

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali- / ylempi AMK

Sirpa Lehti

AMMATILLISEN TUKIHENKILÖN ROOLIKARTTA

Opinnäytetyö 2011

## TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaaliala / ylempi AMK

Lasten ja nuorten hyvinvoinnin turvaaminen

LEHTI, SIRPA

Ammatillisen tukihenkilön roolikartta

Opinnäytetyö

156 sivua + 4 liitesivua

Työn ohjaaja

Heli Paaso, lehtori

Toimeksiantaja

Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistys Toitu ry.

Huhtikuu 2011

Avainsanat

ammattillisuus, tukihenkilö, ammatillinen tukihenkilö, tukihenkilötoiminta, roolikartta

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä ammatillisen tukihenkilön tekemä työ on ja mitä sen tulisi olla sekä laatia ammatillisen tukihenkilön työtä selventävä roolikartta. Tutkimuksen aineistona oli Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen Toitu ry:n asiakasnuorten sekä ammatillisena tukihenkilönä toimivien kirjoitelmat. Nuoret asettuivat ammatillisen tukihenkilön rooliin ja kirjoittivat, miten toimisivat, jos olisivat ammatillinen tukihenkilö. Amatilliset tukihenkilöt kirjoittivat sitä, miten he itse työtään tekevät. Aineisto on analysoitu Grounded Theoryn menetelmällä.

Analyysin lopputuloksena molemmista aineistoista syntyi viisi ydinkategoriaa. Näiden pohjalta muodostui ammatillisen tukihenkilön roolikartta. Ammatillisen tukihenkilön päärooleja olivat ammatillinen tukija, arkielämän matkaopas, tarpeiden ja toiveiden huomioija, dialoginen tukija, toiminnallinen tukija, verkostossa toimija sekä oman työskentelyn tarkkailija.

Ammatillisen tukihenkilön roolikartta selkiyttää ammatillisen tukihenkilön työnkuvaa. Se auttaa ammatillisia tukihenkilöitä kehittämään omaa työskentelyään ja helpottaa uuden ammatillisen tukihenkilön työhön perehdytyksessä. Se antaa myös palvelunostajalle tietoa siitä, mitä ammatillinen tukihenkilö työssään tekee tai mitä hänen pitäisi työssään tehdä.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social care

LEHTI, SIRPA

Master's Thesis

Supervisor

Commissioned by

March 2011

Keywords

The Role Map of Professional Mentor

156 pages + 4 pages of appendices

Heli Paaso, senior lecturer

Kymenlaakso Social Psychiatric Association Toitu

professionalism, support person, professional mentor,  
support group activity, the role map

The objective of the research was to find out about the work done by a professional mentor, what should it be like and also to draw up a role map to clarify the work of the professional mentor. The writings done by the young customers and professional mentors in Kymenlaakso social psychiatric association Toitu were used as material for this research. The youngsters took the role of the professional mentor and wrote how they would work. The professional mentors wrote about their own working methods and the material has been analysed by using the Grounded Theory.

Five main categories were formed based on the results of the analysis. They formed the role map for the professional mentor. The main roles of professional mentors were professional supporter, a travel guide for everyday life, a person who notes the needs and wishes, dialogue supporter, functional supporter, actor in the social network and observer of their own work.

The role map of the professional mentor clarifies the job description of the mentor. It helps professional mentors to develop their own working methods and helps a new mentor in work orientation. The role map also gives information to the customers about what the professional mentor does.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO	7
2	TUKIHENKILÖ TOIMINTA OSANA YHTEISKUNNALLISTA AUTTAMISJÄRJESTELMÄÄ	8
2.1	Sosiaali- ja terveysjärjestöt	9
2.2	Tukihenkilötoiminta Suomessa	11
2.3	Tukihenkilötoiminnan toimintamuodot	11
2.4	Tukihenkilötoiminta lastensuojelun näkökulmasta	13
2.5	Vapaaehtoisuus ja ammatillisuus tukihenkilötyössä	15
2.6	Ammatillista tukihenkilötoimintaa toteuttavia yhteisöjä	16
2.7	Ammatillisen tukihenkilötoiminnan tutkimus	19
3	AMMATILLISUUS SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA	24
3.1	Noviisista asiantuntijaksi	25
3.2	Ammatillinen yhteistyösuhde	27
3.3	Yhteistyösuhde prosessina	29
3.4	Yhteistyö verkostossa	31
3.5	Perhekeskeinen työ	33
3.6	Reflektointi	35
3.7	Työnohjaus	37
4	YHTEISTYÖSUHTEEN TÄRKEÄT TEKIJÄT	39
4.1	Asiakkaan tarpeet	39
4.2	Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen	42
4.2.1	Oman persoonan käyttö työvälineenä	42
4.2.2	Asiakkaan kohtaaminen	43
4.2.3	Luottamus asiakkaan ja työntekijän välillä	46
4.2.4	Asiakkaan voimavarojen löytäminen ja toivon merkitys	47
4.2.5	Empatia, sympatia, myötätunto	48
4.2.6	Huolenpito ja läsnäolo	50

4.2.7	Dialogisuus keskustelussa	50
4.2.8	Ohjaaminen	54
4.2.9	Toiminnalliset menetelmät	55
5	MORENON ROOLITEORIA	56
5.1	Rooli käsitteenä	56
5.2	Morenon rooliteoria	58
5.3	Roolikäyttäytyminen	59
5.4	Roolin ilmeneminen ja kehittyminen	60
5.5	Roolien dynamiikka	61
5.6	Vapaaehtoisena tukihenkilönä toimivien rooleja	62
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	63
6.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat	63
6.2	Tutkimushenkilöt	63
6.3	Tietojen kerääminen	64
6.4	Tietojen keräämisen toteuttaminen	66
6.5	Tutkimusaineiston kuvaus	68
6.6	Tutkimusaineiston analyysi	69
6.6.1	Nuorten aineiston avoin koodaus	71
6.6.2	Tukihenkilöiden aineiston avoin koodaus	72
6.6.3	Nuorten aineiston aksiaalinen koodaus	74
6.6.4	Tukihenkilöiden aineiston aksiaalinen koodaus	84
6.6.5	Nuorten aineiston selektiivinen koodaus	97
6.6.6	Tukihenkilöiden aineiston selektiivinen koodaus	98
6.7	Nuorten aineiston tuottamat ydinkategoriat	100
6.8	Ammatillisten tukihenkilöiden aineiston tuottamat ydinkategoriat	103
7	AMMATILLISEN TUKIHENKILÖN ROOLIKARTTA	108
7.1	Ydinkategorioiden selektiivinen koodaus	108
7.2	Ammatillisen tukihenkilön pääroolit sekä alaroolit	110
7.3	Ammatillisen tukihenkilön pää- ja alaroolit tekojen tasolla	115
8	TULOSTEN YHTEENVETO JA TARKASTELU	124
8.1	Grounded Theoryn arviointi	137
8.2	Tutkimuksen luettavuus	138

8.3 Tutkimusprosessin kuvaus ja pohdinta	141
8.4 Roolikartan arviointi ja jatkotutkimusaiheet	143
<b>LÄHTEET</b>	147
<b>LIITTEET</b>	
Liite 1. Ohjeistus nuorille kirjoitelman tekoa varten	
Liite 2. Ohjeistus ammatillisille tukihenkilöille kirjoitelman tekoa varten	
Liite 3. Tutkimuslupa vanhemmilta	
Liite 4. Ammatillisen tukihenkilön roolikartta	

## 1 JOHDANTO

Yhteiskunnan auttamisjärjestelmät koostuvat kolmesta eri osa-alueesta, joita ovat julkiset palvelut, kolmannen sektorin järjestämä vapaaehtoinen tuki ja lähiverkoston antama apu. (Korhonen 2005, 8). Suomalaisessa palvelujärjestelmässä on keskeistä julkisen vallan vastuu palveluiden tuottamisessa, mutta tänä päivänä myös eri järjestöt palvelujen tuottajina ovat nousseet merkittävään asemaan. Eri toimijoiden yhteistyö on lisääntynyt ja järjestöjen tuottamat kuntien toimintaa täydentävät palvelut ovat osaltaan helpottamassa julkisiin palveluihin kohdistamaa painetta.

Tukihenkilötoiminta on perinteinen ja laajasti käytetty vapaaehtoistoiminnan muoto. Erilaiset sosiaali- ja terveystalouden järjestöt, ryhmät, yhdistykset sekä kunnat välittävät tukihenkilöitä, joka voi toimia apuna lapselle, nuorelle, pitkäaikaissairaalle, vanhuk- selle, maahanmuuttajalle tai vammaiselle. Vapaaehtoisella auttamistyöllä on tärkeä paikka yhteiskunnan auttamisjärjestelmässä, mutta sen mahdollisuudet tarjota palvelu- ja ovat rajalliset. Vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä on ominaista myös auttajien maallikkomaisuus, ja he ovat mukana useimmiten ilman ammattirooleja ja korvausta. Toiminta tapahtuu myös usein vapaa-ajalla ja se on omaehtoista. Vapaaehtoinen tuki- henkilö on kevyempää tukea tarvitsevalle hyvä vaihtoehto. Nykyään tuen tarve on usein niin moninainen, että tukihenkilöksi tarvitaan koulutuksen saanut henkilö. Vii- me aikoina Suomessa onkin lisääntynyt ammatillisen tukihenkilön tarve etenkin las- tensuojelun piirissä.

Teen tutkimukseni Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys Toitu ry:lle, joka toi- mii voittoa tavoittelemattomana yleishyödyllisenä yhdistyksenä. Yhdistys toimii psyykkisesti tai sosiaalisesti oireilevien, vaativaa ja erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten parissa täydentäen kuntien avohuollon ja avohoidon tukitoimien palvelu- tuotantoa. Palveluja ostavat etupäässä kunnat sekä Carean lasten- ja nuorisopsykiatri- an yksiköt.

Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen toiminnassa vapaaehtoistyöllä on ollut merkittävä rooli. Vuoden 2010 alusta loppui RAY:n avustus, ja sitä kautta vapaaehti- suuden merkitys tulee todennäköisesti vähenemään. Vapaaehtoisuudesta huolimatta työssä korostuu ammatillisuuden merkitys. Yhdistyksen toiminta ideologiassa amma- tillinen tukihenkilö on sosiaali-terveys- tai kasvatustalouden koulutuksen saanut palkattu tai vapaaehtoistyöntekijä. Hän toimii vaativaa tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren tu-

kihenkilönä, sitoutuen tavoitteelliseen ja usein pitkäjänteiseen työskentelyyn lapsen tai nuoren yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Tutkimukseni tavoitteena on laatia ammatillisen tukihenkilön työtä selventävä ammatillisen tukihenkilön roolikartta. Tavoitteeseeni päästäkseni selvitän tutkimuksessa sitä, mitä Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys Toitu ry:n tuottama ammatillinen tukihenkilötoiminta on ja mitä sen tulisi olla. Miten ammatillinen tukihenkilö työssään toimii ja miten hänen tulisi toimia auttaessaan tuettavaansa? Haluan antaa yhdistyksen asiakkaina oleville nuorille mahdollisuuden osallistua toiminnan kehittämiseen ja kartoitan heidän ajatuksiaan ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta, sen auttamismahdollisuuksista sekä auttamisen tavoista. Toivon saavani tietoa siitä, miten ammatillisen tukihenkilön tulisi toimia ja miten hän toimii. Mitä työn nuorten mielestä pitäisi olla? Selvitän myös ammatillisena tukihenkilönä toimivien henkilöiden ajatuksia ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Toivon saavani tietoa siitä, miten ammatillinen tukihenkilö työtään tekee.

Tutkimuksen tarve on noussut esiin omassa työssäni eteen tulleista tilanteista, joissa olen joutunut pohtimaan ja perustelemaan ammatillisen ja ei ammatillisen tukihenkilön eroja. Puhumme ammatillisesta tukihenkilöstä, mutta mitä hänen tekemänsä työ todellisuudessa on ja eroaako se jotenkin ei ammatillisen tukihenkilön toiminnasta?

Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää ammatillisen tukihenkilötoiminnan työn selkiyttämässä ja toteutuksessa sekä laadullisessa kehittämisessä. Nyt asiakkainamme olevat nuoret sekä ammatillisena tukihenkilönä toimivat ja toimineet henkilöt saavat mahdollisuuden osallistua ammatillisen tukihenkilötoiminnan kehittämiseen.

## 2 TUKIHENKILÖ TOIMINTA OSANA YHTEISKUNNALLISTA AUTTAMISJÄRJESTELMÄÄ

Yhteiskunnan auttamisjärjestelmä koostuu julkisista palveluista, lähipiirin antamasta avusta ja vapaaehtoisesta tuesta. Vapaaehtoistoimintaa järjestävällä kolmannella sektorilla tarkoitetaan yhdistyksiä, ryhmiä ja järjestöjä sekä erilaisia osuuskuntia tai muita kansalaisten oma-apuryhmiä. Vapaaehtoistoiminta sijoittuu julkisten palvelujen ja henkilökohtaisten verkostojen välille. Vapaaehtoiset eivät ole tukea tarvitsevan luonnollista lähiyhteisöä, mutta eivät myöskään ammattiauttajia. (Korhonen 2005, 8.) Toisella sektorilla tarkoitetaan valtiota, julkista valtaa ja ensimmäisellä sektorilla taloutta



ja markkinoita. Neljännellä sektorilla tarkoitetaan perheitä ja lähiyhteisöjä. (Koskiahon 2001, 16 - 17.) Lähiyhteisöllä tarkoitetaan sitä verkostoa, joihin ihmisellä on läheinen ja henkilökohtainen suhde. Useimmiten käännyimme ensimmäiseksi apua tarvitsemme näiden ihmisten puoleen. Perhe, ystävät, naapurit ja sukulaiset antavat apua ja tukea ilman taustalla olevaa organisaatiota. (Korhonen 2005, 8.)

Kiireinen elämänrytmi ja kaupungistuminen ovat kaventaneet ihmisten lähiverkostoja. Myös ihmisten vaikeudet ja ongelmat ovat monipuolistuneet ja tulleet entistä haastavammiksi, eikä lähipiiri aina kykene vastaamaan näihin haasteisiin (Korhonen 2005, 8). Vanhempien mahdollisuudet nuoren tukemiseen voivat joutua koetukselle muun muassa perherakenteen muutosten tai työelämän paineiden vuoksi. Nuori ei myöskään ehkä halua puhua ongelmistaan läheistensä kanssa tai ottaa heiltä apua vastaan. Hän voi myös haluta suojella hänelle läheisiä ihmisiä omilta vaikeuksiltaan. (Lämsä & Kiviniemi 2009, 228) On tilanteita, joissa ongelmat ja tuen tarve ovat luonteeltaan sellaisia, että yhä useammin apua tarvitseva ihminen joutuu turvautumaan viranomaisen tai ammattilaisten puoleen (Lämsä & Kiviniemi 2009, 228; Korhonen 2005, 8). Julkisilla sosiaali- ja terveyspalveluilla onkin tänä päivänä suuri merkitys yhteiskunnan auttamisjärjestelmässä (Korhonen 2005, 8).

Suomen perustuslain 19. § 3. momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä (Suomen perustuslaki). Säännöksessä ei määritellä palvelujen järjestämistapaa, joten julkisyhteisöjen ei tarvitse itse huolehtia kaikkien palvelujen tuottamisesta. Kunnille on säädetty tehtäväksi sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäminen. Niiden on huolehdittava, että palvelut vastaavat laadultaan ja määrältään lakien edellyttämää tasoa sekä siitä, että ne ovat kansalaisten yhdenvertaisesti saatavilla. Kunta voi tuottaa palveluita itse tai ostaa ne sosiaali- ja terveysjärjestöiltä. (Murto 2003, 67.)

## 2.1 Sosiaali- ja terveysjärjestöt

Sosiaali- ja terveydenhuollossa toimii tuhansia rekisteröityjä ja rekisteröimättömiä yleishyödyllisiä yhdistyksiä ja säätiöitä ja niiden rooli ja tehtävät vaihtelevat paljon. (Murto 2003, 67.) Kaikkiaan sosiaali- ja terveysalalla toimivia järjestöjä arvioidaan olevan noin 13 000. Ylivoimaisesti suurin osa niistä on pieniä, paikallisia toimijoita, jotka eivät tuota palveluja. Valtakunnallisia järjestöjä on noin 200 kappaletta ja näistä

kolmas osa on kansanterveysjärjestöjä. Suurimpia muita järjestöjä ovat lastensuojelu-, vammais-, ja aistivammajärjestöt sekä päihde- ja vanhusjärjestöt. (Marjamäki 2007, 282.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat syntyneet aktiivisten kansalaisten aloitteesta. Heidän ajatuksenaan on ollut yhdessä toimien tukea ja auttaa itseään sekä muita kansalaisia, jotka ovat olleet samanlaisessa tilanteessa. Eri alojen asiantuntijat ovat myös perustaneet järjestöjä, koska he ovat työssään todenneet monen alan asiantuntemuksen yhdistämisen tarpeellisuuden. (Dufva 2003, 17.)

Sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajina järjestöillä on merkittävä rooli. Järjestöjä voidaan ryhmitellä siten, että puhutaan vapaaehtoismintaa ylläpitävistä järjestöistä, edunvalvontajärjestöistä, palveluntuottajajärjestöistä ja asiantuntijajärjestöistä. Järjestöistä suuri osa profiloituu useita järjestötehtäviä suorittaviksi monialajärjestöiksi. (Murto 2003, 67.) Sosiaalialan järjestöjen tärkeimmät tehtävät ovat vertaistoiminta, asiantuntijatehtävät, kansalaisjärjestötoiminta sekä palvelujen ja tuen tarjoaminen. Järjestöt toimivat ihmisten tarpeiden esiintuojina, äänitorvina ja tulkkeina. Ne tarjoavat mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintaan ja tehdä vapaaehtoistyötä. Tämän lisäksi ne tarjoavat vertaistukea. (Marjamäki 2007, 282 - 283.)

Vanhimmat sosiaali- ja terveysalan järjestöt on perustettu Suomessa 1800-luvun loppupuolella. Vanhimpia niistä mm. Suomen Punainen Risti on perustettu 1877, Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö vuonna 1889. Järjestöjen määrä on ollut jatkuvasti kasvussa, ja uusia järjestöjä perustetaan jatkuvasti. (Dufva 2003, 15 - 16.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen rooli palvelujen tuottajana on merkittävä. Ne tuottivat sosiaalibarometri 2005:n mukaan sosiaalipalveluista 17 % ja terveyspalveluista 5 % (Marjamäki 2007, 283.) Nykyään eri toimijoiden yhteistyö on edelleen vahvistumassa ja julkinen sektori, kolmas sektori ja markkinasektori tekevät enenevässä määrin yhteistyötä ihmisten hyvinvoinnin turvaamiseksi. Järjestöjen tuottamat kuntien toimintaa täydentävät palvelut ovat osaltaan helpottamassa julkisiin palveluihin kohdistuvaa painetta.

## 2.2 Tukihenkilötoiminta Suomessa

Tukihenkilötoiminta on perinteinen ja laajasti käytetty vapaaehtoistoiminnan muoto, jota järjestävät ja organisoivat monet sosiaali- ja terveystalouden järjestöt ja kunnat (Korhonen 2005, 7). Tukihenkilötoimintaa tehdään mm. lasten ja nuorten, vammaisten, pitkäaikaissairaiden, vanhusten ja maahanmuuttajien parissa. (Korhonen 2005, 7; Lahtinen 2003, 8.) Tukihenkilötoiminta eroaa muusta vapaaehtoistoiminnasta siten, että se on yksilöllisempää kuin muu vapaaehtoinen auttamistoiminta. Tukihenkilötoimintaa leimaa arkielämä ja sitoutuminen. Henkilökohtaiset kokemukset on helpompi käsitellä siinä ajassa ja paikassa, jossa ne syntyvät, kuin että yksilö veisi ne ammattityöntekijän vastaanotolle (Lehtinen 1997, 50 – 51.)

Tukihenkilötoiminnan tarkoituksena on ennaltaehkäistä vaikeuksia sekä kehittää selkeää toimintaa, jolla voidaan vaikuttaa pysyvästi vaikeassa tilanteessa olevan henkilön elämäntilanteen korjaamiseen. (Korhonen 2005, 9; Lehtinen 1997, 51; Lahtinen 2003, 8.) Tukihenkilö pyrkii auttamaan ihmistä rakentamaan ja vahvistamaan omaa sosiaalista verkostoaan sekä helpottamaan tuettavan lähipiiriin painetta selvittää tukea tarvitsevan ihmisen rinnalla. (Lehtinen 1997, 51.)

Tukihenkilötoiminta perustuu osapuolten väliseen sopimukseen, jossa sovitaan yhdessä tukisuhteen tavoitteet ja sisältö. Tukihenkilö sitoutuu toimimaan sovitun tavoitteen mukaisesti. (Korhonen 2005, 9 – 10.)

## 2.3 Tukihenkilötoiminnan toimintamuodot

Tukihenkilötoiminta voi olla kunnan järjestämää, tai kunta voi hankkia sitä jonkun järjestön kautta. Tukihenkilötoimintaa voidaan järjestää myös ehkäisevän lastensuojelun palveluna. Tällöin palvelun saamisen edellytyksenä ei ole lastensuojelun asiakkuus. Tukihenkilötoiminta on myös hyvää tulosta tuottava avoimuuden tukitoimi tai se voi olla osa jälkihuoltoa. (Tukihenkilö tai tukiperhe.)

Monet lastensuojelujärjestöt järjestävät myös tukihenkilötoimintaa. Mannerheimin lastensuojeluliitto ja Varsinais-Suomen lastensuojelujärjestöt ry ja Pelastakaa Lapset ry järjestävät Eppu-tukihenkilöitä erilaisissa elämäntilanteissa eläville lapsiperheille Itä-Suomessa ja Turun seudulla. SPR:llä, ja mielenterveysyhdistyksillä sekä monilla muilla järjestöillä on ystävä- ja tukihenkilötoimintaa, jonka piiriin voi ohjata lasten-

suojelun asiakasperheiden aikuisia. Järjestöillä, jotka tarjoavat nuorille tuettua asumista, on myös tukihenkilötoimintaa, joka kuitenkin usein on sidottu asumiseen. (Tukihenkilö tai tukiperhe.)

Mielenterveysyhdistykset tukevat jäseniään vaikeissa elämäntilanteissa järjestämällä tukihenkilöpalveluja. Yhdessäolo, vuorovaikutus ja tietoisuuden lisääminen ovat keskeisellä sijalla toiminnassa. (Mielenterveysyhdistys.) Rikoksen uhriksi joutuneella, hänen läheisellään tai asiassa todistavalla on mahdollista saada tukihenkilö. Tukihenkilö auttaa ja tukee rikosprosessiin liittyvissä käytännön asioissa. Tukihenkilön kanssa voi keskustella kokemastaan ja saada tarvittaessa ohjausta lisäavun piiriin. (Henkilökohtaista tukea). Suomen Punaisen Ristin ystäväpalvelu välittää ystäviä toisen ihmisen läsnäoloa kaipaaville. Ystäviä toimii niin vanhuksien, vammaisten, maahanmuuttajien, nuorten kuin mielenterveyskuntoutujienkin parissa. Hän voi vieraila sairaaloissa, vanhainkodeissa tai vankiloissa. ystävätoiminnan myötä voi syntyä siteitä yli ikä- ja kulttuurirajojen. Yhteinen tekeminen rikastuttaa myös vapaaehtoisena ystävänä toimivan henkilön elämää. (Anna hetki ajastasi – tule ystäväksi.)

Sydänlapset ja -aikuiset ry tarjoaa synnynnäisesti sydänsairaille ja heidän läheisilleen mahdollisuuden saada monenlaista tukea elämän eri vaiheissa ja tilanteissa. Yhdistyksellä on vapaaehtoisia vertaistukihenkilöitä, jotka jaksavat kuunnella ja tukea. Uusimpana tukimuotona on keskustelufoorumi, jossa voi vaihtaa kuulumisia, ajatuksia ja mielipiteitä. (Tukea.)

Suomen syöpäsairaiden lasten ja nuorten valtakunnallinen yhdistys auttaa syövän kanssa kamppailevia lapsia ja heidän perheitään selviytymään vaikean sairauden tuomasta elämänmuutoksesta. Sylva järjestää syöpäsairaille lapsille ja nuorille kuntoutusta sekä koko perheelle virkistäviä lomiam. (Mikä Sylva on?.) Yhdistys kouluttaa syövän sairastaneista 18 - 25-vuotiaista nuorista tukihenkilöitä lasten ja nuorten avuksi, joilla on todettu syöpä (K-18 todelliset selviytyjät).

Pelastakaa Lapset ry järjestää monenlaista toimintaa. Lomakotitoimintaa on järjestetty jo yli 50 vuoden ajan. Lomakodit ovat turvallisia maaseudulla asuvia tai mökkeileviä perheitä, joille on yhteistä aito kiintymys lapsiin ja halu olla apuna. Tukiperhetoiminta on tukitoimi, jolla tuetaan lasta ja hänen perheensä jaksamista. Tukihenkilötoiminnan tavoitteena on tukea pienten lasten perheitä vapaaehtoisten tukihenkilöiden avulla. Ai-

kuisystävätoiminnassa vapaaehtoiset aikuiset toimivat lasten ja nuorten harrastuskavereina, ohjaajina ja ystävinä. (Lastensuojelutyö.)

Kunnat ja muutamat lastensuojelujärjestöt organisoivat ja ohjaavat lastensuojelun tukihenkilö- ja tukiperhetoimintaa. Se on suunnitelmista ja tavoitteellista vapaaehtoisuutta. Sen tavoitteena on edistää lapsen tervettä kasvua ja kehitystä sekä ennaltaehkäistä vaikeuksia. Tukihenkilön tai tukiperheen voi saada lapsi tai nuori, jolla ei ole elämässään riittävästi aikuisen läsnäoloa ja tukea. Usein syynä ovat vanhempien vaikeat elämäntilanteet tai lapsen omat vaikeudet esim. koulunkäynnissä. (Korhonen 2005, 9.)

#### 2.4 Tukihenkilötoiminta lastensuojelun näkökulmasta

Lastensuojelun tukihenkilötoiminnan taustalla on erilaisia lakeja, jotka ohjaavat työtä. Yhdistyneiden Kansakuntien yleissopimus lapsen oikeuksista määrää, että lapsella on oikeus erityiseen suojeluun ja huolenpitoon. Lapsen tulisi persoonallisuutensa täysipainoisen ja sopusointuisen kehityksen vuoksi kasvaa perheessä onnellisuuden, rakkauden ja ymmärtämyksen ilmapiirissä. Perheellä on oikeus saada tarvittavaa suojelua ja apua niin, että se kykenee täydellisesti hoitamaan velvollisuutensa. 6. artiklan mukaan lapsella on oikeus elämään. Sopimusvaltiot takaavat lapselle henkiinjäämisen ja kehittymisen edellytykset mahdollisimman täysmääräisesti. Tavoitteena on luoda lapselle sellainen ympäristö, joka takaa hänelle maksimaaliset kehittymisen mahdollisuudet. (Yleissopimus lapsen oikeuksista.)

Lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu. Tämän lisäksi kunta järjestää lasten- ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ehkäisevää lastensuojelua. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin kuuluva sijais- ja jälkihuolto. (Lastensuojelun palvelujärjestelmä.)

Lastensuojelun ensisijaisena tehtävänä on lasten oikeuksien turvaaminen yhteiskunnassamme. Lastensuojelulain 1. §:n mukaan lapsella on oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvu-ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä etusija erityiseen suojeluun. (Lastensuojelulaki.) Lastensuojelun lain 2. §:n mukaan lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten on tuettava vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään ja pyrittävä tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän var-

hain sekä ohjattava lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin. Laki lasten huollosta ja tapaamisesta 1. §:n mukaan lapsen huollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toivomusten mukaisesti. Huollon tulee turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiansa välillä. Lapselle tulee turvata hyvä hoito ja kasvatus sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Lapselle on pyrittävä antamaan turvallinen ja virikkeitä antava kasvuympäristö. Lasta tulee kasvattaa siten, että hän saa osakseen ymmärrystä, turvaa ja hellyyttä. Lapsen itsenäistymistä ja kasvamista vastuullisuuteen ja aikuisuuteen tulee tukea ja edistää. (Laki lasten huollosta ja tapaamisesta.)

Ehkäisevän lastensuojelun tavoitteena on toteuttaa lasten oikeuksien sopimuksen periaatteita. Taustalla on käsitys lasten ja nuorten oikeudesta hyvään lapsuuteen ja mahdollisuudesta turvalliseen kasvuun, kehitykseen ja riittävään osallisuuteen. (Ehkäisevän lastensuojelun tavoitteet ja periaatteet.) Lastensuojelulain 3. §:n mukaan kunta järjestää lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ehkäisevää lastensuojelua silloin kun lapsi tai nuori ei ole lastensuojelun asiakkaana. Ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua toteutetaan kunnan palveluissa kuten terveydenhuollossa, äitiys- ja perheneuvolassa, päivähoidossa, nuorisotyössä ja opetuksessa. Lapsen ollessa lastensuojelun asiakkaana, tukea järjestetään osana avo-, sijais- tai jälkihuoltoa (Lastensuojelulaki.)

Ehkäisevä lastensuojelu tarkoittaa uudessa lastensuojelulaissa suunnitelmallista ja tavoitteellista lastensuojelun toimintamuotoa (Ehkäisevä lastensuojelu). Lastensuojelulain 4§ mukaan lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelussa on toimittava hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. (Lastensuojelulaki)

Avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia huostaanottoon ja sijaishuoltoon nähden. Niiden on kuitenkin oltava lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia,

riittäviä ja mahdollisia. (Avohuolto.) Lastensuojelulain 34. §:n mukaan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on viipymättä ryhdyttävä avohuollon tukitoimiin, jos kasvuolot vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. (Lastensuojelulaki).

Lastensuojelulain 35. §:n mukaan toimeentulon ja asumisen turvaaminen ovat subjektiivisia oikeuksia, Lastensuojelun asiakkaaksi otetulla lapsella, perheellä sekä itsenäistyvällä nuorella on oikeus riittävään taloudelliseen tukeen ja asumiseen ja nämä on järjestettävä viivytyksettä. Kunta ei voi vedota määrärahojen puutteeseen, koska kyseessä on kuntia sitova velvoite. (Toimeentulon ja asumisen turvaaminen.) Lastensuojelulaissa säädettyjä muita tukitoimia on sen sijaan järjestettävä tarvittaessa. Laki ei velvoita kuntaa ehdottomasti järjestämään kaikkia lastensuojelulain 36. §:n mainittuja tukitoimia, eikä se myöskään tuo asiakkaalle subjektiivista oikeutta kaikkiin mainittuihin tukitoimiin. Kunnalla on kuitenkin korostettu järjestämisvastuu, eikä perhettä tai lasta voi jättää ilman tukitoimia määrärahojen niukkuuteen vedoten. (Muut lastensuojelun avohuollon tukitoimet).

Lastensuojelulain 36. §:n mukaan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on järjestettävä tarvittaessa lapsen ja perheen tuen tarpeisiin perustuva asiakassuunnitelma huomioon ottaen lastensuojelun avohuollon tukitoimia mm. tukihenkilö tai perhe, lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluja, vertaisryhmätoimintaa, loma- ja virkistystoimintaa, muita perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia. (Lastensuojelulaki)

## 2.5 Vapaaehtoisuus ja ammatillisuus tukihenkilötyössä

Vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä on ominaista auttajien maallikkomaisuus. Tukihenkilöksi voi ryhtyä kuka tahansa joka tuntee kiinnostusta ja halua toimintaa kohtaan. Hänellä täytyy olla kyky eläytyä toisen tilanteeseen sekä halu kulkea tuettavan rinnalla. Tukihenkilöksi ryhtyvältä toivotaan yleensä pitkäaikaista sitoutumista. Oma elämäntilanne ja ihmissuhteet tulee olla kunnossa, jotta voimavaroja jää toisen tukemiseen. (Korhonen 2005, 17 - 18.) Tukihenkilö voi olla myös vertaistukija, jolloin hän on itse jossakin vaiheessa elämää kohdannut henkilökohtaisesti asian ja haluaa siitä selvittyään auttaa muita vastaavassa tilanteessa olevia.

Vapaaehtoinen tukihenkilö on mukana ilman ammattirooleja ja korvausta. Toiminta tapahtuu vapaa-ajalla ja se on omaehtoista. Toiminta on aina kuitenkin jonkun tausta-

organisaation ohjaamaa ja organisoimaa. Vapaaehtoinen auttamistyö tukee ja täydentää sosiaalialan ammatillista työtä. (Korhonen 2005, 9.)

Vapaaehtoinen tukihenkilö on kevyempää tukea tarvitsevalle hyvä vaihtoehto. Vapaaehtoisia tukihenkilöitä ei kuitenkaan aina ole käytettävissä. Nykyään tuen tarve on usein niin moninainen, että tukihenkilöksi tarvitaan koulutuksen saanut henkilö. Viime aikoina Suomessa onkin lisääntynyt ammatillisen tukihenkilön tarve etenkin lastensuojelun piirissä.

Ammatillinen tukihenkilö sitoutuu pitkäaikaiseen työskentelyyn usein vapaaehtoisia kestävämmiin. Työ on tällöin myös ammatillisesti suunniteltua ja toteutettua ja sitä seurataan kirjallisten tavoitteiden ja arviointijärjestelmien avulla.

Auttamistyön ammattilaiset voivat toimia nuorelle eräänlaisina sosiaalisina vanhempiina. He voivat täydentää vanhemmuutta perheissä ja tukea nuorta silloin kun vanhempien voimavarat tai keinot ei riitä. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että aikuisia on riittävästi saatavilla esimerkiksi kouluissa ja heillä on riittävästi aikaa nuoren ja hänen perheensä kohtaamiseen. Nuoria työssään kohtaavilla täytyy olla myös riittävästi tietämystä, jotta he voivat tunnistaa nuoren pahan olon ja tarjota varhaista tukea. (Lämsä & Kiviniemi 2009, 228.)

## 2.6 Ammatillista tukihenkilötoimintaa toteuttavia yhteisöjä

Ammatillinen tukihenkilö toiminta on melko uusi toimintamuoto, mutta se on selkeästi lisääntynyt viime vuosina. Yhä useammin se näkyy sosiaali- ja terveysalan yrityksi-en tuotevalikoimissa.

Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys Toitu ry on perustettu vuonna 1994, mutta virallinen toiminta on alkanut 1996. Yhdistys toimii voittoa tavoittelemattomana, yleishyödyllisenä yhdistyksenä. Yhdistystä johtaa hallitus, jossa on viisi jäsentä ja puheenjohtaja. (Turkki 2009, 16.) Yhdistyksessä on toiminnanjohtajan lisäksi kolme palkattua työntekijää. Toimintaa ohjaavat yhdistyslaki (503/1989), mielenterveyslaki (1116/1990), sosiaalihuoltolaki (710/1982) sekä lastensuojelulaki (417/2007)



Yhdistys järjestää psyykkisesti tai sosiaalisesti oireleville vaativaa tukea tarvitseville lapsille ja nuorille avohoidon ja –huollon tukitoimintoja, täydentäen Kymenlaakson kuntien omaa palvelutuotantoa.

Yhdistyksen pääasiallisena toimintamuotona on ammatillinen tukihenkilötoiminta. Ammatillinen tukihenkilö kulkee lapsen tai nuoren rinnalla sen aikaa kun avun tarvetta on, yleensä noin 1 – 3 vuotta. (Linne 2008, 8 - 9.) Ammatillinen tukihenkilötoiminta perustuu lastensuojelulain (417/2007, 36. §) edellyttämiin avohuollon tukitoimiin, joita sosiaalihuollosta vastaava toimielin on velvollinen tarvittaessa järjestämään. Muita toimintamuotoja ovat toiminnalliset ryhmät ja tuetut leirit. (Toimintakertomus 2008 Turkki 2009, 16 mukaan.)

Yhdistyksessä ammatillisella tukihenkilöllä tarkoitetaan henkilöä, joka on saanut hoito- sosiaali- tai kasvatustalon koulutuksen. Heiltä edellytetään taustaa, jossa näkyy tapa elää lapsen ja nuoren turvallista kasvua ja kehitystä edistävasti. Ammatillisuus tarkoittaa myös sitä, että toiminta on tavoitteellista ja suunniteltua. Ammatillinen tukihenkilö voi olla palkattu tai vapaaehtoistyöntekijä. Ammatilliset tukihenkilöt saavat moniammatillisen työryhmän tuen sekä mahdollisuuden työnohjaukseen. (Turkki & Viikilä 2004, 8).

Ammatilliselta tukihenkilöltä edellytetään kykyä elää myös omassa elämässään lapsen ja nuoren turvallista kasvua ja kehitystä tukevalla tavalla. Tukitoimilla tuetaan nuoren kasvua kohti tasapainoista aikuisuutta yhdessä hänen verkostonsa kanssa. Toiminnassa on tärkeää noudattaa yhdessä sovittuja tavoitteita sekä luoda turvallisia rajoja. Toiminnan tavoitteena on auttaa psykososiaalista tukea tarvitsevia lapsia ja nuoria selviytymään omassa elinympäristössään, ennaltaehkäistä syrjäytymistä, tukea perheitä selviytymään arjesta sekä edistää psyykkistä hyvinvointia kunkin tuettavan yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. (Turkki & Viikilä 2004, 7 – 8.)

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on muuttunut yhä perhekeskeisemmäksi. Tukihenkilö työskentelee usein melko tiiviistikin koko perheen kanssa, vaikka lapsi tai nuori on etusijalla. Vanhempien kanssa pyritään yhteistyöhän tuettavan parhaaksi. Yhdistyksen toiminnassa korostetaan ennaltaehkäisevän työn merkitystä, vaikka käytännössä se on useimmiten korjaavaa työtä.

Merikratos Lastensuojelu Oy on toiminut vuodesta 1999. Heidän pohjoisin aluetoimipiste sijaitsee Rovaniemellä ja yhdeksän muuta aluetoimistoa eri puolilla Suomea. (Tervetuloa Merikratos lastensuojelun yhteistyökumppaniksi.) Merikratos lastensuojelu Oy tarjoaa ammatillisen tukihenkilön palveluita. Työntekijät ovat saaneet sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisen koulutuksen ja hankkineet alan työkokemusta. Ammatillisessa tukihenkilötyössä työntekijä sitoutuu pitkään työskentelyyn lapsen tai nuoren sekä hänen perheensä kanssa. Työ on ammatillisesti suunniteltua ja toteutettua tavoitteellista lähiötä. (Kun tarvitset tukea – ammatillinen tukihenkilötyö.)

Neljä astetta Oy on valtakunnallisesti toimiva lastensuojelualan yritys, jonka toiminta on alkanut 2005. Yritys tuottaa uuden sukupolven oheisvanhemmuustyötä ja asiantuntija palveluita kuntien käyttöön. Kohderyhmä muodostuu lastensuojelun asiakkaina olevista lapsista ja nuorista ja heidän perheistään, huostaanotonuhan alla olevista sekä sijoituksesta kotiutettavista lapsista. (Säästöä lastensuojelun kustannuksista.)

Elämänhallintapalvelut Minna Tolvanen tarjoaa ammatillisen tukihenkilön palveluita. Ammatillinen tukihenkilö tapaa asiakasta säännöllisin väliajoin ja tavoitteena on tukea asiakkaan arjen elämänhallintaa. Tukihenkilöstä on apua esimerkiksi oman identiteetin hahmottamisessa tai nuoren itsenäistymisvaiheessa. Ammatillisuus tarkoittaa sitä, että tukihenkilö auttaa asiakasta löytämään itsestään omia voimavarojaan pelkän yhdessä vietetyn ajan sijaan. (Ammatillinen tukihenkilötoiminta.)

Suomen juoksuterapian toimisto sijaitsee Helsingissä Pelastakaa Lapset ry:n toimitiloissa Tiukula talossa. Yritys tarjoaa tehostettua tukihenkilötoimintaa nuorille. Tukihenkilötoiminta käynnistetään tilanteessa, jossa ei tarvita varsinaista hoidollista väliintuloa, mutta nuoren elämässä on joku hankaluus. Myös vanhemmat voivat toimia tilaajina. Tehostettu tukihenkilötoiminta on valmennuksellinen tuki nuorelle. (Ammatillinen tukihenkilötoiminta 2.)

Elämyspolku AY toimii Nurmijärvellä. Se tarjoaa ammatillisen tukihenkilön palveluita. Toiminnan tarkoituksena on lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kokonaisvaltainen tukeminen. Tavoitteena on kartoittaa lapsen elämäntilanne ja suunnitella yksilölliset tukitoimet yhteistyössä viranomaisten ja huoltajien kanssa. Yksilöllisiä tukitoimia ovat muun muassa arjentaiteihin opastaminen, luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luominen, koulunkäynnin varmistaminen, yhteistyö lapsen huoltajien ja lä-

hiverkoston kanssa, lapsen sosiaalisen kentän kartoittaminen sekä harrastustoimintaan ohjaaminen. (Ammatillinen tukihenkilötoiminta 3.)

## 2.7 Ammatillisen tukihenkilötoiminnan tutkimus

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on vielä suhteellisen nuori työmuoto, joten siitä tehtyjä tutkimuksia ei ole vielä kovinkaan paljon käytettävissä. Turkki ja Viikilä (2004) ovat kartoittaneet lasten- ja nuorten avohoidon tukitoiminnan kokeilu- ja kehittämisprojektin väliraporttia varten palvelun tilaajien, palvelujen tuottajien sekä palvelua saaneiden arviointia toiminnan vaikuttavuudesta ja tuloksista. Kartoituksessa selvitettiin myös palveluja saavien vanhempien näkemyksiä. (Turkki & Viikilä 2004, 2.)

Kartoituksen mukaan tukihenkilöt olivat kokeneet tukitoiminnan ennaltaehkäisevän suurempia ongelmia. Tukitoimintojen avulla lapset ja nuoret olivat säilyneet avohoidossa ja ydinperheessä. Joidenkin kohdalla laitoshoido oli vähentynyt. Tukitoiminta oli myös vähentänyt erikoissairaanhoidon käyntien ja muiden terapia muotojen tarvetta. Lapset ja nuoret olivat tulleet rohkeammiksi, ja itsetunto oli kohentunut. Syrjäytymistä oli saatu estetyksi, ja sosiaaliset taidot olivat kohentuneet. Koulunkäynti oli parantunut monen kohdalla ja he olivat löytäneet vapaa-ajan harrastuksia. Tukisuhteessa oli käsitelty myös vaikeita asioita. (Turkki & Viikilä 2004, 21 – 22.)

Tukihenkilöiden mukaan toimintaan oli tärkeää sitoutua pitkäaikaisesti, mutta ammatillisena täytyi päästää irti tuettavasta kun tukisuhteelle ei enää ole tarvetta. Tukihenkilö suhde toimi parhaiten silloin, kun tukisuhde oli aito ja tukemista teki omalla persoonallaan. Tukitoiminta oli koettu antoisana, mielekkäänä ja haastavana. Tuettavan käytöshäiriöt ja aggressiivisuudet olivat saaneet työn tuntumaan toisinaan raskaalta. (Turkki & Viikilä 2004, 22 – 23.)

Lapset olivat kokeneet tukihenkilön olevan ihminen, joka on heitä varten. He olivat avautuneet monista asioistaan. Toisinaan tukihenkilön koettiin olevan ainoa, jolle nuori koki voivansa puhua avoimesti. Joku oli kokenut tukihenkilön olevan kuin äiti. He olivat mielellään tavanneet tukihenkilöitä ja olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä tukihenkilöihin ja odottaneet tapaamisia. Oli myös niitä tuettavia, jotka jatkoivat tukitapaamisia sen vuoksi, etteivät joutuisi sijoitukseen tai laitoksiin. He eivät nähneet tukitapaamisia hyödyllisinä, ja heitä oli usein jouduttu tukitapaamisilla tiukemmin rajoittamaan. (Turkki & Viikilä 2004, 20.)

Ammatillinen tukihenkilö oli etupäässä lasta varten, mutta myös vanhemmat olivat kokeneet tukitoiminnan tärkeänä ja tarpeellisena. Saadessaan apua lapselleen heidän oma jaksamisena oli lisääntynyt. He olivat voineet jakaa taakkansa tukihenkilöiden kanssa. Tukihenkilö oli kuunnellut heidän huoliaan ja antanut neuvoja sekä konkreettista apua arjessa. Yhteydenpito tukihenkilöiden kanssa koettiin helpoksi, ja kynnyksellä yhteyttä oli matalampi kuin viranomaistahoihin. Palvelun saaminen virka-ajan ulkopuolella koettiin tarpeelliseksi. Vanhemmat olivat kokeneet, että tukihenkilö on lapsen ja vanhempien puolella. He olivat oppineet uudenlaista suhtautumista omaan lapseensa ja tämä oli parantanut heidän välistä vuorovaikutusta, tunneilmaisua sekä välejä. Tukihenkilön toimintaa seuraamalla vanhemmat olivat oppineet uudenlaisia toimintatapoja. Muutamit vanhemmat olivat kokeneet tukisuhteen ikävänä puuttumisena heidän asioihinsa, mutta ottivat mieluummin vastaan tukihenkilön kuin virallisen hoitosektorin palveluita. (Turkki & Viikilä 2004, 20 – 21.)

Turkki (2009) tutki opinnäytetyössään Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistys Toitu ry:n tuottamaa ammatillista tukihenkilötoimintaa palvelujen tilaajien näkökulmasta. Turkki kartoitti tutkimuksessaan sitä, millaisia odotuksia ja tarpeita palvelun tilaajilla on ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. (Turkki 2009, 31, 33, 34.)

Tutkimuksen mukaan yhdistyksen tuottama ammatillinen tukihenkilötoiminta nähtiin julkista palvelua täydentävänä ja osittain sitä korvaavana. Ammatillista tukihenkilötoimintaa tilattiin lastensuojelun asiakkaina oleville ja psyykkisesti oireileville lapsille ja nuorille terapian rinnalle tai sitä korvaamaan. Ammatillisuutta erityisesti psykiatrista osaamista ja lastensuojelun tuntemusta painotettiin ammatillisessa tukihenkilötyössä. Ammatillisuus auttoi henkilöä työskentelemään tavoitteellisesti ja määrätietoisesti tuettavan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Ammatillisen tukihenkilön odotettiin osaan toimia tuettavan erilaisissa verkostoissa sekä toimivan linkkinä lapsen, tämän perheen ja viranomaisen välillä. Yleinen tietous ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta avohuollon ja hoidon tukitoimena koettiin olevan melko vähäistä. Tulosten mukaan palvelun tuottajan ja tilaajan välille kaivattiin selkeää toimintamallia erityisesti tukihenkilöiden tavoitteellisen toiminnan tueksi. Toimintamalli voisi kuvata tukiprosessin kulkua ja siinä olevien tahojen rooleja. Turkki nosti esiin ajatuksen ammatillisen tukihenkilön roolikartasta ammatillisen tukihenkilötoiminnan työn selkiyttämiseksi. Tukihenkilötoiminnan rinnalle kaivattiin myös erilaisia ryhmämuotoisia toimintamalleja. (Turkki 2009 63 - 64, 68, 69 – 70.)

Tutkimuksen mukaan palvelun ostaja tahot korostivat asiakaslähtöisen toiminnan olevan tukisuhteessa onnistumisen ja tavoitteisiin pääsyn kannalta oleellinen seikka. Haastateltavat korostivat sitä, että on tärkeää pysähtyä tuettavan kanssa ja miettiä millaisia tarpeita ja odotuksia tuettavalla itsellään tukisuhteesta on. Tukihenkilötoiminnan tulisi lähteä aina tuettavan tarpeista. (Turkki 2009, 52.) Tietoisuuden laajentaminen lisää mahdollisuuksia kehittämistyöhön ja nousikin esiin lasten ja nuorten osuus yhtenä tärkeänä toimijana heitä koskevien toimintojen suunnittelussa (Turkki 2009, 59).

Shemeikka ja Virkkala (2009) tarkastelivat opinnäytetyössään Sarpas Oy:n tuottamaa ammatillista tukihenkilötoimintaa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää mitä ammatillinen tukihenkilö toiminta on, tutkia sen vaikuttavuutta nuoriin sekä arvioida sen kehityssuuntaa ja jäsentymistä yhteiskunnassa. (Shemeikka & Virkkala 2009, 13, 19.)

Tutkimuksen mukaan ammatillisen tukihenkilötoiminnan avulla voitiin ehkäistä laitosajoituksia, mutta palvelun tilaaja kaipasi selkeitä sisältöjä sille, mitä he olivat tilaamassa ja mitä nuori hyötyisi palvelusta. Palvelun tilaajan mielestä ammatillinen tukihenkilö voisi auttaa nuoria, jotka ovat yksinäisiä, syrjäytymisvaarassa, päihdeongelmaisia, aggressiivisia tai joilla oli koulunkäynnin kanssa ongelmia. Ammatillinen tukihenkilö voisi tukea nuorta ajanvietto tavoissa sekä itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Ammatillisen tukihenkilön palveluita oli tarjottu myös vaihtoehtona laitoksen rinnalla. Se sopi erittäin hyvin myös jälkihuollossa oleville nuorille, sillä toiminta vastasi samankaltaisiin tavoitteisiin, kuin mitä jälkihuollossa oli yleisesti määritelty. (Shemeikka & Virkkala 2009, 37 – 38, 49, 51.)

Kaikki sosiaalityöntekijät näkivät ammatillisen tukihenkilön tukevan nuorten elämäntilanteita, johon kuuluivat itsenäistymisen tukeminen, ohjaaminen vapaa-ajanvietto tavoissa ja kodinhoidollisissa asioissa sekä tukeminen eri instituutioissa asioinnissa. Nuoresta itsestään oli kiinni, kuinka paljon hän pystyi hyödyntämään ammatillisen tukihenkilön tarjoamaa apua. Sosiaalityöntekijät pitivät toiminnallisia menetelmiä hyvinä. Toiminnan ohessa nuorten kanssa pääsi helposti keskustelemaan vaikeistakin asioista. (Shemeikka & Virkkala 2009, 40, 45 – 46, 61.)

Sosiaalityöntekijät pitivät ammatillista tukihenkilöpalvelua erittäin tarpeellisena. Se oli omiaan täydentämään sosiaalityöntekijöiden työtä ja tukemaan nuoria erilaisissa

elämänvaiheissa. Heidän mielestään palvelun puuttuminen jättäisi ison aukon lastensuojelun työkenttään. (Shemeikka & Virkkala 2009, 62.)

Palvelujen tuottaja tarjosi ammatillisen tukihenkilön palveluja perheen sisäisiin ongelmiin ja etenkin nuorten ja vanhempien välisten suhteiden tukemiseen. Palvelun alkuvaiheessa ammatillinen tukihenkilötoiminta kohdistui enemmän ennaltaehkäisyyn kuin korjaavan työhön, mutta myöhemmin näkemys ennaltaehkäisevän työn painotuksesta muuttui. Ammatillista tukihenkilöpalvelua haettiin useimmiten vasta, kun ongelmat olivat jo kasautuneita ja suuria. (Shemeikka & Virkkala 2009, 36, 42, 49.)

Ammatilliset tukihenkilöt kokivat luottamuksellisen suhteen luomiseen menevän suhteellisen kauan. Ammatilliset tukihenkilöt käyttivät monenlaisia menetelmiä, jotta ne vastaisivat nuorten tarpeisiin mahdollisimman hyvin. Joidenkin nuorten kanssa keskustelusta ei tullut mitään ilman toimintaa, kun taas toiset eivät halunneet minkäänlaista toimintaa. Ammatillisen tukihenkilön koettiin olevan luotettava aikuinen, jonka kanssa oli hyvä opetella tunteiden hallintaa esim. pettymysten sietämistä. Yhtenä tärkeänä tehtävänä oli ylläpitää toivoa nuoren elämässä. Palvelujen tuottajan mielestä nuori voisi pitää yhteyttä tukihenkilöönsä myös tukisuhteen päätyttyä, mutta tällöin se olisi epävirallista. (Shemeikka & Virkkala 2009, 46, 53, 60.)

Ammatilliset tukihenkilöt olivat kokeneet työnsä yksinäiseksi ja haastavaksi. Ammatilliselta tukihenkilöltä vaadittiin työssään itsenäisyyttä ja oma-aloitteisuutta, mutta myös valmiutta pyytää tarvittaessa konsultaatioapua kollegoilta. (Shemeikka & Virkkala 2009, 88.)

Tutkimuksen mukaan nuoret olivat kokeneet ammatillisen tukihenkilön sopivan kaikille apua tarvitseville nuorille, oli ongelma mikä tahansa tai kuinka yksinkertainen tahansa. Nuorten mielestä muun muassa yksinäisyys, uudelle paikkakunnalle muutto sekä päihdeongelma olivat asioita, joissa ammatillinen tukihenkilö voi auttaa. Ammatillisella tukihenkilöllä oli nuorten mielestä ystävän, läheisen melkeinpä perheenjäsenen rooli. (Shemeikka & Virkkala 2009, 37 – 38, 44.)

