

**TYÖNOHJAUS VAPAAEHTOISTYÖHÖN
PERUSTUVASSA KRIISITYÖSSÄ**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Lahdensivu, sosiaalian koulutus

Kevät 2017

Lotta Mäkinen

Sosiaalialan koulutus
HAMK Lahdensivu

Tekijä	Lotta Mäkinen	Vuosi 2017
Työn nimi	Työnohjaus vapaaehtoistyöhön perustuvassa kriisityössä	
Työn ohjaaja	Raija Koskinen ja Kristiina Mattsson	

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda ymmärrystä työnohjauksesta vapaaehtoistyöhön perustuvassa kriisityössä. Vapaaehtoistyötä tehdään yhteiskunnassamme yhä laajemmalla sektorilla ja yhä vaativammassa tehtävissä. Järjestöt ovat kasvattaneet jalansijaansa sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajina, ja monenlainen auttamistyö tapahtuu vapaaehtoisvoimin.

Työ toteutettiin yhteistyössä Kriisikeskus Osviitan kanssa, joka on matalan kynnyksen tukipaikka Tampereella ja osa Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostoa. Osviitan toimintamalliin kuuluu kriisityön ammattilaisten ja koulutettujen vapaaehtoisten tukihenkilöiden rinnakkain työskenteleminen. Osviitassa toimiville tukihenkilöille järjestetään säännöllistä työnohjausta.

Mitä vapaaehtoistyön työnohjauksessa tulisi ottaa huomioon? Vastauksia tähän etsittiin työn teoriaosuudessa, joka koostuu vapaaehtoistyön ja työnohjauksen määrittelystä sekä niiden vaikutuksista yksilöön ja yhteiskuntaan. Opinnäytetyöhön liittyi tukihenkilöille tehty kysely, jonka avulla haluttiin selvittää, mitä tukihenkilöt kertovat työnohjauksen merkityksestä ja miten työnohjausta voitaisiin kehittää.

Tulosten perusteella työnohjaus merkitsee tukihenkilöille kasvua, kehittymistä, vertaistukea, yhteisöllisyyttä, oppimista ja oman jaksamisen tukea. Taustaorganisaatiolle se on keino varmistua työn laadusta ja olla yhteydessä tukihenkilöön. Tukihenkilöt toivoivat, että työnohjauksessa keskityttäisiin asiakastilanteiden pohtimiseen. Työnohjaajalta toivottiin selkeitä raameja työnohjausistuntoon ja keskustelun rajaamista silloin, kun se lähtee sivupoluille. Joustavuus nähtiin kuitenkin Osviitan työnohjauksen vahvuutena.

Avainsanat työnohjaus, vapaaehtoistyö, kriisityö, tukihenkilö

Sivut 29 sivua, joista liitteitä 4 sivua

Degree Programme in Social Services
HAMK Lahdensivu

Author	Lotta Mäkinen	Year 2017
Subject	Supervision in Voluntary- based Crisis Support Work	
Supervisors	Raija Koskinen and Kristiina Mattsson	

ABSTRACT

This thesis aimed at creating an understanding of supervision in voluntary-based crisis support work. Volunteering is becoming more and more established way of social participation. The field of voluntary work is getting wider, and the tasks more challenging. Organizations are increasing their role as providers of social services. A variety of human-related help and support is done by volunteers.

The project was carried out in cooperation with Crisis Center Osviitta in Tampere. Osviitta represents low-threshold services, and is a part of Crisis Center network operated by Finnish Association for Mental Health. In Osviitta, professional crisis workers and trained volunteers work side by side. Regular supervision is provided also for voluntary support persons.

What should be taken into account when supervising volunteers? Answers to this question were sought in the theoretical background that consists of defining voluntary work and supervision and their effects on an individual and the society. The thesis was based on a survey amongst support persons. The aim of the survey was to find out what the volunteers tell about the meaning of supervision and how it could be improved.

According to the results, supervision means personal growth, development, mutual support, sense of community, learning and support for coping at work. For the background organization, it is a way to ensure the quality of work and be in touch with a support person. The support persons hoped that supervision would focus on pondering client encounters. They also hoped that a supervisor would provide a clear structure for the supervision sessions, and restrict the conversation when needed. However, flexibility was considered a strength at the supervision sessions in Osviitta.

Keywords supervision, voluntary work, crisis support, support person

Pages 29 pages including appendices 4 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	VAPAAEHTOISTYÖ	2
2.1	Vapaaehtoistyön yhteiskunnallinen merkitys.....	2
2.2	Mikä vapaaehtoistyöhön motivoi?	3
2.3	Kriisikeskus Osviitta vapaaehtoistyön mahdollistajana	4
3	TYÖNOHJAUS.....	5
3.1	Teoreettiset lähtökohdat	6
3.2	Työnohjausprosessi.....	7
3.3	Vapaaehtoistyön työnohjaus	9
4	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET	11
5	TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TOTEUTUS	12
5.1	Menetelmälliset lähtökohdat.....	12
5.2	Tutkimuksen eteneminen, eettisyys ja luotettavuus.....	13
6	TULOKSET	15
6.1	Työnohjauksen merkitys	15
6.2	Kehittämisenäkökulmia.....	18
6.3	Tulosten tarkastelua.....	20
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	21
	LÄHTEET	23

Liitteet

Liite 1	Sähköposti tukihenkilöille
Liite 2	Kysely

1 JOHDANTO

Suomen Mielenterveysseuran ylläpitämään Valtakunnalliseen Kriisipuhelimeen tuli vuonna 2016 yli 177 200 soittoa. Laajasta päivystysverkosta huolimatta vain 29 prosenttiin Kriisipuhelimen aukioloaikoina soitetuista puheluista voitiin vastata. Silti valtaosaan (54,25%) puheluista vastasi vapaaehtoinen. On selvää, että ihmisten hätään, yksinäisyyteen ja keskustelun tarpeeseen ei pystytä vastaamaan pelkästään ammattilaisten voimin.

Vapaaehtoistyötä tehdään yhteiskunnassamme yhä laajemmalla sektorilla ja yhä vaativammissa tehtävissä. Se edellyttää vastuunkantoa ja huolenpitoa vapaaehtoistyötä järjestävältä taholta. Työnohjaus ei rajoitu ainoastaan ammattilaisten tekemään työhön: se on keino tukea työhyvinvointia myös vapaaehtoistyössä. Ihmissuhdetyö on kuluttavaa ja vapaaehtoisuustyöntekijät tekevät sitä omalla persoonallaan ilman ammatillisen roolin suojaa. Myötätuntouupumus on todellinen uhka kaikenlaisessa auttamistyössä, ja siltä suojeleminen on eräs työnohjauksen tavoitteista. Työnohjauksen avulla myös motivoidaan tukihenkilöitä ja haastetaan heitä pohtimaan omaa rooliaan auttajana. Työnohjaus on samalla taustaorganisaation keino varmistua toiminnan laadusta.

Kiinnostuin työnohjauksesta opinnäytetyön aiheena ollessani harjoittelussa Kriisikeskus Osviitassa keväällä 2016. Osviitan toiminta perustuu suurehkolle joukolle vapaaehtoisia tukihenkilöitä, jotka yhteistyössä ammattilaisten kanssa tarjoavat ihmisille matalan kynnyksen keskusteluapua erilaisissa vaikeissa elämäntilanteissa. Tukihenkilöt sitoutuvat osallistumaan säännöllisesti kriisityöntekijöiden vetämään työnohjaukseen, jonka tarkoituksena on tukea heidän työssäjaksamistaan ja auttajana kasvamistaan.

Perehdyn opinnäytetyössäni työnohjaukseen vapaaehtoistyöhön perustuvassa kriisityössä. Aihetta pohjustetaan alun teoriaosuudessa valottamalla vapaaehtoistyön yhteiskunnallista merkitystä ja syitä siihen osallistumiseen sekä esittelemällä tutkimuksen työelämäyhteistyökumppanin, Kriisikeskus Osviitan, toimintaa. Tämän jälkeen luodaan katsaus työnohjauksen teoreettisiin lähtökohtiin, työnohjaukseen ammattikäytäntönä ja sen soveltamiseen vapaaehtoistyössä. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä Osviitan tukihenkilöt kertovat työnohjauksen merkityksestä vapaaehtoistyössä ja miten työnohjausta voitaisiin jatkossa kehittää. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena Osviitan vapaaehtoisille tukihenkilöille loppuvuodesta 2016.

2 VAPAAEHTOISTYÖ

Volunteering is a form of altruistic behavior. Its goal is to provide help to others, a group, an organization, or the community at large, without expectation of material reward. (Musick & Wilson 2008.)

Vapaaehtoistyö määritellään perinteisesti kahden käsitteen, vapaaehtoisuuden ja palkattomuuden, kautta. Se on työtä, jota tehdään toisten ihmisten tai yhteisön hyväksi yksilön omasta vapaasta tahdosta. Euroopan parlamentin mietinnössä (2008) vapaaehtoistyön täsmennetään hyödyttävän kolmatta osapuolta, mikä rajaa perheen ja ystävät sen ulkopuolelle. Vapaaehtoistyön yhteydessä puhutaan usein altruismista, jolla tarkoitetaan epäitsestä ja pyyteetöntä toimintaa toisen hyväksi. Altruismin vastakohta on egoismi, itsekkyyden.

Vapaaehtoistyön rinnalla puhutaan toisinaan vapaaehtoistoiminnasta tarkoituksena pitää työn käsite erillään toiminnasta, johon ei sovelleta palkkatyön lainalaisuuksia. Koskiaho (2001, 16) tuo esiin ajatuksen, että vapaaehtoistyö on yksilöiden tai ryhmän konkreettisesti tekemää toimintaa ja vapaaehtoistoiminta puolestaan tätä toimintaa organisoivien järjestöjen toimintaa. Usein termejä käytetään kuitenkin synonyymeinä toisilleen, niin myös tässä tutkimuksessa.

2.1 Vapaaehtoistyön yhteiskunnallinen merkitys

Vapaaehtoistyöllä on merkittävä rooli yhteiskunnassamme. Sillä on sekä taloudellisia että inhimillisiä vaikutuksia. Eriyisen vahva jalansija sillä on järjestötoiminnassa, joka monilta osin nojaa vapaaehtoistyön varaan. Vaikka vapaaehtoistyö on vastikkeetonta, ilmaiseksi sen tulokset eivät synny. Toiminnan organisointiin tarvitaan rahaa. Juhani Laasanen (2011, 7) on selvittänyt vapaaehtoistyön kansantaloudellisia vaikutuksia neljän valtakunnallisen järjestön piirissä. Hän toteaa tutkimuksessaan vapaaehtoistyön rahallisen arvon olevan huomattava, kun sitä verrataan tilanteeseen, jossa sama työ tehtäisiin julkisella sektorilla.

