

”Meidät on koulutettu ja jätetty.”

Oulun kaupungin vapaaehtoisten lastensuojelun tukihenkilöiden
kokemuksia sosiaalisesta tuesta

Tiina Voho

Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö
Lapset ja nuoret
Sosionomi (AMK)

KEMI 2013

TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU, Sosiaaliala

Koulutusohjelma:	Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyön tekijä:	Tiina Voho
Opinnäytetyön nimi:	”Meidät on koulutettu ja jätetty.” Oulun kaupungin vapaaehtoisten lastensuojelun tukihenkilöiden kokemuksia sosiaalisesta tuesta.
Sivuja (joista liitesivuja):	61 (2)
Päiväys:	Joulukuu 2013
Opinnäytetyön ohjaajat:	Halttunen Sari ja Hjulberg Merja
<p>Halusin opinnäytetyölläni selvittää, millaisia merkityksiä vapaaehtoiset lastensuojelun tukihenkilöt antavat toiminnasta kokemalleen ja kaipaamalleen sosiaalisen tuen eri muodoille. Opinnäytetyöni ei ole tilaustyö, vaan kiinnostus sen tekemiseen on lähtenyt omasta kokemuksestani vapaaehtoistyössä Oulun kaupungin lastensuojelun tukihenkilönä.</p> <p>Lastensuojelun tukihenkilötoiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista vapaaehtoistyötä, mikä täydentää lastensuojelussa toimivien ammattilaisten työtä. Lastensuojelun tukihenkilötoiminta on lakisääteistä kunnan sosiaalitoimen organisoimaa avoimuuden toimintaa, jossa lapsi tai nuori saa tukea vapaaehtoiselta aikuiselta tukihenkilöltä.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosassa määrittelen sosiaalista tukea yleisesti sekä vapaaehtoistyössä toimivien näkökulmasta. Lisäksi teoriassa kuvaan lastensuojelun tukihenkilötoimintaan kuuluvia keskeisiä asiasältöjä tukihenkilön ja taustaorganisaation roolit huomioiden.</p> <p>Opinnäytetyöni aineisto syntyi haastattelemalla kolmea Oulun kaupungin vapaaehtoista lastensuojelun tukihenkilöä. Opinnäytetyön tutkimusote on laadullinen eli kvalitatiivinen. Aineiston analyysissä käytin aineistolähtöistä sisällön analyysiä.</p> <p>Lastensuojelun tukihenkilöiden saama sosiaalinen tuki vaihteli haastattelemieni lastensuojelun tukihenkilöiden välillä. Yksi tukihenkilöistä koki saavansa toiminnassaan emotionaalista- ja tietotukea, minkä lähteenä toimi yksilöllisellä tuen tasolla tuettavan sosiaalityöntekijä. Kahdella tukihenkilöistä yhteistyö tuettavan sosiaalityöntekijän kanssa ei tarjonnut sosiaalista tukea missään muodossa. Jokainen lastensuojelun tukihenkilöistä koki jäävänsä vaille yhteisöllistä emotionaalista ja tiedollista tukea. Kaikki tukihenkilöt kaipasivat jatkokoulutuksia, vertaistapaamisia ja virkistystoimintaa, jotka tarjoaisivat mahdollisuuden muun muassa muiden tukihenkilöiden tapaamiseen ja kokemusten jakamiseen, sekä uusien näkökulmien saamiseen omaan toimintaansa. Toiminnasta saatu aineellinen tuki koettiin riittämättömäksi.</p> <p>Kaikki haastatellut tukihenkilöt kokivat tekevänsä tärkeää vapaaehtoistyötä. Huolimatta taustaorganisaation tarjoaman sosiaalisen tuen epäkohdista, he olivat valmiita toimimaan tuettavalleen tukihenkilönä niin kauan kuin heitä tarvitaan.</p>	
Asiasanat: vapaaehtoistoiminta, lastensuojelun tukihenkilötoiminta, sosiaalinen tuki	

ABSTRACT

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Education

Degree programme:	Social Services
Author:	Tiina Voho
Thesis title:	"Trained and abandoned." Voluntary support persons' experiences of social support in child welfare services in Oulu.
Pages (of which appendixes):	61 (2)
Date:	December 2013
Thesis instructors:	Halttunen Sari and Hjulberg Merja
<p>The objective of my thesis was to investigate how much weight child welfare services' voluntary support persons place on the social support they experience or need during volunteering. This is not a commissioned study; my interest in the topic arose from personal experience as a voluntary support person.</p> <p>Child welfare support person activities are planned and goal-oriented voluntary work. Organised by municipal social services, they form part of statutory non-institutional child welfare services for providing a child/young person with support from an adult.</p> <p>In the theory section, I have defined the concept of social support in general and from the viewpoint of volunteers. The roles of support persons and the host organisation have been taken into account in the description of the key contents of volunteering as a support person for child welfare services.</p> <p>The research data was gathered by interviewing three voluntary support persons of the City of Oulu child welfare services. The research approach is qualitative, and the data was analysed using the principles of data-driven content analysis.</p> <p>The interviewed support persons had different experiences of social support. One of the interviewees had been provided with emotional and informational support at individual level by the social worker of the service user, while the other two had not gained any social support through their cooperation with the service user's social worker. All three interviewees felt they lacked emotional and informational community support. They expressed a need for further training and more peer group meetings and recreational activities, which provide an opportunity to meet and share experiences with other support persons and gain new insights. In the support persons' opinion, monetary compensation for their efforts was insufficient.</p> <p>All three support persons interviewed for this thesis felt they were doing important volunteer work. Despite the host organisation's shortcomings in the provision of social support, the interviewees were prepared to continue in their role for as long as the service user would need them.</p>	
Key words: volunteering, child welfare support person activities, social support	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT	3
SISÄLLYS.....	4
1 JOHDANTO.....	5
2 LASTENSUOJELUN TUKIHENKILÖTOIMINTA VAPAAEHTOISTYÖN MUOTONA.....	7
2.1 Vapaaehtoisuuden määrittelyä.....	7
2.2 Tukihenkilötoiminta.....	9
3 SOSIAALINEN TUKE.....	13
3.1 Sosiaalisen tuen määrittelyä.....	13
3.2 Sosiaalinen tuki vapaaehtoistoiminnassa.....	17
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	20
4.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	20
4.2 Metodologiset lähtökohdat	20
4.3 Tutkimusmenetelmä.....	21
4.4 Induktiivinen sisällönanalyysi	25
4.5 Eettisyys ja luotettavuus	29
5 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET.....	32
5.1 ”Nämä on niitä vaikeita asioita.”	32
5.2 ”On vain kysynyt, jatketaanko sopimusta.”	38
5.3 ”Ei kannusta.”	46
5.4 ”Vertaistapaamisia pitäisin erityisen tärkeinä.”	47
5.5 ”Se olisi tavallaan yhdenlainen palkkio omasta ajasta, minkä nää annat.”	51
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	53
LÄHTEET	57
LIITTEET	62

1 JOHDANTO

Vapaaehtoistoimintaan hakeutuneiden ihmisten taustat ovat erilaiset ja heidän motiivinsa sekä valmiudet vaihtelevat. Heitä yhdistävät lähes poikkeuksetta halu saada mielekästä tekemistä elämäänsä auttamalla toisia ja olemalla vuorovaikutuksessa toisten kanssa. (Karreinen & Halonen & Tennilä 2010, 121.) Syrjäsen mukaan (2004, 33) vapaaehtoiselle ei riitä, että hän toimii tehtävässään aidon kiinnostuksen, auttamishalun tai lähimmäisen rakkauden vuoksi, vaan hän tarvitsee tukea jaksakseen sitoutumista vaativassa tehtävässään. Vapaaehtoiselle tunne omasta tarpeellisuudesta ja vaikuttamismahdollisuuksista sekä mahdollisuudesta tulla kuulluksi ovat tarpeita, joiden toteutuminen lisää vapaaehtoisen jaksamista ja sitoutumista.

Porkan (2009, 35) mukaan vapaaehtoiset suhtautuvat toimintaansa henkilökohtaisesti ja odottavat tulevansa kohdatuksi henkilökohtaisella tasolla. Heille annettu laadukas tuki on taustaorganisaatiolta osoitus vapaaehtoisille osoitetusta arvostuksesta. Tuen antaminen edistää toiminnan tavoitteiden toteutumista ja koituu lopulta tuettavan hyödyksi.

Hyvin järjestetyllä tukihenkilöiden ohjaus- ja tukitoiminnalla on vaikutusta vapaaehtoisen toiminnassa viihtymiseen ja jaksamiseen sekä tukisuhteen jatkumiseen. Valitettavasti monissa kunnissa lastensuojelun tukihenkilötoiminta on jäänyt kiireellisempien lastensuojeluasioiden varjoon, eikä kunnissa ole riittävästi resursseja vapaaehtoisten tukihenkilöiden ohjaamiseen. (Ostrow 2010, 5-7.) Lisäksi Laitisen (2009, 6) mukaan vain harvat kunnat ovat pystyneet luomaan sellaisen lastensuojelun toimintakulttuurin, missä tukihenkilötoimintaa voitaisiin hyödyntää riittävän laajasti ja sen kehittämiseen suhtauduttaisiin vakavasti.

Oulun kaupungissa lastensuojelun tukihenkilötoiminta käynnistettiin 1990-luvulla. Vuonna 2009 lastensuojelun tukihenkilötoiminnasta vastaava työntekijä siirtyi muihin tehtäviin. Tämä tarkoitti sitä, että lastensuojelun tukihenkilöiden säännöllinen koulutus-, ohjaus- ja tukitoiminta tulivat päätökseen ja tukihenkilöiden yhdyshenkilöiksi tulivat seuraavien neljän vuoden ajaksi tuettavien sosiaalityöntekijät. Syyskuussa 2013 Oulun kaupunki päätti lastensuojelun tukihenkilötoiminnan, vedoten vapaaehtoisten ohjaus- ja tukitoimien riittämättömyyteen.

Lähestyn opinnäytetyössäni lastensuojelun tukihenkilötoimintaa vapaaehtoisen tukihenkilöiden näkökulmasta. Haluan opinnäytetyölläni selvittää, millaista sosiaalista tukea lastensuojelun tukihenkilöt kokivat saavansa ja kaipaavansa taustaorganisaatioltaan vapaaehtoistoimintansa aikana.

Opinnäytetyöni ei ole tilaustyö, vaan sain Oulun kaupungilta luvan tehdä opinnäytetyöni itseäni henkilökohtaisesti kiinnostavasta aiheesta. Olen itse toiminut Oulun kaupungin lastensuojelun tukihenkilönä vuosina 2007-2013, minkä aikana koin tuki- ja ohjaustoiminnan muutokset. Pidin itselleni tärkeänä ja tarpeellisena tukihenkilötoiminnan taustaorganisaatioltani saamaani tuen ja ohjauksen ja koin menettäväni osan vapaaehtoistoiminnan iloa aikoihin, jolloin tuki- ja ohjaustoiminta lopetettiin. Oman kokemuksen johdosta suurin ennakko-oletukseni opinnäytetyötäni kohtaan on, että lastensuojelun tukihenkilöt ovat joutuneet toimimaan vastuullisessa tehtävässään yksin, vailla taustaorganisaatiolta saamaa sosiaalista tukea.

Opinnäytetyöni kahdessa ensimmäisessä luvussa tarkastelen lastensuojelun tukihenkilötoimintaan liittyvää teoriataustaa. Toisessa luvussa avaan vapaaehtoistoiminnan käsitettä ja määrittelen lastensuojelun tukihenkilötoimintaa vapaaehtoistoiminnan näkökulmasta sekä kuvaan lastensuojelun tukihenkilön ja taustaorganisaation roolia että tehtävän kuvaa. Toisen luvun lopuksi kuvaan lastensuojelun tukihenkilötoimintaa avohuollon tukitoimena ja Oulun kaupungin lastensuojelun tukihenkilötoiminnan aiempaa ja nykyistä tilannetta. Kolmannessa luvussa määrittelen sosiaalisen tuen ja sen merkitystä vapaaehtoistoimijoille tuoden aiempia tutkimustuloksia esille. Luvussa neljä esittelen opinnäytetyöni metodologisen taustan, minkä jälkeen viidennessä luvussa kerron opinnäytetyöni tulokset. Viimeinen luku sisältää opinnäytetyöni johtopäätökset ja pohdinnan.

2 LASTENSUOJELUN TUKIHENKILÖTOIMINTA VAPAAEHTOISTYÖN MUOTONA

2.1 Vapaaehtoisuuden määrittelyä

Vapaaehtoistoiminnan ja vapaaehtoistyön käsitteitä käytetään rinnakkain. Vapaaehtoistoiminnan käsitteen käyttäminen yleistyi 1980-luvun alussa, jolloin järjestökentältä haettiin korostaa, ettei kyse ole palkkatyöstä tai työstä lainkaan. (Hakkarainen 2004, 13.) Yleensä lähtökohtana vapaaehtoistyötä määrittäessä on, että toiminnan tulee olla ei-palkallista. Hokkanen (2003, 15) täsmentää, että vapaaehtoisten saamat pienimuotoiset kustannuskorvaukset eivät ole kuitenkaan estäneet toiminnan katsomista vapaaehtoistyöksi. Termiä vapaaehtoistyö on kansainvälisesti käytetty (valuntary work, frivilligt arbete), jolla korostetaan toiminnan tärkeyttä, missä on kyse yhtä arvokkaasta työstä kuin palkkatyö. (Porkka 2009, 60.)

Eskolan ja Kurjen (2001, 10) mukaan vapaaehtoistyö on osallistumista vuorovaikutukseen perustuvaan organisoituun auttamis- ja tukitoimintaan, joka tähtää henkisen ahdingon lievittämiseen tai elinoloihin liittyvän puutteen korjaamiseen. Vapaaehtoistyö ei perustu yritystoimintaan, palkkatyöhön eikä sitä nähdä erityisenä harjoitteluna. Tehtävään valmennusta saaneen auttajan motiivi pohjautuu ajatukseen, että hän on avuksi ja oppii jotakin tärkeää. Myös tällaiseen toimintaan liittyvät tukitehtävät kuuluvat vapaaehtoistyön piiriin.

Vapaaehtoistyö on yksilön toimintaa, missä hänen auttamisensa sekä huolenpitonsa kohdistuu yli oman perhe-, suku- ja lähiverkoston. Vaikka vapaaehtoistyöllä tarkoitetaanakin yksilön aktiivista toimintaa, on sen taustalla aina taustaorganisaatio, minkä tehtävänä on luoda toimivat rakenteet vapaaehtoistoiminnan toteutumiseksi. Lisäksi taustaorganisaation tulee kantaa vastuu toiminnasta. Maallikkoapu on vapaaehtoistoimintaa hyvin kuvaava termi, mistä kuvastuu toiminnan lähtökohdat ja idea. Vapaaehtoistoiminnan tehtävistä tulisikin selvittää tavallisen ihmisen taidoin ja tiedoin (Mykkänen-Hänninen & Kääriäinen 2009, 17).

Suomi on aktiivinen vapaaehtoistoiminnan maa. Laajassa kansainvälisestä vertailusta käy ilmi, että esimerkiksi Venäjällä kansalaisista vapaaehtoistyöhön osallistuu n. 10 %. Vastaava luku esimerkiksi Ruotsin ja Yhdysvaltojen osalta on jopa yli 50 %. Suomi sijoittui tutkimuksessa erittäin hyvään keskikastiin tai vähän jopa sen yli. Suomessa vapaaehtoistyöhön osallistui yli 30 % kansalaisista. Saman tasoon ylsivät mm. Belgia, Intia, Irlanti, Tanska ja Singapore. (Pessi & Oravasaari & Lehtinen & Seppänen & Pöyhönen 2011, 581.)

Vapaaehtoistyötä organisoivat eri harrastus-, kulttuuri-, urheilu-, sosiaali-, terveys- ja ympäristöjärjestöt sekä asukas- ja työttömien yhdistykset. Myös seurakunnat tarjoavat monipuolisesti vapaaehtoisille erilaisia toimintamahdollisuuksia. (Hakkarainen 2004, 18.) Suomessa vuonna 2002 tehdystä vapaaehtoistoiminnan tutkimuksesta ilmenee, että Suomessa 15 -74 -vuotiaasta väestöstä lähes kaksi viidestä (37 %) oli osallistunut vuosien 2000 tai 2001 aikana johonkin vapaaehtoistoimintaan sosiaali-, terveys-, nuoriso- tai liikuntajärjestöissä. Hieman vajaa 1000:sta tutkimukseen osallistuneesta suomalaisesta kertoi käyttäneensä aikaansa vapaaehtoistoimintaan noin 18 tuntia kuukaudessa eli yli neljä tuntia viikossa. Suosituin vapaaehtoistoiminnan alue oli urheilu- ja liikunta, mihin osallistui lähes 30 % vapaaehtoisista. Joka neljäs (25 %) kaikista vapaaehtoisista osallistui terveys- ja sosiaalialojen sekä kolmanneksi eniten lasten ja nuorten kasvatustieteisiin (22 %) liittyvään vapaaehtoistoimintaan. (Pessi & Oravasaari 2010, 7.)

Jo Vuoden 1982 sosiaalihuollon yleiskirjeessä määriteltiin, ettei vapaaehtoistyön tarkoituksena on täydentää virallista sosiaalihuoltoa ja toimia sen yhteistyökumppanina ja ettei se saa korvata ammatillista työtä eikä vähentää sen vastuuta. (Hokkanen 2003, 18.) Lehtisen (1997, 19-20) mukaan vapaaehtoistoiminnan tehtävä on lisätä ihmisten välistä vuorovaikutusta ja edistää ihmisten omaehtoista osallistumista.

Ihmiselle on luonteenomaista halu auttaa ja tukea toista ihmistä, lähimmäistään. Vapaaehtoistyössä merkityksellistä sen tekijälle on sen vastavuoroisuus: antaessaan toiselle jotakin, saa myös itse. (Mykkänen-Hänninen 2007, 9.) Vapaaehtoistoimintaan osallistutaan monista syistä. Yksi merkittävä syy on halu auttaa toisia sekä toive oppia uusia asioita itsestään. Oppimisen merkitys korostuu varsinkin nuoremmilla. Myös itsetunnon vahvistuminen on tärkeä motiivi vapaaehtoistoimintaan lähdeittäessä. Tekemällä vapaaehtoistyötä ihminen kokee itsensä tarpeelliseksi. Vapaaehtoistoiminnalta haetaan uutta

mielekästä sisältöä ja tekemistä omaan elämään sekä itselle uusia ystäviä. Myös ryhmään kuulumisen nähdään tärkeänä tekijänä vapaaehtoistoimintaan ryhtyessä. Osalle vapaaehtoistoiminta tuo mahdollisuuksia päästä vaikuttamaan itselle tärkeäksi koettiin asiaan esim. haluan tehdä toisen ihmisen elämästä vähemmän kuormittavaa tai vähemmän yksinäistä. Vapaaehtoistoimintaan voidaan hakeutua myös itsekkäistä syistä. Näitä syitä ovat mm. työuran edistäminen tai työmarkkinoille pääsyn mahdollistaminen (Hakkarainen 2004, 23).

Vapaaehtoistoiminta mahdollistaa toimijoille sosiaalisia kohtaamisia. Se tarjoaa mahdollisuuden kokoontua ystävien ja tuttavien kesken ja kohdata uusia ihmisiä. Erityisesti elämän muutosvaiheessa toive uusista sosiaalisista verkostoista saattaa korostua. Vapaaehtoistoiminta parhaimmillaan tarjoaa siteitä ja verkostoja, joissa yksilö voi kokea olevansa ryhmän jäsen, vaikka osallistuisi vapaaehtoistoimintaan vain silloin tällöin. Mielenkiintoista on myös se, että vapaaehtoistoiminta voi tarjota edellä mainittuja kokemuksia, vaikka yksilö ei koskaan kohtaisi koko vapaaehtoisryhmää. (Pessi 2011, 183.)

2.2 Tukihenkilötoiminta

Tukihenkilötoiminta on Suomessa perinteinen ja laajasti käytetty vapaaehtoistyön muoto, mitä organisoivat eri sosiaali- ja terveysalan järjestöt ja kunnat. Tukihenkilönä voidaan toimia mielenterveyskuntoutujille, vammaisille, vanhuksille, maahanmuuttajille, lapsille tai nuorille. Suomen Punainen Risti aloitti ystävätoiminnan kokeilun jo 1950-luvun alussa ja nykyisin ystävätoiminta sisältää tukihenkilötoiminnan periaatteet. (Utti 2010, 37.) Suomessa tukihenkilötoiminnan uranuurtajana on toiminut Suomen Mielen-terveysseura, mikä aloitti tukihenkilötoimintansa 1980-luvulla (Porkka & Salmenjaakko 2006, 5).