Nuorten mielestä toiminta oli ennen kaikkea keskustelua nuoren tilanteesta sekä tukemista sen hetkisissä asioissa. Palvelu sisälsi myös toiminnallisia menetelmiä sekä auttamista erilaisissa käytännön asioiden hoitamisessa. Ammatillinen tukihenkilö oli myös kyydinyt tarvittaessa nuorta esim. sairaalaan kontrollikäynneille ja viettänyt

vapaa-aikaa yhdessä nuoren kanssa. Nuorten vastauksista nousivat tukemisen keinoista hyvin konkreettiset asiat kuten ruuan valmistus yhdessä. (Shemeikka & Virkkala 2009, 40 – 41, 45.)

Nuoret olivat kokeneet elämäntilanteensa parantuneen ammatillisen tukihenkilön antaman tuen avulla. Osa nuorista myönsi aikuistuneensa tukihenkilönsä avulla, osa oli pystynyt avautumaan tukihenkilölleen, osa kokenut ihmistuntemuksen sekä sosiaalisuutensa lisääntyneen. Nuoret olivat kokeneet ammatillisen tukihenkilön vaikuttaneen todella voimakkaasti joihinkin tilanteisiin, eikä ilman palvelua olisi selvinnyt elämässä eteenpäin. Osa nuorista oli saanut ammatilliselta tukihenkilöltään tukea ja neuvoja tehdäkseen oikeita valintoja elämässään. Tällöin ammatillinen tukihenkilö oli ollut suunnan näyttäjä. Nuoret olivat kokeneet ammatillisen tukihenkilötoiminnan korvaamattomaksi. (Shemeikka & Virkkala 2009, 61- 62, 63.)

Linne (2008) on tutkinut opinnäytetyössään Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen Toitu ry:n tuottamaa ammatillista tukihenkilötoimintaa. Linne tutki ammatillisten tukihenkilöiden mielipiteitä ammatillisena tukihenkilönä toimimisen tarpeellisuudesta ja keinoista tuettaessa lapsen/nuoren kasvua ja kehitystä. Lisäksi hän kartoitti ammatillisen tukihenkilön näkemyksiä yhteistyön toimivuudesta eri tahojen kanssa sekä sitä, millaista tukea ammatilliset tukihenkilöt olivat saaneet omalle työlleen ja miten se oli heitä kasvattanut. (Linne 2008, 35 - 36, 39.)

Tutkimus valaisi tukihenkilötoiminnan tarpeellisuutta neljältä eri kantilta: perheen, yhteiskunnan, tuettavan tarpeen kautta sekä ammatillisen tukihenkilön omasta näkökulmasta. Ammatillinen tukihenkilö tunnisti perheiden suuren avun tarpeen ja siihen haluttiin vastata. Työssä kiinnosti mahdollisuus tehdä sitä omalla persoonalla ja toimia kahdestaan samojen tuettavien kanssa pitkään. Yhteiskunnan kannalta toiminnan nähtiin olevan taloudellisempaa, korvaavan terapiakäyntejä ja tukevan, poistavan tai siirtävän vahvemman hoidon tarvetta. Perheet saivat kuuntelijan ja hyvän mallin, miten kohdata lastaan seuraamalla ammatillisen tukihenkilön toimintaa. Tuettavan kannalta ammatillisen tukihenkilön nähtiin olevan terveen ja turvallisen aikuisen malli, luotettu henkilö, jolle voi puhua, joka kuuntelee ja puolustaa. Tukihenkilö oli läsnä elämän eri vaiheissa selkeyttäen niitä ja vievän nuorta kodin ulkopuolelle muiden nuorten ja vierikkeiden pariin. (Linne 2008, 86 – 87.)

Tutkimuksen mukaan ammatilliset tukihenkilöt kokivat käytössä olevien lasta tukevien keinojen olevan sisään rakennettua toimintaa, ihmisen huomioivaa ja itsetuntoa kohottavaa kohtaamista, ammatillisen koulutuksen ja kasvun mukanaan tuomalta pohjalta. Ammatillisuuden koettiin auttavan vaikeissa tilanteissa haastavan käytöksen sietämisessä ja ohjaamisessa. Keinojen koettiin olevan tilannekohtaisia ja syntyvän spontaanisti yhteisen tekemisen lomasta. Tärkeäksi koettiin luoda kannatteleva ja itsetuntoa kohottava ilmapiiri kuuntelemalla lasta ja hänen toiveitaan. Ammatilliset tukihenkilöt puhuivat tuettavan kanssa vaikeista asioista, pohtivat seurauksia, kyseenalaistivat asioita, kehottivat vastuunkantamiseen sekä toimivat peleinä ja mallina. Tarvittaessa tukihenkilöt antoivat faktatietoa ja etsivät vastauksia mieltä askarruttaviin kysymyksiin. Lapsia opetettiin tuntemaan rajojaan ja omaa persoonallisuuttaan, ymmärtämään omaa toimintatapaansa sekä puhumaan tunteistaan, purkamaan paha oloaan ja hallitsemaan käytöstään. Oleelliseksi haastatteluissa nousi läsnä olemisen taito toisen parhaaksi. He opettivat myös lapsia hoitamaan terveyttään. (Linne 2008, 87 – 88.)

Ammatilliset tukihenkilöt kokivat yhteistyön perheen kanssa sujuvan hyvin. Perheet luottivat tukihenkilöön ja tulivat hyvin läheiseksi. Ammatilliset tukihenkilöt luonnehtivat itsensä olevan ulkopuolinen herättelijä, joka tarjoaa perheelle mallia ja haastaa ajattelemaan asioita uudella tavalla. Moniammatillinen työ nähtiin useimmiten myönteisenä. Tämä auttoi tukihenkilöitä saamaan kokonaiskuvaa tuettavasta. (Linne 2008, 88 – 89.)

### 3 AMMATILLISUUS SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Alhon (2008) mukaan ammatillisuudella tarkoitetaan koulutuksella ja kokemuksella hankittua yksilöllistä valmiutta toimia tietyssä ammatissa. Se muodostuu yksilön taidoista ja tiedoista, ammattietikasta sekä yleisistä ammatin valmiuksista. Yksilöllä on sosiaalista, henkistä ja käsittelytehtäviin liittyvää osaamista työskentelyympäristössään sekä sellaista toimintakykyisyyttä, jonka avulla hän kykenee toimimaan ammatissaan. (Alho 2008, 26 – 27.) Maallikkoavun ja ammatillisen avun eron ydin on koulutuksen tuomassa tiedossa, käyttäytymisnormeissa ja ammattiasemaan kuuluvassa vastuullisuudessa (Matthies 1999, 116).

Ammatillisuuteen kuuluu oma alan ammatillisuus, joka kasvaa koulutuksen sekä kokemuksen kautta. Siihen liittyy myös motivaatio kehittää itseään sekä kyky oppia kokemuksista. Asiantuntijuudenkasvu vaatii kykyä peilata kokemuksiin liittyviä ajatuk-



sia ja tunteita. Sosiaali- ja terveystalalla työskentely vaatii usein laaja-alaista osaamista. Asiantuntijuuteen kuuluu kyky yhdistellä erilaista osaamista. Asiantuntijuutta voi jakaa myös asiakkaan kanssa, koska hänellä on paljon tietoa omasta elämästään. Vuorovaikutustilanteessa kohtaavat siis työntekijän asiantuntijuus ja asiakkaan asiantuntijuus, joka on yhtä tärkeää huomioda kuin hänen tarpeensa ja voimavaransa. Työntekijällä on kuitenkin ammatillinen vastuu tilanteesta, koska omalla asiantuntijuudellaan hänellä on se osaaminen, joka mahdollistaa ammatillisen kohtaamisen. (Vilén, Lepämäki & Ekström 2008, 77 – 78.)

### 3.1 Noviisista asiantuntijaksi

Ammattitaidon saavuttaminen sosiaali- ja terveystalalla todetaan tutkinnon suorittamisen avulla. Tutkinnon kriteerit on usein määritelty kansallisesti tai kansainvälisesti ja tutkinnon suorittanut henkilö voi toimia säädetyllä tavalla määritetyissä tehtävissä ja toimissa. Tutkinnon suorittanut henkilö hallitsee aluksi toiminta-alueensa vain koulutuksen myötä hankkimansa teoreettisen tiedon tasolla. Tällöin häntä voidaan pitää noviisina ja pätevytyminen asiantuntijaksi alkaa vasta tämän jälkeen. Työskentelyn kautta saadun kokemuksen lisäksi työntekijä tarvitsee uutta tietoa ja entisen täydentämistä. Ammatissa toimiminen edellyttää jatkuvaa opiskelua. (Kiviniemi, Läksy, Martinlauri, Nevalainen, Ruotsalainen, Seppänen & Vuokila-Oikkonen 2007, 155.)

Dreyfus ja Dreyfus (1986) ovat kehittäneet ammatillisen kehittymisen jatkumon. Jatkumo sisältää viisi porrasta: noviisi, edistynyt aloittelija, pätevä, taitava ja expertti. Vaiheet kuvaavat sitä, kuinka osaaminen käytännön työssä lisääntyy. (Dreyfus ja Dreyfus 1986 Kiviniemen, ym. 2007, 149 mukaan.)

Noviisivaiheen työntekijä pyrkii noudattamaan työhön liittyviä ulkopuolisten ammattilaisten laatimia sääntöjä tarkasti. Kun työntekijältä vaaditaan enemmän kuin pelkkää sääntöjen tiukkaa noudattamista, syntyy ongelmia. Edistynyt aloittelija on saavuttanut toiminnassaan tason, jolla hän pystyy soveltamaan annettuja sääntöjä vapaammin tilanteiden vaatimalla tavalla. (Ketola & Kevätsalo 1994, 87).

Asiantuntijan kehityspolulla tutkinnon jälkeinen työelämään siirtyminen, vaihe edistyneestä aloittelijasta taitavaan on usein vaikeaa. Vastuun luonne, haasteiden määrä, tilanteiden ja syy-yhteyksien monimutkaisuus ja teorian ja käytännön yhdistämisen mahdollisuudet avautuvat, mutta osaaminen, otteiden varmuus ja rutiinien hallinta

ovat vähäisiä. Tuleva asiantuntija keskittyy usein enemmän omaan osaamiseen kuin asiakkaaseen. Tämän kehitysvaihe täytyy käydä kunnolla läpi, jotta syntyisi luotettava perusta kehittyneelle intuitiolle. Tarvitaan paljon reflektointia, ja runsaasti laajempien toimintakokonaisuuksien harjoittelua ja välitöntä palautetta. (Kosonen 2005, 48.)

Kehittyneellä asiantuntijalla (taitavalla) on käytössään suuri määrä adekvaatteja totumuksia ja hänen tilanneherkkyys on hyvin kehittynyt. Hän on saumaton osa tilannetta. Kokematon hoitaja pystyy keskittymään vain yhteen asiaan tai toimenpiteeseen kerrallaan, kun taas expertti voi keskittyä potilaaseen, käydä hänen kanssaan keskustelua ja tehdä samalla hoitotoimenpiteitä. (Hooper 1995 Kososen 2005, 46 mukaan.) Kokenut asiantuntija kykenee pelkkien tilannevihjeiden perusteella intuitiivisesti etsimään ja arvioimaan laajan joukon vaihtoehtoja, monialaisia riippuvuussuhteita ja tulkintoja (Buckingham 2000 Kososen 2004, 46 mukaan). Expertiksi yltäneet hoitajat pohtivat useita eri näkökohtia ja puhuvat persoonallisella äänellä. Noviiisit sen sijaan tukeutuvat yhteen subjektiivisen näkökulmaan ja tulkitsevat kokemuksiaan uskomien- sa tai toisten äänen objektiivisten totuuksien valossa. (Williams 1997 Kososen 2005, 46 – 47 mukaan.)

Aloittelija etenee kankeiden sääntöjen ja järkeilevien miten-kysymysten varassa, mutta harjaantunut asiantuntija tavoittaa nopealla intuitiollaan vastauksia miksi-kysymyksiin. Reflektointi on tarpeen kaoottisissa ja uusissa tilanteissa, kun toimijan on arvioitava tilanteet uudelleen ja nostettava kriittisen reflektion kohteeksi siihenastiset itsestäänselvyydet. Expertti ei erikseen ratko ongelmia ja tee päätöksiä, vaan toimii intuitiivisesti asianmukaisella ja tuloksiin johtavalla tavalla. (Mezirow 1998; Tiuraniemi 2002 Kososen 2005, 47 mukaan.) Asiantuntijuuden edellytyksenä on, että kokemuksessa on elämäkerralliseen muistiin järjestynyt laaja valikoima aiempia onnistuneita toimintatilanteita. (Kruglanski 1989 Kososen 2005, 47 mukaan.)

Asiantuntijuuden kehittyminen sisältää monikerroksista oppimista, mutta myös identiteetin ja minuuden muuttumista. Kun osallisuus kokonaistilanteessa lisääntyy, mahdollistuvat myös tarkka ja joustava tavoitteenasettelu ja erilaiset toimintatapojen pohdinta. (Cimino 1999 Kososen 2005, 47 mukaan.) Asiantuntijaksi yltäminen vaatii aktiivista ponnistelua sekä aikaisempien itsestään selvien uskomusten, tottumusten ja käsitysten murenemista. (Perry 1970 Kososen 2005, 48 mukaan.) Täytyy hyväksyä asiantilojen suhteellisuus ja monitahoisuus, jotta voi hankkia jäsenyneen osaamisen (tai-

dot, tiedot, tottumukset, vihjeiden spontaanin verkon) ja kehittyneen tason intuitioon liittyvän toimintakyvyn (Kosonen 2005, 48).

Engeströmin (1992) mukaan ammatillista asiantuntemusta ei voida jakaa jyrkästi no- viisi, aloittelija – ekspertti, pätevämpi asiantuntija -ulottuvuudella. Hänen mukaansa asiantuntijuus kehittyy kollektiivisena oppimisprosessina. Oppimien on yhteistoimin- nallista pyrkimystä luoda toimintajärjestelmän kehitystä sen sisäisten ristiriitojen rat- kaisemisessa. Tällöin oppimisessa on kyse sellaisen oppimisesta, jota ei vielä ole. Täl- löin ei ole myöskään mestareita tai asiantuntija-auktoriteetteja, jotka pystyisivät sa- nomaan kuinka on toimittava. Oppiminen on pyrkimystä toimintajärjestelmän seuraa- van kehitysvaiheen suunnitteluun, toteutukseen ja sisäistämiseen. (Engeström 1992 Karvisen 1999, 31 mukaan.) Tämän takia reflektiivinen suhde työhön on omaksuttava jo peruskoulutuksen yhteydessä ja sitä on onnistuttava pitämään yllä itse ammatillisessa toiminnassakin (Karvinen 1999, 31 – 32).

### 3.2 Ammatillinen yhteistyösuhde

Ammatillinen yhteistyösuhde tarkoittaa työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta, jo- hon kuuluvat vaiheittaisuus, tavoitteellisuus ja luottamuksellisuus. Suhteen perustana on ammatillisuus, jota ohjaavat yleisesti hyväksytyt ammattieettiset arvot sekä lain- säädäntö. Ammatillisuuteen kuuluu tiedollinen ja taidollinen osaaminen. (Kiviniemi ym. 2007, 59 – 60.)

Kirsi Juhila (2006) on jäsentänyt asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden väliset suhteet neljään ryhmään, joita ovat liittämisen- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolenpi- tosuhde sekä vuorovaikutukseen rakentuva suhde. Suhteet rakentavat sosiaalityölle toisistaan poikkeavia yhteiskunnallisia paikkoja ja tehtäviä. (Juhila 2006, 13.) Mielel- täni tätä jaottelua voi hyödyntää hyvin myös ammatillisessa tukihenkilötyössä ja siksi nostan sen tässä esiin.

*Liittämisen- ja kontrollisuhteessa* sosiaalityöntekijöiden roolina on liittää asiakkaita yh- teiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa kontrolloida niitä, joiden liittäminen on han- kalaa. Asiakkaan rooliin kuuluu asettuminen sosiaalityöntekijöiden liittämisen- ja kont- rollitoimenpiteiden kohteiksi. (Juhila 2006, 13 - 14.)

Sosiaalityö liittämisen- ja kontrollisuhteena synnyttää asetelman, jossa työntekijälle lankeaa liittäjän ja kontrolloijan sekä asiakkaalle liitettävän tai kontrolloitavan rooli. Suhteessa korostuu hierarkkinen ero, sillä sosiaalityöntekijä on tietävä osapuoli, joka määrittää asiakkaan muutoksen tarpeet ja päättää menetelmistä. Taustalla on yhteiskunnan perusarvo siitä, miten määritellään ihannekansalainen yhteisesti ajateltujen kriteerien perusteella. Olennaisia kriteerejä ovat oman elämän hallinta, tehokkuus ja henkilökohtainen vastuu. Sosiaalityön arvo liittyy työntekijöiden kykyyn vähentää asiakkaiden syrjäytymistä ja syrjäytymisen muille aiheuttamaa uhkaa sekä liittää heitä takaisin valtavirtakulttuuriin. Asiakkaalta odotetaan oman vastuun vahvistumista. Perusarvot ohjaavat menetelmiä, joissa vastuuttamisen menetelmät tulevat tärkeiksi. (Juhila 2006, 99 - 100).

*Kumppanuussuhteessa* asiakkaat ja sosiaalityöntekijät toimivat rinnakkain. Asiakkaiden ongelmatilanteita ja elämää sekä tarvittavia muutostarpeita ja -tavoitteita mietitään yhdessä. Kummankin rooliin kuuluu kumppanina toimiminen. (Juhila 2006, 14.)

Kumppanuussuhteessa keskinäinen työskentely perustuu molempien osapuolten yhtäläiseen oikeuteen saada äänensä kuuluviin. Asiakkaan tilanne ja hänen tapansa jäsentää sitä on se, josta lähdetään liikkeelle, mutta sosiaalityöntekijä tuo kohtaamisiin ja tilanteiden työstämiseen oman kokemuksensa ja tietonsa. Kohtaamisissa neuvotellaan yhteinen tulkinta tilanteesta ja mahdollista tavoitteista. Hierarkisuutta ei ilmene, sillä molemmat osapuolet ovat asiantuntijoita. Kuulluksi tuleminen omilla asioissa ja sitä kautta vahvistuva asiantuntijuus omassa elämässä ja yhteiskuntapoliittisissa ratkaisuissa on väylä täysivaltaiseen kansalaisuuteen. (Juhila 2006, 147 – 148.)

*Huolenpitosuhteessa* asiakkaat eivät kaikissa tilanteissa tai elämänvaiheissa selviä omillaan vaan tarvitsevat apua ja tukea. Tällöin heidän rooliinsa kuuluu avun ja tuen vastaanottaminen. Sosiaalityöntekijöiden rooliin kuuluu pitää huoli näistä asiakkaista tai huolehtia siitä, että he saavat tarvitsemansa avun jostakin muualta. (Juhila 2006, 14.)

Huolenpitosuhteessa työntekijä on huolenpitäjä ja asiakas apua ja tukea saava. Asiakas on riippuvainen työntekijän toiminnasta, ja siitä syystä suhde on hierarkkinen. Riippuvuus on uhka asiakkaan autonomialle, ja siksi eettisyys ja vallan kysymykset ovat tärkeitä mietittäviä asioita. Vaikeissa tilanteissa elävien ihmisten kunnioittava kohtaaminen vaatii erityistä ammatillista osaamista. Autonomiata uhkaava tunne vähe-

nee jos yhteiskunnan perusarvot painottavat kansalaisten keskinäistä vastuuta ja jokaisen oikeutta huolenpitoon. Keskinäinen vastuu tarkoittaa ymmärrystä siitä, että kaikki tarvitsevat joskus toisten huolenpitoa ja täydellinen riippumattomuus on mahdotonta. Tämä auttaa samaistumaan paljon apua ja tukea tarvitseviin asiakkaisiin, joiden tilanne voisi olla ihan kenen tahansa. Huolenpitosuhteessa sosiaalityön menetelmiin kuuluu auttaminen ja tukeminen. Tavoitteena on pitää ihmiset kiinni ihmisarvoisessa elämässä tai luoda tämän kaltainen tilanne niille, joilta se puuttuu. Auttamiseen kuuluu myös palveluohjaus, jota tarvitaan siihen, jotta asiakkaat saavat ne palvelut ja etuudet, jotka heille lakisääteisesti kuuluvat. (Juhila 2006, 198 – 200.)

*Vuorovaikutukseen rakentuvassa suhteessa* asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden roolit vaihtelevat eri tilanteissa ja institutionaalissa yhteyksissä. Institutionaalinen todellisuus on malli, joka on vakiintunut tietynlaiseksi ihmisten yhteistoiminnassa. Roolit voivat pitää sisällään edellä mainittuja elementtejä. (Juhila 2006, 14, 203).

Vuorovaikutuksellisessa suhteessa työntekijöiden ja asiakkaiden rooleja luonnehtii neuvoteltavuus. Roolit ei ole ennalta määriteltyjä vaan kohdatessaan toisensa he työstävät itselleen ja toisilleen identiteettejä. Identiteettien työstämisessä on olennaista se, että sosiaalityössä on usein kysymys jostakin ongelmasta ja sen ratkaisemisesta. Asiakkaan identiteettiä puolestaan kuvaa joku ongelma. Työntekijöiden tyypillisiä identiteettejä ovat tukijan ja kontrolloijan roolit ja asiakkaan identiteettiä määrittää usein toimijuus ja uhrina oleminen. Sosiaalityössä korostuu tilanteittaisuus eli kohtaamisten käsikirjoitus luodaan paikan päällä. Sosiaalityön vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen olennaisia menetelmiä ovat narratiivien ja identiteettien rakentaminen sekä sosiaalisten ongelmien tulkintatyö. Nämä ovat sosiaalityössä aina läsnä ja menetelmälliseksi välineiksi ne tulevat silloin, kun ne tehdään näkyviksi ja työntekijät osaavat reflektiivisesti jäsentää niitä. Reflektiivisyyteen kuuluu myös sen ymmärtäminen, millaisia aineksia institutionaaliset ehdot ja vallitsevat kulttuuriset diskurssit tuovat asiakassuhteeseen. Siihen kuuluu myös tilanteittainen etiikka eli kohtaamisissa tehtyjen valintojen ja seurausten pohdinta. (Juhila 2006, 254 – 255.)

### 3.3 Yhteistyösuhde prosessina

Ammatillisen yhteistyösuhteen vaiheet ovat yhteistyösuhteen rakentaminen, työskentelyvaihe, rajaaminen sekä päättäminen. Yhteistyösuhde perustuu sopimukseen, jossa on sovittu muun muassa yhteistyön aloittamisesta, tavoitteista, aikataulusta. Asiakas

tuo suhteeseen itsensä, voimavaransa, avuntarpeensa ja omaan elämäänsä liittyvät kyvykset. Työntekijä tuo itsensä ihmisenä, oman osaamisensa sekä omaksumansa eettiset periaatteet. (Kiviniemi ym. 2007, 59 - 60.)

Aloitusvaiheessa ensikontakti on hyvin merkityksellinen. Asiakas odottaa työntekijän suhtautuvan häneen ammattimaisesti ja kunnioittavasti. Suhteen rakentamiseen ja luomiseen on varattava riittävästi aikaa. Aloitusvaiheessa korostuu myös yhteistyösuhteen merkityksen avaaminen ja asiakkaan suostumukseen perustuvan hoitoneuvottelun järjestäminen. Tähän kutsutaan mukaan asiakkaalle tärkeitä ihmiset sekä työhön osallistuvat ammatilaiset. Heti alussa saatu yhteinen ymmärrys tavoitteista ja suhteen sisällöstä auttaa tavoitteiden saavuttamista. Aloitusilanteen luonteesta ja paikasta riippumatta asiakkaan kuulluksi tuleminen on ensisijaisen tärkeää toimivalle motivoitumiselle yhteistyösuhteeseen. (Kiviniemi ym. 2007, 65 – 67; Kuhanen, Oittinen, Kanerva, Seuri & Schubert 2010, 167 – 168.)

Sosiaalisesti haavoitetun nuoren kanssa työskennellessä on tärkeää edetä nuoren ehdoilla sekä hänen maailmastaan käsin. Tämä antaa nuorelle mahdollisuuden säädellä läheisyyttä ja edetä omaan tahtiinsa. Hän voi määritellä millaisessa yhteistyössä haluaa olla ja milloin hän on siihen valmis. (Lämsä & Takala 2009, 189.)

Yhteistyösuhde syvenee osapuolten välisen luottamuksen etenemisestä ja muista tekijöistä johtuen eri tahtia työskentelyvaiheeseen. Työskentelyn aikana edetään määriteltyjä tavoitteita kohti. Työskentelyvaiheessa asiakas tuo yleensä esiin itsestään enemmän arkoja aiheita ja työntekijän tehtävänä on rohkaista häntä kertomaan ja jakamaan kokemuksia. Työskentelyvaiheen pituus vaikuttaa siihen, kuinka paljon asioita ehditään työstää. Yhteistyön pituus määrittelee yhteistyösuhteen sisältöjen ja tavoitteiden määrää. (Kuhanen ym. 2010, 168 – 169.)

Ammatillisessa yhteistyösuhteessa työntekijä auttaa asiakasta etsimään itsestään voimavaroja lisääviä tekijöitä. Asiakas osallistuu aina omien kykyjensä mukaisesti tavoitteiden määrittelyyn. Nämä voivat olla eritasoisia tai erilaisia, mutta kokonaistavoitteet ovat päämääriä, joihin usein myös moniammatillisesti pyritään. Osatavoitteet tarkentavat kokonaistavoitteita. Tavoitteita arvioidaan tarvittaessa ja niitä muutetaan tarpeen vaatiessa joustavasti. (Kiviniemi ym. 2007, 60 - 62.)

Yhteistyösuhteessa on otettava huomioon olosuhteiden ja sopimusten määrittelemät rajat, ajallinen tiheys ja kesto. Yhteistyösuhde päättyy tavallisesti yhteisestä sopimuksesta, mutta se voi päättyä myös ilman ennakkovaroitusta. Parhaimmillaan lopetusvaihe tarjoaa mahdollisuuden kohdata eroon ja itsenäisyyteen liittyviä haasteita, mutta se voi merkitä myös tasavertaisuuden lisääntymistä. Työntekijän kannalta kyse on siitä, kuinka hän kykenee luottamaan asiakkaan selviytymiseen ja ottamaan vastaan lopetusvaiheeseen liittyvät tunteet. Jos yhteistyösuhde on koettu hyödylliseksi suhteen päättymisen voi asiakkaan puolelta parhaimmillaan muodostua kokemiseksi itsenäistymisestä ja omillaan toimeen tulemisesta. Työntekijän tulee tukea asiakasta lopetusvaiheen prosessissa. (Kiviniemi ym. 2007, 69 – 70.)

Yhteistyösuhteen lopettaminen on yhtä tärkeä kuin aloitusvaihe. Lopetusvaihe korostuu erityisesti, jos yhteistyösuhde on ollut pitkä. Lopetusvaiheen pituus on sidoksissa suhteen pituuteen, ja mitä pidempi suhde on ollut, sen pidempi tulee olla myös lopetusvaiheen. Suhteen lopettaminen onnistuneesti vaatii sen riittävää käsittelyä. Ennen yhteistyösuhteen loppua tulee varmistaa asiakkaan pärjääminen ja jatkosuunnitelmat, jotta hän kokee olonsa turvalliseksi ja hänelle syntyy kokemus jatkuvuudesta. (Kuhanen ym. 2010, 169 - 170.) Hoidossa tulisi olla jatkuvuutta siten, että hoidosta vastaavat työntekijät voisivat jatkaa mukana niin kauan, kunnes asiakkaat selviävät omin voimin tai oman ihmissuhdeverkostonsa avulla (Haarakangas 2008, 151).

### 3.4 Yhteistyö verkostossa

Perheterapian emeritusprofessori Jukka Aaltonen (1999) on määritellyt moniammatillisen asiantuntijuuden toteutuvan joko vertikaalisena tai horisontaalisena asiantuntijuutena. Vertikaalinen asiantuntijuus tarkoittaa asiantuntemusta, jossa työntekijä on koulutuksena ja kokemuksensa kautta kehittynyt oman alansa osaajaksi, mutta ei välttämättä näe asiantuntijarajojensa ulkopuolelle. Hän pitäytyy ratkaisuisaan ja päätöksissään omaan arvioonsa ylittämättä asiantuntijareviirinsä rajoja. Horisontaalinen asiantuntijuus pitää tärkeänä yhteistoimintaa, jossa eri alojen työntekijät ja erityisalojen edustajat jakavat asiantuntijuuttaan tasa-arvoiseen ammatilliseen kumppanuuteen perustuen. (Aaltonen 1999 Haarakangas 2008, 122 mukaan).

Mielenterveystyön keskeinen työskentelymuoto on moniammatillinen tiimityö. Moniammatillinen tiimi on organisaatioyksikkö ja mahdollisimman itseohjautuvasti toimiva kiinteä ryhmä. Ryhmän jäsenet toimivat aktiivisesti ja yhteisvastuullisesti keske-

nään ja pyrkivät hyödyntämään jokaisen erityisosaamista organisaatiossa määriteltyjen tavoitteiden saavuttamiseksi. Jäsenet ovat sitoutuneet yhteisiin tavoitteisiin ja tuloksiin, joista he vastaavat yhteisvastuullisesti. Laadukas toiminta edellyttää monenlaisien taitojen, osaamisen ja kokemusten samanaikaista yhdistämistä. Tiimityön tekeminen vaatii työntekijältä ammattitaitoa. Moniammatillinen tiimityö onkin työntekijän kannalta haastava, mutta ammatillista kasvua tukeva. (Kiviniemi ym. 2007, 154 – 155, 160.)

Horisontaaliseen asiantuntijuuteen perustuvassa ja tiimityötä korostavassa toiminnassa on todettu, että dialogia tarvitaan yli ammatillisten rajojen (Haarakangas 2008, 123). Ammattikielet suuntaavat ajattelua ja ymmärrystä, ja asiakkaan tilanne saattaa näyttää hyvinkin erilaiselta johtuen siitä, mistä viitekehuksesta ja tavoista ammattilainen asioita jäsentää. Jokainen palvelujärjestelmän edustaja näkee asiakkaan oman organisaationsa työn ja tehtäviensä kautta, ja näin ollen heillä kaikilla on ikään kuin erilaiset silmälasit, joiden kautta he maailmaa tilanteita suodattavat. (Pohjola 2010, 40 - 41.)

Moniammatillisen yhteistyön edellytyksenä on tavoite joka on kaikille yhteinen. Yhteistyö verkostojen toimijoiden avulla tulee olla avointa vuorovaikutusta ja tietojen vaihtoa. Salassapitovelvollisuussäännökset tulee kuitenkin muistaa, mutta ne eivät saa muodostua esteeksi yhteistyölle. Yhteistyön on lähdettävä liikkeelle nuoren ja huoltajan antamalla suostumuksella. Verkostotyö ei saa muodostua kilpailevaksi toiminnaksi, vaan työllä on oltava selkeät päämäärät ja toimintaperiaatteet. (Pönkkö & Tervonen-Rossi 2009, 146.)

Nuoren auttamisverkoston moniammatilliset toimijat ovat myös toistensa asiakkaita, sillä kun ulkopuolista apua tarvitaan, he tuovat tilanteeseen oman näkökulmansa. Nuoren ja hänen perheensä näkökulmien tunnistaminen ja moniammatillisen verkoston yhteisen näkökulman löytäminen mahdollistaa yhteisen tavoitteen löytäminen. Moniammatillisen verkoston näkemuserot täytyy pystyä koordinoimaan yhteisiksi periaatteiksi, jolloin tarvittavan avun koordinointi on mahdollista nuoren ja hänen perheensä valmiuksien pohjalta. Tämän jälkeen jokainen asiantuntija toimii vastuullisesti autettavan nuoren hyväksi. (Pönkkö & Tervonen-Rossi 2009, 147 - 148.)

Valta edellyttää vastuuntuntoa, eikä toisen ihmisen hyvinvointi ja tulevaisuus saisi koskaan olla yhden asiantuntijan lausunnon varassa. Ihmisen rajoitusten ja mahdollisuuksien määrittely jos sellaista tarvitaan, on tiimityötä. Siinä tarvitaan moniammatil-



lista työskentelyä, jossa asioita tarkastellaan useista eri ammatillisista näkökulmista. Myöskään moniammatillinen asiantuntijuus ei ole riittävää, vaan tarvitaan myös työskentelyä asiakkaan itsensä sekä mahdollisesti hänelle läheisten ihmisten kanssa. (Haarakangas 2008, 121).

### 3.5 Perhekeskeinen työ

Lasta hoidettaessa yhteistyö perheen kanssa on tärkeää. Perhe on keskeisessä osassa lapsen psykososiaalisessa kehityksessä. Lapsi oppii tuntemaan itseään sekä ympäröivää maailmaa juuri perheen antaman mallin ja palautteen kautta. Lapsen kyky merkittävien ihmissuhteiden luomiseen on myös kytköksissä perheen ihmissuhteisiin. (Piha 2000,65.)

Perhekeskeinen työ tarkoittaa ammattilaisten asennetta ja työtettä, jossa huomioidaan asiakkaan koko ihmissuhdekenttä: missä hän elää ja mitkä tekijät vaikuttavat hänen hyvinvointiin. Työ keskittyy asiakkaaseen ja hänen perheeseensä, jonka kanssa neuvotellaan aktiivisesti. Työn painotus on asiakkaan ja hänen perheensä informoinnissa, neuvonnassa ja ohjauksessa. (Hietaharju & Nuutila 2010, 191.) Yksilön hyvinvoinnille on merkityksellistä se, miten hänen läheistensä voivat ja toisaalta perheen terveyteen vaikuttaa muiden perheenjäsenten terveydentila (Kuhanen ym. 2010, 94).

Nuoren sairastuminen heijastuu vanhempien kokemuksiin sekä tunteisiin omasta vanhemmuudesta. Nämä tunteet esiintyvät masennuksena, suruna, syyllisyytenä ja pelkona lapsen menettämisestä. Sairastuminen tuo myös epävarmuutta itsensä riittävydestä vanhempana toimimiseen. Tällöin on tärkeää, että työntekijät tukevat vanhempia olemaan aktiivisesti lapsensa hoidossa mukana ja tukena. Informaation antaminen vähentää epätietoisuuden aiheuttamaa stressiä. (Lehto 2004, 23 – 24; Åsted-Kurki, Jussila, Koponen, Lehto, Maijala, Paavilainen & Potinkara 2008, 44 – 45.)

Myös sisarukset reagoivat sairastumiseen. Yleisimpiä tapoja reagoida sisaruksen sairastumiseen ovat syyllisyys ja toisesta huolehtiminen. Tunteet voivat kuitenkin olla ristiriitaisia. Kateus on yleistä, etenkin jos sairastunut sisarus saa enemmän vanhempien huomiota. Myös sisarukset tarvitsevat tukea vanhemmilta ja ammattilaisilta. (Lehto 2004, 25.) Kinsellan ja Anderssonin (1996) mukaan saman perheen lapsina kasvamiin liittyy myös vertaisuus. Yhdessä jaetut kokemukset korostavat sisaruksilta saadun tuen merkitystä. Luottamus ja tuttuus voivat vahvistaa sisarusten merkitystä elä-

män vaikeina hetkinä eteenpäin rohkaisijana. (Kinsellan, Anderson 1996 Kiviniemen 2011, 102 mukaan.)

Perhekeskeisessä lähestymistavassa tulee huomioida ja varmistaa se, mikä merkitys perheellä asiakkaalle on ja mitä perhe tarvitsee. Asiakas itse määrittelee perheensä. Perhekeskeisen hoitotyön käsitteen mukaan perhettä pidetään asiakkaan taustatekijänä, mutta keskeisenä hoidossa on yksilö. Perheen mukanaolo voi olla riippuvaista perheenjäsenten välisistä suhteista ja osallistumismahdollisuuksista. Toisinaan välit saattavat olla katkenneita. (Kuhanen ym. 2010, 94.)

Tärkeimpiä nuoren tukijoita ovat lapsen vanhemmat. Heidän tehtävänä on antaa nuorelle toivoa huolehtimalla nykyhetkestä ja auttamalla häntä oman maailmansuhteensa ymmärtämisessä, jotta hän voi ottaa vastuuta omasta elämästään ja saa rohkeutta suuntautua luottavaisesti tulevaisuuteen. Vanhempien läsnäololla ja rinnalla pysymisellä on vaikeina hetkinä suuri merkitys. Nuori voi kapinoida vanhempiaan vastaan, mutta samanaikaisesti hänen suurimpana pelkonaan voi olla omien vanhempien rakkauden menetys. (Lämsä & Kiviniemi 2009, 226.)

Vanhempien ohella myös isovanhemmat ovat monelle nuorelle tärkeitä aikuisia. He voivat olla vaikeuksissa oleville nuorille keskeisiä tuen antajia ja ohjaajia elämän kysymyksissä. (Lämsä & Kiviniemi 2009, 226.) Hyypän (1993) mukaan läheisten aikuisten lisäksi sisarukset ja hyvät ystävät voivat olla nuorelle merkittävä voimavara eteenpäin menemisessä elämän vaikeimpina aikoina. (Hyypä 1993 Lämsä & Kiviniemen 2009, 226 mukaan)

Kiviniemen (2008) tekemän väitöskirjan mukaan perheeseen ja sukuun kuuluminen oli merkittävä asia. Tuloksissa eivät kuitenkaan painottuneet perhekeskeiset menetelmät vaan yksilöllinen hoito. Nuorten auttamisessa haasteena onkin se, miten nuoren perhe ja hänen muu sosiaalinen verkosto otettaisiin entistä enemmän huomioon ja hoitoon mukaan. Erityiskysymyksenä auttamisessa olisi huomioitava sisarussuhteiden vahvistaminen ja heidän rohkaiseminen tukena olemiseen omien voimavarojensa mukaan. (Kiviniemi 2008 Kiviniemen 2011, 103 mukaan.)

Työskentely perheen parissa ja etenkin heidän reviirillään on työntekijälle haastava ja vaativa työmuoto. Perhekeskeisessä työssä korostetaan ja puhutaan usein perheen kanssa liittoutumisen tärkeydestä. Tässä piilee kuitenkin se vaara, että työntekijät me-

nevät usein liikaa perheen toimintatapoihin ja eivätkä tämän jälkeen enää huomaa perheen vuorovaikutuskuvioita. Tällöin he eivät pysty työskentelemään ammatillisesti. Tämänkaltainen vaara on suurempi kotona tapahtuvassa hoitotyössä, sillä siellä vuorovaikutuskuvio on tasavertaisempaa kuin esimerkiksi sairaalassa. Ympäristö lisää perheen ”imua”. Työpari työskentely on yksi tapa ehkäistä tätä vaaraa. (Arhovaara 1999, 164.)

### 3.6 Reflektointi

Ammatillinen pätevyys ei ole mikään pysyvä, suoritettuna tutkinnon myötä saavutettu ominaisuus tai valmius. Enemmänkin voidaan puhua muutokseen suuntautuvasta jatkuvasta oppimisprosessista. Kyseessä on kollektiivinen, toiminnan kokonaisuutta ja sen muutosta koskeva prosessi. (Engeström 1992 Karvinen 1999, 25 mukaan.) Järvisen (1990) mukaan reflektiiviseen ammattikäytäntöön kuuluvat oman havainnoinnin, toiminnan ja ajattelun sekä sen puitteiden jatkuva kriittinen arviointi ja tiedostus, ongelmien vuorovaikutuksellinen tulkinta sekä kokemuksellinen oppiminen pyrittäessä toiminnan kehittämiseen (Järvinen 1990 Karvisen 1999, 25 mukaan)

Ammatillisessa vuorovaikutussuhteessa reflektio tarkoittaa tilannetta, jossa työntekijä heijastaa asiakkaan viestin takaisin eli työntekijä toistaa asiakkaan viestin omin sanoin, mutta viestin merkitys ei muutu. Reflektio voi sisältää myös tunnesisällön, joka liittyy asiakkaan kertomukseen, mutta jota asiakas ei ilmaise kielellisesti. Omassa oppimisprosessissa reflektio viittaa toimintaan, jossa työntekijä arvioi omaa itseään ja toimintaansa. Kyse on itsereflektoinnista, jossa tarkastelun kohteena voi olla oman minän eri puolet, tunteet, kokemukset, ajatukset, asiakassuhteessa syntyneet tilanteet sekä oma teoreettinen tai käytännöllinen osaaminen. Syventyminen näiden toimintojen tarkasteluun johtaa hyvin henkilökohtaiseen prosessiin, koska siinä paneudutaan mielen arvostusten ja toimintamallien analysoinnin kautta toimintakäytäntöjen ja ajattelutapojen kehittämiseen. (Kiviniemi ym. 2007, 12.) Nykykäsitysten mukaan kriittisen reflektoinnin katsotaan kuuluvan oleellisena osana asiantuntijuuteen ja ammatillisuuteen sekä ammatti-identiteettiin (Fook & Askeland 2007 Karvinen-Niinikosken 2007, 90 mukaan.)

Sosiaalityön kriittisen ja reflektiivisen ammatillisuuden kannalta voidaan hahmottaa Karvisen (1993) mukaan kolme ammatillisen toiminnan ja tietoisuuden tasoa:

1. Toimintaan sijoittuvaan ammatillisuuteen kuuluu oman toiminnan, osaamisen ja niihin suhtautumisen arviointi ja erittely.
2. Arvioivaan ammatillisuuteen kuuluu oman ammatillisen toiminnan tarkastelu suhteessa ammatin ja työn kokonaisuuteen. Tähän kokonaisuuteen kuuluu myös oman ammatillisuuden kehittymisen suhteuttaminen.
3. Kriittisessä ammatillisuudessa tavoitellaan oman toiminnan ja ammatin toiminnan perusteiden ja ajattelu- ja toimintamallien kyseenalaistamista suhteessa yhteiskunnalliseen kokonaisuuteen ja kehitysyhteyteen. Tässä on oleellista pyrkimys arvioivaan ja tietoiseen toiminnan kehittämiseen yhdessä muiden toimijoiden kanssa. (Karvinen 1993 Karvisen 1999, 30 mukaan.)

Reflektiivisyyttä voidaan käyttää työvälineenä monella tavalla. Tällöin työntekijä tarkastelee työssään eteen tulleita tilanteita uudelleen ja saa siitä ideoita, ajatuksia ja tietoa asioiden eteenpäin viemiseksi. Omaa työtään refleктоiva työntekijä vapautuu työtään koskevista tavoista ja uskomuksista sekä kyseenalaistaa itsestäänselvyyksiä. (Kiviniemi ym. 2007, 102.) Reflektioprosessissa tutkailun kohteena ovat siis toiminta, ajatukset ja tunteet. Prosessi käynnistyy, kun työntekijä palaa työhönsä liittyvään kokemukseen ja siihen sisältyviin tunteisiin ja arvioi kokemusta uudestaan. Tuloksena on uusia näkökulmia ja mahdollisesti työntekijä löytää uuden ja paremman tavan toimia. Tämän jälkeen mallin voi testata ja uudelleen reflektoida. (Punkanen 2009, 53.)

Monesti ajatellaan, että täytyy tapahtua jotain suurta, jotta tilannetta voisi reflektoida. Näin ei kuitenkaan ole, vaan pienetkin asiat voivat olla merkityksellisiä. Reflektion kohteena voivat olla ajatukset, jotka liittyvät tiettyyn tilanteeseen tai pelkkä tunnetila. Tärkeintä on palauttaa kokemuksen herättämät niin kielteiset kuin myönteisetkin tunteet. (Punkanen 2009, 52.)

Oman toiminnan tarkastelu voi tapahtua joko välittömästi asiakkaan kanssa työskennellessä tai sen jälkeen. Toiminnan aikana tapahtuvassa reflektiossa (reflection-in-action) työntekijä pohtii omaa toimintaansa, tehtyjä ratkaisuja ja kysymyksiä. Se on aktiivista itsearviointia, joka auttaa luomaan uusia toimintamalleja ja lisää ymmärrystä. Toiminnan jälkeen (reflection-on-action) työntekijä palaa tapahtuneeseen ja pohtii tehtyjä ratkaisuja, toimintaa ja käytyä keskustelua. Lisäksi reflektointia tulee toteuttaa

ennen toimintaa (reflection-before-action), jolloin sillä voidaan estää työssä tehtäviä virheitä. (Kiviniemi ym. 2007, 102.)

### 3.7 Työnohjaus

Suomessa julkistettu työnohjauksen yleismäärittely on Suomen työnohjaaja yhdistyksen (Story ry) laatima määritelmä, jonka mukaan työnohjaus on työhön, työyhteisöön ja omaan työhön liittyvien kokemusten, kysymysten ja tunteiden yhdessä tulkittamista ja jäsentämistä. Sen keskeinen väline on vuorovaikutusprosessi, jossa voimavarat vapautuivat ratkaisujen löytämiseen ja toteuttamiseen. (Salonen & Karvinen-Niinikosken, 2007, 24 mukaan).

Työnohjaus on ammatillisten ja persoonallisten valmiuksien lisäämistä reflektiivisen keskustelun avulla. Se keskittyy työhön, työn ja työntekijän itsensä tutkiskeluun. Tavoitteena on toiminnan laadun varmistaminen sekä työssä kehittyminen. (Punkanen 2009, 1.) Useimpia työnohjauksen määritelmässä esitettyjä tavoitteita työnohjaukselle yhdistää ajatus ammatillisesta kasvusta ja kehityksestä tai ammattipersonaan kehityksestä (Salonen & Karvinen-Niinikoski 2007, 27). Ammatillisen persoonan kehitys, ammatillinen kasvu ja ammatti-identiteetin selkiyttäminen sekä sen edellyttämä toimijan syvä minätietoisuus tai itsetiedostus ovat työnohjauksen keskeisiä tavoitteita (Karvinen-Niinikoski 2007, 89). Työnohjauksen tavoitteita ovat myös ongelmien hallinnan edistäminen, rutinoitumisen ehkäiseminen ja stressin hallintaa. Keskeisimpiä tavoitteita on työntekijän perustehtävän kirkastaminen (Punkanen 2009, 1).

Työnohjaus on ohjaajan ja ohjattavan välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuvaa työhön liittyvien kysymysten käsittelyä sekä ongelmien ratkaisua. Työnohjaus on monitasoinen tapahtuma, jota voidaan kuvata vuorovaikutus- oppimis- ja ongelmanratkaisuprosessiksi. Työnohjauksessa on keskipisteenä työ mahdollisuuksineen, vaatimuksineen ja muutoksineen. Työnohjaus on työntekijän oman työn tarkastelua ja itsearviointia. Sen sisältönä on työ ja sen toteutus. Itsearviointi sisältää työntekijän oman itsen tarkastelua työhön. Työnohjauksella pyritään saavuttamaan laadullisesti hyvä ja korkeatasoinen työn tulos. Sen avulla työtä tarkastellaan ja tutkitaan eri näkökulmista. Työnohjaus antaa mahdollisuuden pohtia asioita matkanpäästä, saada asioihin oikeat mittasuhteet ja löytää omat voimavarat positiiviseen käyttöön. (Punkanen 2009, 1 - 2, 61.) Työnohjauksen muotoja yksilötyönohjauksen lisäksi ovat ryhmätyönohjaus, työyhteisöjen työnohjaus sekä hallinnollinen työnohjaus. (Hietaharju & Nuutila 2010, 197).

Työnohjausta on perinteisesti hyödynnetty tuki- ja ohjausmuotona ihmisten parissa toimivissa ammateissa. Sen avulla pyritään takaamaan työn laatua, tukemaan työntekijää työssä jaksamisessa ja oman ammatillisuuden kehittämisessä. Samalla pyritään edistämään työn sujuvuutta, hyvää organisointia sekä koko ammatin kehittämistä. (Salonen & Karvinen-Niinikoski 2007, 23.) Työnohjauksen avulla työntekijällä on mahdollisuus ammatilliseen kasvuun sekä omien rajojen hyväksymiseen (Kuhanen ym. 2010, 301).

Sosiaalityön ja työnohjauksen suosituksia on enemmän kuin säädöksiä. Säädökset ovat yleensä velvoittavia ja ne ilmaistaan laeissa. Suositukset eivät kuitenkaan ole merkityksettömiä. Mitä laajemmalta, virallisemmalta ja korkeammalta taholta työnohjauksen järjestämistä suositellaan, sen todennäköisempää sen toteutuminen on. Valtio on keskeinen työnohjauksen suositusten antaja ja esimerkiksi sosiaalialan kansallisessa kehittämishankkeessa kiinnitettiin huomiota palvelujen laadun ja saatavuuden ohella henkilöstön jaksamiseen, asiakaspalvelun parantamiseen sekä työssä pysymiseen. Tärkeimpiä vaikuttajatahoja ovat olleet valtiovallan lisäksi ammattijärjestöt, kunnalliset ja seudulliset työnantajat, sosiaalialan järjestöt sekä työnohjausta järjestävät tahot. (Rantalaiho 2007, 130.)

Sosiaalityössä työnohjauksen tarpeellisuudelle tai suoranaistalle välttämättömyydelle löytyy monia perusteita. Sosiaalityö on vaativaa, emotionaalisesti kuormittavaa ihmissuhdetyötä, jonka psykodynaamiset prosessit aiheuttavat helposti ylimääräistä kuormaa ilman työntekijän kokemuksia purkavaa työnohjausta. Vaikka sosiaalityön lähtökohdiana ovat yksittäisen ihmisen arjen ongelmat, työssä ollaan tekemisissä monimutkaisten ja laajojen elämisen ongelmien sekä sosiaalisten yhteiskunnallisten prosessien kanssa. Työnohjausta tarvitaan kriittisen reflektion mielessä. (Karvinen-Niinikoski 2007, 214.)

Ammatillinen tukihenkilö työskentelee useimmiten yksinään. Hän joutuu tekemään valintoja lyhyellä aikataululla ja näillä valinnoilla voi olla suuria vaikutuksia asiakkaan elämässä. Tämä voi herättää monenlaisia ajatuksia ja tunteita. Ammatillisuus ja tavoitteet voivat helposti unohtua ja työ rutinoitua, sillä tukisuhde voi kestää vuosia. Myös työskentely asiakkaan ja perheen reviirillä sekä sieltä tuleva ”imu”, voi helposti vaikuttaa ammatillisuuden katoamiseen. Työnohjaus käynnit auttavat ammatillista tu-

kihenkilöä tekemään työtä ammatillisesti ja laadukkaasti. Ne auttavat myös omaa jaksamista ja työssä kehittymistä.

## 4 YHTEISTYÖSUHTEEN TÄRKEÄT TEKIJÄT

### 4.1 Asiakkaan tarpeet

Nuoruuden kuluessa yksilö kehittyy fyysisesti aikuiseksi, hän oppii yhteisössä tarvittavat taidot ja valmiudet, itsenäistyy omasta lapsuuden kodistaan, etsii ja valitsee myöhemmät aikuisuuden roolit ja positiot sekä muodostaa käsityksen omasta itsestään tämän tapahtumakulun pohjalta (Nurmi 1998, 256). Nuoruus on aikaa, jolloin pitää ikään kuin oppia uudestaan elämään. On opittava ohjaamaan elämäänsä oman yksilöllisyytensä kautta yhä tietoisemmin suhteessa muihin ihmisiin, luontoon ja koko maailmankaikkeuteen. Tämä oppiminen jatkuu koko elämän ajan, mutta nuoruudessa tämä on erityisen voimakasta. Nuoruus on voimakasta yksilöllisyyden heräämistä maailmassa olevien vastakkaisuuksien kohtaamisen tai niihin törmäämisen kautta. (Dunderfelt 1996, 80.)

Nuori ohjaa omaa elämäänsä tekemällä erilaisia ratkaisuja ja toimimalla niiden mukaisesti. Vastatessaan monenlaisiin haasteisiin, tehdessään valintoja ja päättyessään erilaisiin ratkaisuihin, nuori muodostaa kuvaa omasta itsestään. Kun nuori on muodostanut tavoitteen ja käsityksen siitä, mihin hän elämässään pyrkii, on vuorossa sen pohdiminen, miten tähän päästään. Se vaatii usein eri vaihtoehtojen tutkiskelua ja keskustelua eri mahdollisuuksista. Kun nuori on päätenyt tiettyihin ratkaisuihin, hän aika ajoin joutuu pohtimaan sitä, miten hänen saavutuksensa vastaavat hänen alkuperäisiä toiveitaan. Tämä arviointi vaikuttaa siihen, millaisen käsityksen hän itsestään muodostaa eli millaiseksi hänen minäkuvansa ja itsetuntonsa kehittyy. Läheiset ihmiset ovat merkittävässä roolissa palautetta antaessaan. (Nurmi 1998, 263 – 265.)