Vapaaehtoistyöllä edistetään sosiaalista yhteenkuuluvuutta ja solidaarisuutta yhteiskunnassa. Sillä on myös syrjäytymistä ehkäisevä vaikutus. Yksilötasolla vapaaehtoistyö tarjoaa mahdollisuuksia uuden oppimiseen ja itsensä kehittämiseen. Se tukee yksilön osallisuutta yhteiskuntaan ja sen kautta voi vaikuttaa ja toimia aktiivisena kansalaisena. Vapaaehtoistoiminta on kaikille avointa, mikä kuvastaa sen demokraattista luonnetta. Se tuo eri ikäiset ihmiset yhteen ja kasvattaa solidaarisuutta sukupolvien välillä. (Euroopan yhteisöjen komissio 2009.)

Vapaaehtoistyön yhteydessä on välttämätöntä avata myös käsitteitä kolmas sektori ja kansalaisyhteiskunta. Kolmas sektori on tärkeä palveluntuottaja julkisen ja yksityisen sektorin rinnalla. Sen alle lukeutuvat järjestöt, yhdistykset ja säätiöt. Niiden perusajatukseen kuuluu olla voittoa tavoittelemattomia. Kolmannen sektorin yhteiskunnallista roolia arvioitaessa korostetaan usein, että kolmannen sektorin tarkoituksena on täydentää julkisia palveluita, ei korvata niitä. Sillä on kuitenkin ollut vuotokohtien paikkaajan rooli niin julkisen kuin yksityisenkin sektorin rajapinnoilla. (Harju n.d.a.)

Kolmannen sektorin rinnalla käytetään nimitystä kansalaisyhteiskunta, joka viittaa jo nimensä perusteella ruohonjuuritason toimintaan yhteiskunnassa. Vaikka kolmas sektori ja kansalaisyhteiskunta esiintyvät toisinaan toistensa synonyymeinä, Koskiaho (2001, 17) viittaa kansalaisyhteiskuntaan kokoavana käsitteenä, joka sisältää vapaaehtoistyön, kolmannen sektorin ja poliittisen omaehtoisen toiminnan. Siinä missä julkista sektoria kuvaavat sanat valta, auktoriteetti ja demokratia ja yksityistä sektoria kilpailu, markkinat ja kuluttaminen, luonnehtivat kansalaisyhteiskuntaa ihmisten aktiivinen ja omaehtoinen osallistuminen, vapaaehtoisuus ja valinnaisuus, joustavuus ja riippumattomuus sekä yhteisöllisyys. Kansalaisyhteiskunnan suhde ammattilaisten ja maallikoiden tekemän työn yhdistämiseen on mutkattomampi. Hiljaiselle tiedolle ja kokemukselliselle oppimiselle on sijaa kansalaisyhteiskunnassa, jossa vapaaehtoistyö ja palkkatyö esiintyvät rinnakkain. (Harju n.d.a.)

Kansalaisyhteiskunta toimii epävirallisella alueella ja on ikään kuin vastakohta julkiselle yhteiskuntajärjestykselle. Kansalaisyhteiskunnasta käsin pyritään kuitenkin saamaan aikaan muutoksia yhteiskunnassa. Mahdollisuus vaikuttaa paikallisesti on kansalaisyhteiskunnan voimavara. Kevyen ja joustavan rakenteensa vuoksi sen on helpompi reagoida nopeasti ulkoapäin tuleviin tarpeisiin ja yhteiskunnallisiin muutoksiin. Virallisen vastuun ja velvoitteiden puuttuessa se voi hyvin pitkälle määritellä itse toimintaansa. (Harju n.d.a.)

2.2 Mikä vapaaehtoistyöhön motivoi?

Halu auttaa on tavallisin syy vapaaehtoistyöhön hakeutumiselle. Auttamisen halu voi kummuta lähimmäisenrakkaudesta ollen näin puhtaan altruistinen, mutta lähemmässä tarkastelussa siihen voi sisältyä itsekkäitäkin piirteitä. Jos toisen auttamisesta saa itselleen hyvän mielen ja näkee toiminnan hyödyttävän omaa persoonallista tai ammatillista kasvua, voidaan pohtia, onko kyseessä täysin epäitsekkäs halua auttaa. Itsekkyyden ja epäitsekkyyden erottaminen toisistaan on kuitenkin vaikeaa ja itse työn tekemisen kannalta aina tuskin tarpeellistakaan. (Lahtinen 2003, 18–19.)

Toinen merkittävä motiivi vapaaehtoistyön taustalla on tyhjän tilan täyttäminen. Vapaaehtoistyö nousee usein harkintaan, kun ihminen jää pois

palkkatyöstä eläkkeen tai työttömyyden vuoksi ja kokee tarvetta tehdä jotain ylimääräisellä vapaa-ajallaan. Jos työuraan on kuulunut ihmisten kuuntelemista ja auttamista, voi tuntua luontevalta täyttää tyhjäksi jäänyt tila jatkamalla samaa toimintaa myös sen ulkopuolella. Vapaaehtoistyö voi käydä myös harrastuksesta. Halu oppia uutta ja kehittyä voi toimia kimmokkeena vapaaehtoistyöhön ryhtymiselle. (Lahtinen 2003, 20–22.)

Myös kokemus siitä, että on itse saanut apua, voi johtaa haluun tehdä vapaaehtoistyötä. Halutaan ikään kuin korvata itselle saatu apu. Vapaaehtoistyöltä haetaan sisältöä ja merkityksellisyyttä. Yeungin (2002, 34) mukaan vapaaehtoistyö on yksi areenoista, missä yhteiskunnan sosiaalinen pääoma muodostuu. Sosiaalinen pääoma rakentuu ihmisten ja ryhmien välisistä suhteista ja niissä syntyvästä luottamuksesta ja vastavuoroisuudesta. Vaikka työtä tehdään palkatta, yhteisöllinen toiminta ja yhdessä jatkaminen palkitsevat. (THL 2013; Yeung 2002, 12.)

Empatian tunne herättää yksilössä auttamishalun, mutta sen taustalla on lisäksi paljon muita vaikuttavia tekijöitä. Näitä ovat esimerkiksi ympäristöön liittyvät tekijät (onko ympäristö auttamismyönteinen), auttajan ja autettavan samankaltaisuus, ihmiskuva ja empatia suhteessa ihmisyyteen, yksilön mielentila (onnellinen ja hyväntuulinen ihminen auttaa todennäköisemmin) ja yksilön piirteet. Näiden lisäksi auttamishalua määrittävät olennaisesti yksilön arvot ja moraalit. Pessi ja Oravasaari (2011, 76) jakavat auttamismotivaation kolmeen ryhmään: auttamisen palkitsevuuteen, periaatteelliseen auttamiseen ja itsekkäisiin syihin perustuvaan auttamiseen.

2.3 Kriisikeskus Osviitta vapaaehtoistyön mahdollistajana

Kriisikeskus Osviitta toimii Tampereen Mielenterveysseuran alaisuudessa ja on osa Suomen Mielenterveysseuran ylläpitämää kriisikeskusverkostoa. Osviitta tarjoaa matalan kynnyksen kriisiapua erilaisissa vaikeissa elämäntilanteissa. Yhteyttä voi ottaa kuka tahansa, joka kokee tarvitsevansa ulkopuolista keskusteluapua.

Osviittaaan voi tulla keskustelemaan ajanvarauksella tai ilman. Lähetettä ei tarvita, eikä henkilötietoja kysellä. Kuunteluun ja keskusteluun perustuva apu on tarkoitettu lyhytkestoiseksi ja käyntikerrat on rajattu yhdestä viiteen. Tarvittaessa asiakasta ohjataan muihin palveluihin. Kasvotusten tapahtuvan keskustelun lisäksi tukea on saatavilla myös puhelimitse ja verkossa. Osviitta päivystää valtakunnallista kriisipuhelinta, joka palvelee vuoden jokaisena päivänä. Päivystyspaikkakuntia on yhteensä 26. Valtaosaan puheluista vastaa vapaaehtoinen koulutettu tukihenkilö.

Osviitassa työskentelee neljä kriisityön ammattilaista ja noin 65 vapaaehtoista tukihenkilöä. Tukihenkilöllä viitataan yleensä pidempiaikaista tukisuhdetta tarjoavaan vapaaehtoistyöntekijään, mutta Suomen Mielenterveysseurassa tukihenkilö on yleisnimitys kaikenlaista tukityötä tekeville.

Vapaaehtoisten ei ole tarkoitus korvata ammattilaisia, vaan täydentää heidän tekemäänsä työtä. Osviitta on toiminut perustamisvuodestaan 1993 lähtien ammattilaisten ja maallikkoauttajien yhteistyössä. Kriisityöntekijöiden työhön kuuluu oman asiakastyönsä lisäksi tukihenkilöiden kouluttaminen, ohjaaminen ja työnohjaus.

Osviitan auttamismallia luonnehtivat voimavaralähtöisyys ja ratkaisukeskeisyys. Niiden lisäksi toiminnan teoreettiseen viitekehykseen sisältyy systeemiteorian piirteitä; ihminen on osa systeemiä, joukkoa, ja hänen tunteensa ja kokemuksensa ovat yhteydessä toisten ihmisten tunteisiin ja kokemuksiin. Yhteen systeemin osaan vaikuttamalla saadaan liikkeelle muutos koko systeemissä. (Merikanto 2005, 25–27.) Vaikka auttaminen perustuu ennen kaikkea asiakkaan kuuntelulle, on tukihenkilön tehtävä auttaa häntä löytämään voimaannuttavat ja positiiviset asiat elämästään kriisinkin keskellä.

Ennen vapaaehtoistyöhön ryhtymistään tukihenkilöksi haluavat haastatellaan ja haastattelussa valituiksi tulleet käyvät läpi 35 tunnin koulutuksen. Tukihenkilötyö edellyttää aikaa ja halua auttaa ja valmiutta sitoutua Suomen Mielenterveysseuran työlle asettamiin raameihin. Suomen Mielenterveysseurassa elää sanonta, että vapaaehtoistyö on vapaaehtoista, mutta ei ehdoista vapaata. Työskentely Osviitassa on päivystysluontoista. Tukihenkilöt työskentelevät itsenäisesti, mutta saavat tarvittaessa apua työntekijöiltä. Tukihenkilötyön laatua varmistetaan tarjoamalla tukihenkilöille välitöntä purkumahdollisuutta ja säännöllistä työnohjausta.

3 TYÖNOHJAUS

Työnohjaus on työn tarkastelua ja työssä syntyneiden kokemusten ja ajatusten jakamista. Se on vuorovaikutteista toimintaa, joka perustuu luottamukselle ohjaajan ja ohjattavien välillä. Työnohjaus on ennen kaikkea oppimista omasta tavasta tehdä työtä. Se on samanaikaisesti vuorovaikutus-, oppimis- ja ongelmanratkaisuprosessi, jonka perimmäinen tarkoitus on työntekijän perustehtävän kirkastaminen. (Punkanen 2009, 7–8.) Työnohjaus tarjoaa areenan tarkastella työtä eri näkökulmista ja oppia vaihtoehtoisia tapoja työn tekemiseen. Työnohjaus edellyttää, että työntekijä on valmis avoimesti käsittelemään työssä kohtaamiaan haasteita ja ongelmatilanteita.

