

Minna Raninen

RATKAISUKEINOJEN
KEHITTÄMINEN SUOMEN
MIELENTERVEYSSEURAN
TUKIHENKILÖIDEN JOHTAMISEN
HAASTEISIIN

Opinnäytetyö
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen (YAMK)


Toukokuu 2015




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 30.5.2015
Tekijä(t) Minna Raninen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, YAMK-tutkinto
Nimeke Ratkaisukeinojen kehittäminen Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilöiden johtamisen haasteisiin	
Tiivistelmä <p>Suomen Mielenterveysseurassa (SMS) vapaaehtoista tukihenkilötoimintaa on toteutettu yli 30 vuotta. Vuonna 2015 sitä toteutettiin 40 paikallisessa mielenterveysseurassa ja mukana oli yli tuhat vapaaehtoista tukihenkilöä. Tukihenkilötyö on merkittävä osa SMS:n toimintaa ja tällaisen joukon ohjaaminen ja toiminnan organisointi vaatii myös johtamista.</p> <p>Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kartoittaa ongelmatilanteita, joihin tukihenkilöiden johtamisessa törmätään, sekä ratkaisukeinoja näihin ongelmiin. Tavoitteena oli kehittää malli ratkaisukeinoista, jota voidaan hyödyntää kaikissa tukihenkilötoimintaa ylläpitävissä mielenterveysseuroissa. Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena, joka rakentuu nelivaiheisesta syklistä: suunnittelu, toiminta, havainnointi ja seuranta. Työssä toteutui yhden syklin kierros.</p> <p>Tutkimusaineisto kerättiin sähköisesti Webropol-kyselyllä. Tutkimuslupa-anomus lähetettiin 40 mielenterveysseuraan, joista 29 antoi luvan kyselyn toteuttamiseen. Lopulta 22 vastasi kyselyyn. Vastaajat olivat joko palkattuja työntekijöitä tai vapaaehtoisia. Kyselyn strukturoiduilla kysymyksillä selvitettiin vastaajien taustatietoja ja avoimilla kysymyksillä johtamisesta vastaavien henkilöiden kokemuksia ongelmatilanteista tukihenkilöiden johtamisessa sekä ratkaisukeinoja kyseisiin tilanteisiin. Sisällönanalyysi tehtiin induktiivisesti, jolloin analyysiprosessi lähtee tutkimusaineistosta, yksittäisestä yleiseen.</p> <p>Tuloksissa tukihenkilöiden johtamiseen liittyvistä ongelmatilanteista syntyi kuusi kategoriaa: toimintaperiaatteiden noudattamatta jättäminen, tukihenkilön henkilökohtaiset syyt, tukisuhteisiin liittyvät ongelmat, johtamiseen liittyvät ongelmat, ihmissuhteisiin liittyvä tilanteet ja tukihenkilön loukkaantuminen tilanteeseen puuttumisesta. Ratkaisukeinoiksi syntyi viisi kategoriaa: keskustelun keinot, muutokset tukihenkilötoimintaan, SMS:n toimintaperiaatteiden kertaus, ryhmätoiminnot ja työntekijöiden tiimityöskentely.</p>	
Asiasanat (avainsanat) Suomen Mielenterveysseura, vapaaehtoinen, vapaaehtoistyö, tukihenkilö, tukihenkilötyö, johtajuus	
Sivumäärä 81+liitteet	Kieli Suomi
Huomautus (huomautukset liitteistä) 9	
Ohjaavan opettajan nimi Leena Uosukainen, Pirjo Hartikainen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Suomen Mielenterveysseura

DESCRIPTION

	Date of the master's thesis 30 May 2015
Author(s) Minna Raninen	Degree programme and option Social and health Management and Development Education Program. Master's degree.
Name of the master's thesis Developing solutions for leadership challenges of volunteers for The Finnish Association for Mental Health	
Abstract <p>The Finnish Association for Mental Health (FAMH) has relied on volunteer work for over 30 years. In 2015, volunteer work was carried out in 40 local Mental Health Associations with over 1,000 volunteers participating. FAMH relies heavily on volunteering, and the managing and organizing of work for such a large group of volunteer workers presents its own set of challenges.</p> <p>The purpose of this study is to establish the types of issues arising in the managing of the volunteer workers and to present solutions for said issues. The aim was to create a solutions model that can be utilized in all Mental Health Associations relying on voluntary work. The study was conducted as an action research based on a cycle comprising of four different phases: planning, action, observation and follow-up. One full cycle was completed during the course of this study.</p> <p>The research material was collected electronically through a Webropol survey. The research application was sent to 40 Mental Health Associations, of which 29 granted permission to conduct the survey, and 22 eventually completed the survey. The respondents comprised of hired workers and volunteers. The survey included structured questions that were used to gather background information of the respondents, and unstructured questions that were used to gather the leaders' experiences of volunteer management issues as well as proposed solutions for said issues. The data was analyzed inductively through a process which involves analyzing the research material from specific items to a more general level.</p> <p>The issues faced in the management of volunteer workers were categorized, and six different categories were identified: neglecting general working principles, personal issues of volunteer workers, issues related to the supportive therapeutic relationship, leadership issues, issues in interpersonal relationships as well as volunteer workers taking offence when their work is intervened with. Five categories were identified as possible solutions: discussions, making changes to the volunteer work, reiterating the working principles of FAMH, group actions and arranging teamwork for workers.</p>	
Subject headings, (keywords) The Finnish Association for Mental Health, volunteer, voluntary work, support person, leadership	
Pages 81+ attachments	Language Finnish
Remarks, notes on appendices 9	
Tutor Leena Uosukainen, Pirjo Hartikainen	Master's thesis assigned by The Finnish Association for Mental Health (FAMH)

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	SUOMEN MIELENTERVEYSSEURA (SMS)	2
2.1	SMS:n toimintamuodot.....	3
2.2	Paikallinen yhdistystoiminta.....	5
2.3	SMS:n eettiset periaatteet	5
3	TUKIHENKILÖTYÖ JA TUKIHENKILÖ SUOMEN MIELENTERVEYSSEURASSA	6
3.1	Vapaaehtoistoiminta ja vapaaehtoistyö eli tukihenkilötyö	6
3.2	Tukihenkilö.....	7
3.3	Tukihenkilöiden peruskoulutus	8
3.4	Tukihenkilötyön toimintamuodot	9
4	VAPAAEHTOISTOIMINTA, VAPAAEHTOISTYÖ JA KANSALAISTOIMINTA	13
4.1	Vapaaehtoistoiminnan muodot	14
4.2	Vapaaehtoistyön motiivit.....	14
4.3	Vapaaehtoistoiminta muutoksen tuulissa	17
5	IHMISTEN JOHTAMINEN ELI JOHTAJUUS	18
5.1	Johtajuus vapaaehtoistoiminnassa	21
5.2	Johtajuus SMS:n paikallisissa mielenterveysseuroissa	22
5.3	Tukihenkilöiden johtajuuteen vaadittava osaaminen.....	24
5.4	Työkaluja tukihenkilöiden johtamiseen.....	25
6	TUKIHENKILÖTYÖN ERITYISPIIRTEET	29
7	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	43
8	RATKAISUKEINOJEN KEHITTÄMISPROSESSI.....	44
8.1	Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen lähestymistapana.....	44
8.2	Suunnitteluvaihe	46
8.3	Toimintavaihe	49
8.4	Havainnointivaihe.....	52
8.5	Seurantavaihe.....	55
8.5.1	Keskeiset tulokset johtamiseen liittyvistä ongelmatilanteista	58
8.5.2	Keskeiset tulokset ongelmatilanteiden ratkaisukeinoista	61

9	LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	64
10	POHDINTA	69
10.1	Tulosten tarkastelu	71
10.2	Opinnäytetyön prosessin tarkastelua	73
10.3	Jatkokehittämissideat	75

LIITTEET

- 1 Suomen Mielenterveysseuran eettiset periaatteet
- 2 Suomen Mielenterveysseuran puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet
- 3 Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilöiden oikeudet ja velvollisuudet
- 4 Sopimus opinnäytetyön tekemisestä
- 5 Tutkimuslupapyyntö SMS:n johtoryhmälle ja kehitysjohtajalle
- 6 Tutkimuslupapyyntö SMS:n paikallisiin mielenterveysseuroihin
- 7 Webropol-kyselylomake
- 8 Osallistumispyyntö vastaajille
- 9 Malli ratkaisukeinoista tukihenkilöiden johtamiseen liittyvistä haasteista

1 JOHDANTO

Vapaaehtoistoimintaa on ollut aina olemassa, kaikissa yhteiskuntaluokissa, eikä sen merkitystä voida väheksyä, sillä se tarjoaa lisäresursseja tarjolla olevaan palvelujärjestelmään. (Mykkänen-Hänninen 2007, 6 - 9.) Myös Suomen Mielenterveysseurassa (SMS) on vapaaehtoistoimintaa ollut koko sen olemassa olon ajan. Toiminnan polkaisuivat käyntiin aktiiviset vapaaehtoiset ja niin hallituksessa kuin johtotyössäkin toimivat vapaaehtoiset veivät seuran toimintaa eteenpäin. Myös perustoimintaa ylläpitivät vapaaehtoiset. (Lahti & Ruohonen 2006, 6.) SMS:n tukihenkilötoiminta aloitettiin vuonna 1981 kokeiluprojektina ja tänä päivänä vapaaehtoisten tukihenkilöiden toiminnan organisointi on merkittävä osa SMS:n vakiintunutta toimintaa (Lahtinen 2003, 14). Vuonna 2014 oli aktiivisessa tukihenkilötoiminnassa mukana 1087 tukihenkilöä. Tukihenkilötoimintaa toteutettiin 39 paikallisessa mielenterveysseurassa. (Porkka 2014b, 3, 9.)

Opintojeni alkuvaiheessa kävin keskustelua Suomen Mielenterveysseuran järjestöjohtaja, Sinikka Kaakkuriniemen kanssa. Hänen mukaansa vuosien saatossa useissa paikallisissa mielenterveysseuroissa törmätään väistämättä tukihenkilöiden johtamisessa erilaisiin ongelmiin. Läheskään aina ei ole olemassa selkeitä ratkaisukeinoja, jotka ohjaisivat tukihenkilöiden johtajaa johtamistehtävässään. Kaakkuriniemen mielestä yhdistyskentällä kuitenkin on tukihenkilöiden johtamisosaamista, asiantuntemusta ja ajatuksia toimintamalleista johtamisongelmissa. Ne pitäisi vain saada yhteiseen tietoisuuteen ja hyödynnettäväksi kaikkiin SMS:n tukihenkilötyötä organisoiviin yhdistyksiin.

Olen saanut kokemusta tukihenkilöiden johtamisesta myös oman työni kautta. Savonlinnan seudun Mielenterveysseurassa toimii tällä hetkellä noin 35 aktiivista tukihenkilöä eri tehtävissä. Seuramme kaikki kolme työntekijää organisoivat tukihenkilötoimintaa rekrytoinnista virkistykseen. Tukihenkilöiden johtamisvastuu on seuran toiminnanjohtajalla. Toimin vuosina 2013–2014 vuoden ajan toiminnanjohtajan sijaisena. Tämä tehtävä antoi minulle arvokasta kokemusta tilanteista, joissa tukihenkilöiden johtamiselta vaaditaan mm. puuttumista erilaisiin ongelmiin. Huomasin kaipaavani selkeämpää ohjeistusta, miten toimia erilaisissa ongelmatilanteissa. Toki on ymmärrettävä, ettei joka tilanteeseen ole olemassa vain yhtä toimintaohjetta, mutta jotain ”kättä pidempää” kaipasin. Nämä kokemukset olivat mielessäni alkaessani pohtia opinnäyte-

työni aihetta. Olen käynyt keskusteluja myös eri järjestöjen vapaaehtoisia johtavien henkilöiden kanssa ja jokaisessa järjestössä tunnistetaan nämä ongelmat, joihin ei voi olla törmäämättä kaikenlaisessa ihmisten johtamisessa.

Rinnetmäki (2012) tutki vapaaehtoisorganisaatioiden johtamiskäytäntöjä, mitkä asiat ovat merkityksellisiä vapaaehtoisten johtamisessa ja miten menestykselliseen johtamiseen päästään. Yksi hänen tutkimuksensa tulos oli, että menestyksellisen johtamisen pääroolissa on ihmisten johtaminen. Tämä tulos vahvisti omaa näkemystäni siitä, että haluan painottaa omassa opinnäytetyössäni juuri ihmisten johtamista sekä siihen liittyviä ongelmia ja ratkaisukeinoja.

2 SUOMEN MIELENTERVEYSSEURA (SMS)

Suomen Mielenterveysseura (SMS) perustettiin vuonna 1897, ja se on maailman vanhin mielenterveysalan **kansalaisjärjestö**. Vuonna 2015 SMS täyttää huikeat 118 vuotta. Seuran perustehtävänä on ennaltaehkäistä mielenterveysongelmia sekä edistää mielenterveyttä. Suomen Mielenterveysseuran jäsenistö koostuu 54 paikallisesta mielenterveysseurasta, 30 valtakunnallisesta järjestöstä sekä noin 600 henkilöjäsenestä. (Suomen Mielenterveysseuran toimintasuunnitelma 2015, 3.)

Harjun (2003, 13) määritelmän mukaan kansalaisjärjestö toimii tietyn tarkoituksen hyväksi ja se voi olla rekisteröity tai rekisteröimätön. Järjestön toiminta voi olla valtakunnallista, alueellista tai paikallista. Sillä tulee olla hyväksytyt säännöt tai vähintään yhteisesti sovittu toimintanormisto sekä taloudenhoito. Jotta järjestön toiminta on virallisempaa, vaatii se järjestöltä rekisteröitymisen yhdistysrekisteriin. Ennen rekisteröitymistä tulee yhdistysrekisterin hyväksyä järjestön säännöt. Rekisteröitymisestä on se etu, että henkilökohtainen talousvastuu järjestön vastuuhenkilöiltä yhdistyksen asioissa poistuu. Ranisen ym. (2008, 34) mukaan eri kansalaisjärjestöillä on omaan toiminta-alaansa liittyvää erityisasiantuntijuutta kuten kokemus- ja tilastotietoja. Erityisasiantuntijuus kehittää mm. koulutuksen ja tiedottamisen avulla sekä järjestön omaa toimintaa, mutta myös koko yhteiskuntaa.

Kansalaisjärjestöissä yksi tärkeimmistä toimintamuodoista on **kansalaistoiminta**, niin myös Suomen Mielenterveysseuran paikallisissa mielenterveysseuroissa. Yksi vahvimista seuran kansalaistoiminnan muodoista on tukihenkilötyö. (Voimaa kansalaistoimintaan vinkkivihko 2008, 7.)

2.1 SMS:n toimintamuodot

Suomen Mielenterveysseuran toiminta tukee ihmisten hyvää elämää sekä arkista selviytymistä monin eri keinoin. Tiivistä yhteistyötä tehdään yhteistyökumppaneiden lisäksi paikallisten mielenterveysseurojen sekä vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa. Mielenterveysseuran toimintamuotoja ovat vapaaehtoistoiminnan järjestäminen, avun ja tuen tarjoaminen, kehittämistoiminta, mielenterveysosaamisen jakaminen ja vahvistaminen sekä yhteiskunnallinen vaikuttaminen. (Toiminnan monet ulottuvuudet 2015.)

Vapaaehtoistoiminnan järjestäminen

Mielenterveysseurassa on mahdollisuus osallistua mielekkääseen vapaaehtoistoimintaan, jonka kautta pääsee osallistumaan yhteisöllisyyteen ja vapaaehtoistyöhön. Vapaaehtoistoiminta antaa mahdollisuuden päästä vaikuttamaan sekä edistää omaa ja muiden mielenterveyttä. Vapaaehtoistoiminta voi olla pienimuotoisimmallaan kansalaisvaikuttamista sosiaalisessa mediassa esimerkiksi jakamalla SMS:n Facebook-päivityksiä. Vaikuttaa voi myös osallistumalla oman paikallisen mielenterveysseuran järjestämiin tilaisuuksiin, kuten erilaisiin messuihin ja toritapahtumiin, joissa mielen hyvinvointia tuodaan esille. (Hyvää mieltä kansalaisvaikuttajana 2015.) Mielenterveysseuran vapaaehtoistoimintaa on myös paikallisen yhdistyksen hallituksen jäsenenä toimiminen ja vapaaehtoistyön työhöjaus. Näiden lisäksi Mielenterveysseurassa on mahdollisuus lähteä mukaan tukihenkilötoimintaan, johon kuuluu esim. valtakunnallisen kriisipuhelimen päivystys, kriisitukihenkilönä tai ryhmäohjaajana toimiminen. Tukihenkilöitä koulutetaan säännöllisesti ja heille tarjotaan aktiivisesti tukea jaksamiseen. (Tule tukihenkilöksi 2015.)

Avun ja tuen tarjoaminen

Erilaisissa vaikeissa elämäntilanteissa ja kriiseissä mielenterveysseuroilla on tarjota keskusteluapua ja tukea. Annettu apu ja tuki on tuettavalle maksutonta. Sen lähtökohdiana on tukea tarvitsevan omat kokemukset avun tarpeelle. Tukea on mahdollisuus

saada henkilökohtaisesti kasvokkain, erilaisissa ryhmissä, verkon kautta tai puhelimitse. (Toiminnan monet ulottuvuudet 2015.)

Kehittämistoiminta

Mielenterveysseuran tarjoama kehittämistoiminta mielenterveyden saralla on monipuolista, asiantuntevaa ja luotettavaa. Uusinta tietoa ja koulutusta on saatavilla oman hyvinvoinnin ja ammatillisen kehittymisen tueksi. Kehittämistoiminta kohdistuu eri kohderyhmiin laajasti. (Toiminnan monet ulottuvuudet 2015.) Kehittämistoimintojen tuotoksina on mm. julkaistu erilaisia ohjeita, oppaita ja materiaalia, järjestetty koulutuksia sekä tuotettu työtapoja ja -välineitä. Tämän hetkisten kehittämistoimintojen tavoitteena on mm. tukea lasten ja nuorten hyvinvointia, vahvistaa ikäihmisten mielen hyvinvointia, antaa tukea itsemurhaa yrittäneille sekä edistää kansalaisten mielenterveysosaamista. (Kehittämistoiminta 2015.)

Mielenterveysosaamisen jakaminen ja vahvistaminen

Mielenterveysseura tarjoaa mielenterveysalan asiantuntemustaan sekä ajankohtaista tietoa ja koulutusta kansalaisille, paikallisille mielenterveysseurojen toimijoille ja eri alojen ammattilaisille (Toiminnan monet ulottuvuudet 2015). Kevään 2015 aikana on tarjolla mm. Yrittäjien hyvinvointi -koulutusta, Mielenterveyden ensiapu® -koulutusta sekä seminaari Lähisuhdeväkivallasta ja sen hoidosta (Koulutukset 2015).

Yhteiskunnallinen vaikuttaminen

Mielenterveysseuran yksi tärkeä tehtävä on antaa päättäjille tietoa eri tavoista edistää kansalaisten mielenterveyttä. Tärkeäksi tämän tehtävän tekee se, että ihmisten psyykinen hyvinvointi on koko yhteiskunnan menestymisen edellytys. (Toiminnan monet ulottuvuudet 2015.) Mielenterveysseuran vaikuttamistyö näkyy mm. osallistumisena yhteiskunnalliseen keskusteluun ja pyrkimyksenä vähentää mielenterveyteen liittyvää leimaantumista. Vaikuttamisen tavoitteena on pyrkiä muuttamaan ympäröivää yhteiskuntaa yhteisöllisempään ja inhimillisempään suuntaan. SMS on mukana erilaisissa kansallisissa ja kansainvälisissä toimintaverkostoissa kuten Mielenterveysjärjestöjen Mielenterveyspoolissa ja Mielenterveyden maailmanliitossa. (Mieli 2014, diat 26 - 27.)

2.2 Paikallinen yhdistystoiminta

Suomessa toimii tällä hetkellä 54 paikallista mielenterveysseuraa. Näistä seuroista 21:ssä on toimiva kriisikeskus, jossa työskentelee palkattuja työntekijöitä. (Organisaatio ja toiminta 2014.) SMS:n osana toimiva SOS-kriisikeskus Helsingissä koordinoi kriisikeskusten yhteistyötä, kriisipuhelintoimintaa ja verkkokriisityötä. Kriisikeskukset saavat SOS-kriisikeskukselta apua ja tukea mm. asiakaskäyntien tilastointiin sekä yhteisten toimintakäytäntöjen toteuttamiseen. (Suomen Mielenterveysseuran toimintasuunnitelma 2015, 4, 7.)

2.3 SMS:n eettiset periaatteet

Kaikkea Suomen Mielenterveysseuran alla tapahtuvaa toimintaa, myös tukihenkilötoimintaa, ohjaavat SMS:n laatimat eettiset periaatteet (liite 1), jotka tehdään tukihenkilöille tutuksi jo tukihenkilöiden peruskoulutuksessa. Jokaisen mielenterveysseuran toiminnassa mukana olevan on sitoutuduttava toimimaan periaatteiden mukaisesti. Periaatteiden mukaan tulee kaikessa SMS:n toiminnassa pyrkiä mm. kunnioittamaan toisia ihmisiä ja heidän itsemääräämisoikeuttaan, kohtelemaan kaikkia tasa-arvoisesti, kunnioittamaan jokaisen koskemattomuutta, toimimaan oikeudenmukaisesti sekä auttamaan asiakkaita heidän omista tarpeistaan käsin. (Kriisiauttamisen linjaukset... 2013, 11, 41 - 42.)

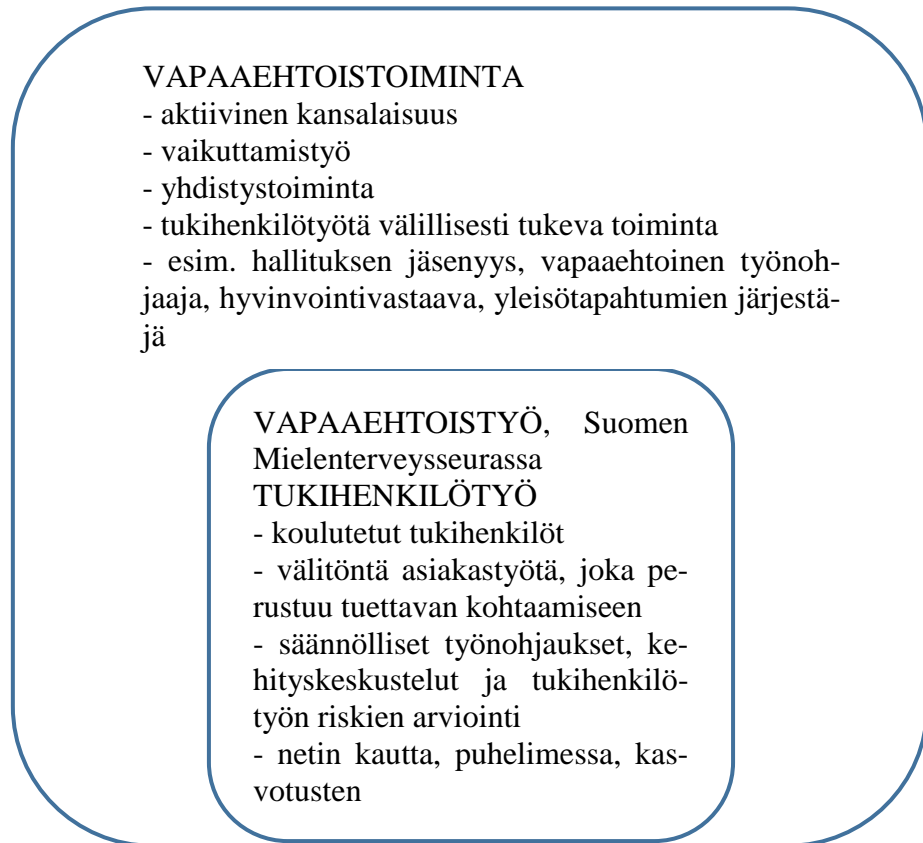
Eettisten periaatteiden lisäksi on määritelty puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet (liite 2). Ne on määritellyt Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta. SMS on tämän neuvottelukunnan yksi perustajajäsen. Näissä periaatteissa määritellään mm., kuka vastaa laadukkaasta puhelin- ja verkkoauttamisesta, kuka tehtävää toteuttaa, toiminnan järjestäjän saama hyöty, palvelujen käyttäjän sekä toiminnan ylläpitäjän oikeudet ja velvollisuudet. (Kriisiauttamisen linjaukset... 2013, 11, 43 - 44.)

3 TUKIHENKILÖTYÖ JA TUKIHENKILÖ SUOMEN MIELENTERVEYSSEURASSA

3.1 Vapaaehtoistoiminta ja vapaaehtoistyö eli tukihenkilötyö

Suomen Mielenterveysseurassa (SMS) ja paikallisissa mielenterveysseuroissa toimii vapaaehtoisia hyvin erilaisissa tehtävissä. Mielenterveysseura jaottelee vapaaehtoisvoimin toteutettavat tehtävät **vapaaehtoistoimintaan** eli välillisiin tukitoimintoihin ja **vapaaehtoistyöhön** eli välittömään asiakastyöhön (kuva 1). SMS:ssa vapaaehtoistoiminta määritellään aktiiviseksi kansalaisuudeksi, vaikuttamistyöksi, yhdistystoiminnaksi sekä tukihenkilötyötä välillisesti tukevaksi toiminnaksi. Vapaaehtoistoimintaa ovat esimerkiksi hallituksen jäsenenä toimiminen, vapaaehtoisena työnhajaajana toimiminen, vapaaehtois- tai tukihenkilötyöryhmän jäsenyys, hyvinvointi- ja seniorivastaavan tehtävät, tukihenkilöiden peruskoulutuksen kouluttajana toimiminen, varainhankinta ja erilaisten yleisötapauksien järjestäminen. kouluttajana, työnhajaajana tai vastaavana tukihenkilönä toimiminen. Edellä mainitut toimintamuodot ovat merkittävänä tekijänä tukemassa tukihenkilötoimintaa ja välillisesti myös asiakkaita, vaikka niissä ei ollakaan suoraan tekemisissä asiakkaan tai tuettavan kanssa. Ilman välillistä tukitoimintaa ei ole olemassa tukihenkilötyötä. (Porkka 2013, 31.)

Vapaaehtoistyöstä on Suomen Mielenterveysseurassa perinteisesti käytetty käsitettä **tukihenkilötyö**. Tukihenkilöt ovat tehtävään koulutettuja, ja heidän tekemänsä välitön asiakastyö eli tukihenkilötyö perustuu tuettavien kohtaamiseen. Kohtaaminen voi tapahtua puhelimessa, verkossa tai kasvotusten. Se voi olla kahdenkeskistä keskustelua, pari- ja perhetapaamisia tai ryhmätoimintaa. Tukihenkilöt osallistuvat säännölliseen työnhajukseen ja kehityskeskusteluihin. Lisäksi tukihenkilötyön riskejä arvioidaan säännöllisesti. (Porkka 2013, 5.)



KUVA 1. Vapaaehtoistoiminta ja vapaaehtoistyö eli tukihenkilötyö SMS:ssa (Porkka 2013, 5, 31)

Käytän opinnäytetyössäni vapaaehtoistyöstä Suomen Mielenterveysseuran määritelmää tukihenkilötyö ja vapaaehtoisesta käsitettä tukihenkilö.

3.2 Tukihenkilö

Tukihenkilöksi voi hakeutua kuka tahansa, jonka oma elämäntilanne ja jaksaminen soveltuvat tukihenkilötyöhön. Hänellä tulee olla halua ja mahdollisuuksia sitoutua työhön sekä kyetä toimimaan SMS:n periaatteiden mukaan. Kaikki tukihenkilötyöstä kiinnostuneet haastatellaan ennen koulutukseen hyväksymistä. (Porkka 2014a, 4.)

Suomen Mielenterveysseuran eri toimintamuodoissa toimi vuoden 2014 aikana yhteensä 1667 tukihenkilöä. Sama tukihenkilö on voinut olla mukana useammassa toimintamuodossa. 31.10.2014 laskettiin kaikki toiminnassa mukana olevat tukihenkilöt. Aktiivisten tukihenkilöiden määrä kyseisenä päivänä oli 1087. Tukihenkilöistä suurin

osa eli 48 % oli 30 – 60 -vuotiaita. Yli 60-vuotiaita oli 36 % ja alle 30-vuotiaita 16 %. Kaikissa ikäryhmissä oli tapahtunut kasvua edelliseen vuoteen verrattuna. Suurin osa tukihenkilöistä on naisia (85 %). (Porkka 2014b, 3 - 5.)

3.3 Tukihenkilöiden peruskoulutus

Laadukas vapaaehtoistyö vaatii antoisan ja laadukkaan peruskoulutuksen. Kaikki tukihenkilötyössä mukana olevat henkilöt ovat käyneet Suomen Mielenterveysseuran Tukihenkilön peruskoulutuksen, joka antaa perusvalmiudet mielenterveysseuran tukityöhön. Tukihenkilön peruskoulutuksen käynyt voi toimia tukihenkilönä missä tahansa paikallisessa mielenterveysseurassa. Ennen peruskoulutuksen alkamista, suoritetaan jokaiselle hakijalle valintahaastattelu. Haastattelun tarkoituksena on varmistaa koulutukseen pyrkijän soveltuvuus tehtävään ja varmistaa, että hänen voimavaransa ja elämäntilanteensa sallivat tukihenkilötyöhön ryhtymisen. Lisäksi haastattelu antaa hakijalle tietoa seuran toiminnasta ja arvomaailmasta. Hakijalle tuodaan esille, mitä seuralalla on tarjottavana tukihenkilöille sekä seuran odotuksia tukihenkilöitä kohtaan. Myös hakijalla on mahdollisuus tuoda esiin omia toiveitaan ja odotuksiaan seuraa ja toimintaa kohtaan. (Porkka 2014a, 4 - 5.)

Tukihenkilön peruskoulutus sisältää 35 tuntia lähiopetusta. Koulutus jaotellaan 2 - 3 kuukauden mittaiseksi, jotta osallistujat ehtivät omaksua koulutuksen sisällön sekä oman roolinsa tukihenkilönä. Kaikki koulutukseen valitut ovat täysi-ikäisiä. Peruskoulutuksen tehtävänä on antaa tietoa mm. seuran organisaatiosta, toiminnasta ja periaatteista. Koulutus antaa perustietoa erilaisista tuen tarpeista ja tuettavien kohtaamisesta. Sen aikana tutustutaan myös seuran palkattuihin työntekijöihin, jo toiminnassa mukana oleviin vapaaehtoisiin sekä yhteistyökumppaneihin. Luodaan hyvät lähtökohdat ”me” hengelle. Koulutuksessa annetaan osallistujille mahdollisuus tutustua itsen, omiin taitoihin ja voimavaroihin, ohjataan niiden hyödyntämistä tukihenkilötyössä sekä tuetaan huolehtimaan omasta jaksamisesta. Koulutuksen tarkoitus on rohkaista arvostamaan ja hyödyntämään omaa elämäkokemusta. Lisäksi sen aikana tuodaan esille seuran odotuksia tukihenkilöille ja tukihenkilötoiminnalle, mutta kuullaan myös osallistujien toiveita ja odotuksia seuraa ja toimintaa kohtaan. Peruskoulutuksen aikana osallistujan on vielä mahdollista pohtia, onko mielenterveysseuran toiminta sitä, mitä hän haluaa tehdä ja mihin hän on valmis sitoutumaan. (Porkka 2014a, 4 - 5.)

Peruskoulutuksen vastuukouluttajina toimivat paikallisten mielenterveysseurojen toimijat, jotka ovat käyneet SMS:n Tukihenkilön peruskoulutuksen kouluttajakoulutuksen. Vastuukouluttajat voivat olla tukihenkilöitä tai palkattuja työntekijöitä. SMS:n aluekoordinaattorit voivat avustaa koulutuksen suunnittelussa. Aluekoordinaattoreita voidaan käyttää myös vierailevina luennoitsijoina, kuten myös yhteistyötahojen edustajia. (Porkka 2014, 5.)

Peruskoulutuksen jälkeen tukihenkilöillä on mahdollisuus syventää osaamistaan lisäkoulutusten avulla. Lisäkoulutuksilla pyritään ylläpitämään tukihenkilöiden motivaatiota sekä tukemaan heitä senhetkisessä vapaaehtoistyössään. SMS tarjoamat laadukkaat ja maksuttomat jatkokoulutukset antavat tukihenkilöille mahdollisuuden edetä tukihenkilön ”uralla” ja pätevyitä uuteen tukihenkilötyön toimintamuotoon. (Kupiainen 2015, 13.)