Tukihenkilönä toimiminen ei ole terapeuttina tai kriisityöntekijänä toimimista, vaan tuettavan rinnalla kulkemista, kuuntelemista ja lähellä oloa. (Lahtinen 2003, 6 ja 15.) Tukihenkilötoiminta eroaa muusta vapaaehtoistoiminnasta kahdella merkittävällä tavalla. Se on yksilöllisempää auttamistoimintaa, missä jokaisen omat elämäntilanteet, kuten sairastuminen, vammautuminen tai elämän kriisiytymiseen liittyvät tuntemukset koetaan

henkilökohtaisina haasteina tai uhkina. Lisäksi tukihenkilötoimintaan leimaa muuta vapaaehtoistoimintaa enemmän toimintaan sitoutuminen. (Lehtinen 1997, 50-51.)

Lastensuojelun tukihenkilötoiminta on kuntien tai järjestöjen organisoimaa tavoitteellista, suunnitelmallista ja ohjattua vapaaehtoistoimintaa, millä pyritään vaikuttamaan myönteisesti lapsen tai nuoren elämään, edistämään tervettä kasvua ja kehitystä sekä ennaltaehkäisemään vaikeuksien syntymistä. Toiminta perustuu lastensuojelulakiin (LsL 36 §), minkä mukaan kunnan on tarvittaessa järjestettävä lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tai nuorelle tukihenkilö tai -perhe. Laki määrittelee lastensuojelun tukihenkilötoiminnan avohuollon tukitoimeksi, mutta toimintaa voidaan toteuttaa myös sijais- ja jälkihuollossa olevien lasten ja nuorten tukemiseksi. (Ostrow 2010, 5.) Avohuollon tukitoimilla pyritään edistämään ja tukemaan lapsen myönteistä kehitystä ja tukemaan sekä vahvistamaan vanhempien, huoltajien tai lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatumahdollisuuksia ja -kykyä. (Räty 2012, 269.)

Heinon (2013, 85, 97) mukaan yleisimpiä lastensuojelun avohuollon tarpeen taustalta löytyviä syitä ovat vanhempien jaksamattomuus, mitä esiintyy 76 %:lla asiakastapauksista. Toisiksi suurimpia syitä ovat vanhemmuudessa ilmenevä riittämättömyys, avuttomuus ja osaamattomuus. Perheristiriidat ja mielenterveysongelmat ovat kolmanneksi yleisimpiä syitä lastensuojelun avohuollon tarpeeseen. Oulussa lastensuojelun tukihenkilöiden tarpeen taustalla olevat syyt olivat tuettavan kouluvaikeudet, kavereiden tai aikuisen naisen tai miehen mallin puuttuminen sekä epäsosiaalinen käytös ja rajattomuus. Tukihenkilölle perheen ja tuettavan tilanne voi olla vaikeaa ymmärtää ja saattaa kuormittaa häntä. Olisikin tärkeää, että vapaaehtoiselle tarjoutuisi mahdollisuus päästä puhumaan omista tuntemuksistaan ja kokemuksistaan sosiaalityöntekijän kanssa.

Lastensuojelun tukihenkilötoimintaa ohjaavat periaatteet, mitkä perustuvat sosiaali- ja terveysjärjestöjen noudattamiin yleisiin vapaaehtoistoiminnan periaatteisiin. Niiden tavoitteena on ohjata ja rajata tukihenkilön toimintaa niin, että se olisi oikeudenmukaista ja turvallista sekä tukihenkilön että tuettavan näkökulmasta. Vaitiolovelvollisuuden lisäksi periaatteita ovat vapaaehtoisuus, luotettavuus, puolueettomuus ja tasa-arvoisuus. Lisäksi toiminta tulee nähdä tavallisen ihmisen taidoin ja tiedon tehtävänä toimintana, mikä sisältää tukihenkilön oikeuden saada perehdytystä ja koulutusta vastuullisessa tehtävässään. (Korhonen 2012, 14-15.)

Tukihenkilönä voi toimia kuka tahansa täysi-ikäinen aikuinen, joka todetaan taustaorganisaation taholta toimintaan sopivaksi henkilöksi ja joka on saanut tukihenkilötoimintaan perehdytyksen tai koulutuksen. Tukihenkilön tehtäviin kuuluu tavata lasta tai nuorta säännöllisin ja sovituin väliajoin yhteisen tekemisen tai harrastamisen merkeissä. Tukihenkilö on tuettavalle luotettava aikuinen ystävä, jolta lapsi saa aitoa läsnäoloa, tukea ja aikaa. (Ostrow 2010, 5.)

Tukihenkilön roolit vaihtelevat. Lastensuojelun tukihenkilö voi olla lapsen kuuntelija, lohduttaja, opastaja, auttaja, kannustaja, sylissäpitäjä ja rajojen asettaja. Roolit määräytyvät aina tuettavan tarpeen mukaan. Lastensuojelun tukihenkilön tehtävänä on toimia yhteistyössä sosiaalityöntekijän ja tuettavan perheen sekä mahdollisten muiden tuettavalle tärkeiden henkilöiden kanssa. Sosiaalityöntekijän rooli on perehdyttää ja saattaa tukihenkilö sekä tuettava yhteiselle matkalle. Lisäksi sosiaalityöntekijän tehtävänä on seurata tukihenkilötoiminnan kulkua läpi koko tukisuhteen sekä ohjata ja tukea tukihenkilöä hänen tehtävässään. (Korhonen 2012, 9-10, 40.)

Kun lapselle tai nuorelle järjestetään avohuollon tukitoimena tukihenkilö, tulee siitä laatia asiakassuunnitelma (LsL 30§). Asiakassuunnitelman sisältö koostuu niistä olosuhteista ja asioista, joihin tukihenkilötoiminnalla pyritään vaikuttamaan. Asiakirjasta tulee ilmetä, mikä on tuettavan ja hänen perheensä tuen tarve ja arvioitu aika, minkä kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Myös mahdolliset muut tuettavaa ja perhettä koskevat tukitoimet ja palvelut tulee kirjata asiakassuunnitelmaan ja se tulee tarkistaa tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. (Räty 2012, 241.)

Asiakassuunnitelman lisäksi tukihenkilötoiminnan käynnistyessä tehdään sopimus tukihenkilötoiminnasta (Korhonen 2012, 9-10). Oulun kaupungin lastensuojelussa tätä sopimusta nimitetään tukisuhdesuunnitelmaksi. Sen laadinnasta vastaa asiakassuunnitelman tavoin tuettavan sosiaalityöntekijä. Tukisuhdesuunnitelman tekemiseen osallistuvat sosiaalityöntekijän lisäksi tuettava, hänen huoltajansa sekä tukihenkilö, joista jokainen sitoutuu noudattamaan asiakirjan sisältöä. Tukisuhdesuunnitelmaa tarkistetaan sovitun väliajoin yhteisöpalavereissa, mihin myös tukihenkilöiden olisi hyvä päästä osallistumaan.

Oulussa lastensuojelun tukihenkilötoiminta käynnistyi 1990 luvun alussa. Toiminnasta vastasi lähes kymmenen vuoden ajan sama vastuhenkilö, joka siirtyi 2009 muihin tehtäviin. Tämä tarkoitti sitä, että vapaaehtoisten lastensuojelun tukihenkilöiden suunnitelmallinen ohjaus- ja tukitoiminta tulivat päätökseen. Samalla loppuivat vuosittain järjestettävät peruskoulutukset, perehdytys- ja virkistystoiminta. Tukihenkilöille ei tarjoutunut enää mahdollisuutta kääntyä tutun työntekijän puoleen silloin kun tukisuhde, oma jaksaminen tai tukihenkilötoimintaan liittyvät käytännönasiat herättivät kysymyksiä. Myös säännöllisesti järjestetyt vertaisryhmätapaamiset lopetettiin, mitkä olivat aiemmin mahdollistaneet tukihenkilöille toisten vertaisten tapaamiset, kuulumisten jakamiset ja mahdollisten uusien näkökulmien saamisen omaan tukihenkilötoimintaansa. Myös toiminnasta tiedottaminen päättyi.

Ennen tuki- ja ohjaustoiminnan lakkauttamista, Oulun kaupungissa lastensuojelun tukihenkilötoiminnan peruskoulutuksiin osallistui vuosittain 20-40 henkilöä. Noin puolet koulutukseen osallistuneista aloittivat yleensä tukihenkilötoiminnan ja tukisuhteiden kestot vaihtelivat yhdestä vuodesta pidempään. Osalle tukihenkilöistä sopivan tuettavan löytäminen saattoi olla esteenä tukihenkilötoiminnan käynnistymiselle ja osalle toiminta saattoi osoittautua sopimattomaksi muista syistä. Tukihenkilöiden lukumäärä on vaihdellut Oulun kaupungissa vuosien aikana 30-70 tukihenkilöön. (Hautamäki 2013) Kesäkuussa 2013 lastensuojelun tukihenkilöiden määrä Oulun kaupungissa oli enää 4 tukihenkilöä.

Ostrowin (2010, 5) mukaan monissa kunnissa lastensuojelun tukihenkilötoiminnan järjestäminen on jäänyt kiireellisempien lastensuojeluasioiden hoitamisen jalkoihin. Hänen mielestään kunnat tarvitsisivat ulkopuolista apua tukihenkilötoiminnan organisointiin ja kehittämiseen. Oman tukihenkilötoimintani aikana yksi sosiaalityöntekijöistä on kertonut minulle, ettei hänellä ole mahdollisuutta käyttää aikaa tukihenkilötoiminnan ohjaus- ja tukitoimintaan, vaan hänen työaikansa menee lastensuojeluasiakkuuksien hoitamiseen.

3 SOSIAALINEN TUKEA

3.1 Sosiaalisen tuen määrittelyä

Sosiaalista tukea ilmiönä alettiin tutkia Yhdysvalloissa jo 1940-luvulla ja käsite ”sosiaalinen tuki” (social support) otettiin käyttöön 1970-luvulla kuvaamaan ihmisen ja hänen lähipiirinsä sosiaalisia suhteita. Sosiaalisen tuen käsitteen syntyminen kertoo siitä, että inhimillisen tuen tutkiminen on koettu tarpeelliseksi. (Leppiman 2010, 60.) Sosiaalisella tuella on todettu olevan voimakas yhteys yksilön hyvinvointiin, minkä vuoksi sitä on tutkittu paljon. Lisäksi sosiaalisen tuen on todettu selittävän työssä jaksamista ja sillä on yhteyttä myös työmotivaatioon sekä työyhteisöön sitoutumiseen. (Mikkola 2009, 26-27.) Lähestyn tässä opinnäytetyössäni tarkastelemaan sosiaalista tukea vapaaehtoistojen näkökulmasta.

Jokainen yksilö antaa kokemalleen sosiaaliselle tuelle, sen eri tuottajille ja muodoille omat merkityksensä. Sosiaalista tukea tarkastellaankin harvoin ilman ihmisen itsensä antamia merkityksiä. (Astikainen & Hokkanen 2001, 16.) Tästä johtuen sosiaalisen tuen käsitteen määrittelyminenkin on koettu vaikeaksi, koska siihen liittyy voimakas subjektiivinen, kokemuksellinen ulottuvuus. Sosiaaliselle tuelle ei olekaan olemassa yhtä yksiselitteistä määritelmää, vaan eroja löytyy sekä painotuksissa että lähestymistavoissa. Monissa määritelmissä sosiaalinen tuki nähdään yksilön identiteetin muodostumisen, kriisitilanteista selviytymisen ja muutokseen mukautumisen kannalta keskeisenä. Tutkijat korostavat, että mahdollisuus sosiaaliseen tukeen on tärkeä koetun terveyden voimavara ja että sitä voidaan kuvata sosiaalisiin suhteisiin liittyvänä positiivisena, terveyttä edistävänä tai stressiä ehkäisevänä tekijänä. (Karjalainen & Vilkkumaa 2003, 55.)

Sosiaalinen tuki on osa sosiaalisen verkoston vuorovaikutusta. Esimerkkejä näistä sosiaalisista verkostoista ovat perhe, suku, opiskelu-, vapaa-ajan- tai työyhteisö. Nämä sosiaaliset verkostot, joihin tunnemme kuulumamme ja joiden jäseniä tapaamme, muodostavat perustan sosiaaliselle tuelle, jota pidetään tärkeänä elämänhallintakyvyn ja terveyden kannalta. (Ojala & Uutela 1993, 59.)

Mikkolan (2009, 26) mukaan sosiaalinen tuki on vuorovaikutusta, joka vahvistaa yksilön käsitystä hyväksytyksi tulemisesta ja elämänhallinnasta sekä auttaa häntä hallitsemaan kuormittavaan tilanteeseen liittyvää epävarmuutta. Leppiman (2010, 61) puolestaan luonnehtii sosiaalista tukea selviytymisresursseiksi ja ihmissuhteista saatavaksi energiaksi.

Cobbin (1976, 300-302) mukaan sosiaalinen tuki tulee nähdä vastavuoroisena kahden ihmisen välisenä informaationa, jonka avulla yksilö eri elämän vaiheissaan oppii kestämään kriisitilanteita ja sopeutumaan muutokseen. Cobb määrittelee sosiaalisen tuen muodoiltaan yksilöllisenä ja yhteisöllisenä tukena. Ihmisen yksilöllistä subjektiivista tunnetta ja kokemusta siitä, että hän on tarpeellinen, hyväksyty ja rakastettu Cobb kutsuu emotionaaliseksi tueksi. Toista yksilöllistä sosiaalisen tuen muotoa Cobb nimittää arvostavaksi tueksi, mikä mahdollistuu silloin, kun ihminen kokee, että häntä arvostetaan ja häneen luotetaan. Sosiaalisen tuen yhteisöllisenä muotona Cobb näkee ihmisen kokemuksen ja tietoisuuden yhteisön jäsenyydestä. Yhteisössä jäsenet ovat vuorovaikutuksessa keskenään, kokevat saavansa tukea toisiltaan ja tulevat tietoisiksi sekä itsestään että toisiaan yhteisössä koskevista sitoumuksista.

Yhden tunnetuimmista sosiaalisen tuen jaotteluista on luonut James House (1981), joka on jakanut sosiaalisen tuen muodot neljään luokkaan: emotionaaliseen-, välineelliseen-, tieto- ja arvioivaan tukeen. Näistä emotionaalinen tuki sisältää ihmisen kokeman empatian ja kiintymyksen sekä niiden jakamisen ja vastaanottamisen. Välineellisellä tuella viitataan konkreettiseen apuun, joka on käytännössä toteutuvaa, esimerkiksi työtehtävän tekeminen toisen puolesta. Kolmas sosiaalisen tuen muodoista, tiedollinen tuki, on ohjausta ja neuvontaa. Neljäs sosiaalisen tuen muodoista on arvioiva tuki, minkä avulla mahdollistuu ihmisen itsensä tai toisten henkilöiden toiminnan arviointi. (Väänänen 2006, 59.)

Määttä (2001, 110) jakaa sosiaalisen tuen viralliseen ja epäviralliseen tukeen. Epävirallisella tuella tarkoitetaan läheisten antamaa tukea ja virallisella tuella vastaavasti ammattilaisten antamaa tukea. Lastensuojelun tukihenkilölle epävirallisen tuen antajana voivat toimia tuettavan läheiset, tukihenkilön oma perhe tai tuettava itse sekä muut verstaistoimijat, kuten muut tukihenkilöt. Oulun kaupungissa lastensuojelun tukihenkilöille

virallisen sosiaalisen tuen antajana toimivat sosiaalityöntekijät, joiden tehtävänä on tukea ja ohjata tukihenkilöitä koko vapaaehtoistoiminnan ajan.

Kinnusen (1999, 102-103) mukaan sosiaalinen tuki liittyy olennaisesti ihmisen kykyyn tehdä itseään ja kanssaihmistään koskevia ratkaisuja. Sosiaalisen tuen voidaan katsoa olevan ihmisten, lähiyhteisöjen ja julkisen järjestelmän toimintoja, joiden kautta luodaan edellytyksiä elämäntilanteiden hallinnan autonomisuudelle. Sosiaalinen tuki on toiminnallinen käsite, mikä viittaa niihin käytäntöihin, joiden kautta ihminen itse, hänen lähiyhteisönsä, yksityiset tai julkiset toimijat pyrkivät turvaamaan yksilön hyvinvoinnin. Sosiaalisen tuen toteutumisessa on kyse vuorovaikutteisesta tapahtumasta ja toimintakäytännöistä, joilla päädytään erilaisiin yksilön hyvinvointia tukeviin tuloksiin.

Sosiaalisen tuen yksi muoto on tunnetuki, mitä voidaan nimittää myös emotionaaliseksi tueksi. Siinä on kyse verbaaliseen kommunikointiin perustuvasta tuesta, jossa on nimensä mukaan empaattinen perusvire. Se on välittämistä ja se on tyypillisesti ystävien, omaisten tai vertaisten tukea, jossa yhteisellä kokemuksella on merkitystä. Tunneperustainen tuki voidaan jakaa kolmeen osaan, joista emotionaalisella-, tunne- ja keskustelutuella viitataan yleensä samaan asiaan. Keskustelutuki on tunneperustaisen tuen yleisimmin tunnistettu ilmiö. (Astikainen & Hokkanen 2001, 14-15.) Ojalan ja Uutelan (1993, 60) mukaan tunnetuki sisältää arvostuksen, myötätunnon ja yhteenkuuluvuuden tunteen. Tunnetuen lähteenä voivat toimia omaisten ja ystävien lisäksi työkaverit ja esimiehet.

Cassel (1976) luokittelee sosiaalisen tuen primaari-, sekundaari-, ja tertiaaritasoon sosiaalisten suhteiden läheisyyden perusteella. Primaaritasoon kuuluvat perhe ja läheisimmät uskotut ja sekundaaritasoon ystävät, sukulaiset, työtoverit ja naapurit sekä tertiaaritasoon tuttavat ja viranomaiset. Sosiaalisen tuen lähteenä voi toimia maallikko tai ammatti-ihminen. Primaari- ja sekundaaritasoon tuki muodostuu etupäässä maallikkoavusta, kun taas tertiaaritasoon tukea antava joukko on tavallisesti saaneet sosiaali- ja terveysalan tai muun erityiskoulutuksen. Tukihenkilötoiminta on hyvä esimerkki sekundaarisen tuki-järjestelmän vahvistamisesta. (Kumpusalo 1991, 15-16.)

Nutbeam (1986) määrittelee sosiaalisen tuen yhteisöjen tarjoamaksi avuksi yksilölle tai ryhmille, joka auttaa selviytymään rasittavista elämäntilanteista tai muista negatiivista

elämäntapahtumista. Tiivistäen Nutbeam (1986), Caplanin (1974), Thoitsin (1982), Gottliebin (1983), House & Kahnin (1985) ja Deanin (1986) käsitykset, sosiaalinen tuki on ihmisten välistä vuorovaikutusta, jonka myötä he antavat ja saavat henkistä, emotionaalista, tiedollista, toiminnallista ja aineellista tukea. (Kumpusalo 1991, 13-14.)

Käytän opinnäytetyössäni Esko Kumpusalon jaottelua sosiaalisesta tuesta, mikä mukaillee yllä mainitussa kappaleessa olevien tutkijoiden määritelmää sosiaalisesta tuesta. Kumpusalo (1991, 14 ja 126) jakaa sosiaalisen tuen muodot viiteen eri luokkaan; aineellinen, toiminnallinen (palvelu, kuljetus, kuntoutus), tiedollinen, emotionaalinen ja henkinen tuki (yhteinen aate, usko, filosofia). Jaan sosiaalisen tuen yksilölliseen ja yhteisölliseen tukeen. Yksilöllinen tuki jakautuu opinnäytetyössäni sosiaalisen tuen osalta kolmeen luokkaan; emotionaaliseen-, aineelliseen- ja tiedolliseen tukeen. Yksilöllinen emotionaalinen tuki ilmenee tukihenkilölle sosiaalityöntekijän tarjoamana keskustelututkena, mistä välittyi muun muassa välittämisen, kannustamisen, toiminnan arvostamisen ja luottamuksen kokemus. Tiedollinen tuki on saatuja neuvoja, palautetta, keskustelututkua ongelmatilanteisiin. Aineellinen tuki koostuu palkkiosta ja kulukorvauksesta.

Hokkanen (2003, 96) kuvaa vapaaehtoistoimintaa yhteisöllisyyden areenaksi, missä jokainen toimija nähdään tärkeäksi. Samalla yksilölle halutaan tarjota mahdollisuus yhteiseen keskusteluun ja kokemusten vaihtoon. Näinä yhteisöllisenä toiminnan areenoina voivat toimia tukihenkilöille järjestetyt koulutukset ja vertaistapaamiset. Yhteisöllisillä tapaamisilla vahvistetaan myös tukihenkilöiden identiteettiä vapaaehtoistojena. (Vähänikkilä 2012, 28.) Jaan opinnäytetyössäni yhteisöllisen tuen kahteen luokkaan: emotionaaliseen ja tiedolliseen tukeen. Emotionaalinen tuki koostuu mm. kaivatusta vertaistuesta, kokemusten jakamisesta ja vuorovaikutuksesta vertaistojien kanssa, millä tarkoitan toisia tukihenkilöitä. Tiedollinen tuki liittyy mm. omaan kehittymiseen ja oppimiseen.