Kohtaavaa vuorovaikutusta, johon sisältyy pohdintaa ja reflektiota, kutsutaan työnohjauksessa dialogiksi (Kyrönseppä 2012, 32). Dialogilla tarkoitetaan vuoropuhelua kahden ihmisen välillä. Siinä korostuvat tasavertaisuus ja vastavuoroisuus. Reflektiolla puolestaan tarkoitetaan ajatteluun ja oppimiseen liittyvää prosessia, jossa ihminen aktiivisesti tarkastelee ja käsitte-

lee uusia kokemuksiaan yhdistäen ne aikaisempiin tietoihin ja kokemuksiinsa. Reflektio on sananmukaisesti kokemusten heijastelua ja näkyväksi tekemistä itselle ja toisille. (Punkanen 2009, 50–51.)

Hieman yksinkertaistettuna reflektio on oman toiminnan ja kokemuksen pohtimista ja työnohjaus työnohjaajan näkökulmasta tämän reflektion ohjaamista. Olennaista reflektiossa on pidäytyä välittömästä toiminnasta ja tarkastella tilannetta pienen etäisyyden päästä. Reflektio muodostaa kehän, joka käynnistyy ihmettelystä ja etenee jäsentelyyn, ennakoinnin ja koelun kautta arviointiin. Vaiheet eivät välttämättä seuraa toisiaan juuri tässä järjestyksessä, mutta niiden hahmottaminen auttaa ymmärtämään paremmin reflektioprosessia. Työnohjaus on parhaimmillaan erinomainen paikka kehittää monipuolisesti työelämässä tarvittavia reflektointitaitoja. (Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini & Soininen 2016, 48–51.)

3.1 Teoreettiset lähtökohdat

Työnohjauksen teoriapohjaa on arvosteltu aika ajoin heiveröiseksi ja sekavaksi kokoelmaksi erilaisia oppimiskäsityksiä. Alakohtaiset erot työnohjauskäytännöissä ovat lisänneet aiheen kirjavuutta. Työnohjausta on kehitetty eri ammattialoilla rinnakkain erillään toisistaan, eikä yhtenäistä työnohjauksen teoriaa ole näin päässyt muodostumaan. (Keski-Luopa 2011, 24–25.)

Työnohjaus on ilmiönä vuosituhansia vanha ja juontaa juurensa mestarikisälli -perinteestä, jossa kokenut opastaa aloittelijaa. Työnohjausta sanan varsinaisessa merkityksessä on ollut 1920-luvulta alkaen, jolloin se liittyi sosiaalityöntekijöiden tekemään työhön Yhdysvalloissa. Suomeen työnohjaus rantautui 1950-luvulla. Työnohjaus kehittyi aluksi sosiaali- ja terveysalan työssä sekä kirkon piirissä. Työnohjauksen historian alkutaipaleella työnohjauksella oli ennen kaikkea koulutuksellinen rooli. Se osittain korvasi puuttuvaa ammatillista koulutusta. Työnohjauksen toinen tehtävä oli työsuojellinen: työnohjaus nähtiin ihmissuhdetyön kuormittavuutta helpottavana tekijänä. Työhön haluttiin luoda rakenteet, jotka edistävät työssä jaksamista. (Keski-Luopa 2011, 27–37.)

Yhtenäisen ja selkeän teoreettisen viitekehyksen puutteessa työnohjausta käsittelevässä kirjallisuudessa on näkyvillä erilaisia painotuksia ja yksityiskohtaisia kuvauksia työnohjauksen menetelmistä. Teoriapohja on jäänyt hajanaiseksi, kun käytäntö on ajanut sen ohi. Yhteinen työnohjauksen kieli on jäänyt kehittymättä. Vaikka työnohjaus hyötyy paljon psykologiasta ja tukeutuu psykologisiin teorioihin, on kehittämisen kompastuskivenä ollut tosiasia, että mikään psykologinen teoria ei sellaisenaan sovellu työnohjauksen teoriaksi. Keski-Luopa (2011, 26) peräänkuuluttaa teoriaa, joka antaisi perustelut niille periaatteille, joiden varaan työnohjausprosessi rakentuu, ja jonka varassa sitä voidaan luotettavasti arvioida ja seurata.

Työnohjausta on pyritty määrittelemään usein negaation kautta – siis kertomalla, mitä se ei ole. Käsite on haluttu erottaa opetuksesta, työnjohdosta ja terapiasta. Se on ymmärrettävää ottaen huomioon, miten harhaanjohtava itse työnohjauksen termi on. Työnohjaus saa toiminnan kuulostamaan siltä, että ohjattavaa opetetaan kirjaimellisesti työn äärellä, työhön opastaen ja perehdyttäen. Se sisältää myös vanhakantaisen käsityksen itse oppimisprosessista, jossa opettaja siirtää tietoa oppilaalle. Työnohjauksen rinnastamisesta mestari-kisälli -suhteeseen on tässä mielessä vain haittaa, sillä uusi oppimiskäsitys on kääntänyt roolit pääläelleen: oppijasta on tullut aktiivinen osapuoli, joka prosessoi samaansa tietoa. Opettajan tehtävänä on luoda tuolle prosessille edellytykset. Ohjaus kuulostaa tämän valossa kovin kevyeltä. (Keski-Luopa 2011, 26–28.)

Työnohjauksen kasvatuksellisesta luonteesta voitaneen olla kuitenkin yhtä mieltä. Kasvattaminen on perinteisesti ymmärretty lapsiin kohdistuvana toimintana, mutta pohjimmiltaan se tarkoittaa kaikkea tarkoituksellista vaikuttamista ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutus muokkaa yksilön persoonaa. Kasvattajan eli tässä tapauksessa työnohjaajan on tärkeää tiedostaa, miten hän omalla käyttäytymisellään vaikuttaa ohjattavaansa. (Keski-Luopa 2011, 60.) Koska työnohjauksella pyritään edistämään ohjattavan ammatillista kasvua, työnohjaajan on syytä tunnistaa eettinen vastuunsa kasvattajana.

Syy, miksi työnohjaajat eivät ole mieltäneet toimintaansa kasvatukselliseksi, juontaa Keski-Luopan (2011, 64) mukaan juurensa historiasta. Työnohjaajat edustivat useimmiten samaa ammattikuntaa kuin ohjattavansakin. He olivat oman alansa konkareita, eikä heidän kasvatuksellisen osaamisensa perään kysely. Kun työnohjaukselta alettiin kaivata työsuojelullista funktiota, sekoittui työnohjaajan rooliin kouluttajan lisäksi eräänlainen terapeutin rooli.

Lisää hämmennystä aiheuttaa kuitenkin seikka, että työnohjaaja hankitaan lähes poikkeuksetta organisaation ulkopuolelta, eikä hänellä ole välttämättä lainkaan substanssiosaamista työnohjattaviensa alalta. Kuinka tällaista toimintaa voidaan ylipäätään kutsua työnohjaukseksi? Termi ohjaus asettuu entistä kyseenalaisempaan valoon, kun korostetaan, että työnohjaaja ei ota vastuuta ohjattavansa työstä, ainoastaan omasta ohjaustyöstään. Myöhemmin luvussa 3.3 asia näyttää eri valossa vapaaehtoistyön työnohjauksen järjestämisen käytännöissä.

3.2 Työnohjausprosessi

Työnohjausta voidaan järjestää yhteisö-, ryhmä- tai yksilömuotoisena ohjattavan tarpeiden mukaan. Tässä työssä paneudutaan ryhmämuotoiseen työnohjaukseen. Lähtökohtaisesti ryhmätyönohjausta järjestetään joukolle ihmisiä, jotka eivät ole arkityössä saman työyhteisön jäseniä. Tämä poistaa ihmisten väliset työyhteisöstä nousevat jännitteet ja vuorovaiku-

tusilmiöt työnohjaustilanteesta ja auttaa keskittymään ohjattavien ammatilliseen kehitykseen ja vertaisoppimiseen. Ryhmätyönohjaus ei ole kuitenkaan yksilöiden ohjaamista ryhmässä, vaan ryhmää käytetään reflektiivisen oppimisen ja dialogin edistämiseen. (Alhanen ym. 2016, 160–161.)

Ohjattavien toimiminen samankaltaisissa työtehtävissä helpottaa työnohjausprosessia. Näin ryhmän jäsenet jaksavat olla aidosti kiinnostuneita toistensa kokemuksista, pystyvät paremmin ymmärtämään toisiaan ja oppimaan toisiltaan. Työnohjaus on aina tavoitteellista toimintaa, mikä on syytä pitää mielessä ryhmää muodostettaessa. Liian läheiset ryhmän jäsenten väliset suhteet haittaavat työnohjausprosessia, jonka on tarkoitus toimia mahdollisimman turvallisena, vapaana ja kannustavana ympäristönä. Yleensä toimiva ratkaisu on koostaa ryhmä samassa ammatillisen kehityksen vaiheessa olevista ihmisistä. Konkareiden ja noviisien yhdistäminen ei ole kuitenkaan automaattisesti huono vaihtoehto: vaikka se lisää työnohjaajan haasteita, se voi myös rikastuttaa ryhmän toimintaa. (Alhanen ym. 2016, 161.)

Ryhmä voi muodostua organisaation, ryhmäläisten itsensä tai ohjaajan toimesta. Sopiva ryhmän koko ryhmätyönohjauksessa on 5-6 henkeä. Tätä suuremmissa ryhmissä ohjaajan voi olla vaikeaa huomioida riittävästi ohjattavien yksilöllisiä tarpeita. Prosessin alkamista edeltää tunnustelu ohjaajan ja ohjattavien välillä; tapaamisessa ”haistellaan”, onko yhteistyö mahdollista näiden ihmisten välillä. Kun sopimus syntyy, keskustellaan työnohjaukselle asetettavista tavoitteista. Jos ryhmäläiset eivät tunne toisiaan entuudestaan, tutustuminen on ensimmäinen askel. Sen jälkeen orientoidutaan nimeämään ryhmän jäseniä askarruttavia aiheita ja kysymyksiä, joiden pohjalta ohjaaja etsii yhtymäkohtia. Lopuksi sovitaan työkentelytavoista. (Alhanen ym. 2016, 161–164.)

Työnohjausprosessi etenee Punkasen (2009, 46–47) mukaan vaiheittain ryhmän muotoutumisprosessin tavoin sisältäen muotoutumisvaiheen, kuohuntavaiheen, normittamisvaiheen, toteuttamisvaiheen ja ryhmän päätösvaiheen. Muotoutumisvaiheessa orientoidutaan tilanteeseen, sovietaan säännöistä ja laaditaan yhteiset tavoitteet. Kuohuntavaiheessa ryhmän jäsenet testaavat toisiaan ja ohjaajaa. Esille otetaan asioita, jotka herättävät epämiellyttäviäkin tunteita. Seuraavassa normittamisvaiheessa kuohunta on laantunut ja ilmapiiri ryhmän sisällä alkaa selkiytyä. Ristiriitojen selvittyä päästään toteuttamisvaiheeseen, jossa ryhmän jäsenet toimivat jo itsenäisemmin kuin alussa ja ryhmäläisten keskinäisissä rooleissa näkyy joustoa. Lopettamisvaiheeseen valmistaudutaan mieluiten jo pitkkin työnohjausprosessia. Siihen liittyy luopumista ja prosessin arviointia.

