antaa, ei riitä vastaamaan sitä tasoa, jota tukihenkilötoimintaan tarvittaisiin. Myös tukitoimintaan osallistumisen intensiivisyys voi yllättää hakijan. Tukihenkilötoiminnalle on ominaista työn jatkuvuus ja sitovuus. Tukisuhteet kestävät yleensä vähintään vuoden ja tuettavaa nähdään keskimäärin kerran kahdessa viikossa. Lisäksi tukihenkilön on oltava tuettavan tavoitettavissa tarpeen tullen myös muulloin kuin sovittuina aikoina. Lisäksi koulutukset ja työnohjaukset kuuluvat osana tukitoimintaa. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010.)

Tukihenkilöiden karsiutuminen toiminnasta tapahtuu yleensä jo haastattelu vaiheessa, kun käydään läpi hakijan omia resursseja, motivaatiota ja odotuksia. Hakijan ja hänen elämäntilanteensa tulee olla tasapainoinen, jotta hänellä on riittävästi resursseja toisen tukemiseen. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010.) Mykkänen-Hänninen (2007, 56) mukaan on tärkeää, ettei vapaaehtoistyöhön ryhtyvä käy läpi akuuttia kriisivaihetta omassa elämässään. Omat vaikeat ja käsittelemättömät kokemukset saattavat nousta esille tukisuhteessa ja sekoittaa tuettavan kokemuksiin ja tunteisiin. Omien tuntemusten erottaminen tuettavan tunteista on auttamistyössä tärkeää. Työstämättömien henkilökohtaisten kriisien motivoima tukihenkilö saattaa tiedostamattaan hoitaa enemmän omia ongelmiaan kuin keskittyä tuettavan tilanteeseen. Sen sijaan jo työstetyt henkilökohtaiset kriisit saattavat toimia tukihenkilön vahvuutena tukihenkilötyössä. (Mykkänen-Hänninen 2007, 56.) S. Jokinen (henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010) kertoi, että joskus tukihenkilöksi pyrkivä huomaa vasta koulutusvaiheessa, ettei toiminta sovi hänelle tai joskus tukihenkilönä toimivan oma elämä kriisiytyy, jolloin tukisuhde on järkevintä lopettaa tai siinä on hyvä pitää taukoa. Hänen mukaansa itsestään huolehtiminen toimii pohjana sille, että voi välittää muista, ja omien kriisien hoitaminen on tärkeää. Tukihenkilön hyvinvointi heijastelee myös tukisuhteisiin (Myllymaa & Porkka 2008, 51).

2.3.1 Tukisuhteen haasteet

Tukisuhteisiin liittyy monenlaisia haasteita. Tukihenkilötoiminta on luonteeltaan henkilökohtaista auttamista, jossa ollaan mukana tuettavan elämässä sen iloineen ja suruineen. Tukihenkilötoiminta on näin ollen haastavaa ihmissuhdetyötä, jossa tukihenkilö joutuu kohtaamaan usein monenlaisia tunteita sekä tuettavalta, että itseltään. Nymanin (2003, 24) mukaan tukihenkilön omat tunteet ja ennakkoluulot saattavat hidastaa tai estää tukisuhteen muodostumista. Omien tunteiden ymmärtäminen, sietäminen ja omien tunnereaktioiden käsittely saatetaan kokea haasteellisiksi. Tukihenkilön täytyy kuitenkin oppia tulemaan toimeen sekä tuettavan, että omien tarpeidensa ja tunteidensa kanssa. (Nyman 2003, 24–25, 27.) Tukihenkilö joutuu kohtaamaan itsessään myös negatiivisia tunteita tai saattaa eläytyä liiaksi tuettavan kokemusmaailmaan. Riittävä etäisyys ja kyky erottaa omat tunteet tuettavan tunteista ovat tärkeitä, jotta tukihenkilö jaksaa olla mukana toiminnassa ja pystyy tukemaan tuettavaansa täysipainoisesti. (Korhonen toim. 2005, 60.)

Tukihenkilö toimii omana itsenään, omalla persoonallaan. Se tarkoittaa, että oma persoona saattaa asettaa haasteita tukisuhteessa toimimiselle. Joskus joutuu pohtimaan sopivaa tapaa kommunikoida tuettavan kanssa. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirjan (2005, 57) mukaan oman persoonan käyttäminen työvälineenä tarkoittaa myös itsensä peliin laittamista, uskallusta olla oma itsensä ja toimia tukisuhteessa aidosti ja luonnollisesti. Se tarkoittaa myös tukisuhteen haasteiden kohtaamista hyvin henkilökohtaisella tasolla.

Tukihenkilöillä on usein voimakas auttamisenhalu ja halu olla tarpeellinen ja hyödyllinen. Sen vuoksi riittämättömyyden, avuttomuuden ja tarpeettomuuden tunteet ovat tuttuja tukihenkilöille. Tunne siitä, ettei osaa tai kykene auttamaan tuettavaa riittävästi tai oikealla tavalla voi tuntua haastavalta. (Nyman 2003, 25–26.) Tukihenkilö joutuu kohtaamaan oman rajallisuutensa ja inhimillisyytensä. On hyväksyttävä ettei aina tiedä miten toimia. Erilaiset haastavat tilanteet tarjoavat kuitenkin mahdollisuuden tukihenkilön oppimiseen ja henkilökohtaiseen kasvuun. Haasteet kohtaamalla ja niitä käsittelemällä tukihenkilö kehittyi tehtävässään. (Korhonen toim. 2005, 57–58.)

Tukisuhteiden alkuun liittyy myös omat haasteensa. Tukisuhde alkaa tilanteesta, jossa kaksi toisilleen tuntematonta ihmistä saatetaan yhteen. Toimivan vuorovaikutussuhteen syntyminen ja yhteisen kielen tai toimintatapojen löytyminen eivät ole itsestään selvyyksiä. Roolien hakeminen ja erilaisten odotusten läpikäyminen ottavat oman aikansa. Toiminnan rajojen hahmottaminen voi olla haastavaa. Alussa on hyvä selvittää kummankin tukisuhteen osapuolen odotukset, ja tehdä selväksi tukisuhteen luonne ja mahdollisuudet (Nyman 2003, 25). Haasteena voi myös olla se, ettei tuettava osoita kiinnostusta olla tukisuhteessa. Tuettavan aktivoimisen tulisi lähteä hänen omista tarpeistaan ja kiinnostuksestaan, joita tukihenkilö voi omalla toiminnallaan vahvistaa (Nyman 2003, 26). Kun tuettavan oma motivaatio toimintaan

tuntuu puuttuvan ja tapaamisia peruuntuu, saattaa tukihenkilö turhautua tilanteeseen ja kokea tukisuhteen kannattelemisen vaikeaksi.

Erilaisuuden kohtaaminen voi olla haastavaa. Tuettavan maailmankatsomus, arvomaailma, elämäntapa ja mielenkiinnon kohteet saattavat olla hyvin erilaisia kuin tukihenkilön itsensä. Niiden ymmärtäminen ja hyväksyminen voi tuntua vaikealta. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirjan (2005, 59) mukaan hyvä itsetuntemus, tietoisuus omista tunteista, tarpeista ja arvoista, auttaa hyväksymään erilaisuutta ja ymmärtämään toisia. Kuten sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton vuonna 2005 julkaisemiin vapaaehtoistoiminnan periaatteisiin kuuluu, kaikki toiminnan osapuolet kohtaavat tasa-arvoisina, joskin erilaisina. Jokaista mukana olevaa tulee arvostaa ja hyväksyä hänet omana itsenään, erilaisuudesta huolimatta. Toiminnan periaatteiden mukaan tukihenkilö kunnioittaa erilaisuutta ja hyväksyy tuettavien erilaiset, myös itselle vieraat, taustat ja mielipiteet. (Tulikallio & Malinen 2009, 24–25.) On kuitenkin inhimillistä, että erilaisuuden hyväksyminen ja sen kanssa toimeen tuleminen voi tuntua välillä vaikealta, varsinkin kun tukihenkilötoiminnassa ollaan niin lähellä tuettavaa ja hänen elämäänsä.

2.3.2 Tukihenkilönä nuorelle

12–29- vuotiaan nuoren on mahdollista saada tuekseen tukihenkilö Nuorten Kriisipisteen kautta. Tukihenkilö tukee nuorta arkielämän ongelmassa ja toimii kanssakulkijana elämään liittyvien uusien haasteiden kohtaamisessa. Tukihenkilö voi myös tarvittaessa auttaa tuettavaansa selkiyttämään omaa elämäntilannettaan. Vapaaehtoinen tukihenkilö ei kuitenkaan koskaan toimi työntekijän tai terapeutin roolissa. Nuorella on oma, ammatillinen hoitosuhteensa Nuorten Kriisipisteellä. (Nuorten Kriisipiste d.)

Nuorten tukemisessa on omat erityiskysymyksensä vaikka tukihenkilöiden perusroolit ovatkin samoja riippumatta tuettavan iästä. Nuoret painiskelevat usein aikuistumiseen, itsenäistymiseen ja oman elämän aloittamiseen liittyvien asioiden kanssa. Nuori tarvitsee tukihenkilöltä monenlaista tukea, kuuntelemista, keskustelemista ja läsnäoloa. Nuorta auttaa usein jo tunne siitä, että hänellä on tukena aikuinen kenen puoleen kääntyä huolissa ja arjen ongelmassa. Itsenäistä elämää aloitteleva nuori voi tarvita apua ja neuvoja käytännön asioissa. On tärkeää, ettei tukihenkilö tee asioita nuoren puolesta vaan kannustaa ja ohjaa häntä hoitamaan asioitaan itse. (Korhonen toim. 2005, 46–47.) Nuorten Kriisipisteen tukihenkilön tehtävänä on olla nuorelle lähellä oleva aikuinen jonka olemuksesta ja toiminnasta välittyy aito kiinnostus nuoren elämää kohtaan (Nuorten Kriisipiste d). Tukisuhde nuoren kanssa vaatii tukihenkilöltä ymmärrystä nuoren kasvusta ja kehityksestä (Kovalainen 2006, 99).

Nuoren ja tukihenkilön välisen suhteen onnistumisessa on olennaista nuoren motivaatio. Joskus nuorella ei ole riittävästi motivaatiota huolimatta siitä, että nuori on itse ilmoittanut halukkuutensa tukisuhteen aloittamiseen (Korhonen toim. 2005, 46–47). Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöt mainitsivat heille tekemämme alkukartoitus kyselyn yhteydessä heidän motivaatiotaan heikentäviksi seikoiksi tunteen siitä, ettei tapaamista ole tuettavalle hyötyä. Tukisuhteen ontuminen ja toistuvat tapaamisten peruuntumiset nuorten suunnalta koettiin myös haastaviksi asioiksi, jolloin tukihenkilö alkaa epäillä omaa hyödyllisyyttään. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirjan (2005, 47) mukaan tukihenkilöllä on vaativa tehtävä luodessaan suhdetta nuoreen ja voittaakseen hänen luottamuksensa. Tukihenkilötyössä nuoren kanssa tarvitaan hienovaraista lähestymistä, aikaa ja kärsivällisyyttä (Korhonen toim. 2005, 47). Tukihenkilön tulee myös hyväksyä se, että tukisuhteessa edetään nuoren ehdoilla ja tukisuhteen sisältö muodostuu nuoren yksilöllisten tarpeiden mukaan. Yhden nuoren kohdalla se voi tarkoittaa arkista yhdessä oloa ja tukea käytännön asioissa, toisen kohdalla yhdessä harrastamista, kahvittelua ja elokuvissa käyntiä, kolmas nuori puolestaan kaipaa keskustelua ja kuuntelijaa. Harjun ym. (2001, 35) mukaan vapaaehtoistoimissa annetaan tukea sitä tarvitsevan ehdoilla. Jokaisella on viime kädessä oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevat ratkaisut vaikka ne eivät olisikaan samoja kuin tukihenkilön parhaina pitämät valinnat (Harju 2003, 35). Tukihenkilöllä on aktiivinen rooli tukihenkilön ja tuettavan välisen vuorovaikutussuhteen luomisessa, erityisesti tukisuhteen alussa. Alkuvaiheessa omaa auttamisen halua ja intoa voi olla hyvä hillitä ja keskittyä sen sijaan tutustumiseen. Ajan myötä tuettavan on helpompi luottaa tukihenkilöönsä ja tukisuhteessa päästään eteenpäin. (Korhonen toim. 2005, 49–50.)

2.4 Tukihenkilöiden ohjaus ja tukeminen

Vapaaehtoistoiminnan ohjaamiseen kuuluu käytännön asioiden järjestelemistä ja organisoimista sekä vapaaehtoisten tukemista ja motivointia. Vapaaehtoistoiminnan ohjaamiseen kuuluu uusien vapaaehtoisten rekrytointi, toiminnasta tiedottaminen ja toimintaan motivoiminen, vapaaehtoisten kouluttaminen, perehdyttäminen, vapaaehtoisista huolehtiminen, palautteen antaminen ja vastaanottaminen sekä saatavilla olo. Ohjaamiseen kuuluu myös vapaaehtoisten ja apua tarvitsevien yhteen saattaminen ja kaikkien osapuolten tutustuttaminen toimintaan. Tärkeää toiminnan ohjaamisessa on vapaaehtoisten toimijoiden ottaminen vakavasti. Ohjaamisen ja tuen tulisi olla sellaista, että vapaaehtoinen voi kokea itsensä arvostetuksi ja tervetulleeksi sekä päästä myös mukaan häntä koskevien päätösten tekemiseen ja suunnitteluun. (Syrjänen 2004a, 29–32.)

Tukihenkilöiden tukeminen ja ohjaus vaikuttavat tukihenkilöiden jaksamiseen sekä sitoutumiseen (Syrjänen 2004a, 33). Tulikallion ja Malisen (2009, 30) mukaan vapaaehtoisten huomioiminen ja tukeminen on vapaaehtoisen sitoutumisen kuten myös jaksamisen kannalta keskeinen asia. Syrjäsen (2004a, 33) mukaan sitoutuminen ja toiminnassa mukana pysyminen edellyttävät, että toiminta voidaan kokea mielekkäänä ja järkevänä. Sen kautta on mahdollista toteuttaa itseään ja nähdä toiminnan seurauksia. Tuen ja tunnustuksen saaminen, tunne kuulluksi tulemisesta ja omasta tarpeellisuudesta ovat hänenkin mukaansa keskeisiä tukihenkilön jaksamisen ja sitoutumisen kannalta. Tukihenkilön jaksamiseen vaikuttavat oman elämäntilanteen ja arvojen ohella toiminnan kokonaisuus, jolla tarkoitetaan työnjakoa, roolien selkeyttä, tavoitteiden selvyttä ja tietoa siitä, mitkä asiat kuuluvat tukihenkilöille, ja mitkä muille tahoille kuten ammattilaisille tai muille järjestöille. Toiminnan selkeys, tieto siitä kuka tekee, mitä tekee ja miksi tehdään ja se kuka on vastuussa, on tukihenkilötoiminnassa tärkeää. Toimintaedellytykset ovat myös keskeisiä tukihenkilön jaksamisen ja sitoutumisen kannalta. Toimintaedellytyksillä tarkoitetaan koulutuksen ja perehdytyksen riittävyyttä, riittäviä tila-, henkilö- ja toimintaresursseja kuten ohjaajan saatavilla oloa ja työnohjauksen saatavuutta sekä muuta tukea ja huoltoa, toiminnan jatkuvuutta ja arvostettavuutta sekä tiedottamista. (Syrjänen 2004a, 33–36.)

S. Jokinen (henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010) kertoi, että tukihenkilötoiminnan ylläpitäminen vaatii paljon resursseja organisaatiolta, sillä tukihenkilöitä koulutetaan, jatkokoulutetaan, heille järjestetään työnohjausta, tarjotaan tukea ja seurataan tukisuhdeprosessia. Panostaminen kuitenkin kannattaa ja näin voidaan osoittaa tukihenkilöille, että heidän työnsä on tärkeää ja sitä arvostetaan. (Tulikallio ja Malinen 2009, 30; S. Jokinen henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010) Kokemus tarpeellisuudesta ja yhteisöön kuulumisesta synnyttää Tulikallion ja Malisen (2009, 30) mukaan osallisuutta.

Ohjauksen kautta tukihenkilön on mahdollista oppia lisää itsestään ja tavastaan toimia. Ohjauksella voidaan lisätä tukihenkilön motivaatiota, itsetuntemusta ja turvallisuutta, tunnetta siitä, ettei vaikeisiin tilanteisiin tarvitse jäädä yksin. Ohjauksen tapa ja määrä määrittyvät tarpeen ja tilanteen mukaan. Muilta vapaaehtoisilta saatu tuki sekä yhdessä oppiminen ja kokemusten vaihto on usein hedelmällistä, mutta toisinaan tarvitaan myös ammattilaisen ohjausta ja tukea kokemusten ja tunteiden työstämisessä. (Harju ym. 2001, 92.) Vapaaehtoinen voi kokea tarvitsevansa ammattilaisen tukea ja tutorointia toimiessaan haastavassa ja henkisesti kuormittavassa tukisuhteessa. Tieto olemassa olevasta konsultointimahdollisuudesta luo turvaa yksin toimivalle vapaaehtoistyöntekijälle. Silloin kun ammattilaisen tiedollinen ja emotionaalinen tuki on tukihenkilön käytettävissä, mahdollistuu oppiminen ja kehittyminen ”reaaliaikaisessa” vuorovaikutuksessa. Mahdollisuus purkaa tukisuhteissa heränneitä kysymyksiä ja tunteita ammattilaisen kanssa auttaa tukihenkilöä

jaksamaan toiminnassa. Jossain tilanteissa työnohjaus voi tuntua liian kaukaiselta vaikeiden asioiden käsittelylle. (Mykkänen-Hänninen 2007, 64.)

Vapaaehtoistyön vastuuhenkilöiden nimeäminen sitä toteuttavan tahon sisällä selkeyttää ja tukee toimintaa. Se kuvastaa myös vapaaehtoistyötä hyödyntävien organisaatioiden arvostusta vapaaehtoisia kohtaan. Vapaaehtoistyötä koordinoiva henkilö voi toiminnallaan vahvistaa vapaaehtoistyön roolia ja tukea vapaaehtoisten toimijoiden jaksamista. Tästä tehtävästä suoriutumisen vaatii vapaaehtoistyön peruserätyötapojen tuntemusta, ja osaamista vapaaehtoistyön saralta. (Mykkänen-Hänninen 2007, 54.) Tulikallion ja Malisen (2009, 23) mukaan on tärkeää, että vapaaehtoistoimintaa toteuttavan tahon sisällä on vapaaehtoistoiminnasta vastaava koordinaattori, joka vastaa vapaaehtoisten asioista ja pitää toiminnan langat käsissään. Hän toimii myös linkkinä vapaaehtoisten ja henkilökunnan välillä (Tulikallio & Malinen 2009, 23).

Silloin kun ammattilainen on vapaaehtoisten käytettävissä oman perustehtävänsä ohella, voi se tuntua työntekijästä kuormittavalta ja viedä resursseja perustehtävän suorittamiselta. Tukihenkilöiden saatavilla oleminen voi olla työntekijälle muiden kiireiden ohella hankalaa, eikä niin toteutettuna välttämättä tunnu mielekkäältä kummastakaan osapuolesta. (Mykkänen-Hänninen 2007, 64.) Tällaisessa tilanteessa käytössä oleva ammattilaistuki ei välttämättä palvele tukihenkilötoimintaa täydellä potentiaalillaan. Mykkänen-Hännisen (2007, 64) mukaan onkin perusteltua, että vapaaehtoistoiminnan alueesta vastaa siihen erikseen nimetty henkilö, joka huolehtii vapaaehtoistoiminnan perustehtävän toteutumisesta, toiminnan organisoinnista ja vapaaehtoisten tukemisesta ja ohjaamisesta. Koska vapaaehtoistoiminnan koordinointi on vain osa Jokisen työnkuvaa Kriisipisteellä, pidetään tukihenkilötoiminnan volyyymi tällä hetkellä suhteellisen pienenä. Vaikka halua volyymin lisäämiseen olisi, se edellyttäisi sitä, että Kriisipisteellä olisi erikseen vapaaehtoistoiminnan koordinoinnista vastaava henkilö. On kuitenkin tärkeintä keskittyä siihen, että tukihenkilötoiminnassa jo mukana olevat tuettavat ja tukihenkilöt saavat riittävästi tukea. S. Jokinen (henkilökohtainen tiedonanto 25.8.2010) kertoo, että tarvetta vapaaehtoistyöstä vastaavalle henkilölle olisi, sillä vapaaehtoistoiminnan ohjaaminen on moniulotteista ja vaativaa työtä, johon halutaan panostaa, mutta haasteena ovat rajalliset aikaresurssit. Tällä hetkellä taloudellisia resursseja erikseen vapaaehtoistoiminnasta vastaavan työntekijän palkkaamiseen ei kuitenkaan ole. Toiminta kuitenkin kehittyy jatkuvasti ja tulevaisuudessa tilanne saattaa olla toinen. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 25.8.2010.)

Sanna Väisänen (2001) kartoitti opinnäytetyössään Espoonlahden alueen tukihenkilöiden kokemuksia. Vaikka hänen fokuksensa ei ollut tukemisessa ja ohjauksessa, näkyi hänen saamistaan vastauksista selkeästi muutamia tukeen ja ohjaamiseen liittyviä toiveita ja mielipiteitä. Yksi näistä toiveista oli koulutuksen lisääminen. Tukihenkilöt toivoivat

käytännönläheisiä koulutuksia, joiden sisältö olisi tarkasti suunniteltu sopimaan heidän tarpeisiinsa. Toinen tukeen liittyvä tärkeäksi koettu asia oli kerran kuukaudessa järjestettävä opintopiiri, jossa tukihenkilöt saivat purkaa kokemuksiaan. Väisänen mukaan opintopiiri koettiin erittäin tärkeäksi voimavaraksi toiminnassa jaksamisen kannalta. Opintopiiri mahdollisti vertaistuen sekä palautteen saannin ja toimi tukihenkilöitä yhdistävänä tekijänä. Opintopiireissä oli joskus myös asiantuntijaluentoja, joita tukihenkilöt pitivät arvossa ja kaipaivat lisää. (Väisänen 2001, 27–29, 31–32.)

Suomen Mielenterveysseurassa tukihenkilötoiminnan tueksi on kehitetty esimerkiksi peruskoulutusta, jatkokoulutuksia, työnohjausta, kehityskeskusteluja sekä tukihenkilötoiminnan organisointia ja johtamista. Suomen Mielenterveysseura on toteuttanut tukihenkilötoimintaa 1980-luvun alusta asti ja jo alkuvaiheessa todettiin, että tukihenkilötoimintaa tulee kehittää jatkuvasti huomioiden vapaaehtoistyön muuttuvat tarpeet. Mielenterveysseurassa pidetään tärkeänä tukihenkilötoiminnan rakenteiden, rekrytoinnin, organisoinnin ja koulutuksen kehittämistä. Yksi tukihenkilöiden jaksamisen kannalta keskeinen tekijä on tukihenkilöiden saama monipuolinen tuki. (Kaakkuriniemi 2007, 3). Nuorten Kriisipisteellä keskeisiä ohjaamisen ja tukemisen muotoja ovat koulutus, työnohjaus, yhteishenkilömalli ja tiedottaminen, joihin paneudutaan seuraavaksi tarkemmin.

2.4.1 Tukihenkilöiden koulutus

Vapaaehtoisten perehdyttämisestä ja koulutuksesta vastaa useimmiten vapaaehtoistoimintaa organisoiva järjestö itse. Koulutuksessa on tarkoitus antaa perustietoa vapaaehtoistoiminnasta ja sen periaatteista sekä perehdyttää vapaaehtoistyöntekijä tehtävänsä. Tukihenkilöiden koulutus on useimmiten suunniteltu juuri tätä tiettyä tehtävää silmälläpitäen. (Hakkarainen & Syrjänen 2004b, 27.) Lahtisen mukaan tukihenkilökoulutus on koettu toimintaa voimakkaasti motivoivana tekijänä. Tukihenkilökoulutukseen pääsy ja sen läpivieminen vaatii tasapainoa ja kypsyttä. Koulutus on välttämätöntä. Koulutuksen ja työnohjauksen kautta löydetään uusi tapa tukea ja vahvistaa tukihenkilöiden identiteettiä auttajana. (Lahtinen 2003, 30–31.)

Alkuhaastattelujen jälkeen Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöt käyvät pakollisen peruskoulutuksen, jonka järjestää Nuorten Kriisipisteen henkilökunta. Peruskoulutuksia järjestetään tarpeen mukaan, useimmiten kerran vuodessa. Koulutuksessa on yleensä ollut kerrallaan 8–12 osallistujaa. Peruskoulutuksen tarkoituksena on antaa tukihenkilötoiminnasta mahdollisimman selkeä kuva. Tukihenkilöksi haluava voi koulutuksen aikana pohtia omia mahdollisuuksiaan osallistumiseen. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 25.8.2010.) Myllymaa & Porkan (2008, 7–8) mukaan

peruskoulutukseen tarkoituksena on myös lisätä taustayhteisön tuntemusta sekä tutustuttaa tukihenkilöksi haluava omiin vahvuuksiinsa ja toimintatapoihinsa. He kirjoittavat, että eri osapuolten odotusten kohtaaminen ja läpikäyminen on myös tärkeää. Koulutus on kokemuksellista oppimista, jossa arvostetaan ja hyödynnetään osallistujan omaa elämäkokemusta. Peruskoulutus on myös hyvä mahdollisuus sitouttaa osallistujia toimintaan entistä enemmän ja varmistaa, että jokaisella on toiminnan vaatimat perustiedot ja -taidot. (Harju ym. 2001, 86.)

Vapaaehtoisten peruskoulutukset vaihtelevat organisaatiosta riippuen kestoltaan ja sisällöltään. Joissain tapauksissa perehdytys voi olla muutamien tuntien pituinen tilaisuus, toisaalta koulutus voi myös muodostaa kiinteän ja vankan koulutuskokonaisuuden, johon osallistuminen on toiminnassa mukana olon edellytys. (Mykkänen-Hänninen 2007, 57.) Peruskurssin pituuden tulee olla kohtuullinen, sillä liian pitkään kurssiin liittyvä riski ihmisten väsähtämisestä ja koulutuksen keskeyttämisestä. Kaiken kaikkiaan noin 20–25 tuntia kestävä koulutus on todettu olevan vapaaehtoistyöhön kestoltaan sopiva. (Harju ym. 2001, 91.) Koulutusten teemat määrittävät asiakasprofiilin ja toteutettavan toiminnan tarkoituksen kautta. Koulutuksen suunnittelussa tulee kiinnittää huomiota siihen, että koulutuksen sisältö vastaa toteutettavaan vapaaehtoistoimintaan ja vapaaehtoisen rooliin. (Mykkänen-Hänninen 2007, 57.)