3.2 Sosiaalinen tuki vapaaehtoistoiminnassa

Vapaaehtoistoiminnan tutkimus eli hiljaiseloa suomalaisen hyvinvointivaltion kasvun aikoihin, mutta tutkijoiden kiinnostus siihen heräsi uudelleen 1990-luvun laman aikoihin. Vielä tänäkin päivänä vapaaehtoistoiminnan tutkimuksissa pidetään tärkeinä historiallista ja yhteiskunnallista näkökulmaa, mutta tutkijoiden kiinnostus yksilöiden kokemuksiin ja näkemyksiin ovat tulleet entistä näkyvämmiksi ja keskeisiksi. (Nylynd & Yeung 2005, 21-22.) Tukihenkilötoimintaa on tutkittu melko vähän, mutta tutkimuksia sosiaali- ja terveysalalla muunlaisissa tehtävissä toimivista vapaaehtoisista on saatavilla paremmin. Tutkimuksia etsiessäni minua kiinnosti erityisesti sosiaaliseen tukeen liittyvä tutkimusmateriaali, mitkä koskettivat vapaaehtoistoimijoita ja erityisesti tukihenkilöitä.

Metterin ja Haukka-Wacklinin (2004, 55) mukaan sosiaalisen tuen vastaanottaminen ja saatavuus voivat vaikuttaa siihen, mitä selviytymistapoja yksilö käyttää ja miten hän selviytyy. Tärkeää on ihmisen varmuus siitä, että hän saa apua silloin, jos sitä tarvitsee. Tiedossa oleva sosiaalinen tuki vaikuttaa jo tilanteiden ennakointiin niin, ettei yksilö koe joutuvansa usein stressaaviin tilanteisiin. Lisäksi tieto sosiaalisen tuen mahdollisuudesta vahvistaa yksilön selviytymistaitoja ja tuen käyttämistä; ihminen ei koe itseään yhtä haavoittuvaksi kuormittavissa tilanteissa. Myös vapaaehtoiset tukihenkilöt ovat tyytyväisiä saadessaan ohjaajan yhteystiedot ja lupauksen siitä, että hän voi ottaa ohjaajaan yhteyttä asiassa kuin asiassa. Lisäksi vapaaehtoiset ilahtuivat, että ohjaaja oli ollut heihin satunnaisesti yhteydessä ja heille oli tarjoutunut mahdollisuus kertoa mieltä askarruttavista asioista. Ilman ohjaajan yhteydenottoa vapaaehtoiset eivät olisi ottaneet oma-aloitteisesti puheeksi vaikeita asioita. (Vähänikkilä 2012, 22-23.)

Emmi Utin (2008, 88-104) mukaan lastensuojelun tukihenkilöt pitävät tärkeänä päästä keskustelemaan sosiaalityöntekijän kanssa kasvokkain tukisuhteeseen liittyvistä haastavista asioista. Vapaaehtoiset yhdistivät tuen saamisen omaan jaksamiseensa vapaaehtoistoinijoina. Ne vapaaehtoiset, jotka olivat lakanneet odottamasta taustaorganisaatio taholta saamaansa tukea, olivat menettäneet kokonaan luottamuksen sosiaalitoimea kohtaan. Valtaosa tukihenkilöistä olivat kokeneet, etteivät saaneet riittävää arvostusta, mihin liittyi olennaisesti toiveet yksilöllisestä ja yhteisöllisestä tuesta. Yksilöllisellä tuella Utti viittaa tukihenkilöiden emotionaalisen tuen tarpeeseen, mitä kaivattiin kiitoksen ja kannustuksen muodossa sekä tehtäväorientoituneeseen tukeen, mikä sisälsi tietoa ja

ohjausta. Yhteisöllisellä tuella puolestaan tarkoitettiin vapaaehtoisten tarvitsemia jatkokoulutuksia ja vertaistukea. Myös Lehtisen tutkimuksessa tukihenkilöiden arvostuksen puute tuli esille tilanteessa, jolloin ammattityöntekijöiltä odotettiin halua kehittää tukihenkilötoiminnan sisältöä, koska ilman heidän tukeaan toiminnan sisällöllinen kehittäminen ei ollut mahdollista. (Lehtinen 1994, 53-54.)

Vapaaehtoisilla Mannerheimin Lastensuojeluliiton TULA -projektissa toimivilla tukihenkilöillä oli mahdollisuus yksilöllisen sosiaalisen tuen lisäksi saada yhteisöllistä sosiaalista tukea, mikä tarjoutui peruskoulutusten, perehdytysten, vertaistapaamisten ja työnohjausten myötä. Vertaistukeen perustuvat tapaamiset olivat olleet tukihenkilöille merkityksellisiä ja tulevaisuuden uskoa lisääviä. Myös työnohjauksella oltiin pystytty vahvistamaan tukihenkilön jaksamista tehtävässään. (Vähänikkilän 2012, 73-74.) Tämä osoittaa, että vapaaehtoiset tarvitsevat toimintansa tueksi ammatillista ohjausta ja että he voivat hyötyä saamastaan tuesta.

Nylynd ja Yeung (2005, 32) pitävät tärkeänä, että vapaaehtoiset saavat toiminnastaan välitöntä ja positiivista palautetta sekä mahdollisuuden rohkeaan keskusteluun arvoista. Vapaaehtoisten työnohjaukseen panostaminen taustaorganisaation taholta on tärkeää, mihin jaksamisen seuranta olennaisesti liittyy. Korhosen (2012, 64) mukaan tukihenkilön viihtymisen ja jaksamisen tärkein edellytys on, että toiminta antaa hänelle jotain merkityksellistä. Kun tukihenkilö voi hyvin ja nauttii toiminnasta, hän pystyy antamaan paljon myös tuettavalle.

Vapaaehtoistoimintaa tutkinut Anne Birgitta Pessi tiivistää vapaaehtoisen tarvitseman kannustavan ohjauksen kuuteen ”kulmakiveen”, missä on kyse ihmisyydestä ja toisen kunnioittamisesta. Kannustavan ohjauksen kuusi kulmakiveä syntyvät tutkijan mukaan siitä, että taustaorganisaatio on kiinnostunut vapaaehtoisen jaksamisesta, hänen intresseistään sekä ideoistaan. Vapaaehtoiselle on tärkeää, että häntä kuunnellaan, hänelle annetaan aikaa ja hänen toimintaansa arvostetaan. Vapaaehtoiselle kuuluu osoittaa kiitosta sanoin ja/tai teoin ja hänen kuuluu tietää, että hänen panostusta tarvitaan ja sitä pidetään tärkeänä, mikä tulee osoittaa myös hänelle. Taustaorganisaation tulee antaa vapaaehtoiselle mahdollisuus tuoda esille niitä muutostarpeita, mitä hän kokee tärkeinä omassa toiminnassaan. Lisäksi on tärkeää, että vapaaehtoiselle välittyy se tunne, että hän on osa yhteisöä ja että hänet nähdään ja koetaan osana sitä. (Pessi 2011, 198.)

Pessin mukaan (2011, 198) kuuden kulmakiven elementit ovat vapaaehtoistoiminnan työnohjauksellisen otteen, kannustavan tuen ja ohjauksen, ydinelementit. Tutkija pitäisi tärkeänä, että kuuden kulmakiven elementtejä huomioitaisiin kaikissa järjestöissä, pienimmissäkin. Mikä estää vapaaehtoistoimintaa organisoivia kuntia huomioimasta kannustavan tuen ja ohjauksen ydinelementtejä?

Vuodeosastolla toimivan vapaaehtoisen kokema emotionaalinen tuki näyttäytyi hoitajan tullessa huoneeseen keskustelemaan vapaaehtoisen kanssa vanhuksen lähestyvistä kuolemasta. Vapaaehtoinen oli käynyt vuosia vanhuksen luona, mistä hoitaja oli tietoinen. Hoitaja piti tärkeänä, että vapaaehtoiselle kerrotaan vanhuksen tilanteesta suoraan. Tutkijan mukaan hoitajan toimintatapa kertoo siitä yhteistyöstä, mitä vuodeosastolla tehdään vapaaehtoisten kanssa ja miten heidän panoksensa otetaan huomioon osaston toiminnassa. Merkittävää oli myös se, että hoitaja keskusteli vapaaehtoisen kanssa vanhuksen lähestyvistä kuolemasta ymmärrettävällä arkikielellä, käyttämättä hoitotieteellistä termistöä. (Hartikainen 2009, 121.)

Vuodeosastolla työskentelevät vapaaehtoiset pitivät tärkeänä, että osastolla oli selkeä työnjako vapaaehtoisten ja työntekijöiden välillä, mikä oli lisäämässä luottamuksellista ilmapiiriä. Vapaehtoisille oli merkityksellistä, että osastolla oli aina paikalla henkilökuntaa, joihin he saattoivat turvautua silloin, kun he tarvitsivat neuvoa tai tukea. Lisäksi tiivis yhteistyö henkilökunnan kanssa lisäsi vapaaehtoisten kokemuksia siitä, että heihin luotetaan ja heitä arvostetaan. Vapaaehtoisen jaksamista tukivat taustaorganisaation järjestämät kuukausitapaamiset ja sairaalavapaaehtoisille järjestettävät työnohjukset. (Hartikainen 2009, 131-132.)

Kaisli Syrjäsen mielestä taustaorganisaation tulisi huolehtia vapaaehtoisten kouluttamisesta, perehdyttämisestä ja palautteen annosta. Lisäksi vapaaehtoisella tulisi olla mahdollisuus tulla kuulluksi. Parhaiten kuulluksi tuleminen mahdollistuu silloin, kun vapaaehtoisella on mahdollisuus kääntyä nimetyn ohjaajan puoleen silloin kun se on vapaaehtoiselle tarpeen. Myös arvostuksen osoittaminen ja kiittäminen tulisi huomioida vapaaehtoisten ohjaus- ja tukitoiminnassa. (Hakkarainen 2004, 29-38.) Taustaorganisaation tehtävänä onkin huolehtia, että toiminnan ohjaus- ja tukitoimet ovat organisoitu niin, että ne tukevat vapaaehtoisen toimintaa ja auttavat häntä jaksamaan kuormittavassa tehtävässä.

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

4.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Kiinnostukseni vapaaehtoista lastensuojelun tukihenkilötoimintaa kohtaan on herännyt omakohtaisen vapaaehtoiskokemusteni myötä. Olen toiminut Oulun kaupungin lastensuojelussa vapaaehtoisena tukihenkilönä vuosien 2007 - 2013 aikana ja saanut kokea vapaaehtoistoiminnassa ajan, jolloin vapaaehtoisten ohjaus- ja tukitoimet toimivat organisoidusti yhden vastuuhenkilön toimesta. Vuonna 2009 lastensuojelussa vapaaehtoisesti toimivien tukihenkilöiden ohjaus- ja tukitoiminta jäi sosiaalityöntekijöiden harteille, aiemmin toiminnan ohjauksesta vastanneen työntekijän siirryttyä muihin tehtäviin. Tämän seurauksena vapaaehtoisten lastensuojelun tukihenkilöiden suunnitelmallinen ohjaus- ja tukitoiminta loppui.

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, miten vapaaehtoiset lastensuojelun tukihenkilöt ovat kokeneet taustaorganisaatioltaan, Oulun kaupungilta saamansa sosiaalisen tuen omassa toiminnassaan. Haluan opinnäytetyölläni tuoda esille lastensuojelun tukihenkilöiden toiveita kaipaamalleen tuelle. Toivon, että opinnäytetyöni tulokset antavat Oulun kaupungille hyödyllistä tietoa vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen tulevaisuudessa.

Opinnäytetyölläni vastaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Millaisia merkityksiä vapaaehtoiset lastensuojelun tukihenkilöt antavat toiminnastaan kokemalle sosiaaliselle tuelle?
- Mistä tukihenkilöiden taustaorganisaatiolta saama ja kaipaama sosiaalinen tuki koostuu?

4.2 Metodologiset lähtökohdat

Opinnäytetyöni tutkimusote on laadullinen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan pyritään kuvaamaan jotakin tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jostain ilmiöstä. Laadulli-

selle tutkimukselle onkin tärkeää, että tutkimukseen osallistuvilla tiedonantajilla olisi tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tietoa ja kokemusta. Tästä syystä tiedonantajien valinta tulisi perustua harkintaan, eikä satunnaiseen otantaan. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 87-88.) Opinnäytetyöhöni osallistuvat lastensuojelun tukihenkilöt olivat olleet mukana toiminnassa noin vuodesta viiteen vuoteen, joten heillä oli hyvä kokemus opinnäytetyöni tutkittavasta ilmiöstä.

Sain opinnäytetyöhöni tiedonantajiksi mukaan kaikki Oulun kaupungin lastensuojelussa toimivat tukihenkilöt, joita oli haastatteluhetkellä kolme. Eskolan ja Suorannan mukaan (1999, 62) laadullisen tutkimuksen aineiston koolla ei ole välitöntä vaikutusta tutkimuksen onnistumiseen. Tärkeämpää on, että vastauksia saadaan sen verran kuin se on tutkimuksen kannalta välttämätöntä.

Kvalitatiivinen tutkimus soveltuu hyvin tähän opinnäytetyöhön, sillä siinä ollaan kiinnostuneita tapahtumien yksityiskohtaisista rakenteista sekä tietyssä tapahtumissa mukana olleiden yksittäisten toimijoiden merkitysrakenteista. (Metsämuuronen 2006, 88.) Laadullinen tutkimus soveltuu pienen tapausjoukon ja useiden eri ominaisuuksien tarkasteluun, mikä tukee tutkimusotteen valintaa.

4.3 Tutkimusmenetelmä

Laadullisessa tutkimuksessa yleisimmin käytettyjä tiedonkeruumenetelmiä ovat haastattelu, kysely, erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto ja havainnointi (Tuomi & Sarajärvi 2012, 71). Käytin opinnäytetyössäni tiedonkeruumenetelmänä teemahaastattelua, mikä on Suomessa suosituin haastattelutapa laadullisen aineiston keräämisessä (Eskola & Vastamäki 2001, 24). Metodologisesti teemahaastattelussa korostetaan ihmisen tulkintaa asioista, hänen asioille antamia merkityksiä sekä sitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi ja Hurme 2000, 48).

Haastattelun etuina nähdään, että se mahdollistaa haastatteluun osallistuvalla tuoda omia, itseä koskevia asioita esille mahdollisimman vapaasti. Haastattelu tarjoaa myös haastattelijalle mahdollisuuden esittää tarkentavia kysymyksiä haastattelun kuluessa, mikäli hän kokee tarvetta saada vastauksiin selvennystä. Haastattelun edut tulevat esille myös silloin, kun tiedetään, että tutkittava aihe voi tuottaa moniin suuntiin viittaavia

vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35.) Lisäksi haastattelu mahdollistaa tutkimuksen luotettavuuden tarkistamisen esim. tarkkailun keinoin. Myös kuvaavien esimerkkien saaminen mahdollistuu haastattelulla. (Metsämuuronen, 113.)

Opinnäytetyöni aineisto muodostui kolmen Oulun kaupungin lastensuojelun tukihenkilön yksilöhaastattelusta. Tiedonkeruumenetelmänä käyttämäni puolistrukturoitua haastattelua voidaan nimittää teemahaastatteluksi. Menetelmällisesti teemahaastattelussa korostetaan yksilöiden tulkintoja asioista, heidän asioille antamia merkityksiä sekä sitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Tuomi & Sarajärvi 2012, 75). Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta itse vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin. Tämä mahdollistaa haastatteluun osallistuvalla vastata kysymyksiin omin sanoin. (Eskola & Suoranta 1999, 87.) Teemahaastatteluiden struktuurin aste kuitenkin vaihtelee. Teemahaastattelun luonne voi vaihdella avoimen haastattelun tyyppisestä haastattelusta strukturoidusti etenevään haastatteluun. Tutkija voi valita, esittääkö hän samat kysymykset, samoilla sananmuodoilla, samassa järjestyksessä kaikille haastateltavilleen vai päättääkö hän edetä vapaamuotoisemmin. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 75.) Oma valintani oli edetä teemahaastattelussa siten, että pyrin esittämään haastateltaville samat kysymykset teemahaastattelurungon mukaisessa järjestyksessä.

Pyrin luomaan teemahaastattelurungon, mikä johdattaisi minua haastattelijana ylläpitämään keskustelua opinnäytetyöni tutkimusongelmaa ja -kysymyksiä silmällä pitäen. Tavoitteena oli saada haastattelun avulla mahdollisimman paljon luotettavaa tietoa tutkimusongelman ja -kysymysten selvittämiseksi. Tutustuin saman aihepiirin pro gradu ja opinnäytetöiden teemahaastattelurunkoihin, saadakseni kokonaiskuvaa omalle haastattelurungolleni. Eskolan ja Suorannan mukaan (1999, 79) teemahaastattelurungon rakentaminen vaatii jonkinlaista tietoa tutkittavasta kohteesta. Itselleni tutkittava kohde ei ollut entuudestaan vieras, mihin vaikutti oma lastensuojelun tukihenkilötaustani. Lisäksi perehdyin tutkittavaa kohdetta käsittelevään kirjallisuuteen, mikä auttoi teemahaastattelurungon tekemisessä.

Teemahaastattelurunko syntyi kolmesta (3) pääaihealueesta; tukihenkilönä toimiminen, ammatillinen ohjaus ja tuki sekä yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa. Noudatin haastattelun aikana kolmea aikaperspektiiviä: mennyttä, nykyisyyttä ja tulevaa. Tällä pyrin

hahmottamaan tukihenkilöiden kokemusta saamastaan tuesta koko toimintakauden ajalta ja sen mahdollisia vaikutuksia toiminnassa jatkamiseen myös tulevaisuuden kannalta. Saatuaani opinnäytetyölle tutkimusluvan, otin yhteyttä Oulun kaupungin Eteläisen ja Pohjoisen lastensuojeluasemien palveluesimiehiin tukihenkilöiden yhteystietojen saamiseksi. Sain pian sähköpostiini tiedon, että eteläisen lastensuojeluaseman alaisuudessa toimii lisäksi yksi tukihenkilö. Muutaman päivää myöhemmin selvisi, ettei toisenkaan lastensuojeluaseman tukihenkilötilanne ollut määrällisesti suuri - kaksi tukihenkilöä. Yllätyin tukihenkilöiden vähäisestä määrästä. Se sai minut pohtimaan, kuinka saisin opinnäytetyöhöni riittävän kattavan aineiston? Huolestuin, suostuisivatko tukihenkilöt osallistumaan teemahaastatteluun? Näitä kysymyksiä pohtiessani valmistauduin ottamaan yhteyttä tukihenkilöihin. Asetin haastattelulle tavoitteen, jolla toivoin saavani mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Tämän vuoksi pidin tärkeänä kertoa tukihenkilöille puhelinkeskustelun aikana haastattelun aihetta ja kertoa teemahaastattelurungon teemoista. Lisäksi toin esille oman tukihenkilötaustani, mikä oli vaikuttanut opinnäytetyöni aiheen valintaan. Lisäksi kerroin haastateltaville opinnäytetyöni tavoitteen ja tulevan haastattelun keston. Pidin tärkeänä kertoa myös opinnäytetyössäni noudatettavista tutkimuseettisistä toimintaperiaatteista, salassapitovelvollisuudesta sekä nauhoituksen myöhäisemmästä hävittämisestä.

Halusin rakentaa luottamuksellista suhdetta haastateltavien ja itseni (haastattelijana) välille jo ensimmäisen puhelinkeskustelun aikana, mitä pidetään monissa lähteissä informaation saannin edellytyksenä. Esimerkiksi Keats (2000) korostaa, että haastattelijan ensimmäinen tehtävä on luoda hyvä suhde vastaajaan. Luottamuksellisen suhteen luomisessa yhtenä keinona on haastattelijan empaattinen asenne, yhteisen pohjan luominen ja konkreettisemmin laajat ja helpot avauskysymykset. (Ruusuvaara & Tiittula 2005, 41.) Uskon, että luottamuksellisen suhteen rakentumista oli edistämässä se, että itselläni oli haastateltavien kanssa yhteinen kokemus lastensuojelun tukihenkilönä toimimisesta. Tukihenkilöt toivat ensimmäisen puhelinkeskustelun aikana esille, että he pitivät opinnäytetyöni aihetta itselleen tärkeänä. Tämä oli hyvä lähtökohta haastattelujen aloittamiselle.