Työnohjauksella on selkeä rakenne ja aikajänne, jonka puitteissa prosessia viedään eteenpäin. Työnohjausta järjestetään tyypillisesti kerran kuussa puolitoista tuntia kerrallaan. Kokonaisuudessaan prosessi kestää yhdestä kolmeen vuotta. Yhdellä työnohjausistunnolla on selkeä alku, keskikohta

ja loppu. Työnohjaaja pitää huolen siitä, että ohjauksessa pysytään aiheessa ja että kaikki tulevat kuulluiksi.

Keskustelu on työnohjauksen pääasiallinen menetelmä, mutta sen mausteena voidaan käyttää joitakin toiminnallisia menetelmiä. Riippuu kuitenkin ohjaajasta ja ohjattavista, kuinka luontevasti he lähtevät kokeilemaan vaihtoisia tapoja vastata työnohjauksessa esiin nousseisiin kysymyksiin. Etenkin luovat menetelmät saattavat vaatia pidemmälle edenneen työnohjausprosessin ja vahvan ryhmän keskinäisen luottamuksen. Toiminnalliset menetelmät eivät saa koskaan olla itsetarkoitus, vaan niiden avulla voidaan auttaa työskentelyä ja löytää esimerkiksi keinoja vuorovaikutuslukojen avaamiseen. Ne voivat toimia myös lämmittelyharjoituksina ja orientaationa työnohjausistunnon aluksi. (Punkanen 2009, 63–64.)

Aktiivinen kuunteleminen on yksi työnohjaajan perustyökaluista. Työnohjaajan tehtävä ei ole antaa valmiita vastauksia ohjattaviensa kysymyksiin, vaan pyrkiä luomaan koko työnohjausprosessista sellainen, että siellä voidaan avoimesti yhdessä ihmetellä ja pohtia erilaisia vaihtoehtoja. Ei-tietämisen kautta saavutetaan laadukkaampi lopputulos kuin valmiin tiedon siirtämisellä ohjaajalta ohjattavalle. Sen avulla ohjaaja tukee ohjattavansa asiantuntijuutta. Avoimen ja luottamuksellisen ilmapiirin luominen on avainasemassa, sillä työnohjauksessa on välttämätöntä kohdata ja käsitellä myös negatiivisia tunteita.

Työnohjaajan rooli muistuttaa kasvattajan ja psykoterapeutin roolia siinä, että hän asettaa prosessissa oman persoonansa tietoisesti ohjattavansa käyttöön ja toimii containerina eli säilöjänä tämän kehitystarpeille. Työnohjaajan tulee sietää ohjattavansa ahdistusta ja tarjota siihen ulospääsy ottamalla ohjattavansa ahdistus hetkeksi itselleen ja palauttamalla se hänelle muokattuna takaisin. Työnohjaaja voi esittää ohjattavalleen vastakysymyksiä ja herätellä häntä pohtimaan asiaa toisesta näkökulmasta. (Punkanen 2009, 54.)

3.3 Vapaaehtoistyön työnohjaus

Työnohjaus on alkujaan kehittynyt nimenomaan vapaaehtoistyön piirissä. Suomen Mielenterveysseura on toiminut edelläkävijänä vapaaehtoisten työnohjauksen järjestämisessä Suomessa. Vapaaehtoiset tukihenkilöt ovat seuran toiminnassa tärkeitä tukipilareita, joille seura on tarjonnut työnohjausta jo 1980-luvulta lähtien. Suomen Mielenterveysseura julkaisi vuonna 2016 oppaan Vapaaehtoistyön työnohjauksen erityispiirteitä, joka on tarkoitettu ensisijaisesti vapaaehtoistyön työnohjaajille.

Vapaaehtoisvoimin tehtävä tukityö on yhä vaativampaa, mikä asettaa taustaorganisaatiolle paineita vastata entistä paremmin vapaaehtoistyöntekijöiden tuen ja ohjauksen tarpeisiin. Tukityötä tehdään usein yksin ja lyhyen koulutuksen turvin. Vapaaehtoistyön työnohjauksessa korostuu tästä syystä koulutuksellisuus ja kokemuksellinen oppiminen. Työnohjaus

tarjoaa vapaaehtoistyöntekijöille mahdollisuuden vertaistukeen ja omien ajatusten peilaamiseen ryhmän kesken. Sen avulla organisaatio voi myös varmistua työn laadusta ja työntekijöiden jaksamisesta.

Aikaisemmin luvussa 3.1 todettiin työnhajaajan tulevan pääsääntöisesti organisaation ulkopuolelta. Vapaaehtoistyön työnhajausta järjestetään kuitenkin usein organisaation sisältä käsin, sillä työnhajausta toimii samalla yhteydenpidon välineenä vapaaehtoistyöntekijän ja vapaaehtoistyötä järjestävän tahon välillä. Työnhajauksellisten asioiden ohella sen yhteydessä käsitellään usein käytännön kysymyksiä ja koulutukseen liittyviä asioita. Vapaaehtoistyön työnhajauksella on myös sosiaalinen funktio: se korvaa normaalin työyhteisön puuttumista ja edistää yhteenkuuluvuuden tunnetta. Vapaaehtoistyön työnhajaajalta vaaditaan vahvaa järjestötyön tunteista ja näkemystä vapaaehtoistyöstä.

Eräs vapaaehtoistyön työnhajauksen keskeisistä tehtävistä on auttaa tukihenkilöitä asettamaan rajoja toiminnalleen. Tämä koskee niin henkilökohtaisia rajoja kuin ryhmän yhteisiäkin rajoja. Tuettavat saattavat olla hyvin tarvitsevia ja aiheuttaa vetoavuudellaan tukisuhteeseen imun, jota tukihenkilön on vaikea säädellä. Itsensä tarpeelliseksi kokeminen on ihmiselle perustava laatua oleva tarve, mutta ylikorostuessaan se voi johtaa haitalliseen tilanteeseen, jossa tukihenkilö unohtaa itsensä ja uupuu. Tukihenkilötyön mahdollisuuksien ja rajojen tunnistamisen tulisikin kulkea punaisena lankana työnhajaamisprosessissa. Tukihenkilön itselleen esittämät kysymykset mitä teen, miksi teen ja miten teen auttavat jäsentämään työtä ja tukevat tehtävässä jaksamista (Porkka 2015, 48).

Positiivinen palaute ja oman työn arvokkaaksi kokeminen ovat tärkeitä kennelle tahansa, mutta aivan erityinen merkitys sillä on vapaaehtoistyössä. Vapaaehtoistyössä, jossa päivystysvuoroja on harvakseltaan, voi kontakti taustaorganisaatioon ja siellä toimiviin työntekijöihin jäädä ohueksi. Vapaaehtoistyöntekijöiltä odotetaan kuitenkin itseohjautuvuutta ja itsenäistä ongelmanratkaisukykyä. Punkanen (2009, 108) muistuttaa, että työntekijän tulisi saada positiivista palautetta tekemästään työstä, sillä työntekijän oma motivaatio ei välttämättä kannata pitkälle. Positiivinen palaute sen sijaan ruokkii motivaatiota, joka puolestaan kasvattaa työntekijän itseohjautuvuutta. Tällä tavoin saadaan aikaan myönteinen kehä.

Kriisitukityössä ollaan tekemisissä toisinaan rankkojenkin aiheiden äärellä, mikä korostaa työnhajauksen tärkeyttä entisestään. Auttajasta ei ole apua, jos hän menee liikaa mukaan autettavan tunteisiin. Omien tunteiden tunnistaminen ja erottaminen tuettavan tunteista antaa tukihenkilölle riittävän etäisyyden tilanteeseen. Tukihenkilölle saattaa tulla houkutus kertoa omista vastaavanlaisista kokemuksistaan, mutta hänen on syytä muistuttaa itseään, että kokemusten jakaminen ei hyödytä tuettavaa. Empatian osoittaminen on mahdollista ilman omien kokemusten esiin tuomista.

Työnohjaus tarjoaa tilaisuuden purkaa asiakaskohtaamisissa syntyneitä tunnekuormaa. Porkan (2015, 36) mukaan vapaaehtoistyön työnohjauksessa korostuukin usein tukihenkilöiden tarve puhua tukityönsä tapahtumista.

4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Vapaaehtoisten työnohjausta on aikaisemmin tutkinut myös Nyyssö opinäytetyössään Työnohjaus vapaaehtoistyössä. Nyyssö korostaa vapaaehtoistyön työnohjaajan olevan parhaimmillaan paitsi kuuntelija, myös innostaja, yllyttäjä ja näkökulmien esille tuoja. Vapaaehtoistyöntekijöiden kirjavasta taustasta johtuen työnohjaaja joutuu kohtaamaan työnohjauksessa mitä moninaisimpia haasteita. Koulutettu työnohjaaja onkin Nyyssön mukaan vapaaehtoisten tärkeä tuki ja turva. (Harju n.d.b.)

Myös Björkholm ja Hiltunen (2012) ovat perehtyneet aiheeseen kehittämishankkeessaan Ammatillisesti ohjattu kasvuryhmä – työnohjauksellinen ote vapaaehtoistyön tukemiseen. Björkholm ja Hiltunen keskittyvät tutkimaan työnohjauksellisen työtteen sopivuutta nuorten vapaaehtoisten koulutuksessa ja heidän työssään seurakunnan kerhonohjaajina. Työnohjauksesta puhutaan kasvuryhmänä, johon liittyy työnohjauksellinen työskentely. Kasvuryhmissä keskeisiksi asioiksi nousivat oppimisen syventäminen, itsenäinen ongelmanratkaisukyky, koherenssin eli luottamuksen kasvaminen, perinteisestä ohjaaja-ohjattava -ajattelusta luopuminen, ilon ja onnistumisen aiheiden ja vapaaehtoistyön arvon esiin nostaminen.

Laimio (2010) on tehnyt työnohjaajakoulutuksen lopputyönsä aiheesta Työnohjaus osana laadukkaan vapaaehtoistoiminnan järjestämistä, jossa hän kuvaa vapaaehtoisten työnohjausta kirjallisuuden ja omaan kokemukseen perustuvan tietonsa pohjalta. Tutkimus on kokoava yhteenveto siitä, millaista työnohjausta vapaaehtoisille järjestetään 2010-luvulla ja mitkä asiat sen ympärillä puhuttavat eniten. Laimio nostaa esiin kysymykset muun muassa siitä, voidaanko vapaaehtoistoiminnan yhteydessä puhua työnohjauksesta ja kuka voi toimia vapaaehtoisten työnohjaajana.

Hannula (2003) on perehtynyt aiheeseen Suomen Mielenterveysseuran työnohjaajakoulutuksen yhteydessä tekemässään kehittämistehtävässä. Työssään Kokemuksia vapaaehtoistyön työnohjauksesta hän pohtii vapaaehtoistyön työnohjauksen ja työyhteisöjen työnohjauksen eroja sekä selvittää vapaaehtoistyön työnohjaajien kokemuksia työnohjauksesta eri näkökulmista. Hannula avaa myös työnohjauksen merkitystä vapaaehtoisille tukihenkilöille ja ryhmittelee sen viiden otsikon alle: (1) tietoa, taitoa ja tukea tukihenkilönä toimimiseen, (2) rakennusainetta omaan kasvuun ja itsetuottamuksen vahvistumiseen, (3) mahdollisuus paineiden purkuun ja tuen saamiseen ryhmältä, (4) apua jaksamiseen ja sekä (5) mahdollisuus keskustella samanhenkisten kanssa ja kuulua ryhmään.