Nuoruus on monien muutosten aikaa, eikä kaikki mene aina suunnitelmien mukaan. Nuori ei saa toivomaansa opiskelu- tai työpaikkaa, hänen elämänsä suuri rakkaus voi jättää hänet tai osoittautua toisenlaiseksi kuin hän oli kuvitellut. Nuoren perheessä tai ystävyysuhteissa voi tapahtua myös muutoksia eikä muutto lapsuudenkodistakaan ole aina niin helppo kuin on alkuun kuvitellut. (Lämsä 2011, 14.) Nuoruusiässä siirrytään lapsuuden turvasta ja yhteydestä itsenäisyyden suuntaan. Aluksi askeleet ovat hauraovia, eikä nuori uskalla niitä ottaakaan ilman vanhempien antamaan turvaa. (Niemis-

tö 2001, 50.) Nuoruus on etsintää, valintoja ja noidankehii. Nuori tarvitsee aikuista tuekseen päästäkseen elämässään eteenpäin.

Psykososiaaliset tarpeet ovat yksilön tarpeita, jotka tulevat esiin vuorovaikutuksessa toisiin ja joihin voi vastata vuorovaikutuksen avulla (Vilén ym. 2008, 58). Psykososiaaliset tarpeet voivat näkyä tunteina, käyttäytymisenä ja ajatuksina. Ajatus ja toiminta ovat aina kytköksissä tunteisiin, joten niiden vähätteleminen, huomiotta jättäminen tai väärinymmärtäminen voi estää tai heikentää hyvinvoinnin kehittymistä. Tunteet myös säätelevät toimintaa, joten niiden huomioiminen ihmisen eri elämäntilanteissa ja etenkin muutokseen pyrittäessä on erityisen tärkeää. Ihmisen tunnetilat vaikuttavat monella tapaa myös fyysisten sairauksien kokemiseen sekä niistä toipumiseen. Ihminen tarvitsee myönteisten tunnetilojen ylläpitämiseen toista ihmistä ja toisinaan lyhyetkin kohtaamiset voivat olla merkittäviä. (Vilén ym. 2008, 58.)

Jokaisella ihmisellä on tarve tulla kuulluksi ja nähdyksi omassa sosiaalisessa ympäristössään. Vuorovaikutuksessa haettavan tuen tarve korostuu silloin kun ihminen kohtaa vaikeuksia tai kriisejä, jotka horjuttavat hänen tunne-elämää tai kokemustaan elämähallinnasta ja hyvinvoinnista. (Vilén ym. 2008, 58.)

Ihminen tarvitsee toista ihmistä, joka toimii peilinä ihmisen omille tunnoille ja ajatuksille. Ihminen rakentaa kuvaa itsestään ja luo elämälleen merkityksiä muiden avulla. Omien ajatusten ja tunteiden peilaamisen tarve korostuu etenkin silloin, kun kyseessä on fyysisen tai psyykkisen terveydentilan heikkeneminen. Peilisuhteena oleminen toiselle voi joskus olla hiljaista myötäelämistä, jolloin ihminen saa purkaa sisäisiä tunteita toiselle. (Vilén ym. 2008, 59 – 60.) Läheisyys toiseen ihmiseen on kuin lääketta. Fyysinenkin kipu voi vähetä, vaikka toinen ihminen koskettaisi eri kohtaa, jossa kipu on. Kosketus ja läheisyys auttavat tunne-elämän kipuihin ja kokemuksiin itsestä. Tarve saada tuntoaistimuksia toiseen kosketuksen kautta säilyy läpi elämän. (Vilén ym. 2008, 59 – 60.)

Sanoin, kosketuksin, ilmein tai muulla tavoin saavutettu todellinen yhteys toiseen on jokaisessa elämäntilanteessa tärkeää. Yhteys on kahden tai useamman ihmisen tunteiden ja ajatusten kohtaamista siten, että ihminen kokee tulleen ymmärretyksi. Se on ajatusten ja tunnetilojen yhdessä jakamista, kuulluksi tulemista. Kuulluksi tuleminen on tunne siitä, että joku ymmärtää tai haluaa ymmärtää. Se on myös itsemääräämisoikeutta. Todellinen yhteys toiseen vaatii aikaa. (Vilén ym. 2008, 62.)



Puskuroinnilla tarkoitetaan sosiaalista tukea vastoinkäymisiä vastaan, jossa puskurointi voi olla yksi ihminen, yhteisö tai verkosto. Ihminen tarvitsee aina muiden kannustamista sekä sitä, että hän tietää jonkun seisovan hänen sanojensa takana ja edustaa häntä. Tarve puskurin läsnäoloon korostuu silloin, kun ihminen kokee, ettei hän pysty hoitamaan omaa asiaansa eteenpäin. Puskurointi ei ole valtaa suhteessa itsensä heikompaan kokevaan ihmiseen, vaan varmuutta ja voimaa edustaa ihmistä siellä missä hän ei itse kykene tai jaksaa. Ammatillisessa mielessä puskurointi voi olla asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittamista ja tarpeellisen tuen etsintää. Se voi olla myös psyykkistä läsnäoloa tilanteessa, jossa asiakas kokee jäävänsä alistetuksi. Puskurointi ei ole ylihoivaamista vaan asiakkaan asioiden sen hetkellistä eteenpäin viemistä. (Vilén ym. 2008, 65 - 66.)

Nuoren on vaikea kunnioittaa itseään, jollei hän ole koskaan kokenut kenenkään kunnioittavan häntä (Purjo 2009, 174). Kaikille ihmisille on yhteistä, että he kaipaavat toiselta ihmiseltä kunnioitusta. Jos ihminen kokee, ettei hänen tarpeitaan tai mielipiteitä kunnioiteta, hän kokee vuorovaikutuksen lamaannuttavaksi. Joskus ihminen käyttäytyy itselleenkin yllättävällä tavalla, mutta kaikissa tilanteissa on tärkeää että hänen kanssaan neuvotellaan ja hän kokee tulevansa huomioduksi. (Vilén ym. 2008, 64 - 65.) Kunnioitus merkitsee sitä, että kasvattaja ottaa nuoren huomioon kyvykkäänä kommunikaatiokumppanina (Purjo 2009, 172).

Ihminen tarvitse tilaa kasvaa, kokeilla ja olla oma itsensä. Vaikeiden elämäntilanteiden yhteydessä sosiaaliset odotukset ja tilanteet saattavat tuntua liian kuormittavilta. Myös elämän normaaliin kehityskulkuun liittyvät kasvuvaiheetkin voivat olla todella kipeitä. Näissä tilanteissa ihminen tarvitsee tilaa kokea tuntemuksiaan oman rytminsä mukaisesti. Sosiaaliset tilanteet asettavat aina rajoja, joita tarvitaan yhteisten pelisääntöjen luomiseksi, mutta yhtä tärkeä on oma rooli ja tila, joka on sopusoinnussa sisäisen tilan ja oman kasvun kanssa. (Vilén ym. 2008, 66.)

Asiakas kysyy usein työntekijältä mielipiteitä hänen tilanteesta. Nämä kysymykset perustuvat asiakkaan tiedon tarpeeseen ja huoleen omasta tilanteestaan. Työntekijän välittämä tieto on asiakkaalle hyvin tärkeää. Tiedon avulla hänen on mahdollista jäsentää elämäänsä eteenpäin, jolloin tieto lisää toivoa ja edistää suhteen luottamuksellisuuden lisääntymistä. (Kiviniemi ym. 2007, 81.)

Nuoren on vaikea kokea olevansa tarpeellinen muille tai saavan aikaan jotain hyödyllistä tai iloa tuottavaa, jos muut antavat hänen ymmärtää olevansa täysin hyödytön ja tarpeeton (Purjo 2009, 174). Oman itsensä toteuttamiseen liittyy halu toteuttaa itseään siten, että on muille hyödyksi ja muista riippumaton. Pitkään jatkunut tunne siitä, että on aina muiden avun tarpeessa, on hyvin kuormittavaa. Ihminen kärsii usein eniten siitä, että joutuu kuormittamaan lähiverkostoaan. Ongelmien pitkittyessä myös läheinen verkosto saattaa kuormittua liikaa. Tällöin syntyy helposti kiertokulku, jossa kukaan ei voi enää hyvin ja kierteen katkaisemiseksi ulkopuolinen apu on usein välttämätöntä. Jokainen ihminen tarvitsee tilan ja roolin, jossa voi olla hyödyllinen omien voimavarojensa rajoissa. Tarve olla hyödyllinen on ihmistä eteenpäin vievä voima, mutta on tärkeää osata hyväksyä myös riippuvuus muista ihmisistä ilman itsensä syyllistämistä tai huonommuuden tunnetta. (Vilén ym. 2008, 70 – 71.)

Venkula (2005) korostaa sitä, kuinka tärkeää etenkin nuorten ja lasten kohdalla on tuntee itsensä tarpeelliseksi. Se mahdollistuu tekemällä eikä vain harrastamalla. Tietokoneen käyttö on välineen hallitsemista, mutta nuoren on tärkeää oppia hallitsemaan konkreettisia tapahtumia omalla tekemisellään. Konetta käytettäessä ei synny fyysisyyden ja omien taitojen hallinnan tuomia elämyksiä, joissa on mukana voimankäyttö, tila, etäisyys, uupumus, ponnistelu, aistien informaatio ja toiminnalliset taidot. (Venkula 2005 Kylén & Heikkisen 2011, 195 mukaan.)

Ihmiselle on tärkeää kuulua johonkin paikkaan tai ryhmään. Ryhmä voi olla perhe, ystävät, suku tai kokonainen yhteisö. Ihminen haluaa kokea asioita yhdessä ja jakaa kokemuksiaan. Ihmisen ollessa heikoilla ryhmän merkitys korostuu. Ihmiselle on tärkeää, että hän kykenee luottamaan siihen, että hän kuuluu joukkoon, vaikkei itse ole vahva eikä pysty tukemaan muita. Vertaisryhmän tuki voi olla tärkeää elämän mielekkyyden ja jaksamisen kannalta. Se voi olla paikka, jossa muut todella ymmärtävät häntä. (Vilén ym. 2008, 66 - 67.)

## 4.2 Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen

### 4.2.1 Oman persoonan käyttö työvälineenä

Mielenterveystyölle on ominaista se, että työntekijän keskeinen työn väline on oma itse. Puhutaan oman persoonan tai minän tietoisesta käytöstä. Minän tietoinen käyttö tarkoittaa sitä, miten sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen toteuttaa ammatill-

sia roolejaan sekä miten hän kykenee ymmärtämään ammatilliseen yhteistyösuhteeseen vaikuttavia tekijöitä, jotka liittyvät omaan itseensä, asiakkaaseen ja tilanteeseen. (Kiviniemi ym. 2007, 9.)

Minä on persoonallisuus sellaisena, kun sen itse näkee, ja se sisältää nykyisyyttä, menneisyyttä ja tulevaisuutta koskevia tulkintoja. Se sisältää myös yksilön kokemukset, taidot, mielipiteet, asenteet, arvot ja tiedot. Gordonin (1968) mukaan minä ei ole kosketeltavissa olevaa, vaan se on samanaikaisesti monimutkainen tulkintojen prosessi ja yksilön tajunnanvirtaa (havaintoja, suunnittelua, ajattelua, valintoja ja arviointia) ja näiden pohjalta syntyviä minämäärittelyjen rakenteita. (Gordon 1968 Kiviniemen ym. 2007, 9 mukaan.)

Se, mikä meitä kiinnostaa ja millaisia olemme, näkyy niissä rooleissa, joita meillä on. Osan rooleista olemme valinneet itse, osa on toisten antamia ja tilanteesta riippuvaisia. Se, millaisia olemme, toteutuu erilaisissa rooleissa ja voidaankin sanoa, että ne ovat minän ilmentymiä. Ammatilliset roolit tarkoittavat sitä, miten työntekijä käyttäytyy suhteessa asiakkaisiin, heidän omaisiin tai muihin työntekijöihin. (Kiviniemi ym. 2007, 10 - 11.)

#### 4.2.2 Asiakkaan kohtaaminen

Hoitavalla kohtaamisella tarkoitetaan ammatillista ja hoidollista asennoitumista ihmiseen. Kohtaamisessa on kyse työntekijän ja asiakkaan välisestä ihmissuhteesta, jossa työntekijän tulee ymmärtää toista. Kohtaamisen tulisi olla tasa-arvoinen, ammatillinen yhteistyö- ja vuorovaikutussuhde, jossa työntekijä osoittaa todellista kiinnostusta autettavaa kohtaan. Kyseessä ei ole kuitenkaan ystävyysuhde vaan ammatillinen suhde. Työn lähtökohdaksi on asiakkaan avuntarve, joka vaatii huolenpitoa ja tukemista. Jokainen ihminen on arvokas omana itsenään, ja jokaisesta löytyy voimavaroja, joiden päälle työtä voidaan rakentaa. (Hietaharju & Nuutila 2010, 81.)

Veivo-Lempinen (2009) kutsuu aitoa kohtaamista luottamuksellisen suhteen ja toimivan yhteyden rakentamiseksi nuoreen. Aito kohtaaminen antaa nuorelle tunteen siitä, että aikuinen on kiinnostunut hänestä eikä pelkää hänen saavutuksista tai suorituksista. Aitoon kohtaamiseen kuuluu nuoren kannustamista, tukemista, ymmärtämistä ja ohjaamista. Nuori tarvitsee myös rajoja ja rakentavaa palautetta. (Veivo-Lempinen 2009, 197.)

Eva Hynysen (2009) mukaan nuoren aito kohtaaminen perustuu kiinnostuksen osoittamiseen, aitoon läsnäoloon sekä nuoren vakavasti ottamiseen. Olemalla läsnä ja nuoren tavoitettavissa, syntyy luottamus, joka puolestaan on edellytys vuorovaikutukselle. Heidän välisensä vuorovaikutus on kokemusten jakamista sekä molemminpuolista antamista ja ottamista. Aito kohtaaminen on olemista ihminen ihmiselle. (Hynynen 2010, 86). Aitoa kohtaamista on se, että jokaisessa nuoressa nähdään mahdollisuus vielä silloinkin kun haluaisi jo luovuttaa (Veivo-Lempinen 2009, 202).

Sarah Banks (1995) on nojautunut Felix Biestekin ajatuksiin ja jaotellut kohtaamisen perustan, jonka avulla voi tarkastella asiakkaan arvokasta kohtaamista. Kohtaamiseen kuuluu asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen työskentelyn lähtökohtana, määrätietoinen tunteiden ilmaisu, asiakkaan hyväksyminen sellaisena kuin hän on, hallittu emotionaalinen osallistuminen, tuomitsemattomuus, itsemääräämiskeuden tunnistaminen sekä luottamuksellisuus. (Banks 1995 Laitinen & Kempin 2010, 153 mukaan.)

Asiakas kohdataan arvokkaasti, silloin, kun työntekijä lähestyy asiakasta tavallisena ihmisenä, perheenä tai yhteisönä, joka tarvitsee yhteiskunnan palveluja ja sosiaalityöntekijän ammatillista osaamista. Tällöin asiakas nähdään ihmisenä, joka on oman elämänsä asiantuntija. Asiakkaiden tunteet on voitava tuoda esiin asiakassuhteessa. Määrätietoinen tunteiden ilmaisu tukee asiakkaan kokonaisvaltaista kokemusta huomatuksi tulemisesta ja tuen saamisesta. (Laitinen & Kempin 2010, 155 – 159.) Aitoon kohtaamiseen kuuluu, että aikuinen yrittää hillitä tunteitaan ja pysyä rauhallisena. Suuttuessa hänen tulee kertoa asiasta ja varoittaa ennen hermojen menettämistä. Aikuisen kielteisten tunteiden on tultava esille aidosti, mutta ei kontrolloimattomasti. Näin nuori voi oppia tunteiden ilmaisua ja hallintaa. Kielteiset tunteet on osattava tunnistaa ja ne on voitava tuoda esiin. (Veivo-Lempinen 2009, 211.)

Hallittu emotionaalinen osallistuminen merkitsee työntekijän herkkyyttä asiakasta kohtaan, hänen elämänsäkokonaisuutensa ymmärtämistä ja asianmukaista suhtautumista. Tunteet ovat osa asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisia, työskentelyä ja tiedon tuotantoa. Asiakkaan arvokas kohtaaminen edellyttää työntekijän osallistumista tunteellisuudella. Työntekijän asennoituminen työhönsä ja asiakkaisiin syntyy ammatillisista valmiuksista ja henkilökohtaisista ominaisuuksista. (Laitinen & Kempin 2010, 160.)

Aidossa kohtaamisessa ei kilpailla suorituksilla tai omistamisella. Kati-Pupita Mattilan (2007) mukaan tämä vaatii työntekijältä kykyä tarkastella itseään ja toimintaansa ulkoapäin. Tarvitaan myös nöyryyttä, joka tarkoittaa oman rajallisuuden tunnustamista ja toimintaa toisin. (Veivo-Lempinen 2009, 211.)

Asiakas tulee hyväksyä omana itsenään. Tämä ei tarkoita sitä, että hänen käyttäytymisensä olisi aina hyväksyttävää. Asiakkaan ihmisarvon ja persoonan kunnioittaminen sekä mahdollisuuksien korostaminen ovat tärkeitä lähtökohtia auttamistyössä. Nämä tuovat suhteeseen ja tilanteisiin toivoa, tekevät kohtaamisen mahdolliseksi sekä estävät sokeaa vallankäyttöä. Myönteinen perussävy on auttamistyössä tärkeää, mutta jos vaikeista asioista vaietaan tai ne ohitetaan asiakas kokonaisena ihmisenä, jää kohtamatta. (Laitinen & Kemppainen 2010, 163.)

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tunnustaminen on yksi arvokkaan kohtaamisen perustekijä. Asiakas tarvitsee asiakassuhteessaan tilan, jossa hän voi tehdä valintojaan ja päätöksiään. Itsemääräämisoikeuden tunnustamisen lähtökohtana on se, että asiakkaan omia kokemuksia ja näkemyksiä on kuultava kaikissa häntä koskevissa asioissa. Asiakkaan toivomukset ja mielipiteet otetaan huomioon, hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan sekä hänen mahdollisuutensa osallistua ja vaikuttaa taataan. (Laitinen & Kemppainen 2010, 166.) Nuoren oman näkökulman kunnioittaminen on häntä koskevissa asioissa erityisen tärkeää. Myös ihmisarvon kunnioittaminen edellyttää nuoren kuulemista, koska vain hän itse voi tuntea oman tilanteensa ja kertoa siitä oman näkökulmansa. Valitettavasti tämä saattaa helposti unohtua, jos keskitytään kuuntelemaan vain asiantuntijoita tai nuoren vanhempia. (Pönkkö & Tervonen-Rossi 2009, 147.)

Parhaimmillaan kohtaamisesta välittyy asiakkaalle työntekijän aito halua auttaa, kokemus välittämisestä, tunne ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamisesta. Usko asiakkaaseen tuo toivoa muutoksen mahdollisuudesta. Näin muotoutunut asiakassuhde ja yhteistyö on voimaannuttava kokemus ja tämä rakentaa keskinäistä luottamuksen ilmapiiriä. (Laitinen & Kemppainen 2010, 170.)

Kantosen (2009) mukaan nuorten kohtaamista voi verrata viherkasvien kasvatukseen. Kasvit eivät kasva vetämällä niitä maasta, vaan niitä kasvatetaan olosuhteita muokkaamalla. Kun olosuhteet ovat hyvät, tapahtuu kasvaminen itsestään. Nuorta ei voi pakottaa kasvamaan, vaan nuoren on annettava kasvaa itse. Otolliset kasvun olosuhteet pitävät sisällään ihmisiä, aikuisuutta, ajatuksia, erilaisia kokemuksia ja kunnioit-

tavaa vuorovaikutusta. Ihminen tarvitsee itselleen peilin tarkastellessaan itseään. (Kantonen 2009, 145.)

#### 4.2.3 Luottamus asiakkaan ja työntekijän välillä

Luottamus on yhteistyösuhteen kantava elementti. Se syntyy vähitellen ja siihen vaikuttavat asiakkaan aikaisemmat kokemukset. Työntekijä voi vaikuttaa luottamuksen syntymiseen muun muassa kertomalla asiakkaalle vaitiolovelvollisuudesta, noudattamalla sovittua aikataulua sekä pitämällä kiinni siitä, ettei ammatillinen yhteistyösuhde ole ystävyysuhde. Yhteydenpito yli sovittujen rajojen ei ole tarpeen. Prosessin kuluessa työntekijä vastaa siitä, kuka on ensisijainen asiakas, kenen asioita pääasiassa hoidetaan ja ketä palvellaan. Työntekijän aktiivinen osallistuminen yhteistyösuhteen syntymiseen lisää luottamuksen molemminpuolista tunnetta. (Kiviniemi ym. 2007, 105 - 107.) Jos puuttuu perusluottamus siihen, että työskentely yhdessä on hyödyllistä, täytyy varautua siihen, ettei muutoksiakaan ole helppo saada aikaan (Kananoja 2007, 109). Monien asiakkaiden elämä koostuu pettymyksistä muihin ihmisiin, eikä kokemus rohkaise heitä luottamaan uusiin ihmisiin etenäkään viranomaistahoihin (Kananoja 2007, 109).

Nuoren ja aikuisen välinen luottamus on aidon kohtaamisen tukijalka. Luottamus rakentuu omaan tahtiaan arjen toiminnoissa. Nuori testaa aikuisen luotettavuutta jatkuvasti. Aikuisen tehtävä on olla avoin ja luotettava kaikissa tekemisissään. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että mikäli aikuinen ei pysty tekemään mitä on sovittu, hänen on perusteltava muutos. Tämän lisäksi aikuisen tehtävänä on ottaa vastaan pettymyksen ja turhautumisen tunteet, joita petetty lupaus aiheuttaa. Mitä merkittävämpi asia on sen enemmän aikaa asian käsittely vaatii. (Veivo-Lempinen 2009, 205.)

Luottamuksen rakentaminen sosiaalisesti haavoitetun nuoren ja hänen kasvuaan tukevien aikuisten välille on välttämätön, jotta nuori voi kasvaa ja päästä elämässä eteenpäin. Aikuisen ei pidä vastuullisena kasvattajana pettää nuoren luottamusta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaiken pitäisi aina olla nuorelle helppoa. Aikuisen vastuulla on myös epämieluisien asioiden kertominen rehellisesti, mutta siten, ettei nuori jää vaikeiden asioiden kanssa yksin. Nuori tarvitsee luottamusta omiin kykyihin ja olemisen mielekkyyteen sekä rohkeutta katsoa tulevaisuuteen luottamuksellisesti. (Värri 2004 Lämsä & Takala 2009, 190 mukaan)

#### 4.2.4 Asiakkaan voimavarojen löytäminen ja toivon merkitys

Yhteistyösuhteessa työntekijä ylläpitää ja rakentaa toivoa auttamalla asiakasta löytämään omat voimavaransa ja tukemalla hänen selviytymistään. Voimavaroista löytyy asiakkaan toivo. (Kiviniemi ym. 2007, 109.)

Asiakkaan omien voimavarojen löytyminen ja niiden käyttäminen ovat edellytykset asiakkaan selviytymiselle jokapäiväisessä elämässä. Omien voimavarojen voimaannuttamista eli tunnistamista on kuvattu prosessina. Ensimmäisessä vaiheessa asiakas tulee aktiiviseksi ja tasavertaiseksi osallistujaksi omine resursseineen. Toisessa vaiheessa hän tulee yhä enemmän kykeneväksi hallitsemaan omia persoonallisia ominaisuuksiaan. Kolmannessa vaiheessa hän tulee tietoiseksi ympäristöstään ja sitoutuu tiettyyn sosiaaliseen kontekstiin. Viimeisessä vaiheessa hän pystyy olemaan oma itsensä, mikä merkitsee omien voimavarojen ja rajoitusten realisoitumista. Työntekijä on yhteistyösuhteessa käytettävissä oleva voimavara, mutta myös yksilön ja resurssien käyttämisen mahdollistaja. Tätä toimintamallia kutsutaan voimaannuttamiseksi tai voimavarakeskeiseksi työskentelyksi. Asiakas etsii työntekijästä ymmärtäjää, joka auttaa häntä hänen ongelmista ja jakaa hänen kokemuksensa. Työntekijä vastaa tähän ammattiroolistaan käsin. Tämä edellyttää asiakkaan tarpeiden kuulemista ja niihin vastaamista. Vuorovaikutuksen tulisi olla voimavaralähtöistä, jolloin asiakkaassa itsessään olevat voimavarat otetaan käyttöön. (Kuhanen ym. 2010, 154.)

Ammatillisen tukihenkilön on tärkeää huomioida toivon herättäminen ja uskon luominen muutoksen mahdollisuudesta ja tähän sopii hyvin ratkaisukeskeisen terapian malli. Ratkaisukeskeisessä terapiassa nuoren toivon herättäminen muutoksen mahdollisuudesta on tärkeää. Nuoren toivoma tulevaisuus pyritään tekemään konkreettiseksi ja eläväksi. Saavutettavissa olevat tavoitteet luovat uskoa onnistumiseen ja kohentavat itsetuntoa. Nuorelle tulee tunne, että hän voi itse vaikuttaa asioihin. Hän tarvitsee kannustavaa palautetta ja pienenkin muutoksen esiin tuominen on tärkeää. Nuori innostuu tekemään ja yrittämään suunniteltuja asioita. Terapeutti auttaa nuorta löytämään omat ratkaisuideansa, hän rohkaisee ja kannustaa nuorta kokeilemaan niitä käytännössä. Ratkaisukeskeisessä terapiassa terapeuttia voidaan pitää valmentajana tai kannustajana. (Takala 2011, 114.)

Nuorten elämässä toivo on eteenpäin vievä voima. Nykyhetkeen liittyvänä toivo antaa mahdollisuuden hyvinvointiin. Se tekee elämän siedettäväksi ja merkittäväksi vaike-

uksista huolimatta. Tulevaisuuteen liittyvä toivo on mahdollisuuksien näkemistä ja luottamusta tulevaisuuteen, vaikka se tuntuisikin epämääräiseltä. (Lämsä & Kiviniemi 2009, 223 – 224.) Usko ja toivo kannattavat ihmistä ja antavat voimaa hoitaa itseään. Toivo sisältää realistiset tavoitteet sekä haaveet ja unelmat, joita ihminen tarvitsee läpi elämän. Usko on uskoa huomiseen, parempaan tulevaisuuteen, muiden ihmisten tukeen ja omaan selviytymiseen. Uskon ja toivon herättäminen ihmisessä, joka on netäysin kadottanut, voi olla vaikeaa. Ihminen saattaa tarvita paljon hiljaista ja kuuntelevaa empatiaa, rohkaisun ja kannustuksen sanoja. Uskoa ja toivoa voi antaa myös päivittäisistä toimista selviäminen. (Vilén ym. 2008, 71 – 72.)

Toivon merkitys korostuu elämän risteyskohdissa, joissa jokin asia tuo haasteita elämänpolulle. Nämä risteyskohdat ovat toivon ja toivottomuuden kasvualustoja. Näissä kohdissa nuoren elämäntilanteelleen antama merkitys voi kulkea joko toivon tai toivottomuuden suuntaan. (Juvakka 2000 Lämsä & Kiviniemi 2009, 225 mukaan.) Näissä tilanteissa läheisillä ihmisillä on tärkeä tehtävä toivon ylläpitäjinä (Lämsä & Kiviniemi 2009, 225).

Kiviniemi (2008) selvitti väitöskirjassaan psykiatrisessa hoidossa olleiden nuorten aikuisten kokemuksia elämästä ja elämää eteenpäin vievistä asioista. Hänen tutkimuksensa mukaan nuoret toivoivat vertaistukijan olevan heitä itseään hieman vanhempi elämän vaikeuksista selviytynyt henkilö. Häneltä saatua ymmärrystä, aktivointia ja rohkaisua pidettiin tärkeinä ja hänen toivottiin olevan tukena arkipäivän asioissa. Tulosten mukaan hoitoyhteisössä saatu vertaistuki oli merkittävä elämää eteenpäin vievä voima. Tällä tuella tarkoitettiin sekä kahdenkeskistä vuorovaikutusta että vertaistukeen perustuvia ryhmiä. Tulokset osoittivat, että onnistuneeseen vertaistukeen tarvitaan jonkin verran ammattilaisten tukea ja taitoa järjestää vertaistuelle otollisia tilanteista. (Kiviniemi 2009, 118.)

#### 4.2.5 Empatia, sympatia, myötätunto

Eläytyminen potilaan tilanteeseen ja tunteisiin on empatiaa, joka on työntekijälle ammatillisesti tärkeä taito (Kuhanen ym. 2010, 155). Empatia pohjautuu kreikankieliseen sanaan (empathia), joka tarkoittaa kiintymystä, samastumista toiseen ihmiseen, eläytymistä toisen tunteisiin (Sjöroos 2010, 23). Empatiolla tarkoitetaan toisen tuntemista ja kokemusmaailmaan eläytymistä siten, että kokee ja tuntee toisen ihmisen kanssa siten kuin hän kokee. Ammatillisessa yhteistyösuhteessa empatia edellyttää, että kyke-



nee samaistumaan asiakkaan tilanteeseen. (Kiviniemi ym. 2007, 111). Työntekijän tulee muistaa, etteivät asiakkaan tunteet ole hänen omiaan, jotta hän kykenee säilyttämään ammatillisen asenteensa. Empatiassa on eläytymisen ohella pystyttävä ottamaan etäisyyttä, luopumaan omista ennakoasenteistaan toisen hyväksi ja katsottava tilannetta hänen silmillään. (Sjöroos 2010, 23.) Eläytyminen asiakkaan tilanteeseen edellyttää herkkyyttä käyttää omaa itseään työvälineenä ja kehittää persoonaansa reflektion avulla. (Kuhanen ym. 2010, 156.)

Sympatia tulee kreikankielisestä sanasta (sympatheia), joka tarkoittaa myötätuntemista, toisen ihmisen mielihyvän kokemista omana mielihyvänä tai mielipahan kokemista omana mielipahanaan. Ihmisellä on kyky liikuttua emotionaalisesti toisen tilanteesta. Sympatia on automaattista peilautumista toisen kokemuksiin ja tunteisiin. (Sjöroos 2010, 23 - 24). Sympatiassa tunnemme jotakin asiakasta kohtaan, mutta emme samoin kuin hän itse. Sympatiassa on kysymyksessä omat tunteemme, eikä niillä ole välttämättä mitään tekemistä asiakkaan tunteiden kanssa. Empatia ja sympatia kulkevat rinnakkain ja vahvistavat toisiaan. (Kiviniemi ym. 2007, 112.)

Myötätunto on toimintaa, joka nousee toisen tilanteen syvällisestä ymmärtämisestä ja joka pyrkii helpottamaan toisen kärsimystä konkreettisilla teoilla. Myötätunto edellyttää kykyä ymmärtää omia ja toisen tunteita. Myötätuntoinen ymmärtää, mutta hänen ei tarvitse välttämättä hyväksyä. Myötätunto ei tarkoita omista arvoista tai periaatteista luopumista. Se on lämpöä ja lempeyttä, joka kunnioittaa sekä omia, että muiden lähtökohtia. (Sjöroos 2010, 24, 140 - 141). Myötätunto on teoksi puettua ystävällisyyttä, iloa toisen menestyksestä ja reiluutta. Näissä tilanteissa toinen kokee olevansa tärkeä ja ymmärretty. Myötätunto nousee kysymyksestä: ”Mitä tämä ihminen juuri nyt tässä tilanteessa tarvitsee?” (Sjöroos 2010, 25).

Empaattisessa yhteistyösuhteessa asiakas kokee, että työntekijä välittää siitä, mitä hänelle tapahtuu. Lähtökohtana on tuomitsematon asenne, jossa työntekijä arvostaa asiakkaan yksilöllisyyttä ja ainutlaatuisuutta. Hän kunnioittaa asiakkaan valintoja eikä yritä pakottaa asiakasta työntekijän valintoihin. (Kiviniemi ym. 2007, 112.) Työntekijän kokema empatia ohjaa hänen sanojaan, eleitään, ilmeitään ja tunnettaan siitä, milloin on hyvä edetä keskustelussa eteenpäin ja milloin taas olla asiakkaan rinnalla hiljaa. (Kuhanen ym. 2010, 156.)

#### 4.2.6 Huolenpito ja läsnäolo

Yhteistyösuhteessa huolenpito näkyy työntekijän asenteen, vuorovaikutuksen ja toiminnan kautta. Se voi näkyä siten, että työntekijä tekee sellaisia asioita asiakkaan puolesta, joihin hän ei itse siihen juuri kykene. Huolenpito antaa toivoa ja turvallisuuden tunnetta. Huolenpitoa on myös se, että työntekijä ohjaa ja neuvoa asiakasta arkielämään liittyvissä toiminnoissa, kuten laskujen maksamisessa ja kaupassa käymisessä. Eläytyvä huolenpito edellyttää työntekijältä aitoutta ja halua auttaa. Hänen täytyy kuitenkin kyetä tunnistamaan ja säätelemään huolenpidon määrää, jotta se tukee asiakkaan kuntoutumista parhaalla mahdollisella tavalla. (Kuhanen ym. 156 – 157.)

Yhteistyösuhteessa korostuu työntekijän aito läsnäolo. Asiakkaan tulee voida tuntea, että työntekijä on aidosti kiinnostunut hänen tilanteesta ja vain häntä varten. Läsnäoleminen voi olla myös sitä, että työntekijä on saatavilla, kun asiakas tarvitsee häntä. Läsnäolossa koskettamisella on terapeuttinen vaikutus potilaaseen, mutta hoitajan tulee tietää milloin on oikea hetki koskettaa, jotta se toimisi hoidollisena ja terapeuttisena. Työntekijän tehtävä on hyödyntää työssään tieteellistä tietoa, esteettistä ja persoonallista tietoa sekä intuitiivista ja hiljaista tietoa. Tätä kautta mahdollistuu se, että jokaisen potilaan kohtaaminen on ainutkertainen. Läsnäolemisen tasot vaihtelevat yhteistyösuhteessa, siten, että toisinaan se on enemmän kuuntelua, toisinaan koskettamista ja välillä yhdessä tekemistä. Tärkeintä on, että työntekijä on läsnä näissä työta-voissa. (Kuhanen ym. 2010, 157 – 158.)

Läsnäolo on toivoa ylläpitävän suhteen elementti ja sen tärkeä osatekijä on vastavuoroinen suhde. Tätä suhdetta luonnehtii kokemus huolenpidosta, jakamisesta, avunsaamisesta, lämmöstä, luottamuksesta, lohduttamisesta, kestävydestä, tuesta, kunnioituksesta, yhteenkuuluvuudesta ja omasta tarpeellisuudesta. Vastavuoroiset suhteet merkittävien ihmisten kanssa auttavat nuorta lisäämään ja ylläpitämään toivoa, joka antaa elämälle merkityksen. (Kylmä 1996 Lämsä & Kiviniemen 2009, 225 mukaan.)

#### 4.2.7 Dialogisuus keskustelussa

Dialogi on vuorovaikutussuhde, jota luonnehtii keskinäinen kunnioitus, avoimuus ja tasavertaisuus. Tällöin osapuolet ovat suhteessa keskenään ja voivat jakaa yhdessä kokemuksiaan. Molemmat huomioivat toisensa ja vastaavat toisilleen sekä sovittautu-

vat toistensa toimintoihin. (Haarakangas 2008, 25). Ammatillisessa yhteistyösuhteessa on tavoitteena dialogiin perustuva keskustelu (Kiviniemi ym. 2007, 8).

Työntekijän on huolehdittava dialogisen suhteen luomisesta asiakkaaseen. Heidän on luotava turvalliset olosuhteet avoimelle keskustelulle. Fyysisen ympäristön lisäksi täytyy huomioida sosiaalinen tilanne sekä toisen ihmisen psykologinen tilanne. Dialogisuus edellyttää herkkyyttä sen suhteen, sopiiko toiminta siihen tilanteeseen ja ympäristöön niiden ihmisten kanssa. (Haarakangas 2008, 168.)

Dialogin tavoitteena on uuden luominen ja yhteisen ymmärryksen syntyminen. Siinä korostuvat ilmaistun asian tarkastelu eri näkökulmista ja kuuntelu. Työntekijä kuuntelee asiakkaan tuottamaa kertomusta, tekee tarkentavia kysymyksiä ja auttaa asiakasta oivaltamaan uusia näkökulmia. (Kiviniemi ym. 2007, 83 – 84.) Keskustelussa asioita pohditaan yhdessä ja toisia kuunnellen. Molemmat osapuolet sanovat oman mielipiteensä ja ottavat kantaa toisen näkemyksiin. Keskustelijat liikkuvat eri näkökulmien välillä ja hakevat yhteistä ymmärrystä. Heidän käsityksensä voivat erota toisistaan ja keskustelun lopputuloksena voi olla se, ettei yhteisymmärrystä ole saavutettu. (Haarakangas 2008, 27.)

Vuorovaikutuksen ammattilaisen tulee olla ”kielitaitoinen”, joka tarkoittaa erilaisten kommunikointityylien tuntemista ja ymmärtämistä. Kun ymmärtää, osaa ohjata toimensa ymmärryksen suuntaisesti ja edistää täten omalla toiminnallaan tavoitteiden saavuttamista. Mikäli asiakkaalta puuttuvat vuorovaikutustaidot, ammattilaisen tulee kompensoida ne omilla taidoillaan. (Kiesiläinen, 2004, 54.)

Keskustelun yhtenäisyyden ja avoimuuden saavuttamiseksi on tärkeää se kuinka tasavertaisina osapuolina henkilöt itsensä kokevat. (Haarakangas 2008, 28). Dialogisessa yhteistyössä valta ja vastuu jaetaan sekä työntekijän, että asiakkaan kanssa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan kertomus on yhteinen kohde ja molemmilla on mahdollisuus puhua omasta näkökulmastaan. (Kiviniemi ym. 2007, 84.) Osallistujien erilaisista sosiaalisista asemista sekä tiedollisista ja kokemuksellisista eroista huolimatta keskustelussa voidaan kuitenkin saavuttaa vastavuoroinen ja keskinäiseen arvonantoon perustuva yhteys. (Haarakangas 2008, 28.)

Dialogi mahdollistaa asiakkaan ja työntekijän tasavertaisen osallistumisen asiakkaan tilanteen tavoitteen määrittelyyn, hoidon suunnitteluun ja toteutukseen sekä arvioin-

tiin. Yhdessä he pyrkivät löytämään asiakkaan kertomuksesta voimavaroja, joita asiakas voi käyttää hyödykseen pyrkiessään ratkaisemaan tilannettaan. (Kiviniemi ym. 2007, 84.) Dialogisessa vuorovaikutuksessa toteutuu yhdessä kasvaminen (Punkanen, 2009, 50). Kantosen (2009) mukaan kasvattaja tarjoaa nuorelle mahdollisuuden työstää ajatuksia elämästä, maailmasta ja kaikista sen hetken tärkeistä asioista. Kasvattaja on nuorelle yksi peili, jonka kautta maailmaa tarkastellaan. Peilejä ovat myös kaikki muut läsnä olevat ihmiset. Kun kohtaamistilanteissa olosuhteet ovat tasavertaiset sekä kunnioittavat, tarjoutuu ihmiselle parhaat mahdollisuudet kasvaa. (Kantonen 2009, 148.)

Kun puhumme asiallisesti roolielämän piirissä, on puheesta hävitetty pois persoonallinen, yksilöllinen kokonaisuutemme. Tällöin puhumme kuin kuka tahansa siinä roolisissa puhuisi. Puhumme ”yleiskieltä” silloin kun puhumme satunnaisesti vieraan ihmisen kanssa. Tällainen puhuminen ei kosketa. ”Koskettaminen” edellyttää läheisyyttä, vierauden ja etäisyyden poissaoloa. Läheisyys on ihmiselle korkea arvo, suuri ongelma tai haaste. (Heikkinen & Laine 1997, 10.)

Jotta nuoren ja ohjaajan välille voi syntyä vuorovaikutussuhde nuori tarvitsee jotain todellista johon tarttua ohjaajassa, jotain jolle rakentaa luottamuksen ja jotain, johon uskoa. Hynynen (2009) mukaan avoimuus ja aitous ovat tärkeitä ominaisuuksia hyvälle ohjaajalle. Hän esittää kysymyksen: ”Jos olisin jättänyt kertomatta nuorille omasta perheestäni tai elämästäni, hitaasti edistyvästä remontista tai ongelmista auton kanssa, olisinko ollut heidän silmissään aito ihminen vai ”vain ohjaaja?” Hyvä ohjaaja antaa nuorelle mahdollisuuden tulla hyväksytyksi sellaisena kuin on, mahdollisuuden tehdä valintoja, onnistua, erehtyä ja oppia, mahdollisuuden alkaa puhtaalta pöydältä ja mahdollisuuden ottaa vastuuta omasta elämästä. (Hynynen 2009, 86.)

Dialoginen keskustelu on kuuntelevaa keskustelua (Haarakangas 2008, 28). Kuuntelu edellyttää tilanteeseen ja asiaan paneutumista. Kuuleminen taas merkitsee ulkopuolisista virikkeistä rauhoittumista. (Kiviniemi ym. 2007, 89.) Osapuolten on oltava halukkaita ja valmiita kuuntelemaan mitä toisilla on sanottavaa. On oltava avoimin mielin ja luotava tilaa toisen kuuntelemiselle. (Haarakangas 2008, 28.)

Kuuntelemisen tasoja on kolme: empaattinen kuuntelu, kuullaan, mutta ei kuunnella ja puuskittainen kuuntelu. Empaattinen kuuntelu tarkoittaa sitä, että työntekijä luopuu arvioimasta asiakkaan sanoja. Hän pyrkii ymmärtämään asiakkaan näkökulmia, eikä

asiakkaan puhe hämmennä tai häiritse työntekijää. Empaattisessa kuuntelussa työntekijä huomioi myös asiakkaan sanattoman viestinnän, jossa on tärkeää ilmeiden, sanojen ja eleiden tasapaino sekä katsekontakti. Työntekijän ammattitaitoa on omien tunteiden tunnistaminen ja viivästyttäminen, jotta hän voi keskittyä asiakkaan tunteiden huomioimiseen ja kuuntelemiseen. Kuuleminen ilman kuuntelua ei riitä asiakkaan ja työntekijän väliselle vuorovaikutussuhteelle, sillä tällöin työntekijä ei tavoita asiakkaan sanoman merkitystä. Puuskittaisessa kuuntelussa työntekijä syventyy välillä kuunteluun, mutta välillä ajatukset kulkevat muualla. (Kiviniemi ym. 2007, 89 – 90.)

Dialoginen keskustelu on kuultuun vastaamista. Se mitä keskustelussa sanotaan, on suunnattu puhukumppanien kuultavaksi ja siihen odotetaan vastausta. (Haarakangas 2008, 29). Bahtinin (1986) mukaan kaikkein pahinta mikä puhetta voi kohdata, on jäädä ilman vastausta. Jokainen ihminen haluaa tulla kuulluksi ja ymmärretyksi sekä saada vastauksen. (Bahtin 1986 Haarakankaan 2008, 46 mukaan.)

Dialoginen keskustelu on myös merkitysten jakamista yhdessä. Keskustelussa puhutaan jostakin yhteisestä aihepiiristä. Osapuolet tuovat keskusteluun erilaisia näkökulmia. Keskustelu rikastuu erilaisilla merkityksillä ja osanottajat omaksuvat uusia ajatuksia toisiltaan. Jos he ovat vastaanottavaisia toistensa ajatuksille ja pystyvät niitä yhdessä tutkimaan, syntyy yhteinen jakamisen ilmapiiri. Merkitysten jakaminen mahdollistaa uusien merkitysten syntymisen ja yhteisen ymmärryksen etsimisen. Dialoginen keskustelu on myös reflektiivinen tapahtuma. Asioita voidaan pohtia yhdessä erilaisista näkökulmista. Reflektiivisyys toteutuu osanottajien kesken eli sosiaalisena reflektiona, mutta myös samaan aikaan jokaisen osanottajan sisäisenä itsereflektiona. (Haarakangas 2008, 29 30.)

Työntekijä voi avata keskustelun avoimilla ja kertomuksen mahdollistavilla kysymyksillä tai toteamuksilla. Kaikki puhe ja kysymykset vaikuttavat siihen miten keskustelu rakentuu ja mihin se johtaa. Ahdistavasta ja masentavasta asiasta tai olostä puhuminen auttaa asiakasta jäsentämään ja konkretisoimaan omaa tunnetilaansa. Jo asian sanoiksi pukeminen lievittää tunnetta. Ammatillisen keskustelun tavoitteena on asiakkaan elämäntilanteen ja ongelmien selvittely sekä ratkaisujen ja voimavarojen löytäminen ja esiin tuominen. (Kiviniemi ym. 2007, 77 - 81.)

Suspensio on tärkeä dialogisen keskustelun periaate. Suspensiolla tarkoitetaan omien reaktioiden ja mielipiteenmuodostuksen pysäyttämistä hetkeksi ikään kuin riippumaan

eteemme. Tällöin voimme tutkia ja tarkastella ajatuksiamme ennakkoluulottomasti. Puhekumppanimme sanoessa meille jotain vastoin omia käsityksiämme alamme helposti torjua ja puolustautua. Tällöin dialogi muuttuu debatiiksi, väittelyksi, jossa su-laudumme omiin käsityksiimme ja vastakkaisten mielipiteiden kuuleminen voi olla kuin hyökkäys omaa itseämme vastaan. (Haarakangas 2008, 53.)

Ammatillisen tukihenkilön ja asiakkaan suhdetta voi ajatella terapia suhteen kaltaisena suhteena monelta osin. Minä-Sinä-suhde terapiassa edellyttää dialogisuutta eli vasta-vuoroista ja yhteiseen ymmärrykseen pyrkivää suhdetta. Ensin on rakennettava yhtei-syys ja riittävän turvallinen suhde, jossa voidaan puhua kipeistäkin asioista. Tera-apeutin on mahdollista olla aidosti kiinnostunut asiakkaiden elämästä. Hänen arvomaailmansa voi olla erilainen kuin asiakkaan, mutta hän voi silti kohdata heidän erilaisuutensa avoimesti. Terapeutti-Minän kannalta asiakkaan hyväksyminen Sinänä, täysival-taisena Toisena merkitsee sitä, että olet kiinnostava ihminen, läsnäolosi, mielipiteesi, tunteesi ja kokemuksesi ovat tärkeitä. (Haarakangas 2008, 49 – 50.)

Terapeuttien henkilökohtainen taito kohdata asiakkaat, luoda suhde heihin, saavuttaa luottamus, synnyttää keskustelua kipeistäkin asioista, olla aidosti kiinnostunut ja läsnä, toimia tilanteen ehdoilla ovat terapiamuodosta riippumattomia. Hyvä terapeutti on dialoginen terapeutti. (Haarakangas 2008, 168.)

#### 4.2.8 Ohjaaminen

Ohjaus on yksi yhteistyösuhteen tavoitteellinen toimintapa, jota rakennetaan vuoro-vaikutuksen avulla, ja sen tulisi olla asiakkaan tarpeista ja tavoitteista lähtevää toiminta. Ohjaus käsite voidaan määritellä kattamaan tiedon antamiseen, neuvonnan välit-tämiseen ja opetukseen liittyvää toimintaa. Ohjaamisen tavoitteena on edistää asiak-kaan terveyttä ja toimintakykyä sekä parantaa elämänlaatua, itsenäistä päätöksentekoa ja selviytymistä elämässä eteenpäin. Ohjauksessa asiakkaan tilannetta tarkastellaan yhdessä hänen kanssaan. Ohjatessa työntekijä ei tee päätöksiä asiakkaan puolesta, eikä anna valmiita vastauksia, vaan asiakas on itse aktiivinen elämäntilanteen ratkaisija. Hän on vastuussa omasta oppimisestaan ja valinnoistaan, mutta työntekijä voi toimia päätöksenteossa tukena. Tässä tulisi korostua jaettu asiantuntijuus. (Kuhanen ym. 2010, 160 – 161.)

Ohjaus on sosiaalisen tuen antamista, ja sen muotoja ovat emotionaalinen, tiedollinen ja käytännöllinen tuki sekä tulkintatuki. Käytännön tuki tarkoittaa sitä, että asiakas saa tarvitsemaansa apua ja palveluja esimerkiksi kotona selviytymiseen. Tiedollisella tuella tarkoitetaan sitä, että työntekijä tarjoaa tarpeellisen tiedon potilaalle esimerkiksi sairaudesta ja siitä selviytymisestä. Tulkintatuki ohjaa asiakasta tarkastelemaan omaa tilannettaan ja sairauttaan, lisää ymmärrystä ja rohkaisee asiakasta arvioimaan omaa itseään. Tavoitteena on, että asiakas oppisi käyttämään omia resurssejaan, löytämään uusia toimintatapoja sekä ratkaisemaan ongelmiaan. (Kuhanen ym 2010, 160 – 161)

#### 4.2.9 Toiminnalliset menetelmät

Ihminen pyrkii luonnostaan ilmaisemaan tunteitaan ja ajatuksiaan toiminnallisesti, sillä jonkin roolin kokeminen fyysisesti omassa ruumiissaan tuntuu täydemmältä. Se on myös voimakkaampi tahdon ilmaisuja vahvistaa tietoisuutta omasta itsestään. Käsiteltävä asia tulee todellisemmaksi, kun joku mielikuva ruumiillistuu sellaiseen muotoon, että toisetkin voivat sen havaita, ja joka samalla kinesteettisesti prosessoidaan omassa olemuksessa. (Blatner 1997, 14.) Moreno on kutsunut tätä pyrkimystä toiminnan näläksi. Hän on todennut, että ihmisillä on tarve tehdä enemmän kuin vain puhua reaktioistaan ja toiveistaan. Jos toiminnan nälkää ei tyydytetä, ihmiset purkautuvat usein impulsiiviseen toimintaan, jolloin heidän aktiivisuutensa ilmaisee heidän tarpeensa ilman, että he ovat itse siitä tietoisia. (Moreno 1985 Blatner 1997, 14 mukaan.)

Jo mielenterveystyön varhaiset pioneerit uskoivat toiminnan parantavaan vaikutukseen. Asiakkailta teetettiin tällöin tuottavaa työtä tai järjestettiin mielekästä toimintaa. Toimiminen on tyypillistä ihmiselle. Ihmisellä on sisäinen, spontaani tarve olla toimiva ja aktiivinen. Hän käyttää toimintoja oppimisen välineenä tutustuessaan omaan itseensä, toisiin ihmisiin ja ympäristöön. Toimintaa tarvitaan myös arjesta selviytymiseen. (Kiviniemi ym. 2007, 91 - 92.)

Toiminnallisiin menetelmiin kuuluu erilaiset luovat toiminnat, kuten musiikki, liike, draama, kirjallisuus, tanssi, kuvataide ja luova kirjoittaminen. Toiminnallisia menetelmiä käytetään myös kuntoutus- ja hoitomenetelmänä. Tällöin niihin voidaan lisätä myös arjen pyörittämiseen liittyvät toiminnot, kuten siivoaminen, keittiötyöt ja erilaiset käden taidot. Toiminnallisia menetelmiä voidaan käyttää myös keskustelun sijaan tai sen ohessa. Tällöin niitä käytetään tavoitteiden mukaisesti ja toiminta valitaan aina yhteistyössä asiakkaan kanssa. Yhdessä tekeminen on tavoitteellista toimintaa, jonka

tehtävänä on edistää yhteistyösuhdetta ja asiakkaan vointia. Toiminnallisten menetelmien käyttö rohkaisee asiakasta aktiivisuuteen ja oma-aloitteisuuteen sekä auttaa löytämään itsestään myönteisiä voimavaroja. Tekeminen tuo mielihyvää ja onnistumisen kokemuksia. Toiminnan avulla voidaan arvioida asiakkaan kykyjä ja taitoja. Toiminnan avulla myös asiakas saa käsityksen omista vahvuuksistaan ja taidoistaan sekä kehittämialueista. Sen avulla asiakas voi myös oppia uusia taitoja ja vahvistaa näin kykyään selviytyä tulevaisuudessa. Työntekijän tehtävä on antaa asiakkaalle palautetta toiminnasta. Tämän tulee olla positiivisesti painottunutta, mutta myös rehellistä, selkeää ja oikeanaikaista. Näin asiakas saa uskoa siihen, että kykenee vielä johonkin ja kykenee saamaan jotain konkreettista aikaiseksi. (Kiviniemi ym. 2007, 94 – 96; Kujanen ym. 2010, 162.)

Kontaktin luominen nuoreen on useimmiten helpointa yhdessä tekemisen avulla. Tärkeitä ovat esimerkiksi ruokailutilanteet ja niiden aikana käydyt keskustelut. Ruokailun ohessa nuoret pitävät merkityksellisenä myös erilaisia arkipäivän tilanteita, joissa he toimivat yhdessä aikuisten kanssa. Yhteisen toiminnan kautta saadut kokemukset välittävästä aikuisesta, joka on kiinnostunut heistä ja heidän elämästään on nuorelle tärkeitä. (Lämsä & Takala 2009, 189 – 190.)

## 5 MORENON ROOLITEORIA

Tutkimukseni tarkoituksena on luoda ammatillisen tukihenkilön roolikartta. Tästä johdun käsittelen tässä luvussa roolia. Ensin selvitän roolia käsitteenä. Tuon esiin myös Moreron rooliteorian, kuvailen roolikäyttäytymistä, roolien ilmenemistä ja kehittymistä sekä roolien dynamiikkaa. Tuon esiin myös vapaaehtoisena toimivan tukihenkilön rooleja Korhosen (2005) toimittaneen Lastensuojelun tukihenkilön käsikirjan sekä Koskikallion (2009) tekemän opinnäytetyön kautta.