Toisin kuin arkikeskustelussa, tutkimushaastattelulla on erityinen tarkoitus ja erityiset osallistujaroolit. Tutkimushaastattelua ohjaa aina tutkimuksen tavoite ja haastattelussa roolit jakautuvat kysyjän eli tiedon kerääjän ja vastaajan eli tiedonantajan rooliin. Oma

roolini tiedonkerääjänä oli pyrkiä ohjaamaan keskustelua ja kannustamaan tiedonantajia eli haastateltavia vastaamaan. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 22-23.) Mielestäni laatimani teemahaastattelurunko tuki tutkimuksen tavoitteeseen pääsemisessä sisältäen olennaiset teemat ja tarjoten hyvän rungon haastatteluille. Haastattelijana huolehdin, että jokainen teema-alue tuli läpikäytyä ja tarvittaessa palasin teemasta toiseen, mikäli näin sille tarvetta. Myös haastateltavat saattoivat siirtyä teema-alueelta toiselle, mikä tapahtui luontevasti teemahaastattelun aikana. Haastattelun lopuksi varmistin haastateltavilta, olivatko he saaneet sanottua kaiken haluamansa.

Olin positiivisesti yllätynyt ja iloinen siitä, että jokainen tukihenkilö halusi osallistua mukaan teemahaastatteluun. Yhden haastatteluista sain sovittua jo samalle päivälle. Annoin haastateltaville mahdollisuuden vaikuttaa haastattelun ajankohtaan ja paikkaan. Ensimmäisen haastattelun suoritin Kastellin ostoskeskuksen piha-aukiolla, mikä paikana oli rauhallinen ja haastateltavan liikkumisen kannalta hyvä vaihtoehto. Toinen haastattelu toteutettiin haastateltavan omassa kodissaan ja kolmas haastateltavan työpaikalla työtiloissa, työpäivän päätyttyä.

Haastattelun luonteenomaiset piirteet voidaan jakaa viiteen kohtaan. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 43) mukaan haastattelu on aina ennalta suunniteltu, ja tutkija on tutustunut tutkimuksen kohteeseen. Haastattelu on haastattelijan alulle panema ja ohjaaja. Lisäksi haastattelijalla joutuu yleensä motivoimaan haastateltavaansa. Yksi luonteenomainen piirre haastattelulle on myös se, että haastattelijalla tuntee roolinsa jo haastattelun alussa, minkä haastateltava oppii haastattelun kuluessa. Lisäksi haastateltavan on voitava luottaa siihen, että hänen antamiaan tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Tuomi ja Sarajärvi (2012, 73-75) pitävät haastattelun etuna kirjallisesti tehtävään kyselyyn nähden sen joustavuutta. Haastattelussa haastattelijalla voi toistaa ja tarkentaa kysymyksiä, esittää tarvittaessa lisäkysymyksiä sekä esittää kysymykset siinä järjestyksessä, kun hän katsoo aiheelliseksi. Haastattelun etuna nähdään myös se, että koska haastatteluista sovitaan aina henkilökohtaisesti, harva haastateltava enää kieltäytyy haastattelusta siihen kerran lupauduttuaan. Tutkija pystyy myös valitsemaan haastatteluun henkilöt, joilla on kokemusta tai tietoa tutkittavasta aiheesta.

Kun haastatteluaineistoa muutetaan tekstimuotoon analysoitavaksi eikä tunnisteiden säilyttäminen ole analyysille välttämätön, poistetaan tunnistetiedot eli aineisto analysoi-

daan. Suorat tunnistetiedot, kuten haastateltavien nimet, tarkat syntymäpäivät poistetaan usein jo litterointivaiheessa. Haastattelussa voi tulla ilmi myös epäsuoria tunnistetietoja, kuten esimerkiksi asuinpaikkakunta, työpaikka, sukupuoli ja koulutustausta. Haastattelun aihe vaikuttaa aina siihen, miten tarkkaan epäsuorat tunnistetiedot analysoidaan. (Kuula & Tiitinen 2010, 452.) Omassa opinnäytetyössäni olen poistanut kaikki suorat ja epäsuorat tunnistetiedot, ja olen antanut jokaiselle haastateltavalle sattumanvaraisessa järjestyksessä koodinumeron (TH1, TH2, TH3), joita olen käyttänyt aineistolainauksen yhteydessä.

Kaikki haastateltavat olivat naisia, joilla itselläänkin oli omia lapsia. Heidän keski-ikänsä oli n. 50 vuotta. Yksi heistä oli aloittanut tukihenkilötoiminnan käytyään taustaorganisaation järjestämän peruskoulutuksen vuonna 2008. Kaksi muuta haastateltavaa oli toiminut tukihenkilö vajaa vuoden verran ja tulleet mukaan sovittuaan sosiaalityöntekijän kanssa toiminnan käynnistymisestä. Molemmat olivat työssäkäyviä ja omasivat koulutusta vastaavissa työtehtävissä sosiaalialalla. Kolmas tukihenkilö ei ollut työelämässä haastattelun aikana ja hän koulutustaustansa poikkesi kahden muun haastateltavan koulutustaustasta. Tukihenkilöistä yksi toimi eteläisen- ja kaksi muuta pohjoisen lastensuojeluaseman alaisuudessa. Tukihenkilöiden kohdalla tuettavien määrä vaihteli 1-3 tuettavaan. Tuettavien iät vastaavasti vaihtelivat 6-16 -vuotta. Kaksi tukihenkilöä tunti entuudestaan tuettavansa. He olivat koulutukseltaan sosiaalialan ammattitutkinnon suorittaneita, eivätkä olleet käyneet tukihenkilöille tarkoitettua peruskoulutusta. Kolmas tukihenkilö ei tuntenut tuettavaansa ennen tukisuhteen alkamista ja hän sai tuettavansa pian peruskoulutuksen käytyään. Sosiaalialan koulutuksen saaneet tukihenkilöt olivat tulleet mukaan toimintaan sosiaalityöntekijän yhteydenoton aloitteesta. Yhdellä tukihenkilöistä oli taustalla vapaaehtoistoiminnan peruskoulutus, muttei toiminut tällä hetkellä muissa vapaaehtoistoiminnan tehtävissä. Yksi tukihenkilöistä toimi vapaaehtoisena myös Asemat Lapset ry:n Walkers –toiminnassa.

4.4 Induktiivinen sisällönanalyysi

Laadullisen aineiston sisällönanalyysi voidaan tehdä joko aineistolähtöisesti eli induktiivisesti tai teorialähtöisesti eli deduktiivisesti. Oman aineistoni analyysimenetelmänä käytin induktiivista sisällönanalyysia, mikä soveltuu hyvin laadulliseen tutkimukseen.

(Tuomi & Sarajärvi 2012, 95.) Sisällönanalyysi on menetelmä, jonka avulla voidaan tarkastella asioiden ja tapahtumien merkityksiä sekä niiden surauksia ja yhteyksiä. Lisäksi menetelmän avulla voidaan analysoida kirjoitettua ja suullista kommunikaatiota (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001, 21). Aineistolähtöisessä analyysissä pyritään tutkimusaineistosta luomaan teoreettinen kokonaisuus. Aineistolähtöisessä analyysissä aikaisemmilla havainnoilla, tiedoilla ja teorialla ei pitäisi olla tekemistä analyysin toteuttamisen ja lopputuloksen kanssa, koska analyysin oletetaan olevan aineistolähtöistä. Aineistolähtöisen tutkimuksen pääpaino on aineistossa, mikä tarkoittaa sitä, että teoria rakennetaan aineiston lähtökohdista. Tällöin voidaan puhua induktiivisuudesta, joka tarkoittaa etenemistä yksittäisistä havainnoista yleisempiin väitteisiin. (Eskola & Suoranta 1999, 83.) Aineistolähtöisen analyysin ongelmana pidetään sitä, ettei ole olemassa puhtaasti objektiivisiä havaintoja, vaan jo käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät ovat tutkijan itsensä asettamia ja vaikuttavat aina tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 95-96.)

Aloitin aineistoon tutustumisen litteroinnilla, millä tarkoitetaan tallennetun aineiston puhtaaksikirjoittamista. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 138). Osasin odottaa, että sanasanainen puhtaaksikirjoittamisvaihe tulisi viemään aikaan ja aloitinkin litteroinnit sitä mukaan, kun sain aineistoa. Keskimäärin litterointiin käytetty aika oli nelinkertainen haastatteluun käytettyyn aikaan verrattuna. Tekstinkäsittelyohjelmalla puhtaaksikirjoitettua litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 19 sivua. Tulostin litteroidun heti puhtaaksikirjoituksen jälkeen, sillä halusin päästä lukemaan ja perehtymään saamaani aineistoon mahdollisimman pian. Näin pääsin aloittamaan itselleni haastavaksi kokemaani analyysivaihetta.

Miles ja Huberman kuvaavat aineistolähtöisen eli induktiivisen sisällönanalyysin kolmivaiheiseksi prosessiksi. Heidän mukaansa nämä aineistolähtöisen laadullisen eli induktiivisen analyysin vaiheet ovat aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 108.)

Miles ja Hubermanin mukaan pelkistämävaiheessa tutkijaa ohjaa tutkimustehtävä. Aluksi tutkijan on tunnistettava aineistosta ne asiat, joista hän on tutkimuksensa kannalta kiinnostunut. Luettuani aineistoa huolellisesti läpi useampaan kertaan, aloitin aineis-

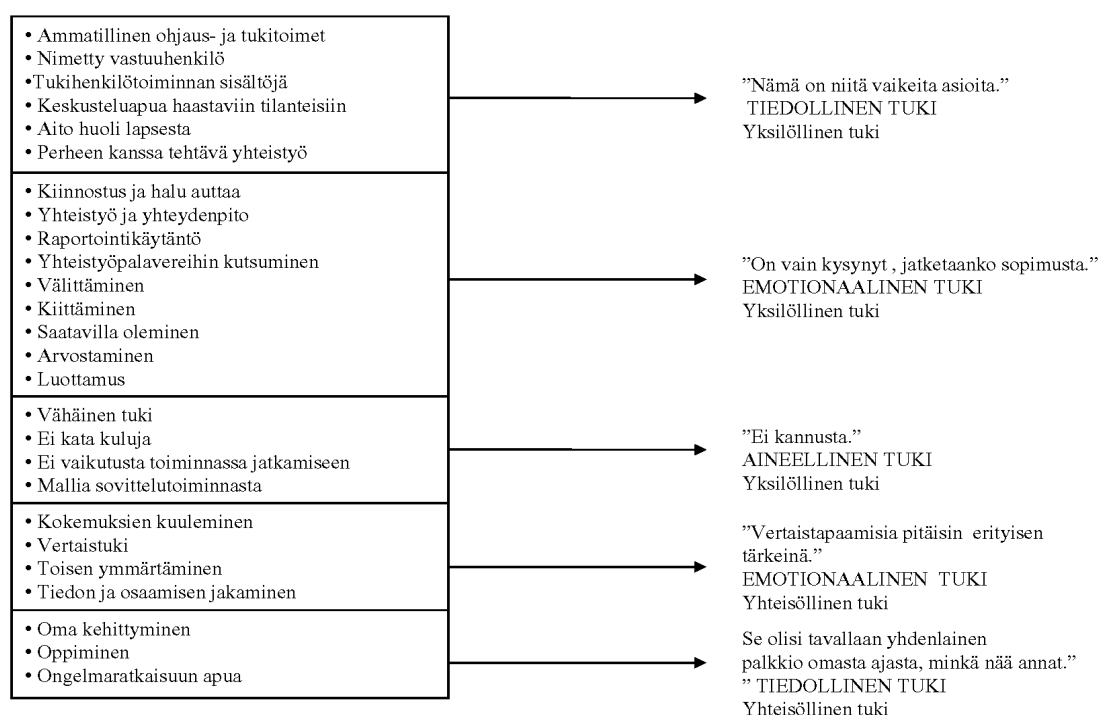
ton pelkistämisvaiheen, jolloin pyrin kiinnittämään huomioni aineistossa vain opinnäytetyölleni merkittäviin ilmauksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 109.) Ensimmäisellä kerralla alleviivasin litteroidusta haastatteluaineistosta ne kohdat, joissa tiedonantajat puhuivat sosiaalisesta tuesta jossain muodossa. Seuraavalla lukukerralla alleviivasin litteroidusta tekstistä ne sosiaalisen tuen ilmaukset, mitkä käsittivät tukihenkilöiden taustaorganisaatiolta saamaa ja kaipaamaa sosiaalisen tuen ilmauksia. Tukihenkilöiden ilmauksista korostuivat negatiivisen sosiaalisen tuen ilmaukset, joita lähdin työstämään yhdessä vähemmässä määrin olevien positiivisten sosiaalisen tuen ilmauksien kanssa. Tämän jälkeen listasin ja tallensin opinnäytetyölleni merkittävät ilmaukset omalle tiedostolle, minkä jälkeen pääsin aloittamaan analyysini toisen vaiheen.

Toinen vaihe on aineiston ryhmittely. Aineiston ryhmittelyssä eli klusteroinnissa käydään läpi aineistosta löydetty alkuperäisilmaukset ja aloin etsimään niistä samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä ja nimesin ne sisältöä kuvaavilla käsitteillä sekä yhdistelin ne omiin luokkiin, joita nimitetään alaluokiksi. Tätä kategorioiden muodostamista Miles ja Huberman pitävät analyysin kriittisenä vaiheena, jolloin tutkija päättää oman tulkintansa mukaan, millä perustella eri ilmaisut liitetään samaan tai eri kategoriaan. Vaiheen läpikäymisen aikana tutkija luo pohjan kohteena olevan tutkimuksen perusrakenteelle sekä alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 101.) Omassa opinnäytetyössäni kävin litteroidun aineistoni läpi niin, että ryhmitelin aineistoa kuvaavien otsikoiden alle. Myöhemmin kokosin yhteen ilmaukset, joissa puhuttiin samasta asiasta ja annoin ryhmälle kuvaavan nimen. Käytin aineiston ryhmittelyssä jossakin määrin tulkintaa, mutta pyrin olemaan tulkinnan kanssa maltillinen (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001, 28). Ryhmiä eli alaluokkia syntyi yhteensä 26 kappaletta.

Aineiston ryhmittelyn jälkeen pääsin analyysin kolmanteen vaiheeseen, abstrahointiin eli teoreettisten käsitteiden luomiseen. Abstrahoinnissa eli käsitteellistämisessä edetään alkuperäisinformaation käyttämistä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin johtopäätöksiin ja käsitteisiin, mikä tapahtuu yhdistämällä samansisältöisiä luokkia. Näistä syntyvät aineiston yläluokat, joista saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 111.) Metsämuurosen (2006, 122) mukaan abstrahoinnin myötä tutkimusaineisto muotoutuu siihen muotoon, missä johtopäätökset eivät edusta vain tutkittavia tapauksia, vaan siirtyvät yleisemmälle käsitteelliselle ja teoreettiselle tasolle. Nimesin yläluokat

suorilla aineistolainauksilla, millä pyrin lisäämään analyysin luotettavuutta. Yläluokkia syntyi yhteensä 5 kappaletta.

Metsämuurosen (2006, 212) mukaan on ongelmallista, jos tutkijalla on vahva ennakkoletus tutkimustuloksista. Hän pitää vaarana, että tutkijan omat subjektiiviset ennakkokäsitykset tutkittavasta ilmiöstä muuttavat analysoitava aineistoa. Jo ennen haastatteluja tiedostin, että itselläni oli oma ennakkoletukseni lastensuojelun tukihenkilöiden saamasta tuesta, mitkä olivat syntyneet omasta vapaaehtoistoiminnan kokemuksesta lastensuojelun tukihenkilönä. Ne liittyivät tarkemmin sosiaalityöntekijöiden resursseihin toimia vapaaehtoisten tukena työnsä ohessa: halu, aika, yhteydenpito. Muistan pohittineeni kysymystä, oliko sosiaalityöntekijöitä edes ohjeistettu taustaorganisaation taholta toimimaan vapaaehtoisten tukena? Olettiko taustaorganisaatio, että vapaaehtoiset pärjäävät ilman organisoitua ohjaus- ja tukitoimia? Olenkin tietoisesti pyrkinyt välttämään omien ennakkoletuksien tuomista mukaan analyysivaiheeseen ja keskittynyt tekemään analyysiani vain tukihenkilöiden tuottamien puheiden pohjalta. Seuraavassa taulukossa tuon esille analyysissä muodostuneet ala- ja yläluokat.



Kuvio 1. Analyysiprosessi

Taulukointi auttoi minua jäsentämään aineistoa ja sain sen avulla paremmin itselleni näkyväksi sen, miten sosiaalisen tuen eri muodot näyttäytyvät opinnäytetyössäni. Taulukointi helpotti myös tulosten auki kirjoittamista.

4.5 Eettisyys ja luotettavuus

Eettisten kysymysten huomioiminen on erityisen keskeistä sosiaalitieteiden tutkimuksessa, jossa tarkastelun kohteena inhimillinen elämä eri muodoissaan. Tutkijan on hyvä miettiä tutkimusta aloittaessa eettisiä näkökulmia koko tutkimusprosessin ajalle. Tärkeänä eettisenä lähtökohtana on, että tutkija ottaa kaikissa valinnoissa huomioon tutkimukseen osallistuvien ihmisten oikeudet ja kunnioittaa heitä. (Pohjola 2007, 17-18.) Pidän tärkeänä tuoda haastattelujen alussa tiedonantajien tietoon opinnäytetyöni aiheen ja tarkoituksen, mikä Tuomen ja Sarajärven (2012, 73) on eettisesti perustelua. Lisäksi toin haastateltaville esille nauhoitukseen, aineiston käyttöön ja sen hävittämiseen liittyvät asiat. Lisäksi pidin tärkeänä korostaa, etten tulisi opinnäytetyöni missään vaiheessa paljastamaan haastateltavien henkilöllisyyttä.

Tutkijan omat eettisen ratkaisut ja tutkimuksen uskottavuus liittyvät olennaisesti yhteen. Tutkijan on noudatettava hyvää tieteellistä käytäntöä, mihin uskottavuus perustuu (Tuomi & Sarajärvi 2012, 132). Eskolan ja Suorannan (1999, 209 - 211) mukaan tutkija joutuukin jatkuvasti pohtimaan tekemiään ratkaisuja ja ottamaan samalla kantaa analyysin kattavuuteen ja tekemänsä työn luotettavuuteen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pääasiallinen luotettavuuden arvioinnin lähtökohtana onkin tutkija itse, jolloin luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia.

Olen noudattanut opinnäytetyöni laadinnassa tieteen eettisiä sääntöjä. Opinnäytetyöni sisältää tarkat lähdeviitteet, millä olen halunnut kunnioittaa toisen henkilön tekijäoikeutta ja toimia näin eettisesti oikein. Tutkimuseettinen neuvottelukunta jakaa eettiset ohjeet kolmeen näkökulmaan: hyvän tieteellisen käytännön periaatteisiin, sitä koskeviin loukkauksiin sekä menettelyohjeisiin loukkausepäilyjen käsittelemiseksi. Hyvän tutkimuskäytäntöön kuuluvat mm. muiden tutkijoiden huomioiminen, eettisesti kestävien tutkimusmenetelmien soveltaminen ja tutkimusprosessin tieteellisten vaatimusten täyttyminen. Tutkimuseettinen lautakunta jakaa hyvän tieteellisen käytännön loukkaukset piittaamattomuuteen hyvästä tieteellisestä käytännöstä sekä vilppiin tieteellisessä toiminnassa, millä tarkoitetaan toisten tutkimusten plagiointia tai tutkimustulosten sepittämistä ja vääristämistä. Vilpissä tutkija syyllistyy muiden tutkijoiden työn tai ideoiden varastamiseen. Tutkijan piittaamattomuus hyvään tutkimuskäytäntöön voi ilmetä huolimattomana suorittamisena ja tulosten puutteellisena raportointina. Piittaamattomuuteen

sisältyy myös toisten tutkijoiden tulosten vähättelyä, mikä voi ilmetä puutteellisina lähdemerkintöinä, keskeisten tutkijoiden mainitsematta jättämisenä tai toisen käden lähteisiin nojautumisena. Piittaamattomuudessa on kyse huolimattomuuden lisäksi laiskudesta ja oman edun tavoittelusta. (Pohjola 2007, 13-14.)