3.4 Tukihenkilötyön toimintamuodot

Paikalliset mielenterveysseurat päättävät itsenäisesti, mitä tukihenkilötyön muotoja kyseisessä seurassa toteutetaan. Toimintamuotoja on hyvin monenlaisia. Tukihenkilöt toimivat valtakunnallisen kriisipuhelimen päivystäjinä, yksilötukisuhteissa, kriisituki-työssä, ryhmänohjaajina, Rikosuhripäivystyksen tukihenkilöinä, verkkokriisityössä, Vapaaehtoisessa pelastuspalvelussa, taloudellisesti vaikeuksissa olevan tukena sekä muussa tukihenkilötyössä, kuten seuralaisena ryhmissä, ulkoiluystävänä tai saattoapuna. SMS:ssa on julkaistu erilaisia oppaita ja ohjeistuksia, kuten Tukihenkilötyön hyvät käytännöt, Vastaajan opas, Suomen Mielenterveysseuran ryhmätoiminnan linjaukset ja Kriisiauttamisen linjaukset Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostossa. Nämä julkaisut auttavat ohjaamaan tukihenkilötyötä (Porkka 2013, 5 - 8.) Suomen Mielenterveysseuran Kriisiauttamisen linjauksissa (2013, 19 - 20) on määritelty tukihenkilöiden oikeudet ja velvollisuudet tukihenkilötyössä (liite 3). Paikalliset mielenterveysseurat kouluttavat uusia tukihenkilöitä vuosittain.

Valtakunnallisen kriisipuhelimen päivystys

Kriisipuhelinpäivystys on Mielenterveysseuran suosituin tukihenkilötyön muoto. Vuonna 2014 päivystäjänä toimi 34 % tukihenkilöistä eli 561 henkeä. (Porkka 2014b, 9.) Kriisipuhelimeen soitettiin vuonna 2014 yli 177 000 kertaa, joista vastattiin reiluun 47 000 puheluun. Edelliseen vuoteen verrattuna kokonaisuottojen määrä kasvoi 19 %. Vuoden lopussa kriisipuhelimen päivystyspaikkakuntia oli 24. Tärkeimmät syyt soittaa kriisipuhelimeen olivat ihmissuhdeongelmat (etenkin pari- ja perheongelmat), ahdistuneisuus ja halu kertoa kuulumisia. Itsetuhoisten soittojen määrä jatkoi kasvua. Niitä tuli keskimäärin yli viisi puhelua päivässä. Vuonna 2014 tukihenkilöt olivat vastaajina 57 %:ssa puheluista. Lopuissa vastaajina olivat palkatut ammattihenkilöt. (Winter 2015.) Puhelimeen voi soittaa nimettömänä, ja keskustelut ovat luottamuksellisia. Keskustelun lähtökohdaksi on soittajan kokema vaikea elämäntilanne tai kriisi. (Kriisipuhelin – apua elämän kriiseihin 2015.)

Yksilötukisuhde

Yksilötukisuhde on toisen henkilön tukena toimimista ja rinnalla kulkemista. Tukihenkilösuhteen alussa tehdään kirjallinen sopimus asiakkaan, tukihenkilön ja tukisuhteen yhdys henkilön kanssa. Sopimuksessa mm. määritellään tukisuhteen tavoitteet, kesto ja tapaamispaikat. Yksilötukisuhteen kesto on noin puoli vuotta, ja tuettavaa tavataan pääsääntöisesti viikoittain. (Kriisiauttamisen linjaukset... 2013, 31.) Yksilötukisuhdeissa toimi vuonna 2014 yhteensä 311 henkeä, joka tarkoittaa 19 % kaikista tukihenkilöistä. Tämä on toiseksi suosituin tukihenkilötyön toimintamuoto. (Porkka 2014b, 9.)

Kriisitukityö

Kolmanneksi suosituin tukihenkilötyön toimintamuoto on kriisitukityö. Se on kasvokkain tapahtuvaa, lyhytkestoista (1 - 5 tapaamista/asiakas) kriisiauttamista. Tapaamisten määrään vaikuttavat asiakkaan tilanne ja inhimilliset lähtökohdat. Toisinaan asiakkaan omien verkostojen puuttuessa on häntä tarpeen kannatella harvakseltaan pidemmän aikaa, jotta hän selviytyisi. Tavoitteena on, että avun hakijan avuntarpeeseen vastataan mahdollisimman nopeasti. Tukihenkilö tukee asiakkaan selviytymistä tämän omaa lähiverkostoa hyödyntäen ja aktivoiden sekä vahvistaen asiakkaan omia voimavaroja. (Kriisiauttamisen linjaukset... 2013, 30.) Vuonna 2014 kriisitukityössä toimi 165 tukihenkilöä eli 10 % kaikista tukihenkilöistä (Porkka 2014b, 9).

Ryhmänohjaus

Tukihenkilöt voivat toimia ryhmänohjaajina vertaistukiryhmissä, jotka on tarkoitettu traumaattisten kriisien jatkotueksi. Tällöin tukihenkilöltä vaaditaan riittävää koulutusta (esim. SMS:n ryhmänohjaajan koulutus) sekä soveltuvuus ohjaajana toimimiseen. Vertaistukiryhmien lisäksi tukihenkilöt voivat ohjata elämäkriisejä ja kehityskriisejä kokeneiden ryhmiä. Näiden ryhmien lähtökohtana on suuntautuminen tulevaisuuteen ja osallistujien omiin voimavaroihin sekä selviytymisen tukeminen. Ohjaajana toimimisen edellytyksenä on SMS:n tukihenkilön peruskoulutuksen lisäksi SMS:n ryhmänohjaajan koulutuksen suorittaminen. Myös erilaisten liikunta- ja harrasteryhmien ohjaaminen on mahdollista. (Kriisiauttamisen linjaukset... 2013, 33.) Erilaisten ryhmien ohjaajina toimi vuonna 2014 yhteensä 85 tukihenkilöä (5 %). Ryhmissä tapahtui kohtaamisia yhteensä 14698 kappaletta. (Porkka 2014b, 18.)

Rikosuhripäivystyksen tukihenkilötyö

SMS koordinoi valtakunnallisesti Rikosuhripäivystyksen (RIKU) toimintaa, ja sitä on toteuttamassa useampi valtakunnallinen järjestö. RIKU-toiminta tarjoaa tukea ja neuvontaa rikoksen uhrille, hänen läheisilleen tai rikosasiassa todistavalle henkilölle. RIKU-tukihenkilöt toimivat henkilökohtaisina tukijoina ja tarjoavat keskustelu- ja ohjausapua rikosprosessiin liittyvissä asioissa. Tukihenkilö voi tarvittaessa auttaa lähestymis- tai korvaushakemusten laatimisessa, olla tukena käynneillä poliisilaitoksella, oikeusapu- tai asianajotoimistossa tai toimia henkisenä tukena oikeusistunnossa. (Rikosuhripäivystys tukee ja neuvoo 2015.) Rikosuhripäivystykseen osallistui vuonna 2014 tukihenkilöistä 4 % eli 60 henkilöä. (Porkka 2014b, 9.)

Verkkokriisityö

Tukihenkilöillä on mahdollisuus kouluttautua antamaan kriisiapua myös verkossa. Tukinet-palvelussa tukihenkilö voi antaa tukea kahdenkeskistä yksilötukea Net-tuki -ohjelman kautta, jossa tuki on määräaikaista tai Net-tuki Live -ohjelman kautta, joka on kertaluontoinen tukikeskustelu. Näiden lisäksi tukihenkilö voi ohjata Tukinetissä verkkoryhmiä, avoimia ryhmiä tai liveryhmiä. Näissä ryhmissä keskusteltava aihe on vapaa. Teemaryhmissä aihe on valittu etukäteen. Myös teemaryhmiä on liveryhmämuodossa. Verkkoryhmissä tukihenkilön työparina toimii kriisityöntekijä. Tukinet-palvelujen lisäksi tukihenkilöt voivat toimia Etsivä palveluohjaus – Suomi24-palvelussa, joka antaa tuettaville tietoa ja ohjausta mielenterveyteen liittyvissä asioissa

sekä rohkaisee tarvittaessa hakemaan apua. (Kriisiauttamisen linjaukset... 2013, 25 – 27.) Vuonna 2014 verkkokriisityötä toteutettiin 13 paikkakunnalla, mukana oli 4 % kaikista tukihenkilöistä eli 66 henkilöä. (Porkka 2014b, 9.)

Vapaaehtoinen pelastuspalvelu

Suomen Mielenterveysseura on yksi Vapaaehtoisen pelastuspalvelun (Vapepa) jäsenjärjestö. Vapepan toimintaa koordinoi Suomen Punainen Risti. Vapepassa vapaaehtoiset toimivat hyvin erilaisissa tehtävissä, kuten etsintä-, ensiapu- tai muonitustehtävissä. SMS:n tukihenkilöt toimivat henkisen tuen tehtävissä, joissa autetaan äkillisen traumaattisen kriisin kohdanneita henkilöitä. Henkisen tuen ryhmä on tukena kriisikokemuksen alkuvaiheessa, kun kriisin kokenut on usein vielä sokkivaiheessa. Tukihenkilöille tarjotaan monipuolisia Vapepa-koulutuksia, jotka valmistavat heitä henkisen tuen tehtävien lisäksi toimimaan esimerkiksi etsintätehtävissä. (Kriisiauttamisen linjaukset... 2013, 34 - 35.) Vuonna 2014 4 % eli 69 tukihenkilöä oli mukana Vapepan toiminnassa (Porkka 2014b, 9).

Taloudellisissa vaikeuksissa olevan tukena

SMS ja Takuusäätiö kouluttavat tukihenkilöitä taloudellisissa vaikeuksissa olevien henkilöiden tueksi. Tukihenkilöllä on koulutuksen jälkeen valmiuksia antaa sekä välineitä talouden hallintaan arkielämässä että tietoa velkaantumisprosessista. Tukihenkilöt pyrkivät toiminnallaan myös ennaltaehkäisemään taloudellisten ongelmien syvenemistä niiden tuettavien parissa, joilla uhka vakavaan velkaantumiseen on olemassa. (Taloudellisissa vaikeuksissa olevan tukeminen Suomen Mielenterveysseurassa 2015, 2.)

Muu tukihenkilötyö

Muu tukihenkilötyö on vapaaehtoistyötä, joka ei kuulu mihinkään yllä mainittuihin toimintamuotoihin mutta jossa kuitenkin toimitaan tuettavan kanssa. Muu tukihenkilötyö edellyttää myös tukihenkilön peruskoulutusta ja on sekä toistuvaa että säännöllistä toimintaa. Tukihenkilötyön muita muotoja ovat esimerkiksi toimiminen liikunta- tai ulkoilukaverina sekä varamummola- ja kulttuurikaveritoiminta. Vuonna 2014 tässä toiminnassa oli mukana 19 % kaikista tukihenkilöistä eli 323 henkilöä. (Porkka 2014b, 9.)

4 VAPAAEHTOISTOIMINTA, VAPAAEHTOISTYÖ JA KANSALAISTOIMINTA

Kirjallisuudesta löytyy useita määrittelyjä **vapaaehtoistoiminnalle** ja **vapaaehtoistyölle**. Osa käyttää näitä käsitteitä synonyymeina (mm. Yeung 2002, 11), mutta osassa käsitteet halutaan erotella (mm. Pessi & Oravasaari 2010; Koskenneva 2010). Pessi ja Oravasaari (2010, 10) katsovat järjestöjen erilaisten luottamustehtävien kuuluvan vapaaehtoistoiminnan piiriin, kun taas varsinainen vapaaehtoistyö kohdentuu suoraan ihmisiin, jotka eivät kuulu auttajan perhe- tai ystäväpiiriin. Koskenvesa (2010, 126) taas erottelee käsitteet toisistaan sillä perusteella, että vapaaehtoistyö lähtee palkattujen työntekijöiden näkökulmasta eli ”työ on sitä, mitä tehdään työksi”. Vapaaehtoisen tehtävä ei ole työtä vaan toimintaa, hän on toimija. Vapaaehtoisuuteen perustuvat tehtävät ovat hänen mukaansa vapaaehtoistoimintaa.

Harju (2003, 10 - 11) tuo vapaaehtoistoiminnan ja vapaaehtoistyön rinnalle käsitteen **kansalaistoiminta**, jonka neljä tunnusmerkkiä ovat oman aktiviteetin esiin tuominen konkreettisella toiminnalla, kansalaistoiminnan suuntautuminen muuhun kuin itseen ja läheisiin, toimiminen yhdessä sekä se, että toiminta hyödyntää yhteisöä.

Vaikka käytössä on kolme käsitettä, sisältävät ne kuitenkin hyvin samanlaisia piirteitä. Lyhyesti määriteltynä vapaaehtoistoiminta on vapaaehtoista, palkatonta, tasa-arvoista, ei-ammattimaista ja vastavuoroista toimintaa. Toiminnan toteuttaja on vapaaehtoinen eli vapaaehtoistyöntekijä, joka toimii puolueettomasti, vastuuntuntoisesti ja vaitiolo-velvollisesti. (Yeung 2002, 11; Lehtinen 1997, 17 - 19.) Vapaaehtoinen haluaa olla avuksi ja hyödyksi sekä oppia jotain tärkeää. Vapaaehtoistyön järjestäminen on organisoitua toimintaa. Vapaaehtoistyö perustuu vuorovaikutukseen ja sisältää auttamis- ja tukitoimia. Sen tarkoituksena on lievittää ihmisten henkistä ahdinkoa ja korjata elinoloihin liittyvää puutetta. (Eskola & Kurki 2001, 10.)

Vapaaehtoistyöntekijänä voi toimia kuka tahansa. Toiminta ei katso ikää, koulutusta tai sosiaalista taustaa vaan siihen voi osallistua omien aikataulujen, taitojen ja mahdollisuuksien mukaan. (Laasanen 2011, 9.)

4.1 Vapaaehtoistoiminnan muodot

Vapaaehtoistoimintaa voi olla hyvin monenlaista, ja siitä käytetään erilaisia jaottelutapoja. Käyn työssäni läpi Laimion ja Välimäen (2011, 12) käyttämää vapaaehtoistoiminnan jaottelua, koska siinä on mielestäni tehty jaottelua tarpeeksi pieniin osiin. Vapaaehtoistoiminta voi olla *tukea tuottavaa* toimintaa, jolloin autetaan ja tuetaan heikommassa asemassa olevaa, kuten esimerkiksi yksinäistä ihmistä. Autettavalla on suppea sosiaalinen verkosto tai se puuttuu kokonaan. Tässä yhteydessä toimintaa voidaan kutsua myös tukihenkilötoiminnaksi tai lähimmäispalveluksi.

Kun vapaaehtoinen pyrkii aktivoimaan tuettavaa sekä mahdollistamaan tämän osallistumisen kodin ulkopuolisiin toimintoihin, kuten kaupassakäyntiin tai harrastuksiin, on kyse *osallistavasta vapaaehtoistoiminnasta*. Tätä on esimerkiksi vanhusten ulkoilutus-toiminta. *Tuetusta vapaaehtoistoiminnasta* on kyse, kun vapaaehtoinen tukee toista vapaaehtoista, joka ei kykene osallistumaan vapaaehtoistoimintaan omien rajoitusten, kuten kielitaidon, mielenterveysongelmien tai liikuntarajoitusten takia. Näin mahdollistetaan vapaaehtoistoimintaan osallistuminen rajoituksista huolimatta. (Laimio & Välimäki 2011, 12.)

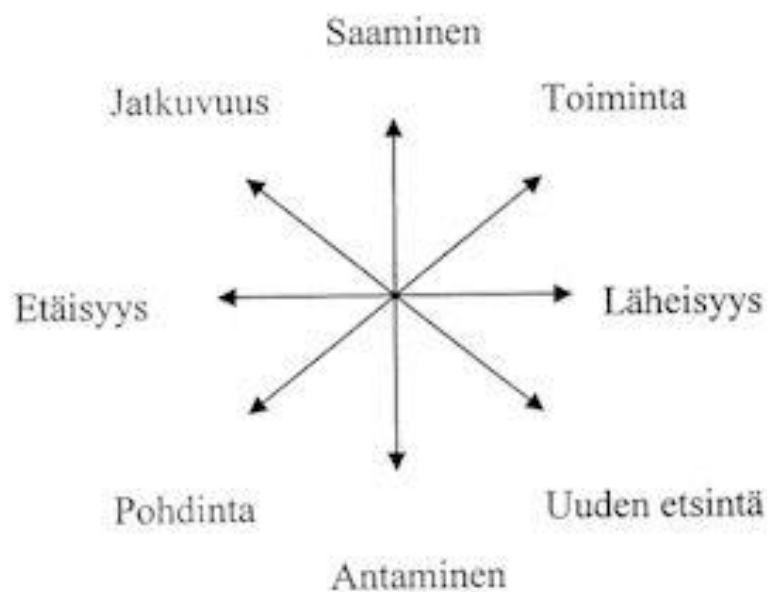
Vapaaehtoistoiminta voi olla myös itsenäistä palvelutoimintaa. Vapaaehtoisen rooli on esimerkiksi päivittää yhdistyksen nettisivuja, leipoa myyjäisiin myytäviä tuotteita tai luentojen tai koulutusten pitäminen. Tällöin vapaaehtoistoiminta on *palveluja tuottavaa*. *Vertaistoiminnassa* vapaaehtoinen on kokenut ja käynyt läpi samantyyppisen elämäkokemuksen kuin tuettava. Kyse voi olla esimerkiksi väkivallan tai vakavan sairauden kokemuksista. Erilaisissa vertaisryhmissä näkee usein ohjaajana tällaisen ns. vertaisohjaajan. Viimeinen muoto vapaaehtoistoiminnasta on *järjestötoiminta ja muu kansalaisvaikuttaminen*. Tästä esimerkkinä on eri yhdistysten hallitustyöskentely. (Laimio & Välimäki 2011, 12.)

4.2 Vapaaehtoistyön motiivit

Yeung (2005, 107) on kuvannut vapaaehtoistyöhön osallistuvien motivaatiota timanttimallin avulla (kuva 2). Yeungin tutkimustaan varten haastattelemat 18 henkilöä tuottivat yhteensä 767 motivaatioon liittyvää tekijää, jotka sisältyvät analysoinnin tulok-

sena syntyneeseen kahdeksan motivaatioelementin malliin. Näitä motivaatioelementtejä voidaan tarkastella myös laajemmasta näkökulmasta. Ne muodostavat neljä ulottuvuutta, joista vasemmalle osoittavat ääripäät ovat vapaaehtoista itseä kohti kuvaavia motivaatiotekijöitä ja oikealle osoittavat ääripäät kuvaavat toimijasta poispäin. Kumpikaan ääripää ei ole toista parempi, eivätkä ne kuvaa yksittäisiä vapaaehtoisia. Kuvio tuo esiin vapaaehtoismotivaation ilmiötä yleisellä tasolla. (Yeung 2005, 108.)

Mallin avulla voidaan kartoittaa yksittäisen vapaaehtoisen motiiveja toimintaan tässä hetkessä eli tehdä ns. motivaatiokartta. Kartta on hyvä pohja kahdenkeskiselle keskustelulle ja tuelle vapaaehtoisen kanssa (esim. kehityskeskustelut) tai yhteiseen keskustelutilaisuuteen. On tärkeä huomioida, että motivaatiokartta on kuva senhetkisistä näkemyksistä, ymmärryksestä ja kokemuksista. Kartta on muuttuva. (Yeung 2005, 121 - 122.)



KUVA 2. Vapaaehtoistoiminnan motivaation timanttimalli (Yeung 2005, 107)

Ensimmäisenä ulottuvuutena ovat saaminen ja antaminen. Vapaaehtoistyöstä saadaan mahdollisuuksia toteuttaa itseä. Se myös edistää vapaaehtoisen omaa hyvinvointia, palkitsee tunnetasolla, tuo rakennetta omaan ajankäyttöön ja antaa työkokemusta. Saamisen ulottuvuuden toisessa päässä vapaaehtoistoiminnan kautta halutaan auttaa,

tukea ja tuottaa hyvinvointia muille sekä antaa mallia ja levittää auttamistoimintaa. Koetaan, että kun antaa toisille, saa myös itselle. (Yeung 2005, 109 - 111.)

Toisena ulottuvuutena ovat jatkuvuus ja uuden etsintä. Toiminnan sisällön tuttuus ja positiiviset kokemukset vapaaehtoistoiminnasta motivoivat osallistumaan. Vapaaehtoistoiminta saatetaan nähdä osana omaa elämänkaarta, on saatu mallia esimerkiksi omilta vanhemmilta. Toiminnan avulla voidaan toteuttaa itseään. Se voi olla myös jatkumo palkkatyölle ja sen avulla kyetään ylläpitämään omaa hyvinvointia. Vapaaehtoistoiminnasta voidaan myös etsiä jotain uutta ja kiinnostavaa, se tarjoaa vastapainoa muulle elämälle samalla laajentaen omaa elämänpiiriä. Vapaaehtoistoiminnan kautta opitaan uusia asioita, niin tiedollisesti kuin taidollisesti. (Yeung 2005, 112 - 113.)

Etäisyys ja läheisyys ovat kolmantena ulottuvuutena. Vapaaehtoistoiminta on joustavaa, jossa itse voi asettaa rajoja eikä ilmapiiri ole byrokraattista. Vaikka toimintaan liittyy usein yhdessäolo ja toisten auttaminen, mahdollistaa itse säädettyjen rajojen asettamisen, myös etäisyyden ottamisen muihin vapaaehtoiisiin mutta myös omaan arkeen ja läheisiin. Toimintaan voi osallistua ja sitoutua omien tarpeiden mukaan. Vapaaehtoistoiminnan kautta halutaan tavata ihmisiä ja kuulua yhteisöön. Yhteishenki, ns. me-henki on tärkeä osa vapaaehtoistoimintaa, oli kyse toisten vapaaehtoisten tai palkattujen työntekijöiden kanssa toimimisesta. Toiminnan sosiaalisuus eli vuorovaikutus toisten kanssa ja toiminnan työmuotojen organisointitavat motivoivat myös osallistumaan. (Yeung 2005, 113 - 115.)

Neljäntenä ja viimeisenä ulottuvuutena ovat pohdinta ja toiminta. Vapaaehtoistoiminnassa voi pohtia omia arvojaan ja toteuttaa niitä. Toiminta voi liittyä omaan henkiseen kasvuun tai omien henkilökohtaisten kokemusten läpikäymiseen. Vapaaehtoistoiminta tuo täytettä vapaaseen, joutilaaseen aikaan, jota esimerkiksi eläköityminen saattaa tuoda tullessaan. Työmuotojen toiminnallisuus innostaa. (Yeung 2005, 116 - 117.)

Honkalan ja Rantasen (2011, 4) mukaan vapaaehtoistyöntekijällä voi olla vapaaehtoistoimintaa kohtaan sekä sisäisiä että ulkoisia motivaatiotekijöitä. Sisäisen motivaation saa aikaan tyytyväisyys tekemiseen, siihen että voi tuottaa toiselle ihmiselle iloa. Vapaaehtoistoiminta antaa hyvinvointia sekä tekijälle että autettavalle. Vaikka vapaaehtoistoimintaan ei liity rahallisen korvauksen saaminen, antaa se tekijälleen sisältöä

työhön, tarkoitusta tekemiselleen sekä tunteen, että tekee hyödyllistä. Nämä tekijät ovat vapaaehtoistyöntekijän palkka.

Laimion ja Välimäen (2001, 22) mukaan myös uuden oppiminen ja itsensä kehittäminen ovat merkityksellisiä motiivitekijöitä. He kutsuvatkin näitä tekijöitä sisäisiksi motivaatiotekijöiksi. Ulkoisia motivaatiotekijöitä ovat heidän mukaansa työstä saatu palaute ja kannustus, ulkopuolelta saatu tuki, pelkkä mahdollisuus osallistua tai ”palkka”, joka voi olla esimerkiksi km-korvauksen muodossa. Sisäiset motivaatiotekijät ovat ulkoisia tehokkaampia ja pitempiaikaisia. Vapaaehtoistyöntekijä ei aina itse ole tietoinen, mitkä tekijät häntä motivoivat vapaaehtoistoimintaan, mutta niiden tunnistaminen auttaa ohjaamaan vapaaehtoistyöntekijää hänelle sopivan toiminnan piiriin, vapaaehtoisen ohjaukseen ja tukeen sekä hänen palkitsemiseen. Näin saadaan myös sitoutumista vapaaehtoistoimintaan vahvistetuksi.

4.3 Vapaaehtoistoiminta muutoksen tuulissa

Etenkin viimeisen kymmenen vuoden aikana on vapaaehtoistoiminnassa tapahtunut muutosta suhteessa vapaaehtoiisiin, vapaaehtoistehtäviin sekä vapaaehtoistoiminnan organisoimiseen. Yhä useampi vapaaehtoinen lähtee mukaan toimintaan halutessaan vaikuttaa sekä yhteiskuntaan että omaan elämään. Enää pelkkä auttamisen tarve ei riitä motiiviksi vaan vapaaehtoisen omat tarpeet korostuvat. Vapaaehtoiset mm. haluavat oikeuden osallistua ja vaikuttaa, oppia uutta sekä saada kokemuksen merkityksellisyydestä. (Laimio & Välimäki 2011, 16 - 18.)

Organisoidulla vapaaehtoistoiminnalla on edelleen vahva asema, mutta rinnalle on yhä enenevässä määrin syntynyt vapaan kansalaistoiminnan muotoja, joihin lähteminen on helppoa ja nopeaa eikä niiden toimintaan odoteta sitoutuvan pitkäksi aikaa. Näissä toiminnoissa halutaan vaikuttaa johonkin ajankohtaiseen asiaan, joka koetaan itselle tärkeäksi. Nämä ns. ”pro”-liikkeet elävät aikansa, mutta kun sen ajama asia on hoidettu tai se on saanut jonkun ratkaisun, niiden toiminta lakkaa. (Laimio & Välimäki 2011, 17.)

Laimio ja Välimäki (2011, 18) kuvaavat vapaaehtoistoimijoiden sitoutumisastetta nepparivaihtoehtoisuudeksi ja vetoketjuvapaaehtoisuudeksi. Nepparivaihtoehtoisuus

kuvaa vapaaehtoistoiminnan lyhytaikaisuutta. Ihmiset kokevat mahdollisuutensa sitoutua pitkäksi aikaa hankalaksi, koska elämäntilanteet muuttuvat nopeasti, on harrastusta, perhe-elämää, opiskelua jne. Onko se sitten vastuuntuntoa vai mitä, mutta ei uskalleta sitoutua toimintaan mukaan, jos ei olla ihan varmoja siitä, että lupaus pitää. Kun vapaaehtoistoiminta on määräaikaista, on siitä helpompi irtaantua eikä joudu potemaan syyllisyyden tunteita, joita helpommin kokee lähtiessä kesken toiminnasta. Vetoketjuvapaaehtoisuus on vastakohta nepparivapaaehtoisuudelle. Se tarkoittaa, että vapaaehtoinen sitoutuu toimintaan pitkäksi aikaa, jopa vuosikymmeniksi. On aina mahdollista, että nepparitoimijoista syntyy vähitellen vetoketjutoimijoita, mutta usein vapaaehtoistoiminnan muotoja halutaan välillä vaihtaa. (Laimio & Välimäki 2011, 18.)

Aiemmin vapaaehtoisia rekrytoitiin toimintaan mukaan vetoamalla tarpeeseen ja korostamalla tärkeyttä tulla mukaan. Nykyään ihmiset haluavat tietää tarkasti, mitä vapaaehtoistoiminta odottaa vapaaehtoiselta ja mitä itse voi odottaa toiminnalta. Vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneet ovat entistä valveutuneempia ja he tietävät, että vapaaehtoistoiminnan kentällä on paljon valinnan mahdollisuuksia. Tietämys tehtävien sisällöstä ja vastavuoroisuus toiminnassa on entistä tärkeämpää. Enää ei riitä, että ihmisiä kutsutaan toimintaan mukaan vaan kilpailu järjestöjen ja yhdistysten vapaaehtoistoimijoista on tosiasia. Siksi ei enää kannata puhua pelkästään vapaaehtoisten rekrytoinnista toimintaan vaan vapaaehtoistoiminnan markkinoinnista vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneille. (Laimio & Välimäki 2011, 18.)

Ennen korostettiin, että vapaaehtoistoimintaan voi tulla mukaan tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Hiukan epäselvää on, mitä tällä tarkalleen ottaen tarkoitetaan. Jos vapaaehtoisia hyödynnetään ns. ”tavallisen” tasolla, voi jäädä joku tärkeä osaaminen hyödyntämättä. Vähitellen ollaan siirtymässä erityisosaamisen hyödyntämiseen, jolloin jokaiselle pyritään löytämään vapaaehtoistoimintaa, joka vastaa jokaisen yksilön omia tietoja ja taitoja. (Laimio & Välimäki 2011, 18.)

5 IHMISTEN JOHTAMINEN ELI JOHTAJUUS

Johtajuuden määrittely on vaikeaa, koska johtajuuden käsitteelle on useita määritelmiä, tulkintoja ja sitä voidaan tutkia useista eri näkökulmista. Lämsä ja Hautala (2004, 205 - 206) sanovat, että johtajuus on sama asia kuin ihmisten johtaminen. Siinä pyritään antamaan johdettaville valmiudet toimia itse sekä ymmärtämään, mikä on oman toiminnan tarkoitus ja merkitys. Myös Sydänmaanlakka (2009, 106) käyttää johtajuutta ja ihmisten johtamista synonyymeinä. Hän kiteyttää johtajuuden seuraavaan määritelmään: ”Johtajuus on prosessi, jossa johtaja vaikuttaa yksilöön tai ryhmään, jotta yhteinen tavoite saavutettaisiin”. Määritelmässä tulevat esiin yleiset lainalaisuudet, jotka Sydänmaanlakan mukaan ovat sovellettavissa eri ympäristöissä. Johtaminen koostuu tietyistä peruselementeistä, joista syntyy johtamisen prosessi. Johtamisella pyritään vaikuttamaan yksilöön tai ryhmään. Vaikuttamisyritys voi kohdistua esimerkiksi ajattelu- tai toimintamalleihin. Yhteisen tavoitteen jakaminen on osa johtajuutta. Pyrkimys on saavuttaa tavoite mahdollisimman tehokkaasti. (Sydänmaanlakka 2009, 106.) Samalla linjalla jatkaa Hyppänen (2007, 7), joka määrittelee johtamisen yksilöiden tai ryhmien vuorovaikutteiseksi ja tavoitteelliseksi vaikuttamiseksi.

Johtajuus eli ihmisten johtaminen ei ole yksilön ominaisuus, vaan se koskee johtajan lisäksi myös johdettavia: molemmat osapuolet ovat vastuussa toimivasta johtajuussuhteesta ja tätä kautta vaikuttamisen onnistumisesta. Johtajuus antaa suuntaa yhteiselle toiminnalle. (Lämsä & Hautala 2004, 205 - 206.) Nykypäivän johtajuus ei enää ole hierarkkista ja yksilökeskeistä, mitä se on ollut satoja vuosia. Johtajuudesta käytetään erilaisia termejä, kuten valmentaminen, mentorointi tai ohjaaminen. Voidaan myös ajatella, että erilaisiin tehtäviin, kuten kouluttaminen tai opettaminen, sisältyy johtajuutta. Alistavan johtajuuden sijaan tulisikin puhua valistavasta johtajuudesta, jossa johtaminen nähdään palvelutehtävänä. (Sydänmaanlakka 2009, 7 - 9, 105) Palvelutyöstä johtamisen yhteydessä puhuu myös Juuti (2015), joka määrittelee johtamisen perustehtäväksi hyvän tekemisen muille.

Johtamistehtävät on perinteisesti jaettu asioiden johtamiseen (management) ja ihmisten johtamiseen (leadership). Hyppänen (2007, 10 - 11) on käyttänyt teoksessaan Esimiesosaaminen Kotterin (1990) määrittelyä, jonka mukaan ”managerit tekevät asioita oikein ja leaderit tekevät oikeita asioita”. Asioiden johtamiseen sisältyy työn suunnittelua, budjetointia, organisointia ja valvontaa. Ihmisten johtamisessa painottuvat yhteinen visio ja yhteistyö ja siinä pyritään motivoimaan ihmisiä sekä vaikuttamaan hei-

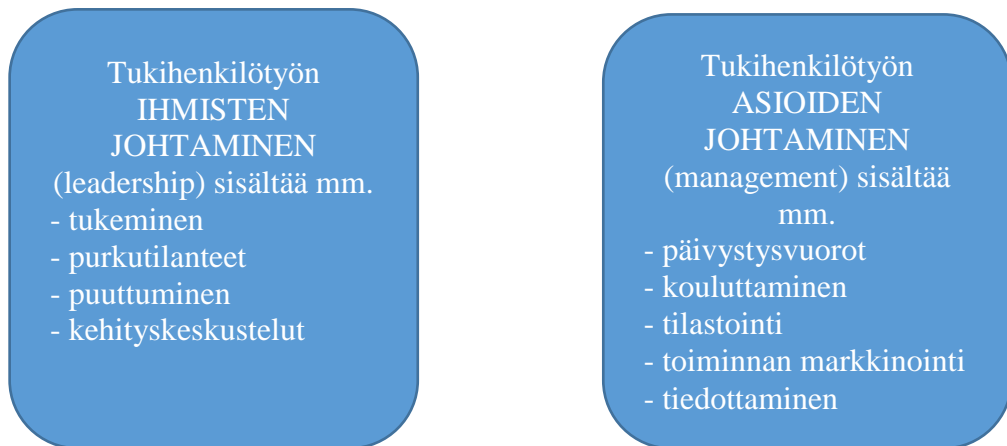
dän tunteisiinsa ja ajatuksiinsa. Lämsän ja Hautalan (2004, 207) mukaan ihmisten johtamiseen kuuluu olennaisena osana vuorovaikutus, joka voi olla hyvin monimuotoista ja monitasoista. Tämä seikka erottaa johtajuuden asioiden johtamisesta, joka puolestaan keskittyy toimintaprosessien hallintaan ja päätöksentekoon. Asioiden ja ihmisten johtamisessa on nähtävissä eroja myös siinä, miten suhtaudutaan muutoksiin. Ihmisten johtamisessa edistetään uusia muutoksia ja ideoita, kun taas asioiden johtamisessa pyritään järjestykseen ja pysyvyyteen.