Yleisesti ottaen koulutuksissa käydään läpi toiminnan tavoite, toiminnassa tarvittavat tiedot ja taidot, toimintaa ohjaava ihmiskäsitys ja arvomaailma ja asiakasryhmään liittyvät erityispiirteet. Teorian lisäksi koulutuksessa on hyvä käsitellä myös käytännön taitoja esimerkiksi keskusteluiden, harjoitusten ja ryhmätyöskentelyn avulla. Koulutuksessa on myös tärkeää käsitellä vapaaehtoistyön ja ammattityön suhdetta. Koulutuksessa mukana oleva ammattilainen voi auttaa vapaaehtoisia ymmärtämään millaiseen auttamistilanteeseen he ovat tulossa ja mikä heidän tehtävänsä on, mistä he ovat vastuussa ja mihin heidän vastuunsa päättyy. Samassa yhteydessä voidaan myös keskustella siitä, millaisena vapaaehtoisten ja ammattilaisten yhteydenpito peruskoulutuksen jälkeen jatkuu. On myös hyvä, mikäli koulutukseen voi osallistua jo pidempään vapaaehtoisina toimineita. He voivat olla koulutuksessa kertomassa omia kokemuksiaan ja välittää tietoa toiminnasta käytännön tasolla. (Harju ym. 2001, 89–90.) Porkan (2009, 89) mukaan peruskoulutuksessa tähdätään vapaaehtoisten tietojen, taitojen, motivaation ja uskalluksen kasvattamiseen. Koulutukseen kuuluu myös taustayhteisön toiminnan sekä vapaaehtoistoimintaan kuuluvien tukimuotojen, esimerkiksi työohjauksen esittely. Koulutukseen sisältyy yleistietoa toiminnan kannalta merkittävistä aihepiireistä. Koulutuksen päätehtävä on kuitenkin antaa tukihenkilölle valmiuksia ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidoissa. Koulutuksen tulisi pyrkiä lisäämään koulukseen osallistuvan uskoa omaan kykyynsä toimia tukena toiselle ihmiselle. (Porkka 2009, 89.)

Nuorten Kriisipisteen peruskoulutusten rakenne on vaihdellut pidemmälle aikavälille hajautetuista koulutuksista tiiviimpiin viikonloppu koulutuksiin. Osassa koulutuksissa on ollut kauemmin tukihenkilöinä toimineita kertomassa kokemuksistaan ja vastaamassa kysymyksiin. Tukihenkilöiltä saadun palautteen perusteella on tärkeää, että kauemmin tukihenkilöinä toimineita osallistuu peruskoulutuksiin. Kevään 2010 koulutuksessa tämä osio olikin jälleen mukana (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 25.8.2010). Esimerkkinä hajautetummasta koulutuksesta on vuoden 2008 peruskoulutus joka sijoittui aikavälille 6.3.–19.4.2008 ja jakautui viidelle eri päivälle. Kolme ensimmäistä kertaa olivat 2,5 tunnin pituisia, ja loput kaksi 5 tunnin pituisia. Koulutuksen kokonaiskesto oli 17,5 tuntia. (Nuorten Kriisipisteen koulutusmateriaali 2008.) Kevään 2010 koulutus oli puolestaan viikonloppumuotoinen, aikataulullisesti tiiviimmäksi suunniteltu koulutus, joka toteutettiin huhtikuussa kahtena viikonloppuna, niin että kokonaisia koulutuspäiviä oli yhteensä neljä. Tuntimäärällisesti koulutuksen kesto oli 28 tuntia. (Nuorten Kriisipisteen koulutusmateriaali 2010.) Kriisipisteen näkökulmasta koettiin että tiivis viikonloppu koulutus helpottaa koulutuspäivien rakenteen suunnittelua ja päivistä saadaan rakenteeltaan toimivia. Lisäksi sen koettiin tukevan ryhmäytymistä ja mahdollistavan jatkuvuuden tunteen koulutuksessa. Nähtiin myös, että viikonloppumuotoinen koulutus on kaikkien kannalta helpompi, sillä työpäivien jälkeen ihmiset ovat usein väsyneitä eikä keskittymis- ja omaksumiskyky ole parhaimmillaan. Ajatukset saattavat olla muissa asioissa. Viikonloppukoulutuksessa viire on otollisempi oppimiseen sekä uuden ymmärtämiseen ja motivaatio mukana olemiseen sen myötä suurempi. Peruskoulutusten painotukset ja toimintatavat ovat vaihdelleet eri peruskoulutuksissa, ja koulutuksia on myös palautteen kautta kehitetty eteenpäin. Perussisältö on kuitenkin kautta koulutusten samankaltainen. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 25.8.2010.)

Esimerkkinä Nuorten Kriisipisteen peruskoulutuksissa käsitellyistä aihepiireistä on tässä kevään 2010 peruskoulutus. Sisällöllisesti kevään 2010 koulutus rakentui niin, että ensimmäisenä päivänä käytiin läpi HelsinkiMission ja Nuorten Kriisipisteen toiminnan perusperiaatteet ja käytännöt, vapaaehtoistoiminnan periaatteet ja käytännöt sekä Nuorten Kriisipisteen tukihenkilönä toimimiseen liittyvää asiaa. Toisena päivänä käsiteltiin vuorovaikutusta ja kohtaamista. Kolmannen päivän aiheena oli mielenterveyden haasteet ja neljäntenä päivänä käsiteltiin nuoruutta ja tukihenkilön roolia aikuisena. Koulutuksessa puhuttiin myös työnhajuksesta ja yhteyshenkilömallista. (Nuorten Kriisipisteen koulutusmateriaali 2010.)

Peruskoulutuksen tavoitteena on tarjota tukihenkilölle perehdytys tulevaan tehtäväänsä ja välineitä kohdata kyseisen organisaation asiakkaita mahdollisimman hyvin (Mykkänen-Hänninen 2007, 56). Mykkänen-Hännisen (2007, 57) mukaan koulutuksen tarjoaman tiedon tulee olla käytännönläheistä ja juuri vapaaehtoistyöhön tarkoitettua. Koulutuksen tulee näin

tukea vapaaehtoistyön perustehtävää, kohtaamista ja aitoa läsnäoloa tuettavan kanssa. Jollei koulutuksen suunnittelussa huomioida riittävästi vapaaehtoistyön erityispiirteitä, saattaa koulutus muodostua sellaisesta teoreettisesta tiedosta, joka ei tarjoa välineitä käytännön vapaaehtoistyöhön ja tukihenkilön identiteetin vahvistumiseen. Koulutuksen sisällön olisi tärkeää painottua tuettavan kohtaamiseen ja vuorovaikutukselliseen tukemiseen. Eläytymisharjoitusten ja vuorovaikutustapojen tarkastelun tulisi olla Mykkänen-Hännisen (2007, 57) mukaan koulutuksen keskeisiä elementtejä. Eläytymisharjoitusten kautta tukihenkilö voi tulla tietoiseksi omista reaktioistaan, vahvuuksistaan ja kehittämistarpeistaan tukihenkilönä toimiessaan. Myös hiljaisuuden ja sanattoman viestinnän merkitystä olisi hyödyllistä käsitellä koulutuksen aikana. (Mykkänen-Hänninen 2007, 57–58.) Koulutuksen kuluessa tukihenkilöille selkiytyy käsitys omista kyvyistään ja kehitys mahdollisuuksistaan. Koulutuksen tulisi rohkaista ja selkiyttää tukihenkilötoiminnan edellytyksiä riittävästi, jotta tukihenkilö pystyy sitoutumaan itsensä kehittämiseen. Tukihenkilönä kehittyminen edellyttääkin tukea toimintaan järjestävältä taholta. Tuen toimivuudella on merkitystä. (Myllymaa & Porkka 2008, 40–44.)

Harjun ym. (2001, 86–87) mukaan prosessikouluttaminen on todettu hyväksi koulutusmetodiksi vapaaehtoistoiminnassa. Joitakin keskeisiä teemoja käsitellään ammattilaisen pitämällä luennoilla. Prosessikoulutus ei koostu kuitenkaan ainoastaan luennoista, vaan sen pääpaino on yhdessä pohdiskelussa ja ryhmätyöskentelyssä. Näin saadaan tehokkaasti valjastettua ihmisten elämäkokemus ja henkilökohtaiset taidot yhteiseksi hyödyksi. Vastauksia ongelmiin haetaan yhdessä ryhmän kanssa ja kouluttaja rohkaisee osallistujia tuomaan koulutusmateriaaliksi omia kokemuksiaan, joita voidaan tarkastella yhdessä. Kun ryhmän kiinteytys ja luottamus kasvaa, voidaan siirtyä vaikeampiin asioihin. Koulutuksen kautta opitaan soveltamaan aiempia tietoja ja taitoja käytäntöön. Prosessityyppisen koulutuksen etuna on paitsi, että kouluttaja oppii tuntemaan ryhmänsä, myös se, että koulutettavat tutustuvat luontevammin toisiinsa pari- ja ryhmätyöskentelyn avulla mikä puolestaan helpottaa heitä löytämään paikkansa vapaaehtoisten joukossa. Koulutuksen aikana on myös hyvä tuoda esille, ettei vapaaehtoistoiminnassa ole aina valmiita ratkaisuja ja toiminnan kaavaa, vaan on lukuisia erilaisia tapoja toimia. (Harju ym. 2001, 86–87.) Prosessikouluttaminen vaatii tiivistä aikataulua, jotta edellisen kerran asiat ja kokemukset ovat yhä tuoreina muistissa seuraavalla tapaamiskerralla ja työskentelyssä säilyy jatkuvuuden tuntu (Harju ym. 2001, 91). Suomen Mielenterveysseurassa tukihenkilöille suunnattu peruskoulutus on suunniteltu prosessimaiseksi. Peruskoulutuksen painopiste on kokemuksellisessa oppimisessa. (Kaakkuriniemi 2007, 3.)

Peruskoulutuksen lisäksi Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöille järjestetään erilaisia vapaaehtoisia jatkokoulutuksia. Jatkokoulutuksen tehtävänä on syventää tietoja ja taitoja sekä perehdyttää osallistujia erityisalueisiin sekä ajankohtaisiin ongelmiin (Harju ym.

2001,91). Jatkokoulutuksissa voidaan käsitellä tarkemmin peruskoulutuksessa käsitellyjä aiheita, vapaaehtoistoiminnan erityistilanteita, toiminnan haasteita ja vapaaehtoisen omaa jaksamista (Porkka 2009, 89). Jatkokoulutusten tarkoituksena olisi käsitellä aiheita, jotka tukihenkilöt kokevat tarpeellisiksi (Hakkarainen & Syrjänen 2004b, 27). Hyödyllistä voi olla esimerkiksi aihe-ehdotusten kerääminen tukihenkilöiltä itseltään. Harju ym. (2001, 91) kertovat esimerkin kokemuksen mukaan hyvin onnistuneesta Marian Kammarin jatkokoulutuksen toteuttamisesta. Vapaaehtoisilta kerätään aluksi ehdotuksia jatkokoulutuksessa käsiteltävien aiheiden suhteen. Koulutus koostuu erilaisista toiminnassa eteen tulevista asioista, joista toivottiin lisää tietoa. Koulutuksessa haastettiin vapaaehtoiset pohtimaan omia käsityksiään, auttamismallejaan ja muita esille nousseita kiinnostavia aiheita. (Harju ym. 2001, 91–92.) Myös Suomen Mielenterveysseurassa jatkokoulutuksia on räätälöity paikallisista mielenterveysseuroista saadun palautteen ja toiveiden kautta (Kaakkuriniemi 2007, 3).

Nuorten Kriisipisteen jatkokoulutukset suunnitellaan ja järjestetään yhteistyössä muiden nuorten parissa tehtävää vapaaehtoistoimintaa toteuttavien tahojen kanssa. Yhteistyötä tehdään muun muassa Aseman lapset ry:n ja Saappaan kanssa. Yhteiset jatkokoulutukset ovat edullisempi vaihtoehto järjestää laadukasta koulutusta vapaaehtoisille toimijoille. Näin saadaan myös riittävä määrä osallistujia mukaan koulutuksiin. Eri järjestöissä toteutettava vapaaehtoistoiminta on luonteeltaan keskenään erilaista, ja jatkokoulutukset pyritään räätälöimään yhdessä niin, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin kaikkien tarpeisiin. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 25.8.2010.)

2.4.2 Tukihenkilöiden työhohjaus

Työhohjauksen tarkoituksena on auttaa tukihenkilöä jaksamisessa ja osaamisessa. Sillä tuetaan tukihenkilön kehittymistä ja kasvua vapaaehtoistyöntekijänä, ihmisenä sekä yhteistyökumppanina. Se on myös vapaaehtoistyön laadun varmistamista ja kehittämistä. Maallikkoauttamiseen kannustaminen on tärkeää. (Porkka & Salmenjaakko 2006, 6, 10–11.) Myös Nuorten Kriisipisteellä painotetaan, että yksi vapaaehtoistyön työhohjauksen tärkeimmistä tehtävistä on juuri maallikkoauttamiseen kannustaminen (Nuorten Kriisipisteen koulutusmateriaali 2010). Ohjauksen yleisenä tavoitteena on lisätä kokonaishallintaa, itsetunnon kohenemista ja työtä koskevaa tietoisuutta sekä auttaa ohjattavaa löytämään oma luovuutensa ja ymmärtää sen käyttömahdollisuudet tukihenkilötyössä. Työhohjauksessa käsitellään toiminnassa esiin tulevia tilanteita ja niihin liittyviä tunteita. Työhohjaaja pyrkii myös turvaamaan ohjattavansa hyvinvointia ja hänen tulee nähdä ohjattavan mahdollinen väsyminen ja ahdistus sekä tukea häntä työssään. (Lahtinen 2003, 52.) Kaakkuriniemen (2007,

3) mukaan tukihenkilönä toimiminen ilman työnohjauksesta saatavaa tukea on voimia vievää eikä tunnu mielekkäältä. Tarve työnohjaukseen on suuri, sillä tukihenkilötyö on vaativaa ihmissuhdetyötä (Porkka & Salmenjaakko 2006, 6, 11).

Tukihenkilötoiminnan ja sen eettisten periaatteiden sekä tavoitteiden pohtiminen sisältyy osaltaan työnohjaukseen (Porkka & Salmenjaakko 2006, 11). Työnohjauksessa tukihenkilöä autetaan näkemään itsensä suuremman kokonaisuuden merkittävänä osana. Vapaaehtoistyötä tehdään elämän muiden velvoitteiden lisäksi, eikä siitä makseta rahallista korvausta. Työhön ryhtymistä ja siinä pysymistä ohjaavatkin vahvasti henkilökohtaiset motiivit. Työnohjaus on tärkeää myös omien motiivien, arvojen ja asenteiden tarkastelussa ja työnohjauksen avulla voi arvioida kuinka hyvin ne ovat sopuissa toimintaa järjestävän tahon motiivien kanssa. Työnohjauksen keskeisenä tehtävänä on myös tukea tukihenkilön motivaatiota ja sitoutumista. Toisaalta toimintaan vahvasti motivoitunut ja sitoutunut tukihenkilö saattaa vaarantaa oman jaksamisensa huomaamattaan. Työnohjaajan tulee kannustaa itsestään ja omasta jaksamisesta huolehtimiseen. Vapaaehtoistyö koetaan usein onnistumisineen ja takaiskuineen hyvin henkilökohtaisesti ja siihen panostetaan paljon. Työnohjauksessa tulee voida käsitellä myös näitä palkitsevia onnistumisen kokemuksia ja takaiskujen aiheuttamia. Oppimista tapahtuu vasta silloin kuin koetuille kokemuksille voidaan antaa merkitys ja kokemuksia tulkitaan esimerkiksi juuri työnohjauksessa. Laadukas työnohjaus osoittaa tukihenkilöille, että heidän toimintaa arvostetaan. Siksi työnohjaukseen tuleekin suhtautua kunnioituksella ja työnohjaajan olla koulutettu työnohjaaja, joka tuntee vapaaehtoistyön erityispiirteet. Porkkan (2009, 77) mukaan työnohjaus tulisi nähdä ensisijaisesti taustayhteisön arvostuksen ilmenemismuotona ja parhaiten se onnistuu kun vapaaehtoisille tarjotaan korkealaatuaista työnohjausta. Nuorten Kriisipisteellä on haluttu panostaa laadukkaaseen, ammatillisen työnohjaajan toteuttamaan työnohjaukseen.

Työnohjauksen keskeisenä tehtävänä on auttaa tukihenkilöä tunnistamaan omat voimavaransa, mahdollisuutensa ja rajansa sekä tukea tukihenkilöä niin, että hän jaksaa olla mukana toiminnassa ja, että hänellä on mahdollisuus toteuttaa tukihenkilötyötä laadukkaasti (Myllymaa & Porkka 2008, 43). Nuorten Kriisipisteellä työnohjauksen tarkoitus on myös määritelty toimintana, joka tukee tukihenkilöä niin, että hän jaksaa toimia pitkään ja tehdä työnsä hyvin (Nuorten Kriisipisteen koulutusmateriaali 2010). Päällimmäisten kokemusten purkaminen ja käsittely, ajankäyttöön ja vapaaehtoisen rooliin liittyvät asiat, tuen ja kannustuksen saaminen, omien näkökulmien avartaminen toisten kokemusten ja yhteisten keskusteluiden avulla ovat keskeisiä vapaaehtoisten työnohjauksessa. Merkittävää on myös yhteenkuuluvuuden kasvaminen ja tietyn vapaaehtoistehtävän mukaisen identiteetin kehittyminen. Mahdollisuus purkaa tuntemuksia toiminnan kohteeseen, tukihenkilön tapauksessa tuettavaan ja tukisuhteeseen, on usein merkittävää vapaaehtoisen jaksamisen kannalta ja työnohjauksessa tähän tarjoutuu mahdollisuus. (Syrjänen 2004b, 53.) Työnohjaus

on tukityön ja tukihenkilön rooliin liittyvien kysymysten, kokemusten, tunteiden ja mielikuvien tutkimista yhdessä koulutetun työnohjaajan kanssa. (Myllymaa & Porkka 2008, 44–45.) S. Jokisen (henkilökohtainen tiedonanto 25.8.2010) mukaan työnohjauksen keskeinen tarkoitus on tarjota tukihenkilöille tila ja mahdollisuus purkaa tukisuhteisiin ja toimintaan liittyviä tunteja. Työnohjauksen kautta mahdollistuu myös tukihenkilön oma henkilökohtainen kehitys tukihenkilönä, sekä tukisuhteen kehittyminen oivallusten ja yhdessä pohdiskelun myötä (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 25.8.2010).

Tukihenkilöiden työnohjaus on jatkuvaa, säännöllistä ja toteutetaan ennalta sovittuina ajankohtina (Porkka & Salmenjaakko 2006, 6, 11). Pääsääntöisesti tukihenkilöiden työnohjaus järjestetään ryhmätyönohjauksena (Myllymaa & Porkka 2008, 43). Nuorten Kriisipisteen työnohjaus järjestetään kerran kuussa ryhmämuotoisena työnohjauksena. Kriisipisteellä on tukihenkilöille kaksi erillistä työnohjausryhmää. Nuorten Kriisipisteen työnohjaajina toimii kaksi organisaation ulkopuolista ammatillista työnohjaajaa. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 25.8.2010.) Porkan (2009, 118) mukaan ryhmätyönohjaus on todettu monista syistä hyväksi vapaaehtoistoiminnan työnohjauksen muodoksi. Ensinnäkin moni vapaaehtoistoimintaa organisoiva taho joutuu selviytymään vähäisin varoin, ja ryhmätyönohjaus on taloudellisempi valinta. Toisekseen vapaaehtoiset toimijat työskentelevät usein yksin ja työnohjausryhmällä on suuri merkitys yhteenkuuluvuuden muodostumisen ja taustayhteisöön sitoutumisen kannalta. (Porkka 2009, 118.) Tukihenkilö työskentelee yksin ja työnohjausryhmästä saattaa muodostua tukihenkilön ”työyhteisö”, jonka kanssa on mahdollisuus yhdessä luottamuksellisesti pohtia ja jakaa tukihenkilötyöhön ja tukisuhteisiin liittyviä asioita. Myllymaan ja Porkan (2008, 43) mukaan keskeistä työnohjauksessa on myös tiedon soveltaminen, jakaminen ja luominen. Ryhmämuotoisuus auttaa näiden tavoitteiden toteutumista.

Useissa järjestöissä työnohjaukseen osallistuminen on vapaaehtoisena toimimisen ehto. Siitä huolimatta vapaaehtoisten motivoiminen työnohjaukseen saattaa olla haasteellista. (Mykkänen-Hänninen 2007, 60.) Myös Nuorten Kriisipisteellä tukihenkilöiden motivoiminen ja sitouttaminen työnohjaukseen on koettu ajoittain haastavana. Toisaalta tukihenkilöiltä saatu palaute kertoo, että työnohjausta ja tukea kaivataan, mutta käytännössä säännöllinen osallistuminen työnohjauksiin ei kaikkien kohdalla toteudu. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010.) Vaikka kynnys osallistua työnohjaukseen ilman tuettavaa olisi suuri tai muutoin epäilisi työnohjauksen tarpeellisuutta, osallistuminen kannattaa silti. Työnohjauksesta voi saada paljon irti silloinkin, kun itsellä ei olisi käynnissä olevaa tukisuhdetta tai jotakin akuuttia ongelmaa. Porkan ja Salmenjaakon (2005, 30) mukaan aloittelevan tukihenkilön on hyödyllistä osallistua työnohjaukseen, vaikka tämä ei toimisikaan vielä tukisuhteessa. Työnohjaukseen osallistumalla tukihenkilö voi selventää käsitystään

tukihenkilötoiminnasta ja kasvattaa uskallustaan toimintaan. Myös tauolla olevan tukihenkilön on suotavaa osallistua työnohjauksiin, jotta vire tukihenkilötoiminnassa mukana pysymiseen säilyy. (Porkka & Salmenjaakko 2005, 30.) Nuorten Kriisipisteellä työnohjaukseen osallistuminen on edellytys tukihenkilötoiminnassa mukana olemiselle. Mikäli tukihenkilö estyy osallistumasta työnohjauksiin, hän tapaa tukihenkilötoiminnasta vastaavaa työntekijää kahden kesken. Mikäli huomataan että tukihenkilö ei ole lainkaan halukas osallistumaan työnohjaukseen, joudutaan keskustelemaan toiminnasta luopumisesta. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010, 25.8.2010.)

Porkan (2009, 118) mukaan työnohjauksen keskeinen väline on vuorovaikutusprosessi jonka aikana vapautuu voimavaroja ratkaisujen löytämiseen ja toteuttamiseen. Työnohjauksessa keskeistä on tavoitteellisuuden lisäksi se, että käsiteltävät aiheet nousevat ohjattavilta itseltään sekä heidän työtilanteistaan ja keskinäisistä suhteistaan. Työnohjaus voi olla tyyliltään prosessikeskeistä, konsultatiivista, opetuksellista, ratkaisukeskeistä, tutkivaa tai yhdistelmä näitä kaikkia. Oli tyyli mikä hyvänsä, ovat peruseriaatteet samat. Peruseriaatteina voidaan pitää luottamuksellisuutta, psyykkistä koskemattomuutta, tasa-arvoisuutta, rehellisyyttä, palautehakuisuutta, avoimuutta ja toisen ihmisen kunnioittamista. (Porkka 2009, 118.) Ohjattavilla voi olla erilaisia ennako-oletuksia ja odotuksia työnohjauksen suhteen, ja työnohjauksen alkaessa onkin syytä selkeyttää, mitä työnohjauksessa tulee tapahtumaan, ja mihin sillä pyritään.

Työnohjauksen tavoitteen määrittely tekee työnohjauksen tarkoituksen ja merkityksen hahmottamisen helpommaksi. Porkan (2009, 166) mukaan on hyvä, että työnohjaaja selvittää ryhmälleen jo ohjauksen alussa laajemmat ohjaukselle asetettavat tavoitteet, rajat, ja periaatteet, joiden puitteissa ohjauksessa toimitaan. Tavoitteellisuus ei kuitenkaan tarkoita, että keskustelun tulee noudattaa tiettyä tiukkaa etukäteen määriteltyä kaavaa. Työskentelyä tukee, että ohjattava ryhmä asettaa työskentelyn alussa itselleen tavoitteet, joiden avulla voidaan hahmottaa ne päämäärät mihin työnohjauksella pyritään sekä keinoja, joilla päämääriä voidaan saavuttaa. Tavoitteet voivat muuttua ja muotoutua uudelleen työnohjauksen kuluessa. Yhdessä asetettujen tavoitteiden ja saavutettujen tulosten toistuva arviointi lisää sitoutumista työnohjaukseen. (Porkka 2009, 166.) Tavoitteiden määrittely antaa rakennetta työnohjaukselle ja selkeyttää ohjattaville, miksi ohjauksessa ollaan, ja millä keinoin sen ajatellaan palvelevan tukihenkilön tuen ja ohjauksen tarvetta ja tukihenkilönä kehittymistä. Mykkänen- Hänninen (2007, 60) mukaan monelle vapaaehtoistyöhön ryhtyvälle työnohjaus voi olla käsitteenä tuntematon ja työnohjaukseen liittyvät virheelliset uskomukset ja mielikuvat saattavat aiheuttaa ahdistusta, pelkoa ja epäilyksiä työnohjausta kohtaan. Asiallisen ja arkiymmärrykseen perustuvan tiedon avulla voidaan kuitenkin purkaa työnohjaukseen liittyviä ennakoasenteita ja lisätä vapaaehtoisten osallistumismotivaatiota. Työnohjauksen merkityksen ymmärtäminen vaikuttaa olennaisesti tukihenkilönä toimivan haluun osallistua ja sitoutua työnohjaukseen. (Mykkänen-Hänninen 2007, 60.)

2.4.3 Yhteyshenkilömalli

Nuorten Kriisipisteellä toimii tukihenkilöiden lisäksi kaksi tukihenkilöiden yhteyshenkilöä, joiden tarkoituksena on ottaa yhteyttä Nuorten Kriisipisteeltä käsin tukihenkilöihin ja varmistaa, että kaikki sujuu. Yhteyshenkilöt ovat tukihenkilöiden tavoin vapaaehtoisia. Yhteyshenkilöinä toimivat vapaaehtoiset ovat olleet pitkään mukana Nuorten Kriisipisteen vapaaehtoistoiminnassa ja heillä on toiminnasta vankka kokemus. Yhteyshenkilömalli kehitettiin vastaamaan tukihenkilöiden kontaktin ja tuen tarpeeseen. Tukihenkilöiltä saadun viestin perusteella tukihenkilöt kokevat tarpeelliseksi sen, että Nuorten Kriisipisteeltä ollaan yhteydessä heihin, osoitetaan kiinnostusta ja päivitetään kuulumisia. Yhteyshenkilöiden avulla halutaan varmistaa, että tukihenkilöt kokevat tulevansa huomioiduiksi ja, että heillä on mahdollisuus saada tukea ja apua aina tarvittaessa. Yhteyshenkilö toimii tukihenkilön tukena ja on tukihenkilöiden tavoitettavissa niin tukitoiminnan haasteissa, kuin käytännön asioissakin. Tukihenkilötoiminnasta vastaavan työntekijän resurssit ovat rajalliset, ja yhteyshenkilömallin on tarkoitus täydentää aiempia tukimuotoja. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2010; S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 25.8.2010.) Yhteyshenkilömallin taustalla on ajatus, että tukihenkilö tarvitsee tukea toimintaa organisoivalta taholta voidakseen kehittyä tehtävässään, löytääkseen uusia tekemisen mahdollisuuksia ja peilatakseen itseltään, organisaatioltaan ja muilta tahoilta häneen kohdistuvia odotuksia ja niiden vastaavuutta. Yhteyshenkilön tukihenkilöille tarjoama tuki voidaan eritellä neljään osa-alueeseen. Osa-alueet ovat tiedollinen tuki, aineellinen tuki, arvostus ja henkinen tuki. Yhteyshenkilöltä on mahdollista saada tietotukea, johon liittyvät neuvot, ehdotukset ja tilanteiden uudelleen arviointi. Aineelliseen tukeen kuuluu käytännön apu, kulukorvaukset ja puheaika. Arvostukseen kuuluu myönteisen palautteen antaminen ja henkiseen tukeen luottamuksellisuus, empaattisuus, kuunteleminen, rohkaiseminen ja halukkuus auttaa. (Nuorten Kriisipisteen peruskoulutusmateriaali 2010.)