Latvala ja Vanhanen-Nuutinen (2001, 36) korostavat, että laadullisen tutkimuksen luotettavuuskysymykset liittyvät olennaisesti tutkijaan, aineiston laatuun ja analyysiin sekä tulosten esittämiseen. Laadullisessa tutkimuksessa on hyvä erottaa toisistaan havaintojen luotettavuus ja niiden puolueettomuus. Näistä puolueettomuus nousee kysymykseksi esimerkiksi siinä, pyrkiikö tutkija ymmärtämään tiedonantajia ja kuulemaan heitä itseään vai suodattuuko tiedonantajan kertomus tutkijan oman kehyksen läpi. Tutkijan on hyvä miettiä, millainen vaikutus hänen sukupuolellaan, iällään, uskonnollaan, virka-asemallaan tai kansalaisuudellaan on siihen, mitä hän kuulee ja havainnoi. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 135-136.) Kuten aiemmin johdannossakin toin esille, omat ennakkoletukset vapaaehtoisten lastensuojelun tukihenkilöiden saamaan tukeen ja ohjaukseen Oulun kaupungilta olivat vahvat. Pyrinkin jo haastatteluvaiheessa toimimaan niin, etten johdattelisi kysymyksilläni tiedonantajia tai tuomaan esille omia kokemuksiani saamaan tukea kohtaan.

Haastattelututkimuksen laatua tulisi tarkkailla tutkimuksen eri vaiheissa, mitä tutkija voi tavoitella tekemällä hyvän haastattelurungon. Lisäksi tutkija voi tavoitella laadukkuutta miettimällä etukäteen sitä, miten hän voisi syventää teemoja ja samalla pohtia vaihtoehtoisia lisäkysymyksiä. Myös teknisellä välineistöllä on vaikutusta haastattelututkimuksen laatuun, minkä toimivuus on hyvä varmistaa ennen haastatteluun ryhtymistä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 184.) Haastattelulle tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta, mihin tutkija voi vaikuttaa antamalla haastattelukysymykset tai aiheet haastatteluun osallistuville hyvissä ajoin ennen varsinaista haastattelua. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 73.) Haastattelun onnistumisen kannalta pidin tärkeänä, että haastatteluun osallistujat saivat etukäteen tietää haastattelun teemoihin liittyvistä kysymyksistä ja haastattelun tarkoituksesta.

Opinnäytetyöni luotettavuutta olisi lisännyt se, että olisin suorittanut ennen varsinaisia haastatteluja esihaastattelun. Vaikka mietinkin haastattelujen alla yhden esihaastattelun suorittamista, en kuitenkaan päätenyt tekemään sitä. Uskon, että esihaastattelun suorit-

taminen olisi antanut itselleni paremmat valmiudet tehdä tarkentavia kysymyksiä haastattelujen aikana. Lisäksi määrällisesti pienen tiedonantajien joukon selvittyä, olisin voinut lähettää tuleville tiedonantajille teemahaastattelurungon etukäteen luettavaksi. Opinnäytetyöni luotettavuutta tukee huolellisesti, sanasta sanaan litteroitu haastatteluaineisto. Myös suorien lainauksien käyttäminen haastatteluaineistosta ovat lisäämässä opinnäytetyöni luotettavuutta.

Vaikka opinnäytetyöstäni saadut tulokset eivät olekaan yleistettävissä, johtuen vähäisestä haastateltavien määrästä, pidän opinnäytetyöstäni saamia tuloksia silti suuntaantavina sosiaalisen tuen merkityksestä vapaaehtoisille lastensuojelun tukihenkilöille.

5 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

5.1 ”Nämä on niitä vaikeita asioita.”

Lastensuojelun tukihenkilöillä on oikeus saada taustaorganisaatioiltaan ohjausta ja tukea tehtävässään, mihin vapaaehtoisten arvostaminen ja kannustaminen keskeisesti kuuluu. Tukihenkilöiden tuen muodot vaihtelevat sen mukaan, mikä taho toimintaa järjestää. (Korhonen 2012, 67.) Erityishuoltojärjestöjen liiton EHJÄ ry:n ja kuntien välinen yhteistyö on osoittanut, että tukihenkilötoiminta on monissa kunnissa huonosti organisoitu ja pysyvien toimintakäytäntöjen luominen on jäänyt taka-alalle. Monet kunnat ylläpitävät lakisääteistä lastensuojelun tukihenkilötoimintaa yllä ilman nimettyä vastuuhenkilöä (Ostrow 2010, 5.)

Aineistosta selvisi, ettei lastensuojelun tukihenkilötoiminta sisältänyt organisoitua ohjaus- ja tukitoimintaa. Oulussa lakisääteistä lastensuojelun tukihenkilötoimintaa on ylläpidetty vuosia ilman nimettyä vastuuhenkilöä, mikä ei ole tarjonnut lastensuojelun tukihenkilöille otollista maaperää tiedolliseen tukeen yksilöllisellä tasolla. Lastensuojelun tukihenkilöiden ainut linkki taustaorganisaatioon oli tuettavien sosiaalityöntekijät, jotka eivät pystyneet tukemaan riittävästi tukihenkilöitä yksilöllisen tuen tasolla. Vain yksi tukihenkilö koki haastatteluhetkellä saavansa sosiaalityöntekijältä tarvitsemansa tuen ja ohjauksen. Utin (2009, 109) mukaan lastensuojelun tukihenkilöiden sosiaalityöntekijöiltä saaman sosiaalinen tuen tarve ei rajoitu vaan yksittäiseen hetkeen, vaan sen merkitys korostuu läpi koko toiminnan.

Tukisuhteen aikana tukihenkilöllä voi herätä monenlaisia kysymyksiä, joihin hän tarvitsee ammattilaisen tukea ja ohjausta. Syrjänen (2010, 22) määrittelee ammatillisen ohjauksen toiminnaksi, mihin kuuluu tukihenkilön ja sosiaalityöntekijän keskustelu- ja ohjaustilanteita. Näiden tarkoitus on tarjota vapaaehtoisesti toimiville tukihenkilölle mahdollisuus avoimeen ja luottamukselliseen keskusteluun tukihenkilötoimintaan liittyen. Tukihenkilöiden ohjaus voidaan toteuttaa joko puhelimitse, sähköpostitse tai henkilökohtaisissa tapaamisissa. Syrjäsen mielestä ohjauksen mahdollisuudet eivät rajoitu vain tukihenkilön kannustamiseen, vaan ohjauksella voidaan tukea tukihenkilön jaksamista hänen tehtävässään, auttaa vapaaehtoista ongelmallisten ja haastavien tilanteiden ratkaisussa.

Dunderin (1998, 37-38) mielestä tukihenkilöitä ohjaavan ammattihenkilön on hallittava valmiudet ohjata ja kouluttaa vapaaehtoisia. Ohjaajan tulee osoittaa vapaaehtoistoimijoille arvostusta ja osoittaa, että vapaaehtoisauttaminen ei ole ammattiauttamista vähäarvoisempaa. Ammatillisella olisi hyvä olla kokemusta vapaaehtoistoiminnasta, minkä myötä ohjaajalla on mahdollisuus päästä ohjaus- ja koulutustehtävissä mahdollisimman lähelle tukihenkilön käytännön toimintaa. Oulussa tukihenkilöiden ohjaustehtävissä vuoteen 2009 toiminut ohjaaja omasi tukihenkilötaustan, mikä näkyi hänen tavassaan ymmärtää ja haluna auttaa pienemmissäkin kysymyksissä. Itse koin saavani aina ohjaajalta yksilöohjausta, mitä koin tarvitsevani tukihenkilötoiminnan alussa. Kasvotusten tapahtuvien ohjaustilanteiden lisäksi itselläni oli lupa soittaa tai laittaa sähköpostia ohjaajalle aina silloin kun koin tarvitsevani vastauksia esiin tulleisiin solmukohtiin. Vapaaehtoisena saatoin aina luottaa, että minulle vastattiin. Haastavista asioista puhuminen auttoi ja monesti muistutti itseäni tukihenkilön roolista ja vapaaehtoistoiminnan rajoista. Tukihenkilöt toivoivat lastensuojelun tukihenkilötoimintaan omaa vastuuvetäjää, joka olisi käytettävissä heitä varten.

TH1” Pittää olla vain sopiva vetäjä, joka haluaisi alkaa vettä vai onko niillä kaikilla niin tiukka aikataulu eikä voi tehdä mitään muuta.”

TH3” Tuula (tukihenkilötoiminnan vastaava) oli tavallaan yhdessä pitävä voima, joka on koordinoanut... jos minulla tulee jokin pulma, minä tiedän kelle minä voin soittaa...Voi tulla tosi krouveja juttuja vastaan. Että se että se (viittaa toiminaan) olisi oikeasti kaupungin organisoimaa ja siinä olisi joku vastuuhenkilö niin se olisi kaikista paras vaihtoehto.”

Yksi tukihenkilöistä ei kokenut tarvitsevansa toiminnassaan ohjausta. Hänellä oli muista tukihenkilöistä poiketen koko vapaaehtoistoimintansa aikana mahdollisuus sosiaalityöntekijän antamaan keskustelutukeen. Yksi tukihenkilö vertasi Oulun kaupungilta saatavaa ohjaustoimintaan järjestöjen vastaavaan käytäntöön.

H: Oletko saanut ohjausta toiminnassasi tukihenkilönä?

TH2” Kun vertaa mll:n toimintaan. Niillä on kans tukihenkilöitä. Toiminta on ihan erilaista. Niillä on paljon enemmän kontakteja liittoon. Paljon aktiivisempaa kuin kaupungin toiminta. Eihän neljän vuoksi kannata edes tehdä ohjaustyötä. En koe olevani huonompi tukihenkilö, vaikken ole saanutkaan ohjausta.”

TH3”Vähän hymyilin kun tuota minkäänlaista tukea ja ohjaustahan minä en ole saanut koko tänä aikana, paitsi silloin alkuun, kun minulla oli ongelmia tuettavan vanhemman kanssa.... Niistä keskusteluista on se ainut tuki, mutta ei minkäänlaista työnohjausta, ei minkäänlaista tämmöstä.”

Utin (2009, 98) mukaan erityisesti tukisuhteen alussa tukihenkilöt voivat kokea pelkoa omasta riittämättömydestään, tuettavan mahdollisesta ongelmakäyttäytymisestä, emotionaalisesta kuormittavuudesta sekä tuettavien vanhempien kohtaamisesta. Myös epä-tietoisuus tuettavan ja hänen perheensä taustoista, korvauskäytännöistä, suhteesta sosiaalityöntekijään ja tukihenkilön rooliin olivat tukihenkilötoiminnan alussa askarruttavia asioita. Osa tukihenkilöistä koki jäävänsä yksin tuettavan kanssa heti tukisuhteen alussa, jolloin tuen tarve olisi ollut heille erityisen tärkeää, omista peloista ja epävarmuuden kokemuksista johtuen.

Lastensuojelun tukihenkilötoiminta aloitetaan aloituspalaverilla, missä sosiaalityöntekijä, tuettava, hänen huoltajansa ja tukihenkilö allekirjoittavat yhteisen sopimuksen. Sopimusta nimitetään Oulun kaupungissa tukisuhdesuunnitelmaksi. Jokainen tukihenkilö oli päässyt osallistumaan aloituspalaveriin toimintansa alussa, jolloin jokainen tukihenkilö oli tavannut sosiaalityöntekijän, tuettavan ja hänen huoltajansa. Osalle tukihenkilöistä tuettava ja hänen perheensä oli entuudestaan tuttuja. Aloituspalaverissa mukana oleminen oli erityisen tärkeä tukihenkilölle, jolle tuettava ja hänen huoltajansa näkeminen tapahtui ensimmäistä kertaa. Aloituspalaverissa tukihenkilöt kuulivat tukihenkilötoiminnan tavoitteen, mitkä erosivat tukihenkilöittäin.

Lastensuojelun tukihenkilötoiminnalla tuetaan ensisijaisesti lasta tai nuorta. Mikäli tukisuhteen alussa on sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa yhteisesti sovittu myös van-

hempien tukemisesta, on se eri asia. (Korhonen 2012, 66.) Yhdellä tukihenkilöistä oli tuettavanaan useampi lapsi ja hänen kohdallaan oli sovittu, että lastensuojelun tukihenkilötoiminnalla tuetaan lasten lisäksi myös vanhempien jaksamista.

H: Miten määrittelisit tukihenkilötoiminnan tavoitteen?

TH1”*No se, että näiden lasten kanssa touhuaminen helpottaa äidin olemista ja koko perheen jaksamista. Olen tukihenkilö lapsille, kun äiti voi huonommin. En muista tarkkaan, mitä siihen pantiin, mutta.*”

TH2”*Ainoastaan se oli päämäärä, että x (tuettava) pääsee pois kotoa. On aina ollut kotona yksin, yksinäinen lapsi. X on liikuntarajoitteinen. Sillä on vähän erilaiset jalat ja selkä... Se on varmaan se miksi sitä on kiusattu. Sen vamman takia.*”

TH3”*No, lähinnä sitä mietittiin, että hän selviäisi arjesta... Eikä tulisi näitä konflikteja viranomaisten, eikä kenenkään muunkaan kanssa ja että arki sujuisi, koulu sujuu ja löytyy tavallaan se kultainen keskitie, mitä mennään... No henkilökohtaisesti jos minulla pitäisi tukea äitiä, minun mielestä se olisi x:ää (tuettava) kohtaan epäreilu tilanne. Mää oon tytön tukihenkilö, äidin pitäisi saada se tuki jostain muualta. En olisi valmis lähtemään siihen.*”

Tukihenkilöt tapasivat tuettaviaan säännöllisin väliajoin. Tapaamisten kesto vaihteli kahdesta tunnista useampaan tuntiin. Tukihenkilöt tapasivat tuettaviaan myös viikonloppuisin, jolloin tapaamiset olivat useimmiten pidempiä. Tukihenkilöiden käyttämä aika tukihenkilötoimintaan määräytyi etupäässä tuettavien ehdoilla.

H: Miten usein tapaat tuettavaasi?

TH1”*Tuota, kyllähän minä aika paljon niitä tapaan.. Tavataan useammin kuin kerran viikkoon. X (tuettava) on vielä viikonloppuna yhtenä päivänä meillä.*”

TH2”Pari kertaa kuukaudessa ollaan nyt tavattu. Puhelimessa ollaan useammin. Aiemmin tavattiin joka viikko.”

TH3”No me tavataan joskus viikoittain, joskus saattaa mennä useampikin viikko, ettei tavata....Soitellaan paljon.”

Tukihenkilöt kiteyttivät rooliinsa ajan antamiseen ja aitoon läsnäoloon, mikä konkreetisoitui pitkiin jutteluhetkiin puhelimitse tai keskinäisiin tapaamisiin yhdessä tuettavan kanssa. Tukihenkilöt roolit poikkesivat tavoitteiden lailla.

H: Miten kuvailisit rooliasi tukihenkilönä?

TH1”Mulla on erilainen rooli, koska olen perheelle tuttu ja aina ollut siinä mukana.... Minä en edes pystyisi tekemään sillai, että olisin vain lasten kanssa... Koko ajan kuitenkin ollut perheen tukena, se on nyt vain vähän virallista. Tietää olevansa tukipilari perheelle.”

TH2”Olen X:lle (tuettava) mummu, olen aina ollut...”

TH3”Kummitäti. Mää oon olemassa häntä (tarkoittaa tuettavaa) varten. Hän (tuettava) tietää, että jos jotain tulee niin voi soittaa ja laittaa viestiä.”

Tukihenkilö oli virallisesti tuettavansa kummitäti, mikä oli ollut tuettavan toive ja mihin tukihenkilö oli mielellään suostunut. Jokainen tukihenkilö korosti, ettei virallinen tukisuhteen mahdollinen loppuminenkaan vaikuttaisi heidän suhteeseensa tuettavaan. He tulisivat olemaan aina tuettavan rinnalla. Myös muiden tukihenkilöiden kohdalla sitoutuminen tuettavan rinnalla kulkijana oli vahva ja kaikki halusivat olla aina osa tuettavan elämää.

Tukihenkilöille ja tuettaville oli muodostunut erilaisia tapoja viettää yhteistä aikaa. Toiminnan sisältöihin vaikuttivat etupäässä tuettavien toiveet. Tukihenkilöiden puheista kävi ilmi, että tuettavatkin odottavat tukihenkilöiden tapaamista, jolloin he pääsevät yhdessä juttelemaan kuulumisista odotetussa ja mukavassa tapaamisessa tukihenkilön kanssa.

H: Mitä teet tuettavasi kanssa?

TH1 ”Käydään joka viikko lasten kanssa uimassa ja lasten kanssa on paljon leivottu ja tehty ruoka ja on käsketty isä ja äiti syömään ja on juteltu kaikista asioista.”

TH2 ”Kun me nähhään, tyttö päläpättää ensimmäisen tunnin. Sitten se sanoo, että sinä olet varmaan ihan väsynyt kun on koko ajan juteltu. Sano sitten kun pitää olla hiljaa”..... Ei meillä välttämättä tarvi tehdä mitään, kun jutellaan... X (tuettava) saa purkaa asiansa ja huolia.”

TH3 ”No, me saatetaan käydä keilaamassa, taikka elokuvissa taikka syömässä, taikka jutellaan, taikka ihan vain vietetään aikaa. Välttämättä ei tehdä mitään hienoa ja korkealentoista.”

Kaksi tukihenkilöistä vietti aikaa tuettavansa kanssa myös omassa kodissaan, jolloin tuettavat pääsivät viettämään ja näkemään tukihenkilön kautta tavallista perhe-elämää. Yksi tukihenkilöistä huolehti siitä, että tukihenkilötapaamiset ajoittuvat päivä- ja iltapäivä-aikaan, mutta muiden tukihenkilöiden kohdalla tuettavat saattoivat viettää tukihenkilön luona myös viikonloppuöitä. Tämä ilmeni myös omassa tukihenkilötoiminnassani. Yksi tukihenkilöistä kertoi, että tuettavalla on tapana tutkia hänen vaatekaappejaan ja ihmetellä ääneen kaappien siisteyttä. Tukihenkilön kotona opeteltiin syömään pöydän ääressä yhdessä, mikä tuettavalle kotioloissa oli vieraampi asia. Kotona tuettavan kanssa tehtiin läksyjä, laitettiin ruokaa, katettiin pöytä, syötiin ja siivottiin jäljet yhdessä. Myös erilaiset lauta- ja korttipelit kuuluivat yhteisiin hetkiin. Yhdellä tukihenkilöistä oli tuettavan kanssa yhteinen päiväkirja, minkä kirjoittaminen ja sivujen kuvittaminen oli toiminut vuosia tuettavan ja tukihenkilön tapaamisten päättäjänä. Päiväkirjalla oli näkyvä rooli tukihenkilötoiminnassa. Kotien ulkopuolella tuettavat ja tukihenkilöt tapasivat käydä keilaamassa, kirpputoreilla, taidemuseossa ja elokuvissa. Myös ulkona syöminen tai kahvilla käyminen kuuluivat yhteisten tekemisien listaan.

5.2 ”On vain kysynyt, jatketaanko sopimusta.”

Halusin selvittää, millaiset asiat tukihenkilöt kokivat toiminnassaan haastaviksi ja sitä kautta päästä ymmärtämään heidän tarpeitaan sosiaaliselle tuelle. Tukihenkilöt kokivat huolta tuettavistaan ja toiminnastaan erilaisista syistä. Yksi tukihenkilöistä kertoi tukihenkilötoiminnan alun haasteeksi tuettavan levottoman käytöksen. Lisäksi kouluksiin liittyvät kysymykset tulivat esille tukihenkilöiden puheista sekä lapsen yksinäisyys omassa kodissaan mietitytti erityisesti yhtä tukihenkilöä. Myös riittämättömyyden tunne oli yksi haasteelliseksi muodostunut asia, mikä tuli esille yhden tukihenkilön puheista.

H: Kuvaile tukihenkilötoiminnan haastavia tilanteita?

TH1”Yritän saada näitten lasten toiminta sellaiseksi, ettei hirveesti tappelisi ym.. Joskus tuntuu, että miten näiden kanssa kun ovat niin älyttömän mustasukkaisia. Pittää joka asiasta, että olit sen kanssa enemmän. Tämä tasapainoilu, on se hankalin..... Joskus tuntuu, että pitäisi tehdä enemmän kuin minun aika riittää ja eihän minun tarvi joka päivä olla. Joskus saattaa (viittaa vanhempaan) vähän suutahtaa, mutta kyllä minä saan taas jutun aina eteenpäin.

TH2”Mihin voi puuttua ja mihin ei? Arkisista asioista on huoli, että se on niin paljon yksin, että tuota. (tauko) Pitäisikö se saada enemmän tukea... Se minua aika paljon häiritsee, etten tiää perheestä hirveesti oikeesti mitään.”

Korhosen (2012, 65) mukaan tukihenkilön tehtävänä ei ole toimia perheen pelastajana. Tukihenkilö, joka auttaa yli voimiansa tai ottaa hoitaakseen asioita, jotka hänelle eivät kuulu, saattaa uupua. Yhtä lailla tukihenkilö voi uupua, mikäli hän kokee itsensä korvaamattomaksi. Tukihenkilöiden onkin hyvä muistaa, että vastuu tuettavasta on aina lapsen huoltajilla ja ammattilaisilla.