Juuti (2015) kuvaa asioiden johtajaa (manageri) henkilöksi, joka katsoo johtamista ulkoapäin ja reagoi ulkoiseen maailmaan. Tällöin työn vaatimukset tulevat ulkoapäin: yhteiskunnalta, organisaation johdolta jne. Managerin mielestä pysyvyys luo turvaa ja siksi hän pyrkiikin mieluummin pysyvyyteen kuin muutoksiin. Hän johtaa prosesseja tutuksi ja toimiviksi todetuilla tavoilla. Managerin johtamistavassa syntyy turvallisia tuotteita ja palveluita lisäämällä luotettavuutta ja leikkaamalla kuluja. Jos manageria ei kuuntele, on mahdollisuutena menettää työ. Ihmisten johtajana (leader) oleminen on raskaampaa, mutta kannattavampaa. Leaderi on omaehtoinen ja mahdollistaja. Hän uskoo ja haluaa muutoksia, ja vie niitä eteenpäin. Siksi hänet saatetaan usein nähdä ”häirikkönä”, joka ei mahdu systeemiin. Leaderin johtamaan yhteisöön kuuluu ihmisiä, jotka intohimoisesti uskovat yhteisöön. Kun managerilla on alaisia, on leaderilla seuraajia. Kun managerit kiinnittävät huomioita kuluihin, on leadereiden huomio ”faneissa”.

Molempia tarvitaan onnistuneessa johtamisessa. Suomen kielessä käytetään kuitenkin usein vain yhtä käsitettä, joka on ”johtaminen”. Yleensä ei ole järkevää erottaa johtamisessa näitä tehtäviä erilleen, koska molemmat tehtävät liittyvät hyvään johtajuuteen ja usein ne kulkevatkin limittäin. (Hyppänen 2007, 10 - 11.)

Opinnäytetyössäni tarkastelun alla on ihmisten, tukihenkilöiden johtaminen ja siihen liittyvät ongelmat sekä ratkaisukeinot niihin. Tutkimuksen ulkopuolelle on rajattu palkattujen työntekijöiden johtaminen sekä asiajohtamiseen liittyvät asiat, kuten budjetin seuranta, toimintasuunnitelman tai -kertomuksen laadinta. Jakoa leadershipiin ja managementiin tukihenkilöiden johtamisessa avataan kuvassa 3. On toki selvää, että joissakin tilanteissa asioiden johtamiseen liittyvissä tehtävissä on myös ihmisten johtami-

seen liittyviä ominaisuuksia ja päinvastoin, joten yksioikoinen jako ei aina ole mahdollista.



KUVA 3. Tukihenkilötyön johtamisen jaottelu (Porkka 2015)

Kun johdetaan tukihenkilöitä eli on kyse ihmisten johtamisesta, painottuu enemmän vuorovaikutteisuus. Tukihenkilöiden johtamisella pyritään mm. tukemaan tukihenkilöitä tehtävissään, käymään vaikeiden tilanteiden jälkeen ns. purkukeskusteluja, puututaan tilanteisiin, joissa tukihenkilö selkeästi toimii vastoin sovittuja sääntöjä tai ohjeita sekä järjestetään säännöllisesti kehityskeskusteluja. Tukihenkilötyön johtamisen tehtäviin kuuluu mm. kriisipuhelin päivystäjien päivystysvuorojen tekeminen, tukihenkilöiden koulutuksen järjestäminen, toiminnan tilastointi, markkinointi ja tiedottaminen. Mielenterveysseurassa vapaaehtoisten johtajan tärkein tehtävä on mahdollistaa ”alaistensa” työ. (Porkka 2015.)

5.1 Johtajuus vapaaehtoistoiminnassa

Usein ajatellaan, ettei johtaminen kuulu vapaaehtoistoimintaan. Vapaaehtoistoiminnan kuvitellaan olevan itsenäisyyteen perustuvaa toimintaa, joka ei kaipaa johtamista. Johtamisen koetaan kaventavan vapaaehtoisten vapautta tai sen ajatellaan olevan toisten käskyttämistä ja ehkä sen takia pelätään. Vapaaehtoistoiminnan organisoiminen vaatii kuitenkin toiminnan johtamista. Johtamisessa jollakin on vastuu vapaaehtoistoiminnan

suunnittelusta ja toteutuksesta. Jotta toiminnan tavoitteet onnistuvat, edellyttää se onnistunutta johtamista. (Laimio & Välimäki 2011, 49.)

Druckerin (2008, 12 - 13, 23) mukaan yleishyödyllisille organisaatioille suunniteltua johtajuuden ja johtamisen materiaalia on toistaiseksi vähän käytettävissä. Puuttuu myös strategioiden määrittelyä, jotta voitaisiin markkinoida yhdistysten palveluja ja saada toimintaan varoja. Koska kansalaisjärjestöt eivät tavoittele tulosta, tarvitsevat ne sitä suuremmalla syyllä johtamista. Johtaminen on edellytys sille, että organisaatio voi keskittyä tehtäväänsä. Johtamisen tehtävä on toteuttaa yksinkertaista ja selkeää toiminta-ajatusta käytännössä. Jos toiminta-ajatus, missio, on epäselvä, yritetään tehdä asioita liikaa eikä toiminta onnistu. Organisaatio kykenee tekemään vain tietyn määrän asioita.

Laimion ja Välimäen (2011, 49 - 50) mukaan johtamista voidaan tarkastella sekä vapaaehtoisen ja vapaaehtoistoimintaa järjestävän tahon näkökulmasta. Kun kyseessä on organisaation toiminnan johtaminen, johdetaan asioita. Tällöin johtamisen kohteena ovat toiminnan tavoitteet ja strategiat, miten tavoitteet saavutetaan. Vapaaehtoisten johtaminen on ihmisten johtamista.

Opinnäytetyössä johtamisella tarkoitetaan tukihenkilöiden johtamista, johon ei kuulu esimerkiksi hallitustyöskentely. Tukihenkilötyö on määritelty aiemmin luvussa 3.1 Vapaaehtoistoiminta ja vapaaehtoistyö eli tukihenkilötyö.

5.2 Johtajuus SMS:n paikallisissa mielenterveysseuroissa

Johtajuus on tärkeää turvattaessa hyvää yhdistystoimintaa. Johtajuuden näkökulmasta on mahdollista tarkastella sekä paikallisten mielenterveysseurojen että niiden hallitusten työskentelyä. Mielenterveysseuroissa, joissa on palkattuja työntekijöitä, edustaa työnantajaa yhdistyksen hallitus. Hallitus on vastuussa hyvästä johtamisesta, joka vaatii tavoitteellista ja vastuullista johtamistyöskentelyä. Hallituksen tulee selkeästi määritellä työntekijöiden tehtävät, mikä osaltaan tukee työntekijöiden jaksamista. Työntekijöiden toimivan johtamisen kannalta on järkevää nimetä hallituksesta yksi henkilö, joka edustaa työnantajaa ja toimii esimiehenä. Näin vältetään työntekijöiden ohjeistaminen useamman hallituksen jäsenen osalta. Monissa yhdistyksissä esimiehenä toimii

hallituksen puheenjohtaja. Kriisikeskuspaikkakunnilla toimii mielenterveysseuran ja/tai kriisikeskuksen toiminnasta ja kehittämisestä vastaava henkilö, toiminnanjohtaja tai kriisikeskusjohtaja. Hänelle on hallitus delegoinut myös työntekijöiden johtamisen. (Kupiainen 2015, 3 - 5.)

Paikallisen mielenterveysseuran hallitus vastaa myös vapaaehtoistyön ja vapaaehtoisten johtamisesta. Johtamisvastuu "oikeuttaa yhdistyksen velvoittamaan vapaaehtoiset yhteisten toimintaperiaatteiden ja sopimusten noudattamiseen". Ryhtyessään vapaaehtoiseksi suostuu johdettavaksi. Mielenterveysseuran toimintalinjaukset, periaatteet, ohjeet ja säännöt tulee olla vapaaehtoisten tiedossa aivan toiminnan alusta lähtien, jotta heitä voidaan velvoittaa toimimaan annettujen ohjeiden mukaan. (Kupiainen 2015, 7.)

Hallitus voi delegoida vapaaehtoistyön johtamisen palkatulle työntekijälle tai vapaaehtoiselle tukihenkilövastaavalle. Tällöin on tehtävä selkeä työnjako hallituksen ja vapaaehtoistyötä johtavan henkilön välillä. Delegoinnista huolimatta viime kädessä vastuu vapaaehtoistyön johtamisesta säilyy kuitenkin aina hallituksella. (Kupiainen 2015, 7.)

SMS järjestää jatkokoulutuksena tukihenkilövastaavan koulutuksen. Se on tarkoitettu tukihenkilön peruskoulutuksen käyneille vapaaehtoisille tukihenkilöille sekä yhdistysten palkatuille työntekijöille, jotka vastaavat tukihenkilöistä. Koulutus antaa valmiuksia mm. johtaa, koordinoita ja tukea tukihenkilötyötä. Tämän lisäksi se antaa taitoja käydä kehityskeskusteluja tukihenkilöiden kanssa, järjestää heille työnohjausta ja koulutusta sekä tietoa taloudenhoidosta, tilastoinnista ja tiedottamisesta. Koulutuksen tavoitteena on tukea vapaaehtoisten ja palkattujen tukihenkilövastaavien yhteistyötä, tasa-arvoa ja antaa yhdenvertaiset valmiudet toimia tukihenkilövastaavan tehtävissä. Se myös syventää osallistujien tietoutta yhdistystoiminnasta ja vapaaehtoistyöstä. Koulutus on kaksipäiväinen. (Porkka 2014a, 6 - 7.)

Tukihenkilöiden johtamisesta vastaava henkilö voi puolestaan delegoida johtamiseen liittyviä tehtäviä (esim. purkukeskustelut, päivystyslistojen tekeminen, tukikeskustelut) muille yhdistyksen toimijoille. Kun yhdistyksen toiminnassa on mukana kymmeniä tukihenkilöitä, voi johtamiseen liittyviä tehtäviä olla hoitamassa useampia henki-

löitä toiminnanjohtajan/kriisikeskusjohtajan lisäksi. Tehtäviä on voitu delegoida sekä palkatuille työntekijöille että vapaaehtoisille tukihenkilövastaaville. (Porkka 2015.)

Suomen Mielenterveysseurassa toteutettiin vuonna 2014 Webropol-kysely tukihenkilöille, jotka toimivat puhelin- ja verkkokriisityössä. Kyselyyn saatiin 204 vastausta. Kyselyn yksi osa-alue koski vapaaehtoistyön johtamista. Lähes kaikki (97 %) vastaajat pitivät osaavaa vapaaehtoistyön johtamista hyvin tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Suurin osa vastaajista oli tyytyväinen tämänhetkiseen johtamiseen, joka koettiin mm. tasa-arvoiseksi, selkeäksi ja oikeudenmukaiseksi. Johtamisessa onnistunutta oli koulutusten järjestäminen, palautteiden antaminen ja tiedottaminen. Myös vapaaehtoisten kanssa yhdessä tehty kehittämistyö, kuulluksi tuleminen, väärinkäytöksiin puuttuminen välittömästi ja helposti lähestyttävät johtajat tekivät johtamisen näkyväksi yhdistyksissä ja sitä kiiteltiin. (Porkka & Savolainen 2014, 34.)

Vapaaehtoisten johtaminen sai kyselyssä kritiikkiä epäselvästä työnjaosta, vähäisistä resursseista ja johtamistyön näkymättömyydestä. Tukihenkilöiden johtavilta henkilöiltä toivottiin mm. sitä, että tukihenkilöt tulisivat kuulluksi, heille järjestettäisiin henkilökohtaisia tapaamisia johtajan kanssa, tasapuolisuutta, avoimuutta sekä tehokkaampaa tiedottamista. (Porkka & Savolainen 2014, 35.)

5.3 Tukihenkilöiden johtajuuteen vaadittava osaaminen

Tukihenkilöiden johtaminen poikkeaa palkattujen työntekijöiden johtamisesta. Tukihenkilöiden sitoutuminen vapaaehtoistyöhön, työnantajan velvollisuudet sekä työnantajan työnjohto- eli direktio-oikeus poikkeavat palkattujen työntekijöiden sopimuskäytännöistä. (Porkka 2011a, 3.)

Tukihenkilöiden johtajan tulee olla selvillä omasta osaamisestaan suhteessa johtamistehtävään. Jos tietoa ja osaamista ei ole tarpeeksi, tulee niitä hankkia lisää. Myös hallinnollisiin asioihin liittyvä työnohjaus tukee johtamistehtävässä toimimista. Vapaaehtoistyön johtaminen sisältää monenlaisia tehtäviä, kuten vapaaehtoistyön käytännön järjestelyt, työn suunnittelu, raportointi, tilastointi, kouluttaminen, virkistyksestä huolehtiminen, purkutilaisuuksien pitäminen ja kehityskeskusteluiden järjestäminen. On-

kin tärkeää yhdessä hallituksen kanssa etukäteen pohtia ja varmistaa johtamiseen käytettävä aika, ettei johtamisen ja työnlaatu kärsi. (Kupiainen 2015, 7 - 8.)

Tukihenkilöiden johtajalla tulee olla myös mielenkiintoa johtamistehtävää kohtaan. Johtajan tulee vaalia ja hoitaa suhdettaan tukihenkilöihin. Keskusteluyhteyden säilyminen on edellytys toimivalle suhteelle. Tukihenkilötyö koetaan usein hyvin henkilökohtaisesti, joten tukihenkilön odotus tulla myös kohdatuksi henkilökohtaisella tasolla on merkityksellistä. (Porkka 2011a, 3.)

5.4 Työkaluja tukihenkilöiden johtamiseen

Psykologisen sopimuksen voidaan nähdä olevan ikään kuin ”aisapari” kehityskeskustelulle. Uusi tukihenkilövastaava voi käyttää valmista SMS:n kehityskeskustelun pohjaa tutustuessaan tukihenkilöihin ja kehityskeskustelumenetelmään, mutta jatkossa hän voi hyödyntää yhdistyksen omaa psykologista sopimusta, joka voi olla pohjana kehityskeskustelulle. Sekä psykologinen sopimus että kehityskeskustelu ovat hyödyllisiä ja merkityksellisiä työkaluja tukihenkilöiden johtamisessa ja niiden käyttöä suositellaan paikallisissa mielenterveysseuroissa. Ne tukevat, motivoivat tukihenkilöitä, antavat mahdollisuuden tulla kuulluksi ja tuovat esiin tukihenkilöiden ajatuksia, toiveita, odotuksia ja kehitystavoitteita. Tukihenkilöitä johtavien henkilöiden tuleekin ymmärtää molempien työkalujen idea, sisältö ja perusteet niiden käyttöön. (Porkka 2015.)

Psykologinen sopimus

Psykologisen sopimuksen on alun perin nähty liittyvän pelkästään työnantajan ja palkatun työntekijän väliseen suhteeseen. Sopimus sisältää molempien odotuksia toisiaan kohtaan ja vaikuttaa työntekijöiden rekrytointiin, työmotivaatioon sekä työsuhteen pituuteen. Jos työnantaja ei täytä työntekijän odotuksia, kokee työntekijä psykologisen sopimuksen rikkoutuneen, jolloin luottamus ja sitoutuminen työnantajaan vähenevät. Jos psykologisen sopimuksen odotukset täyttyvät, työntekijä on valmis panostamaan enemmän työhönsä, tukee esimiestään ja on motivoituneempi työhönsä. (Starnes 2007, 31 - 32.)

Tärkeämpi kuin palkkatyössä, psykologinen sopimus on vapaaehtoistyössä, jossa tehtävään jäämisen kannustimena ei ole rahallinen korvaus. Sen katsotaankin sisältyvän tiiviisti myös vapaaehtoistyöntekijän ja toimintaa järjestävän tahon välille. Pitävä psykologinen sopimus on vapaaehtoistyöntekijän palkkaa. Jokaisella vapaaehtoisella on yksilölliset odotukset työtä kohtaan ja jokainen määrittelee itse, mitä voi ja haluaa antaa yhdistykselle. On tärkeää, että jokainen vapaaehtoinen kokee, että tulee kuulluksi ja juuri hänen perustellut odotuksensa otetaan huomioon. Sopimus on siis hyvin henkilökohtainen. Etenkin aloitteleva vapaaehtoinen ei aina osaa sanoittaa omia odotuksiaan. Siksi on tärkeää, että vapaaehtoista kuullaan alusta alkaen koko toiminnan ajan. (Porkka 2011b, 7 - 8.)

Myös yhdistyksellä on odotuksia vapaaehtoistyöntekijää kohtaan. Se odottaa vapaaehtoistyöntekijöiden noudattavan yhdistyksen eettisiä periaatteita, toimintatapoja ja toimivan annetuissa tehtävissä kaikin puolin vastuullisesti ja asianmukaisesti. Lisäksi voidaan odottaa vapaaehtoisen toimivan itsenäisesti, omaavan yhteistyökykyä ja aloitteellisuutta. Kaikki yhdistyksen luomat odotukset vapaaehtoista kohtaan ovat lähtöisin yhdistyksen historiasta, toiminnan laadusta ja ovat sisäänrakennettuja. Siksi odotuksista ei läheskään aina puhuta, mutta ne tulevat esille toiminnassa, esimerkiksi tukihenkilön peruskoulutuksessa. Kun molempien osapuolten odotukset toteutuvat, vahvistaa se sekä vapaaehtoisen että yhdistyksen sitoutumista toisiinsa ja edistää tyytyväisyyttä vapaaehtoistyötä kohtaan (Porkka 2011b, 6 - 7.)

Jo tukihenkilötyöhön mukaan haluavien valintahaastattelussa on mahdollisuus kuulla vapaaehtoisen odotuksia yhdistyksen toimintaa kohtaan. Haastattelua seuraavat peruskoulutus ja perehdytys antavat lisää näitä tilaisuuksia. Psykologinen sopimus on usein sanaton, mutta se voidaan yhdessä sanoittaa tai jopa laittaa kirjalliseen muotoon. Sopimuksen sisältö voi ajan kuluessa muuttua. Sitä tuleekin päivittää ja tarkistaa säännöllisesti. (Porkka 2011b, 7 - 8.)

Joskus voi tulla tilanne, etteivät vapaaehtoisen ja yhdistyksen käsitykset vastavuoroisista oikeuksista ja velvollisuuksista käykään yhteen. Tällöin on tärkeää heti tunnistaa, puuttua ja käsitellä tilannetta avoimen keskustelun avulla ja pohtia yhdessä miksi näin on päässyt käymään. Asian käsittely voi palauttaa luottamuksen ja mielekkään yhteis-

työn. Onkin tärkeää, että yhdistyksessä osataan tunnistaa näitä ristiriitatilanteita ja on etukäteen määritelty puuttumiskäytänteet. (Porkka 2011b, 8.)

Psykologinen sopimus voidaan tehdä tukihenkilöiden kanssa ryhmätyönä esimerkiksi yhdistyksen kehittämispäivän aikana, jolloin mahdollisimman moni pääsee osallistumaan sen laatimiseen. Yhdistyksen ”yleissitovaa” psykologista sopimusta tehtäessä käydään läpi, mitä vapaaehtoistyöntekijät odottavat yhdistykseltä ja mitä he tarjoavat yhdistykselle sekä mitä yhdistys odottaa vapaaehtoisilta ja mitä se tarjoaa vapaaehtoisille. Vastauksia ei tarvitse asettaa tärkeysjärjestykseen. Yhdessä tehtyä sopimusmallia voidaan hyödyntää tukihenkilöiden henkilökohtaisten sopimusten tekemisessä, käyttäen mallia keskustelun lähtökohtana. (Porkka 2015.)



KUVA 4. Esimerkki eräässä yhdistyksessä laaditusta ”yleissitovasta” psykologisesti sopimuksesta (Porkka 2011b, 9)

Ryhmätyönä tehtyä oman yhdistyksen ”yleissitovaa” psykologista sopimusta (esimerkki kuvassa 4) voidaan hyödyntää tukihenkilöiden ja palkattujen työntekijöiden perehdytyksessä ja koulutuksissa sekä tukihenkilöiden kanssa käytävien kehityskeskusteluiden pohjana. Kehityskeskustelussa tukihenkilö voi määritellä ja sanoittaa sitä, mitä mikin kohta ”yleissitovassa” sopimuksessa juuri hänelle merkitsee. (Porkka 2011b, 9.)

Kehityskeskustelut

Onnistunut kehityskeskustelu antaa esimiehelle aineksia johtamistyöhön. Kahdenkeskisessä keskustelussa esimies kuulee työntekijältä ajatuksia ja parannusehdotuksia työhön liittyen sekä työntekijän henkilökohtaisia kehityssuunnitelmia oman uran suhteen. Kehityskeskustelun avulla voidaan varmistaa, että työntekijällä on tietoa organisaation tavoitteista ja toiminnasta sekä myös oman työn merkityksestä ja vaikuttavuudesta. Näiden ymmärtäminen edesauttaa työntekijän vastuunottoa omista tehtävistään. (Meretniemi 2012, 13 - 25.)

Kehityskeskustelussa työntekijä saa luottamuksellisesti keskustella työhön ja myös itseensä liittyvistä asioista. Hän saa mahdollisuuden selkeyttää omaa asemaansa ja mahdollisuuksiaan, tuoda esiin omia näkemyksiään sekä omaa osaamistaan. Sekä työntekijällä että esimiehellä on mahdollisuus tutustua paremmin toisiinsa. Esimies voi kiittää työntekijää onnistumisista sekä tarvittaessa puuttua ei-toivottuun kehitykseen. Esimiehellä on myös mahdollisuus saada palautetta omasta johtamistyöstään. Tämä edellyttää esimiehen kykyä ottaa vastaan myös kritiikkiä sekä molempien kokemaa turvallista ja avointa ilmapiiriä. (Meretniemi 2012, 13 - 25.)

Suomen Mielenterveysseurassa tukihenkilön ja yhdistyksen edustajan välinen kehityskeskustelu suositellaan toteutettavaksi vuosittain. Molempien osapuolten tulee valmistautua keskusteluun etukäteen ja sen aiheet ja toimintatavat tulee olla kummankin tiedossa. Keskustelu on kahdenkeskistä luottamuksellista vuorovaikutusta, jossa tukihenkilö voi ilmaista ajatuksiaan myös henkilökohtaisella tasolla. Kehityskeskustelussa on mahdollisuus käydä läpi kummankin osapuolen odotuksia. Keskustelu antaa myös mahdollisuuden arvioida sekä tukihenkilön että yhdistyksen edustajan toimintaa. (Porkka 2011b, 4.)

6 TUKIHENKILÖTYÖN ERITYISPIIRTEET

Vapaaehtoistyöhön liittyy erityispiirteitä, jotka tulee tiedostaa ja huomioida kaikessa vapaaehtoisten kanssa tehtävässä yhteistyössä, mutta erityisesti vapaaehtoisten johtamisessa. Kaiken johtamisen perusteena on, että ymmärtää vapaaehtoistyön erityispiir-

teet. Vapaaehtoiset saavat vapaaehtoistyöstä iloa, ystäviä, mielekkyyttä elämään, he oppivat uusia asioita ja kehittyvät sen kautta myös ihmisenä. Vapaaehtoistyön merkitys niin autettaville, vapaaehtoisille kuin koko yhteiskunnalle on valtava. (Porkka 2015.)

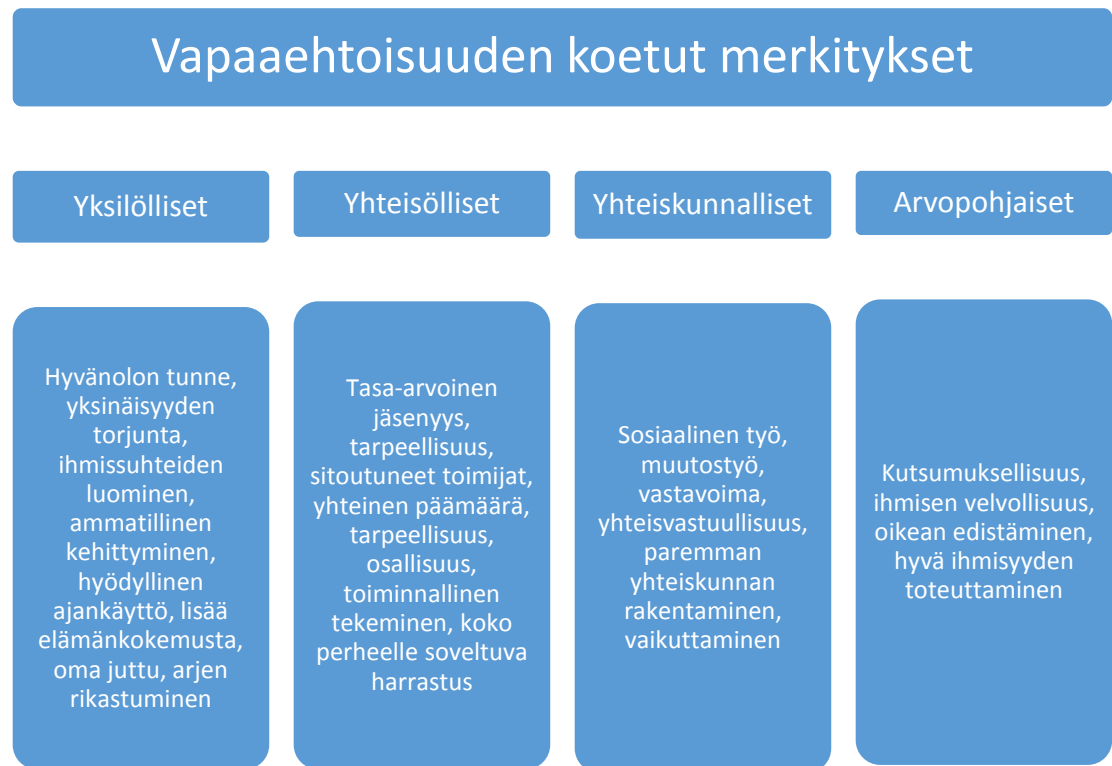
1. Vapaaehtoistyössä arvot ja mielekkyys korostuvat

Jokaisella ihmisellä on oma arvomaailma, joka ohjaa hänen toimintaansa. Arvomaailma vaikuttaa vahvasti myös siihen, miten ihminen käyttää vapaa-aikaansa. Vapaaehtoistyöhön mukaan lähteminen edellyttää, että vapaaehtoistyötä järjestävän taustatahon arvomaailma ja periaatteet vastaavat vapaaehtoisen omaa arvomaailmaa.. Vapaaehtoistyöhön osallistuminen vaatii vapaaehtoiselta yhdistyksen ideologian ja arvomaailman ymmärrystä, hyväksyntää ja toteuttamista. Yhdistyksen maine sekä ”yhdistys olemme me” -asenne koetaan merkityksellisiksi. Jos vapaaehtoinen kokee, etteivät yhdistyksen toiminta-ajatus, toimintatavat ja perusarvot tunnu itselle sopivilta, ei vapaaehtoistyö yhdistyksessä ole mahdollista. Onkin tärkeää heti alussa kertoa uusille vapaaehtoisille näistä asioista, kuunnellen kuitenkin samalla myös vapaaehtoisia. (Porkka 2009, 94 - 95.)

Millaisia arvoja sitten pidetään tärkeinä vapaaehtoistyössä? Itse vapaaehtoistyö on usein ensimmäinen arvo, joka koetaan merkitykselliseksi. Toisten auttaminen, vastuullisuus, välittäminen ja hyväntahtoisuus liittyvät myös kiinteästi vapaaehtoistyöhön. Maallikot, jotka ovat mukana vapaaehtoistyössä, eivät ole ihan ketä tahansa. He ovat ihmisiä, jotka ovat innostuneita ja kiinnostuneita toiminnasta, ja heidän elämäntilanteensa mahdollistaa osallistumisen vapaaehtoistyöhön. Vapaaehtoiset lähtevät mukaan toimintaan monista eri syistä. He mm. kokevat yhdistyksen toiminnan mielekkääksi ja haluavat olla yhdessä samanhenkisten ihmisten kanssa. Lisäksi vapaaehtoistyö tuo vaihtelua elämään. (Porkka 2009, 94 - 95.)

Hokkanen (2003, 58 - 59) on tutkinut kolmannen sektorin moni-ilmeistä todellisuutta. Tutkimusraportissaan hän kutsuu vapaaehtoisuudessa kiinnipitäviä, siihen innostavia ja sitä selittäviä tekijöitä vapaaehtoisuuden mielekkyudeksi. Käsite mielekkyys liittyy edellä mainittujen tekijöiden positiiviseen lataukseen. Se kuvaa, että asia koetaan vetovoimaiseksi. Mielekkyys tarkoittaa, että itse konkreettinen toiminta on itselle sopivaa, se rikastuttaa omaa elämää ja antaa kokemuksia oikein ja tarpeellisesta tekemi-

sestä. Mielekkyys on myös antoisuutta toimia yhdessä muiden ihmisten kanssa. Mielekkyyden lähteinä voi olla niin yksilöllisiä, yhteisöllisiä kuin yhteiskunnallisiakin tekijöitä, joiden kaikkien taustalla on omasta arvomaailmasta nouseva mielekkyys (kuva 5).



KUVA 5. Vapaaehtoisuuden yksilöllinen, yhteisöllinen, yhteiskunnallinen ja arvopohjainen mielekkyys (Hokkanen 2003, 59)

Yksilöllisen mielekkyyden kokemisen lähtökohtana ovat ihmisen oma elämäntilanne tai persoonallisuus. Ihminen voi kokea, että hänellä on liikaa vapaa-aikaa tai liian vähän ihmissuhteita. Nämä kokemukset voivat olla seurausta esimerkiksi lasten kotoa pois muuttamisesta, työelämän vakiintumisesta tai siitä, ettei ole kiinnostavia harrastuksia. Ihminen on vapaa, mutta vähitellen se voi muuttua yksinäisyydeksi ja tarkoituksettomuudeksi. Tällöin voi alkaa kaivata yhteisöllisyyttä, joka olisi organisoidumpaa. Vapaaehtoisuuden kautta saadaan sekä tekemistä että ihmissuhteita ja näin rikkautta omaan elämään. Vapaaehtoisuus voi myös ylläpitää omia ammatillisia taitoja tai jopa kasvattaa niitä. Vapaaehtoistyön kautta työuransa alkuvaiheessa olevat saavat konkreettisia kokemuksia kirjoista lukemisen sijaan. Vapaaehtoistyö voi myös korvata

palkkatyötä. Työttömyyttä tai epätyytyttävää työelämää voi olla helpompi kestää, kun rinnalla on vapaaehtoistyö. Vapaaehtoistyö ei ole yhtä tiukkaa ja sääntöjen ohjaamaa kuin virallinen työsuhde. Se antaa mahdollisuuden vapaaehtoiselle hiukan ”irrotella”. (Hokkanen 2003, 60 - 61.)

Hokkanen (2003, 61 - 62) kirjoittaa tutkimusraportissaan, että lähes kaikki tutkittavat mainitsivat vapaaehtoisten yhteisön vapaaehtoistoiminnan perustana. Vapaaehtoisia palkitsee, kun heillä on yhteinen tapa toimia, kaikki ovat sitoutuneet siihen ja ovat osana onnistunutta yhteisöllistä toimintaa. Jokainen vapaaehtoinen on mukana tässä verkostossa ja tuntee oman panoksensa olevan osa jotain isompaa. Yhteisöön liitetään kuuluvaksi mm. samanhenkisyys, tasa-arvoisuus, sitoutuneisuus ja vapaus. Yhteisön merkityksellisyys koetaan yhteenkuuluvuuden lisäksi myös toiminnallisuuden kautta. Yhdessä tekemisen suunnittelu, toteutus ja oman tekemisen löytäminen muodostavat yhteisöllisen tekemisen.

Osa vapaaehtoisista tuo esiin omia arvojaan yhteiskunnallisesti vaikuttamalla ja mielekkyys tulkitaan yhteiskunnallisesti. Vapaaehtoinen voi katsoa oman toimintansa edistävän yhteiskunnallista ulottuvuutta. Vastuullinen vapaaehtoistyö antaa muille ihmisille mallia tavasta toimia hyvän edistämiseksi tai paremman yhteiskunnan rakentamiseksi. Yhteiskunnalliseen mielekkyyteen liittyy kiinnostus yhteiskunnalliseen ja sosiaaliseen vaikuttamiseen. Vaikka vaikuttaminen saattaa tapahtua pienin askelin, on se nähty tärkeäksi. Yhteiskunnallisuus voidaan kokea myös osaksi hyvää ihmisyyttä. (Hokkanen 2003, 63 - 65.)

