

Kati Stålhand

TOIMINTAKÄYTÄNTÖJEN
KEHITTÄMINEN
VAPAAEHTOISTYÖNTEKIJÖIDEN
NÄKÖKULMASTA

Opinnäytetyö
Hoitotyön koulutusohjelma


Toukokuu 2014




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 27.5.2014				
Tekijä(t) Kati Stålhand	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Hoitotyön koulutusohjelma				
Nimeke Toimintakäytäntöjen kehittäminen vapaaehtoistyöntekijöiden näkökulmasta					
Tiivistelmä Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa keskustelun avulla Mikkelin kriisikeskuksessa vapaaehtoistyössä toimivien tukihenkilöiden näkemyksiä heitä itseään koskevista toimintakäytännöistä. Tukihenkilöiden ottamisella mukaan toimintakäytäntöjen suunnitteluun ja tukihenkilöiden kokoontumisilla tavoiteltiin toimintakäytäntöihin sitoutumisen ja yhteisöllisyyden tunteen vahvistumista. Mikkelin kriisikeskuksessa vapaaehtoiseen tukihenkilötyöhön osallistuu aktiivisesti lähes 30 koulutettua tukihenkilöä. He hoitavat Mikkelin tehtävästä valtakunnallisesta kriisipuhelinpäivystyksestä lähes 70 %. Opinnäytetyön taustalla oli kriisityöntekijöiden huolehtiminen tukihenkilöiden hyvinvoinnista ja toive tukihenkilöiden osallistumisaktiivisuuden vahvistumisesta työnohjauksiin ja muihin yhteisiin kokouksiin. Opinnäytetyö koostui kolmesta eri tilaisuudesta, joihin oli kutsuttu kaikki Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistyötä tekevät tukihenkilöt. Ensimmäisen tilaisuuden päätarkoituksena oli tukihenkilöiden yhdessäolo ja virkistäytyminen. Tilaisuus sisälsi myös koulutus- ja työnohjauksen. Kahdessa seuraavassa tilaisuudessa keskityttiin tukihenkilöiden kanssa keskustelemaan ryhmässä toimintakäytäntöjä koskevista mielipiteistä ja uusista ehdotuksista. Opinnäytetyöntekijä toimi tilaisuuksissa kaksoisroolissa ollen sekä tukihenkilö että tilaisuuden vetäjä. Kaikkiaan keskusteluun otti osaa seitsemän tukihenkilöä. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi yhteenvedona kirjallista materiaalia, joka saatettiin tiedoksi kriisikeskuksen työntekijälle ja kaikille tukihenkilöille. Keskusteluryhmiin osallistumattomilla tukihenkilöillä oli mahdollisuus kommentoida keskustelua. Kirjallista yhteenvedoa hyödynnetään Mikkelin kriisikeskuksessa vapaaehtoiseen tukihenkilötoimintaan liittyvien käytäntöjen kehittämisessä. Opinnäytetyön aikana alkanutta tukihenkilöistä koostuvaa toimintaryhmätyöskentelyä tullaan myös jatkamaan tulevaisuudessa.					
Asiasanat (avainsanat) Vapaaehtoistyö, yhteisöllisyys, sitoutuminen					
Sivumäärä 42	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Kieli</td> <td style="width: 50%;">URN</td> </tr> <tr> <td>suomi</td> <td></td> </tr> </table>	Kieli	URN	suomi	
Kieli	URN				
suomi					
Huomautus (huomautukset liitteistä) 5 liitettä					
Ohjaavan opettajan nimi Sari Laanterä	Opinnäytetyön toimeksiantaja Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry.				

DESCRIPTION

		Date of the bachelor's thesis May 27 th 2014
Author(s) Kati Stålhand	Degree programme and option Degree Programme in Nursing	
Name of the bachelor's thesis Developing of functional practices from the point of view of volunteer workers		
Abstract This functional-based thesis aimed at surveying by conversation the point of views of volunteer support persons in Mikkelin kriisikeskus (Mikkeli's crisis centre) of functional practices that concern themselves. The aim was to strengthen the engagement to the practices and the sense of community by taking the support persons into the planning of functional practices. There are almost 30 educated support persons in Mikkelin kriisikeskus that participate actively in volunteer work. They take care of nearly 70 % of the national crisis phone emergency duty that is done in Mikkeli. The background of the thesis was crisis workers' concern about the support persons' welfare and a hope of strengthening the support persons participation activity in supervision of work and other common conventions. The thesis consisted of three different occasions where were invited every support person who works voluntarily in Mikkelin kriisikeskus. The main purpose of the first occasion was the support persons' association and refreshment. The occasion also included a training and a supervision of work part. In the next two occasions the aim was to discuss as a group with support persons' the opinions of the functional practices and new suggestions. The author of the thesis acted in occasions in a double role, both as a support person and as the leader of the occasion. Overall there were seven support persons who took part in the conversation. As a result of the thesis came up written material in a summary that was informed to the employee of the crisis centre and to all of the support persons. Support persons that did not take part in the discussion groups had chance to comment the conversation. The written summary is utilized in Mikkelin kriisikeskus to develop practices associated with the action of volunteer support persons. The functional group working that consisted of support personnel and started during the thesis process is going to be continued in the future.		
Subject headings, (keywords) Voluntary work, communality, commitment		
Pages 42	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices 5 appendices		
Tutor Sari Laanterä	Bachelor's thesis assigned by Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry.	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	VAPAAEHTOISTOIMINTA	2
2.1	Vapaaehtoistoiminta, vapaaehtoistyö, kansalaistoiminta ja tukihenkilö	2
2.2	Vapaaehtoisena tukihenkilönä toimiminen.....	3
2.3	Vapaaehtoistoimintaan sitoutuminen.....	6
3	YHTEISTEN TOIMINTAKÄYTÄNTÖJEN KEHITTÄMINEN	9
3.1	Yhteisöllisyyden vahvistaminen	9
3.2	Muutokseen sitoutuminen.....	13
4	TARKOITUS JA TAVOITE	15
5	MENETELMÄ.....	16
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	16
5.2	Opinnäytetyön lähtökohdat ja kohderyhmä.....	17
5.3	Toiminnallinen prosessi.....	19
6	TOIMINTAKÄYTÄNTÖJEN KEHITTÄMISEN SUUNNITTELU, TOTEUTUS JA ARVIOINTI.....	20
6.1	Kevätilaisuus	20
6.1.1	Suunnittelu	20
6.1.2	Toteutus.....	21
6.1.3	Tulokset ja arviointi	23
6.2	Elokuun kuukausikokous.....	25
6.2.1	Suunnittelu	25
6.2.2	Toteutus.....	26
6.2.3	Tulokset ja arviointi	27
6.3	Keskustelu toimintakäytännöistä.....	29
6.3.1	Suunnittelu	29
6.3.2	Toteutus.....	30
6.3.3	Tulokset ja arviointi	31
7	POHDINTA	32
7.1	Toiminnallisen prosessin tulokset ja johtopäätökset	32
7.2	Opinnäytetyön prosessin arviointi	35
	LÄHTEET	39

LIITTEET

- 1 Kutsu vapaaehtoisten kevättilaisuuteen
- 2 Kevättilaisuuden palautelomake
- 3 Yhteenveto elokuun kuukausikokouksesta
- 4 Yhteisöllisyyden kehittämisen kymmenen osa-aluetta
- 5 Yhteenveto toimintakäytäntökeskustelusta

1 JOHDANTO

Vapaaehtoistyö koskettaa useita suomalaisia, sillä erilaisiin vapaaehtoistyön muotoihin osallistuu noin 30 prosenttia yli 10-vuotiaista suomalaisista (Suomen virallinen tilasto 2009). Sosiaali- ja terveysjärjestöissä vapaaehtoistyötä tekee 500 000 täysi-ikäistä suomalaista, ja tämän lisäksi 300 000 suomalaista haluaisi osallistua vapaaehtoistyöhön (Kansalaisbarometri 2011, 162–163). Vapaaehtoistyöllä tarkoitetaan yksilön omasta halusta ilman palkkaa tehtävää työtä, jossa ei ole kysymys sukulaisten tai muiden tuttavien auttamisesta. Yleensä vapaaehtoistyöntekijä toimii työssään tavallisen ihmisen tiedoin omaa elämäkokemustaan hyödyntäen. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005, 8.)

Vapaaehtoistyö on tärkeässä roolissa sosiaali- ja terveysalan järjestöissä. Paikallisista sosiaali- ja terveysalan järjestöistä suurin osa toimii pelkästään vapaaehtoisten voimin (Järjestöbarometri 2013, 55). Myös valtakunnallisista sosiaali- ja terveysalan järjestöistä lähes 70 prosenttia pitää vapaaehtoistyön merkitystä järjestötyössään suurena (Järjestöbarometri 2013, 85). Järjestöjen rooli kansalaisten sosiaali- ja terveysturvaluiden järjestäjänä on merkittävä. Järjestöbarometrin (2009) mukaan lähes kolme neljäsosaa järjestöistä tekee yhteistyötä kunnan sosiaali- ja terveystoimen kanssa (Järjestöbarometri 2012, 29).

Koska vapaaehtoistyön merkitys on suuri, ovat sekä valtakunnalliset että paikalliset järjestöt huolissaan vapaaehtoisten työntekijöiden riittävydestä tulevaisuudessa (Järjestöbarometri 2013, 41, 87). Vapaaehtoistyöntekijällä on oikeus sitoutua vapaaehtoistyöhön itselleen sopivaksi katsomakseen ajaksi. Lähtiessään mukaan vapaaehtoistyöhön vapaaehtoistyöntekijä sitoutuu kuitenkin myös järjestävän organisaation sääntöihin, jotka koskevat vapaaehtoisena toimimista. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005, 30.) Sitoutuminen voidaan määritellä yksilön vapaaehtoiseksi kiinnittymiseksi tärkeänä pitämäänsä kohteeseen (Jäppinen 2012, 83). Vapaaehtoistyöntekijä voi sitoutua myös vapaaehtoistyön takana olevaan suurempaan ideologiaan, vapaaehtoistyötä järjestävään organisaatioon, vapaaehtoistyöntekijöiden ryhmään ja vapaaehtoistyöllä autettavaan asiakkaaseen (Lahtinen 2003, 26). Utin (2008, 84) tutkimuksessa halu auttaa motivoi sitoutumaan vapaaehtoistyöhön lastensuojelun parissa toimivia tukihenkilöitä vapaaehtoistyön alkutaipaleella. Vapaaehtoistyön jatkuessa sitoutumista

vahvistivat kokemus vapaaehtoistyön merkityksellisyydestä tuettavalle sekä usko omiin kykyihinsä vapaaehtoistyöntekijänä ja itselle vapaaehtoistyöstä saatu mielekkyys (Utti 2008, 89, 95).

Vuonna 2012 Suomen Mielenterveysseuran ylläpitämässä valtakunnallisessa kriisipuhelimessa työskenteli vapaaehtoisena lähes 600 tukihenkilöä eri puolilla Suomea (Porkka 2012, 7). Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry:n alaisuudessa toimivassa Mikkelin kriisikeskuksessa valtakunnalliseen kriisipuhelinpäivystykseen osallistuu noin 30 vapaaehtoista tukihenkilöä. Kuten useissa muissakin paikallisissa järjestöissä, myös Mikkelissä kriisipuhelinpäivystys hoidetaan pitkälti vapaaehtoisten tukihenkilöiden voimin. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden sitoutuminen vapaaehtoistyöhön ja sitä tukevaan toimintaan, mm. koulutuksiin ja työnohjauksiin, on tärkeää toiminnan jatkuvuuden sekä tukihenkilöiden kehittymisen ja jaksamisen vuoksi. (Koskinen 2013.)