### 5.1 Rooli käsitteenä

Rooli-termi on alun perin lähtöisin teatterin piiristä. Rooli sana tulee latinankielisestä termistä, joka merkitsee rullaa, johon oli kirjoitettu vuorosanat näyttelijää varten. Draamassa roolilla tarkoitetaan yleensä henkilöosaa, jonka käsikirjoitus määrittelee suhteellisen tarkasti. (Nieminen & Saarenheimo 1981, 89 - 90.)



Nykyään roolin käsitettä käytetään monenlaisessa eri merkityksessä. Arkikielessä sillä voidaan tarkoittaa asiayhteydestä riippuen esim. tehtävään liittyvää asemaa, näyttelijän esittämää henkilöhahmoa tai teeskentelevää käyttäytymistä. Sosiaalipsykologiassa on myös erilaisia tapoja ymmärtää rooli. Sosiaalipsykologiassa rooli liitetään vuorovaikutukseen, joten sen luonne on sosiaalinen. Morenon roolikäsitys on lähes sama, mutta hän kytkee roolin myös yksilön persoonan kehitykseen. Siten hänen rooliteoriansa jäsentää vuorovaikutus tilanteiden lisäksi intrapsyykkistä, mielen sisäistä toimintaa. Rooli on abstrakti käsite, ja sen käyttö edellyttää määrittelyä, mihin sillä viitataan. (Niemistö 2007, 84.)

Sosiaalipsykologiassa roolin käsite kytetään sosiaaliseen asemaan, joka määrittää yksilön yleisesti tunnistetun toiminnan. Rooliteorian perusoletusten mukaan roolit ovat tietyssä tilanteessa olevien henkilöiden käyttäytymiskaavoja. Ne liitetään henkilökokoon, jonka jäsenet jakavat tietyn identiteetin. Henkilöt kokevat rooliodotuksia, joten ne ovat useimmiten tiedostettavissa. Roolit säilyvät, sillä ne on rakennettu sosiaalisiin systeemeihin ja ne tulee oppia, jotta voisi sosiaalistua yhteiskuntaan. (Niemistö 2007, 85.)

Kullakin roolilla on vastaroolinsa, koska vuorovaikutustilanteissa rooliodotukset ovat vastavuoroisia. Roolissa toimiminen edellyttää sitä, että tilanteen mukaisessa vastaroolissa toimii toinen henkilö. (Niemistö 2007, 86.) Esimerkiksi tukihenkilö ja tuettava ovat vastarooleja toisiinsa nähden. Tukihenkilön rooli määräytyy siis tuettavan kautta ja päinvastoin. Niemistön (2007) mukaan roolia ei olisi ilman vastarooliaan

Biologiset ja sosiaaliset tosiasiat määrittelevät sosiaalisten roolien muodostumista. Vastasyntynyt vauva on tyttö tai poika ja sosiaalinen prosessi luo sekä säilyttää rooleja mm. yhteiskuntaluokan, kansallisuuden, taloudellisen aseman ja uskonnon kautta. Aikuisilla korostuu vuorovaikutustilanteissa ensin sosiaaliset roolit ja vasta tutustumisen jälkeen näistä vastavuoroisista rooleista tulee esiin yksilöllisyys. Vaikka roolit ovat ennalta määrättyjä niin yksilöllisyys erottaa vähitellen jokaisessa roolissa joukon tyyplejä ja luo uusia rooleja. Yksilöllisyyden avulla voidaan ylittää biologis-taloudellissosiaalisia ehtoja, joten ihmisen elämä ei ole täysin ennalta määritelty. (Niemistö 2007, 88.)

## 5.2 Morenon rooliteoria

Lääketieteen tohtori J. L. Morenon määritteli roolin yksilön omaksumaksi toimintamuodoksi tietyssä tilanteessa, tietyllä hetkellä, johon liittyy muita objekteja tai ihmisiä. Moreno katsoo roolia yksilön kannalta. Hänen mukaansa yksilö omaksuu toimintatapoja tilanteessa, jossa muut sattuvat olemaan läsnä. (Niemistö 2007, 89.) Morenon erityinen oivallus oli se, että ihmisellä on monia rooleja, mutta myös kyky tuoda prosessiin jonkinasteinen itsensä tutkiminen (Moreno 1961 Blatner 1997, 147 mukaan). Tämä havainnointitapahtuma on eräänlaista metaroolin hallintaa, jota voidaan käyttää hyväksi (Blatner 1991 Blatner 1997, 147 mukaan).

Morenon mukaan rooleilla on sekä kollektiivinen että yksityinen puolensa. Kollektiivinen puoli liittyy rooliodotuksiin ja yksityisellä puolella hän tarkoitti sitä, että jokaisella roolilla on yksilölle myös henkilökohtainen merkitys. (Niemistö 2007, 85.) Rooli on kulttuurin yksikkö ja vuorovaikutuksessa egon kanssa. Rooli on myös suhde, sillä se määrittelee yksilön aseman yhteisönsä muihin ihmisiin ja yhteiskuntaan nähden. Roolin tehtävä on ohjata ihmisen toimintaa sosiaalisesta maailmasta käsin. (Nieminen & Saarenheimo, 1981, 90.)

Moreno korosti roolin ilmestymisen edeltävän persoonallisuuden ilmestymistä. Hänen mukaansa roolit tavallaan muovaavat persoonallisuutta. On myös yksinkertaisempaa puhua rooleista kuin persoonallisuudesta, minästä tai egosta, sillä rooli on konkreettinen ja toimintaan liittyvä käsite. (Nieminen & Saarenheimo, 1981, 90.)

Morenon rooliteoria käsittää myös roolien kehitysprosessin. Ihmisen kohdatessa ensi kertaa uuden roolin jonkun toisen olennon ilmaisemana, hän useimmiten havainnoi roolia, muodostaa tietyt otaksumat roolista ja mahdollisesti jäljittelee sitä voidakseen tutustua siihen. Ollessaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa hän saa palautetta kokeilemastaan roolista. Sen jälkeen hän päättää, ottaako roolin valikoimiinsa sellaisenaan, hylkääkö sen vai muunteleeko sitä. Roolien kehityksessä huomion kohteena on yksilön tietoisuus niistä rooleista, jotka hänellä ovat syntymässä, katoamassa tai jotka ovat ominaisuuksiltaan ylikehittyneitä tai alikehittyneitä. (Partanen-Hertell 2002, 19.) Ihmisellä on pyrkimys laajentaa roolivarastoaan. Näkemys perustuu havaintoon, jossa ihmiset toimivat samanaikaisesti monilla toiminnan ja tiedon ulottuvuuksilla eli ihmiset toimivat monissa eri rooleissa. (Moreno 1961 Blatner 1997, 147 – 148 mukaan.)

Rooliteoriasta käsin tarkasteltuna sekä kasvatus että psykoterapia haluavat painottaa ihmisen kykyjen harjaantumista monenlaisissa rooleissa, jotka voivat tasapainottaa ja täydentää toisiaan. Lasten leikkitoiminnan symbolisena tarkoituksena on toteuttaa monenlaisia rooleja, joista sitten muodostuu identifikaatioiden ja minän vahvuuksien ydin. (Sarbin 1943 Blatner 1997, 148 mukaan.) Ihmisiä autetaan myös oivaltamaan heissä itsessään olevien osa-alueiden olemassaoloa ja luonnetta, jotka ovat saattaneet jäädä välittömän tietoisuuden ulkopuolelle (Blatner 1997, 148).

Roolit jaetaan kolmeen hierarkiseen tasoon: toimintarooleihin, tekorooleihin ja operaatio-rooleihin. Toimintaa ohjaavat motiivi, tekoja ohjaavat tavoitteet ja operaatioiden tasolla on kyse konkreettisesta tekemisestä. (Niemistö 1998 Helminen & Iso-Heiniemen 1999, 14 mukaan.)

### 5.3 Roolikäyttäytyminen

Moreno erotti neljä laadullisesti erilaista roolityyppiä. Psykososiaaliset roolit liittyvät ruumiin toimintopihin ja niitä ovat mm. seksuaalisuuteen, ravitsemukseen ja liikkumiseen liittyvät roolit. Ihminen on ruumiillinen olento, ja siksi psykososiaalisten roolien kehittäminen on välttämätöntä ja se aloitetaan jo vauvaiässä. Sosiaaliset roolit ovat sosiaalisessa tehtävissä tai vuorovaikutuksessa tarvittavia rooleja. Niiden aktivoitumiseen ei tarvita vuorovaikutussuhdetta, sillä suoritettava tehtävä virittää tehtävän mukaisen roolin. Psykologiset roolit ovat persoonallisia. Lapset samaistuvat mielikuvitushahmoihin ja leikkivät niitä. Aikuisilla psykologinen rooli ilmenee persoonallisena olemistapana. Jos voimme värittää sosiaalista roolia psykologisella roolilla, vuorovaikutus saa inhimillisyyttä. Kosmiset roolit kehittyvät viimeiseksi, usein vasta aikuisena. Ihmisen muihin rooleihin liittyy tällöin uusi eettinen tai henkinen merkitys. Kosmiset roolit ovat laajoja ja kokonaisvaltaisia, ja ne muistuttavat toiminnan ja roolien hierarkiasta. (Niemistö 2007, 90 - 91.)

Moreno erottelee roolikyvyistä roolin havaitsemisen ja suorittamisen. Roolin havaitseminen on kognitiivinen prosessi ja suorittaminen suoritustaito. Yksilönkehityksessä nämä kehittyvät rinnakkain eivätkä ole syy-seuraussuhteessa. Roolin suorittamista voi olla ilman havaitsemistakin, eikä roolin havaitseminen edellytä vastaavaa suoritusta. (Niemi & Saarenheimo, 1981, 91.)

Moreno erottaa toisistaan myös roolinoton, esittämisen ja luomisen. Roolinotto vaatii minimaalisen määrän spontaaniutta, mutta roolin luominen sallii sitä varsin runsaasti. Roolinotossa käyttäytyminen yhtyy rooliin ja rooli ikään kuin ahmaisee koko ihmisen. Roolin esittämistä voitaisiin kuvata myös muovaaminen sanalla, sillä se ehkä kuvaisi sitä paremmin. Esittäminen sopisi tilanteisiin, joissa yksilö ottaa roolin, jonka merkityssisältöön hänellä ei kuitenkaan ole esityshetkellä välitöntä yhteyttä. Roolin muovaamisessa taas olisi kysymys tilanteesta, jossa yksilö jossain määrin käyttäytyy roolin vaatimalla tavalla, mutta muovaa roolia tuomalla siihen yksilöllisiä piirteitä. Roolin luomisessa yksilö valmiiseen roolin sopeutumisen sijasta loisi itse roolinsa. Käyttäytyminen määräisi tällöin roolin. (Nieminen & Saarenheimo, 1981, 91 - 92.)

#### 5.4 Roolin ilmeneminen ja kehittyminen

Morenon 1961 mukaan yksilöllä on mahdollisuus omaksua ja kehittää mitä tahansa roolia. Roolit voivat puuttua persoonallisuudesta kokonaan tai osittain. Näitä rooleja voidaan nimittää syntymättömiksi tai alkiorooleiksi. Roolit voivat olla alikehittyneitä, normaalisti kehittyneitä tai ylikehittyneitä. Ne voivat olla myös vääristyneitä vihamieliseen toimintaan. (Moreno 1961 Niemistön 2007, 92 mukaan.)

Voimme tavoittaa alkioroolit mielikuvituksessamme, mutta ne eivät kuulu toimintaamme. Me voimme kuvitella ja kuvailla itseämme tiettyssä roolissa esim. rikollisena tai voimme kuvitella erilaisia unelmarooleja. Alikehittyneissä rooleissa toiminta on hidasta ja kömpelöä. Ihminen ei suoriudu tehtävästään sujuvasti, koska ei osaa sitä vielä tarpeeksi hyvin. Tunteet ovat roolin mukaiset, ja mikäli henkilö tiedostaa puutteellisen osaamisen, hän saattaa kokea noloutta tai häpeää. Sopivasti kehittyneissä rooleissa toiminta on luontevaa, spontaania ja innostunutta. Henkilö osaa tehtävänsä hyvin ja nauttii tekemisestä, mutta ei toimi rutinoituneesti. Hänen on mahdollista muuttaa toimintaansa, mikäli se ei vastaa tilannetta. Ylikehittyneissä rooleissa toiminta sujuu hyvin, mutta toiminta ei välttämättä ole tilanteen mukaista. Ennen vanhaan toiminut tapa ei enää ehkä olekaan paras mahdollinen. Ylikehittyneitä roolia leimaa kaavamaisuus. Vihamieliseen toimintaan vääristynyt rooli on tuhoavien ylläkkeiden palveluksessa ja sen psykodynaamisena käyttövoimana voi olla pettymys, kateus, ahneus. Roolidotusten kautta viha kohdistuu elollisiin olioihin tai elottomiin esineisiin. (Niemistö 2007, 92 - 93.)

Morenon mukaan ihminen käyttää vain pienen osan rooleistaan suuren osan jäädessä kokonaan käyttämättä. Tämä selittää sitä, että yksilöllä voi olla lukematon määrä rooleja käytettävissään. Käytössä oleva vallitseva rooli riippuu aina siitä ryhmästä tai tilanteesta, johon yksilö on sillä hetkellä suhteessa. (Nieminen & Saarenheimo 1981, 139.)

## 5.5 Roolien dynamiikka

Moreno huomioi kirjoituksissaan erityisesti ristiriitojen merkitystä, joita syntyy, kun rooli (tai rooliodotukset) ja yksilön persoonallisuus törmäävät toisiinsa. Hän on nimennyt nämä primaareiksi rooli-yksilökonflikteiksi. Voidaan esimerkiksi tarkastella tilannetta, joissa yksilö joutuu toimimaan sosiaalisten odotusten ja normien mukaan, vaikka ne olisivatkin ristiriidassa hänen persoonallisuutensa kanssa. (Nieminen & Saarenheimo, 1981, 94.)

Rooliteoria tarkastelee näitä yksilöllisiä eroja roolikäyttäytymisessä termein rooliristiriita ja statusristiriita. Nämä voivat olla hyvinkin erilaisia. Rooliodotukset saattavat olla liian epämääräisiä, että ne aiheuttavat yksilössä ahdistusta. Rooliodotuksia voi olla myös monia, ja ne voivat olla keskenään niin ristiriitaisia, että yksilön on hankala valita niistä. Rooleja voi olla myös liian suuri tai vähäinen määrä yksilön potentiaalinsa nähden, ne voivat myös olla sopimattomia. (Nieminen & Saarenheimo, 1981, 94.)

Kun yksilö ymmärtää itseään eri merkityssuhteissa ja niiden kokonaisuuksissa, joita roolit edustavat, hänen on helppo tajuta, että käsitys omasta persoonallisuudesta voi olla ristiriitainen tai epäjohdonmukainen. Persoonallisuuden eri roolit eivät ehkä muodosta kokonaisuutta, jonka perusteella hän voisi nähdä itsensä yhtenäisenä minuutena. Yksittäinen rooli voi olla jyrkästi ristiriidassa muiden muodostaman harmonisen kokonaisuuden kanssa tai osa merkityssuhteilta voi olla sisällöltään toisiinsa nähden sopimattomia tai vääristyneitä. Tämän takia monet meille mahdolliset tai haluamamme roolit eivät koskaan todellistu meille ja me juutumme meille vieraisiin tai vääristyneisiin rooleihin. Usein torjumme haluamamme roolit kokonaan tietoisuudestamme. Morenon mukaan ihminen elää vain pienen osan persoonallisuutensa rooleista suuren osan jäädessä kokonaan käyttämättä. (Nieminen & Saarenheimo, 1981, 94 - 95.)

## 5.6 Vapaaehtoisena tukihenkilönä toimivien rooleja

Korhosen (2005) toimittamassa Lastensuojelun tukihenkilön käsikirjassa hän on tuonut esiin tehtäviä, joista tukeminen koostuu. Hänen mukaansa vapaaehtoinen tukihenkilö toimii työssään aina omana itsenään, mutta oman tukemisen sisältöä voi selkeyttää tarkastelemalla toimintaa erilaisten roolien kautta. Tukihenkilö voi olla opastaja, kuuntelija, lohduttaja, kannustaja, sylissäpitäjä, auttaja – lapsen kulloisenkin tarpeen mukaan. Tukihenkilölle roolit voivat konkretisoida sitä, miten monella eri tavalla lasta voi tukea. Tukihenkilö on sitä joustavampi, mitä enemmän hänellä on käytössään eri rooleja. Tukihenkilön roolit eivät aina ole samoja vaan tukisuhteen eri vaiheissa korostuvat eri roolit. Roolit myös kehittyvät ja muuntuvat vuorovaikutuksessa lapseen. (Korhonen 2005, 40.)

Koskikallio (2009) teki opinnäytetyön, jossa hän selvitti lastensuojelujärjestöjen vapaaehtoisina tukihenkilöinä toimivilta henkilöiltä heidän ajatuksiaan tukihenkilöiden rooleista, rooliodotuksista ja heidän toimintansa rajoista. Opinnäytetyön taustalla oli Varsinais-Suomen hankkeelle TUEXIille väliraportin tulosten pohjalta syntynyt halu selvittää heidän vapaaehtoisten tukihenkilöiden ajatuksia. Tutkimusten tulosten perusteella tukihenkilön rooli oli olla aikuinen kaveri. Tämän pääroolin alla oli alaroolit myötäeläjä, opastaja ja yhdessä toimija. Jokaiseen alarooliin sisältyi sitä kuvaavia rooleja. (Koskikallio 2009, 1, 18 – 19.)

Tutkimuksen tulosten mukaisissa rooleissa oli tietynlaista yhdenmukaisuutta Vanhemmuuden roolikartan roolien kanssa. Tuloksista oli tunnistettavissa rakkauden antajan, elämänopettajan ja ihmissuhdeosaajan rooleihin sopivia rooleja. Hänen mukaansa voidaan siis olettaa, että tukisuhde voisi mahdollisesti tukea osittain vanhemmuuden rooleja. Huomioitavaa oli kuitenkin se, ettei Vanhemmuuden roolikartan mukaisia huoltajan päärooliin kuuluvia rooleja tullut esiin. Huoltajan rooli ei siis kuulu tukihenkilölle. Myöskään Vanhemmuuden roolikartan rajojen asettajan pääroolin mukaisia rooleja ei tullut esiin, mutta tukisuhteen selkeiden rajojen kannalta jonkin asteinen rajojen asettajan rooli olisi tukihenkilölle suotava rooli. Rajojen asettaja oli tärkeä etenkin murrosikäiselle nuorelle, jonka vanhempien rajojen asettajan rooli oli ali- tai ylikehittynyt. (ks. Helminen & Iso-Heiniemi 1999, 13 - 14; Koskikallio 2009, 1, 26 - 27.)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 6.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat

Tutkimukseni tavoitteena on laatia ammatillisen tukihenkilön työtä selventävä ammatillisen tukihenkilön roolikartta. Haluan antaa nuorille mahdollisuuden osallistua ammatillisen tukihenkilötoiminnan kehittämiseen ja ymmärtää sitä kautta enemmän ilmiöstä nimeltä ammatillinen tukihenkilötoiminta. Haluan myös tuoda esiin ammatillisena tukihenkilönä toimivien ajatuksia omasta työstään.

Tänä päivänä puhutaan paljon lasten ja nuorten oikeudesta osallistua ja ilmaista mielipiteitään itseään koskevissa asioissa. Todellisuudessa tämä usein unohdetaan tai sivutetaan. Nyt selvitän asiakkainamme olevien nuorten ajatuksia siitä, mitä ammatillisen tukihenkilötoiminnan tulisi olla. Haluan nostaa esille asiakkainamme olevien nuorten ajatuksia ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta, auttamisen tavoista ja auttamismahdollisuuksista. Toivon saavani tietoa siitä, miten ammatillisen tukihenkilön tulisi toimia, mikä olisi työssä tärkeää sekä minkälaisia odotuksia ja toiveita nuorilla on ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Selvitän myös ammatillisena tukihenkilönä toimivien ajatuksia siitä miten ja millä tavoin he työtään tekevät.

Tutkimuskysymykseni roolikartan laatimista varten ovat:

1. Miten ammatillinen tukihenkilö toimii nuorten mielestä nuoria auttaessaan?
2. Miten ammatillisen tukihenkilön tulisi nuorten mielestä toimia nuoria auttaessaan?
3. Miten ammatilliset tukihenkilöt omasta mielestään toimivat auttaessaan nuoria?
4. Miten ammatillisten tukihenkilöiden tulisi omasta mielestään toimia nuoria auttaessaan?

### 6.2 Tutkimushenkilöt

Tutkimusta varten tarvitsemani aineiston keräsin Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistys Toitu ry:n asiakkaina olevilta nuorilta sekä yhdistyksessä ammatillisena tukihenkilönä toimivilta henkilöiltä.

Nuoria oli tutkimuksen aloittamisen hetkellä 70. He olivat iältään 14 - 24-vuotiaita ja asuivat Kymenlaakson alueella. Osalla nuorista oli ollut ammatillinen tukihenkilö usean vuoden ajan. Joukossa oli myös niitä, joiden tukisuhde oli vasta alkanut. Ammatillisia tukihenkilöitä oli 9. Tukihenkilöt olivat iältään 35 – 72 -vuotiaita. Heistä kaksi toimi tutkimuksen tekovaiheessa kokopäiväisesti ammatillisena tukihenkilönä, ja heillä oli samaan aikaan useampi tuettava nuori. Yksi ammatillinen tukihenkilö oli virkavapaalla ammatillisen tukihenkilön työstä, mutta hän tapaili vapaa-ajallaan säännöllisesti tuettavinaan olevia nuoria. Yksi tukihenkilö oli toiminut usean vuoden ajan vapaaehtoisena ammatillisena tukihenkilönä. Hänellä oli ollut useampi tuettava samaan aikaan. Tutkimuksen teko hetkellä hänellä ei ollut yhtään tuettavaa, mutta hän osallistui yhdistyksen leireille ohjaajana. Viisi näistä henkilöistä toimi tai oli aikaisemmin toiminut ammatillisena tukihenkilönä. Tutkimukseen osallistuneet tutkimushenkilöt jakautuivat nuorten, ammatillisten tukihenkilöiden sekä sukupuolien välillä taulukko 1 mukaisesti.

Taulukko 1. Tutkimushenkilöiden jakautuminen nuorten, ammatillisten tukihenkilöiden ja sukupuolien välillä

	TYTTÖJÄ	POIKIA	YHTEENSÄ
Nuorien kirjoitelmat	13	11	24
Ammatillisten tukihenkilöiden kirjoitelmat	3	2	5
Yhteensä	16	13	29

### 6.3 Tietojen kerääminen

Halusin antaa nuorille mahdollisuuden osallistua ammatillisen tukihenkilötoiminnan kehittämiseen ja ymmärtää sitä kautta enemmän ilmiöstä nimeltä ammatillinen tukihenkilötoiminta. Tavoitteeseen päästäkseni selvitin asiakkainamme olevien nuorten ajatuksia ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta ja sen auttamismahdollisuuksista sekä



auttamisen tavoista. Selvitin myös Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisessa yhdistyksessä ammatillisena tukihenkilönä toimivien ajatuksia siitä, miten ja millä tavoin he toimivat ammatillisena tukihenkilönä. Miten he auttavat lapsia ja nuoria, jotka tarvitsevat apua?

Nämä lähtökohdat huomioiden päädyin toteuttamaan laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta, joka on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa. Se sopii hyvin tutkimukseen, jonka avulla on tarkoitus löytää säännönmukaisuuksia, tunnistaa elementtejä ja kartoittaa niiden suhteita. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä harkinnanvarainen tai tarkoituksenmukainen otos, jonka avulla pyritään kuvaamaan, ymmärtämään tai tulkitsemaan jotakin asiaa. (Eskola & Suoranta 1998, 61). Kohdejoukkoa ei valita satunnaisesti eivätkä tiedonkeruun välineinä toimi testit tai koodattavat kyselylomakkeet. Sen sijaan tiedon välittäjänä on ihminen, jonka ääni pyritään saamaan esiin. Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen, johon sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen. Tutkimuksessa on otettava huomioon, ettei todellisuutta voi pirstoa mielivaltaisesti osiin. Tapah- tumat muovaavat toinen toistaan ja on mahdollista löytää monensuuntaisia suhteita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tavoitteena löytää tai paljastaa tosiasioita sen sijaan, että todennettaisiin jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija ei luo hypoteeseja etukäteen. Tämä tarkoittaa, että tutkija ei ennakkoon oleta tutkimuskohteesta tai tutkimuksensa tuloksista tiettyjä asioita. Aikaisemmat kokemuksemme ei voi kuitenkaan olla vaikuttamatta havaintoihimme. Tutkimuksellisia toimenpiteitä ei tule kuitenkaan rajata näiden havaintojen perusteella. Aineistoa analysoidessaan tutkijan tulisi kokea yllätyksiä ja oppia uutta. Ennako-oletusten tiedostaminen ei näin ollen ole oppimisen edellytys. (Eskola & Suoranta 1998, 19 – 20.)

Grounded theory on aineistopohjainen teoria, jossa tutkijalla on kiinnostus tiettyä aihepiiriä kohtaan. Aineistopohjaisessa tavassa tehdä tutkimusta annetaan aineiston kertoa mitä se pitää sisällään ja muodostaa teoria sen pohjalta. Tutkimuskohteena ovat yksilölliset kokemukset ja merkitykset tai sosiaalinen prosessi. Tutkimuksen tavoitteena on teorian luominen. (Metsämuuronen 2006, 98.)

Tutkimusaineiston keräämisen menetelmäksi valitsin kirjoitelman tekemisen. Pyysin nuoria asettumaan ammatillisen tukihenkilön asemaan ja kertomaan, mitä he itse tekisivät jos olisivat ammatillinen tukihenkilö (liite 1). Tätä kautta toivon saavani vastauksen kysymykseeni minkälaista ammatillisen tukihenkilötoiminnan tulisi nuorten mielestä olla. Aineiden kirjoittaminen antaa nuorille mahdollisuuden ilmaista ajatuksiaan vapaasti, ilman tutkijan asettamia kysymyksiä. Ammatillisia tukihenkilöitä pyydän kirjoittamaan siitä, miten ja millä tavoin ammatillinen tukihenkilö toimii omasta mielestään ja miten sen tulisi omasta mielestään toimia (liite 2).

#### 6.4 Tietojen keräämisen toteuttaminen

Aineiston keräämisen suoritti jokaisen nuoren oma ammatillinen tukihenkilö. Tukihenkilön paikalla olon tarkoituksena oli varmistaa aineiston saaminen ja tilaisuuden pysyminen asiallisena. Tämä mahdollisti myös sen, että nuori sai kysyä tietoa tutkimuksen teosta ja tarkoituksesta.

Ohjeistin ammatillisina tukihenkilöinä toimivat aineiston keräämiseen toimistokokouksessa 27.5.2010. Tällöin paikalla oli kaksi päätoimisesti työskentelevää ammatillista tukihenkilöä. Kerroin heille tekemästäni tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta sekä tutkimusongelmista. Aikaisemmin olin antanut hallitukselle tutkimussuunnitelmani ja se oli vapaasti kaikkien luettavissa. Annoin heille tekemäni ohjeet nuorille (liite 1) ja kävin ne heidän kanssaan läpi. Annoin myös heille lomakkeet, jotka on tarkoitettu vanhemmille (liite 3). Lomake sisältää tietoa tutkimuksesta sekä vanhempien luvan lapsen tutkimukseen osallistumisesta. Tämä piti pyytää kaikkien alle 18-vuotiaiden lasten vanhemmilta. Toivoin tukihenkilöiden motivoivan tuettaviaan sillä keinolla, että nyt heillä on mahdollisuus kertoa toiveitaan ja ajatuksiaan siitä, mitä ammatillisen tukihenkilön työ on. Jaoin tukihenkilöille myös ohjeet, jotka annettiin jokaiselle nuorille kirjoitelman tekoa varten. Annoin myös lomakkeet, jotka oli tarkoitettu vanhemmille sekä ruutupaperia, jolle kirjoitelmat oli tarkoitus tehdä. Samalla ohjeistin heidät myös oman kirjoitelmansa tekoa varten sekä annoin tähän kirjalliset ohjeet (liite 2) mukaan sekä ruutupaperia kirjoitelman tekoa varten.

Toimistokokouksesta poissaolijat ohjeistin puhelimesta. Näitä oli kuusi henkilöä. Aloitin yhteydenotot heti toimistokokousta seuraavana päivänä, mutta yhteydenotto joidenkin henkilöiden kohdalla venyi. Onnistuin saamaan kaikki kuitenkin puhelimitse kiinni ennen 15.6.2010. Kerroin heille tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja tutki-

musongelmista. Puhelimessa jokainen lupasi osallistua tutkimukseen. He toivoivat minun laittavan heille sähköpostilla ohjeistukset ja näin toimin. Yhden ammatillisen tukihenkilön tapasin vielä henkilökohtaisestikin ja kerroin hänelle tutkimuksesta ja annoin ohjeet ja lomakkeet samalla tavalla kuin toimistokokouksessa.

Ennen aineiston keruuta tukihenkilöt kertoivat vanhemmille tekeillä olevasta tutkimuksesta ja pyysivät heidän suostumuksensa siihen, että lapsi tai nuori saa osallistua tutkimukseen. Vanhemmat suhtautuivat tutkimukseen suopeasti ja antoivat siihen suostumuksensa allekirjoittamalla lupapaperin (liite 3).

Nuoria pyydettiin merkitsemään paperiin tunnistetietoina sukupuoli ja ikä. Nämä merkittiin samalle paperille kirjoitelman kanssa. Nuoret merkitsivät tunnistetietonsa hyvin tunnollisesti. Kaksi omaa tuettavaani kysyi, laittaako hän tytön vai naisen vastauspaperiin. Nämä henkilöt olivat 18 vuotta täyttäneitä.

Ammatilliset tukihenkilöt saivat ohjeistuksen kirjoitelman tekoa varten joko toimistokokouksessa tai puhelimitse aiemmin kertomallani tavalla. He kirjoittivat sen vapaaajallaan. Tunnistetiedoiksi tukihenkilöiltä pyysin myös sukupuolen, iän ja koulutuksen.

Kirjoitelma oli tarkoitus tehdä tukihenkilön paikalla ollessa ja siihen oli varattu aikaa 1h. Tukihenkilöt ohjeistivat tuettavansa antamieni ohjeiden mukaan. Jokainen nuori sai myös ohjeistuksen kirjallisena. Osa nuorista halusi tehdä kirjoitelman kuitenkin omalla ajallaan. Tällöin he saivat tukihenkilöiltä ohjeet suullisesti sekä mukaansa kirjallisen ohjeistuksen. Seuraavalla tapaamisella he palauttivat kirjoitelmansa. Yksi oma tuettavani oleva nuori halusi laittaa kirjoitelman minulle sähköpostin välityksellä. Tämän nuoren tukisuhde oli juuri päättynyt, ja hän asui toisella paikkakunnalla pitkän matkan päässä. Hän laittoi oman kirjoitelmansa sähköpostitse.

Yksi tukihenkilö kirjoitutti tuettavillaan kirjoitelmat tietokoneella. Osa hänen tuettavistaan oli ensin kirjoittanut asioita käsin paperille. Käsialasta oli hänen kertomansa mukaan todella vaikea saada selvää, ja hän päätti käyttää tietokonetta apuna. Tämä motivoi nuoria kirjoitelmien teossa. Tukihenkilön tietokone kuitenkin hajosi ja pyytämäni kirjoitelmat katosivat. Kadonneita kirjoitelmia oli 12 nuorelta. Myöhemmin sain käsintehtyjä kirjoitelmia kaksi kappaletta, mutta tutkimukseni oli siinä vaiheessa,

etten ottanut niitä enää mukaan. Ammatilliset tukihenkilöt palauttivat nuorten kirjoitelmat postin välityksellä kotiosoitteeseeni.

Vapaaehtoisina toimivia tukihenkilöitä oli vaikea saada motivoitua hankkimaan nuorilta kirjoitelmia. Tämä koski myös heidän omien kirjoitelmiansa tekemistä. Muistutin heitä kirjoitelmien tekemisen tärkeydestä niin nuorten kuin heidän itsensäkin kannalta. Silti osa kirjoituksista jäi kokonaan tulematta. Syyksi tukihenkilöt ilmoittivat nuorten motivoinnin olleen hankalaa. Kaksi tukihenkilöistä laittoi kirjoitelmansa jo saman viikon aikana ohjeistuksen antamisesta. Yksi henkilö laittoi vastauksensa jo samana päivänä. Ammatillisten tukihenkilöiden kirjoitelmat tulivat postin välityksellä, sähköpostilla tai he antoivat sen henkilökohtaisesti tavatessamme.

Ensimmäisen kirjoitelman nuorelta sain 31.5.2010. Viimeisen tutkimuksessa mukana olevan aineiston vastaanotin puhelimitse ammatilliselta tukihenkilöltä 6.2.2011. Tällöin olin aloittanut jo analyysin teon, mutta otin tämän vielä tutkimukseeni mukaan. Luin ammatilliselle tukihenkilölle puhelimesta ammatillisille tukihenkilöille tehdyn ohjeistuksen oman kirjoitelman tekoa varten (liite 2) ja hän antoi kysymyksiin vastauksen. Kirjasin hänen kertomansa asiat, luin ne hänelle puhelun loppuksi ja laitoin vielä tarkistusta varten sähköpostilla. Hänen mielestään hänen sanomansa asiat olivat kirjatut niin kuin hän oli tarkoittanut, eikä hän halunnut lisätä tai muuttaa kirjoitelmasta mitään. Ammatillisen tukihenkilön mainitsevat asiat oli helppo lisätä tutkimusaineistoon mukaan.

## 6.5 Tutkimusaineiston kuvaus

Nuorten kirjoitelmia kertyi yhteensä 24 kappaletta. Pojat olivat kirjoittaneet 24 kirjoitelmia ja tytöt 13 kirjoitelmia. Kirjoitelmien pituus vaihteli muutamasta rivistä sivun mittaisiin. Osa niistä nuorista, jotka tekivät kirjoitelman kotonaan, olivat tehneet sen tietokoneella. Tyttöjen kirjoitelmat olivat pidempiä ja he olivat selvästikin miettineet asioita perusteellisemmin. Osa pojista oli listannut asioita ranskalaisilla viivoilla. Nuoret kirjoitelmat olivat asiallisia ja käsialasta sai hyvin selvää. Ainoastaan yksi nuori oli kirjoitellut paperiin leikkisästi ”big mac” moneen kertaan ja toivonut tukihenkilön antavan hänelle viikkorahaa. Osa tekstistä oli kuitenkin asiallista.

Ammatillisten tukihenkilöiden kirjoitelmia kertyi 5. Näistä 3 oli naistukihenkilöiden kirjoittamia ja 2 miestukihenkilöiden. Ammatillisten tukihenkilöiden kirjoitelmat oli-

vat 1 - 3-sivuisia. Osa kirjoituksista oli kirjoitettu tietokoneella ja osa käsin. Tukihenkilöt olivat pohtineet asioita todella perusteellisesti, ja kirjoitelmat olivat hyvin värikkästä luettavaa. He toivat kirjoitelmissa esiin myös ammatillisen tukihenkilötoiminnan negatiivisia puolia ja sitä, mihin asioihin toiminnassa pitäisi kiinnittää entistä enemmän huomiota.

## 6.6 Tutkimusaineiston analyysi

Laadullinen aineisto on yleensä laaja informaatiokokonaisuus. Analysoinnin tarkoituksena on luoda aineistoon selkeyttä, jotta sen perusteella voitaisiin tehdä perusteltuja johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. Aineisto pyritään saattamaan tiiviiseen muotoon siten, ettei sen sisältämää informaatiota kadoteta. (Hämäläinen 1987, 32.) Aineiston tehtävä voi myös olla hypoteesien keksiminen, ei niiden todentaminen. Sen avulla tutkija voi löytää uusia näkökulmia tutkittavaan aiheeseen. (Eskola 2001, 136.) Aineiston analyysin tehtävänä on tiivistää, järjestää ja jäsentää aineisto niin, ettei mitään olennaista jää pois vaan informaation määrä kasvaa (Eskola 2001, 146).

Aineiston analyysin tein aineistolähtöisellä Grounded Theory -menetelmällä. Barney Glaser ja Anselm Strauss julkaisivat ensimmäisen kirjansa Grounded Theorystä vuonna 1967. Se on kuitenkin vahvistanut asemaansa tutkimusmenetelmänä vasta 1980-luvun puolivälin jälkeen. Glaser ja Strauss näkivät, että teorioiden kehittäminen oli laiminlyöty sosiaalitieteissä 1960-luvun alussa ja määrittelivätkin aineistolähtöisen analyysin tavaksi muodostaa uusia teorioita sosiaalitieteissä. Grounded Theorystä ja sen lähtökohdista ei ole olemassa yksiselitteistä tulkintaa. Strauss kehitti yhdessä Juliet Corbinin kanssa kolmivaiheisen analyysimallin, jota tässäkin tutkimuksessa on sovellettu. (ks. Silvonen & Keso 1999, 88 – 91.)

Grounded Theory on aineistolähtöinen tutkimusmenetelmä, jossa tutkijalla on kiinnostus tiettyä aihepiiriä kohtaan. Aineistopohjaisessa lähestymistavassa annetaan aineiston kertoa, mitä se pitää sisällään ja muodostetaan teoria siltä pohjalta. Teoriaa ei siis luoda tausta-aineiston perusteella. (Metsämuuronen 2006, 98).

Glaserin (1982) mukaan Grounded Theory -menetelmällä aineistoa analysoidessa sille esitetään jatkuvasti kysymys: mihin kategoriaan tai kategorian ominaisuuteen käsiteltävä asia kuuluu? (Glaser 1992 Metsämuuronen 2006, 100 mukaan). Aineisto analysoidaan luokittelemalla se ensin mainintojen sisältämien samankaltaisuuksien perus-

teella. Tutkija koodaa indikaattorit käyttäytymisen, tapahtuman tai toiminnan ”osoittimiksi” ja saattaa antaa luokalle nimen, joka toimii koodattuna kategoriana ja on osoitus indikaattorin yhteneväisyydestä. Koodeja täsmennetään aina uusilla indikaattoreilla, kunnes kategoria saturoituu eli uutta ei enää ilmaannu. Tutkija pyrkii saturoimaan aineiston perusteella useita kategorioita. Aineiston analysointi on intensiivistä ja systemaattista, haastatteluja ja muistiinpanoja lause lauseelta tutkivaa. Aineistoa kootaan ja koodataan vertaillen kategorioita. (Metsämuuronen 2006, 100 – 101.) Tavoitteena on löytää aineistosta ydinkategoria, joka on aineiston pääteema ja keskeinen osa tutkimusta (Rostila 1991 Metsämuuronen 2006, 101 mukaan). Aineiston kategorisointi etenee kolmen vaiheen kautta: avoin koodaus, aksiaalinen koodaus ja selektiivinen koodaus. Aineiston koodaus sisältää kategorioiden keksimisen ja nimeämisen. (Silvonen & Keso 1999, 91.)

Avoimessa koodauksessa aineisto pilkotaan osiin, jotka koodataan niiden erilaisuuksien ja yhtäläisyyksien perusteella. Tapahtumassa tehdään jatkuvia vertailuja ja aineistolle esitetään kysymyksiä. Koodaus voi tapahtua aineistoittain rivi riviltä, kokonaisuin kappaleisiin tai kokonaiseen dokumenttiin kohdistuen. Alkuvaiheessa koodit ovat ”ot-sikoita”, joilla tapahtumien ominaisuudet nimetään. Muodostuneet konseptit tai kuvatukset ovat analyysin perusyksiköitä. Koodauksessa pidetään silmällä asioiden ominaisuuksia ja pohditaan ulottuvuuksia, mihin nämä ominaisuudet sijoittuvat. Ominaisuuksien ja ulottuvuuksien vertailu mahdollistaa siirtymisen konsepteista kategorioihin. (Silvonen & Keso 1999, 91 - 92.) Koodaus sisältää kategorioiden keksimisen ja nimeämisen. Tutkijan täytyy myös koodata siihen liittyvät alakategoriat. Koodaus alkaa ns. avoimella koodauksella, jossa aineisto koodataan vapaasti ilman ennakkojäsenystä. Tämän tarkoituksena on tuottaa aineistoon sopivia käsitteitä, jotka tässä vaiheessa ovat kuitenkin vielä alustavia. Koodaajan täytyy asettaa tutkimuskohteensa ulkopuolelle ja käsitteellistää tutkimuskohde. Tämä on Grounded Theoryn ensimmäinen kriittinen vaihe. (Metsämuuronen 2006, 100.)

Aksiaalisessa koodauksessa aineisto kootaan uudella tavalla yhteen. Tämä tehdään koodausparadigman avulla, joka kohdentaa huomion kontekstiin, olosuhteisiin, toiminnan ja vuorovaikutuksen strategioihin sekä seuraamuksiin. Koodauksessa keskitytään siihen kontekstiin, jossa ilmiö esiintyy, miten sitä käsitellään ja mitä käsittelystä seuraa. Kategoriat jäsenyvät useiksi alakategorioiksi. Kysymykset, joita aineistolle esitetään, koskevat käsitteiden välisiä suhteita. Tälle vaiheelle on ominaista tutkimus-

kohdetta jäsentävien käsitteiden erojen ja samankaltaisuuksien täsmentäminen. (Silvonen & Keso 1999, 92.)

Selektiivisessä koodauksessa käsitteiden keskinäistä integroimista jatketaan, mutta yleisemmällä analyysitasolla. Kategoriat saavat uuden muodon, koska ne muunnetaan tutkimusongelmaan vastauksen antavan tarinan muotoon. Tulkinnassa keskitytään nyt tarinan juonen löytämiseen sekä sen ydinkategorian määrittelyyn, jonka avulla tarina kerrotaan. Ydinkategoria kokoaa yhteen ja liittää toisiinsa tulkinnan olennaisimmat puolet. Tarinan sisältö kiteytyy siis ydinkategoriassa. (Silvonen & Keso 1999, 92.)

Grounded Theoryn tavoitteena on tuottaa teoria, joka mahdollisimman hyvin selittäisi käyttäytymistä. Teoria rakentuu keskeisten ydinkäsitteiden ympärille. Ydinkategoria on ikään kuin aineiston pääteema, koko aineiston kokoava kategoria. Grounded theoryn toinen kriittinen vaihe onkin se löydetäänkö teorian kokoavaa ydinkategoriaa. (Metsämuuronen 2006, 100 – 101.)

#### 6.6.1 Nuorten aineiston avoin koodaus

Aloitin aineiston koodaamisen lukemalla sen useaan kertaan läpi. Saatuaani aineistosta mieleeni jonkinlaisen kuvan aloin kirjaamaan lauseita ylös. Tein tämän tekstinkäsittelyohjelmalla, sillä minulla ei ollut käytettävissä minkäänlaista analysointiohjelmää. Aloitin nuorten kirjoitelmista. Kirjasin niitä tekstin kohtia, jotka tulkitsin Grounded Theoryn mukaan havainnoiksi eli suoraan tutkimukseni peruskysymykseen viittaavaksi ilmaisuksi. Mietin jo tässä vaiheessa, mitä havainto tutkittavasta ilmiöstä kertoo. Nuorten aineistosta erottui yhteensä 124 yksittäistä tekstin kohtaa

Saatuaani tämän valmiiksi aloitin avoimen koodauksen, eli tarkoituksenani oli tuottaa aineistoon sopivia käsitteitä ilman ennakkokäsityksiä. Nämä olivat vielä tässä vaiheessa alustavia. Ensin tiivistin kunkin havainnon sisällön otsikoimalla lainaukset mahdollisimman tarkasti eli koodasin kaikki havainnot. Vertailin eri otsikoita toisiinsa ja huomasin joidenkin kuvaavan samaa asiaa tai olevan hyvin samankaltaisia. Minulle alkoi jo hahmottua käsitys tulevista kategorioista, jotka olivat käsitteitä, joiden alle mahtuisi useampi otsikko. Tiivistetyistä havainnoista tuli tulokseksi yhteensä 80 erilaista ”otsikkoa”(koodeja ja kategorioita). Näitä olivat muun muassa *keskusteleminen, vanhempia ei pidä syrjiä, sukupuolella ei ole väliä, tulee olla terve, tapaamisen kuluksita vanhemmille kertominen, mitä ammatillisen tukihenkilön tulisi tehdä, mielekäs te-*

*keminen sekä nuoren kiinnostuksen huomioiminen.* Monet otsikot kuvasivat samaa asiaa tai olivat hyvin samankaltaisia. Vanhempien huomioimista kuvasi esimerkiksi *havainnot vanhempia ei pidä syrjiä, keskusteleminen vanhempien kanssa sekä molemmat saisi hyötyä.*

Kun koodeja ja kategorioita oli muodostunut nyt useita kymmeniä, pyrin muodostamaan ensimmäisen kategorioiden ryhmittelyn. Pohdin erilaisia ulottuvuuksia ja asioiden ominaisuuksia. Pyrin löytämään jokaiselle havainnolle ilmauksen, joka kuvaisi sitä yleisemmällä tasolla eli käsitteellistin havainnot. Käsitteellistäminen tapahtui joko suoraan havainnossa olleella sanalla tai asiayhteydestä, josta havainnosta on kysymys esim. keskustelu tai kuuntelu. Nimesin havainnon jollakin käsitteellä tai ehkä tässä vaiheessa voi sanoa ”otsikolla”, joka kuvasi havaintoa. Kirjasin jokaisen listaamani havainnon perään ”otsikon” jolla sen nimesin. Tässä vaiheessa minulla oli 26 otsikkoa. Näitä olivat *vanhempien huomioiminen, toiminnallisuus, tukihenkilön ominaisuus, keskustelu, tavoitteiden huomioiminen, tavoitettavuus, auttaminen, tukisuhteen jatkuvuus, tukeminen, luotettavuus, yhteistyö nuoren kanssa, yhteistyösuhteen luoja, mitä tukihenkilön tulisi tehdä, mielekäs tekeminen, nuoren yksilöllisyyden huomioiminen, kuuntelu, yhdessä tekeminen, vertaistuki, nuoren osallisuus, nuoren aktivointi, vaihtoehtojen tarjoaminen, yhdessä oleminen, kumppanuussuhde, rinnalla kulkija sekä työhön sitoutuminen.*

Näiden jälkeen pääsin siirtymään seuraavaan vaiheeseen eli aksiaaliseen koodaamiseen. Aksiaalisen koodaamisen tavoitteena oli koota aineistoa uudelleen yhteen etsimällä yhteyksiä kategorioiden välillä.

### 6.6.2 Tukihenkilöiden aineiston avoin koodaus

Luettuani aineistoa useamman kerran ja saatuaani aineistosta mieleeni jonkinlaisen kuvan aloin kirjaamaan lauseita ylös. Tämä tapahtui tekstinkäsittelyohjelmalla. Kirjasin niitä tekstin kohtia, jotka tulkitsin Grounded Theoryn mukaan havainnoiksi eli suoraan tutkimukseni peruskysymykseen viittaavaksi ilmaisuksi. Ammatillisten tukihenkilöiden aineistosta erottui yhteensä 102 yksittäistä tekstin kohtaa. Kun lisäsin näihin havaintoihin 6.2.11 tukihenkilöltä saamani kirjoitelman havainnot, sain 22 havaintoa lisää. Kaiken kaikkiaan havaintoja oli siis 124 kappaletta.



Saatuani tämän valmiiksi aloitin avoimen koodauksen, eli tarkoituksenani oli tuottaa aineistoon sopivia käsitteitä ilman ennakkokäsityksiä. Nämä olivat vielä tässä vaiheessa hyvinkin alustavia. Ensin tiivistin kunkin havainnon sisällön otsikoimalla lainaukset mahdollisimman tarkasti eli koodasin jokaisen havainnon. Vertailin eri otsikoita toisiinsa ja huomasin joidenkin kuvaavan samaa asiaa tai olevan hyvin samankaltaisia. Käsitys tulevista kategorioista alkoi muodostua. Ne olivat käsitteitä, joiden alle mahtuisi useampi otsikko. Tiivistetyistä havainnoista tuli tulokseksi yhteensä 90 erilaista ”otsikkoa”(koodeja ja kategorioita). Näitä olivat muun muassa, *ammattillisuus näkyy sitoutumisena, mielekkään tekemisen etsiminen, verkoston tunteminen on tärkeää, työskentely tapahtuu tuettavan ehdoilla ja tavoitteiden mukaisesti, mutkistavat ilmiöt tukisuhteessa sekä refleктоiminen on jatkuvaa*. Otsikot saattoivat olla samanlaisia tai kuvaavan samaa asiaa, kuten *tuettava saa moniammatillisen työryhmän suunnitteleman tuen, palaverissa mukana sekä työskentely verkostossa on tärkeää* kuvaavat kaikki verkostossa toimimista.

Kun näitä koodeja ja kategorioita oli nyt muodostunut useita kymmeniä, pyrin muodostamaan ensimmäisen kategorioiden ryhmittelyn. Pohdin erilaisia ulottuvuuksia ja asioiden ominaisuuksia. Pyrin löytämään jokaiselle havainnolle ilmauksen, joka kuvasi sitä yleisemmällä tasolla eli käsitteellistin havainnot. Käsitteellistäminen tapahtui myös tukihenkilöiden kohdalla kirjoitelmissa joko suoraan havainnossa olleella sanalla tai asiayhteydestä, josta havainnosta on kysymys esim. luotettavuus tai auttaminen. Lopulta nimesin havainnon jollakin käsitteellä tai ehkä tässä vaiheessa voi sanoa ”otsikolla”, joka kuvasi havaintoa. Tässä vaiheessa minulla oli 37 otsikkoa. Otsikoiden runsaus johtui havaintojen sekä sanojen monipuolisuudesta. Syntyneitä otsikoita olivat *persoonalliset tekijät, työhön sitoutuminen, arjessa eläminen, turvallisuuden luoja, mielekäs tekeminen, suhteen rakentaminen, vaikeiden asioiden käsittely, ammatillinen lähi-ihminen, yhteistyösuhteen ylläpitäminen, yhteistyö verkostossa, sillanrakentaja, tasa-arvoisuus, refleктоiminen, rohkeus, vanhempien huomioiminen, tukihenkilön kokemus, mutkistavat ilmiöt, välittäminen, suhteen tärkeät elementit, korvaus, voimavarojen huomioiminen, ammatillinen toiminta, suunnitelmallisuus, oma rajallisuus, omen tunteiden tiedostaminen, tukisuhteen päätyminen, yksilöllisyyden huomioiminen, tavoitteiden huomioiminen, yksilöllisen huomion antaminen, kunnioittaminen, dialogisuus, ohjaaminen, opettaminen, auttaminen, luotettavuus, tukeminen sekä lohduttaminen*. Tukihenkilöiden kohdalla tehtävä tuntui helpommalta, sillä olinhan jo harjoitellut tätä nuorten aineistoa analysoidessa.

Nimeämisen jälkeen siirryin aineiston aksiaaliseen koodaamiseen. Aksiaalisen koodaamisen tavoitteena oli koota aineistoa uudelleen yhteen etsimällä yhteyksiä kategorioiden välillä.

### 6.6.3 Nuorten aineiston aksiaalinen koodaus

Saatuani avoimen koodauksen avulla havainnot alustavasti nimetyiksi aloin miettiä aineiston kokoamista uudella tavalla. Tavoitteena on koota aineistoa uudelleen yhteen etsimällä yhteyksiä kategorioiden välillä. Olennaista on ilmiötä jäsentävien käsitteiden samankaltaisuuksien ja erojen täsmentäminen. Tällä tavoin luodaan selkeyttä muodostumassa olevaan käsitejärjestelmään. Tämä tapahtuu koodausparadigmalla, joka kohdentaa huomion kontekstiin, olosuhteisiin, toiminnan ja vuorovaikutuksen seuraamuksiin ja strategioihin. Tällä tavoin luodaan selkeyttä muodostumassa olevaan käsitejärjestelmään. On tärkeää huomioida, että avointa ja aksiaalista koodausta suoritetaan rinnakkain. Vähiten kun kaikki kategorioiden suhteet on selvitetty alkaa muodostua teoria. (Strauss & Corbin 1990, 96 – 115.)