Olisi tärkeää, että tukihenkilöillä olisi lupa ja helppo kanava ottaa yhteyttä tuettavan sosiaalityöntekijään silloin, kun hän kokee toiminnassaan tarvetta keskusteluun. Pelkkä asian jakaminen ja ääneen sanominen voi tarjota tukihenkilölle helpotuksen tunteen.

Näistä olisi tärkeä sopia jo heti toiminnan alussa. Korhonen (2012, 15) pitää vaarana, että tukihenkilöt, joilla ei ole mahdollisuutta puhua vapaaehtoistoiminnan tuomista kuormittavista asioista jakavat kuormaansa ulkopuolisille. Tällöin tukihenkilö omalla toiminnallaan voi huomaamattaan rikkoa lakia vaitiolovelvollisuudesta, mikä on määritelty laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Onnistunut tukisuhde edellyttää toimivaa yhteistyötä tuettavan vanhemman kanssa. Tukihenkilön tulee ottaa huomioon perheen toiveet. Kun tukihenkilön ja vanhemman suhde perustuu luottamukselle, on tuettavankin helpompi tavata tukihenkilöä. Aina luottamuksellisen suhteen syntyminen ei ole helppoa, mihin voi vaikuttaa huoltajan vaikeus hyväksyä tukihenkilöä osaksi lapsensa elämää. (Korhonen 2012, 23.)

Tukihenkilöiden yhteydenpito ja yhteistyö tuettavien huoltajiin vaihtelivat tukihenkilöiden kohdalla. Yksi tukihenkilöistä kertoi, että hänellä oli tällä hetkellä hyvä yhteistyö tuettavan huoltajaan, mutta toi esille, että tuettavan toiseen vanhempaan hänellä ei ollut toimivia välejä. Välien rikkoutuminen ei ollut tällä hetkellä kuormittamassa tukihenkilöä, koska hänen ei tarvinnut olla yhteydessä kuin toiseen huoltajaan.

Toinen tukihenkilö kertoi, että hän oli aiemmin ollut enemmänkin tuettavan perheen kanssa tekemisissä, mikä oli käytännössä näkynyt puhelinkeskusteluina tuettavan vanhemman kanssa. Tuolloin tukihenkilö oli kokenut tukevansa äitiä kuuntelemalla vanhempaa ja antamalla hänelle aikaa. Puhelinkeskusteluissa tukihenkilö ja huoltaja olivat keskustelleet mm. lapsen koulukiusaamiseen liittyvistä asioista. Tukihenkilölle perheen kanssa tehtävä yhteistyö ei ollut myöskään kuormittanut häntä. Haastatteluhetkellä tukihenkilöllä ei ollut säännöllistä yhteydenpitoa huoltajaan. Tukihenkilö oli jo pitkään toivonut pääsevänsä mukaan yhteistyöpalaveriin ja kuulemaan mitä perheelle tällä hetkellä kuului.

Kolmas tukihenkilö kertoi, että hän soittelee huoltajan kanssa paljon ja varsinkin silloin, kun oli tarvetta sopia tapaamiskäytännöistä. Tukihenkilö kertoi, että heidän välinen kanssakäyminen oli avointa ja yhteistyö piti sisällään myös konflikteja. Omalla kohdallani yhteistyö tuettavan huoltajaan oli tukisuhteen alussa tiiviimpää. Puhelinkeskustelut liittyivät etupäässä tapaamisajankohtien sopimiseen. Oman tukisuhteeni aikoina tuettavani huoltaja toivoi minulta leivonta-apua tuettavan sisaren juhliin ja kuljetusapua lau-

antaapäivänä tapahtuvan harrastusmenon toteutumiseksi. Kieltäydyin molemmista pyynnöistä ja perustelin, ettei toimintaani kuulunut kyseiset tehtävät.

Tukihenkilön viihtymisen ja jaksamisen edellytys on, että hän osaa asettaa itselleen tukihenkilönä henkilökohtaiset rajat. Tukihenkilön kannattaakin kertoa selkeästi perheelle omista rajoistaan ja jos perheelle kertominen on vaikeaa niin ainakin sosiaalityöntekijälle, kuten milloin on käytettävissä ja mitä tuettavan asioita hän on valmis hoitamaan ja mitä ei. (Korhonen 2012, 64.)

Haastattelemieni lastensuojelun tukihenkilöiden kokemukset sosiaalityöntekijöiden tarjoamasta sosiaalisesta tuesta vaihteli. Vain yksi tukihenkilö koki saaneensa tarvitsemansa emotionaalisen ja tiedollisen tuen ja kaksi muuta tukihenkilöä toimivat tehtävässään yksin, saamatta osakseen lainkaan sosiaalista tukea. Utin (2009, 98, 109) mukaan lastensuojelun tukihenkilöistä osa oli kokenut jäävänsä täysin yksin tuettavansa kanssa heti tukihenkilötoiminnan alussa. Erityistä huomiota tukihenkilöiden tarjoamaan sosiaaliseen tukeen Utin mielestä kannattaakin kiinnittää heti tukisuhteen aloitusvaiheessa, jolloin vapaaehtoiset kokevat pelkoa ja epätietoisuutta siitä, mitä heiltä odotetaan omassa tehtävässään.

Tukihenkilöt pitivät tärkeänä saada tietää jo koulutusvaiheessa heidän tulevasta roolistaan tukihenkilönä ja miten heidän tehtävät eroaisivat ammattihenkilön toimenkuvasta. Selkeällä työnjaolla vapaaehtoisen ja ammattihenkilön välillä lisää luottamusta, luovointia ja yhteistyölle suotuisaa ilmapiiriä. Lisäksi tiedetyt tehtäväkuva antaa vapaaehtoiselle vapauden toteuttaa omaa tehtäväänsä tukihenkilönä. (Vähänikkilä 2012, 62.) Myös vuodeosastolla toimiville vapaaehtoisille oli merkityksellistä, että ammattilaisena toimivat hoitajat tekivät heidän kanssaan tiivistä yhteistyötä keskustellen ja sopimalla asioista. (Hartikainen 2009, 131-132.)

Haastateltavien tukihenkilöiden ja sosiaalityöntekijöiden välinen yhteistyö toiminnan käynnistymisen jälkeen oli vähäistä. Yhdelle tukihenkilölle oli toiminnan käynnistyttyä annettu raportointilomakkeita, joita hän olikin alussa täyttänyt ja lähettänyt sosiaalityöntekijälle. Tukihenkilö oli saanut keskustelutukea sosiaalityöntekijältä toimintansa alussa, mitä hän oli tarvinnut tuettavan vanhemman kanssa syntyneen konfliktitilanteen selvittämisessä. Tukihenkilö kertoi sosiaalityöntekijältä saaman tuen olleen hänelle ainut-

laatuista ja tärkeää. Myöhemmin sosiaalityöntekijän vaihduttua tukihenkilö oli kokenut jäävänsä vapaaehtoistoiminnassaan yksin. Tukihenkilö koki, etteivät organisointi ja tukitoimet hänen kohdallaan toimineet ja oli lakannut odottamasta sosiaalityöntekijän yhteydenottoja. Tukihenkilö oli luopunut myös raportointikäytännöstä, mihin sosiaalityöntekijä ei ollut reagoinut. Vapaaehtoisen kokemus siitä, ettei sosiaalityöntekijä ole saatavilla vaikeuttaa luonnollisesti sosiaalityöntekijän ja tukihenkilön välistä yhteistyötä ja eliminoi tukihenkilöltä mahdollisuuden sosiaaliseen tukeen.

Leppimanin (2010, 62, 191) mukaan aidolla ja ystävällisellä ensimmäisellä kokemuksesta on tärkeä rooli luottamuksen synnyssä. Sosiaalinen tuki, joka ilmenee empatian, luottamuksen ja huolenpidon muodossa edistää ihmisen selviytymistä ja on luo yksilölle turvallisuuden tunnetta. Tukihenkilön esille tuoma kokemus sosiaalityöntekijältä saamistaan kohtelusta ei ole mahdollistanut hänen kokemusta kuulluksi tulemisesta, millä on yhteys kokemukseen ymmärtävästä kohtaamisesta ja aitoudesta. (Romakkaniemi 2011, 238). Kukkuraisen (2006, 39) mukaan sosiaalinen tuki on tilannesidonnainen ja tarvitsee toteutuakseen suotuisan ilmapiirin, missä vallitsee luottamuksellisuuden lisäksi vastavuoroisuus ja hyväksyntä.

Aineistosta ilmeni, ettei raportointikäytäntö liittynyt muidenkaan tukihenkilöiden toimintaan, mikä parhaimmillaan voisi toimia tukihenkilöiden ja sosiaalityöntekijän yhteistyön välineenä ja mistä hyötyisivät molemmat osapuolet – tuettavaa unohtamatta. Korhosen (2012, 25) mukaan tukihenkilön tehtävä on toimittaa sosiaalityöntekijälle säännöllisin väliajoin kirjallinen selvitys tukisuhteen kulusta, mitä voidaan kutsua myös raportoinniksi. Tukihenkilön tehtävän on ilmoittaa kahden kolmen kuukauden välein raportissa, milloin hän on tavannut tuettavansa ja mitä he ovat yhdessä tehneet. Tarvitessaan raporttiin tukihenkilö voi merkitä myös muita tukisuhteeseen liittyviä asioita. Raportointi on joissain kunnissa edellytyksenä sille, että tukihenkilö saa toiminnastaan palkkion ja/tai kulukorvauksen. Omalla kohdallani raportointi kuului tehdä muutaman kuukauden välein, minkä tarkoitus oli tuoda sosiaalityöntekijän tietoon tukihenkilötoiminnan tapahtumia. Toin raportoinnin yhteydessä esille myös mahdolliset huoleni liittyen tuettavaani. Pidin tärkeänä, että sosiaalityöntekijä oli lukenut lähettämäni raportin ja kommentoi sähköpostilla tukisuhteen tapahtumia muutamain sanoin. Utin (2008, 75) mukaan, ne lastensuojelun tukihenkilöillä, joilla ei ollut velvollisuutta raportointiin,

suhtautuivat sosiaalitoimea kohtaan huomattavasti myönteisemmin kuin ne, joilla oli raportointivelvollisuus. Tähän liittyi tunnetta toiminnan kontrolloinnista.

Yksi tukihenkilöistä ei ollut tietoinen, kuka tuettavan sosiaalityöntekijä haastatteluhetkellä toimi. Tukihenkilö kertoi pettyneenä, ettei häntä oltu enää kutsuttu aikaisempien vuosien tapaan mukaan yhteistyöpalaveriin. Tukihenkilö olisi toivonut saavansa keskustella perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa tuettavan kotioloista. Tukihenkilölle yhteistyöpalaveriin mukaan kutsuminen olisi ollut osoitus siitä, että hänet nähdään tärkeänä osana toiminnan kokonaisuutta. Vaikka tukihenkilö olikin pettynyt tilanteeseensa, ei hän ollut ottanut yhteyttä lastensuojeluun tai edes ottanut asiaa puheeksi tuettavan perheen kanssa. Tukihenkilö oli tyytynyt tilanteeseen. Tukihenkilö kertoi pettyneenä, että sosiaalityöntekijä soittaa hänelle kerran vuodessa ja kysyy jatketaanko sopimusta.

TH2”Puhelun lopuksi sosiaalityöntekijä kysyy, jos on aikaa, että mitä olen tehnyt tuettavan kanssa.?”

Yhdelle tukihenkilöistä oli muodostunut yhteistyösuhde tuettavan sosiaalityöntekijään, mikä mahdollisti hänelle yksilöllisen sosiaalisen tuen saamisen emotionaalisen ja tiedollisen tuen muodoissa. Nykyisin heidän välinen yhteistyö perustui neljän kuukauden välein pidettäviin yhteistyöpalaveriin, joiden merkitystä tukihenkilö piti tärkeänä. Tukihenkilön emotionaalisen tuen lähteenä toimivan sosiaalityöntekijän toiminnasta välittyi tukihenkilölle tunne, että hänestä välitetään, häntä halutaan auttaa, antaa aikaa sekä hänen toimintaansa vapaaehtoisena lastensuojelun tukihenkilönä arvostetaan. Hänen mielestään myös raportointikäytäntö oli muuttunut positiivisempaan suuntaan.

TH1” Ensiksi oli (tarkoittaa raportointia), että pitää tehdä kirjallisesti, mutta nykyään se menee niin, että kun tavataan niin sosiaalityöntekijä kirjoittaa ne kaikki. Jos sosiaalityöntekijä muuttuu, niin käytäntö voi muuttua, mutta nyt mennään näin. Ja minusta se on ihan hyvä näin.

Emotionaalinen tuki on tutkimusten mukaan sosiaalisen tuen muodoista kokonaisvaltaisesti läsnä koko toiminnan prosessin ajan, koska se on vahvasti sidoksissa ihmisen

sisäisiin voimavaroihin, kuten tunteisiin, sosiaalisiin suhteisiin ja itsetuntoon. (Leppiman 2010, 62.) Myös omasta aineistostani tuli emotionaalinen tuki sosiaalisen tuen muodoista kokonaisvaltaisimmin esille. Tukihenkilöt, jotka kokivat jäävänsä vaille emotionaalista tukea, eivät enää myöskään odottaneet saavansa sitä sosiaalityöntekijältä. Näitä tukihenkilöitä yhdisti myös palautteen ja kiitoksen saamisen puute omasta toiminnastaan. Yksi tukihenkilöistä toi esille, että taustaorganisaatiolta saama kiitos toisi ainakin hänelle tunnetta siitä, että työllä on jokin tarkoitus.

TH3” Kuulis joskus sosiaalityöntekijältä, että aivan loistojuttu, että sillä on sut.”

Tukihenkilölle tuettavalta saatu palaute oli tärkeää, mikä auttoi häntä jatkamaan ja jaksamaan vapaaehtoistoiminnassaan. Tukihenkilö kertoi, että hän olisi lopettanut vapaaehtoistoiminnan kauan sitten, mikäli tukihenkilötoiminta olisi sosiaalityöntekijältä saaman kiitoksen ja arvostuksen varassa.

Haastattelemiini tukihenkilöt korostivat positiivisen palautteen merkitystä omassa toiminnassaan. Tutkimuksen mukaan toiminnan mielekkyydellä, sosiaalisilla sidoksilla ja myönteisellä palautteella on vapaaehtoistoimintaan sitouttava vaikutus. Vapaaehtoiset pitävät tärkeänä, että heidän taustaorganisaation taholta saatava tuki sisältäisi myönteisiä viestejä, positiivista palautetta ja kiitosta. (Pessi 2011, 197.) Positiivisen palautteen myötä mm. ihmisen kognitiivinen kapasiteetti laajenee, mieliala kohenee, terveys paranee ja sitoutuminen lisääntyy (Pessi & Oravasaari, 2010, 178). Myös Vähänikkilä (2012, 45) toteaa omassa tutkielmassaan, että tukihenkilöille on arvokasta, että he saavat vahvistusta omasta tärkeydestä ja hyödyllisyydestä.

Parhaimmillaan sosiaalityöntekijän ja tukihenkilön yhteistyö on voimavara. (Korhonen 2012, 24). Kuten aiemmin on tullutkin jo esille, kaikkien haastattelemieni lastensuojelun tukihenkilöiden yhteistyö sosiaalityöntekijään ei ollut toimiva. Kahdelle tukihenkilöistä yhteistyö oli voimavaran sijaan kuormittamassa tukihenkilötoimintaa. Hyvästä yhteistyöstä kertoo yhden tukihenkilön mahdollisuus osallistua säännöllisesti yhteistyöpalavereihin.

H: Kuvaile yhteistyötäsi sosiaalityöntekijän kanssa?

TH1 ”No se mitä mulla on me käydään sen lastensuojelun sosiaalityöntekijän tykönä sen neljän kuukauden välein. Siinä sitten kerrotaan mitä on tehty ja miten on mennä.”

Tukihenkilölle oli tärkeää, että sosiaalityöntekijä oli olemassa ja että hän saattoi soittaa sosiaalityöntekijälle, mikäli hänellä tuli jotain kysyttävää. Leppimanin (2010, 65) mukaan toisille riittää pelkkä tietoisuus tuen saatavilla olosta. Sosiaalityöntekijä oli aiemmin soitellut myös tukihenkilölle, mutta soitot olivat loppuneet. Tukihenkilöllä oli siitä huolimatta tunne, että hän saisi sosiaalityöntekijältä enemmänkin tukea, jos vain olisi tarvetta. Tukihenkilö koki yhteistyön sosiaalityöntekijän kanssa helpoksi ja miellyttäväksi. Lisäksi hänellä oli tunne, että sosiaalityöntekijä oli aidosti kiinnostunut hänen toiminnastaan.

TH1 ”Jos tulee jotakin on älyttömän helppo soittaa ja on luotettava ja yrittää auttaa ja antaa vastauksia. Tapaamisetkin on mennyt älyttömän hyvin. Siellä pidetään tärkeänä, että minä jatkan ja yritetään vastata jos minulla on kysymyksiä...On aidosti kiinnostunut. Kävin lomareissullakin ja ymmärrettiin, että kaikkia tällaisia pitää olla...Se on hyvä, että se on siellä.”

Vastaavasti toinen tukihenkilö toi esille, ettei hänellä ollut minkäänlaista yhteistyötä sosiaalityöntekijään, eikä kokenut saavansa minkäänlaista tukea omalta sosiaalityöntekijältään.

TH2 ” No, en mittään, enhän minä ole niiden kanssa missään tekemisissä. Ei, ei kerta kaikkiaan mittään.”

Lastensuojelun tukihenkilöille on tärkeää, että he pääsevät keskustelemaan kasvokkain sosiaalityöntekijän kanssa tukisuhteen solmukohdista (Utti, 2009, 88). Myös Dunderin (1998, 39) tutkimus osoittaa, että tukihenkilöt pitivät tärkeänä päästä keskustelemaan kasvotusten työntekijän kanssa heille tärkeiksi ja haastaviksi koetuista asioista. Korhosen (2012, 26) mielestä mahdollisuus avoimeen keskusteluun on tukihenkilölle tärkeää, koska tukihenkilöt toimivat tukisuhteessa monesti itsenäisesti ja yksin. Avoimuus ei kuitenkaan hänen mielestään tarkoita sitä, että tukihenkilöllä olisi mahdollisuus puhua kaikista tuettavan ja hänen perheensä asioista. Sosiaalityöntekijä arvioi omalla tahollaan, mitkä asiat ovat tukisuhteen kannalta tukihenkilön tärkeä tietää ja vastaavasti tuki-

henkilö voi pitää omana tietonaan tuettavan hänelle kertomiaan luottamuksellisia asioita. Tuomikannan (2009, 49) mukaan sosiaalityöntekijät olivat olleet säännöllisemmin yhteydessä ammatillisiin tukihenkilöihin, mitä he olivat pitäneet luontevampana kuin yhteydenpitoa vapaaehtoisiiin tukihenkilöihin.

Kahdella tukihenkilöistä ei ollut lainkaan muodostunut yhteistyösuhdetta sosiaalityöntekijään, mikä olisi tukenut avointa ja toimivaa kommunikaatiota.

H: Onko sinulla mahdollisuutta avoimeen keskusteluun sosiaalityöntekijän kanssa

TH3” Sitä minä ainakin arvostaisin. Minä arvostan keskustelua ja asioiden selvittelyä... Se on tavallaan arvostuskysymys ja se mikä on meidän arvostus on vähän niin ku meihin pyyhittäis jalat.”

Tukihenkilöt, jotka olivat lakanneet odottamasta taustaorganisaatio taholta saamaansa tukea, olivat menettäneet luottamuksen sosiaalitoimea kohtaan. Nämä tukihenkilöt eivät enää odottaneet sosiaalityöntekijän yhteydenottoa, eivätkä myöskään itse olleet sosiaalityöntekijään millään tavalla yhteydessä. Nämä tukihenkilöt joutuivat selviytymään tukihenkilötoiminnan ongelmakohdista yksin. Yksi tukihenkilö kertoi pyytävänsä tarvittaessa tukea tuttavaltaan, paljastamatta kuitenkaan liikaa tukihenkilötoimintaan ja tuettavaan liittyviä yksityiskohtia.