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Mikkelin kriisikeskuksessa vapaaehtoistyössä toimivien tukihenkilöiden mielipiteitä vapaaehtoistyötä koskevista toimintakäytännöistä. Tavoitteena on yhdessä tukihenkilöiden kanssa kehittää toimintakäytäntöjä sellaisiksi, joihin tukihenkilöiden olisi mahdollista sitoutua entistä vahvemmin. Tukihenkilöiden ottaminen mukaan heti suunnittelu- ja kehittämisvaiheeseen on tärkeää tavoitteisiin ja mahdollisiin muutoksiin sitoutumisen kannalta (Arikoski & Sallinen 2007, 79, 83). Tavoitteena on myös, että tukihenkilöiden yhdessäolo, tutustuminen toisiinsa ja yhteisten toimintakäytäntöjen suunnitteleminen vahvistaisivat yhteisöllisyyden tunnetta.

2 VAPAAEHTOISTOIMINTA

2.1 Vapaaehtoistoiminta, vapaaehtoistyö, kansalaistoiminta ja tukihenkilö

Vapaaehtoistoiminnalla tarkoitetaan yksilön toimintaa, jota hän tekee vapaaehtoisesti eli omasta halustaan ja ilman rahallista korvausta. Yleensä vapaaehtoiselta ei vaadita ammatillista pätevyyttä tehtävään, vaan hän toimii tavallisen ihmisen tiedoin ja omaa elämäkokemustaan hyödyntäen. (Lehtinen 1997, 20; Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005, 8, 10.) Usein puhutaankin ns. maallikkoauttamisesta, jolla halutaan

korostaa vapaaehtoisten ainutlaatuista roolia ja erottaa heidät ammattiauttajista (Mykänen-Hänninen 2007, 34). Vapaaehtoistoiminnaksi ei lasketa perheen, sukulaisten tai läheisten ystävien auttamista, joihin katsotaan olevan velvollisuus (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005, 8). Useimmiten vapaaehtoistoiminta on jonkin yhdistyksen tai organisaation järjestämää toimintaa (Porkka & Myllymaa 2007, 9).

Vapaaehtoistoiminnasta käytetään useita eri nimityksiä riippuen siitä, mitä puolta edellä määritellystä toiminnasta halutaan korostaa. Harjun ym. (2001, 7) mukaan samaa tarkoittava nimitys on vapaaehtoistyö, joka on suora suomennos useista kielistä ja jossa korostuu työn tekeminen ja verrattavuus palkkatyöhön. Sen sijaan nimityksessä vapaaehtoistoiminta erotetaan vapaaehtoisuus palkkatyöstä ja ammatillisesta toiminnasta (Hakkarainen & Syrjänen 2003b, 13; Harju ym. 2001, 7). Kansalaistoiminta viittaa vapaaehtoisen henkilön aktiivisen kansalaisen rooliin, jossa ihminen omalla persoonallaan kohtaa toisia ihmisiä ja osallistuu näin yhteisten asioiden hoitoon sekä välittää niistä (Harju 2005, 70). Tässä opinnäytetyössä käytetään termejä vapaaehtoistoiminta ja vapaaehtoistyö toistensa synonyymeinä.

Suomen Mielenterveysseurassa ja sen alaisuudessa olevissa paikallisissa mielenterveysseuroissa nimitystä vapaaehtoistyöntekijä tai vapaaehtoinen käytetään kaikista vapaaehtoisesti työskentelevistä. Heitä ovat esimerkiksi hallituksen jäsenet, vapaaehtoiset työnohjaajat, vapaaehtoiset tukihenkilöiden kouluttajat ja varainhankkijat. (Porkka 2012, 25; Porkka & Myllymaa 2007, 9.) Tukihenkilöksi kutsutaan vapaaehtoista, joka on käynyt Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilön peruskoulutuksen ja tekee tukityötä esimerkiksi yksilötukisuhteessa, kriisipuhelinpäivystäjänä tai verkkoauttajana Tukinetissä (Kaukkila ym. 2009, 8; Porkka & Myllymaa 2007, 9).

2.2 Vapaaehtoisena tukihenkilönä toimiminen

Suomen Mielenterveysseuran alaisuudessa on vuonna 2012 työskennellyt noin 1200 vapaaehtoista tukihenkilöä. Koska yksi ihminen voi työskennellä useammassa tukityön muodossa tukihenkilönä, on eri tukihenkilömuodoissa työskentelevien kokonaismäärä isompi kuin itse tukihenkilöiden kokonaismäärä. Vuonna 2012 eri tukihenkilötyön muodoissa työskenteli noin 1400 henkilöä. Heistä kriisipuhelinpäivystyksessä toimi lähes 600 ja yksilötukisuhteessa hieman yli 300 tukihenkilöä. Verkkoautta-

mistyötä Tukinet-palvelussa teki 50 tukihenkilöä. Itäisen Suomen alueella, johon Mikkeliin kuuluu, työskenteli vuonna 2012 yhteensä 290 tukihenkilöä. Heistä yli 60-vuotiaita oli hieman yli puolet ja alle 30-vuotiaita seitsemän prosenttia. (Porkka 2012, 5–8, 13.)

Ennen tukihenkilötyön alkamista jokainen tukihenkilö käy läpi perehdytyksen eli peruskoulutuksen. Peruskoulutus on edellytys tukihenkilönä toimimiselle. Koulutuksen avulla vahvistetaan maallikkoauttajuuden tietoja ja taitoja sekä annetaan tietoa autettavasta kohderyhmästä, tukihenkilötyöstä ja taustajärjestöstä. Peruskoulutuksen lisäksi tukihenkilöllä on oikeus saada ajankohtaista tietoa järjestön toiminnasta vapaaehtoistyönsä aikana. (Kaukkila ym. 2009, 11; Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005, 31.) Myös Skoglundin (2006, 219) tutkimuksessa vapaaehtoiset auttajat toivoivat alkukoulutuksen jälkeen saavansa lisäkoulutusta ja uutta tietoa, joiden avulla he voisivat kehittyä vapaaehtoistyössä tarvittavissa taidoissa.

Vapaaehtoisten tukihenkilöiden työssä jaksamista ja hyvinvointia tukevat työnohjaukset, koulutukset ja virkistystilaisuudet (Kaukkila ym. 2009, 12). Näiden lisäksi tukihenkilöllä pitää aina olla tiedossaan, keneen voi olla yhteydessä akuuteissa ongelmatilanteissa. Yhteistyön vapaaehtoisten ja ammattilaisten kesken tulisi olla vastavuoroista ja arvostavaa. Koska vapaaehtoistyöstä ei voi saada arvostusta rahallisen korvauksen muodossa, voidaan tukihenkilöiden arvokasta työtä huomioida erilaisin palkkioin. Palkkio voi olla esimerkiksi positiivinen palaute, todistus, lahja tai yhteisten illanviettojen ja retkien järjestäminen. Yhteiset virkistystilaisuudet ja vertaistuki ovat olennainen osa tukihenkilötoimintaa. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005, 31, 32, 45.)

Suomen Mielenterveysseuran suosituksen mukaan tukihenkilöille tulisi järjestää työnohjausta noin kerran kuukaudessa ja siihen osallistumisen tulisi olla edellytys tukihenkilötyölle. Osallistumisvelvoitteen tulisi olla suhteessa tukityön vaativuustasoon. Vapaaehtoistyöstä vastaavien työntekijöiden tulisi seurata tukihenkilöiden osallistumista, jaksamista ja kuormittumista sekä tarvittaessa puuttua tilanteeseen. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005, 12.) Toisaalta työnohjaukseen pakottaminen ei myöskään johda toivottuun lopputulokseen (Porkka & Salmenjaakko 2006, 32). Työnohjauksella tavoitellaan tukihenkilötyössä useita merkittäviä asioita. Sitä pidetään tuki-

henkilöksi kasvun ja kehittymisen perustana. Ryhmämuotoinen työnohjaus sitouttaa tukihenkilöä toimintayhteisöön, kun hän oppii näkemään itsensä osana suurempaa kokonaisuutta. Työnohjausryhmässä tukihenkilöllä on mahdollisuus löytää omat voimavaransa ja rajoituksensa sekä kehittyä ihmisenä. Tukihenkilölle on tärkeää, että on paikka, jossa voi puhua asiakastyön herättämistä tunteista ja saada niihin vastakaikua sekä ohjaajalta että ryhmältä itseltään. (Lahtinen 2003, 52, 57; Porkka & Salmenjaakko 2006, 11–17; Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005, 45–46.) Työnohjaajan tehtäviin kuuluu myös nähdä tukihenkilön mahdollinen väsyminen tai ahdistuminen (Lahtinen 2003, 52). Ryhmätyönohjauksessa opetellaan lisäksi vuorovaikutusta, jossa opitaan mm. kuuntelemaan ja tukemaan toista sekä pidättäytymään suorista neuvoista. Työnohjauksessa opittua vuorovaikutusmallia voi käyttää suoraan tukihenkilötyössä hyödyksi. (Porkka & Salmenjaakko 2006, 19.) Vapaaehtoisten ryhmätapaamisten merkitys nousi esille myös Skoglundin (2006, 219) tutkimuksessa, jossa hän tutki Teksasin sairaalassa lähiomaisen menettäneiden perheiden kanssa työskenteleviä vapaaehtoisia. Vapaaehtoistyöntekijät pitivät tärkeänä voimanlähteenä ja turvana kokemusten jakamista muiden vapaaehtoisten kanssa.

Tukihenkilötyössä vaitiolovelvollisuus ja luottamuksellisuus ovat keskeisiä velvoitteita ja kertovat työn luonteesta. Tukihenkilö kohtaa autettavat ja tuettavat maallikkoauttajan roolissa, ei ammattilaisen roolissa. Tämä asia on hyvä olla myös tuettavan tiedossa. Auttaja ja autettava kohtaavat toisensa mahdollisimman tasavertaisina. Auttajan tulee olla toiminnassaan puolueeton ja suvaitsevainen. Tukityö tapahtuu autettavan ehdoilla, eikä auttaja voi tehdä päätöksiä autettavan puolesta. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005, 16–17, 30–31.)

Opinnäytetyössään Jokinen ja Raasu (2009, 47–52) toteavat, että Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoiset tukihenkilöt ovat tyytyväisiä kriisikeskukselta saamaansa tukeen, mutta toivovat lisää laadukkaita koulutuksia ja yhteisöllistä toimintaa. Yhteisessä toiminnassa tärkeää on tutustuminen muihin vapaaehtoisiin. Vapaaehtoistyössä jaksamista auttavat heidän mukaansa vakituisten työntekijöiden tuki, kokemus yhteisöllisyydestä, koulutukset, terveelliset elämäntavat ja ihmissuhteet. Tukihenkilöt antoivat eniten palautetta ja kehitysideoita työnohjauksesta, johon sisällöksi kaivattiin vaikeiden asioiden läpikäymistä ja ammatillista ohjaamista. Työnohjauksen tulisi olla enemmän kuin vain yhteisöllinen tapaaminen.