Vapaaehtoistyön työnohjausta on tutkinut myös Lahtinen vuonna 1999 tekemässään kasvatustieteen pro gradu -tutkielmassaan, johon tässäkin työssä viitattu, vuonna 2003 julkaistu kirja ”Ihminen on tärkein instrumentti”, pohjautuu. Työn tavoitteena oli selvittää työnohjauksen merkitystä tukihenkilötyölle. Tutkimusta varten haastatellut tukihenkilöt toimivat pitkissä tukisuhteissa, joissa tuettavat olivat mielenterveyskuntoutujia, vanhuksia ja kehitysvammaisia. Vapaaehtoisten työnohjauksen tulisi Lah-tisen mukaan keskittyä tukihenkilöiden haluun oppia ja kehittyä ihmisenä. Työnohjaus on tukihenkilölle tilaisuus puhua vapaasti ja tulla ymmärre-tyksi. Se on samalla myös mahdollisuus kasvuun omia piilossa olevia asen-teita ja arvoja tutkimalla.

5 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TOTEUTUS

Tutkimuksen avulla haluttiin selvittää pääasiassa kahta asiaa: mitä Kriisi-keskus Osviitan vapaaehtoiset tukihenkilöt kertovat työnohjauksen merki-tyksestä ja miten työnohjausta voitaisiin kehittää. Tukihenkilöiden ajatuk-sia työnohjauksesta ei ole aikaisemmin Osviitassa tässä laajuudessa selvi-tetty.

Aineisto kerättiin Webropolissa tehdyn kyselytutkimuksen avulla. Kysely-tutkimukseen päädyttiin aineistonkeruumenetelmänä siksi, että sillä saa-taisiin haastattelua laajempi otos. Kysymykset laadittiin yhteistyössä Os-viitan kanssa. Osa kysymyksistä sisältää avoimia, osa strukturoituja vastaus-vaihtoehtoja. Avoimien kysymysten tarkoituksena on tuottaa yksilöllistä tietoa ensimmäiseen tutkimuskysymykseen (mitä tukihenkilöt kertovat työnohjauksen merkityksestä), kun strukturoitujen kysymysten toivottiin tuovan tietoa siitä, miten työnohjausta voitaisiin kehittää.

5.1 Menetelmälliset lähtökohdat

Tutkimusmetodina on laadullinen tutkimus. Laadullisella tutkimuksella tar-koitetaan merkitysten maailmaan suuntautuvaa tutkimusmenetelmää. Toisin kuin määrällinen tutkimus, laadullinen tutkimus ei pyri löytämään totuutta, vaan on kiinnostunut ihmisten kokemuksista ja käsityksistä tut-kittavasta asiasta. (Vilka 2015, 118.)

Analyysimenetelminä tässä tutkimuksissa yhdistyvät kvantifioiva laadullinen analyysi ja teoriaohjaava sisällönanalyysi. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus nähdään usein toistensa vastakohtina, vaikka ero on Ala-suutarin (2014, 32) mukaan harvoin näin jyrkkä. Ei ole tavatonta, että kva-litatiivinen ja kvantitatiivinen analyysi esiintyvät samassa tutkimuksessa. Vaikka laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole saavuttaa yleistettävää

tietoa, saatetaan siinä joiltakin osin kaivata muuttuja-ajattelua ja kvantitatiivisesta tutkimuksesta tuttua taulukointia. Teoriaohjaavan sisällönanalyysiä perustellaan sillä, että aihe ei ole tutkijalle entuudestaan täysin vieras. Teoriaohjaava analyysi etenee aineistolähtöisen analyysin tapaan aineiston ehdoilla, mutta teoreettiset käsitteet tuodaan valmiina, ilmiöstä jo tiedettynä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 117).

Kyselylomakkeen laadinnassa kohderyhmän tuntemus korostuu. Koska haastattelutilanteen kaltaista kontaktia vastaajaan ei ole, tutkijan on tärkeää käyttää kieltä, joka on vastaajalle tuttua ja ymmärrettävää. Sanavalintojen on oltava yksiselitteisiä. Kysymysten looginen eteneminen ja niiden ryhmitteleminen asiasisältöjen mukaan helpottavat vastaamista. Kysymyslomakkeen suunnittelussa on syytä pitää esillä tutkimussuunnitelmaa ja huolehtia siitä, että lomake vastaa tutkimustehtävää. (Vilka 2015, 117.)

Postikyselyn, johon tämäkin Webropol-kysely rinnastuu, heikkoudeksi saattaa haastatteluun verrattuna koitua vähäinen vastausprosentti. Myös avoimet vastaukset saattavat jäädä niissä niukkasanaiseksi. Vastausten täydennystä on kuitenkin mahdotonta pyytää kyselyn ollessa anonyymi. Koska vähimmäispituuden määrittelykään ei tule kyseeseen, tutkijalla on keinot melko vähissä. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 73) huomauttavat aiheellisesti, että avoimen postikyselyn lähettäjä olettaa vastaajien kykenevän ja haluavan ilmaista itseään tarkoittamallaan tavalla kirjallisesti.

Webropol-ohjelma antoi palautuneista vastauksista perusraportin, jonka pohjalta vastauksia voitiin käydä läpi. Strukturoidut kysymykset käsiteltiin järjestämällä ne määrällisiin luokkiin ja peilaamalla vastauksia tutkimuskysymyksiin. Avoimien kysymysten kohdalla vastaukset luettiin läpi ja etsittiin niistä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Vastauksissa esiintyneet sanat ja ilmaukset jaoteltiin luokkiin sen perusteella, minkä tyyppistä lähestymistapaa työnohjaukseen ne edustivat. Luokkiin jako tapahtui värikyynillä vastauksia alleviivaamalla, jolloin aineistosta oli helppo hahmottaa, mitkä asiat työnohjauksessa nousevat esiin.

5.2 Tutkimuksen eteneminen, eettisyys ja luotettavuus

Puolueettomuus, johdonmukaisuus ja perusteltavuus ovat eettisen ja luotettavan tutkimuksen tunnusmerkkejä. Tutkijan on tärkeää arvioida luotettavuutta koko prosessin ajan kaikissa sen vaiheissa: suhteessa teoriaan, analyysitapaan, aineiston ryhmittelyyn, luokitteluun, tutkimiseen, tulkitaan, tuloksiin ja johtopäätöksiin. (Vilka 2015, 196.)

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi keväällä 2016 mielenkiintoisen ja ajatuksia herättävän työharjoittelujakson seurauksena. Kiinnostus työnohjausta kohtaan jäi mieleen hautumaan pari kuukaudeksi, kunnes tapamisessa Osviitan kriisityöntekijän kanssa kesäkuun alkupuolella hahmot-

tui, millaista tietoa tutkimuksen avulla olisi tarpeen kerätä, jotta se hyödyttäisi kaikkia osapuolia. Lopulliseen muotoon kyselylomake hiottiin syksyllä tutkimussuunnitelman hyväksyttämisen yhteydessä.

Alusta asti oli selvää, että kysely toteutettaisiin nimettömänä. Vastaajien taustatietoina pyydettiin ainoastaan tietoa siitä, kuinka kauan he ovat toimineet vapaaehtoisina. Tämän tiedon valossa vastauksista voitiin tehdä päätelmiä kokemusvuosien vaikutuksesta suhtautumisessa työnohjaukseen. Vastaajan sukupuolta ei koettu merkitykselliseksi indikaattoriksi, sillä tiedossa oli, että merkittävä osa Osviitan vapaaehtoisista on naisia. Samoin vastaajan ikä jätettiin pois taustatiedoista, koska sen ei ajateltu tuovan tutkimuksen kannalta olennaista tietoa.

Kysely päätettiin käynnistää marraskuun lopulla ja pitää avoinna joulukuun lopulle saakka. Näin aineiston analysointiin jäisi riittävästi aikaa ennen työn suunniteltua valmistumisajankohtaa. Osviitan työntekijä lähetti kyselystä linkin tukihenkilöiden sähköpostiin 28.11.2016. Sähköpostiviestissä (Liite 1) tukihenkilöitä motivoitiin vastaamaan nimettömästi lyhyeen kyselyyn (Liite 2) palautteen saamiseksi tukihenkilöiden työnohjauksesta.

Viesti lähetettiin aluksi 57 tukihenkilölle. Kahden viikon kuluttua kyselyn alkamisesta samalle joukolle lähetettiin muistutusviesti, jonka yhteydessä kyselyyn kutsuttiin vastaamaan myös 10 syksyllä 2016 tukihenkilökoulutuksen aloittanutta. Kyselyn umpeutuessa 28.12. vastauksia oli saatu 29. Paremman vastausprosentin toivossa kyselyn aukioloa jatkettiin alkuperäisestä vielä viikolla. Lopullinen vastaajien määrä oli 33, mikä on 49 % kokomäärästä.

Vaikka alku näytti lupaavalta ja vastauksia tuli vilkkaaseen tahtiin, joulukuu osoittautui huonoksi ajankohdaksi kyselylle. Sähköpostiviestin saatesanoissa ei mainittu kyselyn päättymispäivämäärää, toivottiin ainoastaan, että vastaajat ehtisivät vastaamaan ennen kuin ”joulu kiireet painavat päälle”. Tämä oli yhtä aikaa sekä ”työtapaturma” että kirkasotsainen oletus siitä, että aihe olisi vastaajille yhtä mielenkiintoinen kuin tutkijalle. Muistutusviestissä kyselyn umpeutumisaika kuitenkin kerrottiin.

Tutkimus eteni loogisesti työnohjausta ja vapaaehtoistyötä käsittelevään kirjallisuuteen sekä aiheesta tehtyihin tutkimuksiin perehtymällä. Aineiston analyysimenetelmää ei löytö lukkoon vielä kyselyn ollessa käynnissä, ja tutkimuksen tekijää arvelutti loppumetreille saakka liikkuminen laadullisen ja määrällisen tutkimuksen rajapinnoilla, mikä toisaalta näkyy aineiston riittävän kriittisenä tarkasteluna.

6 TULOKSET

Tässä luvussa tarkastellaan kyselyn tuloksia tutkimustehtävien valossa ja vertaillaan niitä vapaaehtoistyön työnohjauksesta aiemmin tiedettyyn. Ensimmäinen tutkimustehtävä koskee työnohjauksen merkitystä ja siinä paneudutaan kyselylomakkeen kysymyksiin numerot 5 ja 12. Loput kysymykset palvelevat toista tutkimustehtävää ja pyrkivät vastaamaan kysymykseen siitä, miten työnohjausta voitaisiin kehittää.