Arvopohjaiseen mielekkyyteen Hokkasen (2003, 65 - 66) tutkimuksessa liitettiin usein ihmisen velvollisuus muita ihmisiä kohtaan. Vapaaehtoiset kokivat vapaaehtoistyön tehtäväksi, jota heidän mielestään ihmisen on tehtävä. Se tosiasia, etteivät kaikki tee vapaaehtoistyötä, on hyväksyttävä erilaisuus, mutta ei poista henkilökohtaisesti koettua velvollisuutta osallistua vapaaehtoistyöhön. Velvollisuuden tai sen rinnalla käytettävän käsitteen kutsumus katsotaan liittyvän ihmisenä olemiseen.

2. Vapaaehtoistyön motiivien moninaisuus

Motiivi on motivaatio-sanan kantasana. Motivaatio on tila, joka rakentuu erilaisista motiiveista ja siihen vaikuttavat motiivien yhteisvaikutus ja voimakkuus. Motiivit

saavat aikaan ihmisen toiminnan ja ylläpitävät sitä. Niillä on aina tietty päämäärä ja ne virittävät ihmisen tilaan, jota kutsutaan motivaatioksi. (Otavan opisto 2015.) Motivoinut käyttäytyminen on vapaaehtoista ja tahdon alaista, kontrolloitua toimintaa. Motivaatio määrää ihmisen aktiivisuuden määrän ja sen, mitä ihminen toiminnallaan tavoittelee. (Porkka 2009, 97.)

Vapaaehtoistyöhön ryhtymisen taustalla olevat syyt ovat yksilöllisiä ja niihin vaikuttavat mm. omat elämäkokemukset. Vapaaehtoistyöhön osallistumisen motiiveja ovat esimerkiksi auttamisenhalu, vastavuoroisuus, itsensä toteuttaminen, mielekäs tekeminen, kiinnostuksen syventäminen, merkityksellisyyden kokeminen, omien kokemusten jakaminen, yhdessä oleminen ja itsensä kehittäminen. Vapaaehtoistyötä tehdään muun elämän ohessa, joten motiivien sitä kohtaan tulee olla vahvat, jotta innostus ja kiinnostus vapaaehtoistyötä kohtaan säilyvät. (Porkka 2009, 96 - 97.)

Vapaaehtoisen tulee tunnistaa omat motivaatiotekijät, jotta hänelle kirkastuu, onko hän mukana oikeanlaisessa vapaaehtoistyössä ja antaako se hänelle sitä, mitä hän toivoo. Vapaaehtoistyöhön ryhtymisessä ei ole olemassa ”oikeaa” motivaatiotekijää vaan erilaiset motiivit ovat yhtä arvokkaita ja ne tulee hyväksyä. Vapaaehtoistyön taustayhteisö vastaa kuitenkin siitä, että vapaaehtoinen ei ole mukana väärin motiivien vuoksi. Väärät motiivit, kuten halu herätellä muita omilla poliittisilla tai uskonnollisilla näkemyksillä saattavat aiheuttaa riskejä vapaaehtoistoiminnassa. Tällöin on tilanteeseen aina puututtava. (Porkka 2009, 97 - 98.)

3. Vapaaehtoistyötä tehdään täysivaltaisena subjektina

Kun vapaaehtoinen lähtee mukaan vapaaehtoistyöhön, hän itse määrittelee tavan sitoutua siihen sekä ratkaisee, millainen toiminta on hänelle sopivaa huomioiden myös oman elämäntilanteensa. Vapaaehtoisella on oikeus itse päättää, kuinka paljon aikaa hän pystyy ja haluaa käyttää vapaaehtoistyöhön sekä onko mahdollista joustaa ja min-kä verran. Vapaaehtoinen tuntee itsensä parhaiten, joten hänen tulee myös miettiä, millaisen vastuun hän kykenee toimintamuodosta ottamaan. Tänä päivänä vapaaehtoistyö on entistä lyhytaikaisempaa eikä siihen enää sitouduta yhtä tiiviisti kuin aiemmin. Vapaa-aika on arvokasta ja tämän seurauksena vapaaehtoiset tulevat useammin mukaan toimintaan, joka on rajattu tiettyyn tehtävään eikä vaadi pitkäaikaista sitoutumista. (Porkka 2006, 18 - 19.)

Oli sitoutuminen vapaaehtoistyöhön kuinka pitkäaikaista tahansa ja työn määrä kuinka suuri tahansa, on se aina yhtä arvokasta. Vapaaehtoistyötä ei voida arvottaa ajan tai työn määrän mukaan. Tämä tulee huomioida vapaaehtoistyön johtamisessa, ohjaamisessa ja erityisesti palkitsemisjärjestelmissä. Joskus vapaaehtoinen saattaa huomauttaa väsyttää itsensä, tällöin vapaaehtoistyötä ohjaavien on kannustettava vapaaehtoisia huolehtimaan myös omasta jaksamisestaan. Toisinaan on tarvetta rajata vapaaehtoistyön määrää. (Porkka 2009, 101; Porkka 2006, 19.)

Vapaaehtoistyö on vapaaehtoista, mutta siihen liittyy myös velvollisuuksia. Suomen Mielenterveysseurassa velvoittavuutta kuvataan sanonnalla: ”vapaaehtoista, mutta ei ehdoista vapaata”. Tämä tarkoittaa, että aloittaessaan vapaaehtoistyön vapaaehtoinen sitoutuu noudattamaan toiminnassaan yhdistyksen periaatteita, sääntöjä, sopimuksia, ohjeita ja toimintatapoja. Esimerkiksi vaitiolovelvollisuuden noudattaminen, koulutuksiin ja työnohjauksiin osallistuminen ja asiakaskontaktien tilastointi kuuluvat vapaaehtoistyön velvollisuuden piiriin. Vastuulliseen vapaaehtoistyöhön kuuluu myös se, että tuo esille mahdollisia ongelmia tai kehittämistarpeita toiminnassa sekä osallistuu toiminnan kehittämiseen. Vapaaehtoisen velvollisuudet eivät kohdistu pelkästään toimintaan vaan myös tuettavaan. On tärkeää pitää kiinni tuettavan tai ohjattavan ryhmän kanssa sovituista tapaamisista ja muista asioista. Vaikka motivoituminen kaikkiin vapaaehtoistyöhön liittyviin velvoitteisiin voi olla hankalaa, on niiden noudattaminen laadukkaan vapaaehtoistyön edellytys. Onkin hyvä keskustella ja pohtia näitä asioita esimerkiksi työnohjauksessa. (Porkka 2015; Porkka 2011a; Porkka 2006, 19.)

Kun vapaaehtoistyö ei tunnu enää mielekkäältä, on vapaaehtoisella oikeus luopua tehtävistään. Vapaaehtoisen omassa elämässä voi myös tulla eteen tilanteita, jolloin tehtävien jättäminen on tarpeen. Ikääntyminen tai erilaiset muutokset itse toiminnassa saattavat vaikuttaa siihen, ettei enää saada sitä iloa ja tyydytystä vapaaehtoistyöstä kuin aiemmin. (Porkka 2009, 101 - 102; Porkka 2006, 19.)

4. Vapaaehtoisena toimitaan palkatta

Vapaaehtoistyöstä ei makseta palkkaa tai anneta rahapalkkaan verrattavissa olevia etuja, kuten liikunta- tai lounaseteleitä. Kokemus joukkoon kuulumisesta, hyvä mieli, ihmisenä kehittyminen, vaikuttamismahdollisuudet ja mielekkäiden asioiden tekemi-

nen ovat vapaaehtoistyön ”palkka” ja anti. Toiminnasta aiheutuneet kulut (esim. km-korvaus) kuitenkin korvataan. (Porkka 2011a, 4; Porkka 2015.)

Mielenterveysseurassa vapaaehtoisia palkitaan täyden ylläpidon sisältävillä laadukkailla koulutuksilla, erilaisilla virkistystapahtumilla sekä työnohjauksella. Muita palkitsemistapoja ovat kunniakirjojen tai tunnustusten myöntäminen sekä palkintojen tai lahjojen antaminen. Mielenterveysseurassa on tärkeää, että vapaaehtoiset kokevat oman roolinsa arvokkaana ja he tulevat kuulluksi. Yhdistyksissä tulee mahdollistaa selkeä työnjako, hyvä ja toisia kunnioittava yhteistyö ammattilaisten kanssa sekä toimiva ja miellyttävä toimintailmapiiiri. Vapaaehtoisten saaman sosiaalisen tuen tulee olla kaikkien mielenterveysseurojen arkipäivää. Sosiaalinen tuki sisältää tietotukea, joita ovat neuvot, ehdotukset ja tilanteiden uudelleenarviointi, sekä aineellista tukea eli käytännön apua. Sosiaalista tukea on myös annettu arvostus, joka ilmenee myönteisen palautteen antamisena sekä henkinen tuki, jota on mm. halukkuus auttaa, empaattisuus, kuunteleminen, rohkaiseminen ja luottamuksellisuus. Mielenterveysseura pyrkii jatkuvasti kehittämään toimintaansa sellaiseksi, että edellä mainitut tekijät toteutuisivat ja vapaaehtoiset saisivat kokea työpanoksensa arvokkaana. (Porkka 2006, 20; Porkka 2009, 103 - 104.)

5. Auttamissuhteen henkilökohtaisuus vapaaehtoistyössä

Vapaaehtoistyössä painottuvat ihmisten välinen vuorovaikutus ja ihmisen kohtaaminen. Siinä syntyy luottamuksellisia ihmissuhteita, joissa vapaaehtoisen antama tuki ja apu ovat kaiken perustana. On tärkeä muistaa, että vapaaehtoinen tukisuhde ei koskaan perustu vastavuoroiseen tukemiseen eli tuettavan ei odoteta tukevan vapaaehtoista. Usein vapaaehtoisella tukihenkilöllä on yksi tai kaksi tuettavaa, joita tavataan suhteellisen usein. Tukihenkilö auttaa ja tukee vapaaehtoistyössään tavallisia ihmisiä, joille on tapahtunut jotain tavatonta, mutta kuitenkin sellaista, mitä voi tapahtua kenelle tahansa. Tukihenkilön ”viattomuus”, usko, ettei minulle tapahdu mitään, karsiutuu. Tukihenkilö saattaa samaistua tuettavaan, ja hänen tarinansa tulee ikään kuin ”ihon alle”. Tämä kokemus tekee ihmiset usein nöyräksi työtänsä kohtaan, ja se voi tuntua raskaaltakin. (Porkka 2009, 107; Porkka 2015.)

Vapaaehtoista tukihenkilöä ei tule jättää yksin kokemustensa kanssa, vaan yhdistyksen tulee tarjota hänelle konsultaatio- ja purkumahdollisuuksia, työnohjausta, keskustelu-

mahdollisuus takapäivystäjän kanssa sekä muita tukimuotoja. Tukisuhteet voivat olla henkilökohtaisia, kunhan henkilökohtaisuus säilyy kohtuullisuuden asteella. (Porkka 2009, 107.)

6. Tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin

Kaikilla vapaaehtoisilla on olemassa elämäkokemusta, erilaisia vuorovaikutustaitoja ja jokaisella on yksilöllinen persoonallisuus. Nämä tekijät tuovat sitä pätevyyttä, jota vapaaehtoistyössä tarvitaan ja pääsääntöisesti se riittää. Kaikilla vapaaehtoisilla on oltava yhdenvertainen mahdollisuus osallistua toimintaan, riippumatta esimerkiksi koulutustaustasta, taloudellisesta tilanteesta tai sukupuolesta. (Porkka 2009, 89; Porkka 2011a, 5.)

Vapaaehtoisilla tulee olla selkeä rooli omassa organisaatiossaan. Roolia määrittävät ja ohjaavat erityisesti vapaaehtoistyön periaatteet, koulutus sekä ohjaus ja tuki. Vapaaehtoisilta odotetaan kykyä oppia, kehittyä ja taitoa itsereflektioon. Myös taito olla luottamuksen arvoinen on tärkeä ominaisuus. Jotta näitä taitoja kehittyä ja voimavaroja työhön riittää, ovat säännölliset koulutukset ja työnohjaus merkittävässä asemassa. Voidaan sanoa, että ne ovat vapaaehtoisten oikeus. Koulutukset eivät anna ammatillista pätevyyttä vaan ne ovat lyhytkestoisia ja tukevat vapaaehtoistyötä. Työnohjauksessa kannustetaan arvostamaan omaa elämäkokemusta sekä tavallisen ihmisen tietoja ja taitoja vapaaehtoistyössä. (Porkka 2009, 88 - 89.)

Koulutusten ja työnohjauksen lisäksi vapaaehtoisilla on oikeus saada tukea, rohkaisua ja palautetta. Näitä voidaan antaa esimerkiksi säännöllisissä suunnittelu- ja purkutilanteissa. Palautteet ja rohkaisut tukevat motivoitumista ja sitoutumista vapaaehtoistyöhön sekä toimivat palkitsevina hetkinä. Näissä tilanteissa on mahdollisuus jakaa onnistumisia sekä positiivista palautetta ja luoda näin yhteishenkeä. (Porkka 2009, 89.)

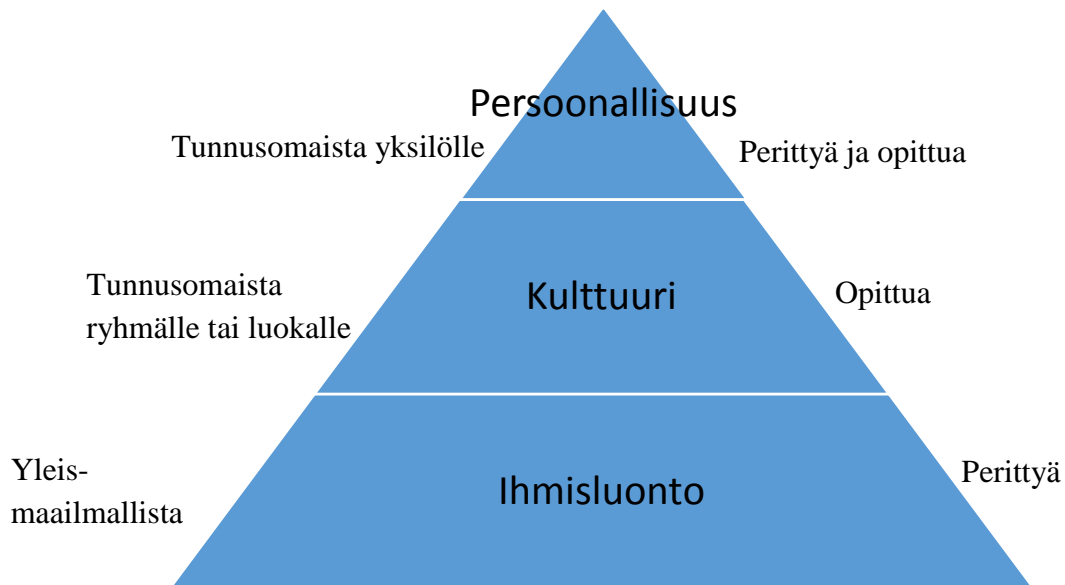
Vapaaehtoisten antama panos on sekä merkittävää että vaikuttavaa, ja sitä tulee aidosti arvostaa. Vapaaehtoistyö on omintakeista ja sen anti on suhteutettava yhdistyksen moniammatilliseen auttamistyöhön. Yhdistyksessä on tärkeää tukea vapaaehtoisten ja ammattilaisten yhteistyötä. (Porkka 2011a, 5.)

7. Kulttuurinen ohjelmointi

Meillä jokaisella on omaksuttuna malleja ajatella, tuntea ja käyttäytyä. Nämä mallit on opittu elämän aikana, suurin osa kuitenkin jo varhaislapsuudessa, jolloin oppiminen ja uusien asioiden omaksuminen on helpompaa. Hofstede (1993, 19) kutsuu näitä malleja henkiseksi ohjelmoinniksi tai mielen ohjelmoinniksi. Jos on tarvetta oppia entisten mallien tilalle jotain uutta, on se mahdollista, mutta vaikeampaa kuin alkuperäisen mallin oppiminen. Opitut mallit ovat osittain vaikuttamassa ihmisen käyttäytymiseen.

Hofsteden mukaan (1993, 20) henkiset ohjelmat ovat rakentuneet ihmisen kasvaessa hänen sosiaalisen ympäristönsä, kuten perheen, naapuruston, koulun ja työpaikan vaikutuksesta. Ihmiset, jotka ovat kasvaneet samassa sosiaalisessa ympäristössä reagoivat asioihin samalla tavalla eli heillä on samanlainen ”ohjelmointi”. Nämä ohjelmat vaihtelevat sosiaalisten ympäristöjen mukaan. Henkistä ohjelmointia kutsutaan tavallisesti kulttuuriksi. Hofstede jakaa kulttuurin käsitteet kapea-alaisempaan kulttuuri ykköseen, joka on lähinnä mielen sivistämistä (mm. taide ja kirjallisuus) sekä kulttuuri kakkoseen, joka sisältää mielen sivistämisen lisäksi elämän tavalliset asiat kuten tervehtiminen, syöminen, tunteiden näyttäminen tai hygieenisyydestä huolehtiminen. Kulttuuri kakkonen käsittelee asioita, jotka satuttavat tai haavoittavat ja ovat paljon inhimillisempiä prosesseja kuin kulttuuri ykkönen.

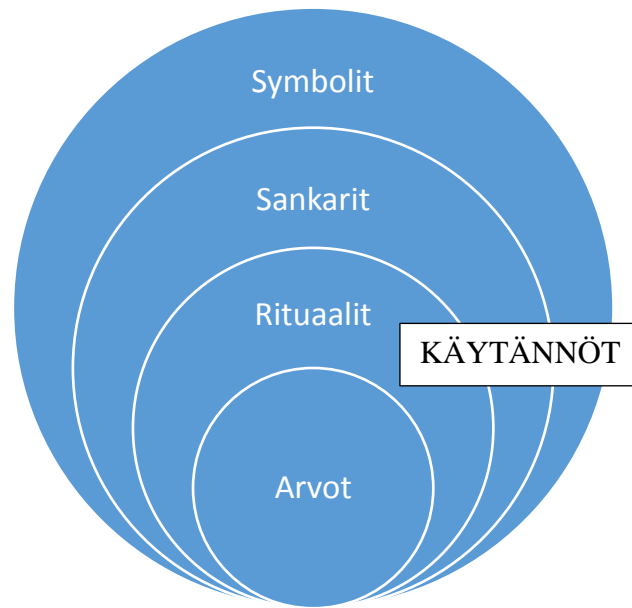
Kulttuurin (kakkonen) voidaan nähdä olevan yhteisöllistä, koska ainakin osittain se on samanlaista yhdessä eläville tai siinä eläneille ihmisille. Samassa sosiaalisessa ympäristössä elävät ovat oppineet samoja asioita ja reagoivat sen mukaan eri asioihin, joka on mielen kulttuurista ohjelmointia, joka erottaa eri ihmisryhmät tai -luokat toisistaan. Kulttuuria ei peritä vaan se opitaan, joten alkuperä on sosiaalisessa ympäristössä, ei geneeissä. Kulttuuri ei ole sama asia kuin ihmisluonto tai persoonallisuus (kuva 6), vaikkakin tutkijat käyvät keskustelua näiden kolmen tekijän välisestä rajasta. (Hofstede 1993, 20 - 21.)



KUVA 6. Ihmisen kulttuurisen ohjelmoinnin kolme tasoa (Hofstede 1993, 22)

Eri kulttuurit näyttäytyvät monin tavoin. Hofstede (1993, 24) kuvaa kulttuurin ilmenemismuotoja ”sipulikuviolla” (kuva 7), joka rakentuu symboleista, sankareista, rituaaleista ja arvoista. Symbolit edustavat lähinnä pintaa olevaa kerrostumaa, koska uusia symboleja on helppo tuottaa vanhojen kadotessa ja muut kulttuuriryhmät voivat jäljitellä toisen kulttuurin symboleja. Symboleita ovat sanat, eleet, kuvat ja esineet, ja niillä jokaisella on tietty merkitys. Samassa kulttuurissa elävät tunnistavat näiden symbolien merkityksen. Niitä ovat esimerkiksi pukeutumistyyli, ammattikieli, liput tai erilaiset arvoasemaa ilmaisevat tunnukset.

Sankarit voivat olla eläviä tai kuolleita todellisia henkilöitä tai kuviteltuja, joita kulttuurissa arvostetaan suuresti ja jotka toimivat käyttäytymismalleina. Esimerkiksi Lepakkomies edustaa amerikkalaista sankaria. Rituaalit ovat yhteisöllisiä toimintoja, joilla ei toiminnallisesti ole merkitystä mutta jotka kulttuurissa koetaan välttämättömiksi ja joita noudatetaan. Rituaaleja ovat mm. tervehtiminen, sosiaaliset ja uskonnolliset seremoniat tai jopa liike-elämän kokoukset, jotka saattavat palvella johtajien itsehostus-rituaalia. (Hofstede 1993, 25.)



KUVA 7. Kulttuurin ilmenemiset tasot (Hofstede 1993, 24)

Symbolit, sankarit ja rituaalit on asetettu käytäntöjen alle, koska ne ovat ulkopuolisen havaittavissa, mutta niiden kulttuurimerkitys ilmenee vain asiaan perehtyneiden tapoina tulkita näitä käytäntöjä. Ytimessä sijaitsevat arvot. Ne opitaan usein ensimmäisenä lapsuudessa alitajuisesti ja kun ne on kerran opittu, on niiden muuttaminen sen jälkeen vaikeaa. (Hofstede 1993, 25.)

Yhdistyksissä symboleiden käytön voi huomata esimerkiksi käytettynä sanastona tai yhdistyksen logona. Ne havaitaan kaikkein helpoimmin ja muokkaavat yhdistyksen ulkoista kuvaa. Sankareiksi voivat nousta esimerkiksi sellaiset vapaaehtoiset, jotka antavat kaikkensa, suorastaan uhrautuvat vapaaehtoistyön hyväksi. Tällaisilla uhrautuvilla henkilöillä on aina vaara väsyä. Yhdistyksen rituaalit tulevat näkyviksi esimerkiksi kokouskäytäntöinä tai juhlatraditioina. Syvimmällä olevia arvoja taas kuvaa mm. yhdistyksessä jaettu käsitys ansiokkaasta tai tuomittavasta toiminnasta. (Porkka 2009, 108 - 109.)

Lähes kaikki ihmiset kuuluvat samanaikaisesti erilaisiin ihmisluokkiin ja -ryhmiin ja sen takia heidän henkinen ohjelmointinsa on monitasoinen kytkeytyen kulttuurin eri kerrostumiin. Voidaan esimerkiksi ajatella, että yksilö on tietyn maan kansalainen, jolloin on kyse kansallisesta tasosta. Hän asuu tietyllä alueella, puhuu sen alueen murretta eli tällöin ilmenevät alueellinen ja kielellinen taso. Sukupuolinen taso taas mää-

rittyy sen mukaan, onko syntynyt tytöksi tai pojaksi. Voidaan puhua myös organisaatiokulttuurin tasosta. Samassa organisaatiossa toimivilla ihmisillä on samanlainen henkinen ohjelmointi, kulttuuri. Organisaatiokulttuuri poikkeaa esimerkiksi kansallisesta kulttuurista siten, että organisaatioon liittymiseen voi itse vaikuttaa ja siitä voi itse niin päättäessään myös lähteä. (Hofstede 1993, 27 - 28, 38.)

Vapaaehtoisten kanssa toimivan on ymmärrettävä kulttuuristen ilmiöiden ja kulttuuristen ohjelmointien vaikutus sekä toimijassa itsessään että vapaaehtoisissa. Kulttuurit vaikuttavat kaikilla elämän osa-alueilla, eikä sillä ole merkitystä, tiedostetaanko niitä vai ei. Onkin osattava erottaa henkilökohtainen kulttuurinen ohjelmointi organisaation, ammattikunnan tai kansallisesta kulttuurista. Yhdistyksen kulttuurisista ilmiöistä on mahdollista keskustella ja oppia tiedostamaan niitä pitäen kuitenkin mielessä rajoitukset kulttuurisen ohjelmoinnin käsittelyssä ja niihin vaikuttamisessa. Jokainen vapaaehtoinen tulee yhdistystoimintaan mukaan omalla, yksilöllisellä taustallaan ja kulttuurillaan; motiivilla, osaamisella ja kokemuksella, jotka vaikuttavat sekä hänen ajattelutapoihinsa että toimintaansa. Vapaaehtoisten joukko voi siis olla hyvinkin heterogeeninen. Kaikkien kanssa tulee kuitenkin kyetä toimimaan ja jokaista yksilöä pitää osata johtaa oikein. (Porkka 2015; Porkka 2009, 109.)

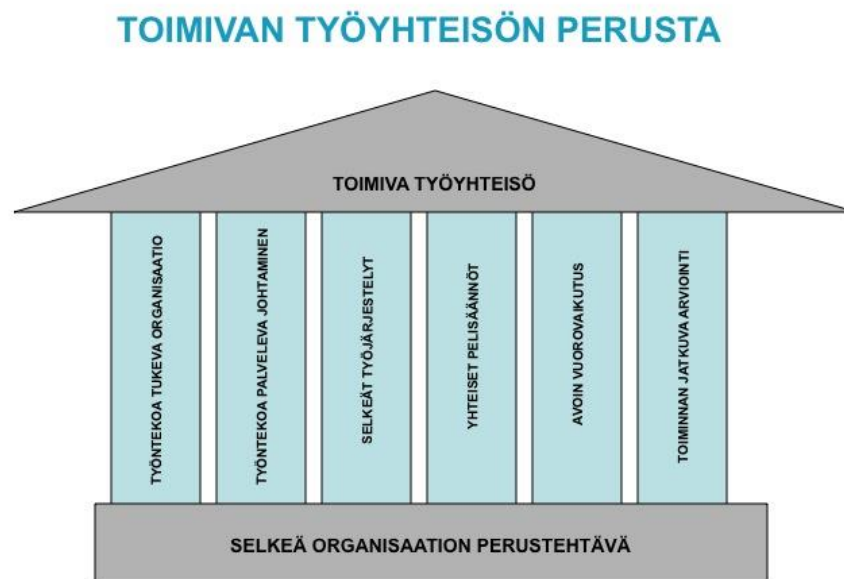
8. Vapaaehtoistyön johtaminen on haasteellista

Mielenterveysseurassa vapaaehtoistyön johtamisesta vastaa maallikoista koostuva paikallisen yhdistyksen hallitus. Yleensä johtamistehtävä on kuitenkin delegoitu vastaavalle tukihenkilölle tai yhdelle hallituksen jäsenelle, joka usein on yhdistyksen puheenjohtaja. Jos yhdistyksessä on palkattuja työntekijöitä, kuten toiminnanjohtaja, tukihenkilötyöstä vastaava kriisityöntekijä tai vapaaehtoistyön koordinaattori, kuuluu vapaaehtoistyön johtaminen yleensä hänen työtehtäviinsä. Vapaaehtoisten johtaminen on siis tärkeäksi koettu asia ja siihen liittyviä asioita on ajateltu. Johtamistehtävää delegoitaessa on tärkeä varmistaa, että valitulla henkilöllä on aikaa, osaamista ja motivaatiota johtaa vapaaehtoisia. (Porkka 2006, 46.)

Vapaaehtoisten johtaminen on vaativaa mm. siksi, ettei vapaaehtoistyössä ole samanaista velvoitetta työntekoon kuin työelämässä. Vapaaehtoistyössä ei myöskään ole työnantajan työnjohto- eli direktio-oikeutta eikä työelämän kaltaisia velvollisuuksia vapaaehtoisia kohtaan. Johtamisen tulee sisältää sopivasti avoimutta ja tarkkuutta,

vapaaehtoisille tulee antaa vapautta, unohtamatta vapaaehtoistyötä ohjaavia eettisiä tai muita toimintaan liittyviä arvoja. Vapaaehtoisia johdetaan keskustellen, tukien ja mahdollistaen, eikä heille esimerkiksi voi ”määrätä” tehtäviä ylhäältäpäin. Vapaaehtoisilla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa ja valinnanvaraa suhteessa vapaaehtoistyöhön. Johtamisessa vuorottelevat sekä ihmisten johtaminen että asioiden johtaminen. (Porkka 2011a, 5; Porkka 2015; Porkka 2009, 8 - 9.)

Järvisen (2005, 27-28) mukaan työpaikan kaiken toiminnan lähtökohtana on sen perustehtävä, joka antaa perusteet työpaikan olemassaololle. Perustehtävä kertoo mitä työpaikalla tehdään ja mitä on tarkoitus saada aikaiseksi. Jokainen työntekijä ja työryhmä toimivat perustehtävän toteuttamiseksi. Toimivan työyhteisön perustana on selkeä ja kaikille kirkastettu perustehtävä. Sen lisäksi toimiakseen työyhteisö vaatii työntekoa tukevaa organisaatiota, työntekoa palvelevaa johtamista, selkeää töiden järjestelyä, yhteisiä pelisääntöjä, avointa vuorovaikutusta ja toiminnan jatkuvaa arviointia (kuva 8).



KUVA 8. Toimiva työyhteisö (Järvinen 2005, 28)

Järvisen (2005, 28) luettelemat toimivan työyhteisön tekijät ovat sovellettavissa myös vapaaehtoistyöhön ja sen johtamiseen. (Porkka 2009, 83.)

9. Vapaaehtoistyöntekijällä ei ole työsuhteen turvaa

Työsopimuslakia sovelletaan ”sopimukseen (*työsopimus*), jolla työntekijä tai työntekijät yhdessä työkuntana sitoutuvat henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan”. Lakia ei sovelleta ”tavanomaiseen harrastustoimintaan” (Työsopimuslaki 26.1.2001/55.) Vaikka vapaaehtoisille maksetaan todellisista kuluista syntyneet kulukorvaukset, se ei muuta vapaaehtoista työsuhteen piirissä toimivaksi työntekijäksi (Porkka 2009, 78).

Vapaaehtoistyö ei siis ole työsuhteista toimintaa, joten vapaaehtoisilla ei ole suojanaan työsopimuslakia. Vapaaehtoisia ei koske esimerkiksi vuosilomalaki, työajan rajoitukset, irtisanomissuoja tai muut työläinsäädännölliset asiat. Heillä ei ole työterveyshuoltoa eikä työnantajalla ole velvoitetta järjestää vapaaehtoisille täydennyskoulutusta. (Porkka 2009, 78). Vapaaehtoistyö kuuluu kuitenkin rajoitetusti työturvallisuuslain piiriin, kun vapaaehtoinen tekee työnantajansa kanssa muun kuin työ- tai toimeksiantosopimuksen ja tekee palvelussuhteessa samaa tai samankaltaista työtä kuin työpaikan muut työntekijät. Työsuojelulain tarkoituksena on mm. parantaa työympäristöä ja työolosuhteita sekä ehkäistä työtapaturmia. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Kun suunnitellaan vapaaehtoistyötä, tulee huomioida vapaaehtoisen yksilölliset reunaehdot toiminnalle, kuten opiskelu, työ, perhe, terveydentila ja harrastukset. Nämä reunaehdot asettavat vapaaehtoiselle rajoituksia tai aiheuttavat riskejä. On tilanteita, jolloin vapaaehtoinen pyrkii täyttämään vapaaehtoistyön velvollisuuksia reunaehtojensa kustannuksella. Tällöin on sallittava, kannustettava ja joskus jopa velvoitettava vapaaehtoista huomioimaan omat reunaehdonsa ja osallistumaan vapaaehtoistyöhön niiden mukaan. Jokaisen vapaaehtoisen tulisi määritellä itselleen sopiva tapa toimia. Esimerkiksi sairastuminen ei välttämättä tarkoita sitä, että vapaaehtoistyöstä tulee luopua kokonaan, mutta sen takia vapaaehtoistyötä tulisi voida keventää tai muuttaa toisen tyyppiseksi. Vapaaehtoistyötä voi myös jaksottaa tai siihen osallistumisesta voi pitää taukoa. Se, että vapaaehtoisten kanssa toimiva henkilö tuntee vapaaehtoiset ja hänellä on tietoa heidän yksilöllisistä reunaehdoistaan, auttaa arvioimaan vapaaehtoisten toimintaedellytyksiä. (Porkka 2009, 79.)

10. Ikääntyvät vapaaehtoiset

Ihmisen siirtyessä työelämästä eläkeikään, vapaa-aika usein lisääntyy. Tämä on nähtävissä myös vapaaehtoistyössä, koska mukana paljon eläkeikäisiä. Varsinaisen vanhuuden katsotaan nykyisin alkavan 80-85 vuoden iässä. Tällöin fyysisen toimintakyvyn aleneminen selvästi lisääntyy. Toisaalta vanhuus voidaan nähdä uutena mahdollisuutena. Eliniän kasvu mahdollistaa entistä terveemmän ja toimintakykyisemmän vanhuuden. Eläkeläisellä on mahdollisuus osallistua, hänellä on toimintakykyä ja koulustaustaa. Enää eläkkeelle siirtynyttä ei nähdä ”vanhuksena” vaan hän on suuri potentiaalinen voimavara vapaaehtoistyölle. (Porkka 2009, 105.)