2.3 Vapaaehtoistoimintaan sitoutuminen

Vapaaehtoistoimintaan lähtemisen taustalla on useita erilaisia motiiveja, ja niiden merkitys vaihtelee yksilöittäin. Vapaaehtoistyön merkitys vaihtelee usein myös ihmisen elämänvaiheiden mukaan. Vapaaehtoistoimintaan ryhtymisen ja siihen sitoutumisen motiiveina eivät ole pelkästään yksilöstä poispäin suuntautuvat syyt (antaminen, auttaminen), vaan jokainen toimija haluaa saada myös jotain itselleen. Se, että toiminnasta saa myös jotain itselleen eli toiminta tuottaa tyydytystä, on toiminnassa pysymisen ja sitoutumisen edellytys. (Hakkarainen & Syrjänen 2003c, 21.)

Muutokset ihmisen omassa elämässä, elinympäristössä tai maailmalla voivat toimia sysäyksenä ja saada ihmisen lähtemään mukaan vapaaehtoistoimintaan. Muutos voi olla esimerkiksi asuinpaikkakunnan vaihtuminen, eläkkeelle jääminen, puolison kuolema tai kauempana maailmalla olevat sodat, katastrofit ja onnettomuudet. Oma selviäminen hankalasta tilanteesta, esimerkiksi läheisen kuolemasta tai alkoholismista, voi saada ihmisen ajattelemaan, että hänellä voisi olla annettavaa jollekin muulle ihmiselle. Henkilökohtainen auttaminen tai yhteiseksi hyväksi toimiminen ovat ihmisen arvojen toteuttamista arjessa. Ihminen haluaa kantaa oman vastuunsa toisista ja yhteiskunnasta. (Hakkarainen & Syrjänen 2003c, 21–22.)

Sosiaaliset kontaktit ja kuuluminen johonkin ryhmään ovat ihmiselle tärkeitä asioita. Vapaaehtoistyö tuo ihmisen elämään sisältöä. Etenkin nuoremmille vapaaehtoisille se opettaa uusia asioita ja antaa kokemuksia sekä voi vahvistaa itsetuntoa. Vapaaehtoistoiminnassa mukana oleminen voi edistää opintoja tai työuraa. Joillekin tärkeää on se, että voi vaikuttaa omalla työpanoksellaan asioihin ja asenteisiin. Näin on etenkin silloin, kun vapaaehtoistoiminta liittyy hyvin kiinteästi omaan elämänvaiheeseen, esimerkiksi toimiminen urheiluseurassa oman lapsen harrastuksen vuoksi tai sairaus- ja vammaisjärjestötoiminta läheisen sairastuessa. (Hakkarainen & Syrjänen 2003c, 23–24.)

Vapaaehtoistoimintaan lähtemisen taustalla on yksilöllisesti vaihtelevia motiiveja. Lahtisen (2003, 26) mukaan sitoutuminen voi kuitenkin alkaa vasta sitten, kun toiminnassa ollaan mukana. Tällöin ihmisellä on vapaaehtoistyössään asioita, joihin hänellä on mahdollisuus sitoutua. Sitoutumisen kohteet vaihtelevat eri yksilöiden välillä

ja myös saman yksilön kohdalla vapaaehtoistyön aikana. Toisiin vapaaehtoiisiin eli vapaaehtoisten ryhmään sitoutuneelle on tärkeää olla osa ryhmää ja uskollisuus ryhmälle. Vapaaehtoistoimintaa järjestävään tahoon sitoutunut pitää tärkeänä organisaation toimintaperiaatteita ja organisaatioon kuulumista. Autettavaan asiakkaaseen sitoutunut pitää tukisuhteen hoitamista tärkeimpänä tehtävänä. Vapaaehtoistyöntekijä voi olla sitoutunut myös ideologiaan ja arvoihin, jolloin näiden toteuttaminen vapaaehtoistyössä on ensisijainen sitoutumisen kohde. (Lahtinen 2003, 26.)

Peruskoulutuksen jälkeen tukihenkilö aloittaessaan vapaaehtoistyön sitoutuu toimintaan ja taustayhteisön sääntöihin ja sopimuksiin. Säännöt ja toimintatavat voivat koskea itse auttamissuhteessa toimimista tai esimerkiksi osallistumista tukihenkilöiden tapaamisiin ja työnohjauksiin. Sitoutumisen säilyminen edellyttää vapaaehtoistyön motivaation säilymistä. Motivaatiota yllä pitävät mm. oman toiminnan näkeminen tärkeänä, sopivan haasteellinen työ, arvostuksen saaminen autettavilta ja taustayhteisöltä, vaikuttamismahdollisuudet ja itsensä toteuttaminen. Vapaaehtoisella täytyy olla tunne, että hän saa toiminnastaan jotain myös itselleen. (Syrjänen 2003, 33; Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005, 30, 45.)

Boezeman ja Ellemers (2008, 169) havaitsivat tutkimuksessaan, että vapaaehtoisten sitoutumiseen vaikuttaa heidän ylpeytensä vapaaehtoistyöstä sekä kunnioituksen saaminen taustaorganisaatiolta. Vapaaehtoisten ylpeyden tunnetta lisää tieto vapaaehtoistyön tärkeydestä. Etenkin välitön palaute vapaaehtoistyön kohteilta lisää ylpeyden tunnetta. Taustaorganisaatio voi osoittaa kunnioittavansa vapaaehtoistyöntekijöitensä kertomalla arvostuksestaan sekä antamalla opastusta itse vapaaehtoistyössä. Vaikeassa asemassa olevien auttaminen kasvattaa vapaaehtoistyöntekijää henkisesti ja saa heidät tuntemaan itsensä tärkeäksi (Skoglund 2006, 220). Chacón ym. (2007, 640) pitävät vapaaehtoistyöntekijän tyytyväisyyden tunnetta tärkeimpänä sitoutumisaikaan vaikuttavana tekijänä etenkin lyhyellä aikavälillä. Tyytyväisyyden lisäksi pidempiaikaiseen sitoutumiseen vaikuttaa vapaaehtoistyöntekijän sitoutuminen vapaaehtoistyötä järjestävään organisaatioon sekä vapaaehtoistyöntekijän rooli-identiteetin muodostuminen. Vapaaehtoistyöntekijän roolin muodostumisen kannalta on tärkeää olla säännöllisesti mukana vapaaehtoistoiminnassa (Skoglund 2006, 220).

Tukihenkilöllä on koska tahansa mahdollisuus lopettaa vapaaehtoistyö tai siirtyä sovitusti muihin vapaaehtoistehtäviin järjestön sisällä, mikäli sellaisia on tarjoilla. Tukihenkilön tulee itse seurata omaa jaksamistaan ja huomioida henkilökohtaisen elämän muutosten vaikutukset tukihenkilötyöhön. Jos vapaaehtoistyö ei tunnu enää mielekkäältä ja uuvuttaa, on vapaaehtoisen tärkeä olla yhteydessä taustaorganisaatioon ja kerrottava tunteuksistaan. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005, 31–32.)

Vapaaehtoistyöhön sitoutumista voidaan tarkastella myös psykologisen sopimuksen näkökulmasta. Porkan (2007, 6) mukaan psykologinen sopimus syntyy vapaaehtoistoiminnan kentällä vapaaehtoistyötä järjestävän tahon ja vapaaehtoistyöntekijän välille samoin kuin työpaikoilla. Työpsykologiassa psykologisella sopimuksella tarkoitetaan työsuhteen alussa esimiehen ja työntekijän sanomattomia ja kirjoittamattomia odotuksia, joita työsuhteeseen liittyy. Esimerkiksi työnantaja odottaa työntekijältä yleensä rehellisyyttä, työvälineiden huolellista ja säästävää käyttöä sekä organisaation imagon säilyttämistä. Työntekijä voi odottaa tukea ja kannustusta esimieheltään ja työtovereiltaan. Näitä asioita ei ole tapana kirjata työsopimukseen, ja usein ne jäävät myös sanomatta ääneen. (Keskinen 2005, 70–71.)

Koska psykologinen sopimus on hyvin subjektiivinen, voi sen sisältö poiketa suuresti työnantajan ja työntekijän välillä. Toinen osapuoli ei hoidakaan velvollisuuksiaan toisen toiveiden mukaisesti. Psykologisen sopimuksen pitävyys edellyttää mm. molemminpuolista luottamusta sekä aktiivista asioista ja epäkohdista keskustelua. Hyvä perehdyttäminen tehtävään ja säännölliset kehityskeskustelut toimivat sopimuksen perustana. Pitävää psykologista sopimusta voidaan kuvata yhdessä kasvamisena työsuhteen aikana. Mitä pitävämpi sopimus, sitä enemmän työntekijällä on työmotivaatiota ja sitoutumista työhönsä ja työnantajalla halua huolehtia työntekijästään. (Keskinen 2005, 71–76.)

Vapaaehtoistyö ei siis ole vain pelkkää antamista, vaan toimintaan alkaessaan ihminen oikeutetusti haluaa saada myös jotain itselleen. Siksi henkilökohtaisen psykologisen sopimuksen rinnalle ehdotetaan yhdistyksen "yleissitovaa" psykologista sopimusta. "Yleissitova" psykologinen sopimus tarkoittaa kaikkien toimijoiden yhdessä tekemää ja tiedossa olevaa sopimusta. Yleensä yhdistyksen odotukset vapaaehtoisilta ja se, mitä yhdistys tarjoaa vapaaehtoisille, ovat hyvin osapuolten tiedossa. Sen sijaan va-

paaehtoisten odotukset ja ajatukset heidän yhdistykselle tarjoamistaan asioista jäävät usein huomioimatta. Vapaaehtoisten kuuleminen olisi tärkeää sekä alun valintahaastattelussa että myös myöhemmin vapaaehtoistoiminnan aikana. (Porkka 2007, 6–8.)

3 YHTEISTEN TOIMINTAKÄYTÄNTÖJEN KEHITTÄMINEN

3.1 Yhteisöllisyyden vahvistaminen

Yhteisöllisyys käsitteenä on hyvin moniulotteinen ja laaja-alainen. Sanan taustalla on suomen kielen verbi yhdistää ja siitä johdettu sana yhteisö. Kautta historian ensimmäisiä ja tärkeimpiä yhteisöjä ihmisille ovat olleet perhe, suku, heimo ja seurakunta. Yleisesti ottaen yhteisöllisyys tarkoittaa ihmisten välistä yhteistyötä ja sen eri muotoja. Vuorovaikutus, yhdessä tekeminen ja oleminen, ihmisten välinen luottamus ja yhteenkuuluvuus kuuluvat yhteisöllisyyteen ja niitä pidetään ihmisyyteen kuuluvina asioina. (Paasivaara & Nikkilä 2010, 9–12.) Yhteisöllisyyteen liitetään yleensä pelkästään positiivisia asioita, mutta se voidaan nähdä myös negatiivisena. Tällaisessa negatiivisessa eli kielteisessä yhteisöllisyydessä vallalla ovat tiukka ja valvottu yhdenmukaisuus ryhmän sisällä. Yksilöllisyydelle ja erilaisille mielipiteille ei ole sijaa ja ristiriidoista vaietaan. (Paasivaara & Nikkilä 2010, 49.)