Haastattelimme toista Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöiden yhteyshenkilöä, ja kyselimme häneltä hänen toimenkuvastaan. Yhteyshenkilö kertoi, että tukihenkilöt on jaettu yhteyshenkilöiden kesken puoliksi, niin että jokainen tukihenkilö on jommankumman yhteyshenkilön listalla. Yhteyshenkilö soittaa säännöllisesti noin kerran kuukaudessa tukihenkilöille ja kyselee kuulumisia, mahdollisia ongelmia ja muistuttelee koulutuksista sekä työohjauksista. Tukihenkilöiden on myös mahdollista itse soittaa yhteyshenkilölle jos kokevat tähän tarvetta, mutta käytännössä näin tapahtuu hyvin harvoin. Puheajat tukihenkilöiden puhelimiin saadaan yhteyshenkilöltä ja toimenkuvaan kuuluu myös tukihenkilölistojen päivittäminen sekä esimerkiksi tukihenkilöiksi haluavien

puhelinhaastatteleminen. Yhteyshenkilön mukaan puhelinkeskustelut tukihenkilöiden kanssa ovat antoisia. Niiden aikana tukihenkilöiden on mahdollista käydä luottamuksellisesti läpi tukisuhteeseen liittyviä asioita. Yhteyshenkilön mukaan ne ovat myös hyvä tapa luoda kontakteja sekä pitää aktiivisina niitä tukihenkilöitä, jotka vasta odottavat tukisuhteensa alkamista. Puhelimesta on myös hyvä mahdollisuus yrittää motivoida tukihenkilöitä käymään vapaaehtoisissa jatkokoulutuksista ja muistutella työnohjauksista, jotka saattavat esimerkiksi Internetissä olevana tai postitse tulevana ilmoituksena jäädä huomioitua tai helposti unohtua. Yhteyshenkilö kertoi myös että hänen kokemuksensa mukaan muistuttelu on tuottanut tulosta ja työnohjauksissa on alettu käymään entistä aktiivisemmin. (Yhteyshenkilö, henkilökohtainen tiedonanto 8.3.2010.)

2.4.4 Tiedottaminen

Tiedottaminen kuuluu tukihenkilötoiminnan perusedellytyksiin ja on yksi toiminnan ohjaamisen osa-alue. Tiedottamisella katsotaan olevan muiden perusedellytysten tavoin merkitystä toimintaan sitoutumisen ja siinä jaksamisen kannalta. (Syrjänen 2004a, 33-36.) Nuorten Kriisipisteeltä tiedotetaan tukihenkilöitä sähköpostitse. Aiemmin sähköposti tiedote lähti säännöllisesti kerran kuukaudessa, mutta nykyään tiedote lähetetään vähintään kolme kertaa kauden aikana (syksy, talvi, kevät) ja tarpeen tullen sen lisäksi. Tiedote kattaa näin ollen pidemmän aikavälin tapahtumat kerralla. Tiedotteissa on tietoa esimerkiksi tulevista jatkokoulutuksista. Tiedotteissa pyritään motivoimaan ja kannustamaan tukihenkilöitä osallistumaan työnohjauksiin ja jatkokoulutuksiin. Kaikki tiedotteet löytyvät myös koko HelsinkiMission yhteisestä Intrasta. Intranetillä tarkoitetaan lähiverkkoa, joka on tietyn ryhmän käytössä. Intranet toimii organisaation yhteisön sisäisessä viestinnässä ja tietojen käsittelyssä. Kaiken informaation voi tarkistaa myös Intrasta, sillä kaikki eivät lue sähköposteja, tai sähköpostin voi epähuomiossa poistaa luettuaan ja sen tiedot saattavat unohtua. Jokisen mukaan harkinnan alla on myös ollut viimeaikoina keskustelufoorumien kehittäminen Intraan. Tämän arvellaan aktivoivan Intran käyttöön. Keskustelufoorumilla tukihenkilöiden olisi mahdollista pitää yhteyttä toisiinsa ja vaihtaa ajatuksia säännöllisesti myös työnohjausten ja jatkokoulutusten välissä. (S. Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 25.8.2010.)

3 Tutkimuksen toteuttaminen

Opinnäytetyömme aihealueena on Nuorten Kriisipisteen tukihenkilötoiminta. Opinnäytetyössämme tutkimme kuinka tukihenkilöille tarjottava tuki ja ohjaus (koulutus,

työnohjaus, tiedottaminen ja yhteyshenkilömalli) palvelevat tukihenkilöitä ja vastaavat tukihenkilöiden tarpeisiin. Tässä yhteydessä pyrimme myös selvittämään millainen tuki ja ohjaus palvelee tukihenkilöitä parhaiten. Sen lisäksi tutkimme miten tukisuhteeseen liittyviin haasteisiin saadaan tukea koulutuksen ja työnohjauksen kautta. Pyrimme myös selvittämään mitä muuta tukea tukihenkilöt kaipaavat olemassa olevan tuen lisäksi. Tavoitteenamme oli tukihenkilöitä haastatteleamalla saada esille tukihenkilöiden kokemuksia ja käsityksiä, joita voidaan hyödyntää Nuorten Kriisipisteen tukihenkilötoiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Tutkimuskysymykset:

- Kuinka Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöille tarjottava tuki ja ohjaus palvelevat tukihenkilöitä?
- Miten tukisuhteeseen liittyviin haasteisiin saadaan tukea koulutusten ja työnohjauksen kautta?
- Mitä muuta tukea tukihenkilöt kaipaavat tukihenkilönä toimiessaan?

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkielma. Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Laadullinen tutkimus rajoittuu useimmiten pieneen tapausmäärään, jota analysoidaan mahdollisimman tarkasti. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keruu on yleensä vähemmän strukturoitua kuin tilastollisessa tutkimuksessa ja aineisto on pääsääntöisesti tekstimuodossa. (Heikkilä 2008, 16–17.) Laadullinen tutkimus tuo esille tutkittavien havaintoja tilanteista ja se soveltuu käytettäväksi silloin, kun halutaan selvittää käyttäytymisen merkitystä ja kontekstia (Hirsjärvi & Hurme 2001, 27).

Opinnäytetyömme tutkimuskysymysten ja tarkoituksen kannalta tuntui luontevalta valita tutkimustyyppi laadullinen tutkimus. Eskolan & Suorannan (2008, 65) mukaan laadullisessa tutkimuksessa on oikeastaan aina kyse tapaustutkimuksesta. Tutkimuksen tarkoituksena ei ole tehdä tilastollisen tutkimuksen tavoin empiirisesti yleistettäviä päätelmiä. Tutkimuksessa on tärkeää, että analysoitava aineisto muodostaa kokonaisuuden, tapauksen. Ajatuksena on, että kaikessa yksityisyydessäänkin tietyn tapauksen monipuolinen erittely sisältää aineksia yleistyksiin. (Eskola & Suoranta 2008, 65.) Eskola & Suorannan (2008, 64–65) mukaan laadullisen tutkimuksen kohdalla on kyse tapauskohtaisesta analyysistä, jossa ei ajatella tilastollisin kriteerein. Kriteerinä voidaan pitää tietyn aineiston teoreettista kiinnostavuutta valitun tutkimustehtävän ratkaisussa. Aineiston rajaaminen tapahtuukin teoreettista kattavuutta silmällä pitäen. Teoreettisen edustavuuden perusideana on, että tutkittu tapaus nähdään esimerkkinä yleisestä (Eskola & Suoranta 2008, 64–65). Yleistettävyyden kriteerinä

on aineiston järkevää kokoaminen. Haastateltavilla tulee olla suhteellisen samanlainen sen hetkinen kokemusmaailma. Haastateltavien tulee myös omata tutkimuksen kannalta oleellista tietoa ja olla kiinnostuneita tutkimuksesta. Laadullisessa tutkimuksessa yleistyksiä ei voida tehdä suoraan aineistosta vaan keskeistä on aineistosta tehtävät tulkinnat. Ratkaisevaa ei ole tällöin aineiston koko vaan juuri siitä tehtävät tulkinnat ja niiden syvyys sekä kestävyys. (Eskola & Suoranta 2008, 66–67.) Opinnäytetyömme tutkimuskysymysten rajaamiseksi ja taustatiedon saamiseksi toteutimme alkukartoitus kyselyn kohdejoukolle. Varsinaisen tiedonkeruun toteutimme teemahaastatteluina. Tehtävänämmä haastattelun tekijöinä oli välittää kuvaa haastateltavien ajatuksista, tunteista, kokemuksista ja käsityksistä. Teemahaastattelu etenee yksityiskohtaisten kysymysten sijaan keskeisten teemojen varassa, ja mahdollistaa näin sen, että haastateltavien ääni pääsee kuulumaan (Hirsjärvi & Hurme 2001, 41, 48). Aineiston analyysimenetelmänä käytimme teoriaohjaavaa sisällön analyysia. Opinnäytetyötämme arvioimme Tuomen & Sarajärven (2009, 160–163) teoksessa esitettyjen arviointikriteerien mukaan.

3.1 Alkukartoitus

Ennen aiheen tarkempaa rajaamista lähetimme kaikille Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöille laatimamme kyselyn. Tavoitteenamme oli kyselyn avulla kerätä tietoa vapaaehtoisten kokemuksista liittyen tukihenkilötoimintaan ryhtymiseen ja tukihenkilönä toimimiseen. Kyselyn avulla kartoitimme esimerkiksi tukihenkilöiden odotuksia, motivaatiota, sitoutumista, heidän tukihenkilötyössään kokemiaan haasteita sekä heidän kokemuksiaan tuen saamisesta. Pyysimme heitä kyselyssä myös kertomaan omia ajatuksiaan siitä, kuinka tukihenkilötoimintaa voisi kehittää. Internet-kyselynä toteutetun tiedon keruun tarkoituksena oli auttaa meitä tarkentamaan opinnäytetyömme aihetta. Kolmestakymmenestä Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöstä kyselyyn vastasi yhdeksän. Heistä kuusi ilmoitti olevansa kiinnostunut osallistumaan myös varsinaiseen opinnäytetyön haastatteluun.

Koulutuksen osalta vastauksista näkyy, että pääosin tukihenkilöt ovat tyytyväisiä koulutukseen. Teoreettisin osin koulutus on ollut vastaajien mielestä riittävää. Kuitenkin tukihenkilöt kokevat, että olisi hyödyllistä, että koulutus olisi käytännönläheisempää. Teorian lisäksi toivottiin, että koulutus käsittelisi myös tukihenkilötyön konkreettista puolta, ja valmistaisi haasteisiin, joita tukihenkilö tukisuhteessaan saattaa kokea. Haasteista kysyttäessä tuli esille ajatus siitä, ettei koulutuksessa juurikaan käsitelty tukisuhteissa mahdollisesti esiintyviä ongelmia ja negatiivisia tunteita. Vastaajien mielestä olisi myös mielenkiintoista ja hyödyllistä, että koulutuksessa olisi mahdollista kuulla enemmän tukihenkilönä toimineiden kokemuksia. Aiemmissa tukihenkilöiden peruskoulutuksissa näin

onkin ollut, viimeisimmästä vuoden 2009 koulutuksesta tämä osa oli jätetty pois. Tukihenkilönä toimimiseen ja tukisuhteisiin liittyy usein paljon tunnetasolla koskettavia, vaikeitakin asioita. Monia mietitytti se, ovatko he tuettavalle hyödyksi ja osaavatko he kohdata tuettavan oikealla tavalla. Koulutusta voisi olla myös enemmän.

Työnohjauksen osalta toivottiin että osallistujia olisi enemmän. Lisäksi vastauksissa työnohjaukselta toivottiin joustavuutta, yksilöllisyyttä, aikaa ja ennalta sovittuja teemoja. Vastausten perusteella vaikuttaa, ettei työnohjauksiin osallistuminen ole kovinkaan aktiivista useiden tukihenkilöiden kohdalla. Vaihtoehtona pakollisille tapaamisille voisi erään kyselyyn vastanneen mielestä olla se, että yhteyttä voisi ottaa itse kun siihen on tarvetta. Työnohjauksessa keskustelut toisten tukihenkilöiden kanssa ja asioiden pohdiskelu yhdessä koettiin hedelmälliseksi, mutta myös mahdollisuutta kahdenkeskiseen jutteluun kaivattiin. Yksilötyönohjaukselle voisi olla tarvetta, mutta toisaalta sen järjestäminen vaatisi lisäresursseja, ja tukihenkilöiden osallistumisaktiivisuutta. Eräässä vastauksessa mainittiin toive siitä, että vapaaehtoistoimintaa voitaisiin kehittää itse vapaaehtoisten voimin.

Toiveena oli, ettei tukihenkilötoiminta olisi niin erillinen ja "epämääräinen" osa- alueensa, vaan kiinteämmin yhteydessä Nuorten Kriisipisteen muuhun toimintaan, jolloin oma tekeminen ei tuntuisi "pieneltä nykertämiseltä", vaan tukihenkilö toimiessaan voisi kokea olevansa osa Nuorten Kriisipistettä ja sitä kautta myös osa jotakin isompaa hyödyllistä. Ehdotettiin, että esimerkiksi työnohjauksessa käytäisiin läpi mitä Nuorten Kriisipisteellä milloinkin tapahtuu ja saadaan aikaan. Tukihenkilöiden mukaan työnohjauksissa voitaisiin käsitellä joitakin esimerkkitapauksia tukihenkilötoiminnan arjesta. Tukihenkilönä toimiminen koettiin pitkälti yksin tekemiseksi ja osa kaipasi kontakteja toisten tukihenkilöiden kanssa. Lisäksi eräässä vastauksessa mainitaan, että ehkä olisi tarpeen haastatella huolellisemmin tukihenkilöiksi halukkaat ja käydä jo alkuvaiheessa selkeästi läpi se, mitä kaikkea tukihenkilötoiminta pitää sisällään ja millaista sitoutumista tukihenkilöiltä odotetaan esimerkiksi koulutuksiin sekä työnohjaukseen osallistumisen suhteen. Tukihenkilötoiminnan sitovuus ja aikaavievyyys voi tulla hänen mukaansa yllätyksenä. Kaikki tukihenkilöiksi haluavat kuitenkin haastatellaan ja tässä yhteydessä käydään läpi molemminpuolisia odotuksia. Pohdimme kuitenkin saattaako olla tarvetta entistä enemmän selkeyttää tukihenkilötoiminnan alkuvaiheessa, mitä tukihenkilötyö kokonaisuudessaan on ja mitä tukihenkilönä toimivalta odotetaan. Korostaa voisi vielä enemmän myös esimerkiksi työnohjauksen roolia toiminnan tukena.

Kyselyn vastausten perusteella herää kysymys siitä, minkälainen työnohjauksen tulisi käytännössä olla, että siihen osallistuttaisiin aktiivisemmin ja se koettaisiin positiiviseksi ja omaa tukihenkilötyötä tukevaksi kokemukseksi. Millaista koulutuksen ja työnohjauksen tulisi tukihenkilön kokemuksen mukaan olla, niin etteivät nämä tuntuisi ylimääräiseltä rasitteelta

vaan toiminnalta josta voi ammentaa voimia ja energiaa omaan työskentelyynsä tukihenkilönä?

Pohdimme millä keinoin tukihenkilöitä voisi motivoida osallistumaan aktiivisemmin koulutuksiin ja työnohjauksiin ja hyödyntämään mahdollisuutta keskusteluun yhteyshenkilönsä kanssa. Vaikka tukihenkilöitä informoidaan työnohjauksista ja koulutuksista, tieto tuntuu katoavan osan kohdalla jonnekin. Mietimme tässä yhteydessä, kuinka tiedotus ja tiedonkulun keinot vaikuttavat tukihenkilön motivaatioon osallistua tukihenkilötoimintaan ja siihen kuuluviin koulutuksiin ja työnohjaukseen.

Kyselyssä kysimme tukihenkilöiltä mitkä tekijät tukihenkilötoiminnassa vaikuttavat heidän motivaatioonsa. Motivaatiota voimistaviksi tekijöiksi mainittiin onnistuneet tapaamiset, kivat työntekijät, kollegat ja nuoret, hyvin toimiva tukisuhte, onnistumisen tunteet sekä kuuluminen Nuorten Kriisipisteen vapaaehtoisporukkaan. Motivaatiota vahvisti vastaajien mielestä se kun tuettava on motivoitunut tukisuhteeseen ja oman elämänsä eteenpäin viemiseen ja kun näkee että tuettavan olo paranee. Tärkeää on tunne siitä, että saa enemmän yhteyttä nuoreen ja tuntee että nuori viihtyy ja hyötyy toiminnasta. Ylipäättänsä se, että saa työskennellä nuorten parissa, koettiin toimintaan motivoivaksi tekijäksi. Tukihenkilöt mainitsivat motivaatiota heikentäviksi seikoiksi tunteen siitä, ettei tuettava hyödy tapaamisista. Tukisuhteen puuttuminen ja odottelu, omat kiireet ja paineet, tukisuhteen ontuminen, toistuvat tapaamisten peruuntumiset nuorten suunnalta koettiin myös motivaatiota heikentäviksi tekijöiksi. Vaikeiksi koetaan tilanteet, joissa epäröi omaa hyödyllisyyttään. Myös palautteen ja kannustuksen puuttuminen sekä työn epämääräisyys koettiin vaikuttavan motivaatiota heikentävästi.

Kysimme tukihenkilöiltä myös heidän tukihenkilötoiminnassa kokemiaan haasteita. Aikatauluihin liittyvät asiat mainittiin haasteellisiksi. Oman elämän ja tukihenkilötoiminnan aikataulujen yhteensovittaminen voi tuottaa päänvaivaa. Henkilökemioihin liittyvät asiat mainittiin myös haasteellisiksi. Tuettavan luottamuksen saaminen ei erään vastaajan mukaan ole aina helppoa, ja se vie usein aikaa. Tukihenkilö saattaa tällöin käydä läpi ajatuksia siitä, osaako itse olla tärkeä henkilö tuettavalle ja täyttääkö hän tuettavan odotukset. Pelko omasta riittämättömyydestä, ja epävarmuus siitä osaako toimia tukisuhteessa tuettavan kannalta oikealla tavalla nousi myös esille. Haasteiksi koetaan myös se, että nuorta tekisi välillä mieli kasvattaa kuin omaansa, mutta niin ei kuitenkaan voi tehdä. Tukisuhteessa tulee kunnioittaa tuettavaa ja hänen perhettään ja omat eriävät näkemykset joutuu pitämään tilanteesta erillään. Tukihenkilönä toimivan on hyvä osata katsoa asioita toisen näkökulmasta, kuunnella ja tukea. Tämä koetaan välillä haastavaksi. Haastetta liittyy myös tilanteisiin joissa nuori on hyvin vetäytyvä ja kontaktin saaminen on vaikeaa.

3.2 Kohdejoukko

Opinnäytetyömme kohdejoukkona ovat Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöt. Joukko rajattiin niin, että kaikki opinnäytetyöhön haastatellut tukihenkilöt ovat osallistuneet peruskoulutukseen aikaisemmin kuin keväällä 2010. Alun perin suunnittelimme näytteen kooksi 6–8 haastateltavaa. Alkukartoituksen yhteydessä tiedustelimme tukihenkilöiltä ovatko he halukkaita jatkamaan yhteistyötä kanssamme opinnäytetyöhön liittyvien haastatteluiden merkeissä. Yhdeksästä vastanneesta kuusi ilmoitti tuolloin olevansa kiinnostunut osallistumaan haastatteluun. Lähestyimme myöhemmin uudelleen kaikkia Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöiltä opinnäytetyömme tiimoilta. Alkukartoituksen perusteella oletimme, että haastatteleminen ainakin kuusi tukihenkilöä. Otimme kuitenkin huomioon, että kaikki alun perin kiinnostusta osoittaneet eivät välttämättä pääsekään jostain syystä osallistumaan haastatteluun. Toisaalta pohdimme, että on myös mahdollista, että heidän lisäksi ilmoittautuu lisää haastateltaviksi halukkaita. Haastateltaviksi ilmoittautui neljä tukihenkilöä. Yksi sovituista haastatteluista kuitenkin peruuntui. Lähestyimme vielä kertaalleen tukihenkilöitä ja pyrimme motivoimaan heitä osallistumaan haastatteluun. Saimme sovittua kolme uutta haastattelua, joten lopulta haastatelimme opinnäytetyötämme varten kuutta Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöä. Haastattelut toteutettiin toukokuussa 2010, viikoilla 20–22. Näytteen suhteellisen pientä kokoa perustelemme sillä, että laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan tapahtumaa tai ilmiötä, ymmärtämään tiettyä toimintaa ja antamaan tietyille ilmiölle teoreettisesti mielekäs tulkinta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Laadullisessa tutkimuksessa aineistosta ei tehdä päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen, mutta taustalla on ajatus, että yksityisessä toistuu yleinen. Tiettyä tapausta kylliksi tutkimalla saadaan näkyviin mikä tietyssä ilmiössä on merkittävää ja mikä toistuu usein, kun ilmiötä tarkastellaan yleisemmällä tasolla (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 177).

Tutkimuksen kannalta on tärkeää, että tiedonantajilla on tietoa ja kokemusta tutkittavasta aiheesta. Haastateltavien valinta ei voi olla sattumanvaraista vaan sen tulee olla harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 86.) Koska halusimme saada tietoa tukihenkilötoiminnasta nimenomaan tukihenkilöiden näkökulmasta katsottuna, oli perusteltua valita tiedonantajiksi tukihenkilöt itse. Laadullisessa tutkimuksessa puhutaan harkinnanvaraisesta näytteestä, jolloin tutkimus perustuu suhteellisen pieneen tapausmäärään. Pienehköstä tapausmäärästä huolimatta aineiston määrä voi olla suuri. Aineiston tehtävänä on toimia tutkijan apuna, kun rakennetaan käsitteellistä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 2008, 60.)

3.3 Teemahaastattelu

Aineistonkeruu menetelmänä käytimme teemahaastattelua. Haastattelun etuna on joustavuus aineistoa kerätessä. Haastattelussa aineiston keruuta voidaan säädellä joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla ja haastateltavaa myötäillen. Haastattelu aiheiden järjestystä voidaan säädellä, ja vastausten tulkintaan on enemmän mahdollisuuksia kuin esimerkiksi lomakekyselyssä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 200.) Haastattelijalla on mahdollisuus esittää kysymykset haastattelijan aiheelliseksi katsomalla tavalla. Sen lisäksi haastattelijalla myös mahdollisuus toistaa kysymys tarvittaessa, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sananmuotoja ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Hyvään ja onnistuneeseen haastatteluun kuuluu myös aktiivinen kuuntelu, joka osaltaan ohjaa haastattelun kulkua ja tarkentavien kysymysten esittämistä (Payne 2000, 93). Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja ne nauhoitettiin ja litteroitiin.

Haastattelun avulla pyrimme saamaan mahdollisimman paljon tutkimuskysymystemme kannalta oleellista tietoa. Haastattelun teemat muotoutuivat näin ollen sen perusteella, millaista tietoa olimme tavoittelemassa. Tutkimuskysymysten suunnan määritti alkukartoituksen kautta saatu tieto tukihenkilöiden kokemuksista. Koimme, että syvällisempi paneutuminen tukihenkilöiden kokemuksiin tuesta ja ohjaamisesta toisi esille tärkeän näkökulman Nuorten Kriisipisteen tukihenkilötoiminnan järjestämiseen. Tutkimuskysymyksemme hioutuivat lopulliseen muotoonsa vasta analyysivaiheessa. Erona alkuperäiseen suunnitelmaan, yhteyshenkilömalli nostettiin muiden tukimuotojen rinnalle ensimmäiseen tutkimuskysymykseen. Teemahaastattelun rungossa yhteyshenkilömallin rooli oli vielä muita tukimuotoja pienempi. Sitä oli tarkoitus käsitellä haastattelussa, mutta se ei muodostanut omaa teemaansa. Tukihenkilöiden kokemukset yhteyshenkilömallista nousivat kuitenkin haastatteluissa selkeästi esille ja näiden kokemusten riittävän näkyvä esiin tuominen tuntui opinnäytetyömme aiheen kannalta keskeiseltä ja tarpeelliselta. Haastattelun teema-alueet olivat tukisuhde, tiedottaminen, työnohjaus, koulutus ja muu tuki. Teemat annoimme haastateltaville hyvissä ajoin etukäteen, niin että heillä on mahdollisuus tutustua niihin ennen haastattelutilannetta. Haastattelun onnistumisen kannalta onkin suositeltavaa, että tiedonantajilla on mahdollisuus etukäteen tutustua haastattelun kysymyksiin, teemoihin tai ainakin haastattelun aiheeseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Tässä tapauksessa haastattelun aihepiiri tuli tutuksi haastateltaville jo heille lähetetyn alkukartoitus kyselyn yhteydessä, mutta tarkempia tietoja tutkimuskysymyksistä ja haastattelutilanteeseen liittyvistä asioista annoimme samassa yhteydessä kun lähestyimme tukihenkilöitä uudelleen opinnäytetyön tiimoilta.

Haastatteluun osallistuvien kanssa sovittiin erikseen haastatteluajankohdasta. Samassa yhteydessä tukihenkilöiltä pyydettiin suostumus haastattelujen nauhoittamiseen ja sovittiin

kunkin haastateltavan kanssa haastattelupaikasta. Haastatteluista neljä tehtiin Nuorten Kriisipisteen tiloissa, yksi muualta varatussa palaveritilassa ja yksi haastateltavan kotona. Haastateltavilla oli mahdollisuus valita haastattelupaikka. Haastattelupaikkaa sopiessa oli kuitenkin otettava huomioon, että tila on riittävän rauhallinen eikä häiriötekijöitä ole. Sekä itse haastattelun, että sen nauhoittamisen onnistumisen kannalta oli tärkeää, että tila on mahdollisimman häiriötön. Koska teemahaastattelun edellytyksenä on hyvä kontakti haastateltavan kanssa, tulee haastattelupaikan olla rauhallinen ja turvallinen haastateltavalle. Haastattelupaikan tulee olla häiriötön, jotta kommunikointi onnistuu mahdollisimman hyvin (Hirsjärvi & Hurme 2001, 74).