Ikääntyvät vapaaehtoiset ovat vapaaehtoistyön kannalta sekä voimavara että haaste. Ikääntyneiden vapaaehtoisten voimavarat yhdistystoiminnassa tulee tunnistaa. Niitä tulee myös arvostaa ja tuoda yhteiseen käyttöön. Vapaaehtoistyötä johtavalla tulee olla selkeä ajatus omasta vanhuskäsityksestään, ikärasismia ei saa olla. Kaikenikäisille toimijoille tulee järjestää mielekästä toimintaa heidän omien resurssiensa mukaan. Ikääntyessä on kuitenkin mahdollista, että joidenkin jaksamisen hiipuu, jolloin on tarvetta arvioida heidän kykyään osallistua vapaaehtoistyöhön. Tässä tilanteessa tulee olla tarkkana ja tarvittaessa asiaan tulee puuttua. (Porkka 2011a, 5; Porkka 2015.)

7 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Tutkimuksella on aina yksi tai useampi tarkoitus, joka voi tutkimuksen edetessä muuttua. Tutkimuksen tarkoitus voi olla kartoittava, jolloin se etsii uusia näkökulmia, selvittää tuntemattomampia ilmiöitä tai kehittää hypoteeseja. Selvittävässä tutkimuksessa etsitään tilanteelle selitystä tai tunnistetaan syy-seurausketjuja. Kuvaileva tutkimus esittää tarkkoja kuvauksia esimerkiksi henkilöistä tai tilanteista, ja ennustava tutkimus piirteensä mukaan ennustaa tapahtumia tai toimintoja, jotka ovat seurausta ilmiöstä. (Hirsjärvi ym. 1997, 137 - 139.)

Suomen Mielenterveysseuran paikallisten yhdistysten toiminnassa on mukana noin 1600 tukihenkilöä. Tukihenkilöiden johtamisvastuu on yhdistyksen hallituksella, mutta tehtävä on voitu myös delegoida palkatulle työntekijälle tai vapaaehtoiselle tukihenkilövastaavalle. Tämän opinnäytetyön **tarkoituksena** on kartoittaa ongelmatilan-

teita, joihin tukihenkilöiden johtamisessa törmätään, sekä ratkaisukeinoja, joilla ongelmatilanteita ratkaistaan. Tutkimuksen pääkysymykset ovat

1. Millaisia ongelmatilanteita kohdataan tukihenkilöiden johtamisessa?
2. Millaisia ratkaisukeinoja tilanteissa on käytetty?

Opinnäytetyön **tavoitteena** on kehittää malli ratkaisukeinoista, jota voidaan hyödyntää kaikissa tukihenkilötoimintaa ylläpitävissä mielenterveysseuroissa. Toteutan opinnäytetyöni toimintatutkimuksen vaiheiden mukaan.

8 RATKAISUKEINOJEN KEHITTÄMISPROSESSI

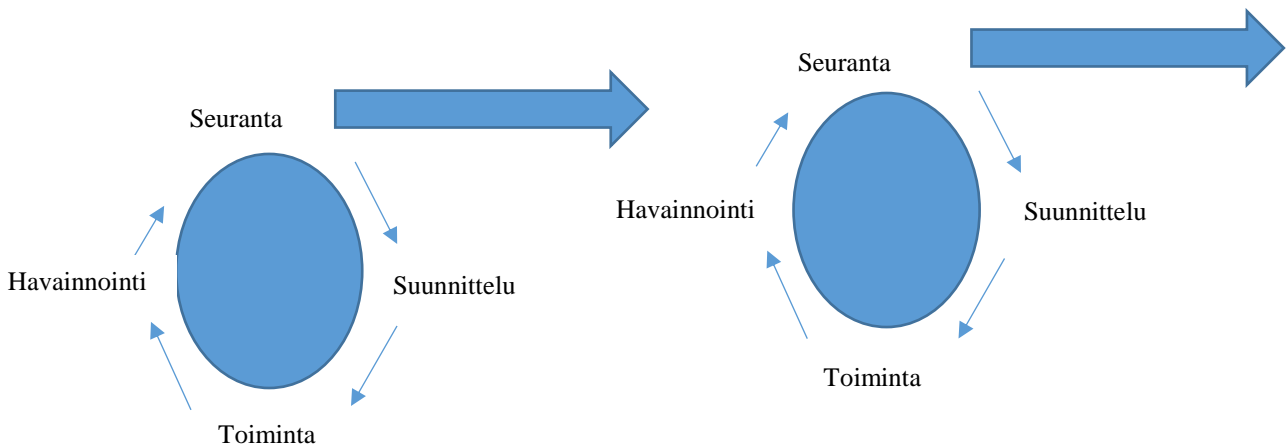
8.1 Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen lähestymistapana

Sosiaalipsykologi Kurt Lewiniä pidetään toimintatutkimuksen keksijänä. Hän on luonnostellut toimintatutkimuksen ideaa ja tuonut käsitettä tunnetuksi 1940-luvulla. (Heikkinen 2001, 171.) ”Action research” käsitettä Lewin käytti ensimmäisen kerran vuonna 1946. Lewinin lisäksi myös John Dewey mainitaan usein toimintatutkimuksen kehittäjäksi. (Kananen 2014b, 18.) Etenkin Yhdysvaltain Columbian yliopistossa 1950-luvulla toteutettiin toimintatutkimuksia. Tosin 50-luvun lopulla toimintatutkimusta alettiin kritisoida, koska sillä ei nähty olevan asemaa tieteessä. Kritisointi laimensi innostusta toimintatutkimuksen käyttöön, ja 1960-luvulla sitä ei juurikaan käytetty. 1970-luvulla Englannissa Lawrence Stenhouse alkoi jälleen elvyttää toimintatutkimusta ja sen merkitystä kirjoittamalla aiheesta. Tänä päivänä toimintatutkimuksen ei katsota olevan varsinaisesti tutkimusmenetelmä vaan toimintastrateginen lähestymistapa tutkittavaa ilmiötä kohtaan. Toimintatutkimuksessa voidaan käyttää useanlaisia tutkimusmenetelmiä. (Heikkinen 2001, 170 - 173.)

Toimintatutkimuksessa pyritään muutokseen, ratkaisemaan tiettyä ongelmaa ja näin kehittämään tutkittavaa ilmiötä paremmaksi. Toimintatutkimukseen sisältyy tutkimusosuus, jossa on kerätty tietoa käsiteltävästä asiasta. Jotta käytännön osuus eli muutos on mahdollista, tulee tutkijan olla laajasti ja syvällisesti perehtynyt aiheeseen. Toimintatutkimus soveltuu ilmiöihin, joissa tutkimisen ja kehittämisen kohteena ovat ihmisiin liittyvät asiat eli ryhmät ja niiden toiminnat. Tutkimuksen seurauksena halutaan muut-

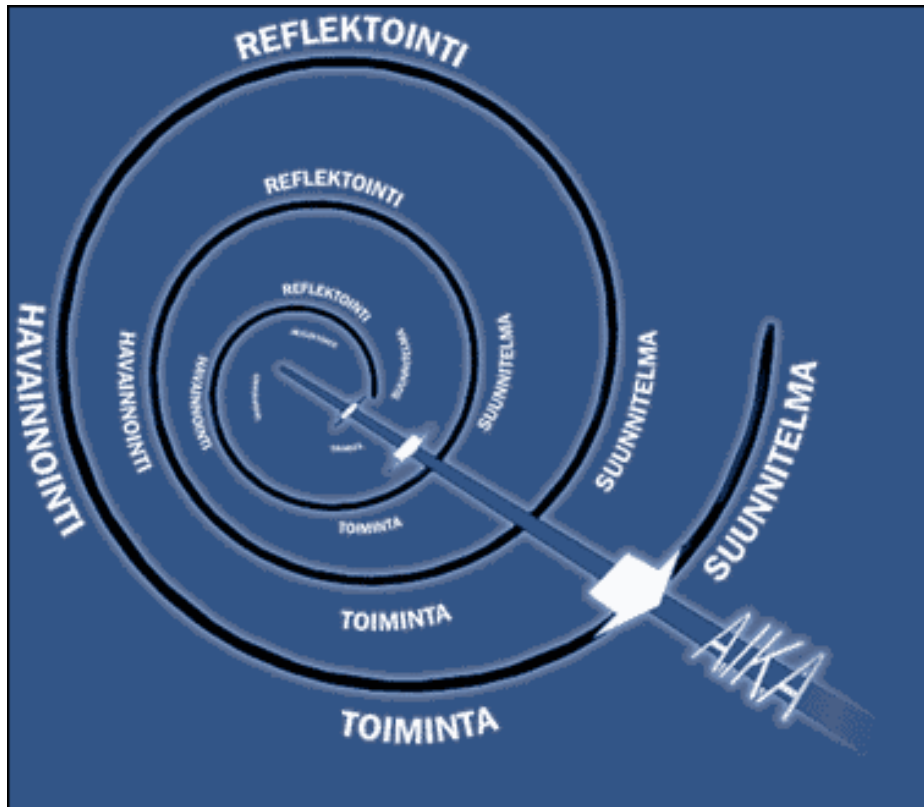
taa ihmisten toimintaa. Pyrkimyksenä ei ole yleistäminen, eikä se olekaan mahdollista, koska tutkimus koskee yksittäisiä tapauksia. Mutta tuloksia on myös mahdollista soveltaa laajemmin. (Kananen 2014b, 15, 28-33.) Toimintatutkimuksessa siis samanaikaisesti sekä tutkitaan että kehitetään toimintaa. Toiminta on ennen kaikkea sosiaalista toimintaa eli ihmisten yhteistoimintaa. (Heikkinen 2001, 170-171.)

Toimintatutkimuksen tärkeimmät elementit Kanasen (2014, 12-14) mukaan ovat muutoksen aikaansaaminen eli toiminnan kehittäminen, tutkijan ja tutkimukseen osallistuvien yhteistoiminta, tutkimusprosessi sekä tutkijan mukanaolo tutkimuksessa. Kananen (2014, 28) toteaa, että vaikka tutkija toisaalta tutkii yhteisöön liittyvää ilmiötä, on hän myös osa kyseistä ilmiötä. Tutkija voidaan nähdä muutosagenttina, joka vie aikaansaadun muutoksen läpi yhteisössä. Toimintatutkimukseen liittyy syklinen prosessi (kuva 9), joka sisältää suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja seurannan. Prosessin tavoitteena on jatkuva muutos ja kehittäminen. (Kananen 2014, 13.)



KUVA 9. Toimintatutkimuksen sykli (Kananen 2014, 13)

Syklin alkua voi olla hankala selkeästi määritellä ja se voikin alkaa mistä kohdasta tahansa. Kun syklejä on useita perättäin, muodostuu toimintatutkimuksen spiraali. Tämä esitetään seuraavalla sivulla kuvassa 10. Toimintatutkimusta voidaan verrata pyörteeseen, joka jokaisen syklin seurauksena kehittää toimintaa entistä paremmaksi. (Heikkinen ym. 2010, 79 - 80.)



KUVA 10. Toimintatutkimuksen spiraali (Suojanen 2004)

Toimintatutkimuksessa kehittäminen ja jatkuvuus voivat sisältyä yhteenkin sykliin, joten syklien määrä ei ole tutkimuksen arviointikriteeri. Yksikin ainutkertainen kokeilu saattaa tuottaa toiminnan kehittämistä ja uusia käytänteitä. Syklien määrän sijaan tärkeämpää on kiinnittää huomiota toimintatutkimuksen suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin toteuttamiseen. (Heikkinen ym. 2010, 82.)

8.2 Suunnitteluvaihe

Toimintatutkimuksen suunnitteluvaiheessa orientoidutaan tutkittavaan ilmiöön. Koska toimintatutkimuksen periaatteisiin kuuluu muiden osallistaminen, tapahtuu orientoituminenkin osallistujien kanssa. Toimintasuunnitelmassa täsmennetään tutkimuksen teemaa, selvitetään mahdolliset toimintaan liittyvät rajoitukset kuten osallistujien resurssit. Suunnitteluvaiheessa määritellään myös tavoitteet sekä tehdään työnjakoa osallistujien kesken. Tarkoitus on, että osallistajat sitoutuvat tutkimukseen vapaaehtoisesti ja heidän asiantuntijuutensa hyödynnetään kaikkien parhaaksi. (Suojanen 2004.)

Suunnitteluvaihe käynnistyi loppuvuodesta 2014. Minulla oli sitä ennen olemassa omia kokemuksia tukihenkilöiden johtamiseen liittyvistä ongelmista ja tarpeesta saada ohjeistusta ratkaista niitä. Kokemuksia olin kerännyt toimiessani vuoden verran Savonlinnan kriisikeskuksen toiminnanjohtajan sijaisena. Lisäksi olin ns. rivityöntekijänä seurannut useamman vuoden näiden ongelmien syntymistä ja ajoittaista vaikutusta koko työ- ja tukihenkilöyhteisöön, kun ei ollut olemassa valmiita ratkaisukeinoja. Kokemukseni pohjalta otin yhteyttä Suomen Mielenterveysseuran järjestöjohtaja Sinikka Kaakkuriniemeen. Häneltä sain kuulla, että myös muissa paikallisissa mielenterveysseuroissa törmätään samantyyppisiin ongelmiin. Joskus ongelmien ratkomisessa on tarvittu pääseuran apua ja tukea.

Opinnäytetyöni ei ole ”puhdas” toimintatutkimus, koska tutkimukseen osallistuvien henkilöiden osallistaminen tapahtuu pelkästään kyselyn kautta. Tosin näen osallistavani työelämän kehittämistiimiäni, joiden kanssa aiheeseen orientoiduttiin heti alkuun lähtien. Heidän kanssaan teimme myös työnjakoa tutkimukseen liittyen. Sinikka Kaakkuriniemi jäi vuoden 2014 lopulla vuorotteluvapaalle neljäksi kuukaudeksi, ja hänen tilalleen tuli Tiina Lumijärvi. Kaakkuriniemi ehti tehdä kanssani yhteistyötä tutkimuksen aiheen täsmennyksessä. Sovimme kehittämistiimissä, että sekä Tiina Lumijärvi että Suvi-Tuuli Porkka ovat molemmat aktiivisesti mukana tutkimuksen kehittämisessä, mutta Lumijärven puoleen käännyin etenkin tutkimuslupa- tai muuhun tutkimuksen käytännön asioihin liittyvissä asioissa ja Porkka tukee tukihenkilötyön sisältöön liittyvissä asioissa. Näin kaikkien kehittämistiimiin osallistuvien osaminen tuli hyödynnettyä läpi koko tutkimuksen.

Suunnitelmavaiheeseen sisältyy kirjallisuuteen tutustuminen sekä näkökulman tarkentaminen aiempien tutkimusten pohjalta. Tutkija ikään kuin keskusteleekin kirjallisuuden kanssa testaten samalla omista havainnoista ja käytännöistä nousevan tutkimuksen tarkoitusta. Suunnitelmavaiheessa ratkaistaan käytännön ongelmia, kuten tutkimuskohteen löytäminen, tutkimusluvut, aikataulut sekä aineiston hankinta. Tutkija tekee ratkaisut aineiston hankinnasta, joka voi tapahtua haastattelemalla, havainnoimalla, pitämällä päiväkirjaa tai vaikkapa videoimalla. Tutkijan on myös hyvä pohtia omia ennakkokäsityksiään aiheesta, koska omien asenteiden ja esioletusten tunnistaminen on suunta kohti objektiivisuutta. (Heikkinen ym. 2010, 96 - 97.)

Loppuvuodesta 2014 laadittiin sopimus opinnäytetyön tekemisestä tilaajan eli Suomen Mielenterveysseuran, Mikkelin ammattikorkeakoulun ja tekijän eli minun välillä.

Tutkimussopimuksen (liite 4) allekirjoittamisen jälkeen hain lupaa tutkimuksen toteuttamiseen SMS:n kehitysjohtajalta ja johtoryhmältä (liite 5). He käsitelivät tutkimukseni tavoitteita, tarkoitusta ja suunniteltua prosessia kokouksessaan, jonka tuloksena sain suullisesti luvan tutkimuksen toteuttamiseen. Tiedot paikallisten mielenterveysseurojen edustajista, joille lähetin tutkimuslupapyyntöni (liite 6), sain SMS:n kehittämiskoordinaattorilta. Hän oli toteuttanut useampia kyselyjä mielenterveysseuroihin ja näin ollen tunsikin kaikki yhteyshenkilöt, jotka osaavat ohjata tutkimukseni kyselyt oikeille henkilöille. Itse olin alun perin suunnitellut lähettäväni tutkimuslupapyyntöni mielenterveysseurojen puheenjohtajille, mutta kehittämiskoordinaattorin tiedon mukaan puheenjohtajilla ei välttämättä ole kattavaa tietoa siitä, kuka osaa parhaiten vastata tukihenkilöiden johtamiseen liittyvistä asioista, koska puheenjohtaja on saatettu valita ihan vasta eikä hän ole vielä ehtinyt perehtyä aiheeseen. Tästä johtuen lähetin tutkimuslupapyyntöni niille yhdyshenkilöille, jotka sain SMS:sta. Osa mielenterveysseuroista vastasikin nopeasti, mutta niille, jotka eivät vastanneet määräaikaan mennessä, lähetin uuden tutkimuslupapyyntöni.

Kirjallisuuden tutustumisen aloitin etsimällä tutkimuksia, joissa käsiteltäisiin vapaaehtoisia ja heidän johtamistaan. Löysin muutamia tutkimuksia, mutta selkeästi vapaaehtoisten johtamiseen ja erityisesti siinä esiin tulevia ongelmia käsitteleviä tutkimuksia en löytänyt. Tutkimukset kuitenkin herättivät ajatuksia ja antoivat tietoa laajemmin vapaaehtoistyöstä. Kirjallisuutta aiheesta löysin kohtuullisen hyvin, vaikkakin monet kirjoista käyttivät toisiaan lähteinä. Sain kuitenkin syvempää ymmärrystä vapaaehtoisista ja vapaaehtoistyöstä sekä tietoa vapaaehtoisten johtamisesta. Se, ettei kirjallisuudessa käsitelty johtamiseen liittyviä ongelmia, vahvisti omaa innostustani jatkaa tutkimusta valitsemassani aiheesta. Tutkimuksia ja kirjallisuutta löysin internetin kautta, eri ammattikorkeakoulujen sekä Joensuun yliopiston kirjastoista. Tutkimuksen aihe ja tavoitteet tarkentuivat tutkimussuunnitelmassa, jonka esitin maaliskuussa 2015.

Kirjallisuuden lisäksi päätin hankkia aineistoa myös havainnoimalla tutkimuspäiväkirjan avulla sekä Webropol-kyselylomakkeella (liite 7). Tutkimuspäiväkirjaan havain-

noin asioita tutkimuksen alkuvaiheessa, kun olin määrittelemässä ongelmaa. Se auttoi selkiyttämään ajatuksia etenkin pohtiessani omia esioletuksiani tutkimuksen kohteesta. Minulla oli kokemusta vain oman seuran sisällä tapahtuneista ongelmatilanteista. Tästä johtuen huomasin, että käsitykseni aiheesta oli aika suppea. Tulosten myötä oma ymmärrys ja ennako-oletukset johtamisongelmien sisällöistä laajeni.

Alkuun harkitsin aineiston hankintaa haastattelun kautta. Asiaa pohdittuani päädyin kuitenkin kyselyyn, koska halusin tutkimuksen osallistujiksi kaikki tukihenkilötoimintaa tuottavat mielenterveysseurat. Jos olisin valinnut aineistonkeruumenetelmäksi haastattelun, olisi osallistujien määrä vähentynyt selvästi. Haastattelu olisi myös vaatinut paljon matkustamista, koska mielenterveysseuroja sijaitsee Helsingistä Rovaniemelle. Olisi ollut myös vaikea valita, mitkä mielenterveysseurat valikoituvat haastatteluihin.

8.3 Toimintavaihe

Suunnitelmavaiheessa tehty tutkimussuunnitelma ohjaa toimintavaihetta. Suunnitelman tulee kuitenkin olla joustava, jotta sitä voidaan tarvittaessa muuttaa toimintavaiheessa. On mahdollista, että jotkut asiat ovat muuttuneet lähtötilanteeseen verrattuna tutkimuksen edetessä. Toimintavaiheessa keskitytään etenkin niihin kohtiin, joita on tarkoitus kehittää paremmaksi. (Suojanen 2004.) Toimintavaiheeseen liittyy myös tiedonkeruu, jonka tärkeimpiä menetelmiä ovat osallistuva havainnointi ja sen pohjalta kirjoitettu tutkimuspäiväkirja. Lisäksi tiedonkeruun työkaluina voidaan käyttää haastattelua tai kyselylomaketta. (Heikkinen ym. 2010, 104.)

Tutkimuspäiväkirja ja kysely havainnointivaiheen menetelmänä

Tutkimuspäiväkirjaa on hyvä kirjoittaa säännöllisesti, jopa päivittäin toiminnan aikana. Tutkimuspäiväkirjassa tutkija tuo esiin omia havaintojaan, yksityiskohtaisista kommentteista lähtien sekä kerää ja tallettaa aineistoa esimerkiksi pidettyjen palaverien muistiinpanojen pohjalta. Tutkimuspäiväkirja auttaa myös jäsentämään ajatuksia. Siihen voi kirjoittaa ihmetyksen aiheita, kysymyksiä ja yhteenvetoja. (Heikkinen ym. 2010, 106 - 108; Kananen 2014, 82.)

Päivittäisten tapahtumien lisäksi päiväkirjaan on hyvä kirjoittaa kaikki suunnitellut tapahtumat. Näin tulee näkyviksi myös ne tilanteet, joita ei suunniteltu. Päiväkirjan avulla tutkija voi myös tehdä itsearviointia ja reflektoida omia ajatuksiaan ja toimintaa. Tutkimuspäiväkirjalla on hyvä olla etukäteen suunniteltu rakenne, vaikkakin ns. yleiskirjoittaminen on parempi kuin ei mitään. Tutkijan kannattaa kirjoittaa enemmänkin liikaa kuin liian vähän, koska runsaasta tuotoksesta on helpompi karsia kuin vähäisestä. (Kananen 2014, 82.)

Ennen opinnäytetyön aloittamista minulla ei ollut mitään kokemusta tutkimuspäiväkirjan kirjoittamisesta. Kirjallisuus antoi onneksi ohjeistusta, mistä asioista päiväkirjaa kannattaa kirjoittaa. Alun epävarmuudessa päätin kirjoittaa kaikki mahdolliset ajatukset, koska kuten Kananen sanoo, paljosta on helpompi karsia. Otin tavaksi kirjoittaa päiväkirjaa päivittäin. Kirjoitin päiväkirjaa sähköisenä, opintoihin liittyvään blogiin. Kirjoitin omista ajatuksista, mielessä heränneistä kysymyksistä, perustelin tekemiäni ratkaisuja ja dokumentoin pidettyjen palaverien kommentit (tässä apuna oli myös käsin kirjoitettu ”työvihko”). Minun tutkimuspäiväkirjallani ei ollut rakennetta, mutta huomasin työn edistyessä, että yleiskirjoittaminen alkoi vähentyä ja aloin oppia erottamaan ja kirjoittamaan opinnäytetyön kannalta oleelliset asiat. Alkuun kirjoitus oli päiväkirjamaista, tunteiden tuuletusta, mutta loppuvaiheessa teksti keskittyi lähinnä tehtyihin ratkaisuihin ja muistioiden dokumentointiin.

Kanasen (2014, 102 - 103) mukaan kyselyt soveltuvat toimintatutkimuksessa parhaiten prosessin alkukartoitusvaiheeseen. Kyselyjä on kuitenkin mahdollisuus toteuttaa myös tutkimuksen aikana, mutta niiden käyttö toimintatutkimuksessa on marginaalista, koska toimijoiden määrä on usein rajallinen. Perinteisiä kyselyjä voi toteuttaa haastatteluna, postitse, puhelimitse tai internetin välityksellä. Se miten tutkija toteuttaa kyselyn, vaikuttaa kustannuksiin ja tulosten luotettavuuteen vastausprosentin kautta. Kun kysely tehdään haastattelemalla, nousevat kustannukset, sen tekeminen on hidasta, mutta toisaalta sen avulla saa paljon ja luotettavaa tietoa, koska kato jää pieneksi. Postitse tehty kysely on edullisempi, mutta siinä on vaara, että vastausprosentti jää alhaiseksi. Puhelinhaastattelun kustannukset eivät ole korkeat ja se on nopea toteuttaa. Myös vastausprosentti on parempi kuin postikyselyssä. Haaste puhelinkyselyssä on mielipide- tai skaalakysymysten esittäminen, koska puhelimesta vaihtoehtojen havainnollistaminen on vaikeaa. Internetin kautta tehty kysely on kaikista edullisin ja se

pystytään toteuttamaan nopeasti. Tässä muodossa osallistujien anonyymiys on korkea. Vastausprosentti ei välttämättä ole korkea, mutta jos kyselyyn liittyy tutkimukseen liittyvää informaatiota, nostaa se vastausprosenttia.

Kyselylomakkeen suunnittelun aloitin käymällä koulussa lyhyen ohjaustunnin Webropol-kyselyn toteuttamisesta. Tämän jälkeen lähdin miettimään kysymyksiä samalla testaten Webropol-ohjelmaa. Kun olin saanut ensimmäisen version kyselylomakkeesta valmiiksi, lähetin sen kolmen henkilön testiryhmälle, joilla oli SMS:n toiminnan tuntemus. Heiltä sain arvokasta palautetta ja itsekin kyselyä testatessani totesin kysymysten olevan aivan liian monimutkaisia. Edes testiryhmä ei oikein ymmärtänyt kysymyksiä. Muokkasin kyselyä useampaan otteeseen ja lähetin sen aina ajoittain testivastaaajille kommentoitavaksi. Kun lomake alkoi olla omasta mielestäni lähestulkoon valmis, matkustin Helsinkiin tapaamaan työelämän kehittämistiimiä. Yhdessä kehittämistiimin kanssa katsoimme vielä kerran kaikki kysymykset tarkasti läpi ja teimme tarvittavat muutokset. Sen jälkeen kyselylomake olikin valmis.

Lähetin kyselylomakkeen mielenterveysseurojen edustajien nimeämille henkilöille, jotka vastasivat seuran tukihenkilöiden johtamisesta. Jokaisesta mielenterveysseurasta kyselyyn vastasi yksi henkilö. Muutamissa seuroissa johtaminen oli delegoitu useammalle henkilölle, niissä tapauksissa pyysin seuran edustajaa valitsemaan, kenelle kysely osoitetaan. Lähetin kyselyn sähköpostilla (liite 8), jossa kerroin tutkimuksesta, osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä anonymiteetistä. Lisäksi kerroin, että kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 20-30 minuuttia, jotta vastaajat osasivat varata aikaa siihen. Sähköpostin liitteenä oli linkki kyselylomakkeeseen. Kyselyn vastaamiseen annoin aikaa yhden viikon. Halusin pitää vastausajan suhteellisen lyhyenä, koska uskoin pitkän vastausajan vain vahvistavan unohtamista.

Kyselylomake sisälsi sekä strukturoituja kysymyksiä, joilla kartoitettiin taustatietoja sekä avoimia kysymyksiä, joilla haettiin vastauksia itse tutkimuskysymyksiin. Kyselylomake sisälsi myös kysymyksiä koskien kokemuksia SMS:n tukihenkilövastaavan koulutuksesta sekä vastaajien näkemyksiä tukihenkilöiden johtamiseen liittyvistä tehtävistä. Koska nämä kysymykset eivät suoranaisesti liity tutkimusongelmaan, en niitä analysoinut opinnäytetyössä. Työelämän kehittämistiimi koki kysymykset kuitenkin merkityksellisinä tukihenkilöiden johtamisessa ja ne antoivatkin tärkeää tietoa johta-

misesta yleisellä tasolla. Kysymysten antia voidaan hyödyntää jatkossa esimerkiksi kehittäessä koulutusta tukihenkilöiden johtamisesta vastaaville henkilöille.

8.4 Havainnointivaihe

Eri menetelmillä kerätty aineisto ei ole tutkimustulos vaan havaittu aineisto pitää muuttaa tiiviimpään muotoon. Kun aineistoa aletaan analysoida, pitää mielessä olla tutkimuskysymys. (Kananen 2014, 150.)

Kyselyaineiston analysointi luokittelemalla

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Sisällönanalyysin avulla analysoidaan tutkimuksen tuottamia dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Tavoitteena on saada aikaan tiivistetty ja yleinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Analyysin lopputuloksena syntyy ilmiötä kuvaavia kategorioita. Kun tutkija aloittaa analysoinnin, tulee hänen päättää, analysoiko hän pelkästään sen, mikä aineistossa on suoraan ilmaistu, vai analysoiko myös niitä viestejä, jotka saattavat olla piilossa. Tutkimuksen aineisto tuottaa paljon kiinnostavia asioita. Tutkijalle onkin haasteellista keskittyä valitsemaansa rajatun ilmiön tutkimiseen ja jättää kaikki muu mielenkiintoinen seuraavaa tutkimusta varten. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 4 - 5; Tuomi & Sarajärvi 2003, 93 - 94.)

Sisällönanalyysia tehdessä tulee tutkijan ensimmäisenä määrittää analyysiyksikkö. Se voi olla esimerkiksi yksi sana tai sanayhdistelmä, lause, lausuma, ajatuskokonaisuus, yksi kirjain, sivujen tai sanojen määrä. Se, mitä yksikköä tutkija käyttää, riippuu tutkimustehtävästä ja aineiston laadusta. Kun tutkija on tehnyt valinnan analyysiyksiköstä, hän alkaa luoda pohjaa analyysille lukemalla aineistoa aktiivisesti useaan kertaan läpi. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5.)

Tutkimuksen sisällönanalyysissa voidaan edetä kolmella tavalla riippuen tutkimuksessa käytetyn päättelyn logiikan tulkinnasta.: induktiivisesti, deduktiivisesti tai abduktiivisesti. Induktiivisessa sisällönanalyysissä analyysiprosessi lähtee tutkimusaineistosta, yksittäisestä yleiseen. Alkuun aineistosta koodataan tutkimuskysymyksiin liittyvät suorat ilmaisut eli aineisto pelkistetään. Ilmaisut kirjoitetaan listoiksi samoilla termeillä, kirjoitusvirheineen, kuin ne ovat aineistossakin. Seuraavaksi aineistoa aletaan ryh-

mitellä eli pelkistetyille ilmaisuille etsitään erilaisuuksia ja yhtäläisyyksiä, joiden avulla niistä muodostetaan alakategorioita. Alakategoriat nimetään sisältöä kuvaavalla nimellä. Viimeinen vaihe induktiivisessa sisällönanalyysissä on abstrahointi eli käsitteellistäminen, jossa muodostetaan tutkimuskohteen alakategorioista yläkategorioita eli yleiskäsitteitä. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5 - 6.)

Deduktiivinen sisällönanalyysi etenee yleisestä yksittäiseen. Sitä ohjaa aikaisempaan tietoon perustuva malli, teema tai käsitekartta, joka muodostaa analyysirungon. Aineistosta etsitään sisällöllisesti runkoon sopivia asioita. Analyysirunko voi olla väljä, jolloin sen sisälle muodostetaan kategorioita induktiivisen analyysin periaatteilla, tai se voi olla strukturoitu, jolloin poimitaan aineistosta vain ne asiat, jotka sopivat analyysirunkoon. Tutkimuksen tarkoitus ohjaa siinä, tehdäänkö analyysirunko strukturoidusti vai strukturoimattomasti. Deduktiivinen sisällönanalyysi sopii tilanteisiin, kun halutaan testata jo olemassa olevaa tietoa uudessa ympäristössä. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 7-9.) Abduktiivisessa sisällönanalyysissä teoria ja käytäntö vuorottelevat. Abduktio etenee induktiivisen analyysin tapaan aineistolähtöisesti, mutta teorian käyttö on mahdollista. (Kananen 2014, 26.)

Omassa tutkimuksessani toteutin induktiivista sisällönanalyysia, koska aiempaa tutkimustulosta, mallia tai käsitekarttaa aiheesta ei ollut olemassa. Analyysiyksiköksi valitsin ilmiötä kuvaavan lyhyen ilmaisun, koska pelkällä yhdellä sanalla tehty kuvaus olisi saattanut olla liian haasteellista aloittavalle tutkijalle. Ilmaisun antoi minulle hiukan väljyyttä kuvata ilmiötä.

Aloitin analysoinnin lukemalla aineiston useaan kertaan läpi. Olin tulostanut kaikki vastaukset paperille, koska koin helpommaksi lukea tekstit paperilta kuin tietokoneelta. Kun olin saanut yleiskuvan vastausten sisällöistä, poimin tekstistä alleviivaten kaikki pelkistetyt ilmaisut, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin eli millaisiin ongelmatilanteisiin tukihenkilöiden johtamisessa törmätään ja millaisia ratkaisukeinoja tilanteissa on käytetty. Kirjoitin kaikki löytämäni ilmaisut allekkain kahteen Excel-taulukkoon, toisessa olivat ongelmatilanteisiin liittyvät ilmaisut (58 kappaletta) ja toisessa ratkaisukeinoihin liittyvät ilmaisut (75 kappaletta). Tämän jälkeen aloin ryhmitellä pelkistettyjä ilmaisuja, jonka tuloksena ongelmatilanteista syntyi 18 alakategoriaa ja ratkaisukeinoista 10 alakategoriaa. Jatkoin analysointia yhdistelemällä alakategori-

oita ja muodostamalla niistä yleiskäsitteitä. Tuloksena syntyi kuusi yläkategoriaa tukihenkilöiden johtamiseen liittyvistä ongelmatilanteista ja viisi yläkategoriaa ongelmatilanteiden ratkaisukeinoista.