Numeroin ensiksi löytämäni havainnot ja luin listaamani asiat useampaan kertaan läpi. Olin tyytyväinen avoimen koodauksen tulokseen. Tämän jälkeen aloin etsiä havainnoista yhdistäviä tekijöitä, joiden avulla havainnot olisi mahdollista koodata kategorioihin. Mietin havainnoissa olevia eri ilmiöitä, niiden seurauksia ja käsittelyä. Kiinnitin myös huomiota olosuhteisiin, toimintaan ja seuraamuksiin. Kategoriat alkoivat jäsentyä useiksi alakategorioiksi. Ne sanat, jotka esiintyivät monessa eri otsikossa, saivat jäädä. Yksittäiset otsikot pyrin yhdistelemään uudella tavalla. Mietin, millä tavalla asiat liittyvät toisiinsa ja menisikö joku yksittäinen otsikko toisen jo syntyneen otsikon alle esimerkiksi nuoren aktivoiminen vaihtoehtojen tarjoajan kategoriaan. Pohdin myös, löytyykö asioille joku yläkäsite, jonka alle otsikko sopisi. Yhdistelin siis avoimen koodauksen samankaltaisia otsikoita samoihin alakategorioihin kuuluviksi. Täsmensin nimeämistä ja tiivistin samankaltaisia asioita yhteen. Lopulta nimesin nämä otsikot uudelleen omiksi kategorioiksi. Lopputuloksena nuorten kirjoitelmista nousi 13 kategoriaa, joihin kaikki yksittäiset havainnot sisältyivät.

Tuettavien kirjoituksista muodostuneet 13 kategoriaa kuvasivat nuorten näkemyksiä ammatillisen tukihenkilön työstä. Havainnot ja niistä muodostuneet kategoriat kuvasivat sitä, minkälaista ammatillisen tukihenkilön työn tulisi nuorten mielestä olla, sekä sitä, miten ammatillisen tukihenkilön tulisi toimia auttaessaan nuoria.

Asiaa selkiyttääkseni olen koonnut taulukon, johon merkitsin 13 eri kategorian nimen sekä sitä kuvaavan sitaatin (taulukko 2). Olen käyttänyt suoria lainauksia havainnoista kuvaamaan käsiteltävää asiaa, sillä haluan tuoda työssäni nuorten äänen esiin. Lainaukset on eroteltu kursivoidulla tekstillä. Lainauksen jäljessä tai edellä olevat kolme pistettä tarkoittavat sitä, että olen lainannut lauseesta vai sen osan, joka kuvastaa kyseistä asiaa. Lainauksen perässä oleva merkintä tarkoittaa sitä, mistä kirjoitelma lainaus on poimittu. Merkinnoissa T tarkoittaa tyttöä, P poikaa. Kirjoitelmat olen merkinnyt lainausten perään juoksevilla termeillä T1, T2, T3 ja niin edelleen.

Taulukko 2. Tuettavien kategoriat

	Kategoria	Havaintojen lukumäärä	Kategoriaa kuvaava sitaatti
1.	Toiminnallisuus	21	<i>Toiminnallisuus on tärkeää. P1</i>
2.	Keskusteleminen	13	<i>Jos olisin jonkun lapsen tai nuoren tukihenkilö juttelisin hänen kanssaan siitä mitä hänellä on sydämellään... T9</i>
3.	Kuunteleminen	7	<i>Kuuntelisin nuorta jos hänellä olisi jotain sydämellä. T11</i>
4.	Auttaminen	8	<i>Auttaisin virastoissa asioimiseen ja kouluasioissa. T12</i>
5.	Tukeminen	9	<i>Kyllä se tuki on ehkä se tärkein asia, ei tarvitse jäädä painiskelemaan vaikeitten asioiden kanssa yksin. T7</i>
6.	Yhdessä oleminen	5	<i>Tärkeää, että jonkun kanssa voi olla. P9</i>
7.	Nuoren osallisuus	6	<i>Tapaamiset pitää sopia yhdessä. P1</i>
8.	Nuoren huomioiminen yksilönä	12	<i>Jos olisin ammatillinen tukihenkilö minulle tärkeintä olisi lapsen tai nuoren yksilöllisten tarpeiden ja etujen kuunteleminen ja niiden pohjalta toimiminen. T6</i>
9.	Vertaistuki	2	<i>...viedä nuoren sellaisiin paikkoihin joissa olisi muita nuoria ja etenkin tukinuoria. T2</i>
10.	Vaihtoehtojen tarjoaminen	8	<i>Antaisin ongelmiin ratkaisumalleja, kuitenkin tekemättä ratkaisua hänen puolestaan. T10</i>
11.	Tukihenkilön ominaisuudet	23	<i>Kärsivällisyys, ystävällisyys ja ymmärtäväisyys on tärkeää... T13</i>
12.	Vanhempien huomioiminen	5	<i>Vanhempia ei pidä syrjiä, vaikka tukihenkilö nuoria varten. P2</i>
13.	Tukisuhteen jatkuvuus	5	<i>Toiminnan alussa ”takeet” toiminnan pitempiä aikoista jatkumisesta tärkeää. T13</i>

**Toiminnallisuutta** kuvaavia havaintoja oli 21. Näistä havainnoista oli poikien kirjoittamia 16 ja tyttöjen 5. Kategoriaan kuvaava sitaatti oli:

*Toiminnallisuus on tärkeää. P1*

Ammatillisen tukihenkilön toivottiin käyttävän nuoria auttaessaan toiminnallisia menetelmiä. Nuoret kirjoittivat paljon konkreettisia esimerkkejä toiminnallisuudesta. He nostivat esiin askartelun, kalassa käymisen, erilaiset leikit, uimassa käymisen, mönkijä ajelut sekä kaupassa ”shoppailemiset”. Heidän mukaan oli tärkeää, että ammatillinen tukihenkilö tutustutti heidät erilaisiin harrastuksiin ja paikkoihin, joihin he eivät muuten pääsisi:

*Tärkeää on myös päästä, että pääsee tuntemaan ja kokeilemaan erilaisia harrastuksia , joihin ei muut vie, ei muuten pääse. P8*

*Esimerkiksi voi tehdä jotain tai mennä johonkin esim syödä jossakin, mennä paikkoihin jossa harvemmin käy tai pelata jotain. T5*

Nuoret toivoivat myös huvipuistoretkiä, teatterimatkoja sekä erilaisia toimintapäiviä. Nuoret pitivät toiminnallista tekemistä mielekkäänä. Heidän mukaan se sopii hyvin niin lapsille kuin nuorillekin:

*Lapsilla ehkä toiminnallinen tekeminen olisi mielekkäämpää kuin se että heidän kanssaan juteltaisiin ns. henkeviä. T7*

*... totta kai nuoretkin haluavat tehdä jotain toiminnallista! T7*

**Keskustelemista** kuvaavia havaintoja oli yhteensä 13. Sukupuolien välillä ei ollut juurikaan eroa. Pojista 7 ja tytöistä 6 mainitsi keskustelun auttamisen muotona. Kategoriaan kuvaava sitaatti oli:

*Jos olisin jonkun lapsen tai nuoren tukihenkilö juttelisin hänen kanssaan siitä mitä hänellä on sydämellään...T9*

Nuoret pitivät keskustelua tärkeänä auttamisen muotoja. Nuoret kokivat ammatillisen tukihenkilön olevan henkilö, jolle voi kertoa asioista, joista ei muille uskalla puhua:

*En uskalla puhua niitä asioita joita puhun sinulle (tukihenkilö), en äidillekään koska ne on liian pahoja. P11*

Nuoret kokivat keskustelun auttavan heitä ja tuovan helpotusta. Nuoret toivat esiin myös vuorovaikutteisen keskustelun tärkeyden. Yhden kirjoittajan mukaan oli tärkeää se, ettei tukihenkilö vetänyt tiukkaa rajaa omaan henkilökohtaiseen elämäänsä, vaan toi esiin myös omia henkilökohtaisia kokemuksiaan. Lapsista puhuttaessa hän koki tämän olevan ehkäpä parasta tukea:

*Toisena tärkeänä asiana ajattelin yksityisyyden rajaa ja nimenomaan tukihenkilön puolelta. Koin kauhean helpottavana, ettei tukihenkilöni vetänyt ehdotonta rajaa omaan henkilökohtaiseen elämäänsä. Vaan että pienissä määrin oli myös vuorovaikutuksellista keskustelua. T13*

*Lapsista puhuttaessa jossain kohtaa omakohtaisen kokemuksen esiintuominen on ehkäpä parasta tukea. T13*

Yksi nuori koki, että keskustelu on auttanut häntä myös siinä, että yhteisten keskustelujen avulla hän oli oppinut puhumaan mieltä painavista asioista. Keskustelua pidettiin hyvänä ja tärkeänä auttamisen muotona.

**Kuuntelemista** kuvaavia havaintoja oli 7. Näistä oli 3 pojan kirjoittamia ja 4 tytön. Kategoriaa kuvaava sitaatti oli:

*Kuuntelisin nuorta jos hänellä olisi jotain sydämellä. T11*

Nuorten mielessä kuuntelussa on tärkeää, että on joku ihminen joka kuuntelee:

*Toiminnassa on tärkeää, että on ihminen joka kuuntelee. P8*

Kuuntelussa on kolme erilaista tasoa. Nuoret nostivat esiin todellisen kuuntelun tärkeyden ja kiinnostuksen osoittamisen siihen mitä kuuntelee. Nuorta pitäisi kuunnella myös keskeyttämättä eikä häntä pitäisi tuomita:

*Jos olisin ammatillinen tukihenkilö kuuntelisin asiakasta keskeyttämättä tai tuomitsematta häntä mitenkään. T10*

**Auttamista** kuvaavia havaintoja oli 8. Näistä 5 oli tyttöjen kirjoitelmista. Kategoriaa kuvaava sitaatti oli:

*Auttaisin virastoissa asioimiseen ja kouluasioissa. T11*

Nuorten ohjeistuksessa auttaminen mainittiin jo kysymyksessä, mutta se ei noussut määrällisesti kirjoituksista esiin. Yksi nuori mainitsi sen ensisijaisen auttamisen muotona. Nuorten mielestä ammatillisen tukihenkilön tulisi auttaa nuorta erilaisissa arkeen liittyvissä asioissa kuten koulunkäynnissä, virastoissa asioimisessa sekä erilaisissa käytännön asioissa. Tukihenkilöstä kirjoittaessa hänet nimettiin myös auttajaksi. Ammatillinen tukihenkilö voisi auttaa antamalla neuvoja ja ohjeita:

*Apu/neuvot on tärkeitä. P3*

Auttamisessa tärkeänä pidettiin sitä, että ammatillinen tukihenkilö tunnistaisi nuoren tarpeet ja auttaisi tarpeiden mukaan:

*Auttaisin nuorta tarpeiden mukaan. T1*

**Tukemista** kuvaavia havaintoja oli 9. Näistä ainoastaan kaksi oli poikien kirjoitelmista. Kategoriaa kuvaava sitaatti oli:

*Kyllä se tuki on ehkä se tärkein asia, ei tarvitse jäädä painiskelemaan vaikeitten asioiden kanssa yksin. T7*

Yksi nuori nimesi ammatillisen tukihenkilön tukijaksi. Nuorten mielestä ammatillisen tukihenkilön tulisi tukea nuoria opiskelupaikan valinnassa, asunnon hankinnassa, henkilökohtaisissa asioissa, tukisuhteen alussa tutustumisessa sekä arkielämän askareiden ja pulmien ratkaisuisissa:

*Tärkeimpänä pitäisin kuitenkin arkielämän askareita ja pulmia ja niissä tukemista, mikäli siihen on tarvetta. T6*

Nuorta pitäisi myös tukea ja rohkaista hankkiutumaan sosiaalisiin tilanteisiin sekä olemaan henkisenä tukena vaikeissa tilanteissa:

*Antaisin neuvoja ja olisin henkisesti tukena vaikeissakin tilanteissa. T10*

**Yhdessä olemista** kuvaavia havaintoja oli yhteensä 5. Kategoriaa kuvaava sitaatti oli:

*Tärkeää, että jonkun kanssa voi olla. P9*

Nuorten mukaan auttamisessa oli tärkeää se, että on joku jonka kanssa voi olla yhdessä. Vierellä on joku, jolla on nuorelle aikaa vain häntä varten. Tunne toisen vierellä pysymisestä on tärkeämpää kuin tekeminen tai puhuminen. Ammatillisen tukihenkilön tulisi pysytellä nuoren rinnalla hiljaisuudenkin keskellä:

*...joskus jos sanat on hukassa sitten ollaan vaikka pitempi tovi hiljaa, mutta ollaan kuitenkin siinä. T13*

**Nuoren osallisuutta** kuvaavia havaintoja oli 6. Näistä 4 havaintoa oli tyttöjen kirjoittamia. Kategoriaa kuvaava sitaatti oli:

*Tapaamiset pitää sopia yhdessä. P1*

Nuorten mukaan ammatillisen tukihenkilön tulisi keskustella ja selvittää nuoren mielipiteitä ja haaveita sekä toimia niiden mukaan:

*Mielestäni jos nuorella on selkeät mielenkiinnon kohteet/haaveet pitäisi nuoren kiinnostuksen mukaan kulkea. T2*

Ammatillisen tukihenkilön tulisi kuunnella nuorten toiveita ja ideoita sekä kohdella nuorta tasavertaisena. Ammatillisen tukihenkilön ei pitäisi päättää asioita nuorten puolesta:

*Jos nuorella ei ole minkäänlaista kiinnostusta mihinkään Olisi juteltava/mietittävä ensin nuoren kanssa yhdessä. T2*

**Nuoren huomioiminen yksilönä** -kategoriassa oli yhteensä 12 havaintoa. Näistä oli tyttöjen kirjoittamia 8 ja poikien 4. Kategoriaa kuvaava sitaatti oli:

*Jos olisin ammatillinen tukihenkilö minulle tärkeintä olisi lapsen tai nuoren yksilöllisten tarpeiden ja etujen kuunteleminen ja niiden pohjalta toimiminen. T6*

Ammatillisen tukihenkilön tulisi huomioida, että jokainen nuori on omanlaisensa persoona, jolla on omat vahvuutensa ja heikkoutensa:

*Minä jos olisin ammatillinen tukihenkilö ja toimisin lasten ja nuorten kanssa... ajattelisin seuraavia asioita. Jokainen lapsi /nuori on omanlainen persoona eli kaikkien kanssa en ehkä voisi toimia samanlailla. T7*

Ammatillisen tukihenkilön tulisi huomioida nuorten erilaisuus ja toimia sen mukaan. Yksi nuori piti tärkeänä, että ammatillisen tukihenkilön muistuttaisi pahan paikan tulleen onnistuneista sosiaalisista tilanteista. Nuoria ei myöskään saisi pakottaa tekemään mitään, mitä ei ehdottomasti halua tehdä:

*Pääajatuksena pitäisin kuitenkin sitä, ettei kaikki välttämättä sovi kaikille tarkoittaen ettei ketään tulisi pakottaa tekemään mitään mitä ei ehdottomasti halua tehdä. T6*

Yksi nuori kirjoitti myös siitä, että ammatillisen tukihenkilön tulisi ostaa hampurilaisia, antaa viikkorahaa sekä käyttää erilaisissa viihdepaikoissa:

*Ammatillisen tukihenkilön tulisi käyttää huvipaikoissa ja muissa viihdepaikoissa. P4*

Tämä on laitettu yksilöllisyyden huomioimisen alle siitä syystä, että nuorella voi olla nälkä, puute rahasta tai toive päästä johonkin mukavaan paikkaan esimerkiksi huvipuistoon. Osa toiminnassa mukana olevista lapsista tai nuorista ei ollut ikinä käynyt muun muassa Linnamäellä, Tykkimäellä tai Korkeasaarella. Tällöin hänen henkilökohtaisena toiveenaan oli päästä käymään näissä paikoissa, joista ehkä muut lapset/nuoret usein puhuvat ja perheensä kanssa kävivät:

**Vertaistuki**-kategoriassa oli yhteensä 2 havaintoa. Toinen havainto oli tytön ja toinen pojan kirjoitelmasta:



*...viedä nuoren sellaisiin paikkoihin joissa olisi muita nuoria ja etenkin tukinuoria. T2*

Ammatillisen tukihenkilön tulisi nuoria auttaessaan tarjota nuorille mahdollisuuksia tavata muita samassa tilanteessa olevia nuoria. Toisen nuoren mukaan poikaryhmä oli ollut hyvä kun oli voinut olla ohjaajan ja ohjaajan muiden kanssa.

**Vaihtoehtojen tarjoaminen** -kategoriassa oli yhteensä 8 havaintoa. Näistä havainnoista 6 oli tyttöjen kirjoittamia. Kategoriata kuvaava sitaatti oli:

*Antaisin ongelmiin ratkaisumalleja, kuitenkin tekemättä ratkaisua hänen puolestaan. T10*

Ammatillisen tukihenkilön tulisi antaa erilaisia ratkaisumalleja tekemättä kuitenkaan ratkaisua nuorten puolesta. Hänen tulisi rohkaista ja aktivoida nuoria kokeilemaan uusia asioita, mutta tämän tulisi tapahtua nuorta painostamatta:

*Muuten jos lapsi tai nuori ei itse osaa sanoa minkälainen aktiviteetti häntä kiinnostaisi tarjoaisin vaihtoehtoja ja/tai ehdottaisin jotakin joka on jo tarjolla. T6*

Ammatillisen tukihenkilön tulisi myös huomioida tapaamisen sisällössä vaihtelua. Yhden nuoren mielestä oli mukavaa, kun pääsi joskus syömään tai hampurilaiselle. Nuorten mukaan tapaamisilla tulisi tehdä välillä jotain mukavaa ja piristävää:

*Ongelmien työstämisen lomassa olisi mielestäni tärkeää silloin tällöin tehdä jotain mistä asiakas nauttii, etteivät tukitapaamiset ala tuntua pelkiltä ongelmien vattvomiselta. T10*

**Tukihenkilön ominaisuudet** -kategoriassa oli yhteensä 23 havaintoa. Molemmat sukupuoli kirjoittivat paljon erilaisia ammatillisen tukihenkilön ominaisuuksia. Näistä havainnoista oli poikien kirjoittamia 13 ja tyttöjen kirjoittamia 10. Kategoriata kuvaava sitaatti oli:

*Kärsivällisyys, ystävällisyys ja ymmärtäväisyys on tärkeää...T13*

Nuoret kirjoittivat siitä, millainen on hyvä tukihenkilö sekä sitä millainen hänen tulisi olla. Tähän kategoriaan kuuluu myös luotettavuus. Nuorista neljä poikaa ja kaksi tyttöä mainitsi kirjoitelmissa luottamuksen yhtenä tärkeänä ammatillisen tukihenkilön ominaisuutena:

*Molemminpuolinen luottamus on yksi tukisuhteen tukipilari. Ilman sitä ongelmien työstäminen yhdessä voi olla vaikeaa. T10*

Ammatillisen tukihenkilön tulee noudattaa sovittuja tapaamisaikoja ja pitää sovituista asioista kiinni. Hän ei saisi olla myöhässä. Tunne siitä, että nuoresta todella välitetään oli tärkeää:

*Tunne, että oikeasti välitetään on myös tärkeä. T10*

Kaksi nuorta nosti ammatillisuuden esiin. Toinen nuorista mainitsi koulutuksen ja toinen pätevyyden ammatillisen tukihenkilön hyvänä ominaisuutena:

*...toimisin koulutukseni ja tavoitteiden mukaisesti. Jos pitää viedä ulos, veisin ulos. Siis mitä on annettu tehtäväksi. P2*

*Tukihenkilön pitäisi olla kiva, pätevä, kuunteleva. P3*

Ainoastaan yksi nuori kirjoitti ammatillisen tukihenkilön sukupuolen merkityksestä, eikä hänen sukupuolella ollut väliä jos suhde toimii. Ainoastaan yksi nuori nosti esiin myös ammatillisen tukihenkilön fyysiset ominaisuudet:

*Tukihenkilön tulee olla terve, että hän pystyy liikkumaan. P2*

Muita nuorten esiin tuomia tärkeitä ominaisuuksia olivat kiva, kuunteleva sekä kärsivällinen. Ammatillisen tukihenkilön tuli antaa nuorelle aikaa ja pyrittävä odottamaan, että henkilö haluaa kertoa ongelmistaan vapaaehtoisesti ja välillä hänen täytyi kyetä olla sanomatta mitään:

*Toimiessaan apua tarvitsevan nuoren kanssa on pyrittävä myös odottamaan, että kyseinen henkilö haluaa kertoa ongelmansa vapaaehtoisesti eikä häntä pakoteta millään lailla. T3*

Tukihenkilö mainittiin myös myötäeläjänä ja matkaseuralaisena, joita voi ajatella erilaisina nuorten kuvaamina rooleina. Yhden nuoren mukaan ammatillisen tukihenkilön ominaisuuksilla ei ollut väliä, jos suhde toimi muuten hyvin:

*Tukihenkilön sukupuolella ei ole väliä jos suhde ok. P2*

**Vanhempien huomioiminen** -kategoriassa oli 5 havaintoa. Näistä neljä oli poikien kirjoitelmista. Kategoriata kuvaava sitaatti oli:

*Vanhempia ei pidä syrjiä, vaikka tukihenkilö nuoria varten. P2*

Nuorten mukaan oli tärkeää huomioida myös vanhemmat ja tukihenkilön tuli olla hyvässä suhteessa vanhempiin. Tukihenkilön pitäisi myös kertoa vanhemmille, mitä tapaamisilla tapahtuu, mutta ei välttämättä tarkkaa kuvausta tapahtumista:

*Tukihenkilön pitäisi kertoa potilan vanhemmille mite ne teke tapamisilla, muta ei tarte sanoa tarkallen mitä ne teke. P7*

**Tukisuhteen jatkuvuus** -kategoriassa oli 4 havaintoa. Kategoriata kuvaava sitaatti oli:

*Toiminnan alussa ”takeet” toiminnan pitempiaikaisesta jatkumisesta on tärkeää. T13*

Nuorten mukaan ammatillisen tukisuhteen täytyisi kestää pidemmän ajan ja heidän täytyisi tietää, että suhde jatkuisi tarvittavan ajan. Ammatillisen tukisuhteen rakentamiselle täytyisi sallia aikaa, sillä luottamuksen rakentaminen ei synny hetkessä:

*Uuteen ihmiseen tutustuminen ja jonkunlaisen luottamuksenkaan rakentaminen voi olla aikaa vievää puuhaa. T13*

Nuori tarvitsee ammatillista tukihenkilöä tietyn ajan. Tukihenkilön tulisi olla säännöllisesti yhteydessä nuoreen ja pyrkiä olemaan hänen tukena nuoren tarvitseman ajan:

*Pyrkisin saamaan hänet ymmärtämään, että olen vain häntä varten ja pyrin olemaan hänen tukena loppuun asti. T3*

#### 6.6.4 Tukihenkilöiden aineiston aksiaalinen koodaus

Saatuani tukihenkilöiden tuottaman aineiston havainnot avoimen koodauksen avulla alustavasti nimetyiksi aloin miettiä aineiston kokoamista uudella tavalla. Numeroin ensiksi löytämäni havainnot, minkä jälkeen luin listaamani asiat useampaan kertaan läpi. Saatuani aineistosta jonkinlaisen kuvan, aloin etsiä havainnoista yhdistäviä tekijöitä, joiden avulla havainnot olisi mahdollista koodata kategorioihin. Kiinnitin huomiota olosuhteisiin, toimintaan ja seuraamuksiin. Pohdin havainnoissa olevia ilmiöitä, niiden seurauksia ja käsittelyä. Pohdinnan lopputuloksena kategoriat alkoivat jäsentyä useiksi alakategorioiksi. Otsikot, jotka esiintyivät moneen kertaan, saivat jäädä, mutta yksittäiset otsikot pyrin yhdistelemään uudella tavalla. Mietin, millä tavalla asiat liittyvät toisiinsa ja menisikö joku yksittäinen otsikko toisen jo syntyneen otsikon alle esimerkiksi sillanrakentaja verkostossa toimijan kanssa kategoriaan. Pohdin myös, löytyykö asioille joku yläkäsite, jonka alle otsikko sopii, esimerkiksi, mitkä kaikki liittyvät jollakin tavalla ammatilliseen tukemiseen. Yhdistelin siis avoimen koodauksen samankaltaisia otsikoita samoihin alakategorioihin kuuluviksi. Täsmensin nimeämistä ja tiivistin samankaltaisia asioita yhteen. Yritysten ja erehdysten kautta nimesin lopulta nämä otsikot uudelleen omiksi kategorioiksi. Lopputuloksena tukihenkilön kirjoitelmista nousi 13 kategoriaa, joihin kaikki yksittäiset havainnot sisältyivät.

Tukihenkilöiden kirjoituksista muodostuneet 13 kategoriaa kuvasivat heidän näkemysensä ammatillisen tukihenkilön työstä. Kategoriat kuvasivat sitä, miten ammatillisen tukihenkilön tulisi toimia nuoria auttaessaan sekä sitä, miten hän toimii.

Asiaa selkiyttääkseni olen koonnut taulukon, johon merkitsin 13 eri kategorian nimen sekä sitä kuvaavan sitaatin (taulukko 3). Olen käyttänyt suoria lainauksia havainnoista kuvaamaan käsiteltävää asiaa, sillä haluan tuoda työssäni myös tukihenkilöiden äänen esiin. Lainaukset on eroteltu kursivoidulla tekstillä. Lainauksen jäljessä tai edellä olevat kolme pistettä tarkoittavat sitä, että olen lainannut lauseesta vai sen osan, joka kuvastaa kyseistä asiaa. Lainauksen perässä oleva merkintä tarkoittaa sitä, mistä kirjoitelmasta lainaus on poimittu. Merkinnöissä TH tarkoittaa tukihenkilöä. Kirjoitelmat olen merkinnyt lainausten perään juoksevilla termeillä TH1, TH2, TH3 ja niin edelleen.

Taulukko 3. Tukihenkilöiden kategoriat

	Kategoria	Havaintojen lukumäärä	Kategoriaa kuvaava sitaatti
1.	Ammatillinen tukeminen	14	<i>Ammatillisena tukihenkilönä jaksan ottaa vastaan tuettavan oireilua ja kohdata vaikeita elämäntilanteita ja tarjoamaan tukea niihin. TH1</i>
2.	Suhteen tärkeät elementit	18	<i>Mielestäni hyvin tärkeää on että lapsi/nuori kokee, että hänestä todella välitetään... TH3</i>
3.	Suunnitelmallisuus	5	<i>Ammatillisen tukihenkilötoiminnan pitäisi mielestäni olla suunnitelmallista ja tavoitteellista... TH2</i>
4.	Nuoren huomioiminen yksilöllisesti	12	<i>Yksi tärkeimmistä asioista ammatillisena tukihenkilönä toimimisessa on mielestäni se, että työskentely tapahtuu aina tuettavan ehdoilla, mutta tietenkin tavoitteiden suuntaisesti. TH1</i>
5.	Vuorovaikutus	7	<i>...keskustelua ja kuuntelua. TH3</i>
6.	Ohjaaminen	3	<i>Yleensä pyrin myös ohjaamaan... TH3</i>
7.	Opettaminen	4	<i>Pyrin opettamaan tuettavalle tai hänen vanhemmalleen sellaisia vuorovaikutustaitoja, jotka auttavat häntä tuntemaan itseään ja purkamaan esimerkiksi pahaa oloaan puhumalla. TH3</i>
8.	Auttaminen	6	<i>...tarvittaessa auttaa ymmärtämään vaikeita asioita... TH3</i>
9.	Toiminnalliset menetelmät	14	<i>Yleensä tukikäynneillä teemme jotain yhdessä, joka on esimerkiksi kalastamista, kuntoilua, asioimista, jotain tuettavalle mieluista harrastusta... TH3</i>
10.	Vanhempien huomioiminen	10	<i>Tärkeää on tietää koko perheen tavoitteet ja olla yhteistyössä myös heidän kanssaan. Yleensä äidin ja isän tai muun huoltajan kanssa. TH3</i>
11.	Yhteistyö verkostossa	19	<i>Tuettavan verkoston tunteminen tämän kaltaisessa toiminnassa onkin ensiarvoisen tärkeää, jotta tieto kulkee sinne minne sen milloinkin tulee kulkea. TH1</i>
12.	Reflektointi	6	<i>Oman työn reflektointi vahvistaa ammatillista osaamista merkittävästi, mutta eritoten tehostaen tuettavan saamaa hyötyä tukisuhteesta. TH1</i>
13.	Oma rajallisuus	6	<i>Ollut aito oma rajallinen itseni... TH4</i>

**Ammatillinen tukeminen** -kategoria sisältää 14 havaintoa. Kategoriaa kuvaava si-  
taatti oli:

*Ammatillisena tukihenkilönä jaksan ottaa vastaan tuettavan oireilua ja kohdata vaikeita elämäntilanteita ja tarjoamaan tukea niihin. TH1*

Ammatillisten tukihenkilöiden mukaan työ oli haastavaa ja monipuolista ja sitä voi toteuttaa monella eri tavalla, riippuen tukihenkilöiden ja tuettavien persoonallisista tekijöistä sekä tukisuhteen tavoitteista. Ammatillisuus suhteessa näkyi sitoutumisena suhteeseen, joka voi kestää vuosiakin. Ammatillisuus edellyttää tukihenkilöltä oman roolin tiedostamista ammatillisena, mutta edustaen enemmän tavallista ihmistä kuin viranomaista:

*Ammatillisuus edellyttää tukihenkilöltä oman roolin tiedostamista ammatillisena, mutta kuitenkin tuettavan ”lähi-ihmisenä”, edustaen enemmän tavallista ihmistä kuin työntekijää tai viranomaista (sosiaalityöntekijä tsm.). TH1*

Ammatillisella tukihenkilöllä oli ammattitaitonsa vuoksi runsaasti mahdollisuuksia tukea nuorta omaa ammattitaitoaan hyödyntäen. Hänen tuli osata rajata omaa toimintaansa ja myös omia henkilökohtaisia asioita suhteessa tuettavaansa. Tukisuhteessa tulee olla vastavuoroisuutta, mutta ammatillisen tukihenkilön piti osata arvioida, mitä itsestään toi esille:

*On osattava arvioida, missä määrin voi tuoda esim. asioita itsestään ja omasta elämästään esille. Mielestäni tällaista vastavuoroisuutta pitää tukisuhteessa kuitenkin olla. Ammatillisena tukihenkilönä minun on osattava arvioida millainen tieto on tuettavalle hyödyksi ja millainen ei. TH1*

Ammatillisen tukihenkilön tuli pystyä toimimaan ilman ennalta tehtyä ”käsikirjoitusta”. Hän ei voinut aina suunnitella toimintaa etukäteen, vaan oli osattava tarttua tilanteissa sillä hetkellä tärkeimpänä näkemäänsä asiaan:

*Aina – tai pitäisikö sanoa yleensä – ei voi etukäteen suunnitella tulevaa tukitapaamista. Tuettavan sillä hetkellä arjesta nousevat asiat ovat etu-*

*sijalla, joihin on osattava tarttua spontaanisti, mutta kuitenkin ammatillisesta viitekehuksesta katsellen. TH1*

Ammatillisen tukihenkilön tuli kiinnittää työssään huomiota ammatillisuuden mukanaan tuomiin vaatimuksiin muun muassa suunnitelmallisuuteen sekä laadun arviointiin. Ammatillisuuden tulisi olla osoitettavissa konkreettisesti jokaisessa ammatillisessa tukisuhteessa:

*Tärkeää olisi kuitenkin kiinnittää huomiota todelliseen ammatillisuuteen ja sen mukanaan tuomiin vaatimuksiin. Tällöin mm. laadun arviointi, toiminnan suunnitelmallisuus ja ammatilliset vastuukysymykset eivät aiheuttaisi enää päänvaivaa ja ammatillisuus olisi osoitettavissa jokaisessa ammatillisessa tukisuhteessa. TH2*

Tasa-arvoinen kumppanuus on tukisuhteessa tärkeää, mutta oma ammatillisuus täytyi muistaa:

*Tasa-arvo – tasavertaisina ihmisinä toimiminen tiettyyn rajaan asti ammatillisuus muistaen. TH4*

Ammatillisen tukihenkilön täytyi hallita perustiedot erilaisista diagnooseista. Tämä helpottaa nuoren ymmärtämistä sekä avun ja tuen antamista:

*Ammatillisen tukihenkilön tulee tietää perusjutut tietyistä diagnooseista esim. asperger tai dysfasia. Mitä ne tarkoittavat nuoren kohdalla. Täytyy tietää miten nuoren kanssa toimia ja millä tavoin nuori voi toimia. TH5*

**Suhteen tärkeät elementit** -kategoria sisältää yhteensä 18 havaintoa. Kategoriaa kuvaava sitaatti oli:

*Mielestäni hyvin tärkeää on että lapsi/nuori kokee, että hänestä todella välitetään...TH3*

Tukihenkilöt kuvailivat hyvin värikkäällä tavalla tukisuhteen tärkeitä elementtejä. Tärkeitä elementtejä olivat aito välittäminen, turvallisuus, aito läsnä olo, kunnioittaminen, luotettavuus, huolehtiminen ja sitoutuminen:

*Psykiatrisen hoitosuhteen yksinä elementteinä ovat kuitenkin potilaasta välittäminen ja huolehtiminen. TH2*

*Tärkeää on olla myös rehellisesti mukana. Täytyy olla 100% mukana siinä hetkessä. TH5*

Ammatillisen tukihenkilön tuli pitää sovuista asioista kiinni. Elämässä ei kaikki aina kuitenkaan mene suunnitelmien mukaan, mutta tällöin oli tärkeää, että nuorelle perustellaan se, miksi suunnitelmia muutetaan:

*Jos suunniteltua asiaa joudutaan muuttamaan, se perustellaan. Muutokset ja asiat täytyy perustella nuorelle. TH5*

Jos nuoren taustalla oli vaikeita kokemuksia, nuorelle tuli antaa aikaa luottamuksen saavuttamiseen. Tukihenkilöt pitivät myös sitoutumista työhön erittäin tärkeänä kuten inhimillisyyttäkin:

*Mielestäni on tärkeää pysyä samalla tasolla tuettavan kanssa eikä pyrkii olemaan tämän yläpuolella ja omana inhimillisenä ihmisenä olemisen auttaa mielestäni tässä. TH1*

Tukihenkilöt kokivat, että heidän kanssaan oli turvallista kokeilla omia rajoja. Yksi tukihenkilö nosti esiin lohduttamisen:

*Olen lohduttanut, pitänyt sylissä. TH4*

Tukihenkilön tuli kestää myös negatiivisia tunteen ilmaisuja:

*Ei tarvitse pelätä itkua sehän puhdistaa ja lieventää ahdistunutta oloa. TH4*

**Suunnitelmallisuus**-kategoriassa oli yhteensä 5 havaintoa. Kategoriata kuvaava sitaatti oli:

*Ammatillisen tukihenkilötoiminnan pitäisi mielestäni olla suunnitelmallista ja tavoitteellista... TH2*



Ammatilliset tukihenkilöt pitivät suunnitelmallisuutta tärkeänä. Yhden tukihenkilön kirjoitelman mukaan toimintaa leimasi usein suunnitelmattomuus. Hänen mukaansa suunnitelmia varmaan oli, mutta ne eivät olleet dokumentoituina. Tukisuhteelle asetetut tavoitteet tuli aina ottaa huomioon suunnitelmia tehdessä ja suunnitelmat pitäisi olla ylös kirjattuina:

*Varmasti suunnitelmia olikin, mutta ne ehkä ovat ammatillisen tukihenkilön päässä, eikä niinkään dokumentoituina. TH2*

Tukihenkilön mukaan oli tärkeää tietää, mihin suunnitelmaan tukihenkilösuhde perustui. Työn piti olla tavoitteellista.

**Nuoren huomioiminen yksilönä** -kategoriassa oli havaintoja yhteensä 12. Kategoriata kuvaava sitaatti oli:

*Yksi tärkeimmistä asioista ammatillisena tukihenkilönä toimimisessa on mielestäni se, että työskentely tapahtuu aina tuettavan ehdoilla, mutta tietenkin tavoitteiden suuntaisesti. TH1*

Ammatilliset tukihenkilöt pitivät nuorten yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden huomiointia tärkeänä. Yksi tukihenkilö mainitsi tämän yhtenä tärkeimmistä asioista tukihenkilönä toimimisessa, kuten kategoriata kuvaava havainto osoittaa. Myös kahdestaan tuettavan kanssa oleminen mainittiin yhden kerran sekä jakamattoman huomion tärkeys:

*Mielestäni on tärkeää, antaa lapselle/nuorelle yksilöllistä huomiota ja olla hänen kanssaan kahdestaan. T3*

Toiminnan tuli lähteä tuettavan voimavaroista. Asiat täytyi laittaa tärkeysjärjestykseen, ja se, missä nuori tarvitsi apua, oli selvitettävä nuorelta itseltään. Avuntarve ei saanut tulla pelkästään aikuiselta:

*Realistinen tieto tulee lapselta itseltään. TH 5*

Yksi ammatillinen tukihenkilö nosti pitkän suhteen merkityksen tärkeäksi. Hänen mukaan pitkä suhde opetti toimimaan oikealla tavalla. Oppi tietämään, mitä juuri se nuori tarvitsi ja mistä hän hyötyi:

*Pitkä suhde opettaa työssä toimimaan oikealla tavalla. Mitä pidempi suhde sen enemmän voi antaa. Nuorta oppii lukemaan. Tietää mikä uppoaa juuri siihen nuoreen. TH5*

**Vuorovaikutus-**kategoriassa oli yhteensä 7 havaintoa. Kategoriata kuvaava sitaatti oli:

*...keskustelua ja kuuntelemista. TH3*

Ammatilliset tukihenkilöt pitivät keskustelua ja kuuntelemista tärkeänä ihmisten välisenä vuorovaikutuksena. Tukihenkilön ei pitänyt pelätä hiljaisuutta eikä tehdä tunkeileviä kysymyksiä. Nuori puhuu kun on siihen valmis. Ammatillisten tukihenkilöiden mukaan oli tärkeää huomioida myös se, miten tai mitä kuunteli:

*Kuuntele mitä tuettavasi sanoo tai jättää sanomatta. Meillä on kaksi korvaa ja suu. TH4*

Ammatillisen tukihenkilön tulisi olla keskustelussa mukana ihmisenä, joka kulkee mukana ja elää tapahtumia yhdessä:

*Joskus koen, että toimin hänelle keskustelussa ihmisenä, joka antaa hänelle tilaa kasvaa, ottaa vastaan, kulkee mukana, elää tapahtumia yhdessä...TH3*

Ammatilliset tukihenkilöt kirjoittivat paljon erilaisista toiminnallisista menetelmistä. Heidän mukaan toiminnan ohessa voi tuoda helposti vaikeita asioita esiin sekä käsitellä niitä. Toisinaan oli kuitenkin asioita, jotka piti selvittää puhumalla. Tällöin ei tehty muuta:

*Joskus pitää vaan jutella esim. kuolemanvakavissa asioissa tai jos nuori on tehnyt jotain tyhmää. Silloin ei mennä paistamaan makkaraa. TH5*

**Ohjaaminen**-kategoriassa oli mainittu yhteensä 3 havaintoa. Kategoriata kuvaava sitaatti oli:

*Yleensä pyrin myös ohjaamaan...TH3*

Tukihenkilöt ohjaavat nuoria erilaisissa arjen elämään liittyvissä asioissa, mutta he myös ohjasivat tuettavaa löytämään itsestään omia voimavarojaan:

*...ohjaa tuettavaa löytämään omia voimavarojaan. TH3*

Ammatilliset tukihenkilöt ohjasivat myös nuorta noudattamaan vanhempien asettamia rajoja:

*Jos nuori ei pidä vanhempien asettamia rajoja niin ohjaan häntä niihin...*

**Opettaminen** mainittiin auttamisen muotona 4 kertaa. Kategoriata kuvaava sitaatti oli:

*Pyrin opettamaan tuettavalle tai hänen vanhemmilleen sellaisia vuorovaikutustapoja, jotka auttavat häntä tuntemaan itseään ja purkamaan esimerkiksi pahaan oloaan puhumalla. TH3*

Ammatillinen tukihenkilö opetti nuorelle erilaisia vuorovaikutustapoja, muiden huomioonottamista sekä käyttäytymistapoja:

*Leireillä on opittu toisten huomioonottamista ja pöytätapoja, jotka voivat helpottaa sosiaalisia pelkoja. TH4*

Ammatilliset tukihenkilöt myös opettivat ja antoivat nuorelle tietoa heidän diagnoosistaan. Tämä helpotti nuorta ymmärtämään omia vaikeuksiaan ja käytöstään:

*Vanhempien nuorten kanssa käsittelen faktana heidän sairauttaan. Kerroin mitä mihinkin sairauteen kuuluu ja mikä voi olla sille ominaista. TH5*

**Auttaminen**-kategoriassa oli yhteensä 6 havaintoa. Kategoriata kuvaava sitaatti oli:

*...tarvittaessa auttaa ymmärtämään vaikeita asioita. TH3*

Ammatilliset tukihenkilöt auttoivat nuoria arkielämään liittyvissä asioissa muun muassa herättämällä nuoren aamulla kouluun. Yksi tukihenkilö oli auttanut nuorta käymään rippikoulua. Hän oli vienyt nuoren aina tapaamisiin ja ollut hänen vierellään tapaamisen ajan. Yksi tukihenkilö kuvasi pyrkivänsä auttamaan nuorta kasvamaan terveeseen suuntaan, silloin kun nuori oli oppinut vääriä tapoja:

*Pyrin myös auttamaan kasvussa terveeseen suuntaan silloin kun huomaa, että tuettava on oppinut vääriä käyttäytymismalleja, kuten aggressiivisuutta tai vastoin vanhempien ohjeita toimimista. TH3*

Ammatilliset tukihenkilöt auttoivat myös erilaisissa virastoissa asioimisessa sekä kirjallisten lomakkeiden ja hakemusten täytössä. Usein nuorta autettiin ihan kädestä pitäen:

*Hoidan nuorten kanssa heidän virastoasioitaan ja autan erilaisten kirjallisten lomakkeiden täytössä. TH5*

**Toiminnalliset menetelmät** -kategoriassa on yhteensä 14 havaintoa. Kategoriata kuvaava sitaatti oli:

*Yleensä tukikäynneillä teemme jotain yhdessä, joka on esimerkiksi kalastamista, kuntoilua, asioimista, jotain tuettavalle mieluista harrastusta. TH3*

Ammatillisten tukihenkilöiden mukaan tukisuhteessa korostui toiminnallisuus. Ammatillinen tukihenkilö eli tuettavan arjessa ja tämä mahdollisti tukihenkilön näkemään tuettavan todellista elämäntilannetta hyvin:

*Tuettavan elinpiirissä työskentely mahdollistaa tukihenkilön näkemään tuettavan todellista elämäntilannetta paremmin näkemään sitä, mitä tuettavan arjessa tapahtuu. TH1*

Ammatillisten tukihenkilöiden mukaan arkisten asioiden parissa toimiminen helpotti luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä. Se oli myös luonteva ote, ja arkisten askareiden ympärillä tapahtuva tekeminen vähensi nuoren kokemaa ahdistusta:

*Toiminnallinen luotettava ote ja kaikenlainen yhdessä tekeminen vähentää ahdistusta... TH4*

Ammatilliset tukihenkilöt kokivat vaikeiden asioiden käsittelyn ja esiintuomisen olevan helpompaa erilaisen toiminnan ohessa:

*Iloiseen touhuiluun tai tapahtumaan pystyy sekoittamaan ikävämpiä asioita helposti. TH5*

Toiminta tähtäsi usein itsenäiseen selviytymiseen sekä omatoimisuuden lisääntymiseen. Ammatilliset tukihenkilöt kirjasivat myös toiminnallista tekemistä konkreettisella tavalla:

*Olen tehnyt nuorten kanssa monia asioita mm leiponut, kalastanut, käynyt uimahalleissa, teattereissa, sirkuksessa, kirpputoreilla, kirjastossa, kansanopistolla, näyttelyissä, huvipuistossa, autoajelulla, siivonneet, istuttaneet kukkia, haravoineet, saunoneet ja käyty koiranäyttelyissä. TH4*

**Vanhempien huomioiminen** -kategoriassa oli yhteensä 10 havaintoa. Kategoriasta kuvaava sitaatti oli:

*Tärkeää on tietää koko perheen tavoitteet ja olla yhteistyössä myös heidän kanssaan. Yleensä äidin, isän tai muun huoltajan kanssa. TH3*

Ammatillisten tukihenkilöiden mukaan työtä pitää tehdä perhekeskeisesti. Tukihenkilö on nuorta varten, mutta he pyrkivät tapaamaan perhettä jos suinkin mahdollista. Yksi tukihenkilö mainitsi vanhempien jääneen hänelle varsin etäiseksi. Vanhemmat hakivat ammatilliselta tukihenkilöltä apua ja neuvoja muun muassa kasvatusongelmiin ja tähän saattoi kulua iso osa nuorelle varatusta ajasta:

*Joskus tukikäynneillä vanhemmat lohkaisivat tapaamisajasta ison osan hakemalla apua ja neuvoja kasvatus- ja muihin ongelmiin. TH2*

Ammatilliset tukihenkilöt tukivat vanhempia pitämään kasvussa rajoja ja työskentelivät yhteistyössä heidän kanssaan muun muassa selvittämällä, olivatko vanhemmat tehdyistä tukisuunnitelmista samaa mieltä:

Yhden tukihenkilön mukaan ammatillisen tukihenkilön toiminnassa tärkeimpiä asioita oli kokonaisuuden huomioiminen. Työtä tehdään nuoren elinympäristössä, ja siksi oli tärkeää huomioida nuorelle läheiset ihmiset. Nämä voivat osaltaan tuoda uusia ideoita tuen antamiseen, sekä heistä voi löytyä voimavaroja, jota auttoivat nuorta pääsemään elämässään eteenpäin:

*Ammatillisen tukihenkilön toiminnassa tärkeimpiä asioita on kokonaisuuden huomioiminen. Koko paletti, vanhemmat, isovanhemmat ja mahdollisesti myös sukulaiset pitää ottaa huomioon TH5*

**Yhteistyö verkostossa** -kategoriassa oli yhteensä 19 havaintoa. Ammatilliset tukihenkilöt toivat esiin verkostossa toimimisen positiivisia sekä negatiivisia puolia. Tuettavan verkoston tuntemista he pitivät ensiarvoisen tärkeänä. Kategoriaa kuvaava sitaatti oli:

*Tuettavan verkoston tunteminen tämän kaltaisessa toiminnassa onkin ensiarvoisen tärkeää, jotta tieto kulkee sinne minne sen milloinkin tulee kulkea. TH1*

Ammatilliset tukihenkilöt pitivät työskentelyä tuettavan perheen sekä hänen verkostonsa kanssa ehdottoman tärkeänä. Osa tukihenkilöistä koki olevansa avainasemassa verkostoa luodessaan. He myös toimivat linkkinä muiden verkostossa olevien kanssa:

*Ammatillisena tukihenkilönä olen ollut avainasemassa luomassa verkostoa tiiviimmäksi ja lisäksi toiminut linkkinä muiden tuettavan verkostossa toimijoiden välissä. TH1*

Yhden tukihenkilön mukaan hänen ammatillisuutensa tarkoitti sitä, että hän teki työtä ammatillisen työryhmän yhtenä jäsenenä:

*Pidän tärkeänä ammatillisuutta, joka toiminnassani tarkoittaa sitä, että teen työtä yhtenä ammatillisen työryhmän jäsenenä joko sosiaalitoimen*

*ja lastensuojelun tiimissä tai sitten psykiatrisen avohoidon moniammatillisen tiimin jäsenenä. TH3*

Yhteistyössä ilmeni myös negatiivisia asioita. Ammatilliseen tukihenkilösuhteeseen saattoi tulla kokonaistilannetta mutkistavia ilmiöitä kuten splittiä. Ammatillisella tukihenkilöllä ei aina ollut käytössään asiakkaan hoidon kokonaissuunnitelmaa ja verkostotyön osuus koettiin varsin vähäisenä. Joskus hoito-organisaatioon ei ehkä luotettu. Yksi tukihenkilö koki myös oman roolinsa hoitoverkostossa ajoittain epäselväksi. Hänen kokemansa mukaan myös asiakkailla menivät omahoitajan ja ammatillisen tukihenkilön roolit sekaisin:

*Myös oma rooli hoitoverkostossa oli ajoittain epäselvä. Tuettavalla saattoi olla oma hoito esim. psykiatrian poliklinikalla ja rajanveto poliklinikan omahoitajan ja tukihenkilön välillä jäi joissain tapauksissa epäselväksi. TH2*

*Jos asiaa tarkastelee tuettavan näkökulmasta, meni myös asiakkailla ja perheillä omahoitajan ja ammatillisen tukihenkilön roolit sekaisin. TH2*

Ammatillisten tukihenkilöiden mukaan verkostossa toimiminen edellytti yhteisiä tavoitteita. Toiminnan täytyisi olla osa tuettavan kokonaishoitoa, jotta se ei tuntuisi irralliselta suhteessa muuhun asiakkaan hyväksi tehtävään työhön. Tällöin tuettava saisi siitä parhaan hyödyn:

*...lapsi/tai nuori saa moniammatillisen työryhmän suunnitteleman tuen hyödyn omaan kasvuun parhaiten hänen kasvaessaan kohti aikuisuutta tavoitteensa itsenäistyminen ja kokonaisvaltainen terve kasvu ihmisenä täyteen mitta. TH3*

**Reflektominen**-kategoriassa oli yhteensä 6 havaintoa. Kategoriata kuvaava sitaatti oli:

*Oman työn reflektointi vahvistaa ammatillista osaamista merkittävästi, mutta eritoten tehostaen tuettavan saamaa hyötyä tukisuhteesta. TH1*

Ammatillisten tukihenkilöiden kirjoitelmissa oman työn reflektointia pidettiin erittäin tärkeänä voidakseen vastata tuettavan tarpeisiin siinä määrin kuin tuettavan etu vaati. Reflektointi on jatkuvaa toimintaa:

*Tukihenkilönä minun on jatkuvasti arvioitava sitä, millä tavalla käytän osaamistani parhaiten niissä arkisissa tilanteissa kun vaikkapa asioimme nuoren kanssa kaupungilla tai käymme läiskimässä sulkapalloa. TH1*

Ammatillisen tukihenkilöiden mukaan heidän tuli osata perustella toimintansa, sillä se oli myös eettistä ajattelua tuettavaa kohtaan. Reflektoinnin avulla tukihenkilöt pohtivat myös erilaisia tunteitaan:

*Tukihenkilönä koin joskus miltei hylkääväni asiakkaan, kun asianmukaiselle erotyöskentelylle ei jäänyt aikaa. TH2*

**Oma rajallisuus** -kategoriassa oli yhteensä 6 havaintoa. Kategoriata kuvaava sitaatti oli:

*Ollut aito oma rajallinen itseni... TH4*

Ammatillinen tukihenkilö teki työtään omana aitona itsenään kuten kategoriata kuvaava havainto osoittaa. Ammatillisten tukihenkilöiden mukaan toiminnassa oli tärkeää tunnistaa oma rajallisuus ja mahdollisuudet vaikuttaa tuettavan tilanteeseen:

*Tuettavan sairaalaan joutuminen nähtiin joskus tappiona, vaikka tuettava selkeästi oli sairaalahoidon tarpeessa. TH2*

Ammatillinen tukihenkilö ei voinut olla joka paikassa. Hänen täytyi osata rajata työmääräänsä ja asettaa asiat tärkeysjärjestykseen:

*Olen joutunutkin karsimaan pois niitä palaverieja, joissa minun läsnäoloni ei ole pakollista. TH5*

Yksi tukihenkilö toi esiin seikan, joka auttaa jaksamaan tehdä työtä haastavien asiakkaiden kanssa:



*En voi olla toteamatta, että nuori olisi se ainut hyödynsaaja. On totta, että antaessa saa. TH4*

#### 6.6.5 Nuorten aineiston selektiivinen koodaus

Saatuani selville nuorten aineiston kategoriat aksiaalisen koodauksen avulla siirryin viimeiseen vaiheeseen eli aineiston selektiiviseen koodaukseen. Seuraavassa vaiheessa jatkoin syntyneiden käsitteiden keskinäistä integroimista. Tavoitteena oli, että kategoriat saisivat nyt uuden muodon, koska ne muutettaisiin tutkimusongelman vastauksen antavan tarinan muotoon. Etsin kategorioiden välillä olevia yhteyksiä ja suhteutin niitä toisiinsa eli etsin ydinkategorioita. Ydinkategorioiden piti olla sellaisia, jotka yhdistivät 13 kategoriaa ja kuvaisivat ammatillisen tukihenkilö työn eri puolia.

Etsin havainnoista yhdistäviä tekijöitä, joiden avulla ne oli lopulta mahdollista koodata ydinkategorioiksi. Koodauksen lopputuloksena nuorten kirjoitelmista muodostui 5 ydinkategoriaa, joita olivat toiminnallisten menetelmien käyttäjä, rinnalla kulkija, Tarpeiden ja toiveiden huomioija, hyvä tukihenkilö sekä aktiivinen verkostossa toimija. (Taulukko 4.)