Teemahaastattelu etenee etukäteen valittujen keskeisten teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Teemat ja etukäteen mietityt tarkentavat kysymykset ohjasivat haastattelujen kulkua. Emme kuitenkaan pyrkineet väkisin pidättäytymään pelkästään etukäteen valitsemissamme kysymyksissä, vaan etenimme kussakin haastattelussa tilanteen mukaan. Kuten etukäteen arvelimme, haastateltavasta riippuen teemojen ja tarkentavien kysymysten painotukset vaihtelivat jonkun verran, ja myös uusia tutkimusaiheemme kannalta keskeisiä asioita tuli haastatteluissa ilmi. Tuomen ja Sarajärven (2009, 75) mukaan teemahaastattelun kohdalla on makukysymys, pitääkö kaikille tiedonantajille esittää kaikki suunnitellut kysymykset, täytyykö kysymysten järjestyksen olla haastattelusta toiseen sama ja tuleeko sanamuotojen olla samat jokaisessa haastattelussa. Teemahaastattelut vaihtelevat avoimen haastattelun tyyllisestä strukturoidusti etenevään haastatteluun (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Hirsjärven ym. (2008, 205) mukaan teemahaastattelulle on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka järjestys ja muoto puuttuu. Kysymyksiä esittäessä tulee ottaa huomioon hyvän kvalitatiivisen haastattelukysymyksen kriteerit, mikä tarkoittaa muun muassa sitä, etteivät kysymykset ole johdattelevia tai ettei haastateltavan ajatuksista tehdä etukäteen oletuksia ja näin ollen jätetä jotain kysymättä (Payne 2000, 97). Nämä seikat on tärkeää tiedostaa varsinkin tarkentavien kysymysten kohdalla, jotka usein muodostetaan spontaanisti, jolloin sanavalintoja ei voi etukäteen aina miettiä.

Tukihenkilöitä haastatelllessamme kysyimme kaikilta haastateltavilta tarkentavia kysymyksiä samoista aihepiireistä, mutta etenimme kysymyksissä kunkin haastattelun kannalta sopivimmalta tuntuvassa järjestyksessä. Kysymysten muoto vaihteli hieman, perusajatuksen pysyessä silti samana. Sen lisäksi tahdoimme antaa tilaa tukihenkilön omille kokemuksille sekä painotuksille ja hyväksyimme sen, että jokainen haastattelu kulkee jossain määrin omaa polkuaan. Olimme rakentaneet haastattelujen tueksi itsellemme haastattelurungon. Haastattelurunko toimii haastattelutilanteessa haastattelijan muistilistana ja keskustelujen ohjaajana. Haastattelurunko ei ole yksityiskohtainen kysymyslista, vaan teema-alue luettelo, jossa varsinaisten yläteemojen alle kootaan pelkistetty ja iskusanamainen luettelo niistä

alueista, joihin haastattelukysymykset kohdistuvat. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 66.) Eskolan ja Suorannan (2008, 87) mukaan haastattelija varmistaa, että kaikki etukäteen määritellyt teemat käydään haastattelussa läpi, mutta niiden järjestyksessä ja laajuudessa voi olla eroja haastatteluiden välillä. Haastattelijalla on tukilista aiheista joita käsitellään, muttei valmiita kysymyksiä. Teemahaastattelun vapaamuotoisuus mahdollistaa sen, että haastateltava voi halutessaan puhua hyvinkin vapaamuotoisesti. Kuitenkin haastattelussa käytettävät teemat varmistavat, että kaikissa haastatteluissa puhutaan ainakin jossain määrin samoista asioista. Teemat muodostavat myös kehikon jonka avulla haastatteluiden tuottamaa laajaa litteroitua aineistoa voidaan lähestyä jäsenytyneemmin. (Eskola & Suoranta 2008, 87.)

Osallistuimme kumpikin jokaiseen haastattelutilanteeseen. Kaikissa haastattelutilanteissa olimme kumpikin haastattelijan roolissa, kuitenkin niin, että toinen meistä toimi vuorokerron "vetovastuussa". Meille oli alusta asti selvää, että olemme kumpikin läsnä kaikissa haastattelutilanteissa. Haastatteluiden suunnitteluvaiheessa pohdimme osallistuuko kumpikin aktiivisesti haastattelutilanteeseen, vai jaammeko roolit niin, että toinen toimii haastattelijana ja toinen tarkkailijana muistiinpanoja ja havaintoja tehden. Tuntui luontevammalta, että kumpikin osallistuu haastatteluun ja keskittyy vuorovaikutukseen haastateltavan kanssa. Tulimme tulokseen, että haastattelija voi kokea tilanteen kummallisena, mikäli huoneessa on "tarkkailija". Hirsjärvi ja Hurmeen (2001, 92) mukaan pyrittäessä mahdollisimman luontevaan ja vapautuneeseen haastattelutilanteeseen olisi haastattelijoiden hyvä pystyä toimimaan ilman kynää ja paperia. Lisäksi teema-alueet olisi hyvä tuntea ulkoa, jotta papereiden selailuun ei olisi juuri tarvetta. Paynen (2000, 93) mukaan sanattomaan viestintään, kuten katsekontaktin luomiseen ja kehonkieleen tulisi kiinnittää huomiota, sillä se luo aidonolaisen tunnelman haastattelutilanteeseen. Myös Payne korostaa, että papereihin turvautuminen haittaa tällaisen tunnelman luomista. Haastattelu on aina sosiaalinen tilanne, jonka lopputulokseen voi hyvinkin vaikuttaa henkilöiden väliset suhteet, joten aito läsnäolo ja kontakti haastattelutilanteessa ovat tärkeitä. (Payne 2000, 93, 97.)

Koimme haastatteluiden onnistumisen, oman kehittymisemme ja analyysivaiheen työskentelyn kannalta edulliseksi sen, että haastattelijoina oli kaksi. Haastatteluiden toteuttaminen yhdessä varmisti sen, että kaikki tarvittava tulee kysytyä. Vaikka teemat olivat meille hyvin tuttuja, saattoi varsinkin ensimmäisissä haastatteluissa kokea tarvetta varmistella haastattelun kulkua papereista. Tällaisessa epävarmuustilanteessa oli toinen haastattelija paikkaamassa hetkellistä "oikosulkua". Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 124) mukaan eräs keskeinen aloittelijan virhe haastattelijalla on joustamattomuus haastattelutilanteessa. Haastattelija saattaa epävarmuudessaan turvautua papereihin ja esittää kysymyksiä luettelomaisesti. Tämän seurauksena haastattelija keskittyy kysymysten esittämiseen vuorovaikutuksen ja vastausten tarkkaavaisen kuuntelemisen sijaan. Teemahaastattelussa

tämä on paha virhe, sillä seuraava kysymys riippuu usein edellisestä vastauksesta. Tämänkin vuoksi koimme erittäin tärkeänä mahdollisuuden reflektoida haastattelutilanteita jälkikäteen ja arvioida yhdessä omaa ja toisen suoriutumista tilanteessa. Yhdessä keskustelu, palautteen jakaminen ja arviointi valmisti meitä seuraaviin haastatteluihin ja mahdollisti oman haastattelutekniikan kehittymisen. Myös litteroinnin ja analysoinnin kannalta oli tärkeää, että kumpikin oli läsnä kaikissa haastatteluissa ja sai näin tuntumaa haastateltavan tapaukseen. Huomasimme melko pian tiettyjen asioiden toistuvan haastattelusta toiseen ja yhteiset keskustelumme kunkin haastattelun jälkeen helpottivat yhtäläisyyksien huomaamista sekä kokonaiskuvan hahmottamista.

3.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysimenetelmänä käytimme teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissa on teoreettisia kytkentöjä, mutta se ei kuitenkaan pohjautu suoraan teoriaan. Teoria toimii apuna analyysin etenemisessä. Analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta aiempi tieto ohjaa analyysia, tai auttaa sen etenemisessä. Analyysista voidaan tunnistaa aiemman tiedon vaikutus, mutta aiemman tiedon merkitys ei teoriaohjaavassa analyysissa ole teoriaa testaava, vaan tarkoituksena on ennemminkin aukoa uusia ajatusuria. Tutkimuksessa aineisto voidaan kerätä melko vapaasti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97.)

Analyysivaiheeseen kuuluu aineiston järjesteleminen, aineiston koodaaminen, aineiston kannalta sopivan analyysitavan löytäminen sekä johtopäätösten vetäminen (O’Leary 2004, 184–185). Tuomen ja Sarajärven (2009, 92) mukaan aineiston järjesteleminen alkaa siitä, että päätetään mikä aineistossa kiinnostaa. He painottavat, että kiinnostuksen kohteiden tulee olla linjassa tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävien kanssa. Lähdimme liikkeelle nauhoitetun aineiston litteroinnista. Litteroimisella tarkoitetaan sitä, että tallennettu aineisto kirjoitetaan sanatarkasti puhtaaksi. Litterointi voidaan tehdä joko koko kerätystä aineistosta tai valikoiden. (Hirsjärvi ym. 2008, 217.) Litteroimme tallennetut aineistot teema-alueiden mukaisesti valikoiden. Emme litteroineet haastatteluista kaikkia niitä osia, jotka eivät millään tavoin liittyneet haastattelun teemoihin tai haastattelun tarkoitukseen. Vaikka haastateltavien määrä olisi pienehkö, voi aineistoa kertyä runsaasti. Haastattelut kestivät keskimäärin tunnin ja litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 68 sivua (A4, Trebuchet 11).

Tuomen ja Sarajärven (2009, 92) mukaan litteroinnin jälkeen aineistoa käsitellään luokittelun, teemoittelun tai tyyppittelyn keinoin. Litteroidusta aineistosta etsitään ja tulkitaan olennainen peilaten jatkuvasti tulkintaa suhteessa tutkimuskysymyksiin, tarkoitukseen ja sekä teoreettisiin, että metodologisiin kytköksiin (O’Leary 2004, 184–185).

Denscombe (2004, 271) kirjoittaa, että tämän aineiston koodaamisvaiheen tarkoituksena on löytää, nimetä ja ryhmitellä ilmiöitä sekä niiden välisiä yhteyksiä. Tässä varsinaisessa analyysivaiheessa teemoittelimme litteroidun aineiston. Teemoittelulla tarkoitetaan laadullisen aineiston pilkkomista ja ryhmittelyä valittujen aihepiirien mukaisesti. Ajatuksena on etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. (Tuomi & Sajajärvi 2009, 93.) Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 73) mielestä on todennäköistä, että aineistosta nousee esiin ainakin lähtökohtateemat, mutta näiden lisäksi esille voi nousta myös lukuisia muita teemoja, joiden tarkastelu voi olla hedelmällistä. Näihin teemoihin voi luonnollisesti kuulua myös alkuperäisten teemojen väliset yhteydet. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 73.) O’Learyn (2004, 197) mukaan usein käytetään sekä ennalta päätettyjä teemoja, että induktiivisesti aineistosta nostettuja merkityksiä, jotta saavutettaisiin mielekäs kokonaisuus.

Toteutimme aineistonkeruun teemahaastatteluna, joten haastattelun teemat jäsentelivät jo itsessään aineistoa jonkin verran. Lähdimme etsimään litteroiduista haastatteluista teemojemme kannalta olennaista aineistoa merkitsemällä eri teemoja koskevat ilmaukset eri väreillä. Löysimme aineistosta teemojemme rinnalle myös sellaisia aiheita, jotka eivät kuuluneet alkuperäisiin teemoihimme, mutta toistuivat haastatteluissa ja tuntuivat olennaisilta. Kun kaikki teemojamme koskeva informaatio oli värikooditettu, poimimme merkitsemämme lainaukset tekemäämme taulukko pohjaan (kts. taulukko 1). Teimme taulukko pohjan Tuomen ja Sarajärven (2009, 110–112) kirjassa esitetyn mallin mukaisesti, joka perustuu kolmeen vaiheeseen: pelkistämiseen, ryhmittelyyn ja abstrahointiin.

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA

Taulukko 1

Kun kaikki teemojamme koskeva aineisto oli koottu taulukkoon, aloitimme pelkistämisen vaiheen, jolloin aineistosta tulee karsia epäolennainen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109). Toteutimme pelkistämisen pohtimalla mitkä lainaukset olivat tutkimuskysymystemme kannalta olennaisia ja mitkä lainaukset jäivät fokukseemme ulkopuolelle. Kun karsinta oli tehty, keksimme jäljelle jääneille lainauksille pelkistetyt ilmaukset, mikä helpotti ja nopeutti aineiston käsittelyä. Tämän jälkeen siirryimme ryhmittelyvaiheeseen muodostamalla alaluokkia. Ensin mietimme mitkä ilmaukset vastasivat mihinkin tutkimusongelmaan ja sen mukaan järjestimme lainaukset ryhmiin. Jatkoimme luokittelua ryhmittelemällä yhteen samaa asiaa ajavat ilmaukset.

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA

1: asiasältö on ihan hyvä, ei siinä mitään. Ehkä vois olla enemmän vielä konkreettisia caseja ja tapauksia	Peruskoulutuksen asiasältö hyvä, mutta konkreettisempaa otetta kaivataan	Peruskoulutus liian teoriapainotteinen
1: enemmän lihaa, ei pelkkää teoriaa	Peruskoulutus liian teoriapainotteinen	
4: Totaa, siel oli paljon numeroita jotka ei laskenu yhteen oikein.	Peruskoulutuksessa painottuivat tilastot	

Taulukko 2

Denscomben (2004, 271) mukaan ryhmittelyvaiheessa työstedään jatkuvasti jo muodostettuja ryhmiä. Eteenpäin työstämällä saadaan muodostetuista alaluokista yläluokkia. Käytännössä aloimme muodostaa yläluokkia etsimällä alaluokille yhteisiä nimittäjiä. Yläluokat erosivat alaluokista analyysissämme siten, että yläluokkien kohdalla siirryimme johtopäätösten tasolle, kun alaluokissa on vielä nähtävissä alkuperäisistä ilmauksista johdettu kuvaus ilman merkittävää tulkinnallista otetta. Jätimme analyysimme luokittelun yläluokan tasolle, sillä saimme tällä tasolla vastaukset tutkimuskysymyksiin.

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
4: niilhän tuli tukihenkilöit kertoo niist tukisuhteista sinne koulutukseen. Ja se on mun mielest ihan hyvä idea.	Pidempään tukihenkilönä toimineet peruskoulutuksessa ovat hyvä lisä.	Peruskoulutuksessa on hyvä olla mukana pidempään tukihenkilönä toimineita.	Käytännönläheisyyttä peruskoulutukseen
2: siellä kurssilla on ilmeisesti ollu tukihenkilöit puhumassa siit tukihenkilötoiminnasta ja se meilt puuttu vielä. Et se varmaan on hyvä ku sielt varmaan saa sellast niinku todellisuudentuntua	Pidempään tukihenkilönä toimineet peruskoulutuksessa lisäävät todellisuudentuntua.		
3: käsittääkseni aikaisempien peruskoulutusten myötä tulleiden toiveiden kautta se et semmonen niinkun yks hetki tunti pari, jossa näil peruskoulutettavil on mahdollisuus kuulla jo pidempään tukihenkilöinä olleiden kokemuksia ja sit myöskin niinkun esittää kysymyksiä ja myöskin kysyy sellaisia asioita mitkä on ehkä askarruttanu. Et mä oon	Hyvä, että pidempään tukihenkilönä toimineet ovat peruskoulutuksessa kertomassa kokemuksiaan ja vastaamassa kysymyksiin		

nähny et se on ainakin kauheen hyvä tapa toimia			
1: asiasisältö on ihan hyvä, ei siinä mitään. ehkä vois olla enemmän vielä konkreettisia caseja ja tapauksia...	Peruskoulutuksen asiasisältö hyvä, mutta konkreettisempaa otetta kaivataan	Peruskoulutus liian teoriapainotteinen	
1: enemmän lihaa, ei pelkkää teoriaa.	Peruskoulutus liian teoriapainotteinen		
4: Totaa, siel oli paljon numeroita jotka ei laskenu yhteen oikein.	Peruskoulutuksessa painottuivat tilastot		

Taulukko 3

4 Tulokset

Tulokset on saatu analysoimalla aineistoa tutkimuskysymyksiä silmällä pitäen. Tulosten kautta voimme tehdä tulkintoja siitä, kuinka koulutukset (Liite 2, Liite 3), työhohjaus (Liite 4), yhteyshenkilömalli (Liite 5) ja tiedottaminen palvelevat tukihenkilöitä ja millaista muuta tukea (Liite 6) tukihenkilöt kaipaavat. Tuloksissa on esitetty myös tukihenkilöiden kokemukset tukisuhteessa kokemistaan haasteista (Liite 7), sillä peilaamalla muita tuloksia koettuihin haasteisiin, voimme tehdä tulkintoja siitä kuinka tukihenkilöt kokevat saavansa tukea haasteisiin. Tutkielman tulokset on esitetty selvyiden vuoksi erikseen teema-alueittain. Olemme käyttäneet tuloksissa suoria lainauksia tukihenkilöiden haastatteluista. Taulukoituja lainauksia kertyi yli kolmekymmentä sivua, joten käyttämämme esimerkit ovat vain poimintoja laajasta kokonaisuudesta. Esittämämme tulokset ja niiden tulkinnat perustuvat koko aineistoon. Päätimme havainnollistaa tuloksia suorilla lainauksilla, sillä mielestämme niiden myötä tukihenkilöiden oma ääni kuuluu tuloksissa ja kytkee saamamme tulokset tukihenkilöiden kokemusmaailmaan.

4.1 Käytännönläheinen peruskoulutus tukee toimintaa

Haastatelluista tukihenkilöistä yksi kuvaili peruskoulutuksen olleen hyvä ja kattava sellaisenaan. Hän oli ollut koulukseen täysin tyytyväinen, eikä kokenut tarvetta koulutuksen

muuttamiseen. Myös muut tukihenkilöt mainitsivat koulutuksen olleen teoreettisilta osin kattava ja hyvä.

"tosi hyvä kurssi se kyllä oli" Tukihenkilö 5

"asiasisältö on ihan hyvä, ei siinä mitään." Tukihenkilö 1

Moni haastatelluista tukihenkilöistä koki peruskoulutuksen olleen kuitenkin turhan teoriapainotteinen ja yleisluontoinen. Peruskoulutukseen kaivattiin käytännönläheisempää otetta ja teorian kytkemistä kiinteämmin tukihenkilötoiminnan todellisuuteen. Koulutukseen toivottiin enemmän case-työskentelyä ja tukihenkilötoimintaan tutustumista konkreettisten tapausten kautta.

"enemmän lihaa, ei pelkkää teoriaa" Tukihenkilö 1

"Sen teorian ois voinu liittää sit niihin oikeisiin tapauksiin" Tukihenkilö 2

Tukihenkilöiden kokemuksen mukaan peruskoulutuksissa voisi tuoda enemmän esille tukihenkilötoiminnan arkea ja haasteita käytännön tasolla. Haastatteluissa mainittiin haasteisiin valmistamisen tärkeys. Eräs haastatelluista toi esiin, että tukihenkilötoiminnan vaatimaa sitoutumista tulisi myös käsitellä peruskoulutuksessa avoimesti. Toinen haastatelluista pohti, antoiko peruskoulutus todellista kuvaa siitä, mistä tukihenkilötoiminnassa on kysymys.

"siin vois tulla sellast raadollista puolta et haasteita on näitä näitä ja näitä ja joskus voi tuntuu tältä" Tukihenkilö 2

"ehkä se et se painottuis enemmän siihen itse toimintaan että tai siihen niinku ihan näitä arkisia asioita tukisuhteessa" Tukihenkilö 2

"se on niinkun semmonen asia mitä myöskään ei pidä millään lailla väheksyä tai piilotella myöskään siellä peruskoulutuksessa. Et tuoda esille se kuitenkin aika iso sitoutuminen, mitä sit tämmönen kuitenkin vaatii." Tukihenkilö 3

"Et saakohan siit sen käsityksen et mitä tää itseasias on?" Tukihenkilö 6

Erään haastatellun tukihenkilön ehdotuksena oli osallistavien menetelmien käyttäminen peruskoulutuksessa.

"ihan tällasia et 'miettikää te', tulee tällanen tapaus et miten pitäis toimia. Enemmän ois sellasta osallistavaa" Tukihenkilö 1

Haastatelluista tukihenkilöistä puolet mainitsi hyväksi toimintatavaksi sen, että kauemmin tukihenkilöinä toimineet tukihenkilöt ovat mukana peruskoulutuksissa kertomassa omista kokemuksistaan ja vastaamassa uusien tukihenkilöiden mieltä askarruttaviin kysymyksiin. Vanhojen tukihenkilöiden läsnäolon uskottiin tuovan todellisuuden tuntua peruskoulutukseen.

”siellä kurssilla on ilmeisesti ollu tukihenkilöit puhumassa siit tukihenkilötoiminnasta ja se meilt puuttu vielä. Et se varmaan on hyvä ku sielt varmaan saa sellast niinku todellisuudentuntua” Tukihenkilö 2

Tukihenkilöt kertoivat, että peruskoulutuksessa puhuttiin työnohjauksesta ja siihen kehoitettiin osallistumaan. Osa tukihenkilöistä kuitenkin pohti tuleeko peruskoulutuksessa riittävän hyvin selville se, mistä työnohjauksessa on todellisuudessa kysymys. Työnohjaus saattaa olla monelle käsitteenä ennestään vieras, ja sen tarkoitus ja merkitys saattaa jäädä epäselväksi.

”tuleeks siellä riittävän hyvin se työnohjaus, et mitä se on se” Tukihenkilö 1

”työnohjaus mallina ei oo niinku kauheen yleinen ja siihen ei oo välttämättä totuttu” Tukihenkilö 3

Tukihenkilöt pohtivat haastatteluissa myös ryhmäytymistä. Joidenkin kokemuksen mukaan ryhmäytymisen mahdollistavat toimet puuttuvat ja tukihenkilöiden yhteishengen luomiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota paitsi peruskoulutuksen aikana, myös välittömästi sen loputtua. Tukihenkilöporukan koettiin hajoavan koulutuksen jälkeen.

Eräs tukihenkilöistä pohti ryhmäytymisen yhteyttä koulutuksen toteuttamistapaan, ja koki viikonloppu koulutusten tukevan ryhmäytymistä. Hän uskoi myös, että viikonloppu koulutuksessa on mahdollista päästä syvemmälle käsiteltäviin aiheisiin.

”Mä lähtisin siitä et ku tulee uusii sisään ni saatais ne eritavalla tähän hommaan lähtemään -- mut ehkä just silleen et ku se porukka on siinä just koulutettu ni nyt meil on sitten jotkut get together, uudet tukihenkilöt, jess täst tää lähtee” Tukihenkilö 1

”kun on se koulutus, sit se ryhmä hajoo, mä en välttämättä nää enää niitä mun kurssikavereita, niinku, joskus voin sit törmätä jossain työnohjauksessa, hei et ton mä oon nähny jossain. Et ehkä siinä olis semmosta ku pitäs aika lyhyel aikavälil sen kurssin jälkeen tavata muutaman kerran jossain tilaisuudessa.” Tukihenkilö 6

4.2 Erikseen tukihenkilöille suunnattua jatkokoulutusta kaivataan

Haastatellut tukihenkilöt kokivat jatkokoulutusmahdollisuuden tärkeänä. Tukihenkilöt kuvasivat jatkokoulutusta hienoksi ja arvokkaaksi resurssiksi. Jatkokoulutusmahdollisuutta arvostettiin ja sen koettiin motivoivan osallistumaan toimintaan sekä lisäävän toimintaan kuuluvuuden ja jatkuvuuden tunnetta.

”Toki on äärettömän arvokkaita” Tukihenkilö 1

"periaatteeshan toi on niinkun ihan mielettömän hieno resurssi et meille tarjotaan ilmaseks niinkun kiinnostavia juttuja" Tukihenkilö 3

"siis yleisesti ottaen noi työnohjaukset ja noi jatkokoulutukset niin ne on mun mielest sinänsäkki tärkeit et siin tulee tavallaan se ajatus et 'no hei, te ootte nyt osa tätä hommaa ja täs on jatkuvuus ja te ootte ihan mukana'".
Tukihenkilö 4

"se on ehkä yks motivaatio, tai motivaatiota edistävä et on mahdollisuus saada ilmasta koulutusta" Tukihenkilö 2

Jatkokoulutusten aiheita kuvattiin mielenkiintoisiksi, mutta tukihenkilöt kaipasivat myös tukihenkilöille erikseen suunnattua koulutusta. Jatkokoulutuksissa olisi hyödyllistä käsitellä tukihenkilötoimintaan liittyviä asioita.

"Ja sit tosiaan, ehkä enemmän semmosta tähän nuorten tukihenkilötoimintaan sellast täsmäkoulutusta saisi olla niinku lisää. Tai sitä ei niinkun ole! Et sitä vois olla kyllä enemmän." Tukihenkilö 6

"oppeja itse siitä varsinaisesta tukihenkilötyöstä mitä siel on koettu ja opittu"
Tukihenkilö 2

Tukihenkilötoimintaan räätälöityyn koulutukseen voisi tukihenkilöiden mukaan kuulua tukihenkilönä toimimiseen liittyvien kysymysten työstämistä. Tässä yhteydessä mainittiin tarpeelliseksi pohtia tukihenkilön roolia ja itse tukihenkilötoiminnan tarkoitusta ja tavoitteita. Koettiin myös, että koulutuksessa voitaisiin käsitellä työnohjauksessa ja tukisuhteissa toistuvia teemoja. Myös jaksamiseen ja omien tunteiden käsittelyyn liittyviä aiheita kaivattiin jatkokoulutuksiin.

"mennä sinne niinku back to basics ja miettii sitä et mikä itse asiassa on tukihenkilö ja miks tukihenkilö on erityyppisissä tilanteissa olemassa."
Tukihenkilö 3

"käytäs niinku läpi tämmöstä niinkun hankalien tilanteiden kohtaaminen omien tunteiden käsittely -- tämmöstä et miten minä tukihenkilönä jaksan ja voin ja miten koen erilaiset tilanteet" Tukihenkilö 1

Jatkokoulutuksiin kaivattiin käytännölläisyyttä. Koulutusten aiheilta toivottiin soveltuvuutta käytäntöön. Teoreettisten koulutusten hyötyä käytäntöön oli erään tukihenkilön mukaan vaikeaa arvioida. Toinen tukihenkilö kertoi, että pelkän teorian soveltaminen käytäntöön on haastavaa. Jatkokoulutuksissa voitaisiin kerrata ja syventää peruskoulutuksessa käsiteltyjä teemoja. Myös ryhmä- ja case-työskentely mainittiin haastatteluissa.

"se on vaikee käytäntöön nopeesti soveltaa ku kuulet jonkun uuden teorian ni sit ku sä meet siihen tilanteeseen ni ei sitä aina sillain tuu mieleen"
Tukihenkilö 2

"Mutta enemmän joo kaipaisin semmost vähän niinku tota käytännönläheisempää. Et voitais niitä teemoja mitä me ollaan silloin koulutuksessa silloin ku me ollaan tultu tähän toimintaan, niin niitä vois mun mielestä kerrata aina aika-ajoin ja mennä sit vähän syvällisemmin niihin aiheisiin." Tukihenkilö 6

"ois joku koulutus jossa vaikka yhdessä jotenkin ryhminä työstetään niitä asioita ja sit tietyllä tavalla niinku systemaattisemmin -- oisko niinkun hyvä lähestymistapa esimerkiksi pitää erikseen koulutuksia ikäänkun niinkun casejen kautta" Tukihenkilö 3

Jatkokoulutuksiin osallistuminen oli melko vähäistä. Koulutusten koettiin menevän helposti ohi, silloinkin kun niihin oli alun perin suunnitellut osallistuvansa. Elämäntilanteen ja omien menojen koettiin vaikuttavan aktiivisuuteen puolin ja toisin. Eräs haastateltavista totesi koulutusten menevän helposti ohi myös sen vuoksi, ettei aihe tunnu tarpeeksi houkuttelevalta ja hyödylliseltä.