Jäppinen (2012, 9) määrittelee yhteisöllisyyden moninaisuuden harmoniaksi. Määritelmä korostaa erilaisten ihmisten sopusointuista toimintaa ja hylkää ihmisten kokoaikaisen samankaltaisuuden ja yksimielisyyden yhteisöllisyyteen kuulumattomiksi ominaisuuksiksi. Yhteisöllisyyden ydin on yhteisössä mukana olevien ihmisten kautta muodostuvaa yhteistä älyä, tunnetta ja tahtoa (Jäppinen 2012, 20).

Hyypä (2005, 13–19) kuvaa yhteisöllisyyttä sosiaaliseksi pääomaksi. Sosiaalisella pääomalla hän tarkoittaa ihmisille ominaista yhteenkuuluvuutta, joka näkyy erilaisina toimintaverkostoiden muodostumisena ja niissä toimimisena. Sosiaalista pääomaa ei voi saavuttaa yksilönä, vaan sitä on ihmisten muodostamilla yhteisöillä. Tämä pääoma on kasvuhakuista eli se kasvaa käytössä. Ihmisten toimiessa yhteisöissä luottamus lisääntyy ja toiminnalla saavutetaan hyötyjä. Hyypän (2005, 17–18) tutkimusten mu-

kaan erilaisissa harrastus- ja vapaaehtoisuhteisöissä toimiminen liittyy myös yksilötasolla hyvään terveyteen ja pitkään elinikään.

Nykyään on uudestaan alettu painottamaan yhteisöllisyyttä ja jakamisen merkitystä. Kun ihminen toimii ja työskentelee pelkästään yksin, on vaarana todellisuuden vääristyminen. (Jäppinen 2012, 18–19.) Yhdessä toisten kanssa toimiminen ja oleminen ovat osa ihmisyyttä. Ihmiset kaipaavat yhdessäoloa, vuorovaikutusta, merkittäviä ihmissuhteita ja luottamusta (Jäppinen 2012, 11). Vallalla on käsitys, jonka mukaan yhteisöllisyys tukee terveyden ja hyvinvoinnin lisäksi myös oppimista ja tuloksellisuutta (Paasivaara & Nikkilä 2010, 5). Myönteistä yhteisöllisyyttä voidaan pitää sekä yksilön että yhteisön voimanlähteenä. Se auttaa yhteisön jäseniä kasvamaan ja kehittymään myös yksilöinä. (Jäppinen 2012, 9, 19; Paasivaara & Nikkilä 2010, 5.) Yhteisöllisyyden tuloksellisuudesta kertoo myös se, että sen tulos on aina enemmän kuin vain osiensa summa (Jäppinen 2012, 19).

Yhteisöllisyyttä voidaan tarkastella yhteisön eli makrotason näkökulmasta tai yksilön eli mikrotason näkökulmasta. Edellä mainitut näkökulmat yhdistyvät työyhteisön yhteisöllisyydessä. Yksilö vaikuttaa yhteisöllisyyteen omalla toiminnallaan ja työpaikka taas mm. yhteisiä toimintakäytäntöjä määrittämällä. Yhteisöllisyyttä voidaan kuvata myös yksilön kiinnostuksena työtänsä ja työyhteisöään kohtaan. Kiinnostus saa hänet toimimaan ja osallistumaan työyhteisössä ilman omakohtaista hyötynäkökulmaa. Yhteisöllisyys on työyhteisön henkinen tila, joka perustuu yksilöiden vapaaehtoisuuteen. (Paasivaara & Nikkilä 2010, 11–13.) Ilman työntekijöitä ei ole työyhteisöäkään ja siksi yhteisöllisyyden keskiössä ovat työntekijät ja heidän vuorovaikutuksensa (Paasivaara & Nikkilä 2010, 44). Jokainen työyhteisön jäsen on mukana luomassa työilmapiiriä. Positiivinen ilmapiiri näkyy työnilona, innostuksena ja hyvänä mielenä. (Paasivaara & Nikkilä 2010, 8.) Yhteisöllisyys liittyy myös työyhteisökulttuuriin, jolla tarkoitetaan ajan kuluessa muotoutuneita tiedostamattomia arvoja ja perusoletuksia. Nämä näkyvät päivittäisissä käytännöissä ja toimintatavoissa työpaikoilla. Usein uusi työntekijä saa huomata, kuinka jäykkä ja muuttumaton kulttuuri on. Yhteisöllisyyden näkökulmasta on tärkeää pysähtyä miettimään työyhteisökulttuuria ja sen ilmenemismuotoja. (Paasivaara & Nikkilä 2010, 58–64.)

Jäppinen (2012, 23) on jakanut yhteisöllisyyden kymmeneen osa-alueeseen, joista tämän opinnäytetyön kannalta tärkeimpiä esiin nousevia alueita ovat moniäänisyys, vuorovaikutus, asiantuntijuus, joustavuus, sitoutuminen, vastuunotto ja neuvottelu. Yhteisöllisyys koskettaa organisaation jokaista jäsentä (Jäppinen 2012, 21).

Moniäänisyys tarkoittaa sitä, että jokaiselle yhteisön jäsenelle järjestetään todellinen mahdollisuus oman mielipiteensä kertomiselle (Jäppinen 2012, 25–26). Ääniä eli mielipiteitä ja kannanottoja ei tule liittää yksittäiseen henkilöön, vaan asiat tulee käsitellä asioina. Yhteisöllisyyden kehittymisen kannalta ratkaisevaa on, kuinka hyvin äänet pääsevät etenemään yhteisössä ja miten ne halutaan kuulla ja miten niihin suhtaudutaan. Jokaisella yhteisön jäsenellä on mahdollisuus halutessaan voimistaa ääntä esimerkiksi kannustamalla työkaveriaan kertomaan ajatuksistaan. (Jäppinen 2012, 48–55.) Hyvään *vuorovaikutukseen* kuuluvat riittävän väljä aikataulu, aktiivinen kuuntelu ja tarkentavat kysymykset. Yhteisöllisyyden kannalta on tärkeää, että käsiteltävät asiat avautuvat kaikille ja jokaiselle on selvää, mihin tähdätään ja mikä koskee kaikkien yhteistä etua. Tämä ei poista kokonaan muutosprosessista syntyviä yksilöiden ristiriitaisia tunteita, mutta ristiriitoja voi oppia sietämään ja erilaisuuden voi nähdä yhteisön voimavarana. (Jäppinen 2012, 61–65.) Yhteisössä tarvittavaa *asiantuntijuutta* eli tietoa ja taitoa on jokaisella yhteisön jäsenellä. Yhteisöllisyyden kannalta tärkeää on kulloisenkin tilanteen vaatiman asiantuntijuuden huomaaminen sekä toimivat kanavat asiantuntijuuden välittymiselle yhteisössä. (Jäppinen 2012, 67–69.)

Yhteisöllisyydessä pyritään siis avoimen keskustelun ja eri näkökulmien huomioimisen kautta yhteisen ymmärryksen hakemiseen. Näkökantojen sovittelu, jotta päästäisiin onnistuneeseen lopputulokseen, on osa yhteisöllistä joustamista. (Jäppinen 2012, 31.) *Joustavuus* on sopeutuvaa, mutta myös jäykkää ja kohdistuu yhdessä päätettyihin ja yhteisön kannalta tärkeisiin asioihin. Joustavuus perustuu yksilön vapaaehtoisuuteen, ei painostamiseen. Ihminen voi joustaa, kun on ymmärtänyt jonkin asian merkityksen yhteisön ja jäsenien yhteisen edun kannalta. Tätä ovat edeltäneet moniääninen ja vuorovaikutteinen keskustelu, jolloin yhteisö on voinut sopia yhteisestä asiasta, jonka takana halutaan olla ryhmänä. Jotta joustavuus toteutuisi yhteisössä, täytyy yhteisön jäsenten kunnioittaa toisiaan. (Jäppinen 2012, 75–79.) Joustavuudessa on tavallaan kyse älyn ja tunteen tasapainosta yksilön sisällä (Jäppinen 2012, 82).

Yhteisöllisyyteen kuuluu, että yhteisö *sitoutuu* sopimiinsa asioihin. Sitoutumiseen ei myöskään liity väkinäisyys, vaan se on vapaaehtoista kiinnittymistä tärkeänä pidettyyn asiaan. Sitoutumisen taustalla ovat yhteiset arvot, periaatteet ja vakaumukset. Nämä pitää olla yhteisesti määriteltyinä ja hyväksytyinä, jotta niihin voidaan sitoutua. Voidakseen sitoutua yksilön on tarpeen tietää myös tarkoitus ja päämäärä, johon yhteisössä pyritään. Jokainen yhteisö käy läpi ja määrittää itse omat arvonsa, mutta yhteisöllisyyden ja sitoutumisen kannalta toisen ihmisen aito ja vilpitön kunnioittaminen ja tukeminen on keskeinen arvo. Sitoutuminen ilmenee näkyvimmin arjen toimintatavoista kiinnipitämisellä. Yhteiset toimintatavat ovat arvoista johdettuja, ja siksi niistä on pidettävä kiinni. Yhteisössä voidaan ajoittain pysähtyä miettimään toimintatapoja, niiden tarkoituksenmukaisuutta ja ihmisten sitoutumista niihin. (Jäppinen 2012, 83–93.) *Vastuunotto* on tavallaan sitoutumisen jatkumo. Vastuunotto näkyy asioiden ja velvollisuuksien hoitamisena silloin, kun muut eivät ole sitä näkemässä. (Jäppinen 2012, 94.) Velvollisuuksien hyväksyminen ja hoitaminen tapahtuu helpommin, kun yksilö ymmärtää ja tietää kaikkien hyötyvän suoraan tai välillisesti tämän velvoitteen hoitamisesta (Jäppinen 2012, 100). Vastuunotto puhtaimmillaan tarkoittaa yhteisöllisyyden kokemista tunnetasolla (Jäppinen 2012, 102).

Neuvottelussa tulevat ilmi lähes kaikki yhteisöllisyyden osatekijät: moniäänisyys, vuorovaikutus, asiantuntijuus, joustavuus, sitoutuminen, vastuunotto ja päätöksenteko. Se vaatii onnistuakseen tilaa ja riittävästi aikaa, kuten muutkin osa-alueet. Neuvottelussa korostuvat yksilöiden riittävät henkiset voimavarat eli toisten emotionaalisten tarpeiden huomioiminen. Yhteisöllisyyden kehittämisessä tarvittavia emotionaalisia tarpeita ovat mm. oman ja toisten motivaation ylläpitäminen, kannustaminen, usko tavoitteiden saavuttamiseen, ilon ja huumorin jakaminen sekä toisen asemaan asettuminen. Kyky tehdä kompromisseja edellyttää joustavuutta, sitoutumista ja vastuunottoa. Yhteisössä pitäisi opetella yhdistävää neuvottelua, joka tarkoittaa asiantuntijuuden avulla uuden luomista ja yhteisen ymmärryksen syntymistä. Kun tähdätään yhteisöllisyyden kasvuun, tulee neuvottelun olla rehellistä ja avointa, jolloin kaikilla yhteisön jäsenillä on tieto tai mahdollisuus osallistua yhteisössä meneillään oleviin asioihin. (Jäppinen 2012, 103–111.) Yhteisöä hyödyttäviin päätöksiin on mahdollista päästä, kun tarjoilla on riittävästi vaihtoehtoja (Jäppinen 2012, 113–114). Onnistuminen tarkoittaa, että on saavutettu tavoiteltuja asioita (Jäppinen 2012, 130). Yhteisöllinen onnistuminen koskee kaikkia jäseniä tai sitten ei ketään. Yhteisölliseen onnistumiseen

kuuluu sitoutuminen, ja se edellyttää osallistumista ja omaa aktiivisuutta. Toista voi tukea, mutta jokainen huolehtii itse omasta aktivoinnistaan. (Jäppinen 2012, 134.)