Taulukko 4. Esimerkki analyysin etenemisestä suorasta lainauksesta selektiiviseen koodiin

Suora lainaus	Avoin koodi	Aksiaalinen koodi	Selektiivinen koodi
<i>...toimisin kuin perhetyöntekijä, joissa äiti ja nuori molemmat saisi hyötyä. P1</i>	Molemmat saivat hyötyä	Vanhempien huomioiminen	Aktiivinen verkostossa toimija
<i>Toiminnallisuus on tärkeää. P1</i>	Toiminnallinen tekeminen	Toiminnallisuus	Toiminnallisten menetelmien käyttäjä
<i>Tukihenkilön sukupuolella ei ole väliä. P2</i>	Sukupuolella ei ole väliä	Tukihenkilön ominaisuudet	Hyvä tukihenkilö
<i>Toiminnassa on tärkeää, että on ihminen joka kuuntelee...P8</i>	Nuoren kuunteleminen	Kuunteleminen	Rinnalla kulkija
<i>Tapaamiset pitää sopia yhdessä. P1</i>	Tapaamiset sovi- taan yhdessä	Nuoren osallisuus	Tarpeiden ja toiveiden huomioija

#### 6.6.6 Tukihenkilöiden aineiston selektiivinen koodaus

Saatuani selville tukihenkilöiden kategoriat aksiaalisen koodauksen avulla siirryin viimeiseen vaiheeseen eli aineiston selektiiviseen koodaukseen. Jatkoisin nyt syntyneiden käsitteiden keskinäistä integroimista edelleen. Tavoitteena oli, että myös tukihenkilöiden kategoriat saivat nyt uuden muodon, koska ne muutettaisiin tutkimusongelman vastauksen antavan tarinan muotoon. Etsin kategorioiden välillä olevia yhteyksiä ja suhteutin niitä toisiinsa eli etsin ydinkategorioita. Ydinkategorioiden piti olla sellaisia, jotka yhdistivät 13 kategoriaa ja kuvaisivat ammatillisen tukihenkilötyön eri puolia.

Etsin havainnoista yhdistäviä tekijöitä, ja tämän vaiheen lopputuloksena muodostui 5 ydinkategoriaa, joita olivat ammatillinen tukija, rinnalla kulkija, toiminnallisten menetelmien käyttäjä, aktiivinen verkostossa toimija sekä oman työskentelyn tarkkailija. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Esimerkki analyysin etenemisestä suorasta lainauksesta selektiiviseen koodiin

Suora lainaus	Avoin koodaus	Aksiaalinen koodi	Selektiivinen koodi
<i>Ammatillisuus näkyy sitoutumisena tukisuhteeseen, joka voi kestää vuosiakin. TH1</i>	Ammatillisuus näkyy sitoutumisena	Ammatillinen tukeminen	Ammatillinen tukija
<i>Oman työn reflektointi vahvistaa ammatillista osaamista merkittävästi, mutta eritoten tehostaen tuettavan saamaa hyötyä tukisuhteesta. TH1</i>	Refleктоiminen vahvistaa ammattitaitoa ja tuettavan saamaa hyötyä	Refleктоiminen	Oman työn tarkkailija
<i>Tapaamisissa korostuu toiminnallisuus. TH4</i>	Toiminnallisuus korostuu	Toiminnalliset menetelmät	Toiminnallisten menetelmien käyttäjä
<i>Tärkeää on tietää koko perheen tavoitteet ja olla yhteistyössä myös heidän kanssaan. Yleensä äidin ja isän tai muun huoltajan kanssa. TH3</i>	Yhteistyö perheen kanssa	Vanhempien huomioiminen	Aktiivinen toimija verkostossa
<i>Pyrin opettamaan tuettavalle tai hänen vanhemmalleen sellaisia vuorovaikutustapoja, jotka auttavat häntä tuntemaan itseään ja purkamaan esimerkiksi paha oloaan puhumalla. TH3</i>	Vuorovaikutustapojen opettaminen	Opettaminen	Rinnalla kulkija

## 6.7 Nuorten aineiston tuottamat ydinkategoriat

**Toiminnallisten menetelmien käyttäjä** sisältää kategorian toiminnallisuus. Se käsittelee tuettavien näkemystä toiminnallisten menetelmien tärkeydestä. Laitoin sen omaksi ydinkategoriaksi, sillä se nousi määrällisestikin merkittäväksi. Nuoret toivoivat erilaisia toiminnallisia menetelmiä ja useat listasivat niitä ihan konkreettisella tavalla esim. kalassa käymisellä.

Nuorten kirjoitelmista nousivat toiminnalliset menetelmät auttamisen muotona hyvin vahvasti esiin. Toiminnallisten menetelmien käyttäjä auttaa nuorta erilaisten toiminnallisten menetelmien avulla. Hän tutustuttaa nuoren erilaisiin harrastuksiin, käy teattereissa ja huvipuistossa. Hän kalastaa nuoren kanssa, käy ajamassa mönkijöillä ja mikroautoilla sekä uimahallissa. Hän askartelee, leikkii erilaisia leikkejä, järjestää erilaisia toimintapäiviä ja vie nuoren kaappoihin shoppailemaan. Hän antaa nuorelle mahdollisuuden kokeilla jotain uutta ja erilaista, joihin nuori on tottunut. Toiminnallisten menetelmien käyttäjä vie nuoren myös paikkoihin, johon hänellä ei ole muuten mahdollista päästä.

**Rinnalla kulkija** sisältää kategoriat *keskustelu, kuunteleminen, auttaminen, tukeminen* sekä *yhdessä oleminen*. Ydinkategoria käsittelee sitä, mitä ammatillinen tukihenkilö nuorten kanssa tekee häntä auttaessaan.

Rinnalla kulkija on nuoren kanssa yhdessä olijä. Hän auttaa nuorta keskustelemalla, kuuntelemalla, auttamalla sekä tukemalla nuorta hänen tarvitsemisissaan asioissa. Ammatillinen tukihenkilö on nuorelle ihminen, jolle uskaltaa puhua luottamuksellisesti myös vaikeista asioistaan. Puhuminen helpottaa oloa. Keskustelussa on tasavertaisuus tärkeää. Hän ei tee selvää rajaa omaan henkilökohtaiseen elämäänsä, vaan hän tuo esiin myös omakohtaisia kokemuksia, joka tuo keskusteluun vastavuoroisuutta. Toisinaan omakohtaisen kokemuksen kertominen on parasta tukea, mitä tukihenkilö voi antaa.

Rinnalla kulkija kuuntelee todella sitä, mitä nuori sanoo ja kertoo. Hän viestittää sitä, että on aidosti kiinnostunut nuoren asioista. Hän ei tuomitse nuorta eikä keskeytä hänen kertomustaan.

Rinnalla kulkija auttaa nuorta hänen tarpeidensa mukaan. Hän auttaa kouluun liittyvissä asioissa sekä erilaisissa käytännön asioiden hoidossa. Hän auttaa nuorta eri virastoissa asioimisessa sekä antaa erilaisia neuvoja tarpeen mukaan.

Rinnalla kulkija tukee nuorta tukisuhteen aloitusvaiheessa. Hän tukee nuorta niissä asioissa, joissa nuori tarvitsee apua. Hän tukee asunnon hankinnassa, työpaikan saamisessa ja henkilökohtaisissa asioissa. Hän on vaikeissa tilanteissa henkisesti mukana ja rinnalla. Hänen rinnalla ollessaan ei tarvitse jäädä yksin painiskelemaan vaikeiden asioiden kanssa. Rinnalla kulkija on nuoren rinnalla myös pelottavissa ja ahdistavissa tilanteissa. Hän auttaa ja rohkaisee nuorta kohtaamaan pelkonsa ja vaikeat tilanteet.

Rinnalla kulkija antaa nuorelle aikaa. Hän pysyy vierellä, vaikka ei olisi mitään sanottavaa. Hän antaa tunteen, että joku on vierellä kaikista vastoinkäymisistä ja kokemuksista huolimatta. Hän haluaa tutustua nuoreen ja viettää aikaa yhdessä nuoren kanssa.

**Tarpeiden ja toiveiden huomioija** sisältää kategoriat *nuorten osallisuus, nuoren huomioiminen yksilönä, vertaistuki* sekä *vaihtoehtojen tarjoaminen*. Tämä ydinkategoria käsittelee nuorten osallisuuden tärkeyttä sekä nuoren yksilöllisyyden huomioimista. Ammatillisen tukihenkilön tulee huomioida nuoren yksilölliset tarpeet ja toiveet tarjoamalla muun muassa erilaisia vaihtoehtoja toimintaan. Ammatillisen tukihenkilön tulee huomioida myös vertaistuen merkitys.

Tarpeiden ja toiveiden huomioija kunnioittaa nuoren osallisuutta. Hän huomioi nuoren yksilönä. Hän on kiinnostunut nuoren yksilöllisistä tarpeista ja toiveista, eikä yritä sovittaa kaikkia nuoria samaan muottiin. Hän tarjoaa nuorelle myös erilaisia vaihtoehtoja.

Tarpeiden ja toiveiden huomioija kunnioittaa nuoren osallisuutta ja pitää häntä tasa-vertaisena osallistujana itseään koskevissa asioissa. Hän sopii nuoren kanssa yhdessä tapaamisajat, kuuntelee nuoren mielipiteitä ja toiveita sekä selvittää nuoren mielenkiinnon kohteita ja ottaa ne tukisuhteessa huomioon. Hän tietää ja uskoo, että nuorilta itseltään tulee hyviä ideoita tukisuhteen sisältöön sekä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa.

Tarpeiden ja toiveiden huomioija huomioi nuoren tarpeet ja kiinnostuksen kohteet. Hän pyrkii tekemään työtään auttaakseen jokaista nuorta yksilöllisesti. Hän pyrkii löy-

tämään jokaisen nuoren henkilökohtaiset voimavarat ja kiinnostuksen kohteet ja käyttämään niitä auttamistyössä hyväkseen. Kaikkien nuorten kanssa ei voi toimia samalla tavalla, eikä nuoria pidä yrittää laittaa samaan muottiin. Kaikki ei sovi kaikille, eikä tukihenkilön pidä pakottaa ketään tekemään vastoin omaa tahtoaan.

Tarpeiden ja toiveiden huomioija tarjoaa nuorille mahdollisuuksia vertaistuen saamiseen. Hän vie nuoren paikkoihin ja tilanteisiin, joissa hän tapaa muita nuoria. Tärkeää on myös, että hän tapaa myös muita vertaisnuoria, joiden kanssa voi vaihtaa kokemuksia. Ammatillinen tukihenkilö järjestää erilaisia ryhmiä, joihin nuori voi osallistua.

**Hyvä tukihenkilö** sisältää kategorian *tukihenkilön ominaisuudet*. Tämä sisältää nuorten ajatuksia siitä, millainen on hyvä tukihenkilö. Nuoret määrittävät hyvän tukihenkilön ominaisuuksia monelta eri kantilta ja hyvinkin värikkäästi, mutta myös roolien kautta. Nuorilla on hyvin selkeä näkemys siitä, millaisen ammatillisen tukihenkilön tulee olla, jos hänen pyrkimyksensä on auttaa nuoria.

Hyvä tukihenkilö on ehdottomasti luettava. Hän on kiva, kärsivällinen, kuunteleva, ystävällinen ja ymmärtäväinen. Hän pitää sovitusta asioista kiinni ja saa nuoren tuntemaan olonsa turvalliseksi hänen seurassaan. Hän ei teeskentele ja välittää aidosti nuoresta. Hän saa nuoren tuntemaan olonsa luontevaksi. Hyvä tukihenkilö on matkaseuralainen ja myötäeläjä.

Hyvä tukihenkilö toimii koulutuksensa ja tavoitteiden mukaisesti. Tukihenkilön tulee itse olla terve. Hänen sukupuolellaan ei ole väliä jos tukisuhde muuten toimii hyvin. Hän pystyy odottamaan kärsivällisesti milloin nuori haluaa kertoa asioistaan. Hän ei pakota nuorta puhumaan asioistaan vasten tahtoaan.

**Aktiivinen verkostossa toimija** sisältää kategoriat *vanhempien huomioiminen* sekä *tukisuhteen jatkuvuus*. Tämä ydinkategoria sisältää nuoren ajatuksia vanhempien huomioimisen tärkeydestä sekä tukitoiminnan jatkuvuuden tärkeydestä. Laitan tukitoiminnan jatkuvuuden tämän ydinkategorian alapuolelle, sillä toiminnan jatkuvuus on usein kiinni muista seikoista kuin tukihenkilön työhön sitoutumisesta.

Aktiivinen verkostossa toimija huomioi vanhemmat ja tekee työtä muiden verkostossa olevien tahojen kanssa. Ammatillinen tukihenkilö pyrkii vaikuttamaan siihen, että tu-

kisuhde jatkuu sen ajan, kun nuori sitä tarvitsee. Hän voi vaikuttaa tukisuhteen jatkumiseen tuomalla tietoa tukisuhteen tarpeellisuudesta muille verkostossa toimijoille muun muassa maksusitoumuksen maksajalle.

Aktiivinen verkostossa toimija ei syrji vanhempia, vaikka onkin nuoria varten. Hän pyrkii työskentelemään siten, että sekä nuori että vanhemmat saavat tarvitsemaansa apua ja tukea. Hän pyrkii rakentamaan luottamuksellisen suhteen vanhempiin ja käy keskustelua heidän kanssaan. Hän kertoo vanhemmille, mitä tukitapaamisilla on tehty.

Aktiivinen verkostossa toimija pyrkii olemaan nuoren luona tarvittavan ajan. Hän pyrkii saamaan takeita suhteen pidempiaikaisesta jatkumisesta ja viestittää tästä nuorelle. Hän antaa nuorelle aikaa suhteen rakentamiselle ja luottamuksen syntymiselle. Hän on itse sitoutunut työhön, ja se näkyy hänen aktiivisuudessaan olla säännöllisesti yhteydessä nuoreen.

## 6.8 Ammatillisten tukihenkilöiden aineiston tuottamat ydinkategoriat

**Ammatillinen tukija** sisältää kategoriat *ammattillinen tukeminen, suhteen tärkeät elementit, suunnitelmallisuus ja nuoren huomioiminen yksilönä*. Se käsittelee ammatillisten tukihenkilöiden näkemystä siitä minkälaista vastuuta, taitoa ja osaamista ammatillisuus auttamissuhteeseen tuo mukanaan. Se käsittelee myös sitä, millaisia elementtejä tukisuhteessa tulisi olla.

Ammatillinen tukija auttaa nuorta tukemalla häntä ammatillisesti. Hän tietää ja ottaa huomioon tukisuhteessa asiakastyön tärkeät elementit, hän tekee työtään suunnitelmallisesti ja huomioi nuoren yksilöllisesti. Ammatillinen tukija on tietoinen siitä, mitä ammatillisuus tuo tukisuhteeseen mukanaan.

Ammatillinen tukija auttaa nuorta monenlaisilla tavoilla. Hänen ammatillisuutensa näkyy työhän sitoutumisena sekä kykyinä ottaa vastaan tuettavan oireilua. Hän pystyy kohtaamaan vaikeita tilanteita ja tarjoamaan niihin apua ja tukea. Hän tiedostaa hyvin oman roolinsa ammatillisena tukihenkilönä, mutta hän edustaa enemmän tavallista ihmistä kuin työntekijöitä tai muita viranomaistahoja. Hän osaa ammatillisena tukihenkilönä arvioida, missä määrin hän tuo omia henkilökohtaisiaan asioita nuoren tie-

toon, ja hän kykenee ymmärtämään, millainen tieto on nuorelle hyödyksi ja millainen ei. Hän saa työstään palkkaa tai korvausta

Ammatillinen tukija kiinnittää huomiota todelliseen ammatillisuuteen ja sen mukaan tuomiin vaatimuksiin. Ammatillinen tukihenkilö kykenee osoittamaan ammatillisuuden jokaisessa ammatillisessa tukisuhteessa. Hän tekee työtään suunnitelmallisesti, laadukkaasti ja tietää ammatilliset vastuukysymykset. Ammatillinen tukihenkilö tietää perusasiat erilaisista diagnooseista ja osaa käyttää niitä hyödykseen auttaessaan nuoria. Työhön sitoutuminen ja pitkäaikainen tukisuhde nuoreen antaa ammatilliselle tukihenkilölle työvälineitä auttamistyöhön. Pitkän tukisuhteen aikana hän oppii lukemaan nuorta ja tietämään kunkin nuoren yksilölliset tarpeet ja voimavarat, joita pystyy sen jälkeen hyödyntämään työssään.

Ammatillinen tukija tietää asiakkaan kohtaamisen tärkeät peruselementit. Hän kunnioittaa nuorta ja on aidosti läsnä tapaamisessa. Hän pystyy sitoutumaan työhön tarvittavan ajan ja pitää sovituista asioista kiinni. Se mitä on luvattu, pyritään pitämään, mutta jos muutoksia tulee, ne täytyy aina perustella nuorelle. Ammatillinen tukihenkilö luo turvalliset puitteet tukisuhteelle ja on ehdottomasti luotettava. Hän noudattaa vaitiolovelvollisuutta.

Ammatillinen tukija välittää ja huolehtii nuoresta. Hän pitää tarvittaessa sylissä ja lohduttaa. Hän ei pelkää itkua tai hiljaisuutta. Hän pyrkii olemaan tuettavan kanssa samalla tasolla ja omana inhimillisenä ihmisenä oleminen auttaa tämän tavoitteen saavuttamisessa. Hän ei missään vaiheessa pyri olemaan nuoren yläpuolella.

Ammatillinen tukija tekee työtään suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Hän kirjaa suunnitelmat ylös ja tekee niihin tarvittaessa muutoksia. Hän tietää myös jokaisen nuoren tavoitteet ja on kirjannut ne ylös. Hän miettii erilaisia keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi ja tekee työtään huomioiden tavoitteet, joihin työssä pyritään.

**Rinnalla kulkija** sisältää kategoriat *vuorovaikutus, ohjaaminen, opettaminen* sekä *auttaminen*. Se käsittelee sitä, miten ja mitä ammatillinen tukihenkilö tekee auttaessaan lapsia ja nuoria.

Rinnalla kulkija on vuorovaikutuksessa nuoren kanssa. Hän ohjaa, opettaa sekä auttaa nuorta erilaisissa asioissa. Hän tekee työtään nuoren arjessa ja elinympäristössä pyrki-



en huomaamaan seikkoja ja asioita, joissa nuori apua tarvitsee. Auttaminen tapahtuu useimmiten muun arkisen toiminnan ohessa.

Rinnalla kulkija auttaa nuorta keskustelun ja kuuntelun avulla. Hän antaa nuorelle keskustelussa tilaa kasvaa, ottaa vastaan ja elää tapahtumia yhdessä hänen kanssaan. Hän ei tee tunkeilevia kysymyksiä ja on valmis odottamaan, milloin nuori itse haluaa asioistaan puhua. Hän ei pelkää hiljaisuutta. Hän kuuntelee, mitä nuori sanoo tai jättää sanomatta. Usein keskustelu ja kuuntelu tapahtuu muun toiminnan ohessa, joskus kuitenkin muun toiminta täytyy siirtää syrjään ja keksittyä kuuntelemiseen ja keskusteluun.

Rinnalla kulkija ohjaa nuorta löytämään itsestään omia voimavarojaan. Hän myös ohjaa nuorta noudattamaan vanhempien asettamia rajoja. Hän opettaa tuettavalle ja hänen vanhemmilleen vuorovaikutustaitoja. Hän pyrkii opettamaan nuorta tuntemaan itseään paremmin ja opettamaan pahan olon purkamista puhumisen avulla. Hän opettaa nuorelle toisten huomioonottamista ja käyttäytymistapoja. Vanhemmille nuorille hän opettaa ja antaa tietoa heidän sairaudestaan, jotta he oppisivat ymmärtämään itseään ja toimintaansa paremmin.

Rinnalla kulkija auttaa nuorta ymmärtämään vaikeita asioita ja hän pyrkii auttamaan kasvussa terveeseen suuntaan. Hän kehottaa nuorta toiminaan vanhempien ohjeiden mukaisesti ja ilmaisemaan itseään hyväksytyllä tavalla. Hän auttaa nuorta asioimaan virastoissa ja erilaisten kirjallisten lomakkeiden täytössä. Hän auttaa nuoria hoitamaan arjen velvollisuuksia ja pysymään normaalissa päivärytmissä. Tarvittaessa hän herättää nuoren ylös.

**Toiminnallisten menetelmien** käyttäjä sisältää kategorian *toiminnalliset menetelmät*. Laitoin sen omaksi ydinkategoriaksi, sillä se mainittiin myös tukihenkilöiden kirjoituksissa useaan kertaan auttamisen muotona. Toiminnasta mainittiin myös ihan konkreettisia esimerkkejä. Ammatillinen tukihenkilö nähtiin toiminnallisena tukijana. Auttaminen eri keinoin tapahtui usein toiminnan ohessa, muun muassa toiminnan aikana keskusteltiin nuoren kanssa. Toiminnan aikana nuorta myös ohjattiin ja autettiin.

Toiminnallisten menetelmien käyttäjä työskentelee nuoren arjessa ja elinpiirissä. Tämä helpottaa näkemään nuoren todellista elämäntilannetta ja sitä missä nuori erityisesti apua tarvitsee. Toiminnallisten menetelmien käyttäjä pitää toiminnallisia menetel-

miä auttamisen muotona hyvänä vaihtoehtona. Tekeminen on usein arjen askareiden ympärillä tapahtuvaa toimintaa. Usein toiminnan tavoitteena on nuoren itsenäistymistaitojen ja selviytymisen tukeminen. Toiminnan ohessa nuoren on helppo puhua vaikeista asioista, ja usein he puhuvatkin ikään kuin huomaamattaan. Iloiseen toimintaan pystyy myös helposti sekoittamaan ikävämpiäkin asioita.

Toiminnallisten menetelmien käyttäjä auttaa nuorta löytämään vapaa-ajalleen mielekästä tekemistä ja tutustuttaa nuoren erilaisiin harrastuksiin. Hän käy nuoren kanssa kalassa, pelaa sählyä, jalkapalloa, käy keilaamassa ja ratsastamassa. Hän tutustuttaa nuoren erilaiseen kulttuuritarjontaan. Hän käy nuoren kanssa teattereissa, elokuvissa, sirkuksessa, kirjastossa sekä erilaisissa näyttelyissä. Hän käy kaupassa, kirpputoreilla ja autoajelulla. Hän hoitaa nuoren kanssa puutarhaa, istuttaa kukkasia ja haravoi pihamaata. Arkisten asioiden parissa puuhastelu helpottaa luottamuksellisen vuorovaikutus suhteen syntyä ja lievittää ahdistusta.

**Aktiivinen verkostossa toimija** sisältää kategoriat *vanhempien huomioiminen* sekä *yhteistyö verkostossa*. Laitoin sen omaksi ydinkategoriaksi, sillä yhteistyö verkostossa nousi määrällisesti suurimmaksi ryhmäksi. Ammatilliset tukihenkilöt pitivät tuettavan verkoston tuntemista ja siinä toimimista ensiarvoisen tärkeänä asiana. Ammatillisen tukihenkilö tulee työssään ottaa myös vanhempien mielipiteet huomioon.

Aktiivinen verkostossa toimija tekee yhteistyötä vanhempien ja muiden nuoren ympärillä olevan verkoston kanssa. Hän työskentelee moniammatillisessa tiimissä sekä tuettavan lähipiirin kanssa.

Aktiivinen verkostossa toimija ei tee työtään yksinään. Hänen tulee huomioida myös lapsen vanhempien mielipiteet ja pyrkiä tekemään yhteistyötä heidän kanssaan. Hän huomioi vanhempien tarpeen saada neuvoja ja apua kasvatus- ja muihin ongelmiin ja tarvittaessa opastaa heitä näissä asioissa. Hän tukee vanhempia asettamaan ja pitämään nuorelle rajoja. Toisinaan työtä täytyy tehdä myös isovanhempien, sukulaisten ja nuoren ystävien kanssa. Aktiivinen verkostossa toimija voi saada heiltä tärkeää tietoa nuoren kanssa toimimisessa, ja tämä voi edesauttaa häntä tavoitteisiin pääsyssä.

Aktiivinen verkostossa toimija työssä on ehdottoman tärkeää huomioida koko tuettavan verkosto ja olla heidän kanssaan yhteistyössä. Aktiivinen verkostossa toimija tulee tuntea tuettavan verkosto, ja hän voi olla avainasemassa luodessaan verkkoa tii-

viimmäksi. Hän voi toimia myös linkkinä muiden toiminnassa olevien toimijoiden välissä ja viedä tietoa sinne mihin sen kulloinkin tulisi mennä.

Aktiivinen verkostossa toimija tulisi tietää oma paikkansa ja roolinsa verkostossa. Tukihenkilötoiminnan tulisi olla osa tuettavan kokonaisuhoitoa, eikä sen tulisi jäädä irralliseksi muusta asiakaan hyväksi tehtävästä työstä. Tukihenkilön rooli tulisi tehdä selväksi myös asiakkaille sekä heidän perheille. Tukihenkilötoiminnassa tulee ymmärtää kokonaistilannetta mutkistavat ilmiöt kuten splitti.

Aktiivinen verkostossa toimija pyrkii omalta osaltaan tukemaan yhteisen tavoitteen löytymistä. Hän ottaa muiden mielipiteet huomioon ja ymmärtää omat vaikutusmahdollisuutensa ja rajallisuutensa. Hän toimii aktiivisesti ja tiedottaa muille tahoille tarvittaessa tuettavan asioista. Mikäli hän ei voi osallistua palaveriin tai asiakasneuvotteluihin hän ilmoittaa siitä palaverin koollekutsujalle.

**Oman työskentelyn tarkkailija** sisältää kategoriat *reflektointi* ja *oma rajallisuus*. Tämä käsittelee oman työn refleksiivisyyden tärkeyttä sekä tätä kautta oman rajallisuuden tunnistamista ja myöntämistä.

Oman työskentelyn tarkkailija pitää oman toimintansa reflektointia tärkeänä. Tämä helpottaa tuettavan tarpeisiin vastaamisessa. Hän ymmärtää oman työn reflektoinnin vahvistavan ammatillista osaamistaan. Ammatillisen tukihenkilön tulisi jatkuvasti arvioida sitä, miten hän käyttää osaamistaan parhaiten nuoren auttamiseksi. Hänen tulee myös voida perustella toiminta. On tärkeää myös, että ammatillinen tukihenkilö tunnistaa ja tiedostaa omia tunteitaan.

Oman työskentelyn tarkkailija tunnistaa ja tiedostaa oman rajallisuutensa ja vaikutusmahdollisuudet. Hän ei pyri olemaan ainoa toivo nuorelle. Hänellä tulisi olla realistinen käsitys omista mahdolluuksistaan selviytyä tuettavan kanssa. Hän ei näe omien vaikutus mahdolluuksiensa loppumista tappiona, vaan työskentelee nuoren parhaaksi kaikissa tilanteissa.

## 7 AMMATILLISEN TUKIHENKILÖN ROOLIKARTTA

### 7.1 Ydinkategorioiden selektiivinen koodaus

Saatuani selville tuettavien ja ammatillisten tukihenkilöiden kirjoitelmista esiin nousevat ydinkategoriat alkoi tutkimuksessani viimeinen vaihe eli ammatillisen tukihenkilön roolikartan kokoaminen. Nyt tutkimukseni tavoitteena on selvittää, mitkä ovat ammatillisen tukihenkilön roolit tutkimuksellista menettelyä apuna käyttäen.

Kirjasin ylös taulukkoon ydinkategoriat sekä kategoriat, joista ne ovat syntyneet ja jatkoin syntyneiden käsitteiden keskinäistä integroimista edelleen. Tavoitteena oli, että kategoriat saisivat nyt taas uuden muodon, koska ne muutettaisiin ammatillisen tukihenkilön rooleiksi. Ammatillisen tukihenkilön roolien piti olla sellaisia, jotka nousevat aineistosta esiin ja kuvaisivat ammatillisen tukihenkilö työn eri puolia roolien kautta. Taulukossa 6 T tarkoittaa tuettavan aineiston pohjalta nousevia ydinkategorioita ja TH tukihenkilöiden aineiston pohjalta nousevia ydinkategorioita

Taulukko 6 Aineistosta esiin nousseet ydinkategoriat ja kategoriat

	Ydinkategoria	Kategoriat
T	Toiminnallisten menetelmien käyttäjä	Toiminnallisuus
T	Rinnalla kulkija	Keskustelija, kuuntelija, auttaminen, tukeminen, yhdessä oleminen
T	Tarpeiden ja toiveiden huomioija	Nuoren osallisuus, nuoren huomioiminen yksilönä, vertaistuki, vaihtoehtojen tarjoaminen
T	Hyvä tukihenkilö	Tukihenkilöiden ominaisuudet
T	Aktiivinen verkostossa toimija	Vanhempien huomioiminen, tukisuhteen jatkuvuus
TH	Ammatillinen tukija	Ammatillinen tukeminen, suhteen tärkeät elementit, suunnitelmallisuus, nuoren huomioiminen yksilöllisesti
TH	Rinnalla kulkija	Vuorovaikutus, ohjaaminen, opettaminen, auttaminen
TH	Toiminnallisten menetelmien käyttäjä	Toiminnalliset menetelmät
TH	Aktiivinen verkostossa toimija	Vanhempien huomioiminen, yhteistyö verkostossa
TH	Oman työskentelyn tarkkailija	Reflektointi, oma rajallisuus

Etsin kategorioiden välillä olevia yhteyksiä ja suhteutin niitä toisiinsa. Ne ydinkategoriat, jotka nousevat esiin molemmista aineistoista, saivat jäädä omiksi päärooleiksi. Näitä olivat siis toiminnallisten menetelmien käyttäjä, rinnalla kulkija sekä aktiivinen verkostossa toimija.

Nuori tarvitsee henkilön, joka kulkee arkielämässä rinnalla niin hyvinä päivinä kuin vaikeinakin hetkinä. Tämä rinnalla kulkija on myötäeläjä, joka auttaa nuorta pääsemään eteenpäin elämässä esiin tulevista vaikeista tilanteista huolimatta. Rinnalla kulkija voi kuitenkin olla kuka tahansa vierellä oleva ihminen. Nyt tarkoituksena on saada selville nimenomaan ammatillisen tukihenkilön roolit, ja siitä syystä muutan rinnalla kulkijan matkaoppaaksi. Matkaopas on saanut koulutuksen tehtävänsä. Matkaopas toimii arjessa nuoren rinnalla kulkijana ja siksi lisää siihen arkielämän etuliiteeksi. Päärooli on siis arkielämän matkaopas.

Nuorten aineistosta nousi esiin tarpeiden ja toiveiden huomioija, josta muodostui yksi päärooli. Tukihenkilöiden aineistosta nousi esiin ydinkategoriat ammatillinen tukija sekä oman työskentelyn tarkkailija. Näistä tuli omat pääroolit. Ammatillisen tukijan alapuolella ollut nuoren huomioiminen yksilönä siirtyi tarpeiden ja toiveiden huomioijan alapuolelle.

Nuorten aineistosta nousi esiin hyvä tukihenkilö. Tämä sisälsi hyvän tukihenkilön ominaisuuksia. Hyvän tukihenkilön ominaisuudet ei soveltunut sellaisenaan rooliksi ja pohdinkin sitä millä tavoin sen tärkeät asiat voisi huomioida roolina. Mikä voisi olla sen yläkäsite tai missä tilanteessa nämä asiat tulevat esiin? Tukihenkilöiden aineistosta nousi esiin myös paljon suhteen tärkeitä elementtejä, jotka osaltaan vaikuttavat siihen, millainen ammatillinen tukihenkilö on. Siitä syystä nämä suhteen tärkeät elementit oli laitettu ammatillisen tukijan alle. Hyvän tukihenkilön ominaisuudet sekä ammatillisen tukisuhteen tärkeät elementit tulevat huomioiduksi dialogisessa yhteistyösuhteessa. Nyt erotin rinnalta kulkijan alapuolelta keskustelun ja kuuntelun omaksi päärooliksi. Ammatillinen tukihenkilö keskustelee ja kuuntelee nuorta kaikissa rooleissa toimiessaan. Se miten hän keskustelee ja kuuntelee on kuitenkin merkityksellistä aineistosta esiin nousseen tuloksen valossa. Hyvä ammatillinen tukihenkilö onkin dialoginen tukija. Viimeinen ammatillisen tukihenkilön päärooli on siis dialoginen tukija.

Selektiivisen koodauksen lopputuloksena muodostui seitsemän ydinkategoriaa eli ammatillisen tukihenkilön pääroolia. Näitä ovat ammatillinen tukija, arkielämän mat-

kaopas, tarpeiden ja toiveiden huomioija, dialoginen tukija, toiminnallinen tukija, verkostossa toimija sekä oman työskentelyn tarkkailija.

## 7.2 Ammatillisen tukihenkilön pääroolit sekä alaroolit

Seuraavassa käsittelemme ammatillisen tukihenkilön päärooleja ja nimeän alaroolit.

Kaikki pääroolit ovat toimintarooleja. Toimintaa ohjaavat motiivit. Ammatillisen tukihenkilön toimintaa ohjaa motiivi tuettavan hyvinvoinnista tai auttamisesta. Hän tekee tekoja, jotka tukevat tai lisäävät tuettavan hyvinvointia esimerkiksi ohjaa ja opettaa tuettavaa. Alaroolit kuvaavat tekojen tasoa. Tekoja ohjaavat tavoitteet, joita ammatillisella tukihenkilöllä on suhteessa tuettavaansa esimerkiksi aktiivisena aloittajana tai yhdessä etsijänä.

**Ammatillinen tukija** työskentelee ammatillisessa yhteistyösuhteessa, joka etenee prosessin omaisesti. Yhteistyösuhteessa on alku, ylläpito vaihe ja loppu. Ammatillisen tukija tietää ja hallitsee erilaisia menetelmiä ja teorioita. Hän tietää erilaisista diagnooseista perusasioita ja osaa siirtää teoriassa opitun käytäntöön. Hän tekee suunnitelmia ja toimii niiden mukaan. Hän kykenee myös muuttamaan toimintatapojaan tilanteiden mukaisesti. Hän kirjaa tapahtumat ylös. Hän asettaa itsensä työkaluksi ja tuo yhteistyösuhteeseen oman persoonallisuutensa.

Ammatillinen tukijan alarooleja ovat:

- aktiivinen aloittaja
- luotettava ylläpitäjä
- viereltä poistuja
- joustava suunnittelija
- menetelmien ja teorioiden taitaja
- tarkka dokumentoija
- persoonallisuuden käyttäjä.

**Arkielämän matkaopas** auttaa nuorta hänen tarvitsemissaan asioissa ja tilanteissa. Hän auttaa nuorta selviytymään vaikeuksistaan ja pääsemään niiden yli. Hän tukee, ohjaa, opettaa, neuvoa ja rohkaisee. Hän antaa omilla teoillaan mallia erilaisista tavoista toimia. Hän antaa positiivista palautetta ja tuo sitä kautta toivoa vaikeilta näyttävissä tilanteissa. Hän on yhdessä nuoren kanssa, viettää aikaa hänen kanssaan.

Arkielämän matkaoppaan alarooleja ovat:

- auttaja
- tukija
- ohjaaja
- opettaja
- neuvoja
- mallin antaja
- rohkaisija
- positiivisen palautteen antaja
- yhdessä olijia.

**Tarpeiden ja toiveiden huomioijana** ammatillinen tukihenkilö huomioi nuoren yksilöllisesti. Hän ottaa toiminnassaan huomioon nuoren yksilölliset tarpeet ja toiveet. Hän tukee kaikissa tilanteissa nuoren omaa osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Hän tarjoaa vaihtoehtoja, joiden lähtökohtana ovat nuoren omat tarpeet ja toiveet. Hän ymmärtää ja sallii erilaisuutta. Hänen tarkoituksenaan ei ole laittaa kaikkia nuoria samaan ”muottiin”. Hän tarjoaa mahdollisuuksia yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaan vertaistukeen ja muiden nuorten seuraan.

Tarpeiden ja toiveiden huomioijan alarooleja ovat:

- nuoren yksilöllisyyden huomioija

- tarpeiden ja toiveiden selvittäjä
- nuoren osallisuuden tukija
- vaihtoehtojen tarjoaja
- vertaistuen mahdollistaja
- erilaisuuden ymmärtäjä
- itsemääräämisoikeuden kunnioittaja.

**Dialogisena tukijana** ammatillinen tukihenkilö tarvitsee yhteistyösuhteessa dialogisen keskustelun taitoa. Tällöin keskustelu on kuuntelevaa ja ajatusten yhteiseen jakamiseen perustuvaa. Jokaisen keskusteluun osallistujan toivotaan tuovan siihen oman panoksensa ja osallistumalla siihen omine mielipiteineen. Ammatillisen tukihenkilön vastuulla on huolehtia tilanteen turvallisuudesta, dialogin synnyttämisestä ja sen ylläpitämisestä. Dialoginen tukija kuuntelee, keskustelee, esittää kysymyksiä, sietää hiljaisuutta sekä jakaa mielipiteitään ja ajatuksiaan. Hän pyrkii etsimään yhdessä tuettavan kanssa ratkaisua hänen vaikeuksiinsa. Hän pyrkii yhteiseen ajatukseen ja päämäärään. Hän sallii erilaisia ajatuksia ja mielipiteitä, eikä tuomitse muita heidän mielipiteidensä takia. Hän on tasavertainen keskustelukumppani. Dialogisessa suhteessa hän huomioi yhteistyösuhteen tärkeät elementit.

Dialogisen tukijan alarooleja ovat:

- keskustelija
- empaattinen kuuntelija
- kysyjä
- jakaja
- yhdessä etsijä
- turvallisen tilan luoja



- tasavertainen kumppani
- hiljaisuuden sietäjä
- erilaisuuden sallija.

**Toiminnallinen tukija** käyttää työssään erilaisia toiminnallisia menetelmiä. Usein toiminta liittyy arjen askareiden ympärillä tapahtuvaan toimintaan. Toiminnallinen tukija innostaa nuoria uusien harrastuksien pariin ja pyrkii löytämään nuoren kanssa yhdessä toimiessaan mielekkäitä vaihtoehtoja vapaa-ajan viettoon. Työskentelyssään hän pyrkii luovuuteen ja kekseliäisyyteen ottaen kuitenkin nuoren omat tarpeet ja toiveet huomioon. Hän tarjoaa nuorelle uusia kokemuksia ja elämyksiä. Hän vie nuoren paikkoihin, joihin hänellä ei ole mahdollisuutta muuten päästä. Hän tarjoaa myös uusia kokemuksia ja tunteita.

Toiminnallisen tukijan alarooleja ovat:

- toiminnallisten menetelmien tuntija
- harrastuksiin tutustuttaja
- innostaja
- mahdollisuuksien tietäjä
- kekseliäs toimija
- elämysten tarjoaja.

**Verkostossa toimija** toimii tuettavan ympärillä olevan verkoston kanssa yhteistyössä nuoren parhaaksi. Hän tuntee verkostossa olevat toimijat ja pyrkii dialogiseen yhteistyöhön verkoston kanssa. Hän huomioi nuoren tärkeät ja läheiset ihmiset ja ymmärtää heidän mukaan ottamisen tärkeyden. Hän pyrkii työskentelemään perhekeskeisesti. Hän tuo tarvittaessa huoliaan muille toimijoille esiin ja pyrkii viestittämään nuoren tilanteesta tapahtuvista muutoksista. Hän kertoo oman mielipiteensä tukisuhteen jatkamisen tärkeydestä tai tarpeettomuudesta. Hän pyrkii omalta osaltaan saamaan verkos-

toa tiiviimmäksi ja rakentamaan tarvittaessa siltoja uusiin toimijoihin päin sekä parantamaan toimijoiden välistä yhteistyötä muun muassa valamalla perheeseen / nuoreen uskoa kaikkien yhteisestä halusta auttaa.

Verkostossa toimijan alarooleja ovat:

- horisontaalinen asiantuntija
- sosiaalisen verkoston tuntija
- perhekeskeisyyteen pyrkijä
- huolen esiintuoja
- sillanrakentaja
- moniammatilliseen dialogiin pyrkijä.

**Oman työn tarkkailija** reflektoi omaan toimintaansa työn teon aikana sekä jälkikäteen. Hän tunnistaa erilaisia omia tunnetilojaan. Hän hyödyntää tarjottua työnohjausta ja ymmärtää sen merkityksen ammatilliseen kasvuun ja kehitykseen sekä työn laadun ylläpitämiseen. Hän pyrkii kehittämään itseään, etsimään uusia ideoita ja toimintatapoja, hän hankkii tietoa ja huolehtii laadusta. Hän tunnistaa oman rajallisuutensa ja pitää itsestään huolta.

Oman työn tarkkailijan alarooleja ovat:

- oman toiminnan refleктоija
- työnohjauksen hyödyntäjä
- omien tunteiden huomioija
- itsensä kehittäjä
- ideoiden etsijä

- laadusta huolehtija
- oman rajallisuuden tunnustaja
- itsestä huolen pitäjä.

### 7.3 Ammatillisen tukihenkilön pää- ja alaroolit tekojen tasolla

Seuraavaksi tarkastelen ammatillisen tukihenkilön operaatioiden tasoa eli konkreettisen tekemisen tasoa.

**Ammatillinen tukijan rooli** on tärkeä ja keskeinen ammatillisen tukisuhteen luomisessa, ylläpitämisessä sekä lopettamisvaiheessa. Ammatillinen tukija tuo yhteistyösuhteeseen ammatilliset kehykset ja toimii niiden mukaisesti. Ammatillinen tukihenkilö asettaa itsensä työkaluksi yhteistyösuhteessa ja tuo siihen omat persoonalliset ominaisuutensa.

- Aktiivisena aloittajana ammatillinen tukija on alkuvaiheessa aktiivinen toimija. Hän menee aloituspalaveriin ja kirjaa tukisuhteen tavoitteet ylös. Hän pyrkii heti alusta alkaen luomaan luottamukselliset välit sekä tuettavaan että hänen perheeseensä. Hän käy tutustumassa tuettavan kotiin ja perheenjäseniin. Hän on aktiivinen osapuoli suhteen luomisessa. Hän luo turvalliset puitteet ja antaa nuorelle aikaa luottamuksen kasvattamiseen. Hän etenee hitaasti, mutta tavoitteiden mukaisesti
- Luotettavana ylläpitäjänä ammatillinen tukija pitää sovitusta tapaamisajoista kiinni. Hän pyrkii olemaan sovittuna aikana paikalla ja ilmoittaa muutoksista ja poissaolostaan. Hän pitää nuoreen säännöllisesti yhteyttä.
- Viereltä poistuja ammatillisen tukijan tavoitteena on tehdä itsensä tarpeettomaksi. Hän tietää kulkevansa nuoren rinnalla jonkun aikaa, mutta tietää lopulta nuoren jäävän omien ihmistensä luokse ja tekeekin työtä saadakseen heidän suhteensa toimimaan. Hän myöntää omat vaikuttamismahdollisuutensa ja tarvittaessa huolehtii siitä, että nuori siirtyy muualle apua saadakseen. Tukisuhde perustuu vapaaehtoisuuteen. Hän ei pakota nuorta jatkamaan suhdetta, vaikka katsoisikin sen tarpeelliseksi.

- Joustavana suunnittelijana ammatillinen tukija pystyy toimimaan ilman käsikirjoitusta. Hän kykenee ja uskaltaa mennä tilanteisiin ”tyhjällä päällä” tai muuttamaan sovittuja asioita tilanteiden mukaisesti. Hän ei rajaa suunnitelmia tiukasti ja pitää niistä jääräpäisesti kiinni, vaan kykenee joustamaan ja muuttamaan suunnitelmia tilanteet huomioon ottaen.
- Menetelmien ja teorioiden taitajana ammatillinen tukija tuntee erilaisia teorioita ja menetelmiä, jolla työtä tehdään. Hän tietää perusasioita erilaisista sairauksista ja kertoo niistä nuorille. Hän pyrkii lisäämään nuoren omaa tietoisuutta omasta itsestään.
- Tarkka dokumentoija kirjaa tapahtumat ylös. Hän kirjoittaa tapahtumista yhteenvedoja ja tarvittaessa laatii lausuntoja muille toimijoille nuoren tilanteesta. Hän pyrkii kirjaamaan asiat heti asiakastapaamisten jälkeen. Hän kirjaa tapahtumiin tärkeät ja oleelliset asiat.
- Persoonallisuuden käyttäjänä ammatillinen tukija asettaa itsensä työkaluksi tukisuhteessa. Hän tuo suhteeseen mukanaan oman aidon itsensä, koulutuksensa, kokemuksensa sekä luonteenpiirteensä. Hän käyttää omia persoonallisia ominaisuuksiaan auttaessaan nuorta.

**Arkielämän matkaoppaan** rooli on tärkeä, jotta nuori tulee autetuksi. Matkaopas on ammattikoulutuksen saanut henkilö. Hän pystyy antamaan neuvoja ja ohjeita, Tarvittaessa hän auttaa, tukee, opettaa ja ohjaa. Hän innostaa ja rohkaisee nuorta uusien asioiden edessä tai haasteita kohdatessa. Tarvittaessa hän antaa mallia ja muistaa antaa positiivista palautetta. Hän on yhdessä nuoren kanssa ja antaa nuorelle tunteen toisen ihmisen läsnäolosta.

- Auttajana arkielämän matkaopas auttaa nuorta niissä asioissa, joissa nuori tarvitsee tai pyytää apua. Hän auttaa nuorta läksyjen teossa tai arjen askareiden hoitamisessa. Mikäli hänen apu ei riitä, hän auttaa nuorta etsimään apua tilanteeseensa muualta.
- Tukijana arkielämän matkaopas tukee nuorta niissä asioissa, joissa hän tarvitsee tukea. Hän on tukena vaikeissa ja ahdistavissa tilanteissa. Hän kulkee rinnalla,

mutta ei tee asioista nuoren puolesta. Hän tukee nuorta oma-aloitteisuuteen ja itsenäistymiseen.

- Ohjaajana arkielämän matkaopas ohjaa nuorta löytämään itsestään omia voimavarojaan. Hän ohjaa nuorta oikeaan suuntaan elämänpolulla. Hän tekee työtä tavoitteiden mukaisesti.
- Opettajana arkielämän matkaopas opettaa nuorelle vuorovaikutustapoja, käyttäytymistapoja ja toisten huomioon ottamista. Hän opettaa nuorta ymmärtämään itseään ja toimintatapojaan kertomalla perustietoja hänen sairaudestaan.
- Neuvojana arkielämän matkaopas antaa neuvoja ja ohjeita. Tarvittaessa hän etsii nuoren kanssa esimerkiksi internetistä tietoa ja ohjeita. Jos hän ei löydä johonkin pulmaan vastausta, hän pyrkii selvittämään asian ja kertoo vastauksen myöhemmin.
- Mallin antajana arkielämän matkaopas antaa omalla toiminnallaan ja omilla sanoisillaan nuorelle sekä hänen vanhemmilleen mallia. Hänen on tärkeä kuitenkin huomioida se, onko hänen omalla toiminnallaan ja sanojen välillä ristiriitaa esimerkiksi hän puhuu nuorelle nopeusrajoitusten noudattamisesta, mutta ajaa itse aina ylinopeutta.
- Rohkaisijana arkielämän matkaopas rohkaisee ja kannustaa nuorta kokeilemaan uusia asioita. Hän rohkaisee nuorta uusien asioiden kohtaamisessa sekä haastavien tilanteiden hoidossa. Hän antaa positiivista palautetta nuoren saavutuksista.
- Positiivisen palautteen antajana arkielämän matkaopas tiedostaa positiivisen palautteen merkityksen. Hän pyrkii löytämään asioita, joista palautetta voi antaa. Positiivisen palautteen antaminen antaa nuorelle toivoa omasta selviytymisestään. Hän muistaa positiivisen palautteen antamisen tärkeyden myös palavereissa, joissa on mukana myös muita yhteistyökumppaneita. Hän antaa nuoren toimista myös vanhemmille positiivista palautetta.
- Yhdessä olijana arkielämän matkaopas viettää aikaa yhdessä nuoren kanssa. Hän antaa nuorelle aikaa ja tunteen toisen ihmisen läsnäolosta. Välillä yhdessä olemi-

nen on tekemistä, mutta välillä ollaan hiljaa, mutta ollaan kuitenkin siinä läsnä. Hän tekee matkaa yhdessä nuoren kanssa tarvittavan ajan.

**Tarpeiden ja toiveiden huomioijan** rooli on tärkeä, jotta nuori tulee huomioituksi omana itsenään ja hänen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Tarpeiden ja toiveiden huomioiminen edellyttää sekä nuoren että hänen elämäntilanteensa tuntemista. Hän tarjoaa mahdollisuuksia vertaistukeen ja muiden nuorten seuraan.

- Nuoren yksilöllisyyden huomioijana tarpeiden ja toiveiden huomioija huomioi nuoren yksilölliset tarpeet ja toiveet. Hän kohtelee nuorta yksilönä, jolla on omia tarpeita ja toiveita. Hän ottaa nämä toiminnassaan ja työssään mahdollisuuksien mukaan huomioon. Toisinaan tarpeena voi olla vaikkapa nälän tyydyttäminen tai taloudellisen tilanteen selvittely.
- Tarpeiden ja toiveiden selvittäjänä tarpeiden ja toiveiden huomioija pyrkii tutustumaan nuoreen sekä hänen elämäntilanteeseensa mahdollisimman hyvin. Pitkä suhde helpottaa tarpeiden ja toiveiden selvittäjän roolia. Tukisuhteen alussa ammatillinen tukihenkilö pyrkii saamaan nuorelta esiin hänen toiveitaan ja tarpeitaan. Tätä selvitystyötä hän tekee myös vanhempien sekä muiden verkostossa toimivien kanssa.
- Nuoren osallisuuden tukijana tarpeiden ja toiveiden huomioija tukee nuoren osallisuutta kaikissa tilanteissa. Hän huomioi palavereissa nuoren osallisuuden antamalla hänelle puheenvuoron ja tarvittaessa tuo nuoren mielipiteitä esiin. Tukisuhteessa hän kysyy aina nuoren mielipidettä käsiteltävästä asiasta.
- Vaihtoehtojen tarjoajana tarpeiden ja toiveiden huomioija ehdottelee nuorelle erilaisia vaihtoehtoja hänen ratkaisujensa tueksi, mutta ei päättä asioita nuoren puolesta. Hän kertoo vaihtoehtoja erilaisista koulutuksista, työpaikoista, toimintatavoista sekä arjen askareisiin ja elämään liittyvistä asioista.
- Vertaistuen mahdollistajana tarpeiden ja toiveiden huomioija ymmärtää kaverisuhteiden merkityksen. Hän pyrkii löytämään erilaisia tilanteita vertaistuen tarjoamiseen sekä muiden nuorten seuraan. Tarvittaessa hän on itse mukana ja tarjoaa apua ja tukea.

- Erilaisuuden ymmärtäjänä tarpeiden ja toiveiden huomioija ymmärtää ja kunnioittaa toisen mielipiteitä ja ratkaisuja. Hän tietää, että kaikki ei sovi kaikille. Hän ei tuomitse nuorta hänen ratkaisujensa takia.
- Itsemääräämisoikeuden kunnioittajana tarpeiden ja toiveiden huomioija kunnioittaa nuoren itsemääräämisoikeutta. Nuori on itse oman elämänsä asiantuntija. Loppupeleissä hän itse päättää ja määrää omasta elämästään. Ala-ikäisen lapsen sekä nuoren kohdalla elämästä päättää lapsen huoltajat tai huostaanotetun lapsen kohdalla sosiaaliviranomaiset. Näissä tilanteissa lapsen / nuoren osallisuuden kunnioittaminen on tärkeää. Osallisuus ei kuitenkaan tarkoita sitä, että lapsen tai nuoren mielipiteen mukaan toimitaan, vaan sitä, että hän pääsee osallistumaan omaan hoitoonsa. Hänen mielipiteitään ja ajatuksiaan kuunnellaan ja ne pyritään ottamaan huomioon.

**Dialogisen tukijan** rooli on tärkeä, jota nuori tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. Nuori pääsee ilmaisemaan omia mielipiteitään ilman, että häntä niiden perusteella tuomitaan. Nuori saa kokemuksen tasavertaisuudesta ja yhdessä jakamista ja yhteiseen päämäärään pyrkimisestä.

- Keskustelijana dialoginen tukija puhuu nuoren kanssa. Hän on aktiivinen keskustelun aloittaja, mutta hän antaa tilaa myös nuoren esittämille ajatuksille. Hän ei keskeytä omalla puheellaan nuorta.
- Empaattisena kuuntelijana dialoginen tukija on aidosti läsnä ja kiinnostunut nuoren asioista. Hän kuuntelee keskittyneesti nuoren esittämiä ajatuksia ja asioita. Hän ei arvioi nuoren sanoja tai puhetta. Asiakkaan sanomat asiat ei hämmennä häntä. Hän myös ymmärtää sanatonta viestintää. Hän luo puitteet, joissa nuori tulee kuulluksi. Hän antaa nuorelle tunteen siitä, että hän tulee kuulluksi ja ymmärretyksi.
- Kysyjänä dialoginen tukija esittää nuorelle kysymyksiä. Hän ei päättää asioita nuoren puolesta vaan osaa esittää kysymyksiä, joka saa nuoren itse etsimään ratkaisua ongelmiinsa. Hän ei tee asioista johtopäätöksiä, vaan kyselee nuoren ajatuksia hänen asioistaan.