"osa niistä niinkun menee sellaseen ihan kivaan kategoriaan -- tietää niinku et nää ois niinku varmaan mielenkiintosta ja ois ihan kiva mennä mut sitku se jää siihen ihan kiva ni monta kertaa unohtaa mennä" Tukihenkilö 3

4.3 Työnohjaus on tärkeä voimavara

Työnohjauksen tärkeydestä vastaajat olivat kaikki yhtä mieltä. Jokaisen mielestä työnohjaus on ollut hyvää ja erittäin tärkeää tukihenkilötoiminnassa toimimisen kannalta. Vastaajat olivat tyytyväisiä myös siihen, kuinka usein työnohjausta pidetään.

"Se on ihan niinku henkireikä" Tukihenkilö 5

"työnohjaukset on ainaki mulle ollu ihan siis niinku ensisijaisen tärkeä juttu ja niinku tosi jotenki niinku hieno voimavara" Tukihenkilö 3

Tukihenkilöt kokivat työnohjauksessa tärkeäksi muun muassa mahdollisuuden jakaa, käsitellä ja purkaa asioita muiden kanssa sekä mahdollisuuden jäsentää omaa ajatteluaan. Myös palautteen saanti ja toisilta oppiminen mainittiin hyödyllisiksi.

"ne työnohjaukset on niinku hirveen hyvä hetki niinku sanoo asioita ulos ja sit myöskin niinkun jotenkin jäsentää sitä omaa ajattelua" Tukihenkilö 3

"tavallaan se et on se paikka mis voi purkaa" Tukihenkilö 4

"Se työnohjaus on kyllä ihan tota, tosi hyvä, et siellä saa puhua ja sitte siellä saa ihan niinku palautetta" Tukihenkilö 5

Monet vastaajista pohtivat haastattelussa ryhmämuotoisen ja henkilökohtaisen työnohjauksen eroja. Yksimielisesti haastateltavat olivat sitä mieltä, että ryhmämuotoinen sopii tähän konseptiin parhaiten. Ryhmämuotoisen työnohjauksen eduiksi nähtiin yhteisen pohtimisen ja kokemusten jakamisen hyödyllisyys ja hedelmällisyys. Tukihenkilöt kokivat, että ryhmämuotoinen työnohjaus mahdollistaa toinen toisiltaan oppimisen ja sitä kautta kehittymisen tukihenkilönä. Ryhmätyönohjaus on myös paikka, jossa on mahdollisuus tavata muita tukihenkilöitä. Kuitenkin kaksi vastaajaa jäi kaipaamaan ryhmämuotoisen työnohjauksen lisäksi henkilökohtaisempaa kohtaamista.

" se keskustelu mikä niis aina syntyy ni ollaan monta kertaa sit yhes todettu loppuun et taas opittiin ihan niinku hirveesti asioita ja ne on kauheen antosia"
Tukihenkilö 3

" on iso ryöppy niit asioita mist haluis puhua et joskus kaipais sellasta niinkun henkilökohtaisempaa työnohjausta. Vähän niinku tarpeen mukaan."
Tukihenkilö 1

Ryhmämuotoisuuden lisäksi osa vastaajista pohti ryhmäkokoja. He pohtivat onko ryhmäkoot sopivia ja pitäisikö kaksi pientä ryhmää yhdistää yhdeksi isoksi ryhmäksi. Tästä kukaan ei ollut täysin yksimielinen vaan kummastakin vaihtoehdosta löytyi sekä hyviä, että huonoja puolia. Kahden pienen ryhmän hyvinä puolina pidettiin muun muassa sitä, että kaikki ehtivät ja saavat puhua. Tutussa ryhmässä on myös helpompi keskustella. Etuna pidettiin myös sitä, että voi valita itseään miellyttävän työnohjaajan. Negatiivisina puolina haastateltavat mainitsivat sen, että tutussa ryhmässä keskustelut tuntuvat pyörivän samojen aiheiden ympärillä. Jos ryhmässä olisi enemmän tukihenkilöitä, myös aiheita ja näkökulmia olisi enemmän. Muutaman mielestä olisi myös mukava kohdata muita tukihenkilöitä kuin omassa ryhmässä tutuksi tulleet kasvot.

" Mut sit ku se on aina sama ryhmä niin toisaalt se on hyvä koska siin tavallaan opitaan tuntee toisiaan ja näin pois päin mut sit taas toisaalt ne on aika samoi keskustelui joka kerta." Tukihenkilö 2

Kehittämiskohteita haastateltavat löysivät ainoastaan työnohjauksen rakenteesta, vaikka yleisesti ottaen siihenkin oltiin tyytyväisiä. Muutamat vastaajista olivat sitä mieltä, että työnohjauksessa voitaisiin käsitellä valmiiksi mietittyjä teemoja. Työnohjaukseen kaivattiin lisää prosessimaisuutta ja jatkuvuutta. Eräs vastaajista olikin sitä mieltä, että työnohjaus voisi toimia hyvänä tukihenkilötoiminnan kehittämisen välineenä, jos käsiteltävä aiheita esimerkiksi dokumentoitaisiin ja vietäisiin siten eteenpäin. Haastatteluista nousi myös ajatus siitä, että työnohjauksissa toistuvia teemoja voitaisiin työstää eteenpäin esimerkiksi koulutuksissa. Eräs mainitsi, että työnohjaus on hieman kaavamaista ja kaipaisi työnohjaukseen esimerkiksi ryhmätöitä.

" ehkä joskus vois olla valmiiks mietittyjä niinku aiheita" Tukihenkilö 6

Osa haastateltavista mietti tukihenkilöiden osallistumisaktiivisuutta työnohjaukseen. Heidän mielestään osallistumisaktiivisuus oli matala. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että työnohjaus toimii myös osana tukihenkilötoiminnan valvontaa ja pohti matalan osallistumisaktiivisuuden riskejä. Syiksi matalaan osallistumisaktiivisuuteen tukihenkilöt mainitsivat motivaatiopulan ja sen, että kaikki ihmiset eivät välttämättä koe asioiden pyörittelyä hyödylliseksi. Myös muut kiireet kuten työelämän esteet mainittiin syyksi. Muutama vastaajista mainitsi, että joillekin voi kasvaa kynnys osallistua työnohjaukseen ja eräs haastateltava painottikin, että tukihenkilöiden motivoiminen työnohjaukseen heti koulutuksen jälkeen olisi tärkeää.

"tosi kriittinen paikka on silloin kun koulutetaan uusi ryhmä. -- jos siinä alus niinku pääsee revähtään et ihmiset ei tuu sinne ja sit se kynnys kasvaa ja sit ne ei tuu ehkä myöhemminkään." Tukihenkilö 1

"läheskääs kaikki käy mitenkään hirveen aktiivisesti tai säännöllisesti niissä, mut sekin on sit niinku itsestä kiinni et haluaako sitä niinku hyödyntää vai ei. - se hyöty tarvii jotenkin itte pystyy näkemään ja kokemaan" Tukihenkilö 3

Yksi vastaajista toivoi myös työnohjaukseen sisällytettävän tietoa Nuorten Kriisipisteen toiminnasta ja kuulumisista.

4.4 Yhteyshenkilömallin tarkoitusta on tarpeen pohtia ja selkeyttää

Neljä vastaajista ilmaisi, että yhteyshenkilömalli ei toimi nykyisessä muodossaan. He kokivat yhteyshenkilöstään saaman hyödyn vähäiseksi.

"Se ei toimi." Tukihenkilö 6

"mä en nää sitä niinku pointtia siinä et se ei mun mielestä tarjoa sen kaltaista tukea minkä näkisin jotenkin tarkoituksenmukaiseksi" Tukihenkilö 3

"Yhteyshenkilöiden kanssa soittelu jää pintapuoliseksi, mutta mitä muuta se voi olla jos ei tunne ja molemmat on vielä vapaaehtoisia" Tukihenkilö 2

Syitä minkä vuoksi yhteyshenkilömalli ei tunnu toimivan oli useita. Kahden mielestä keskusteluista puuttuu jatkuvuus ja tavoitteellisuus. Kaksi vastaajista koki, että tuen pitäisi tulla ammattilaiselta, eikä toiselta vapaaehtoiselta. Viisi vastaajaa korosti informoinnin merkitystä: Luottamuksellisen suhteen syntymisen kannalta yhteyshenkilöstä etukäteen informointi, ja muutaman mielestä myös yhteyshenkilön tapaaminen, olisivat olennaisia asioita. Vastaajat kertoivat ihmetyksestään kun ensimmäisen soitto tuli, eivätkä he tienneet kuka soittaa ja miksi.

" se vaatis sen että myöskin se henkilö pitää aika hyvin kirjaa itsellään et mistä puhuttu ja tietyl tapaa et ku hän soittaa uudelleen ni ei aloteta alusta ja ruveta muisteleen et mikä se sun tuettavan nimi olikaan ja mikäs se sun tilanne olikaan" Tukihenkilö 3

" Jos olis joku sellainen henkilö et kenet kokisin et voisin luottaa et hänelt voi kysyy niin, ja mä oisin hänet tavannu ja sit me soiteltais ni se olis ihan ok." Tukihenkilö 1

" se henkilö joka mulle soitteli ni mä en ollu koskaan tavannu häntä ja se että kuitenkin näissä tukisuhteissa on kyse aika isoista asioista ja semmoisista asioista joista nyt ei ihan tosta noin vaan puhelimesta rupee höpöttään." Tukihenkilö 3

Kolme tukihenkilöä mainitsi kuitenkin, että on tärkeää, että tukihenkilöistä pidetään huolta ja että yhteyshenkilömallin taustalla on hyvä ajatus.

" mä nään hyvin sen et mistä tarpeista se on lähteny ja siitä että moni kokee ettei välttämättä tuu riittävästi huomioiduks tukihenkilönä" Tukihenkilö 3

" se on ihan hyvä että pidetään huolta." Tukihenkilö 5

"ajatushan on taustalla ihan kaunis ja hyvä mutta se ei välttämättä viel toimi -- sitä pitää kehittää eteenpäin et se sit oikeesti toimii siinä tarkoituksessa mihin se on tarkoitettu." Tukihenkilö 3

Yhteyshenkilömallin koettiin toimivan enemmänkin käytännön asioissa esimerkiksi puheajan ja kuittien hoitamisessa. Kehittämissideana eräs tukihenkilö mainitsi, että yhteydenotot voisi hoitaa kasvokkain, eikä puhelimitse ja ajan voisi varata etukäteen, sillä hänen mielestään soittoja tällä hetkellä tulee enemmän kuin on tarpeen.

"hän vois olla paikalla niis kokouksissa ehkä silloin tällön ja tavallaan jos joku haluaa vaik jäädä jutteleen tai jos on sellasii tai vaik etukäteen vaik sähköpostil kysyy et tän session jälkeen vaik viel privaattiajan et jos halua vähän enemmän jutskaa" Tukihenkilö 2

4.5 Tukihenkilöiden kokemuksia tiedottamisesta

Useimmat kokivat tiedottamisen Nuorten Kriisipisteellä hyväksi. Vastaajat eivät olleet yhtä mieltä siitä, millaista tiedottamisen tulisi olla. Neljän tukihenkilön mielestä sähköposti on hyvä tapa tiedottaa asioista. Yksi heistä ajatteli kuitenkin, että tämän lisäksi aivan perinteinen postitse tuleva tiedote tärkeimmistä asioista voisi olla hyvä lisä. Eräs vastaajista koki, että sähköpostiin ei välttämättä muista enää palata lukemisen jälkeen ja yhden vastaajan mielestä sähköposti on kätevä tapa viestittää asioita, mutta ei sovi kaikkeen tiedottamiseen.

" Et sähköposti on ehdottomasti kaikkein paras. Sieltä mä poimin ku mä sen saan ni kaikki päivämäärät itelleni kalenteriin." Tukihenkilö 1

" musta on liian hepposta et lähetetään joku sähköposti." Tukihenkilö 6

Kaksi tukihenkilöä oli sitä mieltä, että tiedottamista tarvittaisiin useammin. Esimerkiksi koulutuksista tulisi informoida uudelleen lähempänä ajankohtaa, eikä listata kaikkia ainoastaan yhteen tiedotteeseen. Yksi haastateltavista mainitsi myös siitä, että tiedotteissa tulisi markkinoida jatkokoulutuksia enemmän. Pelkkä maininta tulevista koulutuksesta ei vielä innosta osallistumaan.

" Tää on tosi pitkälle ilmotetaan koko kevään koulutukset et se olis mielummin joku kuukausi kirje, jossa olis sitten et Nuorten Kriisipisteellä tapahtuu sitä ja tätä ja samalla et täämösii tukiryhmii alotetaan ym." Tukihenkilö 1

" Ja muutenki se oli tää jotenki nää jatkokoulutukset ni, must niit ei kyl kovin markkinoida silleen, et tulee semmonen posti jos on lueteltu joo et silloin ja silloin on nää ja that's it" Tukihenkilö 6

Yksi tukihenkilö kertoi myös intranetistä. Hän koki, että sitä ei käytetä kovin aktiivisesti ja mietti myös voisiko intranetti toimia foorumina aktiiviselle vuorovaikutukselle. Muutama vastaajista painotti tiedotteiden luettavuutta ja lähestyttävyyttä. Tiedotteissa tulisi heidän mukaansa myös kiinnittää huomiota motivointiin ja toinen heistä painotti myös, että tiedotteita voisi käyttää keinona tuoda Nuorten Kriisipistettä näkyvämmäksi.

"viel niinkun panostaa siihen lähestyttävyyteen ja luettavuuteen." Tukihenkilö 3

4.6 Toiveena kiinteämpi yhteys Nuorten Kriisipisteeseen

Tukihenkilöiden toiveena oli kiinteämpi yhteys Nuorten Kriisipisteeseen. Tiiviimpää yhteistyötä ja vuorovaikutusta kaivattiin. Tämä toive näkyi jollain tasolla kaikissa haastatteluaineistoissa. Yksi haastatelluista sanoi tukea olevan riittävästi. Hän ei ollut kokenut tarvetta henkilökohtaiselle tuelle, mutta uskoi sitä olevan saatavilla tarvittaessa. Työntekijöiden järjestämä tapaaminen silloin tällöin olisi hänen mielestään kuitenkin hyvä idea, ja yhteydenpito muiden tukihenkilöiden kanssa voisi olla mukavaa. Toinen haastatelluista ei tuonut haastattelussa erityisemmin esille tarvetta muuhun tukeen olemassa olevan tuen lisäksi mutta koki, ettei hänen henkilökohtaisen tuen tarvettaan oltu välttämättä joissain tilanteissa otettu vakavasti.

"Ja esimerkiksi jos yrittää lähettää työntekijälle [nimi poistettu] viestiä et must tuntuu ettei tää nyt mee ihan Ok, työntekijältä tulee viesti 'kyl menee'." Tukihenkilö 4

Puolet tukihenkilöistä toivoi saavansa lisää tietoa Nuorten Kriisipisteen toiminnasta. Haastatellut kertoivat, ettei heillä ole selvää kuvaa Nuorten Kriisipisteen muusta toiminnasta. Epäselvää oli, millaista työtä Nuorten Kriisipisteellä tehdään ja millaisia menetelmiä työskentelyssä käytetään. Toiveena olikin, että Nuorten Kriisipisteen toiminnan kokonaisuutta tehtäisiin näkyvämmäksi ja tutummaksi tukihenkilöille. Tässä yhteydessä mainittiin, että avoimien ovien päivä voisi olla hyvä tapa lisätä tukihenkilöiden tietoa ja tuntemusta Nuorten Kriisipisteen toiminnasta. Myös tukihenkilö toimintaan liittyvää yleistä informaatiota kaivattiin.

"olin kurssilla ja nyt toimin tukihenkilönä mut mä en ihan tarkalleen tiedä mitä tääl niinkun tapahtuu muuten. Miten paljon tääl käy nuoria, ja mitä menetelmiä tääl käytetään" Tukihenkilö 1

"sä et oikeen tiiä mitä siel nuorten pisteel niinku tapahtuu -- mitä siel niinku on saatu aikaseks et ois tosiaan ihan kiva kuulla, et vois motivoida, et mitä ne niinku pohtii ja mitä ne kehittää" Tukihenkilö 2

Tukihenkilöistä neljä kertoi, että side Nuorten Kriisipisteeseen puuttuu. He kuvasivat irrallisuuden tunnettaan sekä sitä, ettei tunnetta Nuorten Kriisipisteeseen kuulumisesta ollut syntynyt. Toivottiin, että voisi kokea kuuluvansa joukkoon ja olevansa osa isompaa kokonaisuutta.

"Et meilt puuttuu nyt se side tähän, ihan selkeesti -- Tää on ihan niinku ulkona tästä toiminnasta. Et joo et, kiva joukko, me hyödynnetään niitä, that's it. Et me ollaan niinku irtonainen solu jossain tuolla" Tukihenkilö 6

"ollaan just vähän niinkun sellanen irrallinen saareke johon ei sit välttämättä tiedetä et miten meihin kuuluu suhtautua." Tukihenkilö 3

"ei siin ehkä sellasta tunnetta synny et sä kuuluisit siihen niinkun sen kummemmin siihen niinkun nuorten pisteen organisaatioon -- jos ois vähän enemmän tää toiminta niinku kytketty siihen nuorten pisteeseen et tuntuu sillain vähän niinku irralliselta" Tukihenkilö 2

"Semmonen integroituminen osaks tätä. Pikkasen ehkä ollaan jääty irralliseks jollain tavalla -- kyl mä aika irrallani tunnen olevani, kerran kuussa työnohjauksessa mut en mä mitenkään muuten koe kuuluvuutta tänne ku ei oo mitään yhteistyötä" Tukihenkilö 1

Osa tukihenkilöistä koki, että kontakti henkilökuntaan on vähäinen ja tarvetta tiiviimmälle yhteydenpidolle olisi. Tukihenkilöiden roolin ja toiminnan tarkoituksen pohtiminen yhdessä henkilökunnan kanssa nähtiin tarpeelliseksi. Tukihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistä tapaamista ehdotettiin, jossa olisi mahdollisuus keskustella yhdessä mieltä askarruttavista asioista ja luoda vuorovaikutusta työntekijöiden ja tukihenkilöiden välille. Eräs tukihenkilöistä

kertoi, että tukihenkilöt saattavat kokea epävarmuutta siitä, miten työntekijät heidät näkevät. Osa tukihenkilöistä koki, etteivät kaikki työntekijät arvosta heitä ja heidän tarjoamaansa apua tai osoita kiinnostusta siihen, mitä tukihenkilöt käytännössä tekevät. Myös toive huomioiduksi tulemisesta mainittiin. Joidenkin tukihenkilöiden kokemuksen mukaan tuen ja ohjauksen tarvetta ei ole aina huomioitu riittävästi. Vähäisen kontaktin myötä syntyy tunne siitä, että on asioidensa kanssa yksin. Hän koki tämän heikentävän hänen motivaatiotaan toimia tukihenkilönä ja osallistua esimerkiksi jatkokoulutuksiin.

"semmonen niinku aktiivinen yhteydenpito [puuttuu]" Tukihenkilö 1

"peruskoulutuksessa toki niitä niinkun joitain asioita piti joku näistä terapeuteista, mä en tiedä mikä niinkun nyt on tilanne, mut kuitenkin niinkun se et meil ei oo mitään tekemistä toistemme kanssa" Tukihenkilö 3

"epävarmuus et minkälaisena Nuorten Kriisipisteen työntekijät näkee meidät... ku on näitä tilanteita missä näistä seurantalavereista vastaa sitten tän nuoren entinen terapeutti sieltä kriisipisteeltä niin siinä helpostuu muodostuu sitten semmonen asetelma tän terapeutin ja tukihenkilön välille et tukihenkilö saattaa kokea olevansa vähän niinkun ei mikään sen terapeutin silmissä" Tukihenkilö 3

"joskus joku yhteinen foorumi, joku yhteinen tilaisuus missä on terapeutteja ja missä ollaan me tukihenkilöt ja tietyl tapaa et meidän niinku rooleista keskusteltais yhdessä" Tukihenkilö 3

Tukihenkilöistä kolme mainitsi haastatteluissa tarpeen aktivoivalle toiminnalle silloin kun tukisuhde ei ole käynnissä. Tähän tilanteeseen koettiin liittyvän vaara tipahtaa toiminnasta. Odottelun uskottiin heikentävän motivaatiota. Tilannekatsauksia, yhteydenpitoa ja tapaamisia kaivattiin, eikä pelkän työohjauksen katsottu riittävän pitämään mukana toiminnassa. Tukihenkilöt mainitsivat myös, että kynnys osallistua työohjaukseen voi olla suuri ilman käynnissä olevaa tukisuhdetta. Kaksi tukihenkilöistä koki, että alkuvaiheen tukeen ja tukihenkilöistä huolehtimiseen peruskoulutuksen jälkeen on tärkeää kiinnittää erityistä huomiota. Eräs tukihenkilöistä mainitsi, että kehityskeskustelu työntekijän kanssa aika ajoin voisi olla hyvä.

"Et se kohta [peruskoulutuksen jälkeen] on ehkä se kriittinen. - mul jäi sellanen tunne, et siin vaihees tipahti" Tukihenkilö 1

"ehkä haasteena ja joidenkin hyvin vanhan kritiikinkin kohteena on se et sit joskus näitä uuden tukisuhteen alkamista joutuu odottaa hirveen kauan ja niin et siin ei välttämättä oo minkäänlaista tilannepäivitystä siinä välissä." Tukihenkilö 3

"Täältä annettavasta tuesta niin se vois painottua niin että sitä olis alkuvaiheessa enemmän saatavilla -- Painopiste siihen et kun koulutus loppuu niin pidetään ihmisistä kiinni ja sitten kun tukisuhde alkaa niin pidetään huolta et on joku kontakti mihin olla yhteydessä." Tukihenkilö 1

"ensinnäkin se et joku osottaa kiinnostusta siihen että mitä mä oikeen teen ja mitä mieltä mä olen, että aika, kyllä Kriisipiste jättää aika niinkun, aika oman onnensa nojaan sen jälkeen sit ku se alkaa se tukisuhde." Tukihenkilö 6

Osa tukihenkilöistä mainitsi, että henkilökohtaiselle ammatilliselle ohjaukselle ja tuelle olisi tarvetta. Vaikka ryhmätyönohjaus koettiin yleisesti hyväksi työnohjauksen tavaksi, tukihenkilöistä osa toivoi sen lisäksi mahdollisuutta yksilötyönohjaukseen tai muuhun keskusteluun ammattilaisen kanssa tarpeen tullen. Tukihenkilöt kokivat tärkeäksi, että Nuorten Kriisipisteellä on ammattilaistaho kehen olla kontaktissa tarpeen vaatiessa, ja keneltä on mahdollisuutta saada henkilökohtaista tukea ja ohjausta tukihenkilötyön arkeen ja haasteisiin. Jotkut asiat jäivät painamaan mieltä, mikäli kanava niiden käsittelyyn puuttuu. Tukihenkilöt tiedostivat, että Nuorten Kriisipisteellä on tälläkin hetkellä olemassa tukihenkilötoiminnasta vastaava työntekijä, johon voi tarpeen vaatiessa ottaa yhteyttä. Haastatellut tukihenkilöt uskoivat, että pyydetessä on mahdollisuus saada järjestettyä keskusteluaikaa ammattilaisen kanssa. Tukihenkilöt mainitsivat kuitenkin kynnyksen yhteydenottoon ja tuen pyytämiseen, sillä koettiin että tukihenkilötoiminnasta vastaavan työntekijän aika on muutenkin kortilla, eikä häntä viitsitty vaivata omilla murheilla kovin helposti. Työntekijän kiireisestä aikataulusta ja muista työtehtävistä johtuen hänen tavoittamisensa ja yhteisen ajan löytyminen asioiden käsittelyyn koettiin välillä haastavaksi. Eräs tukihenkilöistä kertoi, että tilanteissa, joissa avun tarve on ollut suuri, on apua myös pyritty järjestämään. Näiden tilanteiden lisäksi on kuitenkin joukko asioita, jotka saattavat jäädä käsittelemättä.

"et joku ammattilainen kuuntelis et mitä mä teen ja mist mä puhun, et mä tavallaan haluisin sellasen siunauksen sille et mä oon oikeilla jäljillä." Tukihenkilö 6

"tietysti työntekijä [nimi poistettu] sanoo et hänelle voi aina soittaa, mut on kiirettä ja on palaveria ja ei saa kiinni -- Mul on aina sellain kynnys et ei haluis häiritä, et tää on tyhmä kysymys. Mut sit saattaa olla et se jää oikeesti mietityttämään." Tukihenkilö 1

"Et sillan ku on ollu oikeesti hankalii tilanteita ni ne on aina käsitelty ja otettu se aika mut mä haen takaa ehkä sellasii tilanteita, jotka ei tuu koskaan esiin ku ei oo sitä kanavaa mitä kautta ne tulis esiin. Mist ei tiedä kukaan ja se tapahtuu jossain taustalla." Tukihenkilö 1

Haastatteluissa puhuttiin tukihenkilöiden välisestä yhteydenpidosta. Haastatellut kertoivat, että yhteydenpitoa on vähän ja yhteys muihin tukihenkilöihin katkeaa peruskoulutuksen jälkeen, lukuun ottamatta kontakteja työnohjauksissa. Moni mainitsi, ettei ole tietoinen siitä, kuinka paljon tukihenkilöitä kaiken kaikkiaan on, eikä ole tavannut heistä suurinta osaa. Kontaktia muihin tukihenkilöihin kaivattiin jatkokoulutuksissa ja työnohjauksissa. Koettiin, että monia tukihenkilötoimintaan liittyviä kysymyksiä olisi hyödyllistä työstää yhdessä muiden tukihenkilöiden kanssa, ja yhteinen tapaaminen kaikille tukihenkilöille voisi olla väylä kuulla ja tavata muita tukihenkilöinä toimivia sekä keskustella toimintaan liittyvistä asioista

yhdessä. Tukihenkilöistä neljä koki, että yhteydenpito olisi mukavaa myös jatkokoulutusten ja työnohjausten ulkopuolella, joskin yksi heistä mainitsi, ettei se kuitenkaan ole erityisen tärkeää. Tässä yhteydessä mainittiin vertaistuen merkitys, ajatus sosiaalisesta mediasta yhteydenpidon välineenä, sekä ajatus tukihenkilöparista. Koettiin, että olisi hyvä olla enemmän kanssakäymistä muiden kanssa, sillä tarvetta olisi sellaiselle kokemusten vaihdolle mihin työnohjaus ei aina riitä. Tukihenkilöistä kaksi kertoi, etteivät he kaipaa tukihenkilöiden välistä yhteydenpitoa koulutusten ja työnohjausten lisäksi.

Muun tuen tarpeeseen liittyen eräs tukihenkilöistä mainitsi myös toiveen tukisuhte prosessin vaiheiden selkeyttämisestä tukihenkilöille, erityisesti tukisuhteen muodostamisvaiheen. Tuettavien ja tukihenkilöiden yhteen saattamisenvaihe tuntui epäselvältä. Myös tukisuhteen kestoa ja sen loppumiseen liittyviä asioita olisi hyvä käydä läpi jo tukisuhteen alussa, peilaten niitä tukisuhteen tarkoitukseen ja tavoitteisiin.