3.2 Muutokseen sitoutuminen

Muutoksessa katsotaan olevan kolme perusvaihetta, jotka ovat muutosvastarinta, vanhasta poisoppiminen ja uuden oppiminen eli muutoksen toteuttaminen (Arikoski & Sallinen 2007, 68). Myös ihmisten tunteet ovat erilaisissa muutoksissa vahvasti mukana. Jotta ihminen voi aidosti muuttaa ajattelutapaansa ja käyttäytymistään, hänen on hyväksyttävä muutos myös tunnetasolla (Arikoski & Sallinen 2007, 7). Muutoksessa ihmisen tunneskaala vaihtuu pelosta vihan ja uhman kautta suruun ja siitä lopulta iloon. Pelon, vihan ja uhman tunteet liittyvät muutosvastarintaan, vanhojen asioiden ja tapojen jääminen taakse nostaa surun ja kaipauksen tunteet pintaan. Iloa voidaan tuntea muutoksen toteutumisen vaiheessa, joskin melko usein iloa positiivisena tunteena ei huomioida ja nähdä yhtä selvästi kuin negatiivisia tunteita. (Arikoski & Sallinen 2007, 56–64, 69.)

Muutokseen sitoutumista voidaan tarkastella sitoutumisen eri asteiden kautta. Arikoski ja Sallinen (2007, 70–71) esittelevät kahdeksan eri sitoutumisen astetta, joiden mukaan sitoutuminen muutokseen etenee. Alun perin nämä asteet ovat sosiaalipsykologi Kurt Lewinin, ja Suomessa niitä ovat edelleen kehittäneet Reijo Korhonen ja Unto Pirnes (Arikoski & Sallinen 2007, 70). Sitoutumisen asteet ovat sabotointi, vastustaminen, luopuminen, neutraalius – voimaantuminen, hyväksyminen, tekeminen, yhteistyö ja omistautuminen. Muutosvastarinta jakautuu sabotointiin ja vastustamiseen, joissa molemmissa ilmenee ihmisen usein voimakas halu ottaa kantaa muutokseen avoimesti, mutta joskus myös esimiehen tai johtajan selän takana. Poisoppimisen vaihe alkaa luopumisella ja päättyy neutraaliuteen ja voimaantumiseen. Sitoutuakseen uuteen ihmisen täytyy luopua vanhasta ja hyväksyä muutoksen eteneminen. Tämä saattaa aiheuttaa ihmiselle hällä väliä -tunteen. Neutraaliuden tunnetilassa ihminen ei välitä siitä, toteutuuko muutos vai ei. Tässä vaiheessa ihmisellä ei ole voimia toimia muutoksen puolesta tai vastustaa muutosta. Voimaantumiseen tarvitaan usein työtovereiden ja esimiehen tukea ja kannustusta, mutta kun se tapahtuu, ihminen saa toimintakykynsä ja energisyytensä takaisin. Muutoksen hyväksyminen alkaa usein ensin ihmisen omassa mielessä ja ajatuksissa. Vasta myöhemmin, tekemisen vaiheessa, ihminen

toimii aktiivisesti. Hän saattaa puhua tai tehdä jotain muuta konkreettista muutoksen puolesta. Yhteistyön vaiheessa muutoksesta tehdään yhteisesti merkityksellinen. Omistautumisen vaiheessa ihminen yhdistää oman toimintansa muuttuneeseen kokonaisuuteen. Yleisesti ottaen ihmiset sitoutuvat paremmin sellaiseen muutokseen, jota ovat saaneet itse olla suunnittelemassa ja toteuttamassa. (Arikoski & Sallinen 2007, 70–79.)

Esimies tai ryhmän johtaja voi omalla toiminnallaan vaikuttaa myönteisesti muutosprosessin kulkuun. Hän voi vaikuttaa mm. siihen, miten muutoksen vaikutuksen piirissä olevat ihmiset suhtautuvat ja sitoutuvat muutokseen ja kuinka pitkään itse muutosprosessi kestää. (Arikoski & Sallinen 2007, 4.)

Työntekijät tulisi ottaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa mukaan muutoksen suunnitteluun ja toteutukseen. Työntekijöiden mukaan ottaminen lyhentää muutoksen toteuttamiseen tarvittavaa aikaa ja ennen kaikkea saa aikaan ihmisten sitoutumisen muutokseen. (Arikoski & Sallinen 2007, 83, 99.) Myös tiedottaminen voidaan laskea työntekijöiden mukaan ottamiseksi. Runsas tiedottaminen eli työntekijöiden pitäminen ajan tasalla asioissa ja kysymykset salliva vuorovaikutus ovat avainasioita avoimen ilmapiirin ja luottamuksen syntymisessä. (Arikoski & Sallinen 2007, 93.)

Vuorovaikutuksessa tulisi pyrkiä taitavaan keskusteluun, jolla tarkoitetaan sekä kiistelyyn että liian kohteliaan keskustelun välttämistä. Taitavassa keskustelussa tulevat esiin ihmisten perustellut mielipiteet, ja näin itse asia menee eteenpäin. Esimiehen tulee järjestää tilaisuuksia, joissa asioiden puhuminen on mahdollista. Hänen tulee myös rohkaista ja kannustaa ihmisiä puhumaan sekä osoittaa, että heidän mielipiteillään on merkitystä. Tärkeää on, että mitään ei tehdä kenenkään selän takana. (Arikoski & Sallinen 2007, 17–19.)

Muutoksesta tulee työntekijöille ymmärrettävämpi, jos he tietävät muutoksen sisällön, aikataulun ja tavoitteet. Muutos on paremmin työntekijöiden hallinnassa, kun he tietävät muutoksen suunnittelusta, toteutustavasta ja omasta asemastaan muutosta koskevassa päätöksenteossa. Se, että työntekijät tietävät muutoksen vaikutukset omasta ja koko työyhteisön näkökulmasta tekee muutoksesta heille mielekkäämmän. (Arikoski & Sallinen 2007, 67.) Ei ole myöskään yhdentekevää, miten esimies tai ryhmän vetäjä

itse suhtautuu ja sitoutuu muutokseen. Omalla esimerkillään, mm. toimimalla uuden yhdessä sovitun käytännön mukaisesti, hän välittää pitävänsä muutosta tärkeänä ja sitoutuneensa siihen. (Arikoski & Sallinen 2007, 100–101.)

Vapaaehtoistyön ja vapaaehtoistyöntekijöiden johtaminen eroaa työyhteisön ja työntekijöiden johtamisesta. Ero johtuu vapaaehtoisuuden itseisarvosta eli vapaaehtoisuus edellyttää vapautta. Vapaaehtoistyötä tekevien johtamista kuvaa paremmin sana ohjaaminen. (Hakkarainen & Syrjänen 2003a, 10.) Ohjaaminen on hyvin moninaista ja sisältää sekä käytännön asioiden järjestelyä että henkistä tukemista ja motivointia (Syrjänen 2003, 29). Vapaaehtoistyön ohjaajan täytyy osata hallita mutta myös joustaa. Ohjauksen päätarkoitus on antaa lisää voimavaroja vapaaehtoiselle eikä rajoittaa hänen vapautta (Hakkarainen & Syrjänen 2003a, 10). Toisaalta, vaikka vapaaehtoistyöhön ryhtyminen on vapaaehtoista, myös vapaaehtoisorganisaatiossa on sääntöjä ja yhteisiä toimintatapoja. Vapaaehtoisuus vaatii ohjaajalta joustavuutta. Ohjaaja kohtaa työssään epävarmuutta ja sattumanvaraisuutta mutta myös suurta sitoutumista ja innokkuutta. Joskus voi olla haasteellista yhdistää suunnitelmallista toimintaa ja joustavuutta. Ohjaamisessa yksi tärkeimmistä asioista on se, että vapaaehtoisia arvostetaan ja että he tuntevat itsensä tervetulleeksi mukaan toimintaan. Arvostusta voi osittaa myös sillä, että vapaaehtoisia pyydetään mukaan toiminnan suunnitteluun ja päätösten tekemiseen. (Syrjänen 2003, 29–32.)

4 TARKOITUS JA TAVOITE

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Mikkelin kriisikeskuksessa vapaaehtoistyössä toimivien tukihenkilöiden mielipiteitä vapaaehtoistyötä koskevista toimintakäytännöistä. Tavoitteena on yhdessä tukihenkilöiden kanssa kehittää toimintakäytäntöjä sellaisiksi, että tukihenkilöiden olisi mahdollista sitoutua niihin entistä vahvemmin. Tavoitteena on myös, että tukihenkilöiden yhdessäolo, tutustuminen toisiinsa ja yhteisten toimintakäytäntöjen suunnitteleminen vahvistaisivat yhteisöllisyyden tunnetta.

5 MENETELMÄ

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Tämä opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallisella opinnäytetyöllä tarkoitetaan työelämässä tai ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan kehittämistä, ohjeistamista tai järjestämistä. Käytännössä se voi tarkoittaa esimerkiksi perehdyttämisoppaan tai kotisivujen tekemistä tai jonkin tapahtuman järjestämistä ja toteuttamista. Tuloksena on siis jokin konkreettinen tuote tai tapahtuma, joka pyrkii kehittämään työelämää. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.) Tutkimukselliset menetelmät eivät välttämättä kuulu toiminnalliseen opinnäytetyöhön (Vilka & Airaksinen 2003, 56). Tästä huolimatta teoriapohjan tulee näkyä omien valintojen ja toimintatapojen perustelussa sekä keskeisten käsitteiden määrittelyssä (Vilka & Airaksinen 2003, 42–43). Opinnäytetyön raportissa tulee tarkasti selvittää, mitä, miksi ja miten on toiminut opinnäytetyötä tehdessään (Vilka & Airaksinen 2003, 65).

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä on myös toimintatutkimuksen piirteitä. Toimintatutkimus on jonkin asian kehittymiseen tähtäävä prosessi, jossa pyritään tiedostamaan ja poistamaan käytännön työelämän ongelmia (Kananen 2009, 9). Toiminnan käsitteellä tarkoitetaan yleensä sosiaalista toimintaa, ja toimintatutkimuksen tarkoituksena on sekä tutkia että kehittää ihmisten yhteistoimintaa (Heikkinen 2001, 171). Toimintatutkimuksessa ovat aktiivisia toimijoita sekä tutkija että ihmiset, joita ilmiö koskee. Tutkija ei ole siis passiivinen sivustaseuraaja, vaan hän pyrkii toiminnallaan vaikuttamaan ryhmään sekä kannustamaan ja auttamaan ryhmää ratkaisujen löytämisessä ja työstämisessä. (Heikkinen 2001, 179; Kananen 2009, 50–51.) Yhdessä tekeminen sitouttaa ryhmän jäseniä kehitettävään asiaan ja muutokseen. Teoriatiedon lisäksi on eduksi, jos tutkijalla on kokemusta käsiteltävistä asioista. Tavoitteena on siis saada aikaiseksi muutos, jonka edellytyksenä on sekä muutettavan ilmiön tunteminen että siihen vaikuttavien tekijöiden selvittäminen. Yleensä toimintatutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä, vaan koskevat vain tiettyä ryhmää tai yhteisöä. (Kananen 2009, 10, 13.)