Tutkimustulokset antavat viitteitä siitä, että työnohjauksen merkitys tukihenkilölle kasvaa kokemusvuosien myötä. Kysymyksessä numero kaksi vastaajia pyydetään arvioimaan työnohjauksen hyödyllisyyttä numeraalisesti asteikolla yhdestä kymmeneen. 0–1 vuotta tukihenkilöinä olleiden kesken keskiarvo oli 7,89, 2–4 vuotta tukihenkilöinä toimineiden 9 ja 5 vuotta tai pidempään olleiden tukihenkilöiden 9,25.

6.1 Työnohjauksen merkitys

Ryhmämuotoisena toteutettava työnohjaus on hedelmällinen alusta vapaaehtoistyössä, jossa työskennellään pääasiassa yksin. Vaikka tukihenkilöitä kannustetaan asiakastilanteiden purkuun myös työn lomassa, on työnohjauksella erityinen merkitys asiakastilanteiden pohtimisen, vertaistuen ja yhteisöllisyyden kannalta. Tämä käy ilmi myös kyselyn viidessä kysymyksessä, jossa kysytään, mitä vastaajat ovat oppineet työnohjauksessa.

Tutustunut uusiin ”työkavereihin”, saanut paljon vinkkejä omaan työhön.

Toisista tukihenkilöistä oppii paljon ja tätä oppia voi soveltaa omaan työskentelyyn. Tukihenkilöiden eri taustat ja muut kokemukset/koulutukset ovat myös hyödyllinen lisä. --

Haastavien tilanteiden pohtiminen yhdessä on ollut antoisinta. Myös onnistumisten jakaminen ja miten sen joku teki, on ollut antoisaa.

Uudet näkökulmat mainitaan useammassa vastauksessa. Ryhmämuotoisena toteutettava työnohjaus mahdollistaa erilaisten ajattelutapojen esiin tuomisen.

Erilaisen ajattelun sietämistä ja rikkautta. Anteeksiantoa.

Uusia näkökulmia omaan toimintaan ryhmän jäsenten ajatuksia ja kokemuksia kuuntelemalla.

Työnohjaus avartaa tukihenkilötyötä oman asiakaspiirin ulkopuolelle: siinä saa kuulla toisten kokemuksia ja pohtia, miten itse olisi menetellyt.

Toiset tukihenkilöt ja työnohjaaja muodostavat peilin, jonka avulla omaa toimintaa ja ajattelutapaa voi tarkastella. Työnohjauksen kautta tukihenkilön itsetuntemus kasvaa ja varmuus omasta työstä lisääntyy.

Paljon itsestäni, tukihenkilön roolista ja tavastani reagoida asiakastilanteissa.

Omien asiakastapausten kertominen opettaa jäsentämään ja tiivistämään olennaisen, ja auttaa tuleviin tapaamisiin valmistautuessa.

Oman työn reflektointi, mahdollisuus saada palautetta toiminnastaan ja tilaisuus kysyä neuvoa paitsi työnohjaajalta myös tukihenkilökollegoilta ovat ensiarvoisen tärkeitä.

Työnohjauksella on tukihenkilötyössä myös käytännön tiedonkulun kannalta merkittävä rooli, sillä se kokoaa tukihenkilöt yhteen kerran kuukaudessa. Työnohjauksen yhteydessä on luontevaa käydä läpi ajankohtaisia tukihenkilöitä ja Osviittaa koskevia asioita. Ajankohtaisten tiedotettavien asioiden lisäksi työnohjaus on tilaisuus syventää ja kerrata myös tukihenkilökoulutuksessa opittuja tietoja. Eräs vastaaja kertoi oppineensa työnohjauksessa ratkaisukeskeisyydestä, joka on osa Osviitan auttamismallia.

Tietoa asiakasta mahdollisesti auttavista palveluista. Tukihenkilötoiminnan sääntöjen kertausta.

Olen oppinut erilaisia tapoja esim. rajata puheluita ja käsitellä erilaisia asiakastilanteita. Olen saanut hyviä vinkkejä kirjallisuuteen ja nettisivuihin liittyen.

Kyselyn viimeisessä varsinaisessa kysymyksessä vastaajia pyydetään kertomaan näkemyksensä työnohjauksen merkityksestä kolmesta eri näkökulmasta: tukihenkilön, asiakkaan ja Osviitan näkökulmasta. Työnohjauksen merkityksessä tukihenkilölle korostuvat kehittyminen, kasvaminen, oppiminen ja jaksaminen. Toisten tukihenkilöiden tapaaminen ja yhdessä jaksaminen koetaan myös tärkeäksi.

Mahdollisuus ammatilliseen ja vertaistukeen

Välttämätön peili ja oman kehittymisen tuki

Saa purkaa mielen päältä asioita, jos ovat jääneet vaivaamaan sekä oppia lisää itsestä ja muista

Työnohjauksen merkitys asiakkaalle nostaa esiin palvelun laatuun liittyviä seikkoja. Asiakkaan arvellaan saavan parempaa palvelua työnohjauksessa käyvältä tukihenkilöltä. Työnohjauksen katsotaan vastausten perusteella laajentavan näkökulmia auttamiseen ja lisäävän hänen valmiuksiaan kohdata asiakas. Eräs vastaaja tulkitsi, että työnohjaus merkitsee asiakkaalle oikeutta.

Osaava tai ainakin kehittyvä sekä jaksava tukihenkilö

Tae siitä, että tukihenkilötyö pysyy tasalaatuisena

Voi asioida luottavaisena, jos henkilökunta on kunnossa ja tehtäviensä tasalla

Työnohjauksen merkitys Osviitalle nähdään useassa vastauksessa tapana olla yhteydessä tukihenkilöön ja varmistaa työn laatua. Työnohjaus on väylä saada ja jakaa tietoa tukihenkilötoimintaan liittyvistä asioista. Sen avulla voidaan sitouttaa ja motivoida tukihenkilöitä ja havaita koulutustarpeita. Työnohjauksella oletetaan olevan vaikutusta myös työyhteisön tiiviyyteen ja yhteisöllisyyteen.

Pysyy kosketuspinta tukihenkilöihin

Myönteisessä mielessä kontrollivälinekin, merkitystä keskinäiseen luottamukseen

Ammatillisesti ohjattu vapaaehtoisten tekemä kriisityö edellyttää minusta työnohjausta tavalla tai toisella, jotta laatu säilyy ja tukihenkilötkin pysyvät ehkä paremmin mukana toiminnassa eivätkä uuvu.

Vastauksista välittyi myös laajempi, Osviitan ulkopuolinen näkökulma, jossa uskotaan työnohjauksen lisäävän ”Osviitan arvostusta tukihenkilöiden tukijana ja hyvinvoinnin edistäjänä”. Taulukossa 1 on tiivistettyä työnohjauksen merkitys saatujen vastausten pohjalta.

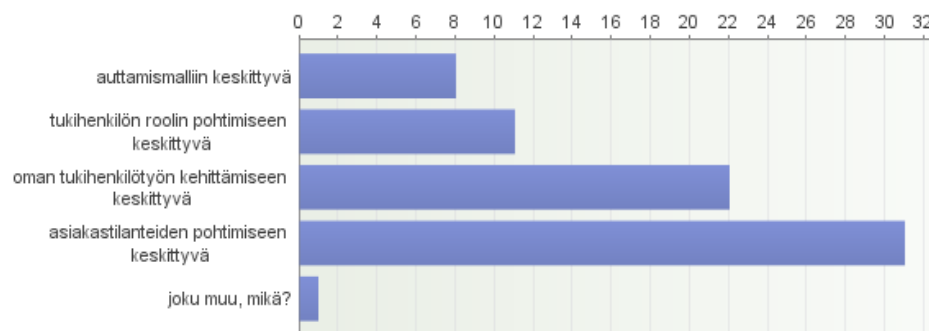
Taulukko 1. Näkemys työnohjauksen merkityksestä.

Tukihenkilölle	Asiakkaalle	Osviitalle
Kasvu ja kehitys	Laajentaa näkökulmia	Yhteys tukihenkilöihin
Jaksaminen	Parempaa palvelua	Laadunvarmistus
Oppiminen	Luottamus tukihenkilöön	Tiiviimpi yhteisö
Vertaistuki	Tasalaatuinen tukihenkilötyö	Hyvinvoivat tukihenkilöt

6.2 Kehittämisenäkökulmia

Suurimmalle osalle vastaajista työnohjauksen tiheysväli kerran kuukaudessa tuntuu sopivalta. Kyselyn ollessa vielä käynnissä Osviitan tukihenkilöiltä edellytettiin päivystystä kaksi kertaa kuukaudessa, mutta erilaisista elämäntilanteista johtuen kaikki eivät siihen pystyneet. Nykytilanteessa tukihenkilöt sitoutuvat päivystämään yhdestä kahteen kertaa kuukaudessa. Harvemmin päivystävien kohdalla työnohjaus kuukauden välein saattaa tuntua tarpeettomalta, kun asiakaskohtaamisia ei ole ehtinyt kertyä. Työnohjaus antaa kuitenkin toistuvuudellaan signaalin siitä, että tukihenkilötyötä pidetään Osviitassa arvossa.

Neljännessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehdoista 1–3 mielestään hyödyllisintä työnohjauksen muotoa. Kuvio 1 selviää, että asiakastilanteiden pohtiminen on vastaajien mielestä tärkeintä.



Kuvio 1. Millainen työnohjaus on mielestäsi hyödyllistä?

Kolmen kärkeen mahtuvat lisäksi oman tukihenkilötyön kehittämiseen keskittyvä ja tukihenkilön roolin pohtimiseen keskittyvä työnohjaus. Auttamismalliin keskittymistä ei pidetä vastausten perusteella erityisen tärkeänä, mikä saattaa johtua siitä, että auttamismallia käsitellään riittävästi jo tukihenkilökoulutuksen aikana.

Kyselyn seuraavassa kohdassa kysytään, mikä on tarpeetonta työnohjauksessa. Kysymys ei ollut pakollinen, joten vastaajia oli 25. Moni vastaajista kokee, että siinä ei ole mitään tarpeetonta. Tarpeettomaksi koetaan yleisesti työnohjaukseen ulkopuolelle menevä keskustelu ja turha ajankäyttö. Työnohjauksen toivotaan pysyvän raameissaan. Myös liian yksityiskohtaiset kuvaukset asiakastapaamisista saivat mainintoja.

Diipa daapa jutustelu on toki kivaa, kivassa seurassa, mutta sille voisi olla oma foorumi. Työnohjaukseen tulen mielelläni asian äärelle ja toivon, että aika käytetään hyödyksi. Toki lepoina tunnelma on myönteistä.

Joskus on menty liiaksi epäolennaisiin yksityiskohtiin asiakastapauksissa – se on välillä rattoisaa, mutta työssä kehittymisen kannalta ei niin tärkeää.

Yksi vastaajista koki turhautumista, jos tukihenkilön omat tarpeet syrjäyttävät asiakastyön. Asiakkaan ja työntekijän – tai tässä tapauksessa tukihenkilön – tarpeet eivät kuitenkaan ole Keski-Luopan (2011, 351) mukaan toisensa poissulkevia, vaan tukihenkilön auttajana kehittyminen heijastuu aina asiakastyöhön. Työnohjauksen keskittyminen ohjattavan oppimiseen on tästä syystä perusteltua.