- Jakajana dialoginen tukija tuo esiin tarvittaessa omia mielipiteitään käsiteltävistä asioista. Hän ei painosta nuorta eikä vaadi nuorta olemaan samaa mieltä. Hän luo vastavuoroisen tilanteen. Hän voi tuoda esiin omia henkilökohtaisia asioitaan, mikäli ne edesauttavat tavoitteisiin pääsyä esimerkiksi aloitusvaiheessa hän voi kertoa omasta lemmikki pupustaan nuorelle, jonka tietää pitävän eläimistä.
- Yhdessä etsijänä dialoginen tukija pyrkii yhdessä nuoren kanssa löytämään ratkaisuja hänen tilanteensa parantamiseksi tai ongelmien ratkaisemiseksi. Hän tuo suhteeseen oman tietämisensä ja osaamisensa, mutta tietää, että nuori on oman elämänsä asiantuntija.
- Turvallisen tilan luoja dialoginen tukija pyrkii luomaan tilan, jonka nuori kokee turvalliseksi ja hyväksi. Hän kiinnittää huomiota ympäristöön, ilmapiiriin ja nuoren psyykkiseen tilaan. Hän säätelee distanssia.
- Tasavertaisena kumppanina dialoginen tukija ei pyri olemaan tuettavansa yläpuolella, vaan hän pyrkii tasavertaisuuteen.
- Hiljaisuuden sietäjänä dialoginen tukija kestää hiljaisuutta. Hän antaa nuorelle aikaa pohtia ajatuksiaan ja tunteitaan ennen niiden ilmi tuomista. Hän ei ole jatkuvasti äänessä. Hän ei täytä hiljaisia hetkiä jatkuvalla puheella.
- Erilaisuuden sallijana dialoginen tukija ei väittele, vaan kunnioittaa nuoren mielipiteitä ja ajatuksia. Hän ymmärtää, että ihmiset ovat erilaisia. Hän pitää erilaisuutta rikkautena eikä tuomitse ihmisiä heidän erilaisen ajattelutapansa tai tekojen perusteella. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki pitää hyväksyä tai kaikista asioista voitaisiin olla samaa mieltä.

**Toiminnallisen tukijan** rooli on tärkeä ja hyvin vahvasti esiin noussut rooli ammatillisen tukihenkilön työssä. Toiminnallisen tukijan rooli on tärkeä, jotta nuori voisi löytää mielekästä tekemistä vapaa-ajalleen, hän saisi uusia kokemuksia ja vaihtelua elämänsä. Toiminnan ohessa nuoreen on helppo luoda luottamuksellinen suhde ja sen ohessa nuoren on helppo tuoda vaikeitakin asioita esiin. Ammatillinen tukihenkilö toimii nuoren elinympäristössä ja siellä hän löytää asioita, jolla voi tukea nuorta arkielämän tehtävissä suoriutumisen sekä omatoimisuuden ja itsenäistymisen lisääntymisessä.



- Toiminnallisten menetelmien tuntijana toiminnallinen tukija tuntee erilaisia toiminnallisia menetelmiä. Hän käyttää toiminnallisia menetelmiä työssään ja pyrkii hankkimaan niistä uutta tietoa ja uusia tapoja toimia. Hän soveltaa teoriassa oppimaansa käytäntöön.
- Harrastuksiin tutustuttajana toiminnallinen tukija kertoo nuorille erilaisista harrastusmahdollisuuksista ja vapaa-ajan toiminnoista. Hän pyrkii yhdessä nuoren kanssa löytämään mielekäästä tekemistä vapaa-aikaan. Hän käy yhdessä nuoren kanssa kokeilemassa erilaisia harrastuksia.
- Innostajana toiminnallinen tukija pyrkii omalla toiminnallaan ja teoillaan saada nuoren innostumaan ja kokeilemaan rohkeasti erilaisia asioita. Hän kertoo nuorelle, ettei kukaan osaa kaikkea heti eikä välttämättä tiedä, mistä pitää, jos ei kokeile.
- Mahdollisuuksien tietäjänä toiminnallinen tukija tuntee toimintaympäristön erilaisia harrastusmahdollisuuksia ja paikkoja. Hän pyrkii luomaan hyviä suhteita erilaisiin järjestöihin ja seuroihin. Hän lukee sanomalehtiä ja erilaisia esitteitä tulevista tapahtumista.
- Kekseliäänä toimijana toiminnallinen tukija pyrkii löytämään mielekäästä tekemistä luovalla tavalla. Hän kulkee silmät auki ja miettii erilaisia mahdollisuuksia. Hän ymmärtää, ettei kaiken tarvitse maksaa paljon vaan esim. retki läheiselle klaavulle voi olla nuorelle elinikäinen mukava muisto.
- Elämysten tarjoajana toiminnallinen tukija vie nuoren paikkoihin, joihin hänellä ei muuten ole mahdollista päästä. Hän tarjoaa nuorelle uusia kokemuksia ja tunteita. Hän vie nuoren huvipuistoihin ja erilaisiin tapahtumiin.

**Verkostossa toimijan** rooli on tärkeä, jotta nuori saa itselleen moniammatillisen tuen ja osaamisen. Tämä on tärkeää myös, jotta tieto kulkee sinne, mihin pitää ja kaikki toimijat tietävät yhteiset päämäärät sekä tavoitteet työlle. Nuori elää myös perheessä ja hänen auttaminen ilman hänelle läheisten ihmisten kanssa tehtävää yhteistyötä ei toimi. Työtä täytyy tehdä kokonaisvaltaisesti yhteistyössä kaikkien toimijoiden kanssa.

- Horisontaalisena asiantuntijana verkostossa toimija ei pyri tekemään työtään yksin. Hän astuu ulos ”kopistaan” ja tekee työtä yhteistyössä moniammatillisten verkostojen kanssa ja tuo siihen mukaan oman asiantuntijuutensa.
- Sosiaalisen verkoston tuntijana verkostossa toimija pyrkii selvittämään nuoren lähiverkoston ja luomaan suhteita nuorelle tärkeisiin ihmisiin. Hän tapaa sukulaisia, isovanhempia, nuoren kavereita, sisaruksia ja vanhempia.
- Perhekeskeisyyteen pyrkijänä verkostossa toimija pyrkii tekemään työtään perhekeskeisesti. Hän huomioi nuoren perheenjäsenet ja pyrkii yhteistyöhön heidän kanssaan. Hän keskustelee ja kuuntelee vanhempia ja kunnioittaa heidän itsemääräämisoikeuttaan ja tapaa elää ja olla, vaikkei kaikkea hyväksyisikään. Tarvittaessa hän tukee ja ohjaa vanhempia vanhemmuuteen liittyvissä asioissa tai ohjaa heitä muiden toimijoiden luo.
- Huolen esiintuojana verkostossa toimija ei pyri hoitamaan nuorta yksin, eikä näe tappiona muiden toimijoiden mukaantuloa. Tarvittaessa hän kääntyy muiden toimijoiden puoleen ja tuo esiin huolensa. Hän jakaa huolensa muiden toimijoiden kanssa heti kun huoli asioiden selviämisestä tai ratkaisemisesta tuntuu epävarmalta.
- Sillanrakentajana verkostossa toimija pyrkii luomaan verkostoa tiiviimmäksi ja tarvittaessa luo uusia suhteita. Hän pyrkii parantamaan verkostossa toimijoiden yhteistyötä omalla panoksellaan. Hän pyrkii parantamaan vanhempien luottamusta ja uskoa viranomaistahoihin.
- Moniammatilliseen dialogin pyrkijänä verkostossa toimija tuo verkostoon oman osaamisensa. Hän kertoo omia mielipiteitään ja ajatuksiaan ja pyrkii löytämään yhteisen päämäärän ja tavoitteen. Hän kunnioittaa ja arvostaa muiden osaamista ja ammattitaitoa ja ymmärtää erilaisuuden olevan rikkaus.

**Oman työskentelyn tarkkailijan** rooli on tärkeä, jotta ammatillinen tukihenkilö tiedostaa omat tunteensa, toimintatapansa ja kykenee kehittymään työssään sekä tekemään työtä laadukkaasti. Oman työskentelyn tarkkailija muistaa pitää myös huolta omasta jaksamisestaan ja hyvinvoinnistaan.

- Oman toiminnan refleктоijana oman työskentelyn tarkkailija refleктоi omaan toimintaansa työn teon aikana sekä jälkikäteen. Hän miettii tapahtuneita tilanteita sekä toimintaansa niissä. Hän pohtii erilaisia tapoja ratkaista tilanteita. Hän tunnistaa mikä on mennyt hyvin ja missä on kehittymisen paikka. Hän on kriittinen ja rehellinen reflektionissaan.
- Työnohjauksen hyödyntäjänä oman työskentelyn tarkkailija käy työnohjauksessa ymmärtää sen merkityksen ammatilliseen kasvuun ja kehitykseen sekä työn laadun ylläpitämiseen.
- Omien tunteiden huomioijana oman työskentelyn tarkkailija tunnistaa ja tiedostaa erilaisia omia tunnetilojaan. Hän pitää omat henkilökohtaiset tunteensa asiakassuhteen ulkopuolella, mutta refleктоi niitä jälkikäteen. Hän on kuitenkin oma aito itsensä ja pyrkii empaattisuuteen. Hän tuo omia tunteitaan asiakassuhteeseen asiakasta auttaakseen
- Itsensä kehittäjänä oman työskentelyn tarkkailija pyrkii kehittämään itseään. Hän hankkiutuu koulutukseen, käy erilaisissa koulutuksissa ja kursseilla. Hän lukee alan ammattikirjallisuutta ja lehtiä.
- Ideoiden etsijänä oman työskentelyn tarkkailija pyrkii etsimään uusia ideoita ja toimintatapoja. Hän tutustuu erilaisiin kehittämishankkeisiin ja miettii mitä niistä voisi tuoda tai hyödyntää omassa työssään.
- Laadusta huolehtijana oman työskentelyn tarkkailija pyrkii tekemään työtään laadukkaasti. Hän arvioi työtään ja sen tuloksia. Hän pitää asiakassuunnitelmissa olevat tavoitteet mielessään ja pyrkii niitä kohti.
- Oman rajallisuuden tunnistajana oman työskentelyn tarkkailija tunnistaa ja myöntää oman rajallisuutensa. Tarvittaessa hän jättää paikkansa ja siirtää nuoren muiden auttajien luo.
- Itsestä huolen pitäjänä oman työskentelyn tarkkailija pitää huolta omasta jaksamisestaan ja hyvinvoinnistaan. Hän jakaa ajan työ- ja vapaa-aikaan. Vapaa-aikana hän tekee asioita, jotka auttavat hänen omaa jaksamistaan. Hän ulkoilee, harrastaa

mieluisia asioita, huolehtii omasta perheestään, tapailee ystäviä ja sukulaisiaan. Hän lepää ja rentoutuu.

## 8 TULOSTEN YHTEENVETO JA TARKASTELU

Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää mitä ammatillisen tukihenkilön työ on ja mitä sen pitäisi olla. Tutkimuksen tavoitteena oli laatia ammatillisen tukihenkilön työtä selkiyttävä ammatillisen tukihenkilön roolikartta.

Nuoret asettuivat ammatillisen tukihenkilön asemaan ja kirjoittivat miten itse auttaisivat nuorta ammatillisena tukihenkilönä toimiessaan. Ammatilliset tukihenkilöt kirjoittivat puolestaan siitä, miten he itse työtään tekevät. Tutkimuksen lopputuloksena kokosin ammatillisen tukihenkilön työtä selventävän ammatillisen tukihenkilön roolikartan.

Nuorten aineistosta muodostuneet viisi ydinkategoriaa olivat *toiminnallisten menetelmien käyttäjä, rinnalla kulkija, tarpeiden ja toiveiden huomioija, hyvä tukihenkilö sekä aktiivinen verkostossa toimija*. Ammatillisten tukihenkilöiden aineistosta muodostui myös viisi ydinkategoriaa, jotka olivat *ammattillinen tukija, rinnalla kulkija, toiminnallisten menetelmien käyttäjä, aktiivinen verkostossa toimija* sekä *oman työskentelyn tarkkailija*.

Näiden ydinkategorioiden pohjalta muodostui seitsemän ammatillisen tukihenkilön roolia. Näitä olivat *ammattillinen tukija, arkielämän matkaopas, tarpeiden ja toiveiden huomioija, dialoginen tukija, toiminnallinen tukija, verkostossa toimija* sekä *oman työskentelyn tarkkailija*. Jokaisen pääroolin alle muodostui 6 – 9 alaroolia. Näistä päärooleista ja alaroolista muodostin ammatillisen tukihenkilön roolikartan (liite 4). Ammatillisen tukihenkilön roolikartassa on näkyvissä pääroolit sekä näiden alaroolit.

Nyt tarkastelen tässä luvussa tutkimuksen tuloksia näiden seitsemän ydinkategorian eli seitsemän ammatillisen tukihenkilön roolin kautta.

**Ammattillinen tukijan** rooli nousi esiin ammatillisten tukihenkilöiden aineiston pohjalta. Ammatillisen tukihenkilön rooli on keskeinen ja ehdottoman tärkeä, sillä sen avulla työ pysyy ammatillisena. Ammatillinen tukija tuo yhteistyösuhteeseen ammatilliset kehykset ja toimii niiden mukaisesti.

Ammatillinen tukija työskentelee ammatillisessa yhteistyösuhteessa asiakkaansa kanssa. Tähän ammatilliseen yhteistyösuhteeseen kuuluu vaihteellisuus, tavoitteellisuus ja luottamuksellisuus. Suhteen perustana on ammatillisuus, jota ohjaavat yleisesti hyväksytyt ammattieettiset arvot sekä lainsäädäntö. Ammatillisuuteen kuuluu tiedollinen ja taidollinen osaaminen. (Kiviniemi ym. 2007, 59 – 60.) Alhon (2008) mukaan ammatillisuudella tarkoitetaan koulutuksella ja kokemuksella hankittua yksilöllistä valmiutta toimia tietyssä ammatissa. Se muodostuu yksilön taidoista ja tiedoista, ammattietikasta sekä yleisistä ammatin valmiuksista. Yksilö omaa sosiaalista, henkistä ja käsitteilytehtäviin liittyvää osaamista työskentely ympäristössään sekä sellaista toimintakykyisyyttä, jonka avulla hän kykenee toimimaan ammatissaan. (Alho 2008, 26 – 27.)

Tutkinnon suorittanut henkilö hallitsee alussa vain toiminta-alueensa koulutuksen myötä hankkimansa teoreettisen tiedon tasolla. Tällöin häntä voidaan pitää noviisina ja pätevytyminen asiantuntijaksi alkaa vasta tämän jälkeen. Työskentelyn kautta saadun kokemuksen lisäksi työntekijä tarvitsee uutta tietoa ja entisen täydentämistä. Ammatissa toimiminen edellyttää jatkuvaa opiskelua. (Kiviniemi ym. 2007, 155.) Maallikkoavun ja ammatillisen avun eron ydin on koulutuksen tuomassa tiedossa, käyttäytymisnormeissa ja ammattiasemaan kuuluvassa vastuullisuudessa. (Matthies 1999, 116).

Ammatillisen tukijan ammatillisuus kehittyy kaiken aikaa. Kokemus antaa varmuutta ja lisää ammattitaitoa. Asiantuntijuuden kehittyminen sisältää monikerroksista oppimista, mutta myös identiteetin ja minuuden muuttumista. Kun osallisuus kokonaistilanteessa lisääntyy, mahdollistuvat myös tarkka ja joustava tavoitteenasettelu ja erilaiset toimintatapojen pohdinta. (Cimino 1999 Kososen 2005, 47 mukaan.) Asiantuntijaksi yltäminen vaatii aktiivista ponnistelua sekä aikaisempien itsestään selvien uskusten, tottumusten ja käsitysten murenemista. (Perry 1970 Kososen 2005, 48 mukaan.)

Ammatillinen tukija tietää ja hallitsee eri teorioita ja menetelmiä, joita käyttää työtä tehdessään. Hän tietää perusasioita eri diagnooseista ja osaa siirtää teoretiedon käytäntöön. Hän pyrkii välittämään tätä tietoa nuorelle itselleen, jotta nuori voisi ymmärtää itseään ja toimintansa paremmin. Työntekijän välittämä tieto on asiakkaalle hyvin tärkeää. Tiedon avulla hänen on mahdollista jäsentää elämänsä eteenpäin, jolloin tie-

to lisää toivoa ja edistää suhteen luottamuksellisuuden lisääntymistä. (Kiviniemi ym. 2007, 81.)

Suunnitelmallisuus on tärkeää ja näiden avulla voi pyrkiä asetettuja tavoitteita kohti. Ammatillinen yhteistyösuhde perustuu aina sopimukseen, jossa on sovittu muun muassa yhteistyön aloittamisesta, tavoitteista, aikataulusta. Asiakas tuo suhteeseen itsensä, voimavaransa, avuntarpeensa ja omaan elämäänsä liittyvät kysymykset. Työntekijä tuo itsensä ihmisenä, osaamisensa sekä omaksumansa eettiset periaatteet. (Kiviniemi ym. 2007, 60.)

Yhteistyösuhde syvenee asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksen etenemisestä ja muista tekijöistä riippuen nopeammin tai hitaammin työskentelyvaiheeseen. Työskentelyn aikana edetään määriteltyjä tavoitteita kohti. Työskentelyvaiheessa työntekijän tehtävänä on rohkaista asiakasta kertomaan ja jakamaan kokemuksiaan. Työskentelyvaiheen pituus vaikuttaa siihen, kuinka paljon asioita ehditään työstää. Yhteistyön pituus määrittelee yhteistyösuhteen sisältöjen ja tavoitteiden määrää. (Kuhanen ym. 2010, 168 – 169.) Sosiaalisesti haavoitetun nuoren kohtaamisessa on tärkeää edetä nuoren ehdoilla sekä hänen maailmastaan käsin. Näin nuori voi kohtaamisessa säädellä läheisyyttä ja edetä omaan tahtiinsa. Hän voi määritellä, millaisessa yhteistyössä haluaa olla ja milloin hän on siihen valmis. (Lämsä & Takala 2009, 189.)

Ammatillisessa yhteistyösuhhteessa työntekijä auttaa asiakasta etsimään itsestään voimavaroja lisääviä tekijöitä. Asiakas osallistuu aina omien kykyjensä mukaisesti tavoitteiden määrittelyyn. Nämä voivat olla eritasoisia tai erilaisia, mutta kokonaistavoitteet ovat päämääriä, joihin usein myös moniammatillisesti pyritään. Osatavoitteet tarkentavat kokonaistavoitteita. Tavoitteita arvioidaan tarvittaessa ja niitä muutetaan tarpeen vaatiessa joustavasti. (Kiviniemi ym. 2007, 60 - 62.)

Yhteistyösuhhteessa on otettava huomioon olosuhteiden ja sopimusten määrittelemät rajat, ajallinen tiheys ja kesto. Yhteistyösuhde päättyy tavallisesti yhteisestä sopimuksesta, mutta se voi päättyä myös ilman ennakkovaroitusta. Parhaimmillaan lopetusvaihe tarjoaa mahdollisuuden kohdata eroon ja itsenäisyyteen liittyviä haasteita, mutta se voi merkitä myös tasavertaisuuden lisääntymistä. Työntekijän kannalta kyse on siitä, kuinka hän kykenee luottamaan asiakkaan selviytymiseen ja ottamaan vastaan lopetusvaiheeseen liittyvät tunteet. Jos yhteistyösuhde on koettu hyödylliseksi suhteen päättyminen voi asiakkaan puolelta parhaimmillaan muodostua kokemiseksi itsenäis-

tymisestä ja omillaan toimeen tulemisesta. Työntekijän on tärkeää tukea asiakasta lopetusvaiheen prosessissa. (Kiviniemi ym. 2007, 69 – 70.)

Yhteistyösuhteen lopettaminen on yhtä tärkeää kuin aloitusvaihe. Lopetusvaihe korostuu erityisesti, jos yhteistyösuhde on ollut pitkä. Lopetusvaiheen pituus on sidoksissa suhteen pituuteen ja mitä pidempi suhde on ollut, sen pidempi tulee olla myös lopetusvaiheen. Suhteen lopettaminen onnistuneesti vaatii sen riittävää käsittelyä. Onnistunut yhteistyösuhteen lopettaminen antaa asiakkaan kokea, että hän selviää menetyksistä. Ennen yhteistyösuhteen loppua tulee varmistaa asiakkaan pärjääminen ja jatko-suunnitelmat, jotta hän kokee olonsa turvalliseksi ja hänelle syntyy kokemus jatkuvuudesta. (Kuhanen ym. 2010, 169 - 170.)

Ammatillinen tukija työskentelee omalla persoonallaan ja tämä tuo koulutuksen lisäksi työhön myös persoonallisen kuvan. Mielenterveystyölle on ominaista se, että työntekijän keskeinen työn välinen on oma itse. Puhutaan oman persoonan tai minän tietoisesta käytöstä. Minän tietoinen käyttö tarkoittaa sitä, miten sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen toteuttaa ammatillisia roolejaan sekä miten hän kykenee ymmärtämään ammatilliseen yhteistyösuhteeseen vaikuttavia tekijöitä, jotka liittyvät omaan itseen, asiakkaaseen ja tilanteeseen. (Kiviniemi ym. 2007, 9.) Minä on persoonallisuus sellaisena kun sen itse näkee ja se sisältää nykyisyyttä, menneisyyttä ja tulevaisuutta koskevia tulkintoja. Se sisältää myös yksilön kokemukset, taidot, mielipiteet, asenteet, arvot ja tiedot.

**Arkielämän matkaopas** nousi sekä nuorten että tukihenkilöiden aineistosta esiin. Arkielämän matkaoppaan rooli on tärkeä, jotta nuori tulee autetuksi. Hän auttaa nuorta selviytymään vaikeuksistaan ja pääsemään niiden yli. Hän tukee, ohjaa, opettaa, neuvo ja rohkaisee. Hän antaa omilla teoillaan mallia erilaisista tavoista toimia. Hän antaa positiivista palautetta ja tuo toivoa vaikeilta näyttävissä tilanteissa. Hän antaa nuorelle aikaa ja tunteen toisen ihmisen läsnäolosta.

Ammatillisen tukihenkilön ja asiakkaan välistä yhteistyösuhdetta ja käytössä olevia auttamismenetelmiä voi soveltaa Juhilan (2006) tekemän jäsentelyn mukaan. Hän on jakanut asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteet neljään ryhmään, joita ovat liittämisen- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde sekä vuorovaikutukseen rakentuva suhde. (Juhila 2006, 13.)

Arkielämän matkaoppaan toimintaan ja auttamismenetelmiin, toisin sanoen siihen, miten hän käyttää erilaisia alaroolia, vaikuttaa se, millainen yhteistyösuhde on kyseessä. Yhteistyösuhteen luonteesta riippuu se, miten ja millä tavoin arkielämän matkaopas auttaa, tukee, ohjaa, opettaa, neuvoo, antaa toivoa, mallia tai positiivista palautetta. Eri yhteistyösuhteissa korostuu tietyt alaroolit kuten esimerkiksi huolenpitosuhteessa korostuu ohjaus, auttaminen, tukeminen ja toivon antaminen.

Liittämis- ja kontrollisuhteessa arkielämän matkaoppaan erityisenä tehtävänä on pyrkiä liittämään asiakkaina olevia nuoria yhteiskunnan valtakulttuuriin. Hänen rooliin ei kuitenkaan juurikaan kuulu kontrolloiminen. ”Tietäjänä” hän tietää tukityölle asetetut tavoitteet ja muutostarpeen ja pyrkii saavuttamaan ne. Olennaisia kriteerejä ovat oman elämän hallinta, tehokkuus sekä henkilökohtainen vastuu. Nuorelta odotetaan oman vastuun lisääntymistä. (vrt. Juhila 2006, 13 – 14, 99 – 100). Nuori ei välttämättä ole tässä kovinkaan aktiivinen osapuoli, joten arkielämän matkaopas on liittämä ja nuori liitettävä. Arkielämän matkaopas toimii aktiivisesti ja päämäärähakuisesti. Hänellä tulee olla tavoitteet selkeinä mielessä.

Kumppanuussuhteessa arkielämän matkaopas ja nuori toimivat rinnakkain. Nuoren ongelmatilanteita ja elämää sekä tarvittavia muutostarpeita ja tavoitteita mietitään yhdessä. Kumppanin rooliin kuuluu kumppanina toimiminen. Liikkeelle lähdetään asiakkaan tilanteesta, mutta arkielämän matkaopas tuo kohtaamisiin ja tilanteiden työstämiseen oman kokemuksensa ja tietonsa. (vrt. Juhila 2006, 147 - 148). Tässä suhteessa nuori on aktiivinen ja osallistuva. Hän on kiinnostunut ja innostunut omien asioiden eteenpäin viemisessä.

Huolenpitosuhteessa nuoret eivät selviä kaikissa tilanteissa tai elämänvaiheissa omillaan vaan tarvitsevat erityisen paljon arkielämän matkaoppaan apua ja tukea. Huolenpitosuhteessa arkielämän matkaoppaan menetelmiin kuuluu erityisesti auttaminen ja tukeminen. Tavoitteena on pitää nuori kiinni ihmisarvoisessa elämässä tai pyrkiä luomaan tämän kaltainen tilanne niille, joilta se puuttuu. Auttamiseen kuuluu myös palveluohjaus, jota tarvitaan siihen, että nuori saa ne palvelut ja etuudet, jotka heille lakisääteisesti kuuluvat. (vrt. Juhila 2006, 198 – 200). Huolenpitäjänä arkielämän matkaopas on huolehtiva ”emo”. Hän tunnistaa nuoren vaikeuden toimia itsenäisesti ja antaa paljon tukea, ohjausta ja apua.



Vuorovaikutukseen rakentuvassa suhteessa, arkielämän matkaoppaan ja nuoren roolit vaihtelevat eri tilanteissa ja institutionaalissa yhteyksissä. Vuorovaikutuksellisessa suhteessa arkielämän matkaoppaan sekä nuoren rooleja luonnehtii neuvoteltavuus. Rooleja ei ole ennalta määritelty, vaan he työstävät kohtaamistilanteessa itselleen ja toisilleen identiteettejä. Identiteettien työstämisessä on oleellista se, että arkielämän matkaoppaan työssä on yleensä kysymys puuttumisesta johonkin ongelmaan ja siihen ratkaisun etsimisestä. Nuoren identiteettiä puolestaan kuvaa joku ongelma. Arkielämän matkaoppaan työssä korostuu usein tilanteittaisuus eli kohtaamisten käsikirjoitus ja auttamismenetelmät luodaan paikan päällä. (vrt. Juhila 2006, 254 - 255).

**Tarpeiden ja toiveiden huomioijan** rooli nousi esiin nuorten aineistosta. Nuoret toivoivat ammatillisen tukihenkilön ottavan toiminnassaan huomioon hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveensa, mutta myös ammatilliset tukihenkilöt korostivat nuoren yksilöllisyyden huomioimista. Tämä rooli onkin tärkeä, jotta nuori tulisi huomioiduksi omana itsenään ja hänen itsemääräämisoikeutta kunnioitettaisiin.

Tarpeiden ja toiveiden huomioijan rooli toteutuu parhaiten kumppanuussuhteessa, jossa työskentely perustuu molempien osapuolten yhtäläiseen oikeuteen saada äänensä kuuluviin. Liikkeelle lähdetään nuoren tilanteesta ja hänen tavastaan jäsentää sitä. Tarpeiden ja toiveiden huomioija tuo kohtaamisiin ja tilanteiden työstämiseen oman kokemuksensa ja tietonsa. Tarpeiden ja toiveiden huomioija neuvottelee nuoren kanssa yhdessä hänen tilanteestaan ja mahdollista tavoitteista. Kumppanuussuhteessa molemmilla osapuolilla on asiantuntijuutta. (vrt. Juhila 2006, 147 – 148.) Kuulluksi tuleminen omista asioista ja sitä kautta vahvistuva asiantuntijuus omassa elämässä ja yhteiskuntapoliittisissa ratkaisuissa on väylä täysivaltaiseen kansalaisuuteen. (Juhila 2006, 147 - 148). Tarpeiden ja toiveiden huomioija tukee nuoren osallisuutta, huomioi hänen itsemääräämisoikeuden ja hyväksyy erilaisuuden.

Jokaista nuorta tulee kohdella yksilöllisesti ja hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveensa tulee huomioida. Tämä edellyttää kuitenkin nuoren ja hänen tilanteensa tuntemista, sillä nuori ei aina itse tuo tarpeitaan tai toiveitaan esiin. Eettisesti hyvä käytäntö kunnioittaa jokaisen ihmisen arvoa ja ainutlaatuisuutta, mutta tämä edellyttää yksilöllistä perehtymistä asiakkaan elämäntilanteeseen ja työtappaa, jossa asiakkaan osallisuudelle annetaan tilaa (Laitinen & Kemppainen 2010, 162). Ammatillisessa yhteistyösuhteessa asiakas osallistuu aina omien kykyjensä mukaisesti tavoitteiden määrittelyyn. Nämä

voivat olla eritasoisia tai erilaisia, mutta kokonaistavoitteet ovat päämääriä, joihin usein myös moniammatillisesti pyritään. Osatavoitteet tarkentavat kokonaistavoitteita. Tavoitteita arvioidaan tarvittaessa ja niitä muutetaan tarpeen vaatiessa joustavasti. (Kiviniemi ym. 2007, 60 - 62.)

Tarpeiden ja toiveiden huomioijalta vaaditaan ymmärrystä ja sitä, että hän hyväksyy asiakkaat heikkouksineen, vahvuuksineen sekä epämieluisineen ominaisuuksineen. Asiakkaan hyväksyminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että hänen käyttäytymisensä on aina hyväksyttävää. Asiakkaan ihmisarvon, persoonan kunnioittaminen ja mahdollisuuksien kunnioittaminen ja mahdollisuuksien korostaminen on tärkeitä lähtökohtia auttamistyössä. Nämä tuovat auttamis-suhteeseen ja tilanteisiin toivoa, tekevät kohtaamisen mahdolliseksi ja estävät sokeaa vallankäyttöä. Myönteinen perussävy on auttamistyössä tärkeää, mutta jos vaikeista asioista vaietaan ja ne ohitetaan asiakas kokonaisuutena ihmisenä jää kohtaamatta. (Laitinen & Kempainen 2010, 163.)

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa kaikissa tilanteissa, mutta hänelle voi tarjota erilaisia vaihtoehtoja. Itsemääräämisoikeuden tunnustaminen on yksi arvokkaan kohtaamisen perustekijä. Asiakas tarvitsee asiakassuhteessaan tilan, jossa hän voi tehdä valintojaan ja päätöksiään työskentelyprosessiin liittyen. Itsemääräämisoikeuden tunnustamisen peruslähtökohta on se, että asiakkaan omia kokemuksia ja näkemyksiä on kuultava kaikissa häntä koskevissa asioissa. Hänen toivomukset ja mielipiteet tulee ottaa huomioon, hänen itsemääräämisoikeuttaan tulee kunnioittaa sekä hänen mahdollisuutensa osallistua ja vaikuttaa tulee taata. (Laitinen & Kempainen 2010, 166). Nuoren oman näkökulman kunnioittaminen on häntä koskevissa asioissa erityisen tärkeää. Myös ihmisarvon kunnioittaminen edellyttää nuoren kuulemista, koska vain hän itse voi tuntea oman tilanteensa ja kertoa siitä oman näkökulmansa. Valitettavasti tämä saattaa helposti unohtua, jos keskitytään kuuntelemaan vain asian-tuntijoita tai nuoren vanhempia. (Pönkkö & Tervonen-Rossi 2009, 147.)

**Dialogisen tukijan** rooli ei ole noussut suoraan kummastakaan aineistosta esiin.

Nuorten aineistossa kuvattiin sitä millainen on hyvä tukihenkilö. Ammatilliset tukihenkilöt taas kirjoittivat suhteen tärkeistä tekijöistä. Yhtenä auttamisen muotona mainittiin molemmissa aineistoissa keskustelu ja kuuntelu. Nämä kaikki asiat tulevat huomioiduksi dialogisessa yhteistyösuhteessa. Dialogisessa vuorovaikutuksessa toteu-

tuu yhdessä kasvaminen. (Punkanen, 2009, 50). Ammatillinen tukihenkilö tarvitsee yhteistyösuhteessa dialogisen keskustelun taitoa.

Sosiaalialan kentällä kohdataan usein vaikeita elämänongelmia, ja on tärkeää muistaa, että ankarakin työ valuu hukkaan, jos nuoren kohtaaminen ei toteudu hyvin. Jokaisen nuoren ainutlaatuisuuden tulisi olla itsestäänselvyys, mutta sen muistaminen voi olla toisinaan hankalaa. Tämän muistaminen auttaa kuitenkin arvostavan asenteen säilyttämistä silloinkin kun vuorovaikutus nuoren kanssa on haastavaa.

Dialogisen tukijan rooli on tärkeä, jota nuori tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. Nuori pääsee ilmaisemaan omia mielipiteitään ilman, että häntä niiden perusteella tuomitaan. Nuori saa kokemuksen tasavertaisuudesta ja yhdessä jakamista ja yhteiseen päämäärään pyrkimisestä. Dialoginen tukija pyrkii luomaan turvallisen tilan. Toimiva vuorovaikutus koostuu ammatillisuuden lisäksi inhimillisyydestä ja aitoudesta. Turvallisessa ilmapiirissä jokainen voi olla oma itsensä ja kohtaamisessa käydään kohti toista ihmistä. Valmiit vuorosanat ja fraasit tulee unohtaa, samoin suorittaminen. Ihmistä ei arvoteta, vaan hyväksytään sellaisena kuin hän on. Häntä kuunnellaan ja hänen mielipiteitään arvostetaan. (Veivo-Lempinen 2009, 204.) Dialogisena tukijana ammatillinen tukihenkilö keskustelee, kuuntelee, kysyy, jakaa ja etsii ratkaisuja yhdessä nuoren kanssa. Dialogin tavoitteena on uuden luominen ja yhteisen ymmärryksen syntyminen. Siinä korostuu asioiden tarkastelu eri näkökulmista ja kuuntelu. Dialoginen tukija kuuntelee asiakkaan tuottamaa kertomusta, tekee tarkentavia kysymyksiä ja auttaa asiakasta oivaltamaan uusia näkökulmia. Oleellista keskustelussa on se, että asioita pohditaan yhdessä ja toisia kuunnellen. Molemmat osapuolet sanovat oman mielipiteensä ja ottavat kantaa toisen näkemyksiin. Keskustelijat liikkuvat eri näkökulmien välillä ja hakevat yhteistä ymmärrystä. Heidän käsityksensä voivat erota toisistaan. Keskustelun lopputulos voi olla se, ettei yhteisymmärrystä voida ainakaan sillä kertaa saavuttaa. (Haarakangas 2008, 27).

Tutkimuksessa nuoret toivat esiin tasa-arvoisen kohtelun tärkeyden. Keskustelun yhtenäisyyden ja avoimuuden saavuttamiseksi on tärkeää se kuinka tasavertaisina osapuolina henkilöt itsensä kokevat. Osallistujien erilaisista sosiaalisista asemista sekä tiedollisista ja kokemuksellisista eroista huolimatta keskustelussa voidaan saavuttaa vastavuoroinen ja keskinäiseen arvonantoon perustuva yhteys. (Haarakangas 2008, 28). Nuoret toivoivat ammatillisen tukihenkilön tuovan esiin omakohtaisia kokemuk-

siaan. Tämä helpottaa vastavuoroiseen ja keskinäiseen arvontoon perustuvan yhteyden saamista. Ammatillisen tukihenkilön täytyy kuitenkin ymmärtää se, mikä tieto on nuorelle hyväksi, kuten TH1 on kirjoitelmassaan tuonut esiin.

*On osattava arvioida missä määrin voi tuoda esim. asioita itsestään ja omasta elämästään esille. Mielestäni tällaista vastavuoroisuutta pitää tukisuhteessa kuitenkin olla. Ammatillisena tukihenkilönä minun on osattava arvioida millainen tieto on tuettavalle hyödyksi ja millainen ei. TH1*

Hynynen (2009) on myös nostanut tasa-arvoisuuden esiin nuoren ja ohjaajan välisessä vuorovaikutussuhteessa. Hänen mukaansa nuori tarvitsee jotain todellista johon tarttua ohjaajassa, jotain jolle rakentaa luottamuksen ja jotain, johon uskoa. Avoimuus ja aitous ovat tärkeitä ominaisuuksia hyvälle ohjaajalle. Hän esittää kysymyksen voiko ihminen olla aito, jos ei tuo itsestään mitään esiin. (Hynynen 2009, 86).

Dialogisen tukijan ja asiakkaan suhdetta voisi ajatella terapia suhteen kaltaisena suhteena. Minä-Sinä-suhde terapiassa edellyttää dialogisuutta eli vastavuoroista ja yhteiseen ymmärrykseen pyrkivää suhdetta. Ensin on rakennettava yhteisyys ja riittävän turvallinen suhde, jossa voidaan puhua kipeistäkin asioista. Terapeutin on mahdollista olla aidosti kiinnostunut asiakkaiden elämästä. Hänen arvomaailmansa voi olla erilainen kuin asiakkaan, mutta hän voi silti kohdata heidän erilaisuutensa avoimesti. Terapeutti-Minän kannalta asiakkaan hyväksyminen Sinänä, täysivaltaisena Toisena merkitsee sitä, että olet kiinnostava ihminen, läsnäolosi, mielipiteesi, tunteesi ja kokemuksesi ovat tärkeitä. (Haarakangas 2008, 49 – 50).

Terapeuttien henkilökohtainen taito kohdata asiakkaat, luoda suhde heihin, saavuttaa luottamus, synnyttää keskustelua kipeistäkin asioista, olla aidosti kiinnostunut ja läsnä, toimia tilanteen ehdoilla ovat terapiamuodosta riippumattomia. Hyvä terapeutti on dialoginen terapeutti. (Haarakangas 2008, 168). Tutkimukseni mukaan hyvä ammatillinen tukihenkilö on dialoginen tukija.

**Toiminnallisen tukijan** rooli on tärkeä ja hyvin vahvasti esiin noussut rooli molempien aineistojen pohjalta. Jo mielenterveystyön varhaiset pioneerit uskoivat toiminnan parantavaan vaikutukseen. Asiakkailta teetettiin tällöin tuottavaa työtä tai järjestettiin mielekästä toimintaa. Toimiminen on tyypillistä ihmiselle. Ihmisellä on sisäinen, spontaani tarve olla toimiva ja aktiivinen. Hän käyttää toimintoja oppimisen välineenä

tutustuessaan omaan itseensä, toisiin ihmisiin ja ympäristöön. Toimintaa tarvitaan myös arjesta selviytymiseen. (Kiviniemi ym. 2007, 91 - 92.) Myös Moreno (1985) on todennut, että ihmisillä on tarve tehdä enemmän kuin vain puhua reaktioistaan ja toiveistaan. Jos toiminnan nälkää ei tyydytetä, ihmiset purkautuvat usein impulsiiviseen toimintaan, jolloin heidän aktiivisuutensa ilmaisee heidän tarpeensa ilman, että he ovat itse siitä tietoisia. (Moreno 1985 Blatner 1997, 14 mukaan.) Toiminnallinen tukija käyttää työssään erilaisia toiminnallisia menetelmiä.

Toiminnallisen tukijan rooli on tärkeä, jotta nuori voisi löytää mielekästä tekemistä vapaa-ajalleen, hän saisi uusia kokemuksia ja vaihtelua elämäänsä. Toiminnan ohessa nuoreen on helppo luoda luottamuksellinen suhde ja sen ohessa nuoren on helppo tuoda vaikeitakin asioita esiin. Ammatillinen tukihenkilö toimii nuoren elinympäristössä ja löytää asioita, jolla voi tukea nuorta arkielämän tehtävissä suoriutumisen sekä omatoimisuuden ja itsenäistymisen lisääntymisessä.

Tutkimukseni molemmissa aineistoissa oli mainittu erilaisia konkreettisia toimintamuotoja, joita ammatillinen tukihenkilö työssään käyttää. Näitä olivat muun muassa kalastus, askartelu, ”shoppailu”, arkisten asioiden hoitaminen sekä kulttuuritapahtumiin osallistuminen. Nuoret toivoivat pääsevänsä myös paikkoihin, joihin heillä ei muuten ole mahdollisuutta päästä. Ammatillisella tukijalla on aina kuitenkin joku tavoite mielessään, johon hän toiminnallaan pyrkii. Toiminta tähtää usein itsenäisen selviytymisen tukemiseen. Toiminnallisia menetelmiä käytetäänkin kuntoutus- ja hoitomenetelminä. Tällöin niihin voidaan lisätä myös arjen pyörittämiseen liittyvät toiminnot, kuten siivoaminen, keittiötyöt ja erilaiset käden taidot. Ammatillisessa yhteistyösuhteessa toiminnallisia menetelmiä voidaan käyttää keskustelun sijaan tai sen ohessa. Tällöin niitä käytetään tavoitteiden mukaisesti ja toiminta valitaan aina yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Kiviniemi ym. 2007, 94 ). Tukihenkilöt totesivat tekemisen vähentävän ahdistusta, helpottavan vuorovaikutussuhteen syntymistä sekä vaikeiden asioiden puheeksi ottamista.

Nuoret toivoivat tekemisen olevan mielekästä ja tuovan mukavaa vaihtelua heidän elämäänsä. Kyseessä ei kuitenkaan ole nuoren viihdyttäminen tai ikuinen hauskanpito. Yhdessä tekeminen tavoitteellista toimintaa, jonka tehtävänä on edistää yhteistyösuhdetta ja asiakkaan vointia (Kuhanen ym. 2010, 162). Nuori hyötyy toiminnasta monella tavalla. Toiminnallisten menetelmien käyttö rohkaisee asiakasta aktiivisuuteen ja

oma-aloitteisuuteen sekä auttaa löytämään itsestään myönteisiä voimavaroja. Tekeminen tuo mielihyvää ja onnistumisen kokemuksia. Toiminnan avulla voidaan arvioida asiakkaan kykyjä ja taitoja. Toiminnan avulla myös asiakas saa käsityksen omista vahvuuksistaan ja taidoistaan sekä kehittämisalueista. (Kiviniemi ym. 2007, 94; Kujanen ym. 2010, 162.)

**Verkostossa toimijan** rooli nousi selkeästi esiin molemmista aineistoista. Nuoret toivat esiin vanhempien huomioimisen tärkeyden sekä tukisuhteen jatkuvuuden, joka edellyttää yhteistyötä verkoston kanssa. Tukihenkilöt toivat verkostoon vanhempien, perheen ja ystävien lisäksi myös muut verkostossa toimijat. Verkostossa toimijan rooli on tärkeä, jotta nuori saa itselleen moniammatillisen tuen ja osaamisen. Nuoren auttaminen ilman hänelle läheisten ihmisten kanssa tehtävää yhteistyötä ei toimi. Työtä täytyy tehdä kokonaisvaltaisesti yhteistyössä kaikkien toimijoiden kanssa. Horisontaalinen asiantuntijuus pitää tärkeänä yhteistoimintaa, jossa eri alojen työntekijät ja erityisalojen edustajat jakavat asiantuntijuuttaan tasa-arvoiseen ammatilliseen kumpuuteen perustuen (Aaltonen 1999 Haarakankaan 2008, 122 mukaan).

Nuoren auttamisessa on tärkeää tuoda eri ammattilaisten näkökulmat esiin. Moniammatillisen yhteistyön edellytyksenä tulee kuitenkin olla tavoite joka on kaikille yhteinen. Yhteistyön tulee olla avointa vuorovaikutusta ja tietojen vaihtoa. Salassapitovelvollisuussäännökset tulee muistaa, mutta ne eivät saa muodostua esteeksi yhteistyölle. Yhteistyön on lähdettävä liikkeelle nuoren ja huoltajan antamalla suostumuksella. Verkostotyö ei saa myöskään muodostua kilpailevaksi toiminnaksi, vaan työllä on oltava selkeät päämäärät ja toimintaperiaatteet. (Pönkkö & Tervonen-Rossi 2009, 146.) Ammatikielet suuntaavat ajattelua ja ymmärrystä ja asiakkaan tilanne saattaa näyttää hyvinkin erilaiselta riippuen siitä, mistä viitekehyksestä ja tavoista ammattilainen asioita jäsentää. Jokainen palvelujärjestelmän edustaja näkee asiakkaan oman organisaationsa työn ja tehtäviensä kautta, ja näin ollen heillä kaikilla on ikään kuin erilaiset silmälasit, joiden kautta he maailmaa tilanteita suodattavat. (Pohjola 2010, 40 - 41.)

Valta edellyttää vastuuntuntoa, eikä toisen ihmisen hyvinvointi ja tulevaisuus saisi koskaan olla yhden asiantuntijan lausunnon varassa. Ihmisen rajoitusten ja mahdollisuuksien määrittely, jos sellaista tarvitaan, on tiimityötä. Siinä tarvitaan moniammatillista työskentelyä, jossa asioita tarkastellaan useista eri ammatillisista näkökulmista. Myöskään moniammatillinen asiantuntijuus ei ole riittävää, vaan tarvitaan myös

työskentelyä asiakkaan itsensä sekä mahdollisesti hänelle läheisten ihmisten kanssa. (Haarakangas 2008, 121).

Tukihenkilö joutuu työssään kohtaamaan myös tuettavan vanhempia. Lasta hoidettaessa yhteistyö perheen kanssa on tärkeää. Perhe on keskeisessä osassa lapsen psykososiaalisessa kehityksessä. Lapsi oppii tuntemaan itseään sekä ympäröivää maailmaa juuri perheen antaman mallin ja palautteen kautta. Lapsen kyky merkittävien ihmissuhteiden luomiseen on myös kytköksissä perheen ihmissuhteisiin. (Piha 2000,65.)

Tukihenkilöt kertoivat pitävänsä tärkeänä sitä, että he tietävät perheen tavoitteet ja ovat yhteistyössä myös heidän kanssaan. Vanhempien ohella myös isovanhemmat ovat monelle nuorelle tärkeitä aikuisia. He voivat olla vaikeuksissa oleville nuorille keskeisiä tuen antajia ja ohjaajia elämän kysymyksissä. (Lämsä & Kiviniemi 2009, 226.) Hyypän (1993) mukaan läheisten aikuisten lisäksi myös sisarukset ja hyvät ystävät voivat olla nuorelle merkittävä voimavara elämän vaikeimpina aikoina. (Hyypä 1993 Kiviniemi Lämsä & Kiviniemen 2009, 226 mukaan)

Nuori kantaa usein huolta perheenjäsenistään ja tällöin työn keskittäminen ainoastaan nuoreen ei riitä. Yksilön hyvinvoinnille on merkityksellistä se, miten hänen läheistensä voivat ja toisaalta perheen terveyteen vaikuttaa muiden perheenjäsenten terveydentila (Kuhanen ym. 2010, 94). Tämä verkostossa toimijan tekemä työ on omalta osaltaan tukemassa koko perheen hyvinvointia ja sitä kautta nuorta itseään.

Ammatillisen tukihenkilön on tärkeää pyrkiä löytämään tuettavan sosiaalisessa verkostossa piilevät voimavarat ja hyödyntämään niitä hänen tekemässään työssä. Kiviniemen (2008) tekemän väitöskirjan (ks. Kiviniemi 2011,101) mukaan nuorten auttamisessa on haasteena se, miten nuoren perhe ja hänen muu sosiaalinen verkosto otettaisiin entistä enemmän huomioon ja hoitoon mukaan. Erityiskysymyksenä auttamisessa olisi huomioitava sisarusuhteiden vahvistaminen ja heidän rohkaiseminen tukena olemiseen omien voimavarojensa mukaan. (Kiviniemi 2008 Kiviniemen 2011, 103 mukaan.) Jatkossa ammatillista tukihenkilö toimintaa kehitettäessä tulisikin miettiä sitä, miten koko perhe ja muu sosiaalinen verkosto voitaisiin ottaa entistä enemmän huomioon työssä ja toiminnassa. Yhtenä vaihtoehtona tässä voisivat olla erilaiset vanhempien vertaisryhmät, sekä yhteiset teemapäivät esimerkiksi kalastusretket, huvipuistot retket, peli-illat ja niin edelleen. Tällä hetkellä maksusitoumus yhdistykseemme tulee kuitenkin ainoastaan nuorelle, jolloin ammatillisen tukihenkilön mahdolli-

suudet huomioida koko perheen ja muun tärkeän sosiaalisen verkoston tarvetta on rajallinen.

**Oman työn tarkkailija** roolina nousi esiin ammatillisten tukihenkilöiden aineiston pohjalta. Oman työskentelyn tarkkailijan rooli on tärkeä, jotta ammatillinen tukihenkilö tiedostaa omat tunteensa, toimintatapansa ja kykenee kehittymään työssään sekä tekemään työtä laadukkaasti. Oman työskentelyn tarkkailija muistaa pitää myös huolta omasta jaksamisestaan ja hyvinvoinnistaan.

Ammatillisen tukihenkilön työ on haastavaa ja monipuolista, mutta myös kuormittavaa. Ammatillisen koulutuksen ja työkokemuksen hankkiminen ei riitä. Ammatillinen pätevyys ei ole mikään pysyvä, suoritettun tutkinnon myötä saavutettu ominaisuus tai valmius. Enemminkin voidaan puhua muutokseen suuntautuvasta jatkuvasta oppimisprosessista. Kyseessä on kollektiivinen, toiminnan kokonaisuutta ja sen muutosta koskeva prosessi. (Engeström 1992 Karvinen 1999, 25 mukaan.) Järvisen (1990) mukaan reflektiiviseen ammattikäytäntöön kuuluvat oman havainnoinnin, toiminnan ja ajattelun sekä sen puitteiden jatkuva kriittinen arviointi ja tiedostus, ongelmien vuorovaikutuksellinen tulkinta sekä kokemuksellinen oppiminen pyrittäessä toiminnan kehittämiseen (Järvinen 1990 Karvisen 1999, 25 mukaan).

Tukihenkilöt toivat esiin oman toiminnan refleктоimisen tärkeyden voidakseen vastata tuettavan tarpeisiin. Oman työn reflektointi vahvistaa ammatillista osaamista ja tehostaa tuettavan saamaa hyötyä tukisuhteesta. Oman toiminnan tarkastelu voi tapahtua joko välittömästi asiakkaan kanssa työskennellessä tai sen jälkeen. Toiminnan aikana tapahtuvassa reflektiossa työntekijä pohtii omaa toimintaansa, tehtyjä ratkaisuja ja kysymyksiä. Se on aktiivista itsearviointia, joka auttaa luomaan uusia toimintamalleja ja lisää ymmärrystä. Toiminnan jälkeen työntekijä palaa tapahtuneeseen ja pohtii tehtyjä ratkaisuja, toimintaa ja käytyä keskustelua. Lisäksi reflektointia tulee toteuttaa ennen toimintaa, jolloin sillä voidaan estää työssä tehtäviä virheitä. (Kiviniemi ym. 2007, 102.)

Ammatillisen tukihenkilön on tärkeää arvioida jatkuvasti omaa toimintaansa. Monesti ajatellaan, että täytyy tapahtua jotain suurta, jotta tilannetta voisi reflektoida. Näin ei kuitenkaan ole, vaan pienetkin asiat voivat olla merkityksellisiä. Reflektion kohteena voivat olla ajatukset, jotka liittyvät tiettyyn tilanteeseen tai pelkkä tunnetila. Tärkeintä



on palauttaa kokemuksen herättämät niin kielteiset kuin myönteisetkin tunteet. (Punkanen 2009, 52).

Työskentely perheen parissa ja etenkin heidän reviirillään on työntekijälle haastava ja vaativa työmuoto. Perhehoitotyössä korostetaan ja puhutaan usein perheen kanssa liitoutumisen tärkeydestä. Tässä piilee kuitenkin se vaara, että työntekijät menevät usein liikaa perheen toimintatapoihin ja eivätkä tämän jälkeen enää huomaa perheen vuorovaikutuskuvioita. Tällöin he eivät pysty työskentelemään ammatillisesti. Tämänkaltaisen vaara on suurempi kotona tapahtuvassa hoitotyössä, sillä siellä vuorovaikutuskuvio on tasavertaisempaa kuin esimerkiksi sairaalassa. Ympäristö lisää perheen ”imua”. Työpari työskentely on yksi tapa ehkäistä tätä vaaraa. (Arhovaara 1999, 164.) Ammatillinen tukihenkilö työskentelee tuettavan sekä hänen perheensä kanssa heidän reviirillään. Tällöin hänen tulee erityisesti kiinnittää huomiota siihen, miten estää perheestä tulevaa ”imua”. Yksi tapa ehkäistä tätä ongelmaa on työpari työskentely. Ammatillinen tukihenkilö tekee työtään useimmiten kuitenkin yksinään, mutta ammatillisuudessa pysymistä sekä laadukasta työtä on hyvä seurata erityisesti refleктоimalla omaa työtään ja toimintaansa sekä työnohjauksen avulla.