Tämän jälkeen tulostin vastausten yhteenvetoja yhtä monta kuin yläkategorioita oli (6 + 5). Kirjoitin jokaiseen yhteenvetoon otsikoksi kunkin ongelmatilanteen tai ratkaisukeinon yleiskäsitteen. Jälleen kerran luin koko aineiston läpi ja toistamiseen alleviivasin kustakin yhteenvedosta jokaiseen yläkategoriaan sopivat ilmaisut. Kun alleviivaukset oli tehty, vertasin niitä Exel-taulukon keräämiini ilmaisuihin. Halusin tällä toimenpiteellä varmistaa, ettei yhtään ilmaisua jäänyt huomaamatta.

Seuraavalla sivulla on esimerkki tekemästäni sisällönanalyysistä (kuva 11). Ensimmäisessä rivissä on lueteltu vastaajien tuottamia pelkistettyjä ilmaisuja, jotka on kirjoitettu juuri niin kuin vastaaja on asian kirjoittanut. Näistä ilmaisuista muodostin alakategorioita, joita edelleen yhdistämällä muodostin yläkategorioita. Lopulta etsin yläkategorioita yhdistävän ilmaisun, joka oli analyysin tulos.



KUVA 11. Esimerkki sisällönanalyysistä

Analyysin tulokinnassa käytin apuna Savonlinnan seudun Mielenterveysseurassa 20 vuotta tukihenkilönä ja tukihenkilövastaavana toiminutta Maire Vetriä. Hän luki myös läpi kaikki pelkistetyt ilmaisut ja niistä muodostamani kategoriat. Vetrin tulkinat kategorioista olivat linjassa tekemieni tulkintojen kanssa. Vetrin näkemys vahvisti omia näkemyksiäni ja lisäsi osaltaan tutkimuksen luotettavuutta.

8.5 Seurantavaihe

Toimintatutkimuksen neljäs sykli on seurantavaihe. Siitä voidaan käyttää myös nimitystä arviointi- tai reflektointivaihe. Tässä vaiheessa arvioidaan toimintaa ja kokeillaan

arvioinnin tuloksena syntyneitä ajatuksia. Useamman syklin muodostama toimintatutkimuksen spiraali on kuin pyörre, joka tuottaa uusia kehittämissideoita. (Heikkinen ym. 2010, 79 - 80.)

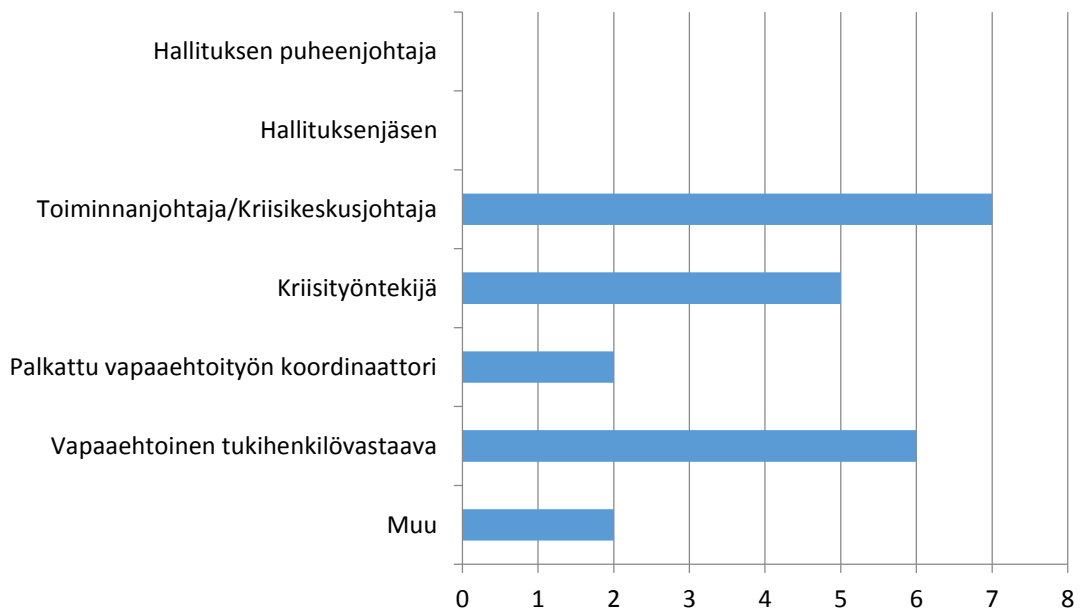
Omassa toimintatutkimuksessani käyn läpi vain yhden syklin. Tutkimuksen tuotoksena syntyi malli (liite 9) tukihenkilöiden johtamisessa ilmenneistä ongelmista sekä niihin käytetyistä ratkaisukeinoista. Tässä tutkimuksessa sykli päättyy siihen, kun uusi malli on kehitetty. Mallin testaaminen tai arviointi ei sisälly tähän opinnäytetyöhön.

Tutkimuksen tuloksia ja siinä kehitettyä mallia on tarkoitus esitellä Suomen Mielen-terveysseuran puheenjohtajien päivillä syyskuussa 2015 Jyväskylässä. Olen sopinut järjestöjohtajan kanssa, että tulosten esittämisen lisäksi mietimme yhdessä paikallisten mielen-terveysseurojen puheenjohtajien kanssa, löytyisikö heiltä lisää ratkaisukeinoja johtamisen ongelmatilanteisiin. Lokakuussa 2015 olen lupautunut pitämään miniseminaarin Helsingissä SMS:n työntekijöille ja muille asiasta kiinnostuneille opinnäytetyöni tuloksista. Lisäksi kirjoitan aiheesta jutun Mielen-terveys-lehteen.

Jos sykli jatkuisi tulevaisuudessa, voisi seuraavassa vaiheessa kokeilla, miten malli toimii käytännön työkaluna tukihenkilöiden johtamisessa. Kokeilun jälkeen olisi mahdollista pyytää mallia käyttäneiltä henkilöiltä palautetta ja muokata sitä palautteiden perusteella paremmaksi. Mallia voisivat arvioida myös johdetut tukihenkilöt. Olisi mielenkiintoista kuulla, millaisia näkemyksiä ja ajatuksia heillä syntyy mallin pohjalta ja olisiko heillä ratkaisukeinoja ongelmiin, joita esiintyy.

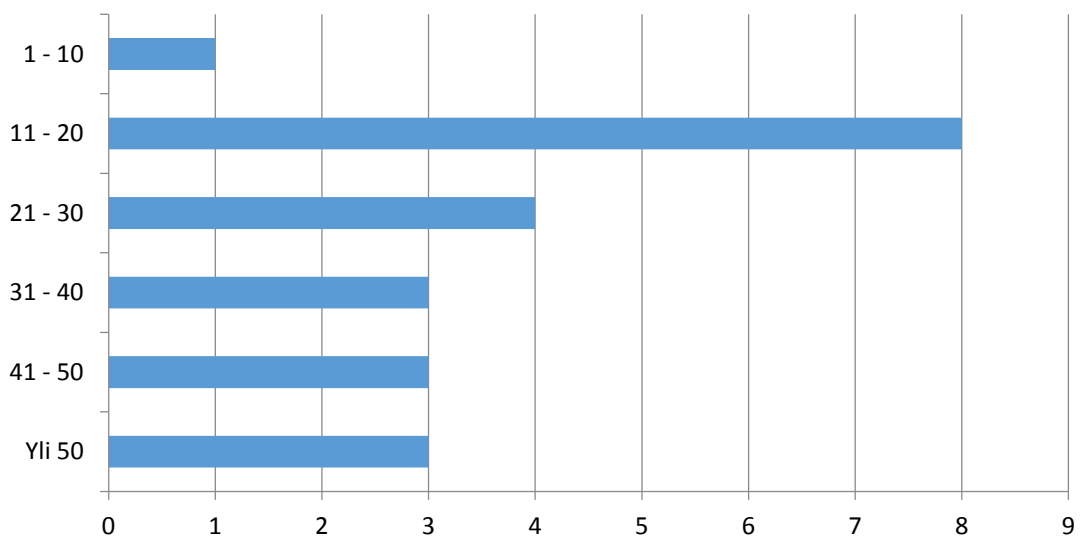
Vastaajien taustatiedot

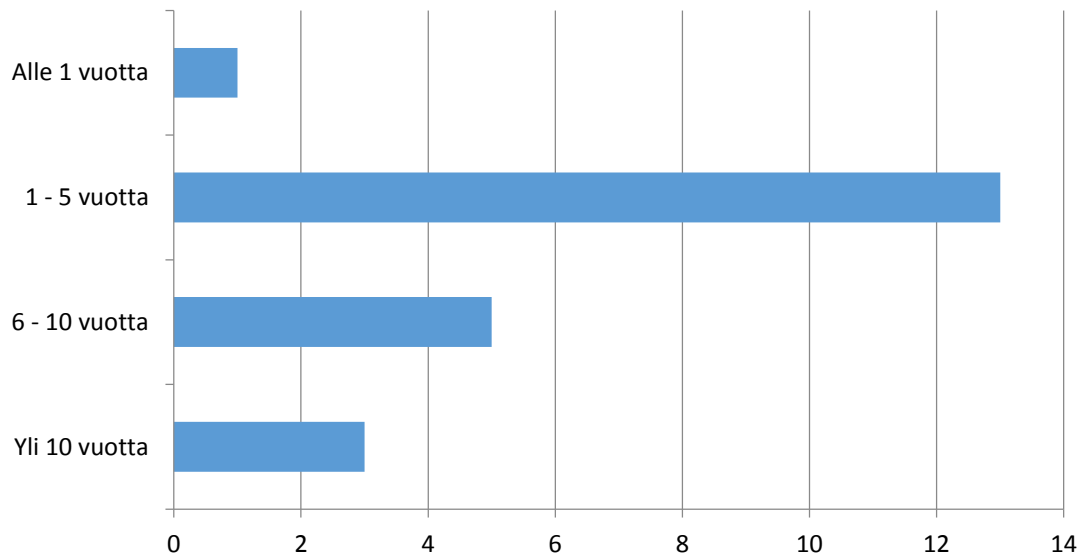
Lupaa Webropol-kyselyn toteuttamiseen kysyttiin kaikista tukihenkilötoimintaa toteuttavista mielen-terveysseuroista, joita oli yhteensä 40. Vuonna 2014 näitä seuroja oli 39, mutta huhtikuussa 2015 luku kasvoi yhdellä, kun Kouvolan Vuoroveto kriisikeskus aloitti toimintansa. Lupa kyselyn toteuttamiseen saatiin 29 seurasta. Kyselyyn vastasi 22 mielen-terveysseuran tukihenkilöiden johtamisesta vastaavaa henkilöä. He toimivat toiminnan- tai kriisikeskusjohtajina, kriisityöntekijöinä, palkattuina vapaaehtoistyön koordinaattoreina tai vapaaehtoisina tukihenkilövastaavina, kriisipuhelintoinnin päällikkönä tai palkattuna tukihenkilövastaavana (kuva 12).



KUVA 12. Tukihenkilöiden johtamisesta vastaavan toimijan tehtävä paikallisessa mielenterveysseurassa

Suurimmalla osalla vastaajista oli johdettavia tukihenkilöitä 11 – 20 henkeä. Muutamalla johdettavia oli jopa yli 50 henkeä (kuva 13). Puolella vastaajista (11 henkilöllä) oli johtamiskoulutusta esimerkiksi sosiaali- terveydenhoito- tai liiketalouden alalta. Johtamiskokemusta työelämästä oli 12 vastaajalla, kun taas kymmenellä sitä ei ollut. Vastaajien kokemus tukihenkilöiden johtamisesta vaihteli alle vuodesta yli kymmeneen vuoteen (kuva 14).

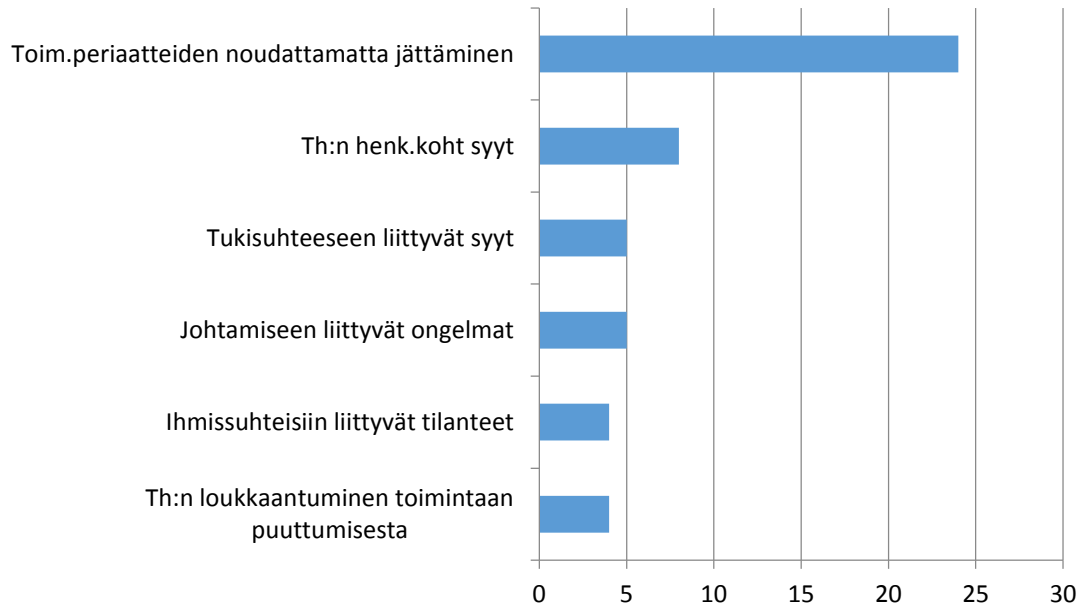


KUVA 13. Johtamisvastuuseen kuuluvien tukihenkilöiden määrä**KUVA 14. Kokemus Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilöiden johtamisesta**

Puolet vastaajista (11 henkilöä) oli käynyt Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilövastaavan koulutuksen. Koulutuksen antina koettiin mm. tiedon ja ohjeiden saaminen tukihenkilöiden sitouttamiseen, talouden suunnitteluun, toiminnan suunnitteluun sekä selkeyttä vapaaehtoistyön puitteisiin ja rajoihin. Opitut asiat antoivat työkaluja tukihenkilöiden johtamiseen. Osa vastaajista koki, ettei koulutus anna niinkään johtamiseen valmiuksia, mutta kylläkin tarpeellista tietoa yleisistä SMS:n toimintamalleista.

8.5.1 Keskeiset tulokset johtamiseen liittyvistä ongelmatilanteista

Kyselyssä kartoitettiin ongelmatilanteita, joihin tukihenkilöiden johtamisesta vastuussa olevat henkilöt törmäävät työssään. Analyysin tuotoksena syntyi kuusi yhdistävää kategoriaa (kuva 15): toimintaperiaatteiden noudattamatta jättäminen, tukihenkilön henkilökohtaiset syyt, tukisuhteeseen liittyvät tekijät, johtajaan tai johtamiseen liittyvät tekijät, ihmissuhteisiin liittyvät asiat sekä tukihenkilön loukkaantuminen hänen toimintaansa puuttumisesta.



KUVA 15. Keskeiset tulokset johtamiseen liittyvistä ongelmatilanteista

Toimintaperiaatteiden noudattamatta jättäminen

Selkeästi suurin osa (24 vastausta) tukihenkilöiden johtamiseen liittyvistä ongelmatilanteista liittyi siihen, ettei tukihenkilö syystä tai toisesta noudattanut SMS:n ohjeita ja periaatteita. Tämä kategoria muodostui neljästä yläluokasta. Ensimmäinen yläluokka oli *työnohjaukseen tai purkukeskusteluihin osallistumattomuus*. Vastauksista tuli esille, etteivät kaikki tukihenkilöt olleet sitoutuneita tai motivoituneita heille järjestettyyn työnohjaukseen. Myös purkukeskusteluista laistettiin. Toinen yläluokka oli *SMS:n eettisten ohjeiden noudattamatta jättäminen*. Neljästä vastauksesta kahdessa oli eritelty uskonnollisuuden tuomisen tukihenkilötoimintaan mukaan. Kolmas yläluokka kosketti *yleisiä toimintaan liittyvien periaatteiden noudattamatta jättämistä*. Tukihenkilöt saattoivat käsitellä henkilökohtaisia asioita tukihenkilötyössä, eivät noudattaneet sovitun päivystysvuoroja tai tukihenkilöiden oli vaikea pysyä vapaaehtoisen roolissaan ja pyrkivät toimimaan ammattiauttajana. Neljäs yläluokka liittyi *yhteydenpito-ongelmiin*; tukihenkilöt saattoivat jättää vastaamatta työntekijöiden yhteydenottoihin tai jäivät pois toiminnasta ilmoittamatta siitä.

”...ei osallistu työnohjaukseen ja purkuuihin...”

”Tukihenkilö ei noudattanut eettisiä ohjeita”

”...(tukihenkilö) leikkii terapeuttia”

”Viesteihin ei vastata”

Tukihenkilön henkilökohtaiset syyt

Ongelmatilanteita johtamisessa saattoivat aiheuttaa tukihenkilöiden henkilökohtaiseen elämään liittyvät asiat tai hänen henkilökohtaiseksi kokemansa asiat (kahdeksan vastausta). Useammassa vastauksissa mainittiin *tukihenkilön väsyminen vapaaehtoistyöhön tai tukihenkilön omassa elämässä meneillään oleva vakava kriisi*. Tukihenkilön omat kriisit eivät sinänsä aiheuttaneet ongelmia vaan se, että tukihenkilö ei huomannut kriisin vaikutusta häneen itseensä tai vapaaehtoistyöhön, ja sen seurauksena siihen jouduttiin puuttumaan. Tukihenkilö oli saattanut myös *kokea tyytymättömyyttä, ymmärryksen tai arvostuksen puutetta tukihenkilötyössä*.

Tukisuhteisiin liittyvät ongelmat

Tukisuhteisiin liittyviä ongelmia oli mainittu viidessä vastauksessa. *Tuettaviin liittyvissä* vastauksissa mainittiin mm. se, että tuettava henkilö oli ollut liian sairas tukihenkilön autettavaksi tai tuettava lopetti yhteydenpidon. *Tukihenkilöön liittyvät* asiat koskivat myös yhteydenpitoa, tukihenkilö ei pitänyt yhteyttä tuettavaansa.

”Tuettava ei tule tapaamisiin eikä vastaa enää puhelimeen”

”Vapaaehtoinen ei ole tavannut tuettavaansa useaan kuukauteen”

Johtamiseen liittyvät ongelmat

Viisi vastaajaa toi esiin ongelmatilanteita, jotka liittyivät *johtajaan itseensä tai johtamiseen liittyviin resursseihin*. Eräs tukihenkilöiden johtamisesta vastuussa oleva henkilö koki jättäneensä tukihenkilöt vaille huomiota tietyssä tilanteessa. Ajankäyttö nousi selvästi myös esille. Johtajat kokivat puutetta johtamiseen tarvittavasta ajasta. Eräs vastaaja koki ongelmaksi johtamisen ja oman vapaaehtoistyönsä erottamisen, mikä johti jatkuvaan varalla oloon.

Ihmissuhteisiin liittyvät tilanteet

Neljä vastaajaa mainitsi erilaiset ihmissuhteisiin liittyvät asiat johtamiseen liittyvinä ongelmatilanteina. Pääsyy olivat henkilöiden väliset ristiriidat. Näitä saattoi olla tukihenkilön ja työntekijän välillä, tukihenkilöiden välisissä suhteissa tai tukihenkilön ja tuettavan välisissä suhteissa.

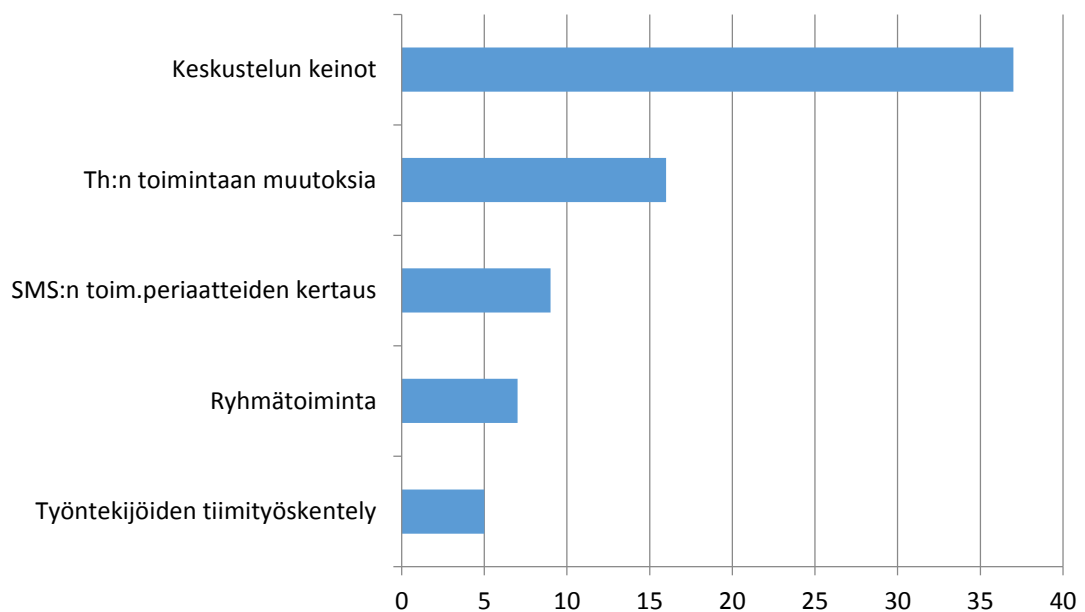
”Tukihenkilöiden välillä ollut ongelmia ja väärinkäsityksiä.”

Tukihenkilön loukkaantuminen toimintaan puuttumisesta

Kun tukihenkilöiden toimintaan oli jouduttu puuttumaan, koettiin se loukkaavaksi. Tämän asian nosti esille neljä vastaajaa. Työntekijöiden lisäksi puuttumista oli joutunut tekemään myös työnohjaaja. Puuttuminen oli liittynyt esimerkiksi tukihenkilön rajaamiseen työnohjauksessa tai yleiseen käyttäytymiseen. Tukihenkilö oli kokenut loukkaantumista myös siitä, että häntä ohjattiin tukihenkilötyöhön liittyvissä asioissa.

8.5.2 Keskeiset tulokset ongelmatilanteiden ratkaisukeinoista

Aineiston analyysi tuotti viisi yhdistävää kategoriaa (kuva 16) ratkaisukeinoista Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilöiden johtamiseen. Tukihenkilöiden johtamiseen liittyvissä ongelmissa ratkaisukeinoina käytettiin yksilö- tai ryhmäkeskusteluja, muutoksia tukihenkilön toimintaan, Suomen Mielenterveysseuran toimintaperiaatteiden läpikäymistä, erilaisia ryhmätoimintoja sekä sitä, että työntekijät hoitivat asian yhdessä tiiminä.



KUVA 16. Keskeiset tulokset ongelmatilanteiden ratkaisukeinoista

Keskustelun keinot

Vastaajista suurin osa mainitsi keskustelut (37 vastausta) ratkaisukeinona tukihenkilöiden johtamiseen liittyvissä ongelmissa. Suurin osa keskusteluista (28 mainintaa) käytiin tukihenkilöiden kanssa *yksilötasolla*, kasvotusten kahden kesken. Muutamissa tilanteissa henkilökohtainen keskustelu oli käyty puhelimitse. Keskustelun yhteydessä käytettiin myös käsitettä ”puheeksi ottaminen”. Keskustelut olivat ongelmatilannetta varten järjestettyjä keskusteluhetkiä, mutta ongelman käsittelyä saatettiin jatkaa myös kehityskeskustelussa.

”Vapaaehtoinen kutsutaan tapaamiseen, jossa käydään tilannetta läpi.”

”Tiukka, mutta ystävällinen keskustelu...”

”Asioista keskusteltu henkilökohtaisesti... keskusteltu myöhemmin myös puhelimesta.”

”Asian puheeksi ottaminen kehityskeskustelussa...”

Yksilökeskustelujen lisäksi ongelmatilanteita käsiteltiin myös *ryhmätasolla keskustelemalla* (9 mainintaa). Työnohjaus mainittiin useaan kertaan. Työnohjaajille välitettiin usein tietoa tilanteesta välittömästi ja asiaa käytiinkin läpi työnohjauksen yhteydessä. Jos kyseessä oli ns. yleinen ongelma, joka toistuu säännöllisesti, muistuteltiin toimintatavoista työnohjauksen lisäksi vapaaehtoisten koulutuksilla, kuukausikokouksissa ja tiedotteissa. Yhdessä vastauksessa ongelmatilannetta oli käsitelty hallituksessa. Myös toiminnanjohtajan mukaan otto keskusteluun oli mainittu.

”Asiasta keskusteltiin työnohjausryhmässä välittömästi.”

”Asiasta puhutaan toistuvasti kuukausipalaverissa.”

”...laajempi palaveri, jossa oli myös toiminnanjohtaja mukana.”

”Yhteinen informaatio sähköpostilla.”

Tukihenkilön toimintaan muutoksia

Aineiston 16 vastauksessa mainittiin ratkaisukeinoksi muutoksien tekeminen tukihenkilön toiminnassa. Lähes kaikki koskivat joko tukihenkilön *tauolle jäämistä* tai tukihenkilön *vapauttamista tehtävistä kokonaan*. Osassa tilanteista tauolle jääminen tai tehtävästä pois jättäytyminen oli tapahtunut yhteisymmärryksessä keskustelun seurauksena, mutta konflikteiltakaan ei ollut vältytty eriävien mielipiteiden takia. Esiin tuli myös tilanne, jossa tukihenkilö ei suostunut tauolle, joten hänet jouduttiin vapautta-

maan tehtävistä kokonaan. Puuttumisesta loukkaantunut tukihenkilö oli voinut erota kokonaan myös yhdistyksestä.

”Vapaaehtoinen jäi tauolle...”

”...päätös erottaa tukihenkilö toiminnasta.”

”Yhteisymmärryksessä jäi tauolle”

”Tukihenkilö lopetti kokonaan ja irtisanoutui yhdistyksestä.”

SMS:n toimintaperiaatteiden kertaus

Vaikka Suomen Mielenterveysseuran periaatteet ja linjaukset käydään läpi tukihenkilöiden koulutuksessa, piti niihin palaamista ja kertausta tarpeellisenä yhdeksän vastaajaa. Jokainen keskustelu, jossa periaatteita kerrattiin, oli käyty henkilökohtaisessa keskustelussa tukihenkilön kanssa. Keskustelujen teemoina olivat olleet mm. Suomen Mielenterveysseuran eettiset periaatteet, kyseisen kriisikeskuksen toimintatavat, vapaaehtoisen soveltuvuus tehtäviin sekä vapaaehtoisen rooli tukihenkilötyössä.

”Käyty yhdessä läpi toiminnan mallit ja perusteltu, että miksi toiminnassa on tietyt rajat.”

”...selvitetty tukihenkilön roolia tukityössä.”

Ryhmätoiminta

Ryhmätoiminnot ongelmatilanteiden ratkaisukeinoina mainittiin seitsemän kertaa. Ryhmissä tukihenkilöille pyrittiin luomaan yhteishenkeä ja auttamaan heitä virkistävyydessä. Tukihenkilöiden yhteisiä tapaamisia ei järjestetty aina koulutusten yhteydessä vaan pyrittiin tapaamaan myös vapaa-ajalla. Ryhmähengen kohottamiseen pyrittiin esimerkiksi erilaisten yhteisleikkien avulla. Ryhmissä pyrittiin yhdessä myös kouluttautumaan sekä kehittämään vapaaehtoistoimintaa.

”Pidettiin kehittämispäivät koskien koko vapaaehtoistoiminnan kehittämisestä yhdessä vapaaehtoisten kanssa...”

”Ryhmäyttäminen ja yhteiset tapaamiset myös vapaa-ajalla ettei aina ole koulutusta...”

Työntekijöiden tiimityöskentely

Yksi kategoria ongelmatilanteiden ratkaisukeinoista koski tilanteen selvittelijöitä. Kyselyaineistossa viisi vastaajaa mainitsi ratkaisukeinona sen, että useampi palkattu

työntekijä selvitti yhdessä ongelmatilannetta. Kaksi vastaajaa mainitsi työntekijäksi kriisityöntekijän, kolme vastaajaa ei tuonut esiin työntekijän ammattia.

”Kaksi työntekijää oli keskustelemassa kurssilaisen kanssa asiasta”

”Tarvittaessa henkilökunta käy asianosaisen kanssa keskustelua”

9 LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus

Tutkimus on luotettava, kun siinä tutkitaan tutkimusongelmaan liittyviä asioita oikeilla mittareilla oikein käytettynä. Luotettavuusmittareina käytetään validiteettia ja reliabiliteettia. **Validiteetti** (suomeksi ”pätevyys”) tarkoittaa, että tutkitaan oikeita asioita. Jotta tutkimus on validi, tulee käytössä olla tutkittavaa asiaa mittaava oikea mittari. Tämä varmistetaan käyttämällä oikeaa tutkimusmenetelmää. Haasteena onkin löytää se oikea mittari kuhunkin tutkimukseen. Merkki luotettavasta tutkimuksesta on myös se, että tulokset pysyvät samoina tutkimuksen toistamisesta huolimatta. Käytetty mittari tuottaa joka kerralla samat tulokset eli mittaukset ovat pysyviä. Tällöin puhutaan tutkimuksen **reliabiliteetista**. (Kananen 2014, 125 - 126.) Laadullisessa tutkimuksessa tuloksena syntyy tulkintoja, joiden sisältöön tutkijan oma näkemys vaikuttaa. Tämän vuoksi kaikkien koulukuntien mielestä validiteettia ei voida soveltaa laadulliseen tutkimukseen. Reliabiliteetista laadullisessa tutkimuksessa on huomioitava, että se merkitsee tulosten eli tulkintojen pysyvyyttä tulkitsijasta riippumatta. (Kananen 2014, 131.)

Guba ja Lincoln (1981) ovat esittäneet laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit, jotka ovat luotettavuus, siirrettävyys, riippuvuus ja vahvistettavuus. Tutkittavan näkökulmasta tutkimustulokset ovat luotettavat ja uskottavat. Luotettavuutta voi varmistaa käyttämällä useampaa aineistonkeruumenetelmää sekä antamalla informanttien lukea tulokset ja pyytää heidän ”siunauksensa” tuloksiin. Siirrettävyys tarkoittaa sitä, että saadut tutkimustulokset pitävät myös muissa tapauksissa. Tässä dokumentoinnilla on suuri merkitys, koska se parantaa siirrettävyyttä. Riippuvuus on sitä, että toistettaessa tutkimus, tulokset pysyvät samana. Myös riippuvuutta varmistetaan dokumentoinnilla. Tällöin ulkopuoliset voivat arvioida ratkaisuja. Koska tutkijan omat lähtökohdat vai-

kuttavat tulkintoihin, tapahtuu niissä väistämättä vaihteluja. Vaikka kaksi tutkijaa saisi tutkittavaksi saman aineiston, on mahdollista syntyä kaksi eri tulosta. Jotta tutkimuksen vahvistettavuus olisi mahdollisimman hyvä, vaatii se eri tutkijoiden yksimielisyyttä tuloksista. Tässä voi käyttää apuna viittaamista vastaavanlaisiin tutkimuksiin. (Kananen 2014, 132 - 133.)

Tutkimuksen luotettavuutta lisää myös tutkittavan aineiston riittävyys. Aineistoa pitää olla sen verran, että tutkimuksen tuloksia voidaan päätellä luotettavasti. Toki ei ole tarkoitus kerätä määrättömästi aineistoa, koska aineiston laadullakin on merkitystä. Yhdellä aineistolla tuskin saadaan pitäviä tuloksia, mutta tutkijan ratkaistavissa on, mikä on hänen tutkimukseensa sopiva aineistomäärä ja perustella tehty ratkaisu. (Kananen 2014, 153.) Suomen Mielenterveysseurassa on yhteensä 40 paikallista seuraa, joissa toteutetaan tukihenkilötoimintaa. Koska aineistoa kerättiin sähköisellä kyselyllä, ei mielestäni ollut kohtuutonta ottaa mukaan kaikki 40 mielenterveysseuraa.

Toimintatutkimuksen luotettavuus

Edellä mainittuja luotettavuuskriteerejä voidaan Kananen (2014, 133 - 135) mukaan soveltaa myös toimintatutkimuksessa, jos se sisältää laadullisen tutkimuksen osia. Toimintatutkimuksen syklien eri osissa tulisi siis huomioida myös luotettavuus. Kananen painottaa tarkan **dokumentaation** merkitystä tutkimuksen luotettavuuden lähtökohdaksi. Dokumentaatio avaa lukijalle mm. tehtyjä ratkaisuja ja näin lukija pystyy arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta paremmin. Dokumentaation tulee ulottua niin tiedonkeruuseen, menetelmiin kuin tuloksiinkin. Vaikka toimintatutkimus ei pyri määrällisen tutkimuksen tapaiseen yleistämiseen, on toimintatutkimuksenkin tuloksia mahdollista siirtää. Siirrettävyys edellyttää, että tutkimuskohteen lähtökohdat ja kuvaus vastaavat tutkimustulosten tapausta. Tosin siirrettävyyttä voidaan soveltaa toimintatutkimuksissa vain poikkeustapauksissa.