”miten jollekin tietylle nuorelle valitaan se tukihenkilö. Ja tota mä en oikeen tiedä miten se tapahtuu -- et se mulle jäi vähän epäselväks ku suoraan ruvettiin tukisuhteeseen. Ja sit ku kukaan ei niinku tiedä et mist on kysymys ni se on vähän musta aukko” Tukihenkilö 2

Muusta tuesta mainittiin myös tukihenkilötoiminnan kokonaisuuden parempi hallinta. Eräs tukihenkilöistä koki kummallisena sen, että uusia tukihenkilöitä koulutetaan, siitä huolimatta etteivät kaikki aiemmin koulutetutkaan ole saaneet tuettavaa. Tukisuhteen odottelu tuntui turhauttavalta. Hän pohti myös, miksei tuettavia riitä kaikille, vaikka Suomi on täynnä tukea tarvitsevia nuoria.

”Eräs henkilö ni koki kohtuuttomana sen et vaan niinku koulutetaan uusia tukihenkilöitä ja sit niinkun entisillekään ei oo työtä ja ku tietää et tää kaupunki on täynnä ihmisii jotka tarvis tukihenkilön ja sit on niinku halukkait tukihenkilöitä jotka ikäänkun niinku on sitoutunu yhteen instituutioon ja sit oottaa tyhjänpanttina et mitään ei tapahdu. Et jotenkin niinkun tän kuvion niinku parempi hallinta on semmoinen mihin pitää kiinnittää huomioo” Tukihenkilö 3

4.7 Tukisuhteiden haasteita

Haastatteluissa pyysimme tukihenkilöitä kertomaan tukisuhteissa kokemistaan haasteista. Haastatelluista tukihenkilöistä viisi kertoi kokemistaan haasteista, jotka kaikki liittyivät tavalla tai toisella tukihenkilön rooliin ja sen rajoihin. Haastatelluista neljä kuvasi haasteeksi epävarmuuden omasta toiminnasta tukihenkilönä. Omat riittämättömyyden tunteet ja oman osaamisen epäröinti koettiin haastaviksi. Tukihenkilöiden mukaan tukisuhteissa tulee eteen tilanteita, joissa ei aina tiedä kuinka tulisi toimia. Tähän liittyi pohdintaa siitä, kuinka osata

tukea ja auttaa tuettavaa, millainen toimintatapa on tilanteeseen ja tukisuhteeseen sopivaa ja osaako toimia oikein haastavissa tilanteissa. Eräs tukihenkilöistä koki haastavaksi tuettavan alaikäisyyden ja sen vuoksi tasapainottelun tuettavan ja hänen vanhempiansa odotusten ja toiveiden välillä.

"Haasteet tulee hyvin pitkälti siitä, et kun ei oo ammattilainen ni sit ei oo aina ihan varma toimiiks oikein tai sanooks oikein ja jää niinku ite pohtimaan sitä omaa toimintaansa" Tukihenkilö 1

Tukihenkilöistä yksi mainitsi haasteeksi omien tunteiden sietämisen ja ymmärtämisen. Hänen mukaansa omien tunteiden kohtaaminen ja käsittely tuntuu joskus haastavalta.

Tukihenkilöistä kaksi kertoi haasteekseen oman luonteensa ja siihen liittyen itsehillinnän ja omien reaktioiden ja sanomisten kontrolloimisen. Oma persoona ja totutut toimintatavat asettivat näin haasteita omalle toiminnalle tukisuhteissa.

"omien tunteiden sietäminen tai ymmärtäminen. Kaikenlaista tulee niinkun vastaan" Tukihenkilö 1

"ihmisen perusluonne on se mikä on, niin sitte ehkä ne haasteet on ollu mulla kaikist eniten siinä, et mä osaan pitää itseni kurissa siin tilanteessa." Tukihenkilö 6

Eräs tukihenkilöistä kertoi tukisuhteeseen liittyvän haasteita roolien ja vuorovaikutussuhteen muodostumisen suhteen. Hän kuvasi tukisuhteen muodostumisen lähtökohtia haastaviksi. Kun kaksi toisilleen vierasta ihmistä laitetaan yllättäen yhteen, voi mitä tahansa tapahtua. Samoin kuin muissakin sosiaalisissa suhteissa, aika näyttää millaiseksi vuorovaikutus ja kanssakäyminen muotoutuu, tai syntyykö sitä ylipäättänsä ollenkaan. Vuorovaikutussuhteen, luottamuksen ja yhteisen sävelen löytyminen ei ole itsestäänselvyys. Tukisuhteessa roolien hakeminen tulee eteen puolin ja toisin. Tuettavakaan ei välttämättä tiedä, miten tukisuhteessa toimitaan. Tukihenkilön rooli tukisuhteessa on haastavampi määritellä, kuin ammattilaisen rooli suhteessa tuettavaan henkilöön.

"tukisuhde tyypisessä toiminnassa niinkun haasteita siinä ku kyse ei oo niinku tietyl tapaa luontevasti muodostunut suhde. Mutku kyse ei oo kuitenkaan ammattilaisuusteestakaan jossa on niinku selkeet roolit ni se niinku vaatii sen roolien hakemisen ja muun" Tukihenkilö 3

Kaksi tukihenkilöistä kuvasi tukihenkilötyön tavoitteiden, tarkoituksen ja rajojen hahmottamista välillä haastavaksi. Toinen heistä kertoi, että tukihenkilön ajatus omasta toimenkuvasta ja toiminnan tavoitteista saattaa välillä hämartyä. Tukihenkilö voi ajatella, että onnistuneeseen tukisuhteeseen kuuluu tukihenkilön perinpohjainen avautuminen asioistaan ja uskoutuminen tukihenkilölle. Tukihenkilö saattaa mieltää, että onnistuneen tukisuhteen keskeinen tavoite on se, että tuettava puhuu avoimesti henkilökohtaisista ja aroista asioistaan, vaikka tukihenkilötoiminnan fokus ja voima on arkisessa tukemisessa ja

kanssakulkemisessa. Joskus toiminnallinen yhdessäolo tai tukisuhteen kevyt ja positiivinen ilmapiiri ovat juuri ne asiat, mitä tuettava kaipaa. Tässäkin yhteydessä roolien ja rajojen hakeminen sekä siihen liittyvät haasteet tulevat esiin. Toinen tukihenkilöistä kuvasi haasteekseen pitkäjänteisyyden silloin, kun tukisuhteen tarkoitus on tuntunut epäselvältä. Toiminnan tarkoituksen epäselvyys on aiheuttanut hänelle turhautumisen tunteita. Epäselvyys tuettavan tilanteesta, taustoista ja ajatuksista aiheuttaa epävarmuutta siitä, miksi tukisuhteessa ollaan ja mikä on sen tarkoitus. Myös tukihenkilötoiminnan henkilökohtaisuus ja arkojen asioiden läheisyys oli hänen kokemuksensa mukaan haastavaa. Siihen liittyi myös epävarmuutta siitä, millaisiin asioihin puututaan.

"jotenkin huomaa aina välillä niinku itte vähän niinku puoli tiedostamattakin ajattelevansa et sillan ikäänkun jotenkin onnistuu kun se niinkun tuettava alkaa kertoo asioistaan ja niitä et se on niinku ikäänku ydin tällasessa ja niinhän ei oo" Tukihenkilö 3

"haasteena ainaki mun mielest täs on ollu se et ei oo niinku kovin hyvää näkemystä ollu siihen ennenku nyt ehkä viimeaikoina, että miks me oikeestaan tavataan et mikä on tän nuoren niinku tilanne ja taustat ja todelliset ajatukset" Tukihenkilö 2

"sä oot aika lähel sitä perhettä ja kaikkee sitä problematiikka ja joudut miettii puututaaks tällaseen ja tollaseen asiaan ja isoi asioita" Tukihenkilö 2

Eräs tukihenkilöistä mainitsi, että tukisuhteen haasteena on, että tulee olla varautunut kaikkeen, sillä mitä tahansa voi tulla eteen. Tukihenkilöllä on iso vastuu. Tukihenkilöistä kolme kertoi haastavaksi sen, ettei tuettavan asioista tiedä etukäteen. Tässä yhteydessä pohdittiin sitä, kuinka paljon tukihenkilön tulisi tietää tuettavasta etukäteen. Tukihenkilöt kokivat ymmärtävänsä sen, että tuettava kertoo itsestään tukisuhteen alussa sen verran, kuin itse haluaa. Yllättävät ongelmat tuettavan ongelmakentässä asettivat kuitenkin haasteita tukisuhteeseen. Joskus tukisuhteessa nousee esiin asioita, joista nuoren kanssa työskennelleet ammattilaisetkaan eivät ole olleet tietoisia. Joskus tuettavan ongelmat ovat sen luontoisia, ettei tukihenkilön tarjoama tuki riitä tai tukihenkilö kokee tilanteen hyvinkin haastavaksi.

"jos tämmösest ei tiedetä sitä et taustal saattaa olla kauheen isoi vakavii juttuja ni se saattaa olla jossain tilanteissa vähän niinku haasteellista ja jollain tapaa se tasapainoilu siinä et minkä verran tukihenkilön kuuluu tietää etukäteen siit tuettavasta" Tukihenkilö 3

Joskus haasteena on se, että tuettavalta nuorelta puuttuu motivaatiota osallistua tukihenkilötoimintaan. Nuori saattaa perua tapaamisia tai muutoin ilmaista, ettei ole halukas olemaan tukisuhteessa. Aina toive tukihenkilöstä ei ole tullut nuorelta itseltään, mikä saattaa vaikuttaa nuoren halukkuuteen olla tukisuhteessa.

"se vaikutti siltä tää alkutapahtumien, tapaamisten perusteella et tää henkilö ei hirveesti tahdo tehdä sitä. Ja sit se peru hirveesti viimehetkellä -- Et sit mä"

lähetin sille tekstiviestin jos mä kysyin et no tahtooko hän jatkaa ja hän sanoo et no ei oikeestaan ei.” Tukihenkilö 4

4.8 Tulosten yhteenveto

Tuloksia tulkitsemalla saimme vastauksia määrittelemiimme tutkimuskysymyksiin. Tarkastelimme kuinka koulutukset, työnohjaus, tiedottaminen ja yhteyshenkilömalli palvelevat tukihenkilöitä ja vastaavat koettuun tuen tarpeeseen. Emme ole tässä yhteydessä tyytyneet pelkästään tulkitsemaan sitä, kuinka olemassa olevat tukimuodot vastaavat tukihenkilöiden tarpeisiin vaan tarkastelemme myös, millainen tuki ja ohjaus palvelee tukihenkilöitä parhaiten sekä sitä, kuinka ohjausta olisi mahdollista toteuttaa käytännössä. Tuloksissa esitettiin näin ollen myös tukihenkilöiden toiveita ja ajatuksia siitä, kuinka tukihenkilötoimintaa voisi kehittää. Tarkastelimme myös kuinka koulutuksista ja työnohjauksesta saadaan tukea tukihenkilötoiminnan haasteisiin. Näiden lisäksi haimme tietoa siitä, mitä muuta tukea tukihenkilöt kaipaavat olemassa olevan tuen lisäksi.

Tukihenkilöt kokivat peruskoulutuksen asiasisällöltään kattavaksi ja sen koettiin antavan tiedollisesti hyvät perusvalmiudet tukihenkilötoimintaan. Koulutusta kuvattiin kuitenkin liian teoriapainotteiseksi. Peruskoulutuksessa saatavia tietoja koettiin olevan vaikeaa soveltaa tukihenkilötoiminnan käytäntöön. Haasteita ja toiminnan raadollista puolta sekä toiminnan vaatimaa voimakasta sitoutumista ei peruskoulutuksessa käsitelty tukihenkilöiden kokemuksen mukaan riittävästi. Mykkänen- Hänninen (2007, 57) painottaa, että koulutuksen tarjoaman tiedon tulisi olla käytännönläheistä. Mikäli koulutuksessa ei huomioida riittävän paljon vapaaehtoistoiminnan erityispiirteitä, saattaa koulutuksen tarjoaman tiedon soveltaminen toiminnan käytäntöön olla haastavaa, eikä koulutus välttämättä tue tukihenkilön identiteetin vahvistumista. (Mykkänen-Hänninen 2007, 57.) Myös Väisänen (2001, 31–32) toteaa tukihenkilöiden kaipaavan erityisesti käytännönläheistä koulutusta. Peruskoulutus palvelisi tukihenkilöitä paremmin, jos koulutuksen teoreettinen tieto kytkettäisiin vielä kiinteämmin tukihenkilötoiminnan käytäntöön. Käytännönläheinen peruskoulutus tukee toimintaa ja vastaa paremmin tukihenkilöiden tarpeisiin. Harjun ym (2001, 89) mukaan koulutuksessa on tärkeää teorian lisäksi käsitellä myös käytännön taitoja esimerkiksi keskusteluiden, harjoitusten ja ryhmätyöskentelyn avulla. Kauemmin tukihenkilöinä toimineiden läsnäolo peruskoulutuksessa koettiin positiiviseksi asiaksi. Harjun ym (2001, 90) mukaan on hyvä, että kauemmin tukihenkilöinä toimineet ovat mukana koulutuksessa kertomassa omista kokemuksistaan ja välittämässä tietoa siitä, mitä toiminta on käytännön tasolla. Heidän kokemuksiaan voisi kaiken kaikkiaan hyödyntää entistä enemmän peruskoulutuksen sisällön suunnittelussa.

Peruskoulutuksessa on tärkeää käsitellä perusteellisesti työnohjausta. Työnohjaus on osalle käsitteenä ennestään vieras. Vaikka kaikki muistavat, että jo peruskoulutuksessa työnohjauksesta kerrottiin ja heitä motivoitiin käymään niissä, saattaa sen tarkoitus jäädä epäselväksi. Työnohjauksen tavoitteen ja tarkoituksen selkeä määrittely lisää ymmärrystä siitä, mitä työnohjaus on ja mihin sillä pyritään. Ohjauksen hyöty ja tarpeellisuus on näin helpompi hahmottaa, mikä voi vaikuttaa positiivisesti halukkuuteen osallistua työnohjauksiin. Kynnys osallistua on pienempi, kun tietää mitä työnohjauksessa tapahtuu ja miksi. Tavoitteiden tulee olla selkeät ja ne ohjaavat työnohjausprosessia (Porkka 2009, 196).

Jatkokoulutukset koettiin tärkeäksi resurssiksi ja jatkokoulutusmahdollisuutta arvostetaan. Aiheita kuvattiin mielenkiintoisiksi, mutta niiden ei koettu liittyvän kiinteästi tukihenkilötoimintaan. Jatkokoulutuksia kuvattiin yleisluontoisiksi ja teoreettisiksi, eikä niiden sisällöllä nähty selkeää yhteyttä tukihenkilötoiminnan arkeen ja toiminnassa koettuihin asioihin. Tukihenkilöt toivoivat, että jatkokoulutukset räätälöitäisiin sopimaan tukihenkilötoimintaan. Hakkaraisen ja Syrjäsen (2004b, 27) mukaan jatkokoulutusten tarkoituksena on käsitellä tukihenkilöiden tarpeelliseksi kokemia aiheita. Harju ym. (2001, 91) mukaan voi olla hyödyllistä kerätä aihe-ehdotuksia tukihenkilöiltä itseltään. Jatkokoulutuksen aiheina voidaan käsitellä tarkemmin peruskoulutuksessa käsiteltyjä aiheita ja vapaaehtoistoiminnan erityistilanteita. Jatkokoulutuksissa voidaan myös käsitellä toiminnan haasteita ja vapaaehtoisen omaa jaksamista. (Porkka 2009, 89.) *Jatkokoulutukset eivät tällaisenaan vastaa tukihenkilöiden tuen tarpeisiin. Tällä hetkellä ne eivät myöskään tarjoa tukea tukihenkilötoiminnassa koettuihin haasteisiin.* Tämä lienee yksi syy, miksi jatkokoulutusmahdollisuutta hyödynnetään vähän. Olisi tarpeen, että ainakin osa koulutuksista olisi erikseen tukihenkilöille suunnattua. Silloin olisi myös mahdollisuus saada kontaktia ”omaan porukkaan”. Jatkokoulutuksista tiedottaminen saattaa myös vaikuttaa joidenkin kohdalla niihin osallistumiseen.

Peruskoulutusta sekä välittömästi sen jälkeistä aikaa kuvattiin jatkon kannalta kriittisiksi vaiheiksi. Näissä vaiheissa saatava tuki ja toimintaan sitouttaminen koettiin erityisen tärkeiksi. Peruskoulutuksen ei koettu ryhmäyttävän tukihenkilöitä. Koulutuksen jälkeiseen aikaan liitettiin yksin jäämisen tunne ja riski toiminnasta tippumiseen. Muut tukihenkilöt jäivät peruskoulutuksen jälkeen vieraiksi, ja kontakti muihin tukihenkilöihin jatkuu vähäisenä. Tukihenkilöistä ei ole muodostunut yhtenäistä porukkaa. Jatkokoulutuksiin ja työnohjauksiin osallistutaan satunnaisesti, joskin kaikki haastattelemamme tukihenkilöt osallistuivat itse säännöllisesti työnohjaukseen. Vaikkei yhteistä vapaa-ajan viettoa muiden tukihenkilöiden kanssa välttämättä kaivata tai koeta yleisesti ottaen mielekkääksi, on kontakti muihin tukihenkilöihin toivottua työnohjausten ja jatkokoulutusten kautta.

Työnohjaukseen tukihenkilöt olivat tyytyväisiä. He kokivat sen arvokkaaksi ja tärkeäksi. Työnohjaus tukimuotona vastaa tukisuhteissa vastaan tulleisiin haasteisiin sekä tukihenkilöiden tuen tarpeeseen. Näin työnohjauksen voidaan nähdä palvelevan tukihenkilöä toiminnassaan. Työnohjauksen määrää sekä ryhmämuotoisuutta pidettiin hyvänä. Tämä tukee ajatusta ryhmätoiminnan tärkeydestä. Porkka ja Salmenjaakko (2005, 30) kertovat ryhmätyönohjauksen muodostavan vapaaehtoisen toimijan työyhteisön. Ryhmätyönohjauksessa esiin tuotavien näkökantojen määrä moninkertaistuu ja sitä kautta mahdollisuus uuden oppimiseen sekä tuen saamiseen ja antamiseen kasvaa. Työnohjausryhmässä mahdollisuus yhteishengen kehittymiseen kasvaa. (Porkka & Salmenjaakko 2005, 30.)

Osa tukihenkilöistä kaipasi työnohjauksiin prosessimaisuutta ja jatkuvuutta. Työnohjauksessa toistuvia teemoja ja kysymyksiä voisi työstää eteenpäin käyttämällä niitä jatkokoulutusten aiheina ja ne tulisi saattaa Nuorten Kriisipisteen henkilökunnan tietoisuuteen. Jotkut vastaajista halusivat liittää työnohjaukseen tiedollisen puolen ja tästä nousi toive, että työnohjaajana toimisi Nuorten Kriisipisteen työntekijä. Tällöin työnohjauksessa voisi tiedottaa Nuorten Kriisipisteen asioista: toiminnasta, työmuodoista ja tapahtumista. Tätä tarvetta ei tulisi sivuuttaa, sillä moni toi esille kokemansa irrallisuuden tunteen, joka juontuu siitä, etteivät he koe olevansa osa Nuorten Kriisipistettä. Emme koe kuitenkaan, että työnohjaus olisi oikea väylä asioista tiedottamiselle, mutta tarve kasvokkain tapahtuvalle informaation jakamiselle sekä kontaktille Nuorten Kriisipisteen työntekijöiden kanssa on selvästi olemassa. Pitäisi luoda jokin väylä, joka vastaisi tähän tarpeeseen.

Yhteyshenkilömalli koettiin hyväksi käytännön asioiden hoitamisessa, mutta sen ei koettu vastaavan muuten tukihenkilöiden tuen tarpeisiin. Vastaajat näkivät kuitenkin mistä tarpeista malli on kehitetty. Tukihenkilöt ovat kokeneet tarvitsevansa lisää huomiota, kontaktia Nuorten Kriisipisteeseen sekä henkilökohtaisempaa tukea ja kohtaamista. Tukihenkilöt kokevat myös, että tukihenkilötoiminnasta vastaavalla työntekijällä on paljon työkiireitä ja muita velvollisuuksia, minkä takia "väliporras" on kehitetty. On hyvä, että tukihenkilöistä pyritään pitämään huolta kehittämällä erilaisia tukimuotoja.

Yhteyshenkilömalli sai vastaajilta kuitenkin kritiikkiä siitä, että hyvä ajatus ei toimi käytännöntasolla. Sen hyöty koettiin vähäiseksi, pintapuoliseksi ja sen tarkoitus on jäänyt monelle epäselväksi. Moni koki, että luottamuksellista suhdetta on vaikea luoda, koska he eivät olleet tavanneet yhteyshenkilöä ja koska yhteyshenkilö on toinen vapaaehtoinen. Heidän mielestään keskustelut eivät kehity eteenpäin, eikä yhteyshenkilö ole tukisuhteen tilanteen tasalla. Säännöllinen soittelu koettiin väkimmäiseksi. Kun arkoja asioita käsitellään puhelimitse, tulisi ajankohdan ja paikan olla sopiva. Tilan pitäisi olla rauhallinen, jossa pystyisi keskittymään ja puhumaan avoimesti. Puheluun valmistautumisen tulisi myös olla mahdollista. Ehdotettiin, että tukea voisi saada tarvittaessa. Puhelinaikoja voitaisiin sopia

etukäteen tai tukihenkilö voisi itse soittaa yhteyshenkilölle. Myös ajatus kasvokkain tapahtuvasta keskustelumahdollisuudesta tuotiin ilmi. Vastaajat olivat yksimielisiä siitä, että tuen tulisi tulla ammattilaiselta ja olisikin perusteltua, että yhteyshenkilönä toimisi Nuorten Kriisipisteen työntekijä, jos resurssit antaisivat tälle myöten. Koemme, että yhteyshenkilömalli on erittäin kehittämiskelpoinen tukimuoto ja se, että yhteyshenkilönä toimisi ammattilainen, mahdollistaisi yhteyshenkilön työnkuvan laajentamisen. Vaikka tämä ei rajallisten resurssien takia olisikaan mahdollista, tulisi yhteyshenkilömallin profiilia joka tapauksessa pohtia ja selkeyttää. *Tulisi miettiä tarvelähtöisesti ja tarkasti mikä on yhteyshenkilön toimenkuva ja millaista tukea yhteyshenkilö pyrkii tarjoamaan.* Tämän avulla rakennettaisiin yhteyshenkilön tarjoamat tukimuodot ja niille sopiva rakenne. Kaikki tämä tulisi tehdä näkyväksi tukihenkilöille tehokkaan ja selkeän tiedottamisen avulla.

Tiedottamisesta kaikilla vastaajille oli hieman erilainen kanta. Yhteistä oli, että *kaikkien mielestä sähköpostitse tapahtuva tiedottaminen on joko hyvä tai ainakin kelpaava. Kuitenkin toivottiin, että tiedottamista tapahtuisi useammin ja tiedotteiden ulkoasuun sekä selkeyteen panostettaisiin entistä enemmän. Tiedotteissa motivointi oli myös yksi asia, johon vastaajien mielestä voisi kiinnittää huomiota.* On vaikea järjestää tiedottamista, joka olisi kaikkien mieleen. Tiedotteiden tulisi olla selkeitä ja ytimekkäitä. Jatkokoulutusten osalta pelkkä maininta koulutuksista ei riitä, vaan tiedotteissa tulisi markkinoida koulutuksia enemmän. Lisäksi helposti luettavat ja lähestyttävät tiedotteet, ja lähempänä ajankohtaa tulevat tiedotteet vaikuttaisivat siihen, etteivät koulutukset mene niin helposti ohi. Otsikoinnin tulisi olla selkeää, jotta tiedotteisiin olisi helppo palata. Jos tiedottamiseen saadaan henkilökohtainen vivahde ja Nuorten Kriisipisteen toiminnasta ja kuulumisista kerrotaan säännöllisesti ja kattavasti, voi sillä olla vaikutusta siihen, miten tukihenkilöt mieltävät itsensä osana Nuorten Kriisipistettä. Tiedottaminen voi näin olla yksi keino, jolla tukihenkilöiden kokemaa irrallisuuden tunnetta voisi vähentää.

Muun tuen tarpeen osalta mainittiin *toive kiinteämmästä yhteydestä Nuorten Kriisipisteeseen.* Toivottiin lisää tietoa Nuorten Kriisipisteellä tehtävästä työstä, tukihenkilötoiminnasta ja tukisuhdeprosessiin liittyvistä asioista. Vuorovaikutus henkilökunnan kanssa koettiin vähäiseksi ja sitä toivottiin lisää. On tärkeää, että voi tuntea kuuluvansa Nuorten Kriisipisteeseen ja voivansa hahmottaa oman toimintansa suuremman kokonaisuuden arvokkaana osana. Kun oma rooli ja toimenkuva ovat jääneet epäselviksi tai toiminnan rajoihin liittyy hämmennystä, on itsensä sijoittaminen osaksi organisaatiota vaikeampaa (Mykkänen-Hänninen 2007, 44–45). Tulikallion ja Malisen (2009, 23) mukaan myös henkilökunnalle voi tulla eteen tilanteita, joissa tieto vapaaehtoisen tehtävistä ja roolista tuntuu epäselvältä. Haastateltujen tukihenkilöiden mukaan *Tukihenkilötoiminnan tarkoituksen, tavoitteiden, rajojen, roolien ja tukisuhdeprosessin pohtiminen yhdessä tukihenkilöiden ja henkilökunnan kanssa tuntuu olevan tarpeellista. Aktiivinen yhteydenpito*

ja avoin vuorovaikutus henkilökunnan kanssa tukevat toimintaa. Kovalaisen (2006, 103–104) mukaan ammattiohjaajan ja vapaaehtoisten välille voidaan synnyttää positiivinen vuorovaikutussuhde. Vuorovaikutussuhteen kehittymiseen vaikuttaa se, miten vapaaehtoiset perehdytetään ja kuinka heidän innostustaan toimintaan ylläpidetään. Positiivisen vuorovaikutussuhteen kannalta on tärkeää, että sekä ammattilaiset, että vapaaehtoiset tiedostavat toiminnan tavoitteet ja ovat aktiivisesti yhteydessä toisiinsa. (Kovalainen 2006, 103–104.) Tulikallion ja Malisen (2009, 23) mukaan on tärkeää, että henkilökunta on tietoinen siitä, mitä vapaaehtoistoiminta kokonaisuudessaan tarkoittaa, mitä vapaaehtoiset käytännössä tekevät ja kuinka heidät tulee ottaa vastaan. On tärkeää saattaa myös työntekijöiden tietoisuuteen, millaiset pelisäännöt toimivat vapaaehtoisten ja henkilökunnan välisessä kanssakäymisessä ja työnjaossa. (Tulikallio & Malinen 2009, 23)

Haastatteluissa tuli esille ajatus kehityskeskustelusta työntekijän ja vapaaehtoisen välillä. Säännöllinen kehityskeskustelu tarjoaisi mahdollisuuden käsitellä tukisuhteisiin ja tukihenkilötoimintaan liittyviä ajatuksia, kysymyksiä ja haasteita yhdessä ammatillisen ohjaajan kanssa. Kehityskeskustelu voisi myös toimia molemminpuolisena palautteen saamisen ja antamisen väylänä. Tulikallion ja Malisen (2009, 30) mukaan vapaaehtoisen ja vapaaehtoistoiminnan ohjaajan välinen kehityskeskustelu on hyvä käytäntö ja erityisen tarpeellista silloin, kun vapaaehtoinen tekee henkisesti kuormittavaa vapaaehtoistyötä. Kehityskeskustelussa voidaan käydä rauhassa läpi, kuinka vapaaehtoinen kokee oman tehtävänsä, tuntuuko toiminta mielekkäältä ja tuntee hän tarvitsevansa neuvoja, apua ja tukea joihinkin asioihin. (Tulikallio & Malinen 2009, 30)

Ajatus kehityskeskusteluista, henkilökohtaisen ja ammatillisen tuen tarpeesta sekä kontaktin tärkeydestä puhuvat sen puolesta, että erikseen tukihenkilötoiminnasta vastaavalle työntekijälle olisi tarvetta. Tätä vahvistaa myös se seikka, että tukihenkilöt kokevat tukihenkilötoiminnasta vastaavan työntekijän tavoittamisen välillä haastavaksi hänen muiden työkiireidensä ja velvollisuuksiensa vuoksi. Kiireistä työntekijää ei haluta vaivata ja näin syntyy kynnyksensä ottaa yhteyttä. Tuki ja ohjaus kuitenkin halutaan ottaa vastaan mieluummin ammattilaiselta kuin toiselta maallikolta. Tukihenkilötoiminnan organisoimiseen liittyy kaiken kaikkiaan paljon työtä ja voisi olla hyvä, että siitä vastaava työntekijä saisi rauhassa paneutua tähän työsarkaan ilman muita työtehtäviä. Mykkänen-Hännisen (2007, 64) mukaan on perusteltua, että toiminnan koordinoinnista vastaa siihen erikseen nimetty työntekijä. On työntekijän kannalta haastavaa vastata toiminnan koordinoinnista muiden työtehtävien ohella. Rajalliset taloudelliset resurssit ovat kuitenkin valitettava tosiasia, niin Nuorten Kriisipisteessä kuin monissa muissakin vapaaehtoistoimintaa järjestävissä tahoissa.