5.2 Opinnäytetyön lähtökohdat ja kohderyhmä

Opinnäytetyön taustalla on Mikkelin kriisikeskuksen työntekijöiden huolehtiminen vapaaehtoisten tukihenkilöiden jaksamisesta ja hyvinvoinnista. Kriisityöntekijät ovat omassa työssään ja toimiessaan kriisipuhelinpäivystäjinä huomanneet ihmisten ongelmien monimuotoisuuden ja haasteellisuuden. Mikkelin kriisikeskuksen vakituiset työntekijät ovat vastuussa vapaaehtoisista tukihenkilöistä ja toivoisivat myös siksi tapaavansa tukihenkilöitä yhteisissä tilaisuuksissa. He näkevät myös tukihenkilöiden jaksamisen kannalta tärkeänä sen, että tukihenkilöt osallistuvat säännöllisesti työnohjaukseen sekä myös kuukausikokouksiin. Työnohjauksessa on mahdollisuus purkaa ja jakaa muiden tukihenkilöiden kanssa kriisipuhelintyössä kuultuja haastavia asioita. Kuukausittaisissa tukihenkilöille järjestetyissä kokouksissa keskustellaan ja opitaan uutta tukihenkilötyössä kohdattavista asioista sekä tavataan toisia tukihenkilöitä. Tukihenkilöiden keskinäiset tapaamiset ovat tärkeitä vertaistuen vuoksi. Vuonna 2013 Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoiset tukihenkilöt osallistuivat melko harvalukuisesti heille järjestettyihin työnohjauksiin, kuukausikokouksiin ja myös yhteiseen virkistystoimintaan. (Koskinen 2013.)

Mikkelin kriisikeskus tekee järjestölähtöistä auttamistyötä, ja se toimii Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry:n alaisuudessa. Mikkelin seudun Mielenterveysseura ry on sitoutumaton kansalaisjärjestö ja Suomen Mielenterveysseuran jäsenyhdistys. Kriisikeskus on toiminut Mikkelissä vuodesta 1994 lähtien. Toiminta-alueeseen kuuluvat Mikkelin lisäksi Hirvensalmi, Juva ja Mäntyharju. Toiminnan rahoituksesta vastaavat Raha-automaattiyhdistys ja edellä mainitut kunnat. (Mikkelin kriisikeskus 2013.)

Kriisikeskus tarjoaa apua kuntien asukkaille erilaisissa kriisitilanteissa. Toimintamuotoja ovat yksilö- ja perhetapaamiset sekä vertaistukiryhmät. Apua kuntalaiset voivat hakea itsenäisesti tai lähettävän tahon, esimerkiksi lääkärin, avustuksella. Avun vastaanottaminen on vapaaehtoista ja maksutonta. Valtakunnallisia auttamismuotoja ovat Kriisipuhelinpäivystys, Tukinet ja Selma. Kriisipuhelinpäivystys on nimensä mukaisesti puhelimitse tehtävää auttamistyötä. Verkkokriisityötä edustavat Tukinet, joka on internetissä toimiva kriisikeskus, sekä Selma, joka on internetissä toimiva oma-apuohjelma järkyttävän tapahtuman kokeneille. (Mikkelin kriisikeskus 2013.)

Vuonna 2013 Mikkelin kriisikeskuksessa vakituisia kriisityöntekijöitä oli kolme. Henkilökuntaan kuuluivat lisäksi toimistotyöntekijä ja määräaikainen työntekijä. Vapaaehtoisia tukihenkilöitä oli listoilla lähes 40, joista aktiivisesti osallistui kriisipuhelinpäivystykseen lähes 30 henkilöä. Kriisikeskuksen vapaaehtoistoimintaan voi päästä mukaan osallistumalla vapaaehtoisille järjestettävään koulutukseen. Koulutuksen kesto on 35 tuntia. Kaikki koulutukseen halukkaat haastatellaan ennen koulutuksen alkamista. Haastattelun tarkoituksena on selvittää henkilön nykyisen elämäntilanteen kuormittavuutta ja vapaaehtoistyöhön soveltuvuutta sekä antaa tietoa Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoiminnan muodoista. Kriisipuhelinpäivystys toimii Mikkelissä suurimmaksi osaksi vapaaehtoisten tukihenkilöiden voimin. (Koskinen 2013.) Vuonna 2013 Mikkelin kriisipuhelinpäivystyksen kokonaismäärä oli lähes 1 000 tuntia, josta noin 70 % tehtiin vapaaehtoisten ja noin 30 % palkattujen työntekijöiden voimin (Koskinen 2014). Vapaaehtoiset tukihenkilöt toimivat myös Tukinet -palvelussa sekä vertaistukiryhmissä saatuaan näihin toimintoihin koulutuksen. (Koskinen 2013.)

Mikkelin kriisikeskuksessa vapaaehtoisille tukihenkilöille järjestetään lähes kuukausittain jatkokoulutusta sekä tutustumismahdollisuuksia muihin paikallisiin sosiaali- ja terveysalan toimijoihin. Tukihenkilöille tarkoitettu työnohjaus järjestetään kerran kuukaudessa. Tukihenkilöitä kannustetaan osallistumaan työnohjaukseen, mutta mitään osallistumisvelvoitetta ei ole olemassa. Tarvittaessa tukihenkilöillä on myös mahdollisuus puhua mieltä painavista asioista Kriisikeskuksen vakituisen henkilökunnan kanssa. (Koskinen 2013.)

Tässä opinnäytetyössä ensisijaisena kohderyhmänä ovat kaikki Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä mukana olevat ihmiset. Toissijaisena kohderyhmänä ovat Mikkelin kriisikeskuksen vakituiset työntekijät, joiden toiveesta koko opinnäytetyön aihe sai alkunsa. Kohderyhmäksi voidaan laskea myös vapaaehtoisten tukihenkilöiden asiakkaat kriisipuhelimessa, koska vain hyvinvoivat tukihenkilöt jaksavat auttaa ja kuunnella soittajia. Yksi osa tukihenkilönä jaksamisessa ja kehittämisessä on vertaistuki sekä kriisikeskuksen taustatuki.

5.3 Toiminnallinen prosessi

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena prosessina. Mikkelin kriisikeskuksessa oleva vapaaehtoisten tukihenkilöiden nykytilanne kartoitettiin havainnoimalla ja kysymällä suoraan sekä kriisityöntekijöiden että etenkin tukihenkilöiden näkemyksiä. Näkemyksien esiin saamiseksi tukihenkilöille järjestettiin keskustelutilaisuuksia. Kriisityöntekijöiden näkemyksiä kartoitettiin keskustelemalla vapaaehtoistyöstä vastaavan kriisityöntekijän kanssa. Toiminnallisessa opinnäytetyössä toimin opinnäytetyön tekijänä, vapaaehtoisten tukihenkilöiden keskusteluryhmän ohjaajana sekä vapaaehtoisena tukihenkilönä keskusteluryhmässä.

Opinnäytetyön aihe esiteltiin Mikkelin kriisikeskuksen tukihenkilöille toukokuussa 2013 vapaaehtoisten kevättilaisuudessa Ristiinan Heimarissa. Kevättilaisuuden suunnittelu ja järjestäminen olivat osa opinnäytetyön prosessia. Varsinainen tukihenkilöiden kuuleminen ja keskustelu tukihenkilöitä koskevista toimintakäytännöistä alkoi elokuussa 2013 Mikkelin kriisikeskuksella järjestettävässä tukihenkilöiden kuukausikokouksessa. Tämän jälkeen aihetta syvennettiin tukihenkilöiden toisessa keskustelussa. Kaikki tukihenkilöt kutsuttiin mukaan keskusteluryhmään, jonka kokoontumisen tavoitteena oli vahvistaa yhteisöllisyyttä ja tukihenkilöiden sitoutumista toimintaan. Sitoutuminen näkyy tukihenkilön arjessa mm. osallistumisaktiivisuutena puhelinpäivystyksessä, kuukausikokouksissa, työohjauksissa ja virkistystilaisuuksissa. Kokoontumisissa tukihenkilöiden kanssa mietittiin myös yhteisiä arjen käytäntöjä ja pyrittiin luomaan yhteiset toimintakäytännöt, joihin olisi mahdollista sitoutua. Tukihenkilöiden kokoontumisissa esiinnousseet asiat kirjoitettiin ylös ja saatettiin vapaaehtoistyöstä vastaavan kriisityöntekijän tietoon.

6 TOIMINTAKÄYTÄNTÖJEN KEHITTÄMISEN SUUNNITTELU, TOTEUTUS JA ARVIOINTI

6.1 Kevättilaisuus

6.1.1 Suunnittelu

Opinnäytetyön toiminnallinen prosessi alkoi maaliskuussa 2013 vapaaehtoisten kevättilaisuuden suunnittelulla. Tilaisuutta suunniteltiin yhdessä taustaorganisaation kanssa. Kevättilaisuuden tarkoituksena oli tukihenkilöiden yhdessäolo, koulutus, virkistäytyminen ja työnohjaus. Kevättilaisuus toimi yhtenä toiminnallisen prosessin osana yhteisöllisyyden vahvistamisessa. Tavoitteena oli saada mahdollisimman moni tukihenkilö osallistumaan kevättilaisuuteen. Kevättilaisuudessa oli myös tavoitteena antaa tukihenkilöille uutta tietoa perhe- ja parisuhteiden haasteista tukihenkilötyön näkökulmasta sekä selventää tukihenkilöille työnohjauksen tarkoitusta ja tarpeellisuutta vapaaehtoistyössä. Tilaisuuden järjestäjänä tavoitteenani oli pyrkiä luomaan tilaisuuteen mukava ja avoin ilmapiiri sekä herättää tukihenkilöissä halu keskustella ja tunne yhteisöllisyydestä. Arikoski ja Sallinen (2007, 93) mainitsevat avoimen ilmapiirin luomisen vaativaksi mutta merkittäväksi asiaksi muutosten tuloksellisuutta tarkasteltaessa. Avoin ilmapiiri vahvistaa myös yhteisöllisyyttä (Jäppinen 2012, 31). Lisäksi tavoitteenani oli kertoa opinnäytetyöni taustasta ja tarkoituksesta sekä tiedottaa elokuun kuukausikokouksesta. Tukihenkilöiden ottaminen mukaan kehittämiseen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja asioista tiedottaminen lyhentävät mahdollisen muutoksen toteuttamisen aikaa ja saa heidät sitoutumaan kehittämiseen (Arikoski & Sallinen 2007, 83, 99). Tavoitteenani oli saada tukihenkilöt keskustelemaan ja kiinnostumaan aiheesta sekä merkitsemään elokuun kuukausikokouksen ajankohta kalentereihinsa.