Tutkimuspäiväkirja on yksi dokumentoinnin väline, jota olen opinnäytetyössäni käyttänyt. Olen kirjoittanut päiväkirjaan lähes joka päivä, kun olen työstänyt opinnäytetyötä. Etenkin eri palaverien ja seminaarien muistiinpanot ja tuotokset sekä tekemiäni ratkaisujen perustelut olen kirjannut päiväkirjaan. Dokumentointia on ollut myös se, että olen pitänyt tarkkaa kirjaa yhdistyksistä, joille olen lähettänyt pyynnön toteuttaa Webropol-kysely, sekä niistä yhdistyksistä, joilta sain luvan kyselyn toteutukseen.

Useampi tiedonkeruumenetelmä eli **aineistotriangulaatio** lisää toimintatutkimuksen luotettavuutta. Kananen (2014, 135 - 136) suosittelee vähintään kolmen eri menetelmän käyttöä. Tällä pyritään siihen, että eri menetelmät antavat vahvistusta tutkimustuloksille. Tosin tutkimustulokset voivat muuttua laadullisessa tutkimuksessa riippuen siitä, mitä menetelmää käytetään, eli tulokset ovat usein menetelmäsidonnoisia. Aineistotriangulaation käyttöä voidaan kuitenkin perustella sillä, että jos tulokset eriävät eri menetelmiä käytettäessä, ohjaa se tutkijaa syventymään tarkemmin tuloksiin.

Opinnäytetyössäni keräsin aineistoa havainnoinnin, kirjallisten lähteiden ja Webropol-kyselyn avulla. Havainnointia käytin toimintatutkimuksen alkuvaiheessa, kun olin määrittelemässä ongelmaa. Työskentelen Suomen Mielenterveysseuran paikallisessa mielenterveysseurassa, joten osallistuin havainnointiin paikan päällä. Tekemäni havainnot tukihenkilöiden johtamisessa ilmenevistä ongelmista auttoivat minua mm. rakentamaan ongelmaan sopivaa mittaria. Tekemäni Webropol-kysely sisälsi sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Suljetut kysymykset kartoittivat taustatietoja, ja niiden avulla kuvasin vastaajien ”profilia”. Avoimet kysymykset keskittyivät ongelmien sisältöön ja niihin löydettyihin ratkaisumalleihin. Tekemäni havainnot ongelmista oman työni sisällä vastasivat kyselyjen vastauksia, joten se vahvisti osaltaan tutkimuksen luotettavuutta.

Myös **tutkijatriangulaatio** on mahdollista, jolloin joku ulkopuolinen tulkitsee tutkijan apuna aineistoa. Luotettavuus vahvistuu, jos sekä tutkija että ulkopuolinen tulkitsija ovat samaa mieltä. Joskus tutkija sokaistuu omaan aiheeseen ja tekstiin, tai oma esiymmärrys voi haitata tehtyjä ratkaisuja. Tällöin tutkija voi hankkia vahvistusta ja hyväksyntää informanteilta eli tutkittavilla sekä pyytää palautetta ulkopuolisilta henkilöiltä. Tämä vastaa laadullisen tutkimuksen kriteereistä ”luotettavuutta”. Toki eteen voi tulla tilanne, että tutkijan ja tutkittavien tulkinnat tuloksista eriävät. Tällöin tutkijan tulee pyrkiä selvittämään aiheutuneet ristiriitaisuudet. Usein niihin voi olla syynä joku luonnollinen selitys. (Kananen 2014, 123 - 135.)

Käytin tulosten tulkinnassa apuna Savonlinnan seudun Mielenterveysseurassa jo 30 vuotta toiminnassa mukana ollutta vapaaehtoista, Maire Vetriä. Hän on aiemmin toiminut vuosia tukihenkilönä sekä antanut tukihenkilöille työnohjausta. Tällä hetkellä

Vetri kouluttaa edelleen tukihenkilöitä sekä tekee käytännön töitä tukihenkilöiden hyväksi (esim. mukana tukihenkilötyöryhmässä ja päivystyslistojen tekemisessä). Vetriellä on siis pitkä ja syvälinen tukihenkilötyön tuntemus.

Kyselyt palautuivat minulle nimettöminä. Tein saaduista tuloksista tulkintoja yhteisesti, en yksitellen. Koska en voinut yhdistää kyselyjä vastaajiin, oli minun mahdoton pyytää vastaajilta palautetta tai heidän hyväksyntää tulkinnoille. Tulkinta on kaikkien kyselyiden ”summa”.

Yksi tärkeä kriteeri luotettavuuteen on tutkimuksen tulkintojen **objektiivisuus**. Kun määrällisessä (kvantitatiivinen) tutkimuksessa tulkintoja on vain yksi, voi laadullisessa (kvalitatiivinen) tutkimuksessa olla niitä useita. Jotta tutkimustulokset olisivat mahdollisimman objektiiviset, eivät tulkinnat saa nousta tutkijan tulkinnoista ja mielipiteistä vaan pelkästään aineistosta. Tosiasia kuitenkin on, että tutkijan ”käden jälki” näkyy laadullisessa tutkimuksessa. Ei ole mahdollista tehdä tulkintoja täysin objektiivisesti vaan siihen vaikuttavat mm. tutkijan tekemät ratkaisut tutkimusprosessin aikana sekä tutkijan oma esiymmärrys (tiedot, koulutus, kokemukset, osaaminen). ”Tutkimus on tutkijan näkemys ilmiöstä.” (Kananen 2014, 125 - 136.)

Tieteellisen tutkimuksen raportissa tulisi tutkijan pystyä todistamaan ja näyttämään toteen tekemänsä tulkinta. Hänen tulisi aukottomasti osoittaa, miten tulkinta on tehty ja mihin se perustuu. Toteen näyttäminen edellyttää myös tarkkaa dokumentaatiota. Toimintatutkimuksessa tehdyt tulkinnat koskevat vain tutkittua tapausta, jos tulkinnat on tehty oikein. Tuloksia ei siis voida yleistää, mikä ei olekaan toimintatutkimuksen tehtävä vaan ilmiön ymmärtäminen ja selittäminen. (Kananen 2014, 136 - 137.)

Eettisyys

Kun puhutaan etiikasta, käsitellään peruskysymyksiä oikeasta ja väärästä tai hyvästä ja pahasta. Meillä kaikilla on omia eettisiä käsityksiä, joiden mukaan kukin toimii. Tutkimuksen teossa tutkijaa velvoittavat kuitenkin yleisesti hyväksytyt tutkimuseettiset periaatteet, joita tutkijan on noudatettava. Tutkijan tulee tuntea periaatteet ja niiden noudattaminen on yksin hänen vastuullaan. Tutkijan valitessa tutkimusaihetta törmätään ensimmäiseen eettiseen ratkaisuun. Valitako suosittu aihe vai välttää sellaista vai ottaako aihe, jonka toteutus vaikuttaa helpolta, mutta sen merkitys ei ole tärkeä.

(Hirsjärvi ym. 1997, 23 - 25.)

Valitsin tutkimuksen aiheen, koska koin sille tarvetta omien kokemusteni pohjalta. Tukihenkilöitä johtaessani törmäsin muutamiin ongelmiin eikä niiden ratkaiseminen ollut yksiselitteistä vaan vaati omaa pohdintaa sekä keskustelua Suomen Mielenterveysseuran edustajien kanssa. Keskustellessani SMS:n järjestöjohtajan kanssa, kävi ilmi, että myös muissa seuroissa tulee ajoittain esiin tukihenkilöiden johtamiseen liittyviä kysymyksiä ja johtamisesta vastaavat henkilöt kaipaavat tukea niitä ratkoessaan. Kun yritin etsiä aiheeseen eli vapaaehtoisten johtamiseen liittyvistä ongelmista aiempia tutkimuksia, en sellaisia löytänyt. Lähdin siis ”tyhjältä” liikkeelle, mutta en antanut sen häiritä, koska koin aiheen tukihenkilötoiminnan kannalta merkityksellisenä. Aihe tuntui minusta tietyllä tapaa ”herkältä”, mutta sen tarkoituksena ei ollut syyllistää ketään, ei johtamisvastuussa olevia henkilöitä eikä tukihenkilöitä. Tarkoitus oli tuoda esiin ongelmia enemmänkin toteavaan sävyyn ja miettiä niihin avoimin mielin ratkaisuja.

Tutkimuksessa tulee kunnioittaa ihmisarvoa. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaisen itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava ja jokainen saa itse päättää, haluaako osallistua tutkimukseen. Tutkijan tulee miettiä, miten hankkii tutkittavien suostumuksen, mitä hän tutkimuksesta kertoo tutkittavilleen ja liittykö osallistumiseen mahdollisesti joltain riskejä. Lisäksi osallistujan tulee tietää, mistä tutkimuksessa on kyse. (Hirsjärvi ym. 1997, 25; Tuomi & Sarajärvi 2003, 128.)

Jokainen paikallinen mielenterveysseura ja jokainen kyselyyn osallistuva sai tietoa sekä tutkimuksesta että sen tavoitteista ja tarkoituksesta. Tutkimuslupapyyntöissä tuotiin esille osallistumisen vapaaehtoisuus sekä anonymiteetti. Kun kyselyn tulokset palautuivat minulle nimettömänä, en tiennyt, kuka oli vastannut ja kuka ei. Ainut riski tutkimukseen osallistumiseen liittyi osallistuvan seuran tunnistettavuuteen. Huomasin kyselyn vastauksia lukiessani, että muutama johtamisen ongelmatilanne saattaa olla tunnistettavissa sen erityislaatuisuuden takia. Tämän johdosta toin tulososion suorissa lainauksissa esiin vain sellaisia tilannekuvauksia, joita oli mainittu useammassa vastauksessa. Lisäksi pyysin työelämän edustajia, jotka ovat tietoisia useimmista ongelmatilanteista, lukemaan tulokset erityisesti siitä näkökulmasta, onko lainauksia mahdollista tunnistaa. Tällä ”tuplavarmistuksella” minimoin riskin osallistujan tunnistamises-

ta. Kun opinnäytetyö on hyväksytty, poistan kaikki vastaukset webropolista ja silppuan tulostamani vastaukset.

Yksi tärkeä tutkimuseettinen näkökulma sisältyy tutkimusaineiston keräämiseen. Tutkija ei saa plagioida toisten tekstiä eli luvattomasti lainata. Kun tutkija lainaa tekstiä, tulee aina osoittaa alkuperäinen lähde lähdemerkinnöin, suorat lainaukset tulee myös merkitä asianmukaisesti kirjoitusvirheitä myöten. (Hirsjärvi ym. 1997, 26.) Haastavinta mielestäni on asiasisältöjen lainaaminen niin, ettei kirjoittamani teksti noudata suoraan alkuperäistä tekstiä. Tätä pyrin ehkäisemään niin, että luettuani tekstin alkuperäisestä lähteestä piirsin aiheesta piirroksen, jonka avulla avasin asian opinnäytetyöhön omin sanoin. Toinen vaihtoehto oli, että lähteen luettuani kirjoitin omin sanoin niin, miten olin sen ymmärtänyt.

Jotta tutkimuksessa toteutuu eettisyys, tulee tutkimuksen sisältää rehellisyyttä ja avoimuutta. Tutkimus tulee olla kaikin puolin läpinäkyvä. (Uosukainen 2015.) Läpi koko tutkimuksen ja tutkimustuloksia analysoidessani pyrin rehellisyyteen. Minulla oli ennen tulosten analysointia niiden suhteen ennako-odotuksia, joiden en halunnut vaikuttavan tuloksiin. Tässä asiassa helpotti se, että tein analyysin käyttämällä todellisia ilmaisia enkä tulkitsemista, mikä myös olisi ollut mahdollista. Avoimuutta ja läpinäkyvyyttä pyrin varmistamaan vähintään kerran kuukaudessa pidetyillä Skype-tapaamisilla työelämän kehittämistiimin kanssa. Lähetin heille säännöllisesti luettavaksi sen hetkisen opinnäytetyön. Pidin työelämän edustajat ajan tasalla tutkimusprosessista. Lisäksi hain ohjaavilta opettajilta ohjausta työhön ja myös heidän kanssaan kävin keskustelua erilaisista tutkimuksellisista ratkaisuista. Opinnäytetyön rinnalla kirjoittamani havainnointipäiväkirjan avulla kaikki tapaamiset ja tekemäni ratkaisut pysyivät tuoreessa muistissa ja saatoin palata niihin aina tarvittaessa.

10 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen on ollut todella antoisa prosessi etenkin oman työni kannalta. Olen päässyt syventämään ja laajentamaan omaa ymmärrystäni ja tietouttani Suomen Mielenterveysseuran toiminnasta sekä ennen kaikkea tukihenkilötyöhön liittyvistä tekijöistä. Olen aina suuresti arvostanut tukihenkilöitä ja heidän tekemäänsä työtä.

Nyt entistä paremmin ymmärrän tukihenkilötyöhön liittyviä motiiveita, tukihenkilötyön erityislaatusuutta sekä tukihenkilöiden johtamisen periaatteita. Saamani tiedon perusteella toivon tulevaisuudessa pystyväni tukemaan ja johtamaan tukihenkilöitä entistä paremmin ja kehittämään seuramme toimintaa niin, että erilaisia ongelmatilanteita pystyttäisiin paremmin ehkäisemään ja ratkaisemaan.

Tiedon karttumisen lisäksi opinnäytetyö on avannut minulle aivan uudella tavalla yhteyksiä Suomen Mielenterveysseuraan. Työelämän kehittämistiimi on ollut minulle suureksi avuksi työn etenemisessä ja olen saanut käydä tiimin kanssa monia antoisia keskusteluja. Keskustelut ovat antaneet mm. uusia näkökulmia ja oivalluksia. Tiedän, että tulen jatkossakin törmäämään hankaliin tilanteisiin tukihenkilötyötä johtaessani. Nyt minulla on kuitenkin ”linjat auki” alan asiantuntijoihin, joita voin jatkossakin konsultoida. Kehittämistiimi on ollut erittäin motivoitunut työni ohjaamiseen alusta asti ja on tuonut esiin työni merkityksellisyyttä koko Mielenterveysseuran kentällä. He ovat arvostaneet sitä, että halusin tehdä kaikkia paikallisia mielenterveysseuroja hyödyntävän opinnäytetyön, en vain itseäni ja omaa seuraani varten. Tätä pohdintaa kirjoittaessani on jo syksyille 2015 sovittu kaksikin tilaisuutta, joissa tulen esittelemään tutkimustani ja sen tuloksia.

Opinnäytetyön alkuvaiheessa näkökulma tutkimusaiheeseen oli ongelmakeskeinen. Otsikossakin mainittiin pelkästään ongelmatilanteiden selvittäminen. Olin hiukan huolissani tästä, koska en halunnut työlläni syyllistää ketään taikka keskittyä pelkkiin ongelmiin. Työelämän kehittämistiimin kanssa keskustellessa päädyimme painottamaan ratkaisukeskeisyyttä. Toki ongelma-näkökulma on tuotava esiin ja todettava, mutta ongelmien toteamisen jälkeen se on vain auttamassa ratkaisukeinojen hahmottamisessa.

Opinnäytetyön hyödyttäminen omassa työssäni on jo alkanut. Olemme käyneet työyhteisössä keskusteluja siitä, miten voisimme kehittää esimerkiksi tukihenkilön peruskurssia ja sitä edeltävää valintahaastattelua niin, että mahdollisia ongelmatilanteita voitaisiin ehkäistä. Yksi parannusehdotus on, että itse kurssilla panostamme entistä enemmän Suomen Mielenterveysseuran toimintaperiaatteiden läpikäymiseen ja sisäistämiseen. Lisäksi periaatteista on tarkoitus keskustella yhdessä tukihenkilöiden kanssa jatkossakin ilman, että ongelmatilanteita on syntynyt. Myös psykologinen sopimus on

asia, jonka otamme aiheeksi syksyllä 2015 pidettävään tukihenkilöiden, hallituksen ja työntekijöiden yhteiseen kehittämispäivään. Yhdessä tehty sopimus on jatkossa pohjana tukihenkilöiden kanssa käytäville kehityskeskusteluille.

10.1 Tulosten tarkastelu

Omien kokemusteni ja Suomen Mielenterveysseuran edustajien kanssa käymieni keskustelujen pohjalta olen ymmärtänyt, että lähestulkoon jokaisessa paikallisessa mielenterveysseurassa tukihenkilöiden johtamisessa törmätään väistämättä myös ongelmiin. On ollut tarpeen selvittää ongelmatilanteita sekä kuulla johtamisesta vastaavien henkilöiden näkemyksiä ratkaisukeinoista, koska heillä on siitä paras tietämys. Kehittämistyön aikana olen itse alkanut kiinnittää enemmän huomiota tukihenkilöiden johtamistapoihin. Tietoa olen saanut keskustelemalla paikallisten seurojen edustajien kanssa. Nyt kun kehittämisprosessi on päätöksessä, jaan mielelläni saatuja tuloksia laajemmalti ja annan kehittämäni mallin muiden mielenterveysseurojen käyttöön.

Suomen Mielenterveysseura järjestää kokeneille tukihenkilöille tukihenkilövastaavan tehtävään pätevöittäviä jatkokoulutuksia, joihin voivat osallistua myös ne yhdistyksen palkatut työntekijät, joiden vastuulla tukihenkilöiden johtaminen on. Koulutuksista saa valmiuksia mm. tukihenkilötyön johtamiseen, koordinointiin ja tukemiseen. Koulutus antaa myös syvällisempää tietoa yhdistystoiminnasta ja vapaaehtoistyöstä. (Porkka 2014a, 6 - 7.) Tutkimustulosten pohjalta tulee mieleen ajatus, pitäisikö koulutuksessa käsitellä myös haasteita, joita johtamisessa tulee esiin. Tutkimuksessa kehitetty malli ratkaisukeinoista voisi jatkossa olla herättämässä ideoita ja keskustelua, miten omassa seurassa ongelmatilanteita on mahdollista ehkäistä ja ratkaista.

Psykologinen sopimus ja kehityskeskustelut on todettu toimiviksi työkaluiksi tukihenkilöiden johtamisessa ja ennen kaikkea ongelmien syntymisen ehkäisyssä (Porkka 2015). Tästä huolimatta niiden käyttöä ei tuotu erikseen juurikaan esille tutkimustuloksissa. Kahdenkeskisiä keskusteluja ratkaisukeinoina saatettiin jatkaa kehityskeskusteluissa, mutta yhdessäkään vastauksessa näiden työkalujen käyttämistä ensimmäisenä ratkaisukeinona ei tuotu esiin. Kuitenkin kaikki aineistosta nousseet ongelmatilanteet olivat sellaisia, joita voitaisiin pyrkiä ehkäisemään esimerkiksi juuri kehityskeskustelussa, jonka pohjana yhdistyksen omaa psykologista sopimusta voidaan käyt-

tää. Tämä on asia, johon on tärkeä kiinnittää huomiota kaikissa mielenterveysseuroissa.

Paikallisissa mielenterveysseuroissa tukihenkilöiden johtamisesta vastaa seuran hallitus, joka tarvittaessa voi delegoida johtamisen palkatulle työntekijälle tai vapaaehtoiselle tukihenkilövastaavalle. (Kupiainen 2015, 7.) Tutkimuksen vastaajina ei ollut yhtään hallituksen puheenjohtajaa tai muuta hallituksen jäsentä. Tästä voi päätellä, että mielenterveysseurojen hallitukset pääsääntöisesti delegeivät tukihenkilöiden johtamisen työntekijälle tai vapaaehtoiselle.

Tukihenkilöitä johtaessa on tärkeää olla tietoinen, huomioida ja ymmärtää vapaaehtoistyöhön liittyvät erityispiirteet (Porkka 2015). Vapaaehtoistyön erityispiirteet on lueteltu useammassakin Suomen Mielenterveysseuran oppaassa. Itse huomasin prosessin aikana, että ymmärryksen erityispiirteiden suhteen on ollut pinnallista. Vasta opinnäytetyön myötä olen alkanut päästä hiukan jyvälle siitä, mistä on kyse. Erityispiirteet itsessään eivät aiheuta ongelmia tukihenkilötyössä, kun ne on tiedostettu, mutta niiden huomiotta jättäminen johtamistehtävissä saattaa vaikeuttaa yhteistyötä tukihenkilön ja johtamisesta vastaavan henkilön välillä. Yksi keskeinen tulos johtamiseen liittyvistä ongelmatilanteista oli toimintaperiaatteiden noudattamatta jättäminen, kuten osallistumattomuus työnohjaukseen tai purkukeskusteluihin. Onko kyse siitä, että tukihenkilö kokee, että hän voi vapaaehtoisena täysin vapaasti päättää, osallistuuko työnohjaukseen vai ei, koska tukihenkilötyötä tehdään täysivaltaisena subjektina? Tai kokeeko tukihenkilö, etteivät hänen ja taustaorganisaation arvomaailmat kohtaa? Kun johtaja on tietoinen erityispiirteistä, on hänellä hyvät mahdollisuudet tarttua ongelma-kohtiin esimerkiksi kehityskeskustelussa.

Kehittämistutkimuksen tuloksia ja ratkaisukeinojen mallia tuodaan esille ensimmäisen kerran laajemmin, kun esittelen työni Suomen Mielenterveysseuran puheenjohtajien päivillä syksyllä 2015. Samoihin aikoihin on tarkoitus kertoa aiheesta myös Suomen Mielenterveysseuran Helsingissä työskentelevälle henkilökunnalle ja muille asiasta kiinnostuneille. Paikallisiin mielenterveysseuroihin tietoa jaetaan julkaisemalla tiivistelmä työstäni Mielenterveysseura-lehdessä. Toivon, että kehittämistutkimus antaa tietoa tukihenkilötyöstä, tukihenkilöiden johtamisesta sekä tukee ja herättää ideoita ongelmatilanteiden ratkaisukeinoista.

10.2 Opinnäytetyön prosessin tarkastelua

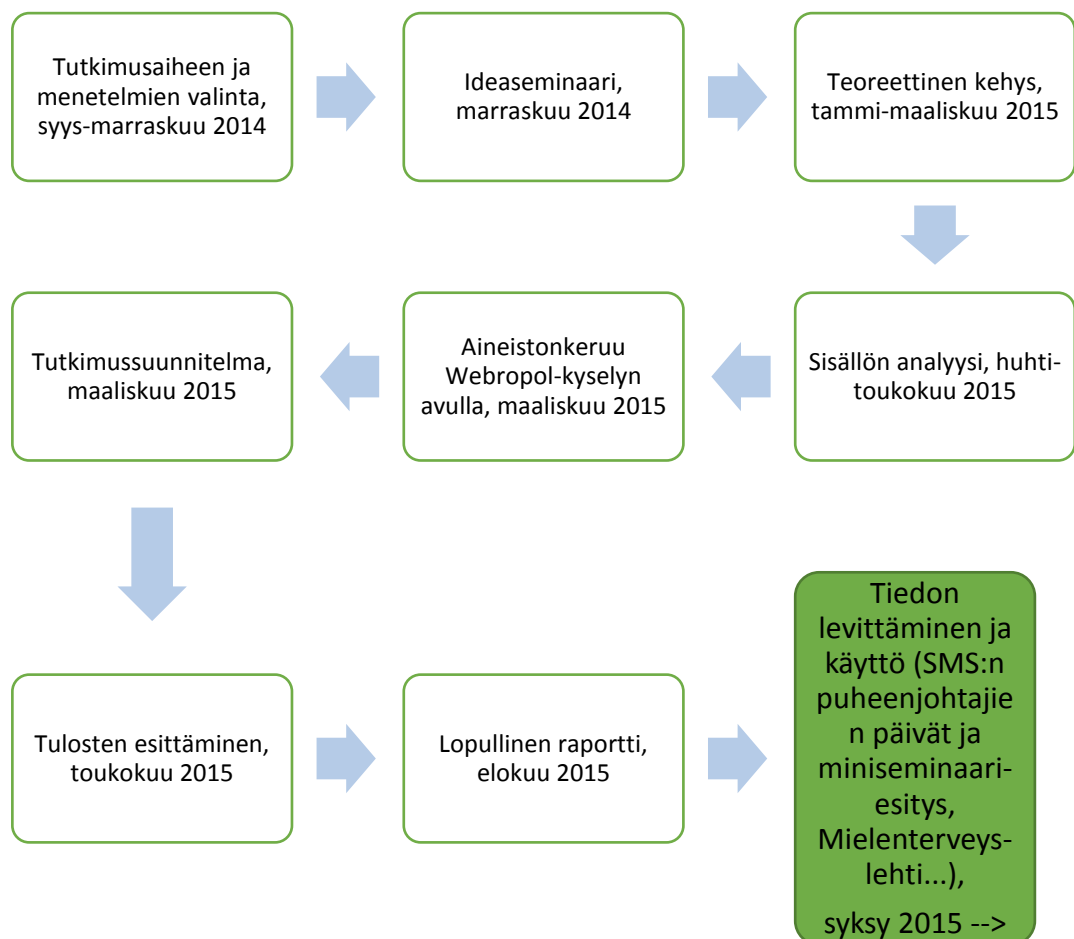
Opinnäytetyön prosessi alkoi kesällä 2014, ennen kuin olin saanut varmuuden pääsytäni opiskelemaan. Heti syksyllä 2014 opiskelujen alettua aloin pohtia opinnäytetyön aiheita. Suomen Mielenterveysseuran järjestöjohtaja oli aiheen tarkentamisessa suureksi avuksi. Koko alkusyksyn ajan tutkin aiheita monesta eri näkökulmasta ja yritin saada kiinni ”punaisesta langasta”. Tutkimusprosessin alun teki haasteelliseksi se, ettei vapaaehtoisten johtamista ollut juurikaan tutkittu. Tämä oli kuitenkin se aihe, josta olin saanut kokemuksia omassa työssäni ja se oli herättänyt mielenkiintoni. Niinpä rohkeasti lähdin syventymään aiheeseen enemmän.

Tammi-maaliskuun 2015 minulla oli mahdollisuus olla opintovapaalla. Kurssien suorittamisen ohella työstin opinnäytetyötä. Lähinnä työstin teoreettista viitekehystä ja kyselylomaketta. Työelämän kehittämistiimi oli suureksi avuksi etenkin lomaketta suunniteltaessa. Kävin suunnittelukokousta varten Helsingissä tapaamassa kehittämistiimiä. Tämän koin hyväksi ratkaisuksi, koska en ollut tavannut henkilökohtaisesti kaikkia kehittämistiimin jäseniä. Tapaaminen venähti muutaman tunnin mittaiseksi, koska keskusteltavaa aiheesta riitti. Minun oli tärkeää kuulla esimerkiksi Suvi-Tuuli Porkan kokemuksia ja saada häneltä laajempaa tietoa tukihenkilötoiminnasta. Keskustelu antoi uutta näkökulmaa ja selkeytti teoreettisen viitekehyksen sisältöä. Porkalta sain käyttööni myös paljon aiheeseen liittyvää materiaalia.

Kyselylomakkeen suunnitteluprosessi kesti yllättävän kauan. Lomaketta työstäessäni huomasin, että aikaa tulee varata lomakkeen testaamiseen ja muokkaamiseen, koska valmis lomake syntyy vähitellen. On jätettävä aikaa myös ajatusten ”muhimiseen”. Minulla on tapana toimia ensin ja vasta sen jälkeen lukea ohjeet. Niin kävi myös tässä vaiheessa. Olin tehnyt lomakkeen valmiiksi, kun testiryhmältä sain palautetta mm. siitä, että lomakkeeseen liittyvä infoteksti oli vaikeasti ymmärrettävä. Itse tutkijana on niin sisällä aiheessa, että ulkopuolisten kommentit ovat äärettömän tärkeitä. Palautteen jälkeen selvitin tarkemmin kyselylomakkeen suunnitteluun ja toteuttamiseen liittyviä periaatteita, joista olikin jatkossa suuri hyöty.

Sisällönanalyysin toteuttamista auttoi, kun olin samaa aikaa suorittamassa kurssia Laadullinen tutkimus kehittämisen välineenä. Kurssilla kävimme läpi sisällönanalyysi-

sin vaiheita sekä harjoittelimme ryhmissä analysointia. Kurssi antoi hyvät lähtökohdat oman tutkimusaineiston analysointiin, kun opittu tieto oli tuoreena muistissa. Sisällysanalyysin mielekkäänä vaiheena kategoriat syntyivät suhteellisen helposti. Tämän oli juuri sitä asiaa, jota olin lähtenyt tutkimaan. En ollut koko opinnäyteprosessin aikana tarkemmin vielä miettinyt tuotosta, joka kehittämistyön seurauksena syntyy. Luotin siihen, että kunhan saan analyysin valmiiksi, alkaa siitä hahmottua jotain. Olin muita kehittämistutkimuksia lukiessani kaavaillut mielessäni erilaisia kuviovaihtoehtoja, jonka avulla ratkaisukeinot on mahdollista tuoda selkeästi esiin. Kuvion piti myös mahtua yhdelle A4-paperille, jotta tuotoksen ajatuksesta saisi kiinni yhdellä silmäyksellä. Analysointivaiheessa minulle alkoi hahmottua tuotoksen muoto ja sisällysanalyysin valmistuttua toteutin tuotoksen paperille (liite 9). Kuvassa 17 on esitettyä opinnäytetyön prosessi.



KUVA 17. Opinnäytetyön prosessi (soveltaen Miles ym. 2014, 340)

Opettajien ohjausta hyödynsin koko prosessin ajan harvakseltaan, mutta säännöllisesti. Sovin ohjauskeskustelut niihin tilanteisiin, kun minulla itselläni oli enemmän kysymyksiä kuin vastauksia enkä tiennyt, miten työtä kannattaisi jatkaa. Jokainen ohjauskeskustelu avasi solmuja ja auttoi eteenpäin. Välillä ohjaus saattoi olla lyhyt kysymys sähköpostilla, johon sain aina nopeasti vastauksen. Yhteistyön ohjaavien opettajien kanssa koin sujuvaksi. Yksi syy siihen saattoi olla se, että olimme jokseenkin samaa mieltä työhön liittyvistä linjauksista. Erityisen kiitollinen olen ohjaajille siitä, että he hienoisesti painostivat minut analysoimaan aineiston toukokuun aikana ja esittämään tulokset 20.5.2015. He uskoivat, että pystyn saamaan tulokset ja niiden esittämisen valmiiksi. Itse olin suunnitellut pitäväni esityksen syksyllä 2015. Opettajien ansiosta sain kun sainkin tulokset valmiiksi. Siitä innostuneena päätin saada koko opinnäytetyön valmiiksi kesäkuun loppuun mennessä.

10.3 Jatkokehittämisideat

Tutkimuksen aikana olen useaan kertaan pohtinut, mitä ajatuksia tukihenkilöillä syntyisi ongelmatilanteisiin liittyen. Jatkotutkimuksena voisi selvittää tukihenkilöiden näkemyksiä erilaisista ratkaisukeinoista. Kiinnostaisi tietää, millaisia ratkaisukeinoja tukihenkilöt itse kehittäisivät tässä tutkimuksessa esiin tulleiden ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi ja ehkäisemiseksi. Heillä saattaisi syntyä aivan uudenlaisia ratkaisukeinoja ja he voisivat antaa johtamiseen näkökulmaa tukihenkilötyöstä käsin.

Tämä tutkimus koostui yhdestä toimintatutkimuksen syklistä. Jos sykli lähtisi uudelle kierrokselle, olisi siinä mahdollista arvioida ratkaisumallien soveltuvuutta ja hyödyllisyyttä. Onko mallia hyödynnetty, ja jos on, niin miten? Sen pohjalta mallia voisi jalostaa entistä paremmaksi. Ratkaisukeinoja on myös mahdollista pilkkoa pienempiin osiin ja aukaista vielä tarkemmin niiden sisältö.

Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää myös tukihenkilöiden johtamiseen liittyvissä koulutuksissa. Opinnäytetyön kirjoittamisen aikaan ei vielä ole olemassa ”johtamiskoulutusta” tukihenkilöitä johtaville henkilöille. Aihetta kyllä käsitellään ainakin tukihenkilövastaavien jatkokoulutuksessa. Tutkimuksen näkökulmasta ongelmatilanteita esiintyy useissa mielenterveysseuroissa, joten varmasti koulutus tämän aiheen tiimoilta voisi olla tarpeellista.

LÄHTEET

Drucker, Peter F. 2008. Voittoa tavoittelemattoman organisaation johtaminen. Helsinki: Talentum.

Eskola, Antti & Kurki, Leena (toim.) 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Harju, Aaro 2003. Yhteisellä asialla. Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Vantaa: Kansanvalistusseura.

Heikkinen, Hannu L.T. 2001. Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-kustannus.