Suurin osa vastanneista puoltaa nykykäytäntöä, jossa Osviitan kriisityöntekijä toimii tukihenkilöiden työnohjaajana. Vertaisohjaajaa toivoo kaksi vastanneista ja ulkopuolista työnohjaajaa kolme. Vastaajille annettiin myös vaihtoehto ”mikä tahansa näistä / ei merkitystä”, jonka valitsi 11 henkilöä. Tämä vaihtoehto sai viisi vuotta tai kauemman työskennelleiden tukihenkilöiden keskuudessa yhtä paljon kannatusta kuin kriisityöntekijä.

Etukäteen teemoitetut työnohjukset eivät vastausten perusteella saa paljon kannatusta: 70 % vastaajista on kielteisellä kannalla. Menetelmäkysymyksessä vastaukset jakautuvat tasaisemmin. Kysymys oli vapaavalintainen ja vastauksia siihen tuli 30 henkilöltä. Tarkoituksena oli valita annetuista vaihtoehdoista yksi tai useampi mieluisa menetelmä, jota tukihenkilö toivoisi käytettävän työnohjauksessa. Tehtävät osoittautuivat suosituimmiksi, toisena tulivat draama ja rentoutumisharjoitukset, jotka olivat keskenään yhtä suosittuja, ja kolmantena kirjallisuus. Avoimissa vastauksissa toivottiin toiminnallisia menetelmiä, lyhyitä tietoiskuja ja tukihenkilön jaksamiseen, motivaatioon ja hyvinvointiin keskittyviä menetelmiä.

Työnohjaukseen liittyvä ennakkotehtävä herättää vastaajissa myönteisiä ajatuksia. Yli puolet sanoo pitävänsä ajatuksesta ja loput jakautuvat tasan ei- ja en osaa sanoa -vaihtoehtojen kesken. Kysymys työnohjauksen mallista, jossa ennalta sovitusti käsiteltäisiin kahden tukihenkilön tuomaa asiakastapausta ja käytettäisiin loppuaika yhteiselle keskustelulle, aiheutti hajontaa vastauksissa. 15 vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään, 13 sanoi pitävänsä ajatuksesta ja loput viisi eivät pitäneet ajatuksesta.

Kyselyn viimeinen kohta oli varattu vapaamuotoiselle palautteelle koskien työnohjausta ja tukihenkilötoimintaa. Työnohjauksen spontaanisuus koetaan hyvänä, minkä vuoksi moni ei innostu etukäteen määrätyistä teemoista. Työnohjausta ei haluta sidottavan liiaksi, vaan sen toivotaan joustavan tilanteen mukaan. Vaikka työnohjaukseen liittyvään ennakkotehtävään suhtauduttiin yleisesti myönteisesti, tässä kohdassa tarkennettiin, että niitä ei saisi olla säännöllisesti, sillä kaikilla ei ole välttämättä aikaa perehtyä niihin.

Vastauksista välitty riittävän ammatillisen työnohjauksen tärkeys tukihenkilöiden erilaisista taustoista johtuen. Työnohjaajalta toivotaan jämäkkyyttä puuttua ohjattavien keskusteluun ja rajata sitä tarpeen tullen. Liian tiukka-piipoiseksi ei toiminta saisi silti mennä, sillä kyse on kuitenkin vapaaehtoistyöstä. Huumorille ja rentoudelle toivotaan jäävän sijaa. Kaiken kaikkiaan työnohjaus nähdään Osviitassa tärkeänä tilaisuutena päivittää ja pitää yllä tukihenkilötyössä tarvittavia tietoja ja taitoja sekä tavata toisia tukihenkilöitä.

Vapaamuotoinen palaute nosti esiin myös konkreettisia kehittämisideoita koskien työnohjauksen järjestämistä. Eräs vastaaja toivoi kerran kuukaudessa järjestettävää erillistä korvausryhmää, johon voisi halutessaan osallistua olemassa olevien ryhmien ollessa täynnä. Uuden ryhmän alkamisen yhteydessä toivottiin, että siinä kirkastettaisiin työnohjauksen tavoite, tarkistettaisiin käytännöt ja luotaisiin ryhmän säännöt.

6.3 Tulosten tarkastelua

Tuloksista voidaan päätellä, että työnohjausta pidetään tärkeänä osana tukihenkilötoimintaa Osviitassa. Työnohjauksessa korostuvat oma kasvaminen, kehittyminen ja jaksaminen auttamistyössä, näkökulmien laajentuminen, oppiminen, vertaistuki ja yhteisöllisyys. Tulokset ovat näiltä osin hyvin samankaltaisia kuin Hannulan (2003) tutkimuksessa. Yhdessä pohtiminen voi toimia voimauttavana kokemuksena, joka antaa kokemuksen ryhmään kuulumisesta. Lahtinen (2003, 63) näkee, että juuri ryhmäkokemus on vapaaehtoisille palkka, jota ei heille rahana makseta. Ryhmä on tärkeä siitäkin syystä, että se korvaa puuttuvaa työyhteisöä.

Vastauksista välittyy, että tukihenkilöt ovat keskimäärin tyytyväisiä Osviitan työnohjaukseen. Vastausten perusteella työnohjaus tuo tukihenkilötoimintaan rytmiä ja rakennetta, muistutuksen siitä, että tukihenkilöt tekevät arvokasta työtä. Asiakastilanteiden läpikäyminen ja pohtiminen ovat tukihenkilöille tärkeitä, mikä vahvistaa Porkan (2015, 36) käsitystä aiheesta. Tukihenkilöt toivoivat, että työnohjauksessa keskitytään varsinaiseen asiaan, eikä työnohjauksen ulkopuolelle menevälle jutustelulle annettaisi sijaa. Myös kahvittelun toivottiin eräässä vastauksessa tapahtuvan ennen tai jälkeen varsinaisen työnohjauksen.

Tukihenkilöt muodostavat keskenään varsin heterogeenisen joukon, mikä asettaa haasteita työnohjauksen kehittämiselle. Tukihenkilöiden erilaisuus kuvastaa kuitenkin sitä maailmaa, missä elämme. Tukihenkilökään ei voi valita asiakkaitaan, vaan hän on sitoutunut auttamaan kaikkia parhaan kykynsä mukaan. Keski-Luopa (2011, 355) muistuttaa, että riittävä määrä erilaisuutta työnohjausryhmän sisällä palvelee oppimista parhaiten. Sen lisäksi tarvitaan kuitenkin riittävä määrä samanlaisuutta, jotta ryhmän jäsenet pystyvät ymmärtämään toisiaan. Riittävän homogeeninen ryhmä luo myös paremmat edellytykset turvalliseen oppimisympäristöön. Työnohjausryhmässä harjoitellaan asiakastyöstä tuttua toisten kohtaamista ja

kuuntelemista ihan huomaamattakin. Luottamuksellinen ilmapiiri työnohjausryhmässä vahvistaa tukihenkilön sidettä taustaorganisaatioon ja toisiin tukihenkilöihin lisäten osallisuuden kokemusta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Aloittaessani opinnäytetyöprosessia vasta ajatuksen tasolla vuosi sitten keväällä, onnittelin itseäni vastustamattoman mielenkiintoisen aiheen löytymisestä. Työnohjaus ja vapaaehtoistyö muodostavat yhdessä ikään kuin paremmaksi ihmiseksi tulemisen prosessin, joka liittyy ihmisenä kasvuun ja omaa ajattelua ja toimintaa ohjaavien vaikuttimien näkyväksi tekemiseen ja pohdiskeluun. Tuloksena syntyy parempaa kohtaamista ja merkityksellisempää vuorovaikutusta ihmisten välillä.

Työnohjaaja on tärkeässä roolissa niin yksilön, yhteisön kuin yhteiskunnan näkökulmasta. Hän on työelämän vaikuttaja, jonka tavoitteena on saada työntekijät kukoistamaan. Työnohjaaja on tässä mielessä kuin organisaation ulkopuolelta tuleva mentori, joka valjastaa itsensä työyhteisön käyttöön tutkimalla työtä yhdessä työntekijöiden kanssa. Työnohjaus on investointia tulevaisuuteen, jonka vaikutukset näkyvät työntekijöiden hyvinvoinnin lisäksi muun muassa työn laadun kohentumisena ja parempana asiakastytyväisyytenä.

Vapaaehtoistyön työnohjaukseen perehtyminen on osoittanut, kuinka tärkeää työnohjaus vaativassa ihmissuhdetyössä on. Se kuvastaa huolenpitoa vapaaehtoistyöntekijästä ja antaa arvoa hänen tekemälleen työlle. Tukihenkilöiltä saamistani vastauksista välittyy vahva työhön sitoutuneisuus. Työnohjauksen merkitys nähdään ennen kaikkea vertaistuen, oppimisen ja itsensä kehittämisen kautta. Oli ilahduttavaa huomata, kuinka laajasti sen merkitystä oli pohdittu myös asiakkaan ja Osviitan näkökulmasta.

Osviitassa tekemäni harjoittelun pohjalta minulla oli ennako-oletus siitä, että tukihenkilöt eivät välttämättä osaa ottaa työnohjauksesta sen tarjoamaa hyötyä. Ajattelin, että työnohjauksessa keskitytään liikaa asiakastilanteisiin, eikä osata reflektoida omaa kasvua tukihenkilönä niiden pohjalta. Myöhemmin ymmärsin, että työnohjaus on tukihenkilöille ainoa paikka käsitellä asiakastilanteita, jos heille tarjottuja välittömiä ”purkuja” kriisityöntekijän tai toisen tukihenkilön kanssa ei oteta huomioon. Painopisteen keskittyminen asiakastilanteisiin on siksi varsin perusteltua. Työnohjaajan taidoista riippuu, miten tarinat saavat jatkoa. Positiivinen palaute, kannustaminen ja rohkaiseminen syventävät reflektiota.

Osviitan kuuntelemiselle perustuvasta auttamismallista hyötyvät Merikannon ja Viitasen (2005, 24) mukaan eniten ne, jotka pystyvät jäsentämään elämäänsä kertomalla siitä. Sama pätee työnohjaukseen. Työnohjaus on tilaisuus vahvistaa dialogisia vuorovaikutustaitoja sekä kuuntelijan että

kertojan ominaisuudessa. Työnohjauksessa kerrotaan tarinoita, jotka sisältävät sekä faktaa että fiktiota – tapahtuneen ja tulkinnan siitä. Tarinallisuus työnohjauksessa tarkoittaa omien kokemusten ja niiden pohjalta syntyneiden tulkintojen sanoittamista sekä itselle että toisille ymmärrettävään muotoon. Se on myös tarinan uudelleen rakentamista. (Hansen 2015, 69.)

Hyvistä vastauksista huolimatta vastaajien määrä jäi alle odotusten. Jos ryhtyisin tutkimuksen tekemiseen nykyisillä tiedoillani, harkitsisin kyselyn ajankohtaa tarkemmin. Ottaisin lisäksi sähköisen lomakkeen rinnalle paperiversion, mikä todennäköisesti olisi madaltanut kynnystä kyselyyn osallistumiselle. Myös sähköisen lomakkeen tekninen toteutus jätti toivomisen varaa: kysymys työnohjauksen merkityksestä saattoi kapeilla vastauspalkeillaan johtaa vastaajia käsitykseen, että vastauksen täytyy mahtua muutama sanaan, vaikka näin ei tosiasiaassa ollut. Vastausten joukossa muutamana kerran toistuneet ”välttämätön” ja ”tärkeä” olisivat saattaneet toisella tavalla toteutettuna saada lisää lihaa luiden ympärille. Vastauksia tarkasteltiin kuitenkin kokonaisuutena, ja kyselyn seuraava avoin kysymys täydensi vastauksia.