Kevättilaisuuden sisältö koostui yhdessäolosta, virkistäytymisestä, koulutuksesta ja työnohjauksesta. Virkistäytymistilaisuuden tarjoaminen vapaaehtoisille tukihenkilöille oli palkkio tehdystä vapaaehtoistyöstä ja kertoi siitä, että tukihenkilöiden tekemää työtä arvostetaan ja halutaan tukea Mikkelin kriisikeskuksessa. Tukihenkilöiden osallistuminen kriisikeskuksella järjestettyihin työnohjauksiin oli jo useita vuosia ollut melko vähäistä tukihenkilöiden kokonaismäärään verrattuna (Koskinen 2013). Tämän

vuoksi työnohjaukseen haluttiin erityisesti panostaa kevään päätöstilaisuudessa. Koulutuksen teemaksi valittiin perhe- ja parisuhteiden haasteet, jotka ovat etenkin viime aikoina nousseet esiin kriisipuhelintyössä. Yhdessäolo ja yhteen kokoontuminen olivat tärkeitä yhteisöllisyyden kehittymisen kannalta. Kasvokkain tukihenkilöillä oli mahdollisuus tutustua toisiinsa.

Kevättilaisuuden työnohjauksesta pyydettiin tarjoukset maaliskuu–huhtikuussa 2013 neljältä eri työnohjaajalta, joille Mikkelin kriisikeskuksen toiminta oli ennestään tuttua. Taustaorganisaatio valitsi työnohjaajan, joka pystyi koulutuksen ja työkokemuksen ansiosta ottamaan hoidettavakseen myös kevättilaisuuden koulutusosion. Päätöstilaisuuden ajankohdaksi valittiin torstai 23.5.2013 klo 16.30–21.00 ja paikaksi sijainnin ja tarjousten perusteella Hotelli Heimari Ristiinassa.

Kutsukirje (liite 1) kevättilaisuuteen lähetettiin 5.4.2013 sähköpostilla 34:lle ja postin välityksellä kolmelle vapaaehtoiselle tukihenkilölle. Kutsukirje pyrittiin kirjoittamaan selkeäksi ja tilaisuuteen houkuttelevaksi. Tilaisuudesta muistutettiin tukihenkilöitä sähköpostilla tai postilla 9.4.2013 lähetetyssä kuukausitiedotteessa sekä erikseen sähköpostilla 23.4.2013.

Kevättilaisuuteen laadittiin lyhyt palautelomake (liite 2). Avoimilla kysymyksillä kerättiin palautetta ja mahdollisia toivomuksia koulutus- ja työnohjausosuuksista. Halukkuutta osallistua opinnäyteyöhön ja kehitettäviin asioihin kartoitettiin monivalintakysymyksellä, jossa rastin pystyi laittamaan halutessaan useampaankin kohtaan. Osallistumisvaihtoehtoja olivat osallistuminen elokuun kuukausikokoukseen, toimintaryhmätyöskentely sekä muu osallistuminen. Muulla osallistumisella tarkoitettiin omien mielipiteiden esiintuomista ja toisten ajatusten kommentointia esimerkiksi sähköpostilla. Lomakkeen lopussa oli avoin paikka vapaamuotoisille kommenteille.

6.1.2 Toteutus

Kevättilaisuuteen osallistui 16 henkilöä, joista tukihenkilöitä oli 14. Toimin tilaisuudessa kaksoisroolissa sekä tukihenkilönä että tilaisuuden ohjaajana samoin kuin työnohjauksesta ja koulutusosuudesta vastaava henkilö.

Tilaisuus alkoi kahvituksella, jonka jälkeen toivotin osallistujat tervetulleiksi. Olin valinnut muutaman leikin, joiden tavoitteena oli rentouttaa ja vapauttaa tunnelmaa, olla vastapainona istumiselle ja tutustuttaa osallistujat toisiinsa. Leikinlaskulla ja hauskanpidolla voidaan laukaista ryhmässä olevaa jännitystä (Kaukkila & Lehtonen 2007, 54). Koulutus- ja työnohjausosuuden teemana olivat parisuhdetta ja perhettä koskevat asiat. Tämän osuuden vetäjänä toimi psykoterapia- ja työnohjauskoulutuksen saanut tukihenkilö. Tukihenkilöt olivat aktiivisia ja osallistuivat ottaen kantaa päivän aiheeseen. Kouluttaja kertoi omasta tavastaan toimia työnohjaajana sekä työnohjauksen tavoitteista ja merkityksestä vapaaehtoistyössä. Työnohjauksessa käsitelimme annettua aihetta pienryhmissä, ja näin kaikki pääsivät osallistumaan keskusteluun.

Kevätilaisuus toimi tämän opinnäytetyöprosessin aloitustilaisuutena. Koulutuksen ja työnohjauksen päätyttyä kerroin itsestäni ja opinnäytetyöni tarkoituksesta, tavoitteesta ja lähtökohdista lyhyesti. Tarkoituksena on kartoittaa vapaaehtoistyössä toimivien tukihenkilöiden mielipiteitä vapaaehtoistyötä koskevista toimintakäytännöistä. Tavoitteena on yhdessä tukihenkilöiden kanssa kehittää toimintakäytäntöjä tukihenkilöiden sitoutumista edistäviksi. Tavoitteena on myös, että tukihenkilöiden yhdessäolo, tutustuminen toisiinsa ja yhteisten toimintakäytäntöjen suunnitteleminen vahvistaisivat yhteisöllisyyden tunnetta. Opinnäytetyön lähtökohtina ja taustana mainitsin omat havaintoni ja toiveeni tukihenkilönä. Olen huomannut, että tukihenkilöille järjestetyissä tilaisuuksissa, kuukausikokouksissa ja työnohjauksissa käy vähän tukihenkilöitä heidän kokonaismääräänsä nähden. Toivoisin, että toiminnassa mukana olevat tukihenkilöt voisivat yhdessä muodostaa yhteisön, jossa vertaistukea olisi mahdollista saada ja antaa. Vahvaan yhteisöön olisi myös uusien vapaaehtoistyötä aloittelevien tukihenkilöiden helppo ja hyvä tulla mukaan. Perustelin työnohjauksen merkitystä Suomen Mielenterveysseuran suosituksella, jonka mukaan työnohjaus on tukihenkilötoiminnan edellytys (Kaukkila ym. 2009, 12). Puhuin myös vapaaehtoistoiminnan vapaaehtoisuudesta ja sitoutumisesta toimintaan mukaan lähdetessä (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005, 30).

Lopuksi kerroin elokuun 6. päivänä kriisikeskuksella järjestettävästä kuukausikokouksesta, jossa tulisin toimimaan vetäjänä. Kannustin tukihenkilöitä tulemaan kuukausikokoukseen, jotta pääsisimme yhdessä kartoittamaan nykytilaa ja sen syitä sekä miettimään uusia ehdotuksia tukihenkilöitä koskeviin yhteisiin käytäntöihin. Kerroin, että

elokuussa on tilaisuus päästä vaikuttamaan tukihenkilöitä koskeviin toimintakäytäntöihin ja luomaan uusia käytäntöjä. Osallistumiselle syksyllä on useita eri vaihtoehtoja. Tukihenkilö voi vaikuttaa osallistumalla elokuun kokoukseen, myöhempiin mahdollisiin kokouksiin ns. toimintaryhmätyöskentelyyn tai kommentoimalla kokousten jälkeen tukihenkilöille postitettavaa kokousmateriaalia. Lopuksi kartoitettiin tukihenkilöiden halukkuutta osallistua sekä pyydettiin palautetta koulutus- ja työnohjausosuuksista palautelomakkeella, jonka täyttämiseen oli varattu aikaa noin 15 minuuttia. Tämän jälkeen siirryimme yhdessä nauttimaan päivällistä, keskustelemaan vapaamuotoisesti ja tutustumaan toisiimme.

6.1.3 Tulokset ja arviointi

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisille tukihenkilöille järjestetyn kevättilaisuuden tarkoituksena oli tukihenkilöiden yhdessäolo, koulutus, työnohjaus ja virkistäytyminen. Tilaisuuden järjestäminen oli ensimmäinen osa toiminnallista opinnäytetyöni prosessia. Tavoitteena oli, että mahdollisimman moni tukihenkilö olisi tilaisuudessa paikalla ja että tilaisuudessa olisi mukava ja avoin ilmapiiri. Tavoitteenani oli myös päästä kertomaan opinnäytetyöstäni tukihenkilöille ja innostamaan heitä mukaan yhteisöllisyyden, sitoutumisen ja tukihenkilötoiminnan kehittämiseen ja vahvistamiseen. Tilaisuuden järjestämisen tavoitteena oli jakaa uutta asiantietoa tukihenkilöille käytettäväksi vapaaehtoistyössä sekä avata ja laajentaa näkemystä työnohjauksen merkityksestä. Kokonaisuudessaan tilaisuus onnistui mielestäni hyvin.

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisille tukihenkilöille järjestettyyn kevättilaisuuteen osallistui 12 tukihenkilöä. Oma kaksoisroolini tukihenkilönä ja tilaisuuden vetäjänä samoin kuin työnohjauksesta ja koulutuksesta huolehtivan henkilön vastaavanlainen kaksoisrooli lisää paikalla olleiden tukihenkilöiden määrän 14:ään. Lisäksi tilaisuudessa oli paikalla Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistyöstä vastaava kriisityöntekijä sekä hallituksen jäsen. Kaikkiaan Mikkelin kriisikeskuksessa oli vuonna 2013 aktiivisesti mukana lähes 30 tukihenkilöä. Aktiivinen toimija tarkoittaa tukihenkilöä, joka osallistuu vapaaehtoistyöhön eikä ole esimerkiksi ilmoittanut olevansa tauolla vapaaehtoistyöstä. Järjestäjänä olisin toivonut hiukan suurempaa osanottajamäärää tilaisuuteen, mutta toisaalta osallistujien määrä oli merkittävästi suurempi kuin kuukausikokouksissa tai työnohjauksissa on yleensä. Mielestäni tein kaikkeni saadakseni tuki-

henkilöt osallistumaan tilaisuuteen. Tilaisuuden ajankohta oli saatettu tukihenkilöiden tietoon hyvissä ajoin noin 1,5 kuukautta aiemmin, ja siitä oli muistutettu tukihenkilöitä. Sekä ajankohdassa että aikatauluissa oli pyritty huomioimaan työelämässä olevat tukihenkilöt ja yleiset kevätkiireet. Kriisityöntekijöiden aiempien kokemusten mukaan ruoan tarjoaminen houkuttelee tukihenkilöitä mukaan tilaisuuksiin. Lisäksi tilaisuuteen oli järjestetty kyyditys sitä tarvitseville.