Nuorten Kriisipisteen tukihenkilötoiminta elää ja kehittyy jatkuvasti. Uusien peruskoulutusten ja muiden tukimuotojen suunnittelussa hyödynnetään aiempia kokemuksia, havaintoja ja

tukihenkilöiltä saatua palautetta. Tulosten osalta täytyy muistaa, että haastatellut tukihenkilöt ovat osallistuneet ennen kevättä 2010 järjestettyihin erilaisiin peruskoulutuksiin. Jos haastattelisimme vastikään koulutettuja tukihenkilöitä, tulokset todennäköisesti poikkeaisivat ainakin joiltain osin nyt saamistamme tuloksista. Kevään 2010 peruskoulutus oli viikonloppumuotoinen koulutus jonka eräs painopiste oli ryhmäytymisen tukemisessa. Koulutusta on kehitetty käytännönläheisempään ja osallistavampaan suuntaan. Kevään 2010 koulutuksessa on myös entistä enemmän painotettu työnohjauksen merkitystä sekä kerrottu tukihenkilöille, mistä yhteyshenkilömallissa on kyse. Myös kauemmin tukihenkilöinä toimineita osallistui jälleen koulutukseen. Saamamme tulokset ja niiden pohjalta tekemämme johtopäätökset tukevat tätä kehityssuuntaa. Toisaalta esimerkiksi yhteyshenkilömallin osalta saaduissa tuloksissa tulee esiin tärkeitä ajatuksia ja kritiikkiä, jonka valossa mallin toimivuutta voidaan arvioida. Arvioinnin kautta mallia voidaan kehittää toimimaan tarkoituksessaan mahdollisimman hyvin. Tulosten kautta voidaan pohtia kuinka jo kauemmin tukihenkilöinä toimineiden irrallisuuden kokemusta voisi vähentää ja yhteisöllisyyden syntymistä tukea. Tuloksia voidaan myös hyödyntää jatkokoulutusten arvioinnissa ja suunnittelussa.

5 Pohdinta

Vapaaehtoistoiminta on arvokas voimavara. Parhaimmillaan toiminta palvelee sen kaikkia osapuolia ja yhdistää apuaan tarjoavat sekä apua tarvitsevat. Vapaaehtoistojalle tarjoutuu mahdollisuus itsensä ja arvomaailmansa toteuttamiseen sekä yhteisvastuuseen. Mykkänen-Hännisen (2007, 6) mukaan vapaaehtoistojen yhteiskunnallisena tehtävänä on tarjota kansalaisille osallistumismahdollisuuksia. Osallisuus puolestaan vahvistaa sidettä yksilön ja yhteiskunnan välillä ja ehkäisee näin syrjäytymistä (Mykkänen-Hänninen 2007, 6). Toiminnan kautta on paitsi mahdollisuus auttaa muita, myös oppia uutta ja kehittyä ihmisenä. Tukihenkilöllä voi olla valtava merkitys tukea tarvitsevan hyvinvoinnille ja arjessa selviytymiselle. Tukihenkilö voi olla tuettavalle silta ympäröivään maailmaan. Hän voi olla tärkeä kontakti yksinäiselle tai rohkaisija kohti eheää ja itsenäistä elämää. Tukihenkilö kulkee tuettavan rinnalla, kuunnellen ja tukien tuettavan omia voimavaroja. Tukihenkilötoiminnan avulla voidaan tukea tuettavan voimaantumista.

Vapaaehtoistoiminta voi täydentää ammattityötä ja jopa vähentää ammattityön kuormitusta. Vapaaehtoistoiminta tarjoaakin lisäresurssin hyvinvointiyhteiskunnan palvelujärjestelmään ja yhteiskunnan kannalta on hyödyllistä, että kansalaisten aktiivisuus voi kanavoitua yhteiseksi hyväksi (Mykkänen-Hänninen 2007, 6). Vapaaehtoistojia ei voida silti pitää ilmaisena työvoimana, joiden tarjoamaa apua voidaan hyödyntää ilman taustayhteisön huolenpitoa ja

paneutumista. Toiminnan organisoiminen vaatii resursseja ja toiminnan toteuttamiseen kuuluu olennaisena osana vapaaehtoisten tukeminen ja ohjaus. Tuella ja ohjauksella pidetään huolta vapaaehtoisista ja varmistetaan, että toiminta toteutuu tarkoituksen ja tavoitteiden mukaisesti. Tuki ja ohjaus motivoivat ja sitouttavat vapaaehtoista toimijaa. Tukemiseen ja ohjaamiseen resursointi on vapaaehtoistoimintaa toteuttavan tahon näkökulmasta kannattava sijoitus, sillä hyvinvoivat ja motivoituneet vapaaehtoiset kannattelevat toimintaa. Usein tiukat taloudelliset resurssit asettavat kuitenkin oman lisähaasteensa toimintaan.

Opinnäytetyömme kohdistuu Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöiden kokemuksiin ja keskittyy ensisijaisesti hyödyttämään Nuorten Kriisipisteen tukihenkilötoimintaa. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli saada tukihenkilöitä haastatteleamalla tietoa tukihenkilöiden kokemuksista liittyen toiminnan tukemiseen ja ohjaamiseen. Tulosten kautta saatiin tukihenkilötoimintaa järjestävän tahon kannalta oleellista informaatiota tukihenkilöiden kokemuksista.

Tarkoituksenamme ei ollut saada tilastollisesti merkittävää ja laajalti yleistettävää tietoa, vaan paneutua huolellisesti kunkin haastateltavan kokemuksiin ja analysoida saatuja tuloksia mahdollisimman perusteellisesti. Vertailimme saatuja haastatteluaineistoja ja etsimme analyysivaiheessa mahdollisia yhtäläisyyksiä. Kuudesta haastatteluaineistosta saadut tulokset olivat monilta osin samansuuntaisia. Koska näytteen koko oli melko pieni, ei tuloksia voida yleistää koskemaan kaikkia Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöitä. Mielestämme saamiemme tulosten yhdenmukaisuudesta voidaan kuitenkin päätellä tulosten vastaavan määritelyihin tutkimuskysymyksiin myös yleisemmällä tasolla ja lisäävän tulosten luotettavuutta ja käyttökelpoisuutta.

Johtuen sekä näytteen koosta, että kohdejoukon rajaamisesta vain Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöihin, ei tuloksia voida yleistää koskemaan tukihenkilötoimintaa laajemmassa mittakaavassa. Mielestämme tulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset tarjoavat kuitenkin aineksia aiheen yleisempään tarkasteluun ja uskomme niiden olevan hyödynnettävissä ja sovellettavissa tukihenkilötoimintaan myös muilla tahoilla. Tulokset ovat yhdenmukaisia käyttämämme teorian kanssa ja haastateltujen tukihenkilöiden kokemukset tuntuvat vastaavan pitkälti vapaaehtois- ja tukihenkilötoiminnasta lukemaamme lähdekirjallisuutta. Tämä tukee myös ajatusta siitä, että tutkimustuloksemme kuvaavat tukihenkilötoiminnassa ja vapaaehtoistoiminnassa yleisemminkin koettuja ja havaittuja seikkoja.

Aiemman tiedon, ja opinnäytetyötämme varten haastateltujen tukihenkilöiden kokemusten perusteella uskomme tukihenkilöiltä saadun palautteen ja tukihenkilöiden kokemusten esiin tuomisen olevan tärkeä näkökulma toiminnan tarkasteluun kaikissa tukihenkilötoimintaa toteuttavissa tahoissa. Tukihenkilöiltä itseltään saatu kokemustieto on arvokasta ja mielestämme sen huomioiminen tukihenkilötoiminnan tukimuotojen suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa on olennaista, jotta voidaan tarjota tukihenkilöille sellaista

ohjausta ja tukea, joka palvelee heitä mahdollisimman hyvin. Tukihenkilöiden kokemusten hyödyntäminen on mielekäs lähtökohta tukimuotojen tarkasteluun silloin, kun halutaan tarjota tarvelähtöistä tukea ja ohjausta.

5.1 Myönteinen kehä tukemisen ja ohjaamisen perustana

Tulosten ja aiheeseen liittyvän teorian pohjalta pohdimme tarkemmin peruskoulutuksen roolia ja sen mahdollista avainasemaa tukihenkilöiden osallistumismotivaation ja aktiivisuuden kannalta. Pohdimme millainen merkitys peruskoulutuksessa tapahtuvalla ryhmäytymisellä on tukihenkilön jaksamisen ja toiminnassa mukana pysymisen kannalta. Ryhmäytymisellä tarkoitetaan sellaista yhteyden kokemusta, joka mahdollistaa muun muassa tuen saamisen sekä toisilta oppimisen. Ryhmäytyminen ja sen myötä syntyvä yhteisöllisyyden kokemus tukee yksilöä toiminnassaan. Ryhmäytyminen lähtee liikkeelle tutusta ja turvallisesta ilmapiiristä ja kun joukolla ihmisiä on lähtökohtaisesti yhteinen tavoite ja halu tukea toisia, yhteenkuuluvuuden tunne voi kasvaa ja ryhmäytyminen tapahtua. Ryhmäytymisen tuloksena turvallinen, avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri kasvaa. (Blomberg, Heiskanen, Hiisjärvi.) Osa haastatelluista tukihenkilöistä koki, että yhteydenpito muiden tukihenkilöiden kanssa olisi mukavaa. Osa puolestaan koki, ettei yhteydenpidolle työnohjausten ja jatkokoulutusten lisäksi ole tarvetta. Muiden kohtaaminen ja heidän ajatustensa kuuleminen näissä yhteyksissä olisi kuitenkin tärkeää. Tukihenkilöiden välinen vapaamuotoinen yhteydenpito syntyy ryhmäytymisen kautta ehkä helpommin, ja voi näin palvella myös siinä tarkoituksessa. Emme kuitenkaan koe, että se on ryhmäytymisen keskeinen ja missään tapauksessa ainoa päämäärä. Näemme ryhmäytymisen keskeiseksi funktioksi sen, että tukihenkilöt vastaanottaisivat heille tarjottavaa tukea ja kokisivat mielekkääksi osallistua jatkokoulutuksiin ja työnohjauksiin. Keskeistä on siis ajatus siitä, että ryhmäytyminen voisi tukea toiminnassa pysymistä, jaksamista ja motivaatiota. Pohdimme myös millaiset tekijät toiminnan ohjaamisessa ja tukemisessa synnyttävät ja ruokkivat niitä positiivisia tunteita, joiden kautta toimintaan osallistuminen koetaan mielekkääksi.

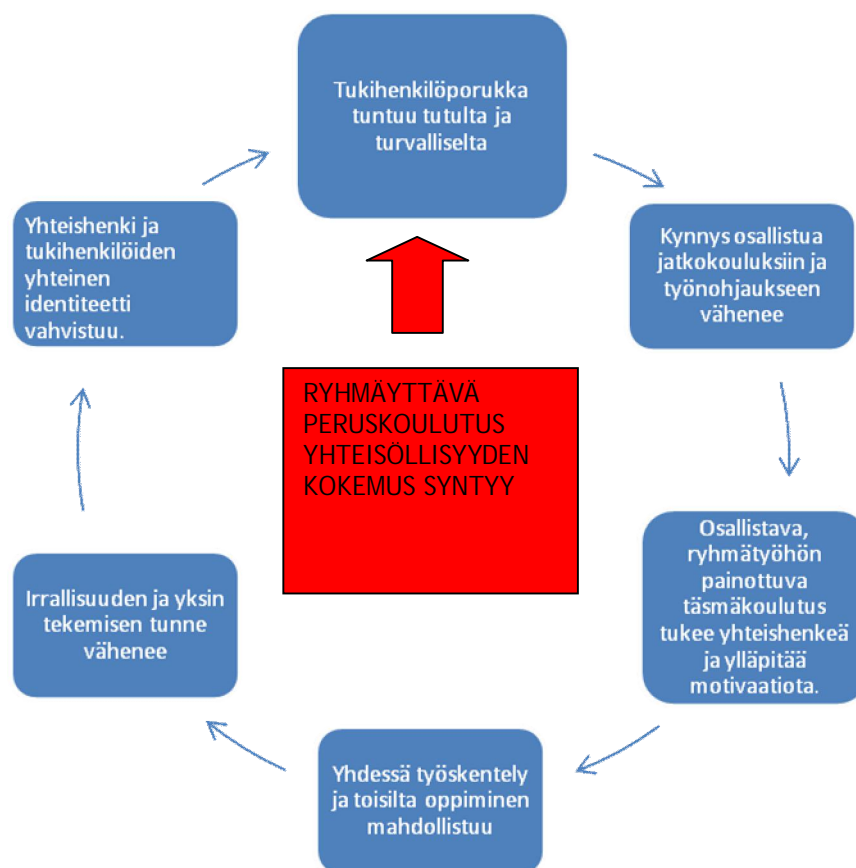
Mielessämme muotoutui ajatus *myönteisestä kehästä*, joka saa alkunsa peruskoulutuksesta ja ruokkii itseään sen eri osa-alueiden tukiessa ja vahvistaessa toisiaan. Ajatus myönteisestä kehästä muotoutui haastateltujen tukihenkilöiden kokemusten kietoutuessa yhteen aiemman tukihenkilötoimintaan liittyvän tiedon kanssa. Tämän hypoteettisen kehän alkusykäys on *viikonloppumuotoinen, käytännönläheinen ja prosessimainen peruskoulutus*.

Ryhmätyöskentely sekä toiminnalliset ja osallistavat menetelmät tukevat ryhmäytymistä ja toimintaan sisälle pääsemistä. Nämä yhdessä antavat hyvät eväät tukihenkilötoiminnan käytäntöön. Peruskoulutuksessa tapahtuva *ryhmäytyminen* tukee toimintaa ja palvelee tukihenkilöitä monella eri tapaa. Ryhmäytyminen synnyttää yhteisöllisyyttä. Yhteisöllisyydellä

tarkoitetaan yhteisön jäsenten myönteistä yhdessäoloa ja vuorovaikutusta. Yhteisöllisyys mahdollistaa yhteenkuuluvuuden tunteen, tuen saamisen ja ymmärretyksi tulemisen. Yhdessä voidaan käsitellä yhteisön toimintaan liittyviä asioita ja pyrkiä vaikuttamaan niihin. (Haapamäki, Kaipio, Keskinen, Uusitalo & Kuoksa 2000, 14-16, 33.)

Yhteishenki sekä tutuksi ja turvalliseksi koettu tukihenkilöporukka vähentää kynnystä osallistua jatkokoulutuksiin ja työnohjauksiin. Osallistuminen tuntuu mielekkäämmältä, kun sen myötä on mahdollisuus nähdä tuttuja, jakaa kokemuksia ja työstää asioita yhdessä. Irrallisuuden ja yksin tekemisen tunne vähenee ja vertaistuki mahdollistuu. Jatkokoulutuksiin ja työnohjauksiin osallistuminen tukee yhteishenkeä ja vahvistaa tukihenkilöiden yhteistä identiteettiä. Työnohjauksiin on helpompi osallistua kun sen tarkoitus, tavoitteet ja ohjauksen tyyli on käyty selkeästi läpi sekä peruskoulutuksessa, että työnohjaustilanteessa. Työnohjaus on prosessi, jonka aikana ohjaaja ja ohjattava tarvitsevat kokoajan palautetta tekemisestään. (Porkka 2009, 170.) Porkan ja Salmenjaakon (2005, 41) mukaan arvioinnin edellytys on tavoitteen määrittely. Kun työnohjaukseen kuuluu sen säännöllinen arvioiminen, pysyy työnohjauksen suunta selkeänä ja oikeanlaisena ja näin varmistetaan, että työnohjauksen tavoite toteutuu. Arviointi antaa tietoa siitä, onko ohjauksessa käsitelty tavoitteen ja tarkoituksen kannalta oleellisia asioita ja kokevatko tukihenkilöt tulevansa kuulluiksi ja ymmärretyiksi. (Porkka 2009, 169.)

Sisällöltään mielekkääksi koettuun jatkokoulukseen osallistutaan aktiivisemmin. Tukihenkilötoimintaan suunnattu jatkokoulutus tarjoaa tukea toimintaan ja siinä koettuihin haasteisiin. Aiheita kerätään säännöllisen palautteen kautta tukihenkilöiltä itseltään, osallistuminen sisällön rakentamiseen lisää motivaatiota osallistua itse koulutukseenkin. *Tukihenkilöille järjestettävä osallistava ja ryhmätyöhön painottuva täsmäkoulutus* tukee ryhmähenkeä ja motivoi näin osallistumaan jatkossakin koulutuksiin ja työnohjauksiin. Koulutusten pääpaino on tuettavan kohtaamisessa ja vuorovaikutuksellisessa tukemisessä. Erilaisten eläytymis- ja vuorovaikutusharjoitusten avulla tukihenkilö voi kehittää omaa toimintaansa tukihenkilönä.



Kuvio 1: Myönteinen kehä

Myönteinen kehä kattaa niin jatkokoulutuksiin liittyvät toiveet kuin muun tuen tarpeetkin. Porkan (2009, 89) mukaan säännöllisissä suunnittelu-, koulutus- ja purkutilanteissa voidaan jakaa onnistumisen kokemuksia, positiivista palautetta ja luoda yhteishenkeä. Näin tilanteet motivoivat ja sitouttavat toimintaan ja ne koetaan palkitsevina. Tuki, rohkaisu ja palaute ovat tärkeitä. Vapaaehtoisten yhteiset tapaamiset mahdollistavat myös toiminnan muuntuvuuden säilymisen, joka motivoi niitä vapaaehtoisia, jotka ovat kiinnostuneita toiminnan kehittymisestä ja kehittämisestä (Porkka 2009, 89). Tukihenkilöt kokivat harmilliseksi, etteivät he tapaa suurta osaa tukihenkilöistä ollenkaan. Työnohjausryhmät ovat osallistujamäärältään pieniä, ja jatkokoulutuksissa ei juuri tapaa muita tukihenkilöitä. Myös muiden kuin oman ryhmän tukihenkilöiden ajatusten ja kokemusten kuuleminen tuntuisi mielekkäältä ja toisi lisää näkökulmia sekä aiheita yhteiseen pohdintaan.

Pohdimme, että voisi olla hyvä järjestää silloin tällöin kaikille tukihenkilöille tarkoitettu tapaaminen, jossa olisi läsnä Nuorten Kriisipisteen henkilökuntaa. Päivän aikana olisi mahdollisuus vuorovaikutukseen henkilökunnan ja muiden tukihenkilöiden kanssa. Päivän ohjelmaan kuuluisi osioita, joissa olisi mahdollisuus saada tietoa Kriisipisteellä tehtävästä työstä ja käytetyistä työmenetelmistä. Tapaaminen voisi olla esimerkiksi *viikonloppumuotoinen jatkokoulutus tai työhyvinvointipäivä tyyppinen tapahtuma.*

Viikonloppumuotoisen jatkokoulutuksen ohjelma koostuisi *käytännönläheisistä harjoituksista; ryhmä-, ja työpajatyöskentelystä sekä case- työskentelystä*. Koulutuksessa voitaisiin hyödyntää erilaisia työkaluja, esimerkiksi vahvuuskorttien avulla voisi työstää tukihenkilöiden vahvuuksia ja kehittämistarpeita. *Avainasemassa olisivat osallistavat ja toiminnalliset menetelmät ja tukihenkilöiltä itseltään nousevat aiheet*. Aiheita voisi kerätä tukihenkilöiltä koulutuksen suunnitteluvaiheessa. Päivän aikana työstettyjä ajatuksia ja asioita voisi dokumentoida ja hyödyntää jatkossa. Jatkokoulutuksessa voisi käsitellä ja työstää tukihenkilöiden haastaviksi kokemia asioita. Tukihenkilötoiminnan tarkoitusta, tavoitteita, rajoja, rooleja ja tukisuhdeprosessia sekä muita mieltä askarruttavia asioita olisi mahdollisuus pohtia yhdessä henkilökunnan kanssa. Henkilökunnalle suunnattuja kysymyksiä voisi kerätä tukihenkilöiltä etukäteen. Päivän päätteeksi halukkaiden olisi mahdollisuus jatkaa iltaa vapaamuotoisen, rennon yhdessäolon merkeissä.

Uskomme, että myönteisen kehän ajatusta voidaan hyödyntää Nuorten Kriisipisteellä ja miksei myös yhtäläillä muilla tukihenkilötoimintaa toteuttavilla tai suunnittelevilla tahoilla. Myönteisen kehän tarkempi mallintaminen, sen käyttöönotto ja arviointi voisi olla yksi mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe. Mielenkiintoista olisi myös, jos Nuorten Kriisipisteellä toteutettaisiin samantyyppinen tutkimus kuin opinnäytetyömme on, keväällä 2010 ja sen jälkeen koulutettuja Nuorten Kriisipisteen tukihenkilöitä haastatteleamalla. Tutkimusten tuloksien vertailu voisi olla hyödyllistä. Eräs jatkotutkimusaihe voisi olla jonkin toisen tukihenkilötoimintaa toteuttavan tahon tukihenkilöiden kokemusten kartoittaminen liittyen tukeen ja ohjaamiseen. Myös laajempi kyselytutkimus, joka kattaisi useita tukihenkilötoimintaa toteuttavia tahoja, voisi olla mielekäs. Nuorten Kriisipisteellä toteutettava jatkotutkimusaihe voisi olla esimerkiksi viikonloppumuotoisen jatkokoulutuksen tai vaikka työhyvinvointipäivän suunnittelu, toteuttaminen ja arviointi. Tämä mikäli Nuorten Kriisipisteellä koetaan, että tätä ajatusta on mahdollista ja tarpeellista kehittää eteenpäin.

5.2 Opinnäytetyön luotettavuuden ja eettisyyden arviointia

Arvioimme opinnäytetyötämme luotettavuutta sekä eettisyyttä ottaen huomioon tutkimuksemme eri vaiheet sekä niiden muodostaman kokonaisuuden. Arviointimme perustana on Hirsjärven ym. (2008, 227) ajatus, jonka mukaan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta ja sen jokaisesta vaiheesta lisää luotettavuutta. Olemmekin pyrkineet kirjoittamaan kaikki opinnäytetyömme vaiheet auki mahdollisimman totuudenmukaisesti, selkeästi ja tarkasti. Myös Tuomen ja Sarajärvi (2009, 140–141) mukaan luotettavuuden arvioinnissa tulisi kiinnittää huomiota eri tutkimuksen vaiheisiin ja erityisesti tutkimuksen sisäiseen koherenssiin, eli siihen, että tutkimuksen osavaiheet ovat järkevissä suhteissa

toisiinsa. Olemme arvioineet työtämme kokoajan sitä tehdessämme ja olemme pohtineet myös mahdollisia tekemiämme virheitä ja seikkoja, jotka ovat voineet vaikuttaa tuloksiin niitä vääristävästi tai luotettavuuteen sitä heikentävästi. Tuomen ja Sarajärven (2009, 159) mukaan nämä kuuluvat osaltaan luotettavuuden arviointiin.

Metsämuurosen (2006, 198) mukaan tutkijalla on aina omat intressit sekä ennakkokäsityksensä, jotka vaikuttavat siihen, kun lähdetään tutkimaan valittua kohdetta. Omat sitoumuksemme aiheeseen lähtivät liikkeelle harjoittelusta, jonka teimme Nuorten Kriisipisteellä keväällä 2010. Sen aikana havaitsimme tarpeen tämänkaltaiselle opinnäytetyölle ja saimme kontaktin osaan tukihenkilöistä. Puolueettomuus on yksi seikka, joka korostuu luotettavuutta pohtiessa. Tuomen ja Sarajärven (2009, 136) mukaan puolueettomuuteen liittyy muun muassa se, pyrkiikö tutkija ymmärtämään ja kuulemaan tiedonantajaa itsenään vai vaikuttaako tutkijan omat ennakkokäsitykset prosessiin. Havaitsimme jo harjoittelun aikana asioita, jotka halusimme sisällyttää opinnäytetyöhömmä, joten ennakoasenteita mahdollisista tuloksista oli muotoutunut jo ennen tiedonkeruuta. Pohdimme näitä asioita paljon ennen haastattelujen toteuttamista. Mietimme tarkoin, minkälaisia kysymysmuotoja käytämme, jotta emme johdattelisi osallistujia senkaltaisia tuloksia kohti, joita oletimme saavamme. Olemme opinnäytetyömme alusta saakka tiedostaneet nämä haasteet ja pyrkineet asettumaan objektiiviseen asemaan.

Opinnäytetyömme tiedonantajia mietimme eettisestä näkökulmasta etukäteen. Tuomen ja Sarajärven (2009, 129) mukaan eettisyyteen liittyy tutkittavien suoja. Heidän mukaansa tutkijan tulee selvittää tutkimukseen osallistuville tutkimuksen tavoitteet, menetelmät sekä mahdolliset riskit. Tutkittavien suojaan kuuluu myös se, että tutkimukseen osallistutaan vapaaehtoisesti, tutkimuksesta on oikeus kieltäytyä ja tutkimuksessa mukanaolon voi keskeyttää niin halutessaan. Tutkimukseen osallistuvan tulee tietää omat oikeutensa. Tutkimuksessa saatuja tietoja ei tule luovuttaa ulkopuolisille tahoille ja niitä tulee käyttää vain luvattuun tarkoitukseen. Jollei tutkimukseen osallistuvilta ole erikseen saatu lupaa heidän henkilöllisyytensä paljastamiseen, tulee kaikkien osallistujien jäädä nimettömiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 129, 131.) Selvitimme tukihenkilöille sähköpostitse, sekä vielä haastattelutilanteessa opinnäytetyömme tarkoituksen, tutkimusmenetelmämme sekä tutkittavan suojaan liittyvät seikat. Anonymiteetin osalta aineistoissa tai raportissa ei missään vaiheessa käytetty osallistujien nimiä. Nauhoitettu aineisto poistettiin litteroinnin jälkeen, ja litteroidut aineistot hävitettiin käsittelyn ja raportoinnin jälkeen. Huolehdimme raportoinnissa myös siitä, ettei kenenkään tukihenkilön henkilöllisyys ole muutoinkaan tekstistä tunnistettavissa. Jälkikäteen jäimme kuitenkin pohtimaan sitä, että osalle Nuorten Kriisipisteen työntekijöistä saattoi paljastua osa haastateltavista, sillä suurin osa haastatteluista toteutettiin Kriisipisteen tiloissa, jossa työntekijät olivat paikalla. Annoimme

tukihenkilöiden kuitenkin itse päättää missä ja milloin haastattelut toteutetaan, joten riski anonymiteetin tältä osin rikkoutumiseen on varmasti ollut henkilöiden tiedossa.