Tutkimusta voitaisiin täydentää jatkossa kriisityöntekijöiden haastattelulla, jossa kartoitettaisiin heidän näkemyksiään tukihenkilöiden työnohjauksesta. Sen lisäksi olisi kiinnostavaa tutkia kokemuksia ammattilais- ja maallikkotyön yhdistämisestä: millaisia haasteita siihen liittyy ja toisaalta millaisia voimavaroja siihen kätkeytyy.

LÄHTEET

Alasuutari, P. (2011) *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.

Alhanen, K., Kansanaho, A., Ahtiainen, O-P, Kangas, M., Soini, T. & Soininen, J. (2016). *Työnohjauksen käsikirja*. Helsinki: Books on Demand.

Björkholm, S. & Hiltunen, S. (2012). *Ammatillisesti ohjattu kasvuryhmä – työnohjauksellinen ote vapaaehtoistyön tukemiseen*. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutus. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Haettu 4.4.2017 osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012112316234>

Euroopan parlamentin mietintö (2008). Vapaaehtoistyön roolista taloudellisen ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden edistämiseksi (2007/2149(INI)). Mietintö 10.3.2008. Euroopan parlamentin päätöslauselmaesitys. Haettu 4.4.2017 osoitteessa <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0070+0+DOC+XML+V0//FI#title1>

Euroopan yhteisöjen komissio (2009). Neuvoston päätös Euroopan vapaaehtoistyön teemavuodesta (2011). Bryssel 3.6.2009. KOM(2009) 254 lopullinen. Haettu 4.4.2017 osoitteesta <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2009:0254:FIN:FI:PDF>

Hannula, E. (2003). Kokemuksia vapaaehtoistyön työnohjauksesta. Pohdintoja vapaaehtoisen tukihenkilötoiminnan työnohjauksesta Suomen mielenterveysseuran tukiohjaajakoulutuksessa syksyllä 2002 ja keväällä 2003. Teoksessa *Sosiaali- ja terveysalan työnohjaajakoulutus 40 ov: Johtamisen, koulutuksen ja työnohjauksen integrointi työyhteisön tukemisen välineenä – Konstruktivismien näkökulma*. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu, 34–53. Haettu 4.4.2017 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:ISBN 951-784-225-2>

Hansen, M. (2015). Tarinallisuus – vapaaehtoisten työnohjauksen ydin. Teoksessa S. Porkka & T. Tenhunen (toim.) *Vapaaehtoistyön työnohjauksen erityispiirteitä*. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura, 67–77.

Harju, A. (n.d.a.) *Kansalaisyhteiskunnan keskeiset ominaispiirteet*. Haettu 8.3.2017 osoitteesta http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/kansalaisyhteiskunta/kansalaisyhteiskunnan_keskeiset_ominaispiirteet

Harju, A. (n.d.b.) *Työnohjaus vapaaehtoistyössä*. Tiivistelmä Juha Nyysjön opinnäytetyöstä *Työnohjaus vapaaehtoistyössä*. Haettu 10.11.2016 osoitteesta http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/neuvonta/parhaat_kaytanot/tyonohjaus_vapaaehtoistyossa

Keski-Luopa, L. (2011). *Työnohjaus vai superviisaus. Työnohjausprosessin filosofisten ja kehityopsykologisten perusteiden tarkastelua*. 4. painos. Oulu: Metanoia Instituutti.

Koskiaho, B. (2001). Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa A. Eskola & L. Kurki (toim.) *Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena*. Tampere: Vastapaino, 15–40.

Kyrönseppä, U. (2012). Työyhteisön työnohjaus. Teoksessa A. Kallasvuo, A. Koski, U. Kyrönseppä & M-L Kärkkäinen (toim.) *Työyhteisön työnohjaus*. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 31–53.

Laasanen, J. (2011). *Vapaaehtoistyön kansantaloudelliset vaikutukset*. Haettu 10.4.2017 osoitteesta <http://www.helsinki.fi/ruralia/julkaisut/pdf/Raportteja70.pdf>

Lahtinen, P. (2003). *Ihminen on tärkein instrumentti. Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä*. SMS-Tuotanto Oy.

Laimio, A. (2010). *Työnohjaus osana laadukkaan vapaaehtoistoiminnan järjestämistä*. Haettu 4.4.2017 osoitteesta <http://www.kssotu.fi/versova/media/docs/Tyoenohjaus%20al.pdf>

Merikanto, T. & Viitanen, R. (2005). *Osviittoja eheämpään elämään. Kriisikeskus Osviitasta apua kriisitilanteissa*. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Musick, Marc A. & Wilson, John. (2008). *Volunteers: A Social Profile*. E-kirja. Indiana University Press.

Pessi, A. & Oravasaari, T. (2011). Suomalaisen altruismin tyypit. Auttamisen kolme muotokuvaa. Teoksessa A. Pessi & J. Saari (toim.) *Hyvien ihmisten maa. Auttaminen kilpailukyky-yhteiskunnassa*. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 71–90.

Porkka, S. (2015). Vapaaehtoistyön työnohjaus – taitolaji. Teoksessa S. Porkka & T. Tenhunen (toim.) *Vapaaehtoistyön työnohjauksen erityispiirteitä*. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura, 35–48.

Punkanen, T. (2009). *Työnohjaus muutoksen moottorina*. Helsinki: Tammi.

THL (2013). *Hyvinvointi- ja terveyserot. Sosiaalinen pääoma*. Haettu 4.4.2017 osoitteesta <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys-erot/eriarvoisuus/hyvinvointi/sosiaalinen-paoma>

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

Vilka, H. (2015). *Tutki ja kehitä*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Yeung, A. B. (2002). *Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan*. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.

SÄHKÖPOSTIViesti TUKIHENKILÖILLE 28.11.2016

Heipähei!

Viime keväänä Osviitassa harjoittelijana ollut Lotta Mäkinen tekee sosionomikoulutukseen liittyvää opinnäytetyötään. Meidän iloksi ja hyödyksi Lotta valitsi työn aiheeksi tukihenkilöiden työnohjauksen. Virallisesti opinnäytetyön aihe on Työnohjaus vapaaehtoistyöhön perustuvassa kriisityössä. Nyt toivomme, että sinä vastaisit kyselyyn alla olevan linkin kautta. Näin Lotta saa materiaalia työnsä tekemiseen ja me työntekijät voimme kehittää työnohjausta tukihenkilöiden toiveiden mukaiseksi. Vastaaminen kestää 10-15 minuuttia. Kiva, jos ehdit vastaamaan jo ennen kuin joulukiireet painavat päälle. Kiitokseksi vastaamisestasi otathan Osviitassa käydessäsi olohuoneesta suklaapatukan.

<https://www.webropolsurveys.com/S/201A2059D966C342.par>

Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua huhtikuussa ja lähetämme silloin teille linkin sen lukemiseen.

Kiittäen ja hyvää joulun odotusta toivotellen,

Kristiina Ja Lotta
Osviitta

KYSELY

Työnohjauksen merkitys vapaaehtoistyössä

Olen kolmannen vuoden sosionomiopiskelija Hämeen ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötä aiheesta Työnohjaus vapaaehtoistyöhön perustuvassa kriisityössä. Olin Osviitassa työharjoittelussa alkuvuodesta 2016, jolloin sain kimmokkeen aiheeseen perehtymiselle. Tarkoitukseni on tutkia työnohjauksen merkitystä Osviitan vapaaehtoisille tukihenkilöille ja samalla myös kartoittaa, miten työnohjausta voitaisiin kehittää. Siihen liittyen toivon, että vastaatte ohaiseen kyselyyn.

Vastaaminen tapahtuu anonyymisti ja sen tavoite on paitsi auttaa minua kyselyn tekijänä valmistumaan ammattiin, auttaa ennen kaikkea Osviittaa kehittämään tukihenkilöille suunnattua työnohjausta. Kyselyyn vastaaminen vie 10 - 15 minuuttia. Kiitos, että osallistut!

Lotta Mäkinen

1. Kuinka kauan olet ollut vapaaehtoisena Osviitassa? *

- 0-1 vuotta
 2-4 vuotta
 5 vuotta tai enemmän

2. Kuinka hyödyllisenä olet kokenut työnohjauksen? *

Ei lainkaan hyödyllinen 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin hyödyllinen

3. Kuinka usein työnohjausta tulisi mielestäsi järjestää? *

- kerran kuukaudessa
 joka toinen kuukausi
 harvemmin
 en koe tarvetta osallistua työnohjaukseen, koska

4. Millainen työnohjaus on mielestäsi hyödyllistä? *

Valitse 1-3 mielestäsi tärkeintä.

- auttamismalliin keskittyvä
 tukihenkilön roolin pohtimiseen keskittyvä
 oman tukihenkilötyön kehittämiseen keskittyvä
 asiakastilanteiden pohtimiseen keskittyvä
 joku muu, mikä?

5. Mitä koet oppineesi työnohjauksessa? *

500 merkkiä jäljellä

6. Mikä on tarpeetonta työnohjauksessa?

500 merkkiä jäljellä

7. Haluaisitko, että työnohjaaja olisi *

- vertaisohjaaja
- kriisityöntekijä
- ulkopuolinen
- mikä tahansa näistä / ei merkitystä

8. Pitäisikö työnohjausten olla mielestäsi etukäteen teemoitettuja, esim. "parisuhde", "puhelinasiakkaat", "riippuvuudet"...? *

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

9. Työnohjaus on tilaisuus oppia uutta itsestään ja toisista. Keskustelun lisäksi voidaan käyttää muitakin menetelmiä oivallusten tueksi. Mitä seuraavista toivoisit mukaan työnohjaukseen?

Voit halutessasi valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

- tehtävät
- kirjallisuus
- draama
- rentoutumisharjoitukset
- jotain muuta, mitä?

10. Mitä mieltä olet työnohjaukseen liittyvästä ennakkotehtävästä, jonka tarkoituksena olisi auttaa osallistujia orientoitumaan työnohjaukseen? *

- Pidän ajatuksesta
- En pidä ajatuksesta
- En osaa sanoa

11. Mitä mieltä olet työnohjauksen mallista, jossa käsiteltäisiin ennalta sovitusti kaksi asiakascasea (½ h per case) ja viimeinen ½ h käytettäisiin yhteiseen keskusteluun? *

- Pidän ajatuksesta
- En pidä ajatuksesta
- En osaa sanoa

12. Mikä on näkemyksesi työnohjauksen merkityksestä *

tukihenkilölle?

asiakkaalle?

Osviitalle?

13. Mitä muuta haluaisit sanoa liittyen työnohjaukseen tai tukihenkilötoimintaan yleensä?

500 merkkiä jäljellä