Heikkinen, Hannu L.T., Rovio, Esa & Kiilakoski, Tomi 2010. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Heikkinen, Hannu L.T., Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Hansaprint Oy.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hofstede, Geert 1993. Kulttuurit ja organisaatiot: mielen ohjelmointi. Helsinki: WSOY.

Hokkanen, Liisa 2003. Vapaaehtoisuus – pala elämää. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 6. PDF-tiedosto. http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaistu_6.pdf. Ei päivitystietoja. Luettu 1.5.2015.

Honkala, Sini & Rantanen, Taina 2011. Hyvinvointia eläkeikäisille ihmisille laadukkaalla vapaaehtoistyöllä. Jyväskylä. Tutkimus- ja kehittämiskeskus GenoCenter. PDF-tiedosto. http://www.kansalaisareena.fi/VAU_julkaisu_280911.pdf. Päivitetty 2011. Luettu 23.2.2015.

Hyppänen, Riitta 2007. Esimiesosaaminen – Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hyvää mieltä kansalaisvaikuttajana 2015. [www-sivut. http://www.mielenterveysseura.fi/fi/tulemukaan/vapaaehtoiseksi/hyv%C3%A4%C3%A4-mielt%C3%A4-kansalaisvaikuttajana](http://www.mielenterveysseura.fi/fi/tulemukaan/vapaaehtoiseksi/hyv%C3%A4%C3%A4-mielt%C3%A4-kansalaisvaikuttajana). Ei päivitystietoja. Luettu 17.2.2015.

Juuti, Pauli 2015. Muutosjohtaminen. Luento Mikkelin ammattikorkeakoulu. 5.3.2015.

Järvinen, Pekka 2005. Ammattina esimies. Helsinki: WSOY.

Kananen, Jorma 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 185.

Kehittämistoiminta 2015. www-sivut.
<http://www.mielenterveysseura.fi/fi/kehitt%C3%A4mistoiminta>. Ei päivitystietoja.
 Luettu 17.2.2015.

Koulutukset 2015. www-sivut. <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/koulutukset>. Ei päivitystietoja. Luettu 17.2.2015.

Koskenvesa, Esko 2001. Pelaajakokemuksia valmentajille. Teologian opiskelijat ja vapaaehtoistoiminta. Teoksessa Eskola, Antti & Kurki, Leena (toim.) 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kriisiauttamisen linjaukset Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostossa 2013. PDF-dokumentti.
http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_files/kriisiauttamisen_linjaukset.pdf. Päivitetty 2013. Luettu 17.2.2015.

Kriisipuhelin – apua elämän kriiseihin 2015.
<http://www.mielenterveysseura.fi/fi/tukea-ja-apua/kriisipuhelin-apua-el%C3%A4m%C3%A4n-kriiseihin>. Ei päivitystietoja. Luettu 11.2.2015.

Kupiainen, Heikki (toim.) 2015. Johda seuraa – opas hallituksen jäsenille. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede numero 1/-99, sivut 3-12.

Laasanen, Juhani 2011. Vapaaehtoistyön kansantaloudelliset vaikutukset. Helsingin yliopisto. Raportteja 70.

Lahti, Pirkko & Ruohonen, Maritta 2006. Teoksessa Nyholm, Sari & Saarelainen Jouni 2006. Koulutetut vapaaehtoiset vertaisryhmien ohjaajina – Opas yhdistyksille. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Lahtinen, Pirkko 2003. Ihminen on tärkein instrumentti. Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. Helsinki: SMS-Tuotanto Oy.

Laimio, Anne & Välimäki, Sari 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyy. Jyväskylä: Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistys ry.

Lehtinen, Sini-Tuulia 1997. Vapaaehtoistoiminta – kasvava voimavara? Näkökulmia ammattiyöhön. Helsinki: Kansalaisareena ry.

Lämsä, Anna-Maija & Hautala, Taru 2004. Organisaatiokäyttämisen perusteet. Helsinki: Edita Prima Oy.

Meretniemi, Irma 2012. Esimiehen opas kehityskeskusteluihin. Helsinki: Talentum.

Mieli 2014. Suomen Mielenterveysseuran yleisesittely. PDF-tiedosto. http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_files/mielenterveysseuran_yleisesittelydiat_2014.pdf. Päivitetty 2014. Luettu 17.2.2015.

Miles, Matthew B., Huberman, Michael A. & Sadana, Johnny 2014. *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook*. Edition 3. California: SAGE Publications.

Mykkänen-Hänninen, Riitta 2007. *Vapaaehtoistyön rajapinnoilla*. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisuja. Sarja B: oppimateriaali. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.

Organisaatio ja toiminta 2015. www-sivut. <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveysseura/organisaatio-ja-toiminta>. Ei päivitystietoja. Luettu 17.2.2015.

Otavan opisto 2015. Motiivi ja motivaatio. WWW-dokumentti. http://opinnot.internetix.fi/fi/muikku2materiaalit/lukio/ps/ps4/01_motiivit_ja_motivaatio/. Päivitetty 2015. Luettu 14.3.2015.

Pessi, Anna-Birgitta & Oravasaari, Tomi 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä, tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. Avustustoiminnan raportteja 23. Raha-automaattiyhdistys 2010. Helsinki: Yliopistopaino.

Porkka, Suvi-Tuuli 2006. Vapaaehtoistyön erityispiirteistä ja kontekstista johtuvat vaatimukset vapaaehtoistyön työnhajaukselle Suomen Mielenterveysseurassa. Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus. Työnohjaaja- ja prosessikonsulttikoulutus XII. Lopputyö. Julkaisematon.

Porkka, Suvi-Tuuli 2009. *Työnohjaamisen taito*. Helsinki: SMS-Tuotanto Oy.

Porkka, Suvi-Tuuli 2011a. Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilötyön johtamis-malli. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Porkka, Suvi-Tuuli 2011b. Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilötyön tuki -malli. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Porkka, Suvi-Tuuli 2013. Tukihenkilötyö ja vapaaehtoistoiminta Suomen Mielenterveysseurassa ja paikallisissa mielenterveysseuroissa. SMS:n kansalaistoiminnot.

Porkka, Suvi-Tuuli 2014a. Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilötyön koulutus-malli. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Porkka, Suvi-Tuuli 2014b. Tukihenkilötyö ja vapaaehtoistoiminta Suomen Mielenterveysseurassa ja paikallisissa Mielenterveysseuroissa 2014. Suomen Mielenterveysseura: Kansalaistoiminnot.

Porkka, Suvi-Tuuli 2015. Haastattelu 13.2.2015. Kehittämiskoordinaattori. Suomen Mielenterveysseura.

Porkka, Suvi-Tuuli & Savolainen, Markku 2014. Tukihenkilöiden kokemuksia puhe- lin- ja verkkokriisityöstä Suomen Mielenterveysseurassa ja paikallisissa mielenterve- ysseuroissa 2014. Suomen Mielenterveysseura: Kansalaistoiminnot.

Rikosuhripäivystys tukee ja neuvo 2015. WWW-sivusto. <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/tukea-ja-apua/rikosuhrip%C3%A4ivystys-tukee-ja-neuvo>. Ei päivitystietoja. Luettu 11.2.2015.

Rinnetmäki, Veli-Matti 2012. Vapaaehtoistoimijoiden johtaminen jalkapalloseuroissa. Helsingin yliopisto. Käyttäytymistieteellinen tiedekunta Opettajankoulutuslaitos Pro gradu -tutkielma Kasvatuspsykologia. http://www.kansalaisareena.fi/Rinnetmaki_Gradu_2012.pdf. Ei päivitystietoja. Luettu 2.3.2015.

Starnes, Becky 2007. An analysis of psychological contracts in volunteerism and the effect of contract breach on volunteer contributions to the organization. The International Journal of Volunteer Administration number 3, 31-41.

Suojanen, Ulla 2004. Toimintatutkimus. WWW-dokumentti. http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/02_metodiartikkelit/suojanen_toimintatutkimus/kooste#3. Päivitetty 2004. Luettu 25.3.2015.

Suomen Mielenterveysseuran toimintasuunnitelma 2015. <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/raportit/suomen-mielenterveysseuran-toimintasuunnitelma-2015>. Word-dokumentti. Ei päivitystietoja. Luettu 12.2.2015.

Sydänmaanlakka, Pentti 2009. Älykäs johtajuus. Helsinki: Talentum.

Taloudellisissa vaikeuksissa olevan tukeminen Suomen Mielenterveysseurassa 2015. PDF-dokumentti. <http://www.takuu-saatio.fi/@Bin/48215/EsiteNarinkkatori+%282%29.pdf>. Ei päivitystietoja. Luettu 12.2.2015.

Tule tukihenkilöksi 2015. www-sivut. <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/tule-mukaan/vapaaehtoiseksi/tule-tukihenkil%C3%B6ksi>. Ei päivitystietoja. Luettu 17.2.2015.

Toiminnan monet ulottuvuudet 2015. www-sivut. <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveysseura/organisaatio-ja-toiminta/toiminnan-monet-ulottuvuudet>. Ei päivitystietoja. Luettu 17.2.2015.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Hel- sinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55. WWW-sivut. <https://www.finlex.fi>. Päivitetty 26.1.2001. Luettu 23.1.2015.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. WWW-sivut. <https://www.finlex.fi>. Päivitetty 23.8.2002. Luettu 23.1.2015.

Uosukainen, Leena 2015b. Laadullinen tutkimus kehittämisen välineenä. Luento Mikkelin ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen (YAMK) -koulutuksessa 21.5.2015.

Winter, Susanna 2015. Sähköpostiviesti 12.5.2015. Kriisipuhelintoiminnan päällikkö. Suomen Mielenterveysseura.

Yeung, Anne Birgitta 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta? Helsinki: Hakapaino.

Yeung, Anne Birgitta 2005. Vapaaehtoistoiminnan timantti. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta 2005. Vapaaehtoistoiminta – anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

LIITE 1(1)**SUOMEN MIELENTERVEYSSEURAN EETTISET PERIAATTEET**

1. Suomen Mielenterveysseura kunnioittaa ihmisyyttä ja ihmisarvon loukkaamattomuutta. Jokainen ihminen ansaitsee arvon ihmisenä ihmisyytensä vuoksi.
2. Suomen Mielenterveysseura toimii YK:n ihmisoikeuksien julistuksen, lasten oikeuksien julistuksen, alkuperäiskansojen oikeuksien julistuksen sekä vammaisten oikeuksien julistuksen mukaisesti.
3. Suomen Mielenterveysseura kohtelee jokaista ihmistä tasavertaisesti iästä, sukupuolesta, rodusta, aatteellisesta tai uskonnollisesta näkemyksestä, fyysisistä ja psyykkisistä ominaisuuksista ja seksuaalisesta suuntautumisesta riippumatta.
4. Suomen Mielenterveysseura kunnioittaa jokaisen ihmisen oikeutta fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen ja taloudelliseen turvallisuuteen ja riippumattomuuteen.
5. Suomen Mielenterveysseura kunnioittaa yksilön itsemääräämisoikeutta. Jokaiselle ihmisellä on oikeus toteuttaa yksilöllisyytensä ja syvintä ominaislaatuaan ihmisenä kunhan hänen toimintansa ei loukkaa muita.
6. Suomen Mielenterveysseura kunnioittaa jokaisen ihmisen oikeutta fyysiseen ja psyykkiseen koskemattomuuteen kaikissa olosuhteissa.
7. Suomen Mielenterveysseura kunnioittaa yhteiskunnallisen oikeuden mukaisuuden periaatetta ja pyrkii vaikuttamaan siihen, että periaatetta myös noudatettaisiin yleisesti.
8. Suomen Mielenterveysseuran auttamistyössä lähdetään asiakkaan omista, hänen itse ilmaisemistaan tarpeista ja korostetaan hänen omien voimavarojensa merkitystä.
9. Suomen Mielenterveysseura kunnioittaa jokaisen ihmisen yksityisyyttä. Seura toimii asiakastyössä niin, että vaitiolovelvollisuus toteutuu kaikissa asiakasta koskevissa asioissa.

LIITE 1(2)

10. Suomen Mielenterveysseura pyrkii kaikessa toiminnassaan siihen, että edellä mainitut perusarvot ja periaatteet toteutuvat mahdollisimman täydesti jokaisen yksilön, perheen ja ihmisryhmän elämässä.

LIITE 2(1)

SUOMEN MIELENTERVEYSSEURAN VAPAAEHTOISEN PUHELIN- JA VERKKOAUTTAMISEN EETTISET PERIAATTEET

1. Palvelusta ja sen laadusta vastaa ylläpitäjyhteisö, joita voivat olla yhdistykset, säätiöt ja uskonnolliset yhdyskunnat. Toiminta on yleishyödyllistä eikä palvelun ylläpitäjä saa siitä taloudellista hyötyä.
2. Yhteydenottajalle tarjotaan mahdollisuutta tulla kuulluksi kyseiseen palveluun kuuluvissa asioissa. Palvelussa toteutuvat luottamuksellisuus, nimettömyys ja yhteydenottajan kunnioittaminen.
3. Päivystäjä on vapaaehtoinen tai palkattu, palvelun ylläpitäjän tehtävään valitsema ja kouluttama henkilö, joka saa tehtäväänsä tukea ja ohjausta. Päivystäjällä on oikeus pysyä nimettömänä ja olla suostumatta epäasialliseen kohteluun.

PALVELUN TAVOITE

Yhteydenottajalle tarjotaan mahdollisuutta keskusteluun nimettömänä ja luottamuksellisesti vapaaehtoisen tai palkatun päivystäjän kanssa kyseiseen palveluun kuuluvissa asioissa. Tukea antavan puhelun tavoitteena on kuulluksi tuleminen ja yhteisen jakamisen kokemus kunnioittaen yhteydenottajan oikeutta tehdä omia ratkaisuja ilman painostusta. Tarvittaessa yhteydenottaja pyritään jatko-ohjaamaan muihin palveluihin.

YHTEYDENOTTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

Yhteydenottajalla on ennen kaikkea oikeus tulla kuulluksi sekä oikeus tasa-arvoiseen ja ihmisarvoa kunnioittavaan kohtaamiseen ja keskusteluun. Hänellä on oikeus pysyä nimettömänä. Yhteydenotosta ei oteta sellaista maksua, joka tuottaa taloudellista voittoa ylläpitäjyhteisölle. Soittajan itsemääräämisoikeutta tuetaan, lasten kohdalla ikä ja kehitystaso huomioon ottaen. Yhteydenottajalla on oikeus saada tietoa palvelun ylläpitäjästä, palvelusta, tietosuojasta, tietojen käsittelystä ja mahdollisista maksuista. Yhteydenottajan odotetaan käyttäytyvän asiallisesti päivystäjää kohtaan. Hänen tulee myös ottaa huomioon, mihin tarkoitukseen kyseinen puhelinpalvelu on tarkoitettu.

PALVELUN YLLÄPITÄJÄYHTEISÖN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

Palvelun ylläpitäjyhteisöjä voivat olla yhdistykset, säätiöt sekä uskonnolliset yhdyskunnat. Ylläpitäjyhteisö vastaa palvelusta, toiminnan organisoimisesta ja tarvittavista resursseista. Se valvoo palvelun laatutasoa ja vastaa siitä. Ylläpitäjyhteisö valitsee,

LIITE 2(2)

rekrytoi ja kouluttaa päivystäjät, joiden jaksamisesta ja osaamisesta yhteisö myös vastaa. Ylläpitäjäyhteisö määrittelee palvelun toimintamuodon sekä kohderyhmänsä. Ylläpitäjäyhteisö tarjoaa palvelua resurssiensa määrittelemissä rajoissa. Palvelun ylläpitäjä vastaa yksityisyyden suojasta ja tietoturvasta. Palvelu ei saa tuottaa ylläpitäjäyhteisölle taloudellista voittoa.

LIITE 3(1)

SUOMEN MIELENTERVEYSSEURAN TUKIHENKILÖIDEN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

Vapaaehtoisilla tukihenkilöillä on oikeus

- välittömään keskusteluun ammattilaisen kanssa asiakkaan kanssa käydyn tukikeskustelun jälkeen
- työnohjaukseen kerran kuukaudessa. Työnohjaajana toimii työn ohjaaja koulutuksen/vapaaehtoistoiminnan työnohjaajakoulutuksen saanut henkilö, jolla on tarvittavat tiedot vapaaehtoistyön erityispiirteistä ja kontekstista sekä niiden asettamista vaatimuksista työnohjaukselle
- maksuttomiin lisäkoulutuksiin ajankohtaisista aiheista 2–4 kertaa vuodessa
- saada uuteen tehtävään ryhtyessään siihen pätevöittävä jatkokoulutus, esim. ryhmänohjaajakoulutus
- kahdenkeskiseen kehityskeskusteluun yhdistyksen edustajan kanssa vuosittain
- osallistua lakisääteisiin, suunnitelmallisiin ja säännöllisiin riskien arviointeihin vapaaehtoistyössä (työturvallisuuslaki 738/2002)
- maallikkoauttamisen erityislaatu kunnioitaviin koulutuksiin, työnohjaukseen ja tukeen sekä osaavaan vapaaehtoistyön johtamiseen
- saada osaamiseensa ja ajankäyttömahdollisuuteensa sopiva tehtävä
- puhelin- ja verkkoauttamisen ohjeiden puitteissa itse määrittellä, miten julkisesti tehtävässään toimii
- kulukorvauksiin Seuralaisen käsikirjan ohjeiden mukaan
- mahdollisuuteen tulla kuulluksi ja toimia aloitteellisesti yhdistyksen jäsenyyden, tukihenkilö-/vapaaehtoistoimikunnan, kehityskeskusteluiden ja suorien yhteydenottojen kautta

Vapaaehtoisilla tukihenkilöillä on velvollisuus

- toimia Suomen Mielenterveysseuran, tukihenkilötoiminnan sekä puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden mukaan
- noudattaa tukihenkilötyön toimintaperiaatteita ja saamiaan ohjeita omasta ammatillisesta koulutuksestaan riippumatta
- allekirjoittaa vaitiolositoumus ja noudattaa sitä myös toiminnasta luopumisen jälkeen
- osallistua säännölliseen työnohjaukseen, lisäkoulutuksiin ja kehityskeskusteluihin

LIITE 3(2)

- toimia ammatillisesti ohjatussa vapaaehtoisessa kriisityössä / tukihenkilötyössä kriisikeskuksen / paikallisen mielenterveysseuran kanssa sovitussa määrin ja tavalla
- tilastoida puhelut / tapaamiset / ryhmäkokoukset tuettavien kanssa
- suostua siihen, että vapaaehtoistoimintaa johtavat ja ohjaavat henkilöt tarkkailevat tehtävän suorittamista ja laatua, ja tarvittaessa puuttuvat asiaan
- jäädä tarvittaessa tauolle tai lopettaa vapaaehtoisena toimimisen



Sopijaosapuolet:

Opinnäytetyön tilaaja: Suomen Mielenterveysseura _____

ja Mikkelin ammattikorkeakoulun ____terveysalan laitoksen
sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen (Ylempi
amk)_____ koulutusohjelman opiskelija Minna Raninen

Opinnäytetyön aihe:

Toimintamallin kehittäminen tukihenkilöiden johtamisen haasteisiin vapaaehtoistyön erityispiirteiden näkökulmasta

Opinnäytetyön ohjaajat:

Ohjaava opettaja: Leena Uosukainen

Työelämäohjaaja: Sinikka Kaakkuriniemi, järjestöjohtaja, Suomen Mielenterveysseura _____

Opinnäytetyön arvioitu valmistumisaika: Syksy 2015 _____

Opinnäytetyön TK-tavoitteet: Kehittää malli, jonka avulla vapaaehtoistyön johtamisesta vastaavat saavat sekä ennaltaehkäisy- että ratkaisukeinoja kohdatessaan haasteita vapaaehtoisten johtamisessa.

TK-TAVOITTEET: Tutkimus- ja kehittämistoiminnalla (t&k) tarkoitetaan systemaattista toimintaa tiedon lisäämiseksi ja tiedon käyttämistä uusien sovellusten löytämiseksi. Kriteerinä on, että toiminnan tavoitteena on jotain oleellisesti uutta. Tutkimus- ja kehittämistoimintaan sisällytetään perustutkimus, soveltava tutkimus sekä kehittämistyö. Soveltavalla tutkimuksella tarkoitetaan sellaista toimintaa uuden tiedon saavuttamiseksi, joka ensisijaisesti tähtää tiettyyn käytännön sovellutukseen. Soveltavaa tutkimusta on esim. sovellusten etsiminen perustutkimuksen tuloksille tai uusien menetelmien ja keinojen luominen tietyn ongelman ratkaisemiseksi.

Tuote- ja prosessikehityksellä (kehittämistyöllä) tarkoitetaan systemaattista toimintaa tutkimuksen tuloksena ja/tai käytännön kokemuksen kautta saadun tiedon käyttämiseksi uusien aineiden, tuotteiden, tuotantoprosessien, menetelmien ja järjestelmien aikaansaamiseen tai olemassa olevien olennaiseen parantamiseen. (Tilastokeskus)

Mikkelin ammattikorkeakoulussa tehdyt opinnäytetyöt julkaistaan pdf-muotoisena kokotekstinä tiedostoina ammattikorkeakoulujen yhteisessä julkaisuarkistossa Theseuksessa (<http://www.theseus.fi/>). Opinnäytetyöt ovat pääsääntöisesti julkisia asiakirjoja. Theseuksen käyttöehtosopimuksen hyväksyminen on samalla lupa työn julkaisemiseen internetin laajuisena näkyvyytenä. Vaihtoehtoisesti opinnäytetyö voidaan julkistaa myös tekijöiden harkinnan mukaan tai opinnäytetyön ohjaajan tai toimek

LIITE 4(2)

siantajan suosituksesta MAMKin sisäisessä verkossa. MAMKin sisäisessä verkossa julkistettu työ ei näy julkisena internetissä, mutta on käytettävissä MAMKin sisäisessä verkossa.

Muut sopimusehdot: _____

_____ -

Aika ja paikka

Opiskelijan allekirjoitus

Toimeksiantajan allekirjoitus

LIITE 5

TUTKIMUSLUPAPYYNTÖ SMS:N JOHTORYHMÄLLE JA KEHITYS- JOHTAJALLE

Arvoisa Suomen Mielenterveysseuran johtoryhmä,

aloitin viime syksynä ylemmän ammattikorkeakoulun opinnot (sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen) Mikkelin ammattikorkeakoulussa. Olen aloittanut työtämäni opinnäytetyötäni, jonka aihe on ”Toimintamallin kehittäminen tukihenkilöiden johtamisen haasteisiin vapaaehtoistyön erityispiirteiden näkökulmasta”. Työn on tarkoitus hyödyntää koko Mielenterveysseuraa. Työelämän kehittämistimiini kuuluvat Sinikka Kaakkuriniemi, Tiina Lumijärvi sekä Suvi-Tuuli Porkka.

Tutkimukseen on tarkoitus kerätä kevään aikana aineistoa Webropol-kyselyllä, joka kohdistettaisiin kaikkiin niihin paikallisiin mielenterveysseuroihin, missä on tukihenkilötoimintaa. Vastaajina toimivat tukihenkilöiden johtamisesta vastuussa olevat henkilöt, yksi vastaaja per seura. Kyselyt lähetetään seuroihin sähköpostilla ja niihin vastataan nimettömänä. Jos kyselyn perusteella nousee esiin sellaista asiaa, mitä tutkimuksen kannalta olisi hyvä syventää haastattelun avulla, on myös haastattelu muutamissa seuroissa mahdollista.

Pyydän ystävällisesti johtoryhmältä lupaa suorittaa kyselyn paikallisissa mielenterveysseuroissa. Samalla pyydän myös lupaa mahdollisiin haastatteluihin. Haastattelu edellyttää toki myös itse haastateltavan lupaa.

Tiedustelen myös, riittääkö että tiedotan paikallisia seuroja kyselystä ja sen tarkoituksesta lähettäessäni kyselyn vai pitääkö olla jokaisen seuran hallituksen erillinen lupa suorittaa kysely/haastattelu?

Savonlinna 15.1.2015

Minna Raninen

**TUTKIMUSLUPAPYYNTÖ SMS:N PAIKALLISIIN MIELENTERVEYS-
SEUROIHIN**

Hyvä vastaanottaja,

Työskentelen kriisityöntekijänä Savonlinnan kriisikeskuksessa. Syksyllä 2014 aloin opiskella sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Mikkelin ammattikorkeakoulussa.

Opintoihini kuuluu opinnäytetyö, jonka tavoitteena on kartoittaa Suomen Mielenterveysseurassa tukihenkilöiden johtamiseen liittyviä ongelmatilanteita sekä niihin soveltuvia ratkaisuehdotuksia ja -malleja. Tulosten pohjalta teen yhteenvedon hyvistä käytänteistä kentällä. Tuloksia voidaan hyödyntää paikallisten mielenterveysseurojen tukihenkilöiden johtamistyössä. Suomen Mielenterveysseuran johtoryhmä ja kehitysjohtaja Kristian Wahlbeck ovat antaneet luvan kyselyn toteuttamiseen.

Kysely toteutetaan tukihenkilötoimintaa ylläpitävissä mielenterveysseuroissa (40 kpl). Pyydän ystävällisesti lupaa toteuttaa kysely yhdistyksessänne. Kyselyn toteuttamiseksi toivon Teiltä tukihenkilöiden johtamisesta vastaavan henkilön yhteystietoja (nimi ja sähköpostiosoite) 20.3.2015 mennessä. Kyseinen henkilö voi olla palkattu työntekijä tai vapaaehtoinen tukihenkilövastaava, kuitenkin niin että hänellä on päävastuu tukihenkilöiden johtamisesta. Jokaisesta mielenterveysseurasta vastaa yksi henkilö.

Kysely toteutetaan sähköisesti Webropol-lomakkeella ja vastaukset palautuvat nimettömänä.

Jos sinulla herää kysymyksiä, ota rohkeasti yhteyttä.

Ystävällisin terveisin,

Minna Raninen

p. 040-523 9582, minna.raninen@gmail.com

LIITE 7(1)
WEBROPOL-KYSELYLOMAKE

Ratkaisumalleja tukihenkilöiden johtamisessa ilmenneisiin ongelmiin

Palkatta tehtävästä ja välittömään tuettavan kohtaamiseen perustuvasta vapaaehtoistyöstä käytetään Suomen Mielenterveysseurassa (SMS) nimitystä tukihenkilötyö, jota toteuttavat SMS:n tukihenkilöiden peruskoulutuksen käyneet tukihenkilöt.

Tukihenkilöt toimivat valtakunnallisen kriisipuhelimen päivystäjinä, yksilötukisuhteissa, kriisitukityössä, ryhmänohjaajina, Rikosuhripäivystyksen tukihenkilöinä, verkkokriisityössä, Vapaaehtoisessa pelastuspalvelussa (henkisen tuen ryhmä), taloudellisesti vaikeuksissa olevan tukena sekä muussa tukihenkilötyössä, kuten seuralaisena ryhmissä, ulkoiluystävänä tai saattoapuna.

Tukihenkilöiden johtamisessa kohdataan ajoittain erilaisia ongelmia, joita johtamisvastuussa oleva henkilö joutuu selvittämään. Tukihenkilö saattaa toimia vastoin SMS:n periaatteita esimerkiksi ottamalla ammatillaisen roolin tai tuoda tuettavalleen voimakkaasti esiin omaa poliittista tai uskonnollista vakaumustaan.

Jos edellä mainittuihin tilanteisiin ei ole olemassa sovittuja puuttumiskäytäntöjä ja -valtuuksia, tuottaa se ongelmia tukihenkilöiden johtamisessa.

Tällä kyselyllä halutaan kerätä kokemuksia tukihenkilöiden johtamiseen liittyvistä ongelmista sekä löytää niihin ratkaisumalleja.

* merkityt kysymykset ovat pakollisia kysymyksiä

1. Roolisi paikallisessa mielenterveysseurassasi, mistä käsin vastaat tukihenkilöiden johtamisesta: *

- Hallituksen puheenjohtaja
- Hallituksen jäsen
- Toiminnanjohtaja/Kriisikeskusjohtaja
- Kriisityöntekijä
- Palkattu vapaaehtoistyön koordinaattori
- Vapaaehtoinen tukihenkilövastaava
- Muu, mikä?

2. Mikäli olet palkattu työntekijä, kuinka paljon työajastasi käytät tukihenkilötyön johtamiseen?

- Alle 10 %
- 11 - 20 %
- 21 - 30 %
- 31 - 40 %
- 41 - 50 %
- 51 - 60 %
- 61 - 70 %
- 71 - 80 %
- 81 - 90 %
- 100 %

3. Montako tukihenkilöä kuuluu johtamisvastuuseesi? *

- 1 - 10
- 11 - 20
- 21 - 30
- 31 - 40
- 41 - 50
- Yli 50

4. Mitkä ovat tehtäväsi tukihenkilöiden johtamisessa? *

5. Onko sinulla johtamiskoulutusta esim. sosiaali- terveydenhoito- tai liiketalouden alalta? *

- Kyllä
- Ei

6. Onko sinulla johtamiskokemusta työelämästä? *

Tarkoitetaan johtamis- tai esimieskokemusta suhteessa palkattuihin työntekijöihin, ei vapaaehtoiisiin.

- Ei ole
- Alle 1 vuotta
- 2 - 5 vuotta
- 6 - 10 vuotta
- Yli 10 vuotta

7. Oletko käynyt SMS:n tukihenkilövastaavan koulutuksen? *

- Kyllä
- En

8. Jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen, millä tavoin tukihenkilövastaavan koulutus on hyödyntänyt sinua tukihenkilöiden johtamistehtävissä?

9. Kokemuksesi Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilöiden johtamisesta *

- Alle 1 vuotta
- 1 - 5 vuotta
- 6 - 10 vuotta
- Yli 10 vuotta

10. Kuvaile lyhyesti enintään kolme ongelmatilannetta, joihin olet tukihenkilöiden johtamisessa törmännyt, ratkaisukeino(t), joilla kyseinen ongelma hoidettiin sekä koko prosessiin kulunut aika.

Kuvaile ongelmatilanne 1:

Ratkaisukeino(t), jolla ongelmatilanne 1 hoidettiin:

Kauanko koko prosessi kesti, ongelman ilmenemisestä ratkaisuun pääsemiseen?

LIITE 7(4)

Kuvaile ongelmatilanne 2:

Ratkaisukeino(t), jolla ongelmatilanne 2 hoidettiin:

Kauanko koko prosessi kesti, ongelman ilmenemisestä ratkaisuun pääsemiseen?

Kuvaile ongelmatilanne 3:

Ratkaisukeino(t), jolla ongelmatilanne 3 hoidettiin:

Kauanko koko prosessi kesti, ongelman ilmenemisestä ratkaisuun pääsemiseen?

11. Mitä tarvitsisit, jotta osaisit paremmin ennakoida, ehkäistä ja ratkaista tukihenkilöiden johtamiseen liittyviä ongelmia?

12. Mitä muuta haluaisit sanoa?

LIITE 8

OSALLISTUMISPYYNTÖ VASTAAJILLE

Hyvä vastaanottaja,

Työskentelen kriisityöntekijänä Savonlinnan kriisikeskuksessa. Syksyllä 2014 aloin opiskella sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Mikkelin ammattikorkeakoulussa.

Opintoihini kuuluu opinnäytetyö, jonka tavoitteena on kartoittaa Suomen Mielen-terveysseurassa tukihenkilöiden johtamiseen liittyviä ongelmatilanteita sekä niihin soveltuvia ratkaisuehdotuksia ja -malleja. Tulosten pohjalta teen yhteenvedon hyvistä käytänteistä kentällä. **Tuloksia voidaan hyödyntää paikallisten mielen-terveysseurojen tukihenkilöiden johtamistyössä.** Suomen Mielen-terveysseuran johtoryhmä ja kehitysjohtaja Kristian Wahlbeck ovat antaneet luvan kyselyn toteuttamiseen.

Kysely toteutetaan tukihenkilötoimintaa ylläpitävissä mielen-terveysseuroissa. Jokaisesta mielen-terveysseurasta vastaa yksi henkilö.

Olen ollut yhteydessä yhdistyksesi yhteyshenkilöön (toiminnanjohtaja tai muu yhteyshenkilö), jolta sain yhteystietosi ja luvan lähettää kyselyn Sinulle. Olet valikoitunut vastaamaan kyselyyn sillä perusteella, että Sinulla on päävastuu tukihenkilöiden johtamisesta.

Pyydän ystävällisesti Sinua vastaamaan linkissä olevaan Webropol-kyselyyn **viimeistään 31.3.2015**. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 20-30 minuuttia. **Vastaukset palautuvat nimettömänä.** Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, mutta toivon Sinulta liikenevän aikaa vastaamiseen. Näin mahdollistat osaltasi tukihenkilöiden johtamisen kehittämistä Suomen Mielen-terveysseurassa.

Linkki kyselyyn <https://www.webropolsurveys.com/S/DF48FBFA8F5A0B13.par>

Jos sinulla herää kysymyksiä, ota rohkeasti yhteyttä.

Ystävällisin terveisin,
Minna Raninen
p. 040-523 9582, minna.raninen@gmail.com

MALLI RATKAISUKEINOISTA SUOMEN MIELENTERVEYSSEURAN
TUKIHENKILÖIDEN JOHTAMISEN HAASTEISIIN