Käyttämämme aineiston keruu menetelmät ovat mielestämme sopivat sekä perustellut ja tuottivat käyttökelpoista aineistoa, joka on käsitelty asianmukaisesti eettiset seikat huomioon ottaen. Haastatteluista saamamme aineisto vastasi tutkimuskysymyksiimme ja saamamme tulokset olivat yhtenäisiä sekä alkukartoituksemme tuloksien kanssa, että käyttämämme teorian kanssa.

Opinnäytetyömme luotettavuutta parantaa mielestämme tutkijatriangulaatio, mikä tarkoittaa sitä, että tekijöitä on useampi kuin yksi (Hirsjärvi ym. 2008, 228). Kun tekijöitä on kaksi, vähenee virheiden ja epä johdonmukaisen tulkinnan mahdollisuus. Tämä korostuu erityisesti analyysivaiheessa. Olemme molemmat lukeneet kaikki litteroinnit läpi, jottei mikään oleellinen tieto ole jäänyt poimimatta. Myös aineistoa karsiessa ja tulkittaessa on ollut hyödyllistä, että olemme voineet pohtia asioita yhdessä. Yhdessä reflektointi on lisännyt luotettavuutta. Analyysivaiheessa teimme selkeän taulukon, jonka avulla on helppo nähdä päättelyketjumme, eli mistä olemme johtaneet saamamme tulokset ja päätelmät.

Tutkimuksen raportoinnissa arvioimme, olemmeko onnistuneet kuvaamaan riittävän selkeästi tutkimusprosessia ja onko opinnäytetyömme teksti hyvää. Raportin tekstin tulee olla hyvin jäsenneiltyä ja tyyllillisesti eheää ja siitä täytyy löytyä kaikki tutkimusraporttiin kuuluvat osat (Tuomi & Sarajärvi 2009, 160). Olemme kirjoittaneet auki rehellisesti opinnäytetyömme kaikki vaiheet pitäytyen tiiviisti aiheessa. Tätä on auttanut se, että teimme paljon kirjoitustyötä vaiheiden välissä sekä niiden aikana. Mielestämme myös tulososiossa käyttämämme suorat lainaukset lisäävät osaltaan luotettavuutta, sillä niiden avulla lukijalle hahmottuu paremmin se, mistä johtopäätöksemme ja tuloksemme ovat peräisin.

Luotettavuuden pohdintaan kuuluu myös arvio käytetystä kirjallisuudesta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 159). Olemme pyrkineet käyttämään monipuolista kirjallisuutta, kuitenkin pysyen relevanteissa teoksissa. Esteenä hyvin laajalle teoreettiselle kirjallisuuspohjalle on ollut aiheemme rajaus. Vapaaehtois- sekä tukihenkilötoiminta on hyvin erilaista eri aikoina, eri paikoissa. Koska aiheemme rajaus on tiettyyn aikaan ja paikkaan sidonnainen, olemme rajanneet kirjallisuutemme koskemaan Suomessa tapahtuvaa vapaaehtois- ja tukihenkilötoimintaa 2000-luvulla. Olemme siis tietoisesti jättäneet ulkomaisen, sekä vapaaehtois- ja tukihenkilötoiminnan historiaa koskevan kirjallisuuden teoreettisen viitekehyksen osalta pois. Myös työn ohjausta, sekä koulutusta käsittelevää kirjallisuutta markkeeraa tukihenkilötoiminta sekä aika- ja paikkasidonnaisuus. Henkilökohtaisten tiedonantojen käyttäminen teoreettisessa viitekehyksessä on varmistanut tietojen ajankohtaisuuden.

Lähteet

- Blomberg K., Heiskanen T. & Hiisijärvi, S. Elä! Työkalupakki vertaisryhmien ohjaajille. <http://www.ela.fi/akatemia/tyokalupakki.php>. Luettu 4.11.2010
- Denscombe, M. 2003. The Good Research Guide. Berkshire: Open University Press.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino
- Haapamäki, J., Kaipio, K., Keskinen, S., Uusitalo, I. & Kuoksa, M. 2000. Yhteisö kasvattaa. Päivähoito oppimis- ja kasvatusyhteisönä. Helsinki: Tammi
- Hakkarainen, P. & Syrjänen, K. 2004a. Vapaaehtoistoiminnan merkitys vapaaehtoiselle. Teoksessa Hakkarainen, P. (toim.) Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. Helsinki: Kansalaisareena. s.21–25.
- Hakkarainen, P. & Syrjänen, K. 2004b. Vapaaehtoistoiminnan perusedellytykset. Teoksessa Hakkarainen, P. (toim.) Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. Helsinki: Kansalaisareena. s.26–28.
- Harju, U-M., Niemelä, P., Ripatti, J., Siivonen, T. & Särkelä, R. 2001. Vapaaehtoistoiminta seurakunnassa ja järjestöissä. Helsinki: Edita.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- HelsinkiMissio. a. HelsinkiMissio. <http://www.helsinkimissio.fi/?sid=2>. Luettu 20.2.2010
- HelsinkiMissio. b. Missio - Visio - Brändi. <http://www.helsinkimissio.fi/?sid=38>. Luettu 20.2.2010
- HelsinkiMissio. c. Työalat ja toimintamuodot. <http://www.helsinkimissio.fi/?sid=4>. Luettu 20.2.2010
- HelsinkiMissio. d. Kaupunkilähetyksen historiaa. <http://www.helsinkimissio.fi/?sid=8>. Luettu 20.2.2010
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Jokinen, S. 2010. Henkilökohtainen tiedonanto. Haastattelu. Nuorten Kriisipiste.
- Kaakkuriniemi, S. Lukijalle. Teoksessa Porkka, S-T. & Myllymaa, T. (kirj.) Riskien arviointi vapaaehtoistyössä. Opas yhdistyksille. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura: Laadukasta kulttuuria vapaaehtoistyöhön-hanke. s.3–4.
- Korhonen, A. (toim.) 2005. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ.
- Koskiaho, B. 2001. Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino.
- Kovalainen, T. 2006. Malli vapaaehtoistoiminnan tueksi - erään kehittämisprojektin tarina. Teoksessa Laitinen, H. (toim.) Tule mukaan. Osallistumisen edellytyksiä vapaaehtoistyössä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. s.98–105.

Krisjouden för unga. Krisjouden för unga. <http://www.nuortenkriisipiste.fi/?sid=124>. Luettu 20.2.2010

Lahtinen, P. 2003. Ihminen on tärkein instrumentti. Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. Helsinki: SMS-tuotanto

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp.

Mykkänen-Hänninen, R. 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.

Myllymaa, T & Porkka, S-T. 2008. Tukihenkilön peruskoulutus. Opas kouluttajalle. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Nuorten Kriisipisteen. 2008. Koulutusmateriaali. Julkaisematon lähde.

Nuorten Kriisipisteen. 2010. Koulutusmateriaali. Julkaisematon lähde.

Nuorten Kriisipiste. a. HelsinkiMissio. <http://www.nuortenkriisipiste.fi/?sid=32>. Luettu 20.2.2010

Nuorten Kriisipiste. b. Nuorten Kriisipiste. <http://www.nuortenkriisipiste.fi/?sid=6>. Luettu 20.2.2010

Nuorten Kriisipiste. c. Toimintamuodot. <http://www.nuortenkriisipiste.fi/?sid=33>. Luettu 20.2.2010.

Nuorten Kriisipiste. d. Tukihenkilötoiminta. <http://www.nuortenkriisipiste.fi/?sid=85>. Luettu 20.2.2010

Nuorten Kriisipiste. e. Työmuodot. <http://www.nuortenkriisipiste.fi/?sid=19>. Luettu 20.2.2010.

Nyman, E. 2003. Tukihenkilön taskumatti. Helsinki: Työväensivistysliitto.

Nyman, T. 2006. Yksilöllinen ja yhteisöllinen voimaantuminen yhteisön kehittämisessä. Teoksessa Laitinen, H. (toim.). Tule mukaan. Osallistumisen edellytyksiä vapaaehtoistyössä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. s.42–57.

O'Leary, Z. 2004. The Essential Guide to Doing Research. London: SAGE.

Payne, S. 2000. Interview in Qualitative Research. In Memon, A. & Bull, R. (edit.) Handbook of the Psychology of Interviewing. West Sussex: John Wiley & Sons. p.89–102.

Porkka, S-T. 2009. Työnohjaamisen taito. Oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajalle. Helsinki: Suomen mielenterveysseura.

Porkka, S-T. & Salmenjaakko, J. 2006. Vapaaehtoistyön työnohjauksen järjestäminen. Opas yhdistyksille. Helsinki: Suomen mielenterveysseura.

Syrjänen, K. 2004a. Vapaaehtoisten ohjaaminen, Vapaaehtoisten jaksaminen. Teoksessa Hakkarainen, P. (toim.) Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. Helsinki: Kansalaisareena. s. 29–32, 33–37.

Syrjänen, K. 2004b. Vapaaehtoisten työnohjaus. Tukea ja kasvunmahdollisuuksia toimijoille. Teoksessa Hakkarainen, P. (toim.) Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. Helsinki: Kansalaisareena. s. 51–67.

Tulikallio, T. & Malinen, H. 2009. Vapaaehtoistoiminta: hyvin organisoituna valtava voimavara: Esimerkkejä vapaaehtoistoinnasta Helsingin kaupungin palvelukeskuksissa. Helsinki: Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Väisänen, S. 2001. Tukihenkilötoiminta Espoonlahden alueella. Espoon - Vantaan ammattikorkeakoulu, Espoo-instituutti. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Yeung, A-B. 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa- ihanteita vai todellisuutta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys.

Yhteyshenkilö. 2010. Henkilökohtainen tiedonanto. Haastattelu. Nuorten Kriisipiste.

Liitteet

Liite 1: Alkukartoituksen tulokset

Alkukartoituskyselyn tuloksia

- Toivotaan kontaktia muihin tukihenkilöihin
- Toiminnan sitovuutta on tärkeää käsitellä perusteellisemmin
- Toivotaan, että tukihenkilötoiminta olisi kiinteämmin yhteydessä muuhun NKP:n toimintaan

MOTIVAATIOTA VAHVISTAA	MOTIVAATIOTA HEIKENTÄÄ
Kivat kollegat ja tuttavat	Kannustuksen ja palautteen puuttuminen
Kuuluminen NKP:n vapaaehtoistyöporukkaan	Omat riittämättömyyden tunteet ja omanhyödyllisyyden epäröinti
Kun nuori on motivoitunut	Omat kiireet ja paineet
Hyvä tukisuhte ja onnistuneet tapaamiset	Ongelmat tukisuhteessa
Kun näkee, että tuettava hyötyy tapaamisista	Se, ettei tuettava hyödy tapaamisista
	Tukisuhteen puuttuminen ja odottelu
	Työn epämääräisyys

HAASTEET:

- Ongelmat henkilökemioissa
- Tukisuhteisiin liittyvät negatiiviset tunteet
- Tuettavan luottamuksen saaminen
- Vuorovaikutussuhteen ja kontaktin muodostaminen
- Pelko omasta riittämättömyydestä ja oman osaamisen epäröinti
- Aikatauluongelmat (oman elämän ja tukitoiminnan yhteensovittaminen)
- Toisen asemaan asettuminen

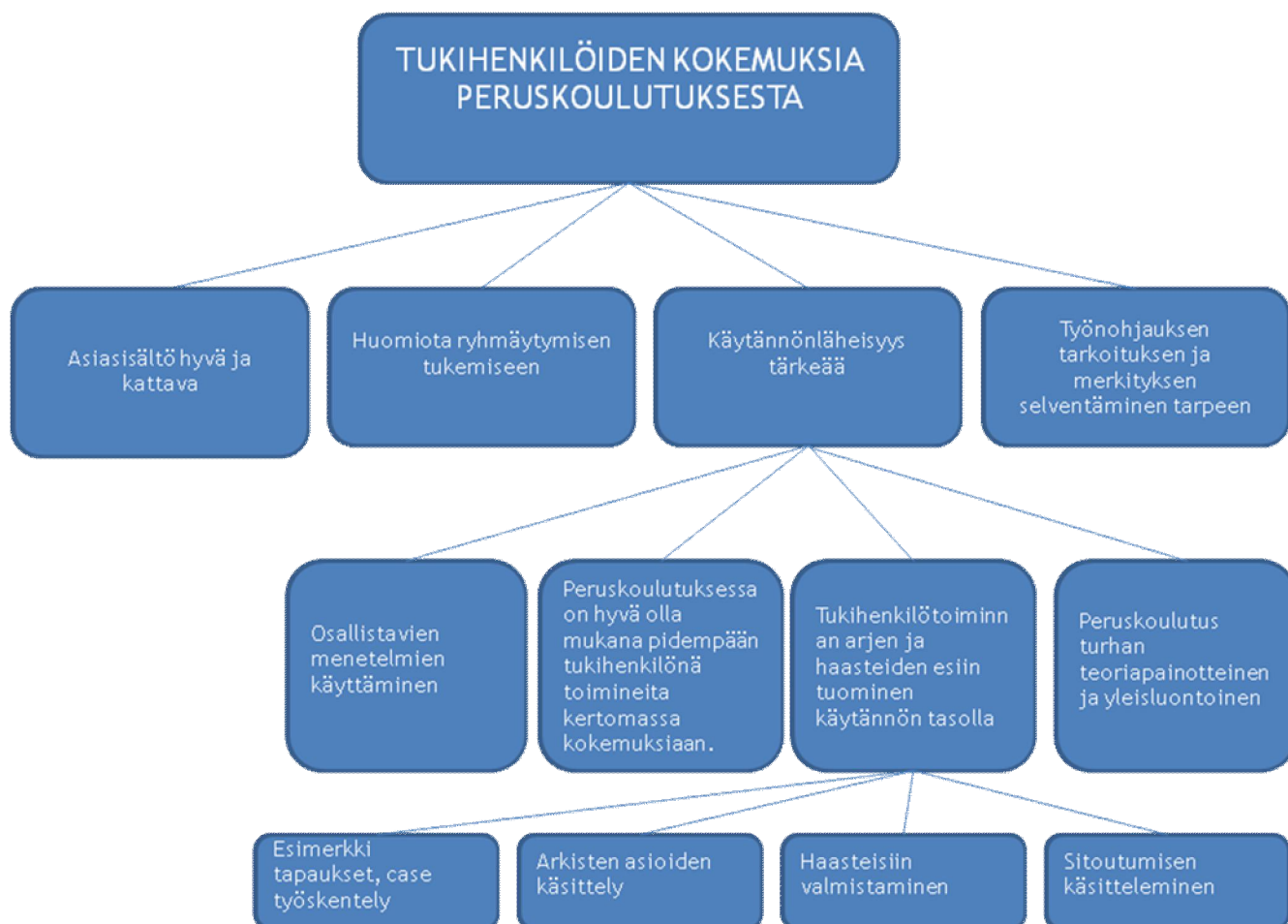
TYÖNOHJAUS:

- Ryhmässä keskustelu ja pohdiskelu hedelmällistä
- Enemmän aikaa työnohjaukseen
- Toivotaan lisää osallistujia
- Toivotaan joustavuutta
- Toivotaan yksilöllisyyttä
- Kaivataan ennalta sovittuja teemoja
- Kaivataan mahdollisuutta kahdenkeskeiseen keskusteluun ohjaajan kanssa

KOULUTUS:

- Lisää koulutuksia
- Koulutuksiin lisää käytännönläheisyyttä
- Peruskoulutuksessa on hyvä, että on/olisi kauemmin tukihenkilöinä toimineita kertomassa kokemuksista
- Haasteiden ja negatiivisten tunteiden käsittelyä koulutuksiin

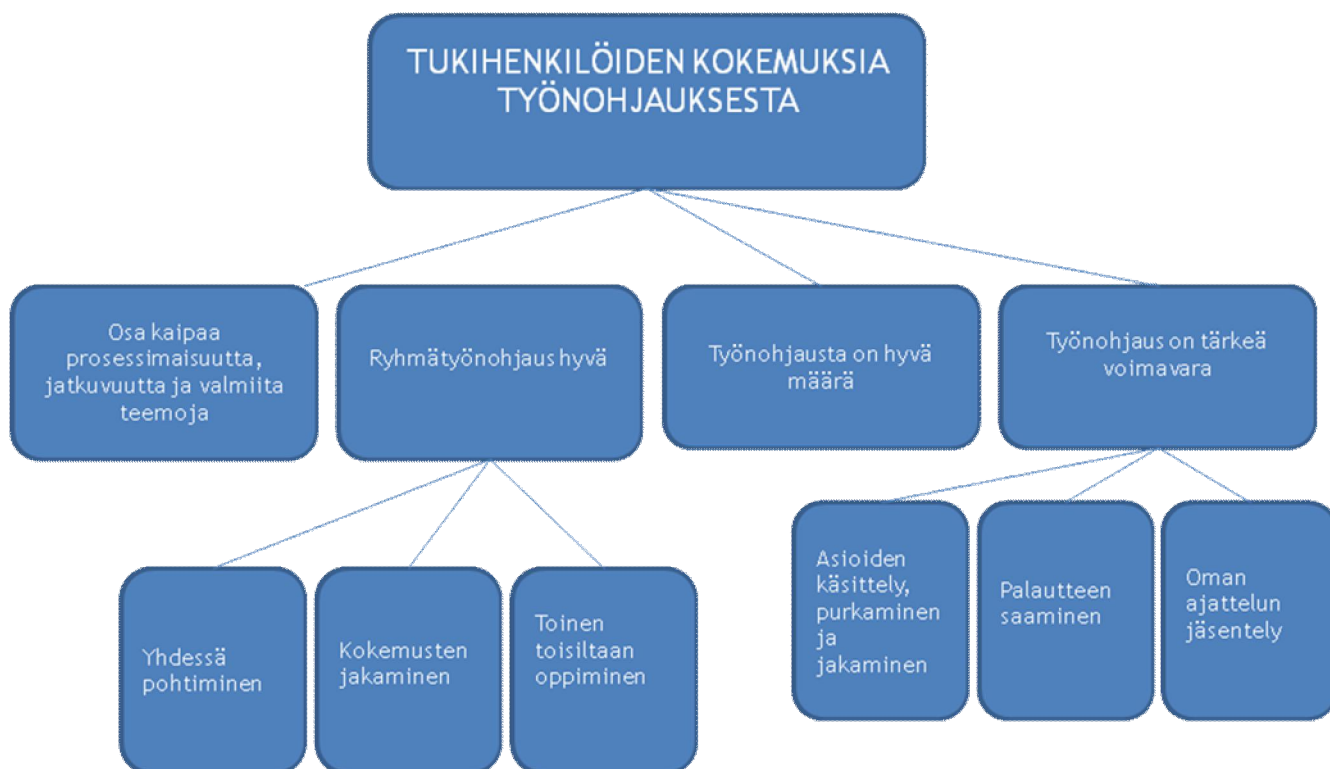
Liite 2: Tukihenkilöiden kokemuksia peruskoulutuksesta



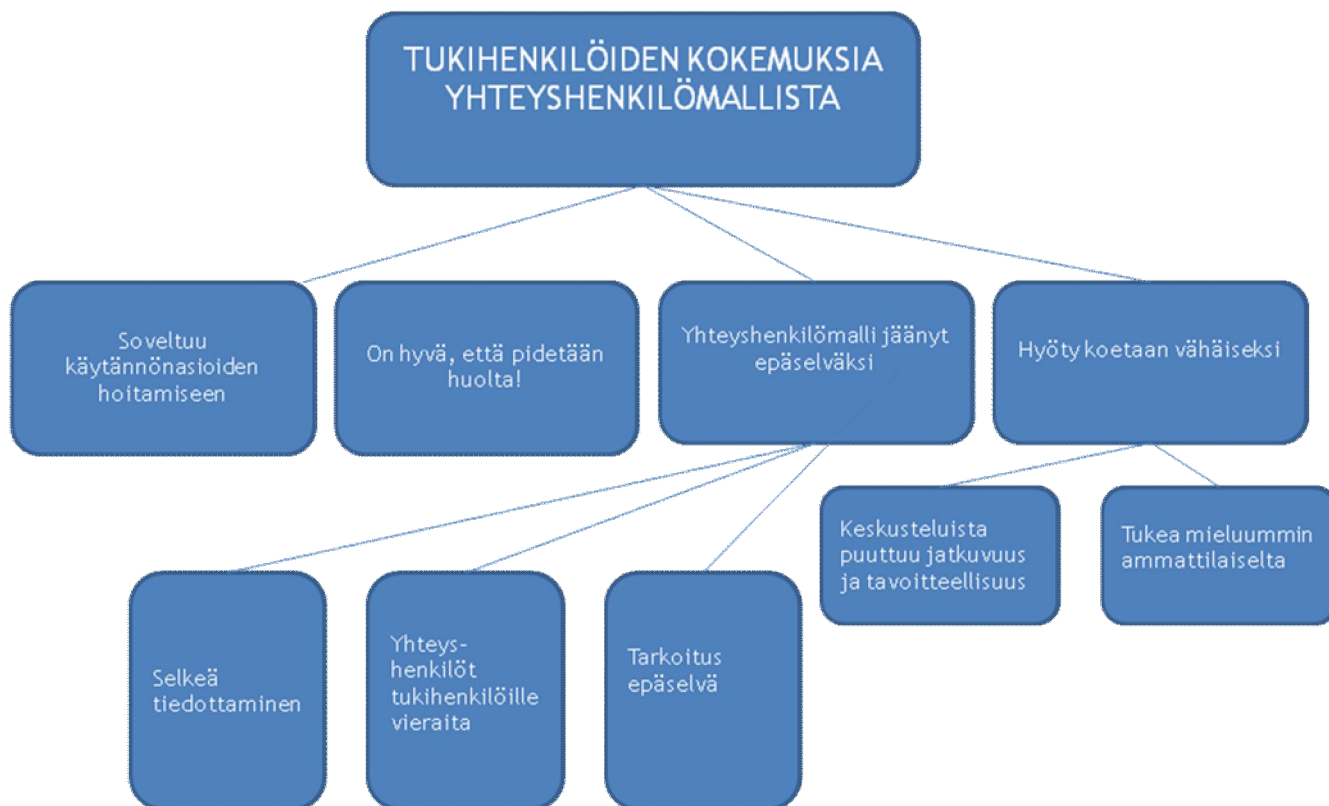
Liite 3: Tukihenkilöiden kokemuksia jatkokoulutuksista



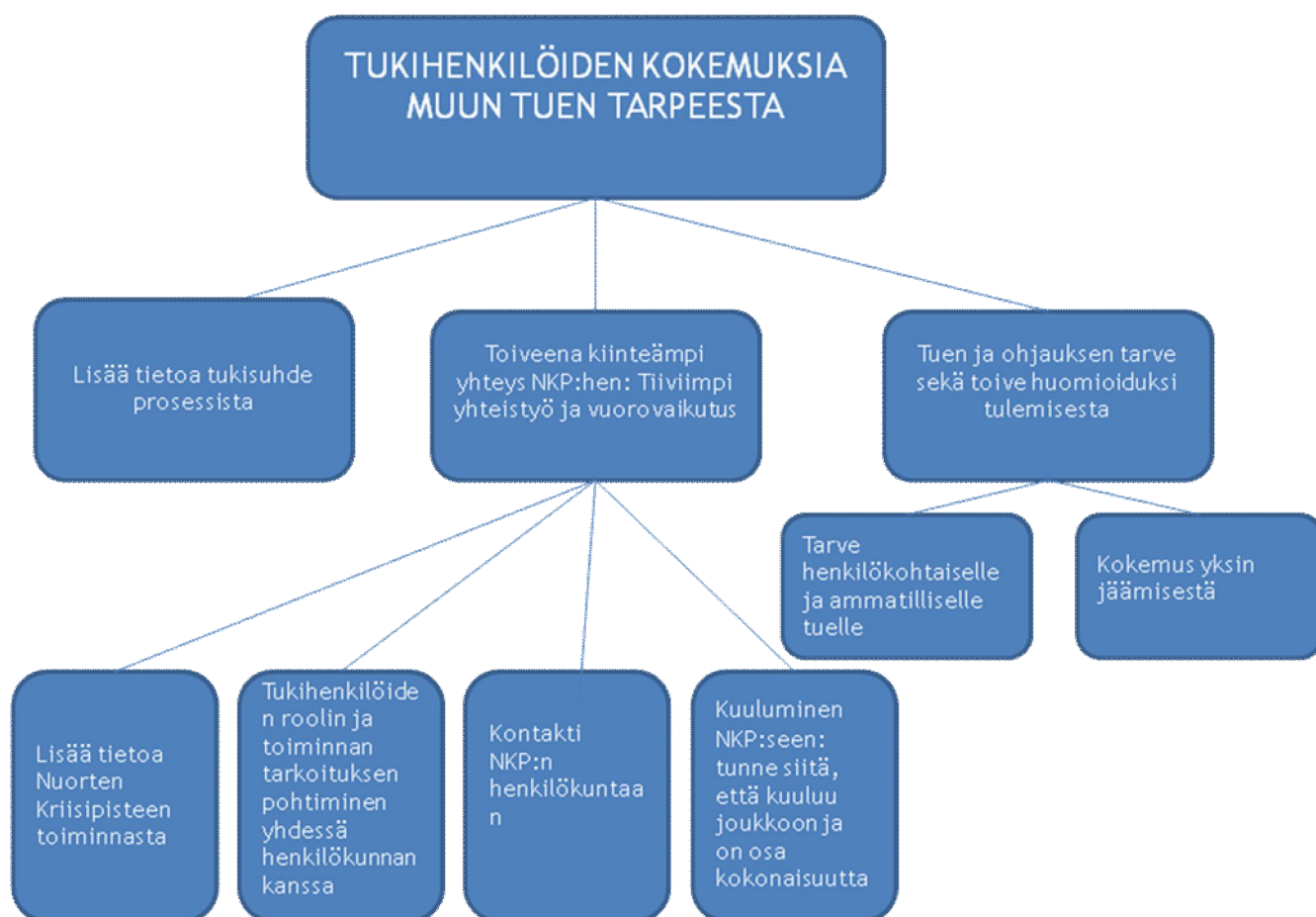
Liite 4: Tukihenkilöiden kokemuksia työnohjauksesta



Liite 5: Tukihenkilöiden kokemuksia yhteyshenkilömallista



Liite 6: Tukihenkilöiden kokemuksia muun tuen tarpeesta



Liite 7: Tukihenkilöiden kokemat haasteet