Pessin (2011, 191) mukaan vapaaehtoistoiminnassa luottamus ilmenee joko vähemmän suorasti tai käytännöllisesti, mikä syntyy yhteistoimintana ja molemminpuolisen auttamisena. Vähemmän suora luottamus ilmenee positiivisena ilmapiirinä ja jaettuina arvoina. Vapaaehtoistoiminta onkin erityisen arvokas yhteiskunnallisen luottamuksen lähde, mikä on saattamassa yhteen hyvin eri taustoista olevia, erilaisia normeja ja arvoja omaavia ihmisiä. Metterin (2003, 98) mukaan luottamus ja tieto tuen saatavilla olosta ovat merkityksellisiä ihmisten välisissä suhteissa. Mannerheimin lastensuojeluliiton TULA- projektissa toimivat vapaaehtoiset tukihenkilöt saivat taustaorganisaatioltaan tukea järjestelmällisesti heti toimintansa alusta alkaen. Tukihenkilöiden aloittaessa tuettavansa tapaamiset, heillä ja projektityöntekijällä oli sopimus säännöllisestä yhteydenpidosta, mikä aluksi toteutui jokaisen tapaamiskerran jälkeen. Tukihenkilöille tuen oikea-aikaisuudella ja tietoisuus tuen saamisesta oli tärkeää sosiaalisen tuen saamisen

kannalta. Tukihenkilöt kokivat, että heidän saamansa tuki projektityöntekijältä toi heille turvallisen ja rauhallisen olon ja heille jäi aikaa sekä voimia paneutua tukihenkilötoimintaan ja omaan tuettavaansa. Tukihenkilöt kokivat projektityöntekijän kanssa käymät keskustelut ja yhteydenpidon voimaannuttavana ja omaa toimintaa vahvistavana kokemuksena. (Vähänikkilä 2012, 52-53.)

5.3 ”Ei kannusta.”

Yleensä kunnat maksavat tukihenkilöille kuukausittain pienen palkkion, minkä suuruus vaihtelee kunnittain. Lisäksi tukihenkilöille maksetaan kulukorvausta, mikä voi olla joissakin kunnissa ainoa rahallinen tuki tukihenkilöille. (Korhonen 2012, 25.) Oulussa tukihenkilöille maksetaan palkkion lisäksi myös kulukorvausta. Palkkion suuruus kuukaudessa on 42 euroa ja vastaavasti kulukorvaus 25 euroa, mitkä maksetaan tukihenkilöille kahden kuukauden välein. Ansio on veronalaista tuloa.

Haastattelemani tukihenkilöt kokivat saamansa palkkion ja kulukorvauksen olevan riittämätön kattamaan tukihenkilötoiminnasta aiheutuvia kuluja. Jokainen tukihenkilö kertoi käyttävänsä myös omaa rahaa tukihenkilötoiminnasta syntyvien kulujen kattamiseen.

H: Miten olet kokenut palkkion ja kulukorvauksen riittävän kulujen kattamiseen?

TH1 ”Ei kai ne.. En kai minä ota sitä korvasta sillai... Kun autolla käy jo uimassa joka viikko niin, eihän se sillai... Ei se häitää, vaikka sitä tulee, mutta ei kukkaan tee tätä työtä rahan takia.”

TH2 ”X (tuettava) kysyy aina, onko meillä paljon rahaa? Eihän sillä rahalla paljo tehä mittää, eikä harrasteta... Ei ole päivän selvä, että sitä rahaa aina on.... Ja jos kahvilla käy niin se raha äkkiä hupenee... No, ei se rahakaan ole kovin suuri kannustus, kun ei se aina riitä aina. Sitäkään ei voi sanoa, että se olisi kannustus.”

Tukihenkilöt kertoivat, että pelkät puhelinkulut vievät ison osan palkkiosta. Yksi tukihenkilö toi esille, että hän lataa puheaikaa joka kuukausi tukihenkilöä varten olevalle puhelinliittymälle.

TH3” Mun mielestä se on lähinnä lähinnä vitsi. Siitä pitää vielä maksaa verot. Miksi se ei voi olla esimerkiksi kuin sovittelussa on se kertakorvaus. Se on se 25 euroa per kulukorvaus sovittelijalle siitä kun se sovittelee yhden jutun. Miksi tässä ei voisi olla samalla tavalla, että sosiaalityöntekijän kanssa sovitaan, että tapaavat esim. nuorta kaksi kertaa kuukaudessa ja sää saat aina yhdestä tapaamisesta sen yhden kulukorvauksen ja siitä ei menisi veroja eikä mitään muitakaan... Ei se mikään rahasampo todellakaan ole.”

Oulun kaupungissa tukihenkilöiden palkkio ja kulukorvaus on ollut sama useamman vuoden ajan. Palkkioon ja kulukorvaukseen ei ole tehty minkäänlaista korotusta vuosiin. Vaikka tukihenkilöt kokivatkin aineellisen tuen riittämättömänä kattamaan tukihenkilötoiminnan kuluja, kaikki korostivat, etteivät toimineet tukihenkilönä korvauksen vuoksi. Kaikki tukihenkilöt pitivät tärkeämpänä toiminnasta saatua hyvää mieltä ja mahdollisuutta saada toimia tuettavalleen tukihenkilönä. Vähänikkilän (2012, 49) mukaan tukihenkilöille palkkio oli hyvä asia, muttei sillä tai sen puuttumisella ollut merkitystä tukihenkilönä toimimiseen. Sosiaalityöntekijöiden mielestä tukihenkilöt tekevät arvokasta työtä ja että heidän työn arvostus pitäisi näkyä myös palkkioiden suuruudessa. (Tuomikanta 2009, 44.)

5.4 ”Vertaistapaamisia pitäisin erityisen tärkeinä.”

Metterin & Haukka-Wacklin (2004, 65) mukaan sosiaalinen tuki on luonteeltaan yhteisöllistä. Se on ihmisen välistä yhteyden ylläpitämistä ja luomista, mistä välittyy välittämisen kulttuuria toisista ihmisistä. Lastensuojelun tukihenkilöiden tuen tarve ei rajoitu pelkästään yksilölliseen tukeen, vaan vapaaehtoiset kaipaavat myös yhteisöllistä tukea, millä tarkoitetaan vertaistukea ja jatkokoulutuksia. (Utti 2009, 109.)

Haastattelemilleni lastensuojelun tukihenkilöille ei tarjoutunut lainkaan mahdollisuutta saada toiminnassaan osakseen yhteisöllistä sosiaalista tukea. He kaipasivatkin toimintaansa jatkokoulutuksia, vertaisryhmä- ja virkistystoimintaa. Vain yksi tukihenkilöistä oli päässyt osallistumaan vertaisryhmätapaamisiin, mutta myöhemmin 2009 vertaistapaamisten loputtua hänkään ei ollut osallistunut tapaamisiin. Vähänikkilän (2012, 61) mukaan yhteisöllinen sosiaalinen tuki on tukihenkilöille tärkeää, mistä korostuu erityisesti vertaistuen merkitys. TULA –projektissa toimiville vapaaehtoisille tukihenkilöille yhteisöllinen tuki mahdollistui projektin omien tapaamisten ja koulutustilaisuuksien myötä.

Vapaaehtoistoimintaa tutkinut sosiaalityön lehtori Liisa Hokkanen Lapin yliopistosta korostaa, että vapaaehtoistyöntekijä tarvitsee osakseen myös virkistystä. Hänen mukaansa vapaaehtoistoimija, joka vain ammentaa itsestään auttamalla muita, hän väsyy. Hokkasen mukaan taustaorganisaatiot ovat turhaan väheksyneet virkistystoiminnan merkitystä, koska juuri se auttaa vapaaehtoista jaksamaan ja pysymään toiminnassa. Vapaaehtoisille on tärkeää, että toiminnassa on mukavaa, mihin liittyy mahdollisuus päästä jakamaan asioita muiden vertaisten kanssa. (Lehto 2012)

Myös Hakkaraisen mukaan (2004, 49) virkistystoiminnalla on keskeinen paikka vapaaehtoisten tukemisessa, mitä vapaaehtoiset pitävät tärkeänä. Korhosen (2012, 69) mielestä taustaorganisaation järjestämät retket, tapahtumat, pikkujoulut tai muu virkistävä toiminta tukevat tukihenkilöiden jaksamista ja viestivät tukihenkilöille, että heidän toimintaansa arvostetaan.

Virkistystoiminta ei kuulunut Oulun kaupungin lastensuojelun tukihenkilöiden tukitoimintaan. Lastensuojelun tukihenkilöt toivat esille, että virkistystoiminta toisi heidän toimintaansa kaipaamaansa vaihtelua.

H: Oletko päässyt osallistumaan virkistystoimintaan?

TH1 ” Ei oo tullu kutsuja virkistys- eikä vertaisryhmätoimintaan.

TH2 ”Ei oo ollu.., Tämmöisiä just minä kaipaen. Ei minun aikana ole ollut mitään... Ei haittaa, vaikka olisi semmoisia.”

TH3 ”En ensimmäisenkään koulutukseen, vertaisryhmätapaamiseen ja virkistystoimintaan ole päässyt... Eikä niitä varmaan ole ollutkaan... Jos meidän tukeminen on niin hankalaa niin, miksi ei voisi olla sitten joku Oulucard, millä me saataisiin vaikka uimalippuja tai voisimme vaikka urheilla tai tehdä jottain. Se olisi pieni etu tälle jos ajatellaan kaupungin mittakaavassa, mutta meille semmonen merkki että te teette niinkö tavallaan Oulun kaupungille arvokasta työtä ja teitä arvostetaan.”

Lastensuojelun tukihenkilöt arvelivat, ettei kunnan sosiaalitoimella ollut joko halua tai resursseja järjestää jatkokoulutuksia ja vertaisryhmätapaamisia. Ne tukihenkilöt, jotka olivat päässeet osallistumaan jatkokoulutuksiin ja vertaistapaamisiin kokivat tapaamiset virkistävinä. Siltikin tarve yhteisiin tapaamiseen koettiin suurempana kuin mitä oli saatavilla. (Utti 2009, 89.)

Vertaistuki on sosiaalisen tuen yksi muoto, jossa kokemuksellisella tiedolla on keskeinen asema. Kokemuksellinen tieto ja elämäkokemuksen tuoma asiantuntijuus tuovat tukisuhteeseen inhimillisyyden lisäksi uskottavuutta. Kokemukselliselle tiedolle rakentuva sosiaalinen tuki voi olla luonteeltaan positiivista tai negatiivista. Positiiviselle tuelle on ominaista vastavuoroisuus ja myötäeläminen, kun taas negatiivisessa tuessa korostuu kriittinen ja pessimistinen asenne sekä toisten kokemusten vähättely. (Mykkänen-Hänninen & Kääriäinen 2009, 11.)

Tukihenkilöille on hyvä järjestää tapaamisia ja keskustelutilaisuuksia sekä taata vertaistuen mahdollisuus. (Nylynd & Yeung 2005, 32.) Tukihenkilöille järjestettävät vertaistapaamiset tarjoaa mahdollisuuden nähdä muita tukihenkilöitä ja päästä keskustelemaan yhdessä kaikista tukihenkilötoimintaan liittyvistä asioista. Tukihenkilöille vertaisryhmätapaaminen on tilaisuus keventää tukisuhteen tuomaa henkistä taakkaa ja parhaimmillaan vertaisryhmät kasvattavat tukihenkilöiden yhteenkuuluvuuden tunnetta ja vahvistavat tukihenkilön identiteettiä. Ryhmästä saatu toisten jäsenien antama palaute ja kannustus tukevat tukihenkilöä myös jaksamaan omassa tehtävässään. (Korhonen 2012, 68.)

Vuodeosastolla toimivien vapaaehtoisten kertomuksissa korostui vertaistuen merkitys. He pitivät tärkeänä yhdessä toimimista muiden vapaaehtoisten kanssa. Heille vertaistuki mahdollistui yhteisten työnohjausten ja säännöllisesti järjestettyjen kuukausikokouksien

myötä. (Hartikainen 2009, 128, 131.) Tukihenkilöille on tärkeää, että he pääsevät keskustelemaan muiden tukihenkilöiden kanssa vapaaehtoistoinnastaan (Vähänikkilä 2012, 74). Oulun kaupungin lastensuojelun tukihenkilöt toivat esille, että toisten tukihenkilöiden näkeminen ja kokemusten kuuleminen olisi heille tärkeää. Lisäksi toisten tukihenkilöiden toiminta kiinnosti vapaaehtoistojen toimijoita.

Olen itse päässyt osallistumaan useampaan kertaan lastensuojelun tukihenkilöille järjestettyihin vertaisryhmiin vuosien 2007-2009 aikana, jolloin toimintaa vielä järjestettiin. Koin toiminnan erittäin mukavana, koska se mahdollisti muiden tukihenkilöiden tapaamisen. Tapaamisilla meitä odotti aina hyväntuulinen vetäjä, joka oli huolehtinut jokaiselle ryhmäkerralle iltapalaa sekä suunnitellut illan ohjelman. Tapaamisilla oli yleensä kymmenkunta tukihenkilöä, joiden kanssa sain jakaa omia kokemuksiani. Muistan, että tukihenkilöitä puhututti vertaisryhmätapaamisilla yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa sekä haastavat tilanteet tukihenkilötoiminnassa. Myös toimintaan pyydettiin muilta vertaisilta vinkkejä ja näin haluttiin tarjota tuettavalle mukavia yllätyksiä seuraaville tapaamisille. Vertaisryhmätapaamisia oli 1-2 kertaa lukukaudessa, mitä pidin sopivana määränä. Ohjaajan vetämien vertaisryhmien lisäksi tapasimme muutaman kerran tukihenkilöiden kesken omalla viiden hengen porukalla. Omatoimisilla tapaamisilla jaettiin kokemuksia ja juteltiin muutoinkin kuulumisia. Molemmat tapaamiset kannattelivat omaa toimintaani ja ne olivat odotettuja hetkiä.

H: Millainen merkitys vertaisryhmätoiminnalla olisi sinulle?

TH1” Jos olisi yhteistapaamisia ja niitä vinkkejä muilta sais..”

TH2” Enemmän ne oli sellaista kahvittelua. Kyllähän Tuula (viittaa ohjaajaan) osasi antaa aikaa ja neuvoja, mutta ei mulle jäänyt niistä mitään mieleen, joten ei ne paljon mulle antanut.. Tottakai minä menisin käymään, koska eihän sitä tiedä mitä siellä olisi. Ilman muuta.”

TH3”Mää pitäisin sitä ensisijaisen tärkeänä ... mitä minä haluaisin niin se vertaisryhmätapaaminen vaikka niinkö pelkästään tukihenkilöt keskenään niin se olisi ihan ykkönen... määhän arvostan sitä, koska minä tiedän sen vertaisuuden voiman, että sää voit puhua

sellaisen ihmisen kanssa ettei sun tarvi vääntää rataakiskosta ensin, että mistä tässä on oikein kysymys.”

Vapaaehtoiset pitävät tärkeänä toisten tukihenkilöiden kanssa koetun yhteisöllisyyden, mikä syntyy siitä, että osapuolet kokevat olevansa samalla aaltopituudella toistensa kanssa. Tukihenkilöille voi syntyä läheinen suhde toiseen vapaaehtoiseen jo peruskoulutusvaiheessa, jolloin osapuolet voivat vaihtaa puhelinnumeroita ja tavata toisiaan myös tapaamisten välillä. (Vähänikkilä 2012, 63-64.) Tuomikanta (2009, 5) tietää vertaistuen olevan tukihenkilöille keskeisin tuen lähde. Lisäksi vapaaehtoisille järjestettävät yhteiset tapahtumat synnyttävät yhteenkuuluvuuden tunnetta ryhmän jäsenenä sekä auttavat tukihenkilöä kiinnittymään taustaorganisaatioon, millä uskotaan olevan vaikutusta toimintaan sitoutumiseen.

5.5 ”Se olisi tavallaan yhdenlainen palkkio omasta ajasta, minkä nää annat.”

Tukihenkilöillä ei ollut tarjoutunut mahdollisuutta osallistua jatkokoulutuksiin koko vapaaehtoistoimintansa aikana. Yksi tukihenkilöistä kertoi, että hänelle oli mainittu jatkokoulutus mahdollisuudesta tukihenkilötoiminnan alussa, muttei ollut saanut toistaiseksi kutsua niihin. Myös Utti (2009, 89) tuo esille, että lastensuojelun tukihenkilöt olivat pettyneitä, ettei jatkokoulutuksia oltu järjestetty, vaikka tukihenkilökurssilla niiden järjestämisestä olikin puhuttu. Oulussa toimivat lastensuojelun tukihenkilöt olivat tyytyneet nykyiseen tilanteeseen jatkokoulutustensuhteen, eivätkä olleet ottanut jatkokoulusta puheeksi sosiaalityöntekijän kanssa.

Suomalaiset osallistuvat vapaaehtoistoimintaan ensisijaisesti halusta auttaa, kun taas muissa Pohjoismaissa tehdyissä tutkimuksissa esiin nousee tärkeään rooliin myös mahdollisuus oppia uusia asioita. (Kivikoski-Hannula, 2013). Suomessa naisten yksi motiivi toimia vapaaehtoisena on into oppia uusia asioita. (Pessi 2011, 196). Porkan (2009, 35) mukaan vapaaehtoisista on huolehdittava ja yksi arvostuksen osoitus heitä kohtaan on, jatkokoulutuksien järjestäminen, mitkä tukevat vapaaehtoisten erityisosaamista ja tutustuttaa heitä uusiin aiheisiin. Jatkokoulutukset edusti yhdelle tukihenkilölle mahdollisuutta kehittyä ja oppia uutta omassa vapaaehtoistehtävässään.

H: Kuvaile millainen merkitys jatkokoulutuksilla olisi sinulle?

TH1” Jos ois koulutuksia, niin voisin ihan hyvin lähtäki. Vapaaehtoistoimintaa kuitenkin oulussa on. Koko ajan ryhmiä vedetään ja koulutetaan.”

TH3”Minusta olis aivan älyttömän hyvä, että tukihenkilöt pääsisivät joihinkin teemakoulutuksiin, mitä kaupungissa on tarjolla, koska koko ajan kaupunki kouluttaa omaa väkeä. Kun siihen tarvii (viittaa tukihenkilönä toimintaan) niitä työkaluja ja havainnointivälineitä... Se olisi tavallaan yhdenlainen palkkio omasta ajasta, minkä nää annat.”

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Lastensuojelun tukihenkilöt kokivat tekevänsä arvokasta vapaaehtoistyötä ja olevansa tärkeitä aikuisia tuettavilleen. Tukihenkilötoiminta merkitsi heille vastuunkantoa, huolenpitoa ja kiintymystä tuettaviin ja heistä jokainen halusi olla mukana vapaaehtoisena Oulun kaupungin lastensuojelun tukihenkilönä taustaorganisaatiolta saamastaan vähäisestä tuesta huolimatta.

Halusin opinnäytetyölläni selvittää, millaista sosiaalista tukea lastensuojelun tukihenkilöt kokivat saavansa ja kaipaavansa taustaorganisaatioltaan vapaaehtoistoimintansa aikana. Opinnäytetyöni tulokset osoittavat sen, että Oulussa lastensuojelun tukihenkilöt tarvitsevat ja kaipaavat sekä yksilöllistä että yhteisöllistä sosiaalista tukea taustaorganisaatioltaan. Haastattelujen ajankohtana tukihenkilöiden saama sosiaalinen tuki ei ollut kaikille riittävää. Sosiaalityöntekijät ovat olleet yksilöllisen tuen tasolla vain vähän tukihenkilöiden tukena; yksi tukihenkilö oli kokenut saavansa yksilöllistä tukea emotionaalisen- ja tiedollisen tuen muodossa. Kaksi muuta tukihenkilöä kokivat jääneensä ilman sosiaalista tukea. Sosiaalista tukea yksilöllisen tuen tasolla osakseen saanut tukihenkilö kuvasi yhteistyötä sosiaalityöntekijän kanssa helpoksi ja hänen toimintaansa tukevaksi. Sosiaalityöntekijän tarjoama emotionaalinen tuki näyttäytyi tukihenkilölle toimintana, mistä välittyi arvostus, kannustus, saatavilla olo ja välittäminen vapaaehtoisen jaksamisesta.

Omasta aineistostani selvisi, että tukihenkilöille ei ollut syntynyt kokemusta ja tietoisuutta yhteisön jäsenyydestä. Kahden tukihenkilön ja taustaorganisaation suhde oli hyvin hauras ja välinpitämätön. Tukihenkilöt olivat lakanneet odottamasta sosiaalityöntekijöiden yhteydenottoja ja päätyneet selviytymään toiminnassaan yksin.

Vähäisen yksilöllisen sosiaalisen tuen rinnalle tukihenkilöt toivoivat toimintansa tueksi yhteisöllisen sosiaalisen elementtejä, kuten jatkokoulutuksia, virkistys- ja vertaisryhmätapaamisia. Oulun kaupunki ei ole pystynyt luomaan vapaaehtoistoiminnalle sellaista toimintaympäristöä, mikä olisi tarjonnut tukihenkilöille mahdollisuuden olla vuorovai-
kutuksessa muiden tukihenkilöiden kanssa. Yhteisöllinen sosiaalinen tuki jäi tukihenkilöiden osalta kokematta, mitä tukihenkilöt pitivät toiminnan kannalta puutteena.