Työnohjus on ammatillisen tukihenkilön toiminnassa äärettömän tärkeää ja tarpeellisuuden ammatissa kehittymisen, oman jaksamisen ja laadun varmistamisen kannalta. Työnohjaus on ammatillisten ja persoonallisten valmiuksien lisäämistä reflektiivisen keskustelun avulla. Se keskittyy työhön, työn ja työntekijän itsensä tutkiskeluun. Tavoitteena on toiminnan laadun varmistaminen sekä työssä kehittyminen. (Punkanen 2009, 1.) Useimpia työnohjauksen määritelmässä esitettyjä tavoitteita työnohjaukselle yhdistää ajatus ammatillisesta kasvusta ja kehityksestä tai ammattipersonan kehityksestä. (Salonen & Karvinen-Niinikoski 2007, 27.) Ammatillisen persoonan kehitys, ammatillinen kasvu ja ammatti-identiteetin selkiyttäminen sekä sen edellyttämä toimijan syvä minätietoisuus tai itsetiedostus ovat työnohjauksen keskeisiä tavoitteita (Karvinen-Niinikoski 2007, 89). Työnohjauksen tavoitteita ovat myös ongelmien hallinnan edistäminen, rutinoitumisen ehkäiseminen ja stressin hallintaa. Keskeisimpiä tavoitteita on työntekijän perustehtävän kirkastaminen. (Punkanen 2009, 1).

## 8.1 Grounded Theoryn arviointi

Grounded Theory sopii hyvin sellaisille tutkimusalueille, joista on vain vähän olemassa olevaa teoriaa, alueille, joista ei ole riittävästi tietoa sekä toiminnalle, joka tapahtuu

uudessa tilanteessa tai jossa ennalta arvaamattomien tekijöiden mahdollisuus on suuri. Se soveltuu myös käytettäväksi silloin kun halutaan luoda uutta näkökulmaa tutkittavaan ilmiöön. (Silius 2007.) Tästä johtuen se sopi hyvin nyt tekemääni tutkimukseen. Ammatillisen tukihenkilön toiminta on verrattain uusi, mutta uskoakseni jatkuvasti lisääntyvä toimintatapa. Siitä syystä oli hyvä ja tärkeä tutkia sitä, mitä ammatillisen tukihenkilön työ on ja Grounded Theory sopi menetelmäksi hyvin. Oma tutkijanurani on vielä kuitenkin lapsenkengissä, ja varmaankin joku kokenut tutkija huomaa tekemiäni virheitä. Olen kuitenkin pyrkinyt etenemään Grounded Theoryn mukaisesti, mutta ehkä jossain kohdissa kokenut tutkija voisi mainita minun soveltaneeni sitä.

Pyrin kuvaamaan analyysin vaiheet mahdollisimman tarkasti, jotta lukija saisi käsityksen tekemäni tutkimukseni kulusta. Tämä ei kuitenkaan ole ollut kovinkaan helppoa, sillä aineistoa tuli melko paljon ja kaiken esiin tuominen tutkimuksessa tuntui toisinaan epätarkoituksen mukaiselta ja samojen asioiden toistamiselta. Ymmärrän sen kuitenkin vaikuttavan tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkimus on jatkuvaa rajaamista ja tekemiäni ratkaisuja olen pyrkinyt perustelemaan tutkimuksen toteutusta kuvatessani. Olen myös pyrkinyt kuvaamaan taulukoiden avulla näkyviksi ne prosessit, joiden kautta olen tuloksiin päätenyt.

Teoreettinen saturaatio tuli mielestäni aineistonkeruussani saavutetuksi siten, etten enää löytänyt uusia kategorioita. Viimeinen tukihenkilöltä saamani vastaus meni hyvin jo syntyneiden kategorioiden alle. Myös kirjoitelmat, jotka nyt jäivät pois, eivät olisi enää tuottaneet uusia pääkategorioita. Jokainen yksittäinen lainaus toi kuitenkin oman lisänsä kunkin kategorian sisältöön kuten erilaisia konkreettisia esimerkkejä toiminnallisista menetelmistä. Pohdinkin paljon sitä, onko teoreettisen saturaation saavuttaminen ylipäätään mahdollista.

## 8.2 Tutkimuksen luettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta mitataan perinteisesti reliabiliteetilla ja validiteetilla. Reliabiliteetti mittaa tutkimuksen toistettavuutta toisin sanoen jos tutkimusasetelma toistettaisiin, saataisiinko samat tulokset. (Metsämuuronen 2000, 50.) Olen pyrkinyt varmistamaan tutkimukseni reliabiliteetin sillä, että olen kuvannut aineiston keräämisen mahdollisimman tarkasti kuten myös analyysin vaiheet sekä perustelut päätöksilleni. Ohjaava opettaja ehdotti myös tutkimuksen teettämistä toisella yhdistyksemme työntekijällä, mutta tämä ei valitettavasti tässä vaiheessa ollut mahdollista. Tarkasti teh-

dystä analyysistä huolimatta toistettavuus on laadullisessa tutkimuksessa vaikeaa. Laadullinen tutkimus on aina ainutkertainen kokonaisuus. Tuloksiin vaikuttavat tutkijan perehtyneisyys ja esiymmärrys tutkittavaan aiheeseen. On mahdotonta toistaa tutkimus niin, että kaikki osatekijät olisivat muuttumattomia. Luotettavuutta voidaan kuitenkin parantaa aineistojen korkealaatuisuudella sekä tarkalla koodaamisella. Näin alkuperäiseen aineistoon on helppo tarvittaessa palata. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 186, 188; Pyörälä 2002.)

Validiteetti mittaa puolestaan sitä, onko tutkimuksessa mitattu sitä mitä oli tarkoituksinkin mitata. Validiteetti voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Tutkimuksessa, jossa eri teoreettisten ja käsitteellisten määritteiden suhde toisiinsa nähden on looginen, on sisäistä validiteettia. Se ilmaisee tutkijan tieteellistä otetta ja sitä, että hän hallitsee tieteenalansa. Ulkoinen validiteetti taas ilmaisee tutkimuksen teoreettisen taustan ja empiirisen aineiston välisen suhteen. Havaintotiedon voidaan sanoa olevan ulkoisesti validia silloin, kun tutkija kuvaa tilanteen sellaisena kuin se on. (Grönfors 1982, 173 - 174.)

Jokaisen nuoren oma tukihenkilö keräsi omilta tukinuoriltaan kirjoitelmat. Olin siis itse paikalla antamassa ohjeita vain omien tuettavieni kohdalla. Annoin kuitenkin kaikille tukihenkilöille ohjeistuksen joko henkilökohtaisesti tai puhelimen välityksellä. He saivat myös kirjallisen ohjeistuksen kirjoitelman tekoa varten. Kirjallisten ohjeiden tarkoituksena oli varmistaa se, että kaikki saavat saman ohjeistuksen, vaikka itse en ole paikalla sitä varmistamassa. Ohjeistuksessa oli lyhyt kuvaus siitä, mitä ammatillinen tukihenkilö tarkoittaa (...on kasvatus- terveys tai sosiaalialan koulutuksen saanut henkilö) sekä mainittu auttamissana (...miten ja millä tavalla toimitis auttaessasi lapsia ja nuoria...). Nyt jälkeenpäin voisi pohtia, vaikuttiko nämä nuorten vastauksiin. En kuitenkaan usko niin käyneen, sillä koulutuksen esiin tuleminen, eikä auttaminen korostuneet vastauksissa määrällisesti.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että nuorten kirjoitelmien lisäksi myös ammatilliset tukihenkilöt tekivät omat kirjoitelmansa. He saivat ohjeistuksen myös kirjallisena. Tukihenkilöiden mukana olo varmisti sen, ettei tulos jäänyt pelkästään nuorten kirjoitelmien varaan, vaan tukihenkilöt toivat siihen oman näkemyksensä.

Toin esiin teoria osuudessa myös aiempia ammatillisen tukihenkilön toiminnasta tehtyjä tutkimuksia (ks. s. 19 - 24). Nyt tekemäni tutkimus on hyvin johdonmukainen

näiden aikaisempien tutkimusten kanssa. Turkin (2009) tekemän tutkimuksen mukaan ammatillisuus auttoi henkilöä työskentelemään tavoitteellisesti ja määrätietoisesti tuettavan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hänen odotettiin osaavan toimia tuettavan erilaisissa verkostoissa sekä toimivan linkkinä lapsen, tämän perheen ja viranomaisen välillä. Shemeikka ja Virkkalan (2009) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät näkivät ammatillisen tukihenkilön tukevan nuorten elämänhallinnallisia asioita, johon kuuluivat itsenäistymisen tukeminen, ohjaaminen vapaa-ajanvieto tavoissa ja kodinhoidollisissa asioissa sekä tukeminen eri instituutioissa asioinnissa. Sosiaalityöntekijät pitivät toiminnallisia menetelmiä hyvinä. Nuorten mielestä toiminta oli ennen kaikkea keskustelua nuoren tilanteesta sekä tukemista sen hetkisisissä asioissa. Nuorten vastauksista nousi tukemisen keinoista hyvin konkreettiset asiat kuten ruuan valmistus yhdessä. Turkki & Viikilä (2004) mukaan toiminnassa oli tärkeää sitoutua pitkäaikaisesti, mutta piti päästää irti kun tukisuhteelle ei enää ollut tarvetta. Tukihenkilö suhde toimi parhaiten silloin kun tukisuhde on aito ja tukemista tekee omalla persoonallaan.

Toin esiin myös vapaaehtoisina toimivien tukihenkilöiden erilaisia rooleja (ks. s. 62). Myös näissä oli yhtäläisyyttä ammatillisen tukihenkilön roolien kanssa muun muassa kannustaja, kuuntelija, opastaminen ja yhdessä toimiminen. Koskikallion (2009) tekemän tutkimuksen mukaan tukihenkilön rooli oli olla aikuinen kaveri. Omassa tutkimuksessani nousi esiin tasavertaisuus. Ammatillinen tukihenkilö ei voi olla aikuinen kaveri, mutta hän voi olla tasavertainen kumppani tai ainakin pyrkiä siihen. Hän on läsnä ja yhdessä nuoren kanssa. Hän toimii myös rajojen asettajana suhteessa omaan henkilökohtaiseen elämäänsä, yhteistyösuhteessa toimimiseen, ammatillisuudessa pyymiseen sekä rajojen asettamiseen nuoren omassa elämässä ja vanhempien tukemiseen rajojen asettajana.

Laadullisessa tutkimuksessa on lähtökohtana se, että tutkija on itse tutkimuksensa keskeinen työvälinen ja luotettavuutta arvioitaessa on arvioitava koko tutkimuksen prosessia (Eskola & Suoranta 1998, 211 – 212). Luotettavuuskeskusteluissa, joita laadullista tutkimusta koskevissa keskusteluissa käydään nousevat usein esiin käsitykset objektiivisesta tiedosta ja totuudesta. Käsitykset vaikuttavat siihen, miten tutkimuksen luotettavuuskysymyksiin suhtaudutaan. Aineistolähtöisen analyysin eettisenä ongelmana on ajatus, siitä ettei ole olemassa objektiivisiä havaintoja sinällään. Täytyy luottaa siihen, että tutkija kykenee kontrolloimaan omien ennakko-oletustensa vaikutusta havainnointiin. Ongelmana ja vaarana on se, että tutkija havaitsee niitä asioita, joita on

etukäteen toivonutkin. Tästä syytä omien ennakko-oletusten tiedostaminen on tärkeää, koska vasta tiedostettuna oletuksia ja niiden vaikutusta havainnointiin on mahdollista kontrolloida. Aineistolähtöisen analyysin etuna on kuitenkin se, että havainnointia ei ohjaa mikään teoreettinen ajatus tai malli. Tästä syystä tutkijalla on tilaa havainnoida aineistoa mahdollisimman laajasti. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 131; Eskola & Suoranta 1998, 20.)

Tutkijan asenne on tärkeä laadullisessa tutkimuksessa. Hänen ajatellaan kutovan keräämistään kuvauksista vastausta tutkimusarvoitukseen. Hän itse vaikuttaa valinnoiltaan ja analyysillään tutkimustuloksiin. Hänen tulisikin tarkastella aineistoa mahdollisimman objektiivisesti. Tämän vuoksi tutkijan oman esiymmärryksen ymmärtäminen ja näkyvyys on yksi osa tutkimuksen luotettavuutta. (Eskola & Suoranta 1998, 20.)

Nyt tekemässäni tutkimuksessa oma tutkijan taustani tulee hyvin esiin ja täten tutkimus on omalta osaltaan toiminut myös oman työni reflektoinnin välineenä. Tutkimuksen tekeminen on ollut oman työni kannalta antoisa kokemus.

Itselläni oli alkuun kuitenkin hyvin vahvat ennakko-oletukset ja toiveet siitä, mitä tutkimustulokseksi valmistuu. Tästä syystä pyrin pysyttelemään hyvin tiukasti kiinni kirjoitelmista nousevissa havainnoissa sekä analyysin eri vaiheissa. Tämä varmisti sen, että aineisto sai kertoa, mitä ammatillisen tukihenkilön työn sisältö todellisuudessa on tai mitä sen pitäisi olla.

### 8.3 Tutkimusprosessin kuvaus ja pohdinta

Prosessi aineiston keräämisestä raportin kirjoittamiseen oli pitkä ja haasteellinen työ. Analyysin tekemistä vaikeutti se, että käsittelin sekä nuorten että ammatillisten tukihenkilöiden aineiston erikseen. Tästä johtuen myös sivumäärä työssä lisääntyi todella paljon. Ajatusten koossa pitäminen tuntui toisinaan todella hankalalta ja tästä syystä tulosten yhteenvedo ja tarkastelu vaikutti miltei ylipääsemättömältä. Tämä näkyy todennäköisesti myös työn lopputuloksessa.

Toin esiin aikaisempia tutkimuksia ammatillisen tukihenkilön työstä, toiminnan taustalla olevista laeista, sosiaali- ja terveystalouden järjestöistä sekä ammatillisen tukihenkilön palveluita tarjoavista yrityksistä. Käsittelin paljon myös ammatillisuuteen liittyviä asioita muun muassa ammatillisen kehittymisen jatkumoa sekä ammatillista yhteis-

työsuhdetta. Käsittelin myös asiakkaiden tarpeita sekä niihin vastaamista. Työn loppuloksena laadin ammatillisen tukihenkilön roolikartan, josta syystä käsittelin myös Morenon rooliteoriaa teoria osuudessa.

Jos tekisin tämän työn nyt uudestaan, teoria osuuden rajaaminen ei varmaankaan enää tuntuisi niin hankalalta. Tässä kohtaan olisin voinut säästää myös monta työhön käyttämäni tuntia. Lähteiden valinta oli toisinaan myös hankalalta. Pysin valitsemaan uusimpia teoksia, mutta osa on 1990-luvulta. Ammatillisesta tukihenkilö toiminnasta en myöskään löytänyt yhtään opinnäytetyötä ”isompaa” tutkimusta. Tutkimuksen loppupuolella löysin monenlaisia lähteitä, jotka olisin halunnut ottaa mukaan, mutta tässä vaiheessa en enää nähnyt järkevänä teoriaosuuden kovinkaan suurta muuttamista. Jatkossa tekisin myös lähdeviittaukset heti alkuun oikein ja tarkasti. Nyt tein ne alkuun huolimattomasti ja lopuksi minulta meni monta tuntia niiden tarkistamiseen. Ehkä alkuun epäilin koskaan saavani työtä valmiiksi ja sitä kautta en tehnyt tarkkaa ja huolellista työtä heti alusta lähtien.

Alkuun ajattelin saavani kirjoitelmat kaikilta yhdistyksessä asiakkaina olevilta nuorilta. Tämän asian varmistaakseni päädyin siihen, että jokainen tukihenkilö kerää kirjoitelmat omilta tukinuoriltaan. Tällöin tilanteessa on ainoastaan tukihenkilö ja nuori, joten ajattelin tilaisuuden pysyvän hyvin asialinjalla. En kuitenkaan ottanut huomioon sitä, etteivät kaikki tukihenkilöt toimi ohjeistukseni mukaan tai ylipäättäen innostu tutkimukseni tekemisestä tai aiheesta. Sain palautetta myös siitä, ettei nuoria saa motivoitua kirjoitelmien teosta. Ne tukihenkilöt, joilta sain nuorten tekemät kirjoitelmat, eivät kokeneet tehtävää hankalana.

Kirjoitelmien anti osoitti sen, että osa nuorista oli todella pohtinut perusteellisesti, mitä paperiin kirjoittaa. Itse keräsin omilta tuettavina olevilta nuorilta kirjoitelmat. Osa nuorista innostui todella aiheesta, ja he halusivat kirjoittaa kirjoitelman omalla vapaa-ajallaan. Muutama nuori halusi siirtää kirjoitelman tekemisen seuraavaan kertaan ja silloin toimimme näin. Täytyy kuitenkin huomioda se, että omien nuorten kirjoitelmien keräämiseen itselläni oli erilainen motivaatio, sillä olihan itse tutkimuksen tekijä ja näin ollen asiasta todella innostunut.

En myöskään alkuun osannut ajatella sitä, etteivät ammatillisena tukihenkilönä toimivat henkilöt kirjoita omia kirjoitelmiaan motivoinnistani huolimatta. Minulla ei kuitenkaan ollut mahdollisuutta tavata kaikkia tukihenkilöitä kasvoista kasvoihin. Osalle

jouduin kertomaan tutkimuksesta puhelimen välityksellä, jolloin myös ohjeistin heitä kirjoitelmien hankkimiseen ja tekemiseen. Nyt jälkeenpäin ajatellen voisi tästä löytyä yksi syy kirjoitelmien vähyyteen. Suuri kiitos kuuluu kuitenkin niille, jotka osallistui-  
vat tutkimukseeni ja antoivat tärkeää tietoa toiminnan kehittämiseen.

Nyt halusin antaa kaikille yhdistyksen asiakkaina oleville nuorille tasapuolisen mah-  
dollisuuden osallistua ja kertoa mielipiteensä ammatillisen tukihenkilön toiminnasta.  
Myös ammatillisina tukihenkilöinä toimivat saivat mahdollisuuden kertoa työstään.  
Surullisinta mielestäni oli nuorten kirjoitelmien katoaminen tukihenkilön tietokoneen  
hajottua. He olivat nähneet vaivaa kirjoitelmien teossa ja heidän toiveenaan todennä-  
köisesti oli mahdollisuus saada vaikuttaa toiminnan kehittämiseen. Nyt he eivät pääs-  
seet siihen vaikuttamaan.

Jos tekisin tämän tutkimuksen nyt uudestaan, mieltäisin todella haastattelun tekemisistä  
tai kysymyslomakkeen täyttämistä. Tämä työllistäisi vähemmän sekä tukihenkilöitä,  
että tuettavia. Uskon aineiston määrän vähenemisen suunnitellusta johtuneen osittain  
myös ajan puutteesta. Kirjoitelman tekeminen tai nuorille teettäminen on saattanut  
tuntua liian työllistävältä.

#### 8.4 Roolikartan arviointi ja jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksen lopputuloksena oli tarkoitus koota ammatillisen tukihenkilön työtä sel-  
ventävä ammatillisen tukihenkilön roolikartta. Moreno määritteli roolin yksilön omak-  
sumaksi toimintamuodoksi tietyssä tilanteessa, tietyllä hetkellä, johon liittyy muita ob-  
jekteja tai ihmisiä. Moreno katsoo roolia yksilön kannalta. Hänen mukaansa yksilö  
omaksuu toimintatapoja tilanteessa, jossa muut sattuvat olemaan läsnä. (Niemistö  
2007, 89.) Morenon erityinen oivallus oli se, että ihmisellä on monia rooleja, mutta  
myös kyky tuoda prosessiin jonkinasteinen itsensä tutkiminen (Moreno 1961 Blatner  
1997, 147 mukaan). Tämä havainnointitapahtuma on eräänlaista metaroolin hallintaa,  
jota voidaan käyttää hyväksi (Blatner 1991 Blatner 1997, 147 mukaan).

Ammatilliseen tukihenkilötoimintaan kohdistuu monenlaisia odotuksia ja toiveita, joi-  
ta toin esiin aikaisemmista tutkimuksista, joita ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta  
on tehty. Turkki (2009) tekemän tutkimuksen mukaan ammatilliselta tukihenkilöltä  
odotettiin muun muassa psykiatrista osaamista ja lastensuojelun tuntemusta. Ammatil-  
lisen tukihenkilön odotettiin osaavan toimia myös tuettavan erilaisissa verkostoissa

sekä toimivan linkkinä lapsen, tämän perheen ja viranomaisen välillä. (Turkki 2009, 63 - 64). Näitä odotuksia ja toiveita voi ajatella rooliodotuksina. Morenon mukaan rooleilla on sekä kollektiivinen että yksityinen puolensa. Kollektiivinen puoli liittyy rooliodotuksiin ja yksityisellä puolella hän tarkoitti sitä, että jokaisella roolilla on yksilölle myös henkilökohtainen merkitys. (Niemistö 2007, 85.) Rooli on kulttuurin yksikkö ja vuorovaikutuksessa egon kanssa. Rooli on myös suhde, sillä se määrittelee yksilön aseman yhteisönsä muihin ihmisiin ja yhteiskuntaan nähden. Roolin tehtävä on ohjata ihmisen toimintaa sosiaalisesta maailmasta käsin. (Nieminen & Saarenheimo, 1981, 90.)

Tutkimustulokseeni olen tyytyväinen. Pääroolit nousivat hyvin tutkimuksesta esiin ja niiden alapuolelle syntyneet alaroolit ovat myös aineistosta esiin nousseita asioita. Voisikin sanoa, että tein ympyräkierroksen. Ensin pilkoin asiat (havainnot) pieniin osiin. Löysin mukaani uutta tietoa ja sain ymmärrystä tutkimaani asiaa kohtaan (nimesin kategoriat). Tämä auttoi minua ymmärtämään tutkittavaa asiaa kokonaisuutena (löysin ydinkategoriat ja ammatillisen tukihenkilön pääroolit). Tämän kaiken työn jälkeen palasin taas aiemmin pilkkomiini pikkuosiin nimetessäni alaroolit. Niistä pikkuasioista tuli alaroolia esimerkiksi arkielämän matkaoppaan alle menivät auttaminen, ohjaaminen, tukeminen ja niin edelleen.

Olen työskennellyt ammatillisena tukihenkilönä pian 7 vuotta. Nyt huomaan asiakastapaamisella miettiväni sitä, miten oikeasti työtäni teen. Miten oma ammatillisuuteni työssä näkyy tai kuinka olen esimerkiksi vuorovaikutuksessa nuoren kanssa? Arvioin myös itseäni ammatillisena tukihenkilönä roolien kautta ja listasin paperille, mitkä ovat omia vahvoja roolejani ja missä on kehittymisen paikka. Nyt monta vuotta työtä tehneenä huomaa työn helposti rutinoituneen, ja oman työn tutkailu antoi paljon uusia ideoita ja ajatuksia oman työn kehittämiseen.

Ammatillisen roolikartan työn tarkastelu roolien kautta selkiyttää hyvin ammatillisen tukihenkilön tekemää työtä. Rooliajattelu helpottaa ammatissa kasvamista ja kehittymistä. Ihminen voi omaksua ja kehittää erilaisia rooleja, mutta mielestäni tämä edellyttää tietoa niistä rooleista, joita häneltä esimerkiksi ammatillisena tukihenkilönä odotetaan. Morenon 1961 mukaan yksilöllä on mahdollisuus omaksua ja kehittää mitä tahansa roolia. Roolit voivat puuttua persoonallisuudesta kokonaan tai osittain. Näitä rooleja voidaan nimittää syntymättömiksi tai alkioroleiksi. Roolit voivat olla alikehit-



tyneitä, normaalisti kehittyneitä tai ylikehittyneitä. Ne voivat olla myös vääristyneitä vihamieliseen toimintaan. (Moreno 1961 Niemistön 2007, 92 mukaan.)

Ammatillisen tukihenkilön roolikartan avulla ammatillinen tukihenkilö voi miettiä ja tarkastella myös omien roolien kehitysastetta. Alikehittyneissä rooleissa toiminta on hidasta ja kömpelöä. Ihminen ei suoriudu tehtävästään sujuvasti, koska ei osaa sitä vielä tarpeeksi hyvin. Tunteet ovat roolin mukaiset ja mikäli henkilö tiedostaa puutteellisen osaamisen hän saattaa kokea noloutta tai häpeää. Sopivasti kehittyneissä rooleissa toiminta on luontevaa, spontaania ja innostunutta. Henkilö osaa tehtävänsä hyvin ja nauttii tekemisestä, mutta ei toimi rutinoituneesti. Hänen on mahdollista muuttaa toimintaansa, mikäli se ei vastaa tilannetta. Ylikehittyneissä rooleissa toiminta sujuu hyvin, mutta toiminta ei välttämättä ole tilanteen mukaista. Ennen vanhaan toiminut tapa ei enää ehkä olekaan paras mahdollinen. Ylikehittyntä roolia leimaa kaavamaisuus. (Niemistö 2007, 92 - 93.)

Ammatillisen tukihenkilön on hyvä tiedostaa itsestään ne roolit, jotka ovat sopivasti kehittyneet, ylikehittyneitä tai alikehittyneitä. Onko esimerkiksi viereltä poistujan rooli ylikehittynyt? Tällöin ammatillinen tukihenkilö ei pyrikään tekemään itseään tarpeettomaksi vaan hän pyrkii tekemään nuoren itsestään riippuvaiseksi. Roolikartan avulla hän voi myös pohtia niitä rooleja, jotka ovat sopivasti kehittyneitä. Näissä rooleissa ammatillisen tukihenkilön on helppo toimia. Hän nauttii tekemistään asioista ja toiminta on luontevaa. Oman kehittymisen kannalta myös alikehittyneiden roolien tunnistaminen sekä niiden kohdalla tapahtuva kehitys vahvistaa ja auttaa asiakasta saamaan parasta mahdollista hyötyä tukisuhteesta. Alikehittyneiden roolien kohdalla ammatillisen tukihenkilön tulee pyrkiä kehittämään itseään ja toimintatapojaan. Jos ammatillisen tukihenkilön rooli tarpeiden ja toiveiden huomioijana on alikehittynyt. Hän ei osaa ottaa huomioon nuoren omia mielipiteitä ja tarpeita. Hän pyrkii omalla toiminnallaan ja sanoillaan jyräämään nuoren mielipiteet nurin tai jättää ne kokonaan huomioimatta. Hän ei huomioi jokaista nuorta yksilönä, vaan hän toimii myös kaikkien nuorten kanssa samalla tavalla.

Uskon ammatillisen tukihenkilön roolikartan löytävän oman tärkeän paikkansa yhdistyksemme toiminnassa. Uskon myös muiden ammatillista tukihenkilötyötä tekevien henkilöiden hyötyvän ammatillisen tukihenkilö työn selkeyttämisestä. Sen tarpeellisuus on noussut esiin aikaisemmin myös Turkin (2009) tekemässä tutkimuksessa. Tu-

lostien mukaan palvelun tuottajan ja tilaajan välille kaivataan selkeää toimintamallia erityisesti tukihenkilöiden tavoitteellisen toiminnan tueksi. Toimintamalli voisi kuvata tukiprosessin kulkua ja siinä olevien tahojen rooleja. Turkki nostaa esiin ajatuksen ammatillisen tukihenkilön roolikartasta ammatillisen tukihenkilötoiminnan työn selkiyttämiseksi. (Turkki 2009, 69).

Ammatillisen tukihenkilön roolikartan avulla voimme tuoda selkeästi esiin ammatillisen tukihenkilön sekä tavallisen tukihenkilön eron. Se auttaa kehittämään omaa työtä ja työskentelyä, se selkiyttää myös ammatillisen tukihenkilön työnkuvaa ja auttaa uuden ammatillisen tukihenkilön työhön perehdytyksessä. Se antaa myös maksajalle tietoa siitä mitä ammatillinen tukihenkilö työssään tekee tai mitä hänen pitäisi työssään tehdä.

Tulevaisuudessa hyviä jatkotutkimuksen aiheita olisi se mitä mieltä vanhemmat ovat ammatillisesta tukihenkilö toiminnasta sekä millaisia toiveita ja odotuksia heillä on. Hyödyllistä olisi myös tutkia sitä, miten nuori on pärjännyt sen jälkeen, kun ammatillinen tukihenkilö on poistunut hänen viereltään. Mikä merkitys ammatillisella tukihenkilö toiminnalla on hänen elämässään ollut?

## LÄHTEET

Alho, S.-L. 2008. Sosiaalialan tehtävien ammatillisuus ja sen edellytykset. Sosiaali- ja terveyshallintotieteen pro gradu -tutkielma. Vaasan Yliopisto.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta. Elämänhallintapalvelut Minna Tolvasen ”internet-sivut”. Saatavissa:

[http://www.elamanhallintapalvelut.fi/ammattillinen\\_tukihenkilotoiminta/](http://www.elamanhallintapalvelut.fi/ammattillinen_tukihenkilotoiminta/) [viitattu 6.3.2011].

Ammatillinen tukihenkilötoiminta 2. Suomen juoksuterapian internetsivut. Saatavissa: <http://www.juoksuterapia.fi/cms/index.php?page=ammattillinen-tukihenkiloetoiminta> [viitattu 19.2.2011].

Ammatillinen tukihenkilötoiminta 3. Elämyspolku AY:n internetsivut. Saatavissa: <http://elamyspolku.nettisivu.org/ammattillinen-tukihenkilotoiminta/> [viitattu 6.3.2011].

Anna hetki ajastasi – tule ystäväksi. Suomen Punaisen Ristin internetsivut. Saatavissa: <http://www.oleystava.fi/content/anna-hetki-ajastasi-tule-ystavaksi> [viitattu 19.2.2011].

Arhovaara, S. 1999. Näkökulmia kotona tehtävään perhetyöhön ja perheterapiaan. Teoksessa: Aaltonen, J. & Rinne, R. (toim.) Perhe terapiassa. Vuoropuhelua vuosituhannen vaihtuessa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, s. 158 – 165.

Avohuolto. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/> [viitattu 19.2.2011].

Blatner, A. 1997. Toiminnalliset menetelmät terapiassa ja koulutuksessa. Psykodraaman ja sosiaalidraaman tekniikat käytäntöön sovellettuna. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. Englannin kielestä suomentanut Riitta Virkkunen. Suomen Morenoinstituutin julkaisusrja nro 2. Alkuperäisteos Acting-In. Practical Applications of Psychodramatic Methods. Kolmas laajennettu ja läpikotaisin uudistetu laitos vuodelta 1996.

Dufva, V. 2003. Sosiaali- ja terveysjärjestöperheet kuvassa. Teoksessa: Niemelä, J. & Dufva (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhannella. Juva: PS-kustannus WS Bookwell Oy, s. 11 – 29.

Dunderfelt, T. 1996. Elämänkaaripsykologia. Porvoo: WSOY:n graafiset laitokset.

Ehkäisevä lastensuojelu. Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi->

[FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/ehkaisevatyo/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/ehkaisevatyo/) [viitattu 19.2.2011].

Ehkäisevän lastensuojelun tavoitteet ja periaatteet. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi->

[FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/ehkaisevatyo/tavoitteet/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/ehkaisevatyo/tavoitteet/) [viitattu 19.2.2011].

Eskola, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, Juhani, Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Grönfors, M. 1992. Kvalitatiiviset kenttätymenetelmät. Juva: WSOY.

Haarakangas, K. 2008. Parantava puhe. Helsinki: Hakapaino.

Heikkinen, R.-L., Laine, T. 1997. Kohtaamisen näkökulmia. Teoksessa: Heikkinen R.-L. & Laine, T. (toim.) Hoitava kohtaaminen. Tampere: Tammer.Paino Oy.

Helminen, M.-L & Iso-Heiniemi, M. 1999. Vanhemmuuden roolikartta; käyttäjän opas. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.

Henkilökohtaista tukea. Rikosuhripäivystys internetsivut. Saatavissa:

<http://www.riku.fi/fi/palvelut/henkilokohtaista+tukea/> [viitattu 19.2.2011].

Hietaharju, P. & Nuutila M. 2010. Käytännön mielenterveystyö. Latvia: Livonia & Print.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Hynynen, E. 2009. Astetta parempi ohjaaja. Teoksessa: Tappelusta jutteluun – nuoren kohtaamisen taito. Tampereen Yliopistopaino – Juvenes Print, s. 81 – 89.
- Hämäläinen, J. 1987. Laadullinen sosiaalityöntutkimus käytännössä. Kuopion yliopiston painatuskeskus.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino OY.
- K-18 todelliset selviytyjät. Sylva ry:n internetsivut. Saatavissa: <http://www.sylva.fi/fi/k-18> [viitattu 19.2.2011].
- Kananoja, A. 2007. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyösuhde. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Seppänen, M. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, s. 107 – 112.
- Kantonen, H. 2009. Nuoren kohtaaminen huutomerkkeinä ja kysymysmerkkeinä. Teoksessa: Purjo, T. & Kuusela, J. Tappelusta jutteluun – nuoren kohtaamisen taito. Tampereen Yliopistopaino: Juvenes Print, s. 140 – 148.
- Karvinen, S. 1999. Reflektiivinen ammattikäytäntö. Teoksessa: Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S. Matthies, A.-L & Pohjola, A. Monisärmäinen sosiaalityö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, s. 25 – 33.
- Karvinen-Niinikoski, S. 2007a. Kriittinen reflektio, ammatillinen identiteetti ja toimijuus. Teoksessa: Karvinen-Niinikoski, S. & Rantalaiho, U.-M. Salonen, J. Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita Prima Oy, s. 89 – 91.
- Karvinen-Niinikoski, S. 2007b. Työnohjauksen mahdolliset vaikutukset. Teoksessa: Karvinen-Niinikoski, S. & Rantalaiho, U.-M. Salonen, J. Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita Prima Oy, s. 214 – 217.

Ketola, O., Kevätsalo, K. 1994. Ammatti vai elämäntehtävä. Sosiaali- ja terveydenhuollon työ ja organisaatiot murroksessa. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Kiesiläinen, L. 2004. Vuorovaikutusvastuu. Ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä. Tallinna: Pakett.

Kiviniemi, L. 2011. Vertaisuuden monet mahdollisuudet masentuneen nuoren kohtaamisessa. Teoksessa: Mieli maasta Masentuneen nuoren kohtaaminen ja tukeminen. Juva: Bookwell Oy. s. 100 – 108.

Kiviniemi, L. 2009. Nuoren selviytymisistä edistävät seikat. Teoksessa: Lämsä, A.-L. (toim.) Mun on paha olla. Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Juva: Bookwell Oy. s. 118 – 120.

Kiviniemi, L., Läksy, M.-L., Matinlauri, T., Nevalainen, K., Ruotsalainen, K., Seppänen, U.-M. & Vuokila-Oikkonen, P. 2007. Minä mielenterveystyön tekijänä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Korhonen, A. (toim.)2005. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. Erityishuoltojärjestöjen liitto Ehjä ry. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Koskiaho, B. 2001. Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa: Eskola A. & Kurki, L. (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino. s. 16 – 23.

Koskikallio, T. 2009. Aikuinen kaveri – Tukihenkilöiden ajatuksia rooleista. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu.

Kosonen, P. A. 2005. Sosiaalialan ja hoitotyön asiantuntijuuden kehitysehdot ja opiskelijavalinta. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.

Kuhanen, C., Oittinen, P., Kanerva, A., Seuri, T. & Schubert, C. 2010. Mielenterveys-hoitotyö. Helsinki: WSOYpro OY.

Kun tarvitset tukea - ammatillinen tukihenkilötyö. Merikratos lastensuojelu Oy:n ”internetsivut”. Saatavissa: <http://www.merikratos.fi/lastensuojelu/tukihenkilotyo> [viitattu 19.2.2011].

Kylen, A. & Heikkinen, J. 2011. Mieli maasta puutarhaterapeuttisen työskentelyn keinoin. Teoksessa: Lämsä, A – L (toim.). Mieli maasta masentuneen nuoren kohtaaminen ja tukeminen. Juva: Bookwell Oy. s. 184 – 199.

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.4.1983/361.

Lahtinen, P. 2003. Ihminen on tärkein instrumentti: työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. Vantaa: SMS-tuotanto.

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa: Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna: Raamatutrukikoda. s. 138 – 175.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lastensuojelun palvelujärjestelmä. Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: [http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/mitaonlastensuojelu/lastensuojelun\\_palvelujarjestelma/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/mitaonlastensuojelu/lastensuojelun_palvelujarjestelma/) [viitattu 19.2.2011].

Lastensuojelutyö. Pelastakaa Lapset ry:n internetsivut. Saatavissa: <http://www.pelastakaalapset.fi/toiminta/lastensuojelutyo/> [viitattu 19.2.2011].

Lehto, P. 2004. Jaettu mukanaolo. Substantiivinen teoria vanhempien osallistumisesta lapsensa hoitamiseen sairaalassa. Acta Universitatis Tamperensis 999. Tampereen Yliopistopaino.

Lehtinen, S.-T. 1997. Vapaaehtoistyö – kasvava voimavara? Näkökulmia ammattityöhön. Tampere: Kansalaisareena ry. Omaehtoisten kehityksen julkaisuja, sarja B, Vapaaehtoistoiminta 1/97.

Linne, S. 2008. Kokemuksia ammatillisena tukihenkilönä toimimisesta. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Lämsä, A.-L. 2011. Mitä tarkoitamme nuorten masennuksella? Teoksessa: Mieli maasta. Masentuneen nuoren kohtaaminen ja tukeminen. Juva: Bookwell Oy, 14 – 29.

Lämsä, A.-L., Kiviniemi, L. 2009a. Toivon merkitys lasten ja nuorten elämässä. Teoksessa: Lämsä, A – L. (toim.) Mun on paha olla. Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Juva: Bookwell Oy. s. 223 – 225.

Lämsä, A.-L., Kiviniemi, L. 2009b. Läheiset ihmiset toivon vahvistajina. Teoksessa: Lämsä, A – L. (toim.) Mun on paha olla. Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Juva: Bookwell Oy. s. 225 – 228.

Lämsä, A.-L. & Takala, S. 2009. Välittävä aikuinen nuoren kasvun tukijana. Teoksessa: Lämsä, A.-L. (toim.) Mun on paha olla. Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Juva: Bookwell Oy. s. 189 – 190.

Marjamäki, P. 2007. Sosiaali- ja terveystieteiden järjestöt. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Seppänen, M. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Matthies, A.-L. 1999. Epävirallisen ja virallisen erityisyydet. Teoksessa: Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S. Matthies, A.-L & Pohjola, A. Monisärmäinen sosiaalityö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, s. 112 – 116.

Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Metsämuuronen, J. (2000) Metodologian perusteet ihmistieteissä. Metodologia –sarja 1. Viro: Methelp International Ky.

Mielenterveysyhdistys. Mielenterveyden keskusliiton internetsivut. Saatavissa: [http://www.mtkl.fi/jasenyhdistykset/tietoa\\_yhdistyksille/mielenterveysyhdistys/](http://www.mtkl.fi/jasenyhdistykset/tietoa_yhdistyksille/mielenterveysyhdistys/) [viitattu 19.2.2011].



Mikä Sylva on? Sylva ry:n ”internetsivut”. Saatavissa: <http://www.sylva.fi/fi/> [viitattu 19.2.2011].

Murto, L. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta. Teoksessa: Niemelä, J. & Dufva (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta uudella vuosituhannella. Juva: PS-kustannus WS Bookwell Oy. s. 64 – 85.

Muut lastensuojelun avohuollon tukitoimet. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/> [viitattu 19.2.2011].

Nieminen, S. & Saarenheimo, M. 1981. Morenolainen psykodraama historiallinen ja filosofis-psykologinen analyysi. Helsinki: Psykologien Kustannus Oy.

Niemistö, R. 2007. Ryhmän luovuus ja kehitysehdot. Tampere: Tammer-Paino.

Niemistö, R. 2001. Vanhemmuuden roolit ja varhainen nuoruusikä (11 – 15 v.). Teoksessa: Rautiainen, M. (toim.) Vanhemmuuden roolikartta syvänä ja sovelta. Helsinki: Hakapaino Oy, s. 39 – 50.

Nurmi, J.-E. 1998. Nuoruusiän kehitys: etsintää, valintoja ja noidankehiä. Teoksessa: Lyytinen, P., Korkiakangas, M. & Lyytinen Heikki (toim.) Näkökulmia kehityspsykologiaan. Porvoo: WSOY – Kirjapainoyksikkö, s. 256 – 274.

Partanen-Hertell, M. 2002. Luova työyhteisö Morenolainen lähestymistapa organisaation kehittämiseen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Piha, J. 2000. Perhe ja ympäristö. Teoksessa: Räsänen, E., Moilanen, I., Tamminen, T. & Almqvist, F. Lasten ja nuorisopsykiatria. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy, s. 65 – 106.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna. Raamatutrukikoda, s. 19 – 74.

Punkanen, T. 2009. Työnohjaus muutoksen moottorina. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Purjo, T. 2009. Nuoren kohtaamisen lähtökohtana on hänen ottamisensa persoonana. Teoksessa: Purjo, T. & Kuusela, J. Tappelusta jutteluun – nuoren kohtaamisen taito. Tampereen Yliopistopaino – Juveness Print, s. 170 – 180.

Pyörälä, E. 2002. Johdatus laadullisen tutkimuksen metodologiaan. Helsingin yliopiston valtiotieteellinen tiedekunta. Saatavissa:

<http://www.valt.helsinki.fi/yloope/kvali/kvali1.htm> [viitattu 9.3.2011].

Pönkkö, M.-L. & Tervonen-Rossi 2009. Nuoren näkökulmasta verkoston näkökulmaan. Teoksessa: Lämsä, A.-L. (toim.) Mun on paha olla. Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Juva: Bookwell Oy, s. 146 – 148.

Rantalaiho, U.-M. 2007. Työnohjausta koskevat suositukset ja säännökset. Teoksessa: Karvinen-Niinikoski, S. & Rantalaiho, U – M. Salonen, J. Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita Prima Oy, s. 130 – 134.

Salonen, J. & Karvinen-Niinikoski, S. 2007. Työnohjauksen perinne ja määritelmät ihmissuhdeammateissa. Teoksessa: Karvinen-Niinikoski, S. & Rantalaiho, U.-M. Salonen, J. Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita Prima Oy, s. 23 – 27.

Shemeikka, J. & Virkkala, N. 2009. Nuoren kanssa kulkien. Sarpat Oy:n ammatillisen tukihenkilötoiminnan tarkastelua. Opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Silius, K. 2007. Gounded Theory luento -luentodiat. Tampereen teknillinen yliopisto. Saatavissa: [http://www.slidefinder.net/g/gounded\\_theory\\_kirsi\\_silius\\_2007/9967702](http://www.slidefinder.net/g/gounded_theory_kirsi_silius_2007/9967702) [viitattu 4.3.11]

Silvonen, J. & Keso, P. 1999. Gounded Theory aineistolähtöisen analyysin mallina. Psykologia-lehti 2/99, s. 88 – 96.

Sjöroos, M. 2010. Myötätunto Ole läsnä, elä mukana. Juva: Bookwell Oy.

Strauss, A. & Corbin, J. 1990. Basics of Qualitative Research. Gounded Theory Procedures and Techniques. London: Sage

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Säästöä lastensuojelun kustannuksista. Neljä astetta aikuisuuteen Oy:n internetsivut. Saatavissa: <http://www.4astetta.fi/?page=save> [viitattu 19.2.2011].

Takala, S. 2011. Miten teen tavoitteista totta? Ratkaisukeskeinen terapia nuoren masennuksen hoidossa. Teoksessa: Lämsä, A.-L. Mieli maasta. Masentuneen nuoren kohtaaminen ja tukeminen, s. 109 – 119.

Tervetuloa Merikratos lastensuojelun yhteistyökumppaniksi. Merikratos lastensuojelu Oy:n internetsivut. Saatavissa: <http://www.merikratos.fi/lastensuojelu/> [viitattu 19.2.2011].

Toimeentulon ja asumisen turvaaminen. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/toimeentulonturvaaminen/> [viitattu 19.2.2011].

Tukea. Sydänlapset ja aikuiset ry:n internetsivut. Saatavissa: <http://www.sydanlapsetja-aikuiset.fi/fin/etusivu/mita/tukea/?id=21> [viitattu 19.2.2011].

Tukihenkilö tai tukiperhe. Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/tukihenkilo/#> [viitattu 19.2.2011].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Turkki, T. 2009. Tilattaisko ammatillinen tukihenkilö? Kartoitus palvelun tilaajien odotuksista ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Turkki, M. & Viikilä, K. 2004. Lasten ja nuorten avohoidon tukitoiminta. Kokeilu- ja kehittämisprojekti. Väiliraportti. Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry.

Veivo-Lempinen, L. 2009. Miksi aitoa kohtaamista tarvitaan? Teoksessa: Lämsä, A.-L. Mun on paha olla. Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Juva: WS Bookwell Oy, s. 197 – 202.

Veivo-Lempinen, L. 2009. Aidon kohtaamisen edellytykset ja tunnusmerkit. Teoksessa: Lämsä, A.-L. Mun on paha olla. Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Juva: WS Bookwell Oy, s. 202 – 206.

Veivo-Lempinen, L. 2009. Vastuunkannon jakaminen. Teoksessa: Lämsä, A.-L. Mun on paha olla. Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Juva: WS Bookwell Oy, s. 211 – 213.

Vilén, M., Leppämäki P. & Ekström, L. 2008. 3., uudistettu painos. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Yleissopimus lasten oikeuksista. Unicefin internetsivut. Saatavissa:  
[http://www.unicef.fi/Lapsen\\_oikeuksien\\_sopimus\\_koko](http://www.unicef.fi/Lapsen_oikeuksien_sopimus_koko) [viitattu 19.2.2011].

Åsted-Kurki, P., Jussila, A-L., Koponen, L., Lehto, P., Maijala, H., Paavilainen, R. & Potinkara, H. 2008. Kohti perheen hyvää hoitamista. Porvoo: WSOY.

Ohjeistus nuorille kirjoitelman tekoa varten

Hei!

Sinun kanssasi työskentelee ammatillinen tukihenkilö, joka on kasvatus-terveys tai sosiaalialan koulutuksen saanut henkilö.

Jos sinä olisit ammatillinen tukihenkilö, miten ja millä tavalla toimisit auttaessasi lapsia ja nuoria, joiden kanssa työskentelet? Mikä olisi toiminnassa mielestäsi tärkeää?

Kirjoita 1 – 2 sivun mittainen kirjoitelma aiheesta. Kirjoita paperin yläreunaan ikäsi ja sukupuolesi. Kirjoitelmat käsitellään nimettöminä.

Aineistoa on tarkoitus käyttää ammatillisen tukihenkilötoiminnan kehittämisessä ja työn selkiyttämässä. Nyt sinä, voit vaikuttaa siihen millaista ammatillisen tukihenkilötoiminnan tulisi olla.

**KIITOS AVUSTASI!**

Sirpa Lehti avohuollon ohjaaja

Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys Toitu ry.

puh. 044 – 584 7477

Ohjeistus ammatillisille tukihenkilöille kirjoitelman tekoa varten

Työskentelet tai olet aikaisemmin työskennellyt ammatillisena tukihenkilönä. Teet työtä vapaaehtoisesti oman työsi lisäksi tai työskentelet päätoimisesti ammatillisena tukihenkilönä. Sinulla on arvokasta kokemusta ja tietoa siitä mitä ammatillisen tukihenkilön työ on ja millaista sen tulisi olla. Nämä kokemukset ja tiedot ovat nyt tärkeitä tekemäni tutkimuksen vuoksi.

Nyt toivon sinun miettivän miten ja millä tavoin sinä työskentelet ammatillisena tukihenkilönä. Miten autat lapsia ja nuoria, joiden kanssa työskentelet? Millaista ammatillisen tukihenkilön työn tulisi mielestäsi olla?

Kirjoita 1 – 2 sivun mittainen kirjoitelma aiheesta. Toki voit kirjoittaa aiheesta laajemminkin. Kirjoita paperin yläreunaan sukupuolesi, ikäsi ja koulutuksesi. Kirjoitelma käsitellään nimettöminä.

Aineistoa on tarkoitus käyttää ammatillisen tukihenkilötoiminnan kehittämisessä ja työn selkiyttämisessä.

**KIITOS AVUSTASI!**

Sirpa Lehti avohuollon ohjaaja

Kymenlaakson sosiaalipsykiatrinen yhdistys Toitu ry.

puh. 044 – 584 7477

Hyvä Vastaanottaja,

Tämä kirje on tutkimuspyyntö. Se koskee perheenne lasta / nuorta, jonka kanssa työskentelee Kymenlaakson sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen ry:n kautta hankittu ammatillinen tukihenkilö. Nyt toivoisin lapsenne/nuorene voivan osallistua tekeillä olevaan tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuneiden nuorten henkilötiedot eivät ole tunnistettavissa.

Opiskelen sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa, sosionomi (YAMK) varten Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa. Ohjaavana opettaja toimii lehtori Heli Paaso. Opin näytetyöni tavoitteena on laatia ammatillisen tukihenkilön työtä selventävä kartta tai kaavio esim. ammatillisen tukihenkilön roolikartta. Selvitän asiakkaina olevien nuorten ajatuksia ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta, auttamisen tavoista ja auttamismahdollisuuksista. Toivon saavani tietoa siitä miten ammatillisen tukihenkilön tulisi toimia, mikä olisi työssä tärkeää sekä minkälaisia odotuksia ja toiveita nuorilla on ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Selvitän myös ammatillisena tukihenkilönä toimivien ajatuksia siitä miten ja millä tavoin he työtään tekevät ja miten heidän mielestään työtä tulisi tehdä.

Aineiston keräämisessä käytän kirjoitelman tekoa. Pyydän nuoria asettumaan ammatillisen tukihenkilön asemaan ja kertomaan mitä he itse tekisivät jos olisivat ammatillinen tukihenkilö. Ammatillisia tukihenkilöitä pyydän kirjoittamaan siitä miten ja millä tavoin ammatillinen tukihenkilö toimii ja miten sen heidän mielestään tulisi toimia.

Mikäli suhtaudutte tutkimukseeni myönteisesti, palauttakaa tämä paperi allekirjoitettuna. Vastaan mielelläni kaikkiin tutkimustani koskeviin kysymyksiin.

Terveisin

Sirpa Lehti puh. 044 – 584 7477

Tutkimukseen osallistuva lapsi / nuori \_\_\_\_\_

Päiväys \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

huoltajan allekirjoitus

huoltajan allekirjoitus

# AMMATILLISEN TUKIHENKILÖN ROOLIKARTTA

<b>DIALOGINEN TUKIJA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- keskustelija</li><li>- empaattinen kuuntelija</li><li>- kysyjä</li><li>- jakaja</li><li>- yhdessä etsijä</li><li>- turvallisen tilan luoja</li><li>- tasavertainen kumppani</li><li>- hiljaisuuden sietäjä</li><li>- erilaisuuden sietäjä</li></ul>	<b>AMMATILLINEN TUKIHENKILÖ</b>	<b>TOIMINNALLINEN TUKIJA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- toiminnallisten menetelmien tuntija</li><li>- harrastuksiin tutustuttaja</li><li>- innostaja</li><li>- mahdollisuuksien tietäjä</li><li>- kekseliäs toimija</li><li>- elämysten tarjoaja</li></ul>
<b>TARPEIDEN JA TOIVEIDEN HUOMIOIJA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- nuoren yksilöllisyyden huomioija</li><li>- tarpeiden ja toiveiden selvittäjä</li><li>- nuoren osallisuuden tukija</li><li>- vaihtoehtojen tarjoaja</li><li>- vertaistuen mahdollistaja</li><li>- erilaisuuden ymmärtäjä</li><li>- itsemääräämisoikeuden kunnioittaja</li></ul>	<b>AMMATILLINEN TUKIJA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- aktiivinen aloittaja</li><li>- luotettava ylläpitäjä</li><li>- viereltä poistuja</li><li>- joustava suunnittelija</li><li>- menetelmien ja teorioiden taitaja</li><li>- tarkka dokumentoija</li><li>- persoonallisuuden käyttäjä</li></ul>	<b>VERKOSTOSSA TOIMIJA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- horisontaalinen asiantuntija</li><li>- sosiaalisen verkoston tuntija</li><li>- perhekeskeisyyteen pyrkijä</li><li>- huolen esiintuoja</li><li>- sillanrakentaja</li><li>- moniammatilliseen dialogiin pyrkijä</li></ul>
<b>ARKIELÄMÄN MATKAOPAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- auttaja</li><li>- tukija</li><li>- ohjaaja</li><li>- opettaja</li><li>- neuvoja</li><li>- mallin antaja</li><li>- rohkaisija</li><li>- positiivisen palautteen antaja</li><li>- yhdessä olija</li></ul>		<b>OMAN TYÖN TARKKAILIJA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- oman toiminnan refleктоija</li><li>- työnohjauksen hyödyntäjä</li><li>- omien tunteiden huomioija</li><li>- itsensä kehittäjä</li><li>- ideoiden etsijä</li><li>- laadusta huolehtija</li><li>- oman rajallisuuden tunnistaja</li><li>- itsestä huolen pitäjä</li></ul>