Kumpulan (2008, 45) mukaan yhteisöllisyyden kääntöpuolena on yksilöiden syrjäytyminen. Opinnäytetyöni otsikko, meidät on koulutettu ja jätetty, on suora lainaus yhden tukihenkilön kokemuksesta yhteisöllistä tukea mahdollistavien tukitoimintojen lakkauttamisesta. Mielestäni suorassa lainauksessa kiteytyy tukihenkilön viesti siitä, että vapaaehtoinenkin tarvitsee ohjausta ja tukea toimintaansa ja että he haluavat kuulua osaksi taustaorganisaatiota. Tämä ei toteutunut haastattelemini tukihenkilöiden kohdalla.

Oulun kaupungin lastensuojelun tukihenkilötoiminnassa jäi toteutumatta sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnan periaatteista tasa-arvo, oikeus koulutukseen ja luotettavuus. Haastattelemini tukihenkilöt eivät olleet tasa-arvoisessa asemassa saamansa sosiaalisen tuen osalta yksilöllisen tuen tasolla. Vaikka lastensuojelun tukihenkilöistä kaksi omasi ammatillista koulutusta sosiaali- ja terveysalalta, tulisi tukihenkilötoiminta siltikin nähdä tavallisen ihmisen, ei ammattilaisen, taidoin ja tiedon tehtävänä toimintana. Periaate siitä, että vapaaehtoisilla on oikeus saada koulutusta vastuullisessa tehtävässään, jäi toteutumatta tukihenkilötoiminnassa. Lisäksi epäluottamus sosiaalityöntekijöiden toimintaan sosiaalisen tuen tarjoajina tuli esille kahden tukihenkilön kokemuksista.

Lastensuojelun tukihenkilöt tarvitsevat taustaorganisaation, joka pystyy tarjoamaan vapaaehtoisille saatavilla olevan ohjaajan. Tämä tukisi vapaaehtoisten ja taustaorganisaation välistä suhdetta ja toisi toimintaan sitä ilmapiiriä, mitä vastuullinen ja haastava lastensuojelun tukihenkilötoiminta sekä sitä tekevät vapaaehtoiset tarvitsevat. Vapaaehtoinen lastensuojelun tukihenkilötoiminta, mikä sisältää selkeän tehtävän jaon vapaaehtoisten ja ohjaajan välille, hyvän perehdytyksen toimintaan, säännöllisen avoimen yhteydenpidon ja yhteisöllistä toimintaa vertaisille loisi hyvän pohjan kestäväälle vapaaehtoistoiminnalle.

Opinnäytetyöni aineisto syntyi kolmen lastensuojelun tukihenkilön puolistrukturoidusta haastattelusta. Teemahaastattelu mahdollisti tarkentavien kysymysten tekemisen haastattelutilanteessa ja sain näin syvällisempää tietoa vapaaehtoisten omista kokemuksista saamastaan ja kaipaamastaan sosiaalisesta tuesta. Pienen tapausjoukon vuoksi teemahaastattelun edut korostuivat. Sain mielestäni vastattua opinnäytetyölleni asettamiini tutkimuskysymyksiin ja saavutin opinnäytetyölleni asettamani tavoitteen. Pienen haasta-

teltavien määrän vuoksi opinnäytetyöstä saadut tulokset eivät ole yleistettävissä. Tulokset ovat silti suuntaa-antavia vapaaehtoisten lastensuojelun tukihenkilöiden taustaorganisaatiolta tarvitsemalle sosiaaliselle tuelle.

Käytin paljon aikaa löytääkseni tutkimuksia oman opinnäytetyöni taustalle. Löytämäni tutkimukset ovat sosiaali- ja terveysalalta koskien vapaaehtoisten kokemuksia sosiaalisesta tuesta. Olen hyödyntänyt opinnäytetyössäni myös tutkielmia, mitkä käsitelivät erityisesti lastensuojelun tukihenkilöiden sosiaalisen tuen kokemuksia omassa vapaaehtoistoiminnassaan.

Opinnäytetyöni tulokset poikkeavat osittain samasta aiheesta tehtyjen tutkimusten kanssa. Rinnastettavia tuloksia löytyi laadullisista tutkimuksista, joissa aineisto koostui kunnan sosiaalitoimen alaisena toimivista tukihenkilöistä. Vastaavasti suurempia eroja löytyi kansalaisjärjestössä vapaaehtoisesti toimivien tukihenkilöiden sosiaalisen tuen kokemuksista. Tämä ero selittyy sillä, että vapaaehtoisjärjestöjen piirissä toimivilla tukihenkilöillä oli tukihenkilötoiminnan alusta asti tukena projektityöntekijä, jonka tehtäviin kuului huolehtia vapaaehtoisten ohjauksen ja tukitoiminnasta ja siten mahdollistaa sosiaalista tukea.

Olen pyrkinyt parantamaan opinnäytetyöni reliabiliteettia eli luotettavuutta esittelemällä aineiston tuottamisen ja käsittelyn eri vaiheita (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2000, 214). Samoin työn sanasta sanaan litteroinnin voi nähdä lisäävän luotettavuutta. Työn uskottavuutta pätevyyttä eli validiteettia pyrin parantamaan puolistrukturoidulla haastattelulla, jossa dialogi haastateltavan ja haastattelijan välillä vähentää kysymysten väärinymmärtämistä. Onnistuin pitämään omat ennakkokäsitykseni taka-alalla koko opinnäytetyöni prosessin ajan ja lähestynyt aineistoani avoimesti ilman ennakko-oletuksia. Tämän näkisin osaltaan parantavan opinnäytetyön pätevyyttä. Opintyöni puitteissa ei ollut mahdollisuutta tarkentaa opinnäytetyön pätevyyttä esim. triangulaation avulla, koska vastasin yksin opinnäytetyöstäni. Triangulaatiolla tarkoitetaan useamman henkilön osallistumista aineiston keräämiseen, analyysiin ja tulkintaan (Hirsjärvi ym. 2000, 215). Olen koko opinnäytetyöni prosessin ajan huomioinut eettiset kysymykset ja erityisesti pyrkinyt kiinnittämään huomiota opinnäytetyöhöni osallistuvien lastensuojelun tukihenkilöiden oikeuksiin ja niiden kunnioittamiseen.

Oulun kaupungin vuonna 2009 tekemä päätös siitä, että lastensuojelun tukihenkilötoimintaan ei enää nimetty omaa ohjaajaa ja ohjauksen siirtäminen lastensuojelun sosiaalityöntekijöille kertoo siitä, ettei Oulun kaupungissa ole nähty ohjaus- ja tukitoimintaa vapaaehtoistoimintaan kuuluvana. Myös uusien tukihenkilöiden rekrytoinnin ja koulutustoiminnan lopettaminen viittaa siihen, ettei lastensuojelun tukihenkilötoiminnan potentiaalia ole haluttu hyödyntää Oulun kaupungissa.

Oma työhistoriani koostuu suurimmalta osin vapaaehtoistoiminnan ohjauksesta. Olen saanut opinnäytetyöni myötä paljon uusia näkökulmia vapaaehtoistojoiden ohjaus- ja tukitoimintaan. Osaan arvostaa omaa kokemustani Oulun kaupungin lastensuojelun vapaaehtoisena tukihenkilönä enemmän kuin opinnäytetyöni alussa. Jatkan tuettavani kanssa yhteistä matkaa huolimatta siitä, että Oulun kaupunki on päättänyt toistaiseksi lopettaa tukihenkilötoiminnan osana lastensuojelun avohuollon tukitoimia.

Jatkossa olisi mielenkiintoista päästä tarkastelemaan lastensuojelun tukihenkilötoimintaa vertailemalla eri kuntien sosiaalitoimen alaisuudessa vapaaehtoisesti toimivien lastensuojelun tukihenkilöiden kokemuksia saamalleen ja kaipaamalleen sosiaaliselle tuelle. Näkisin tärkeänä, että kunnat kehittäisivät omia vapaaehtoistoiminnan areenoita, mistä voisivat hyötyä tukea tarvitsevat lapset ja nuoret sekä heidän huoltajansa. Tämä olisi lisäämässä vapaaehtoistoinnasta kiinnostuneiden mahdollisuuksia toteuttaa itseään ja tuottaa hyvää mieltä tuettavalleen.

Vaikka opinnäytetyöni ei olekaan tilaustyö Oulun kaupungilta, toivon, että kaupunki saisi tietoa opinnäytetyöstäni vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen tulevaisuudessa. Haluan kiittää Oulun kaupunkia ja erityisesti jokaista vapaaehtoista lastensuojelun tukihenkilöä, jotka mahdollistitte tämän opinnäytetyön tekemisen.

LÄHTEET

Astikainen, Anne & Hokkanen, Liisa 2001. Voimia omaishoitajien työhön. Sotiemme veteraanien omaishoitajille suunnatun projektin arviointia ja johtopäätöksiä. Hyvinvoinnin tukiverkoston julkaisuja 1/2001. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Cobb, Sidney 1976. Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine* Vol. 38, No. 5, Sivut 300-302. Hakupäivä 16.10.2013.

<https://campus.fsu.edu/bbcswebdav/institution/academic/social_sciences/sociology/Reading%20Lists/Mental%20Health%20Readings/Cobb-PsychosomaticMed-1976.pdf. >

Dunder, Marja-Liisa 1998. Teoksessa Dunder, Marja-Liisa ja Metteri, Anna (toim.) *Kuunnella ja puhua – Näkökulmia kriisiauttamiseen*. Tampere: Tampereen mielenterveysseura ry. Sivu 39.

Eskola, Antti & Kurki, Leena (toim.) 2001. *Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena*. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1999. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 3. Painos. Jyväskylä: Vastapaino.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2001. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltonen, Juhani & Valli, Raine 2001. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus. Sivu 24.

Hakkarainen, Pirkko 2004. *Vapaaehtoistoiminnan merkitys vapaaehtoiselle. Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. Omaehtoisen kehityksen julkaisuja*. Sarja B. *Vapaaehtoistoiminta* Nro 2. Helsinki: Kansalaisareena ry.

Hakkarainen, Pirkko ja Syrjänen, Kaisli 2004. *Vapaaehtoistoiminnan merkitys vapaaehtoiselle*. Teoksessa Hakkarainen, Pirkko (toim.). *Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. Omaehtoisen kehityksen julkaisuja*. Sarja B. *Vapaaehtoistoiminta* Nro 2. Helsinki: Kansalaisareena ry. Sivut 13-23

Hartikainen, Anne 2009. *Vapaaehtoiset vuodeosastolla. Etnografinen tutkimus vanhusten ja vapaaehtoisten kohtaamisesta. Sosiaalipolitiikan väitöskirja*. Helsinki: Sosiaalipolitiikan laitos. Helsingin Yliopisto. Hakupäivä 20.10.2013.

<http://www.kansalaisareena.fi/vapaaehtoisten_ja_vanhusten_kohtaaminen.pdf>

Hautamäki, Tuula 2013. *Sähköpostikysely tukihenkilötoiminnasta*. Oulun kaupunki.

Heino, Tarja 2013. *Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut*. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) *Lastensuojelun ytimissä*. Neljäs uudistettu painos. Tampere: Teema. 5. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*. Sivut 85-97.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Helsinki University Press.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 2000. *Tutki ja kirjoita*. 6., uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hokkanen, Liisa 2012. Artikkelissa Lehto, Tia-Maria. Vapaaehtoinen tarvitsee virkistystä ja työnohjausta. Omaiset mielenterveystyön tukena keskusliitto ry. Hakupäivä 10.11.2013.

<http://www.omaisten.org/index.php?option=com_content&view=article&id=249&Itemid=>

Hokkanen, Liisa 2003. Vapaaehtoisuus – pala elämää. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 6. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Karreinen, Lari & Halonen, Maria & Tennilä, Meri (toim.) 2010. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä Sivistysliitto ry.

Kinnunen, Petri 1999. Sosiaalinen tuki ja kolmas sektori. Teoksessa Hokkanen, Liisa & Kinnunen, Petri & Siisiäinen Martti (toim.) Haastava kolmas sektori. Jyväskylä: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Sivut 102-103.

Korhonen, Anu (toim.) 2012. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. 2. Painos. Saarijärvi: Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry.

Kukkuraisen, Marja-Leena 2006. Fibromyalgiaa sairastavien koherenssintunne, sosiaalinen tuki ja elämänlaatu. Acta Universitatis Ouluensis. D Medica 899. Oulun Yliopisto: Lääketieteellinen tiedekunta, hoitotieteen ja terveystieteiden laitos.

Hakupäivä 20.11.2013

<<http://herkules.oulu.fi/isbn9514282663/isbn9514282663.pdf>>

Kumpula, Kristiina. Vapaaehtoiset arvoyhteisönä. Tiedepolitiikka 4/2008. Sivu 45.

Kumpusalo, Esko 1991. Sosiaalinen tuki, huolenpito ja terveys. Raportteja 8 / 1991. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden keskusliitto.

Kuula, Arja & Tiittula, Sanni 2010. Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Ruusuvoori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. Sivu 452.

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

Lastensuojelulaki. 13.4.2007/417. Hakupäivä 20.11.2013.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>.

Latvala, Eila & Vanhanen-Nuutinen, Liisa 2001. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: Sisällönanalyysi. Teoksessa Janhonen, Sirpa & Nikkonen, Merja (toim.) 2001. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö. Sivut 28-36.

Lehtinen, Sini 1994. Tukihenkilö apuna arjessa. Järjestöjen tukihenkilöprojekti. Raportti vuosilta 1992-1993. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

Lehtinen, Sinu-Tuulia 1997. Vapaaehtoistoiminta –kasvava voimavara. Näkökulmia auttamistyöhön. Helsinki: Kansalaisareena ry.

Laitinen, Kari 2009. Esipuhe. Teoksessa Utti, Emmi. Vapaaehtoistyöntekijän sitoutuminen lastensuojelun tukihenkilötoiminnassa. Helsinki: Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry. Sivu 6.

Leppiman, Anu 2010. Arjen elämyksiä. – Leiri ja elämispohjainen Arkipäivät – perhepalvelu sosiaalisen kokemuksen tuottajana. Acta Universitatis Lapponiensis 182. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. Hakupäivä 19.10.2013.

<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/67121/Leppiman_DORIA.pdf?sequence=1>

Metsämuuronen, Jari 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: International Methelp Ky.

Metteri, Anna 2003. Kohtaamiset palvelujärjestelmän suhteissa. Luottamuksen rakentumisen näkökulma. Teoksessa Syntykö luottamusta? Sairastaminen, kansalainen ja palvelujärjestelmä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Sivu 98.

Metteri, Anna & Haukka-Wacklin, Tuula 2004. Teoksessa Karjalainen, Vappu & Vilkkumaa, Ilpo (toim.) Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Saarijärvi: STAKES. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Sivu 55.

Mikkola, Leena 2009. Sosiaalinen tuki työssä: Katsaus 2000-luvun tutkimuskirjallisuuteen. Prologi: Puheviestinnän vuosikirja. Sivut 26-27.

Mykkänen-Hänninen, Riitta & Kääriäinen, Aino 2009. Vertaisuus ja vertaistuki erottautumassa. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.

Mykkänen-Hänninen, Riitta 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsinki: Yliopistopaino.

Määttä, Paula 2001. Perhe asiantuntijana. Erityiskasvatuksen ja kuntoutuksen käytännöt. 2. Painos. Jyväskylä: Atena kustannus.

Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) 2005. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.

Ojala, Toini & Uutela, Antti 1993. Rakentava vuorovaikutus. Porvoo: WSOY.

Ostrow, Maria 2010. Loppuraportti. Valtakunnallinen lastensuojelun tukihenkilötoiminnan kehittämisprojekti. Helsinki: Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry.

Pessi, Anne Birgitta 2011. Artikkelissa Vapaaehtoistoiminta – unelmia ja uhkakuvia systeemiälyn näkökulmasta. Kansalaisyhteiskunta 2 (2011). Sivut 183-198.

Pessi, Anne Birgitta 2013. Kivikoski-Hannula, Terhi. Artikkelissa Vapaaehtoistyöstä virtaa. TESSO Sosiaali- ja terveystieteiden aikakauslehti. Hakupäivä 20.11.2013.

<<http://www.tesso.fi/artikkeli/vapaaehtoistyosta-virtaa>>

Pessi, Anne Birgitta & Oravasaari, Tomi 2010. Kansalaisjärjestöyön ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveystieteiden vapaaehtoistoiminnasta. Avustus-toiminnan raportteja 23. Helsinki: Yliopistopaino. Hakupäivä 19.10.2013. <<http://www.kansalaisareena.fi/RAYraportti23.pdf>>

Pessi, Anne Birgitta & Oravasaari, Tomi & Lehtinen, Sanna & Seppänen, Marjaana & Pöyhönen, Päivi 2011. Artikkelissa Oikeus hoivaan, oikeus hoivata. Pohdintoja vapaaehtoistoiminnan tukemisesta. Yhteiskuntapolitiikka 5/2011. Sivut 581.

Pohjola, Anneli 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Porkka, Suvi-Tuuli 2009. Työnohjaamisen taito. Oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajalle.

Porkka, Suvi-Tuuli 2009. Artikkelissa Vapaaehtoistyölle laadukasta tukea. Mielenterveys 3/2009. Sivut 34-35.

Porkka, Suvi-Tuuli & Salmenjaakko, Jaana 2005. Vapaaehtoistyön työnohjauksen järjestäminen. Opas yhdistyksille. Vantaa: Suomen Mielenterveysseura.

Rommakkaniemi, Marjo 2011. Masennus. Tutkimus kuntoutumisen kertomusten rakentumisesta. Acta electronica Universitatis Lapponiensis 78. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. Hakupäivä 19.11.2013. <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/72094/Romakkaniemi_Marjo_DORIA.pdf?sequence=1>

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula Liisa (toim.) 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino. Sivut 22-41.

Räty, Timo 2012. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Syrjänen, Johanna (toim.) 2010. Tukihenkilötoiminnan käsikirja Tuexi. 1. Painos. Turku: Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry.

Syrjänen, Kaisli 2004. Teoksessa Hakkarainen Pirkko (toim.) Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. Vapaaehtoisen kehityksen julkaisuja. Sarja B. Vapaaehtoistointa. Nro 2. Helsinki: Kansalaisareena ry. Sivut 29-38.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 9. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Tuomikanta, Anne 2009. Tukihenkilötoiminta lastensuojelun avohuollon tukitoimena. ”Jokainen ihminen tarvitsee toisen ihmisen lähelleensä” Hakupäivä 20.11.2013. <<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu05248.pdf>>

Utti, Emmi 2009. Vapaaehtoistyöntekijän sitoutuminen lastensuojelun tukihenkilötoiminnassa. Helsinki: Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry.

Vähänikkilä, Sirpa 2012. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lapin piirin Tukihenkilöverkko Lapin lapsiperheille – projektissa toimineiden tukihenkilöiden kokemuksia sosiaalisesta tuesta. Hakupäivä 27.8.2013.

<<https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/77210/V%C3%A4h%C3%A4nikkil%C3%A4.Sirpa.pdf?sequence=1>>

Väänänen, Ari 2006. Sosiaalinen tuki työssä. Teoksessa Ahola, Kirsi & Kivistö, Sirkku & Vartio Maarit (toim.) Työterveyspsykologia. Helsinki: Työterveyslaitos.

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Liite 1 1(2)

TAUSTATIEDOT

Sukupuoli

Ikä

Perhesuhteet

Ammatti

TUKISUHDE

Alkanut

Tuettavan ikä, sukupuoli

Kuinka usein tapaa tuettavaa

TUKIHENKILÖNÄ TOIMIMINEN

Tukihenkilötoiminnan tavoitteet

Tukihenkilön rooli ja toiminta

Mitä tekee tuettavan kanssa

Tukihenkilötoiminnan haasteet

Yhteistyö perheen kanssa

Miten palkkio ja kulukorvaus riittävät kulujen kattamiseen

AMMATILLINEN OHJAUS JA TUKI

Ohjauksen merkitys tukihenkilölle

Kysymykset, joihin kaivannut ohjausta

Kannustuksen, arvostuksen ja kiitoksen merkitys tukihenkilölle

Jatkokoulutukseen osallistumisen merkitys

Virkistystoiminnan merkitys

Vertaisryhmätoiminnan merkitys tukihenkilölle

YHTEISTYÖ SOSIAALITYÖNTEKIJÄN KANSSA

Kuvaile yhteistyötä ja yhteydenpitoa sosiaalityöntekijän kanssa

Onko mahdollisuus avoimeen keskusteluun

Miten saanut perehdytyksen toimintaan

Miten raportointikäytännöistä on sovittu

TUKIHENKILÖTOIMINNAN TULEVAISUUS

Miten näkee oman tulevaisuus tukihenkilönä

Mitkä asiat vaikuttavat toiminnan jatkamiseen tulevaisuudessa