Tilaisuuteen osallistujia pyydettiin täyttämään lyhyt palautelomake tilaisuuden lopuksi (liite 2). Kaikki 12 tukihenkilöä täyttivät lomakkeen. Koulutus- ja työnohjausosuuksista saatu palaute oli tarkoitettu etupäässä kyseisistä osuuksista vastanneen henkilön käyttöön. Otin kuitenkin näiltä osin myös itse palautetta osallistujien tuntemuksista, koska positiivinen yhdessäolo ja virkistäytyminen olivat myös tilaisuuden tarkoituksena ja tavoitteena. Suurin osa mainitsi palautteessaan koulutusaiheen tärkeyden ja ajankohtaisuuden sekä työnohjauksen tärkeyden. Hyvinä asioina mainittiin useissa lomakkeissa tilaisuudessa syntynyt avoin keskustelu. Työnohjaajan ja kouluttajan tapaa työskennellä ja ottaa kuulijoita mukaan keskusteluun pidettiin myös useimmiten hyvänä. Yksi olisi kaivannut vielä enemmän parisuhdeasiaa, yksi vähentää keskustelun rönsyilyä ja yhdelle koulutuksen aihe oli entuudestaan tuttu.

Yhdessäolon ja virkistäytymisen toteutumista voi arvioida kysymällä osallistujilta tai havainnoimalla heitä. Virkistäytymisen ja hyvän olon tunteen voi saada mm. siitä, että tilaisuuden koulutus- ja työnohjausosuudet miellyttivät osallistujaa jollain tavoin. Koska palautelomakkeissa annettu palaute edellä mainituista osuuksista oli pääsääntöisesti positiivista, voi olettaa ainakin eräänlaisen virkistäytymisen toteutuneen enemmistöllä osallistujista. Hyvästä olotilasta viestittivät myös vilkas keskustelu koulutus- ja työnohjausosuuden aikana sekä myös ruokasalin puolella. Nauru kuului ja hyväntuulisuus näkyi yhteisleikkien ja ruokailun aikana. Ruokailussa osallistujia ja järjestäjiä harmittivat erityisruokavalioissa tapahtuneet sekaannukset ravintolan keittiön puolella.

Kertoessani opinnäytetyön aiheesta ja taustoista huomasin hyväksyvää nyökyttelyä kuulijoiden joukossa. Moni muukin oli tehnyt saman havainnon siitä, että työnohjausosiin ja kuukausikokouksiin osallistutaan vähälukuisesti. Itselleni tuli tunne siitä, että opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja kiinnostaa tukihenkilöitä. Palautekyselyssä

tuli ilmi, että yhdeksän tukihenkilöä halusi osallistua elokuun kuukausikokoukseen. Kuukausikokouksen jälkeiseen myöhempänä ajankohtana järjestettävään ryhmätoimintaan halusi osallistua kuusi tukihenkilöä. Jollakin muulla tavalla yhteisöllisyyden kehittämiseen ja osallistumisen vahvistamiseen halusi osallistua viisi tukihenkilöä.

6.2 Elokuun kuukausikokous

6.2.1 Suunnittelu

Kuukausikokouksia järjestetään Mikkelin kriisikeskuksessa aina kuukauden ensimmäisenä tiistaina. Niihin ovat tervetulleita kaikki vapaaehtoiset. Yleensä kokouksissa on jokin teema, jota pohditaan kriisityöntekijän tai ulkopuolisen vetäjän johdolla. Tämän lisäksi kokouksissa on kahvihetken lomassa aina varattu aikaan myös vapaaseen keskusteluun sekä mahdollisista ajankohtaisista asioista tiedottamiseen.

Elokuun 6. päivän kuukausikokouksesta tiedotettiin ensimmäisen kerran toukokuussa tukihenkilöiden kevättilaisuudessa. Varsinainen kutsu kaikille tukihenkilöille lähti sähköpostin ja postin välityksellä kriisityöntekijän lähettämässä kuukausikirjeessä 23.7.2013.

Elokuun kuukausikokouksen tavoitteena oli kehittää tukihenkilöiden yhteisöllisyyttä ja vahvistaa heidän sitoutuneisuutta tukihenkilötoimintaan. Tarkoituksena oli esitellä opinnäytetyön lähtökohtia ja kartoittaa tukihenkilöiden mielipiteitä tukihenkilötoimintaan liittyvistä asioista ja toimintakäytännöistä. Tavoitteena oli luoda kuukausikokoukseen avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, jotta keskustelusta tulisi hedelmällinen ja vilkas.

Valmistauduin kuukausikokoukseen kirjoittamalla opinnäytetyöhöni teoriaosuutta, johon olin koonnut tietoa mm. vapaaehtoisen tukihenkilötoimintaan sitoutumisesta, työyhteisön yhteisöllisyyden kehittämisestä ja ryhmän johtamisesta muutoksessa. Elokuun kuukausikokouksen suunnittelu ja siihen valmistautuminen oli haasteellista, koska osanottajien määrää ei voinut etukäteen tietää.

6.2.2 Toteutus

Elokuun kuukausikokous järjestettiin 6. elokuuta Mikkelin kriisikeskuksen tiloissa. Tilaisuus alkoi kahvihetkellä klo 16.30. Kokoukseen osallistui viisi tukihenkilöä. Toimin kuukausikokouksen vetäjänä ja aiheen alustajana sekä osallistuin keskusteluun tukihenkilönä kuten muutkin.

Elokuun kuukausikokouksen tarkoituksena oli tarjota tukihenkilöille aika ja paikka päästä vaikuttamaan tukihenkilötyötä koskeviin asioihin ja nykyisiin käytäntöihin. Jotta yhteisöllisyys pääsee kehittymään, on tärkeää järjestää jokaiselle yhteisön jäsenelle mahdollisuus oman mielipiteensä kertomiseen (Jäppinen 2012, 25–26). Osallistuminen ja vaikuttaminen lisäävät jatkossa myös sitoutumista mahdollisiin uusiin käytäntöihin (Arikoski & Sallinen 2007, 99). Pyrin luomaan kokoukseen avoimen ja luotamuksellisen ilmapiirin ja antamaan jokaisen mielipiteille tilaa. Hyvä vuorovaikutus, johon kuuluvat mm. aktiivinen toisen ihmisen kuuntelu ja tarkentavat kysymykset, on yksi yhteisöllisyyttä kehittävästä osatekijöistä. Hyvässä vuorovaikutuksessa ei myöskään ole tarvetta puuttua persooniin, vaan asioita käsitellään asioina riippumatta siitä, kuka asian on sanonut. (Jäppinen 2012, 65–66.) Tämän vuoksi kuukausikokouksessa ei kirjoitettu listaa läsnä olleista tukihenkilöistä eikä mielipiteitä tai ehdotuksia julkaistu nimellä.

Avoimen ilmapiirin ja jokaisen tukihenkilön aktiivisen osallistumisen herättämiseksi aloitin kokouksen pienellä tehtävällä. Jokainen tukihenkilö sai valita pöydällä olevista kuvakorteista yhden, jonka avulla kertoo muille omista ajatuksista, odotuksista ja tavoitteistaan liittyen alkavaan syyskauteen vapaaehtoisena tukihenkilönä.

Alustin päivän aihetta puhumalla vapaaehtoistoiminnan vapaaehtoisuudesta ja toisaalta toimintaan mukaan lähtevän kyvystä ja halusta sitoutua toimintaan. Kävimme johdollani läpi myös Suomen Mielenterveysseuran suosituksia työnohjaukseen osallistumisesta ja vapaaehtoistyöhön haluavan alkuhaastattelusta, jossa kartoitetaan mm. sitä, onko henkilöllä mahdollisuus sitoutua toimintaan ja työnohjaukseen (Kaukkila ym. 2009, 10–12). Tukihenkilöt osallistuivat aktiivisesti keskusteluun. Kuukausikokouksiin osallistumisesta keskusteltaessa nousi esille mm. kuukausikokouksen sisällön ja aiheen merkitys sekä kuukausikokousten järjestämisen tiheys. Nykyisin ajankohtainen

tieto kulkee tukihenkilöille hyvin myös sähköpostin ja postin välityksellä kriisityöntekijän tekemissä ja lähettämässä kuukausikirjeissä, joten tiedonvälityksen kannalta kuukausikokouksia ei olisi välttämätöntä järjestää säännöllisesti kuukausittain. Kiinnostavan ja ajankohtaisen teeman arveltiin myös houkuttelevan tukihenkilöitä osallistumaan. Työnohjauksen tarpeellisuus herätti myös keskustelua. Keskusteltiin siitä, että osa tukihenkilöistä kokee työnohjausten olevan vain niille, joille on jäänyt kriisipuhelintyössä asioita painamaan mieltä. Keskustelussa tuotiin esiin myös toinen näkemys, jonka mukaan työnohjaus on kuormittavista asioista keskustelun lisäksi keskustelua tukihenkilötyötä koskevista teemoista sekä oman osaamisen ja kokemuksen jakamista. Keskustelua synnytti myös työnohjausten järjestämisen tiheys, jolloin esille tuotiin näkemys työnohjausten harventamisesta nykyisestä käytännöstä (kerran kuukaudessa).

Kokouksen päätteeksi sovittiin yhdessä paikalla olevien tukihenkilöiden kanssa seuraava tapaamiskerta 26.8.2013, johon ovat tervetulleita myös tukihenkilöt, jotka eivät tällä kertaa päässeet tulemaan.

Kirjoitin kuukausikokouksesta yhteenvedon (liite 3), joka lähetettiin kaikille tukihenkilöille sähköpostilla tai postilla 14.8.2013. Kokouksen yhteenvedon lisäksi kirje sisälsi kaikille tukihenkilöille kutsun seuraavaan kokoontumiseen ja kokouksen aiheen. Seuraavan kokouksen aiheena olivat yhteiset toimintakäytännöt. Yhteenvedon tavoitteena oli saada tieto elokuun kuukausikokouksessa käsitellyistä asioista kaikille tukihenkilöille ja myös kriisikeskuksen henkilökunnalle. Tiedon jakamisen tarkoituksena oli virittää keskustelua aiheesta edelleen ja helpottaa seuraavaan kokoontumiseen tuloa niiden tukihenkilöiden osalta, jotka eivät päässeet osallistumaan elokuun kuukausikokoukseen. Tavoitteena oli aktivoida tukihenkilöitä kertomaan omia mielipiteitään ja osallistumaan tukihenkilötoiminnan kehittämiseen ja yhteisöllisyyden muodostumiseen. Tukihenkilöille kerrottiin myös mahdollisuudesta osallistua kertomalla mielipiteitään sähköpostin välityksellä tai jättämällä kirjeen päivystyshuoneeseen.

6.2.3 Tulokset ja arviointi

Elokuun kuukausikokouksen järjestäminen ja toimiminen sen vetäjänä oli toiminnallisen opinnäytetyöprosessin toinen osa. Elokuun kuukausikokouksen tarkoituksena oli opinnäytetyön taustan, tarkoituksen ja tavoitteiden esittäminen. Lisäksi tarkoituksena

oli tarjota tukihenkilöille mahdollisuus osallistua tukihenkilötoiminnan kehittämiseen. Tavoitteena oli, että osallistujien kesken käyty keskustelu tukihenkilötoiminnan nykytilasta ja kehittämisestä sekä erilaisten mielipiteiden kuuleminen osaltaan kehittäisivät ja vahvistaisivat tukihenkilöiden yhteisöllisyyden kokemusta ja sitoutumista tukihenkilötyöhön. Tavoitteena oli myös luoda avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, joka omalta osaltaan vahvistaisi yhteisöllisyyttä ja sitoutumista.

Osallistujamäärä elokuun kuukausikokouksessa oli viisi tukihenkilöä. Osallistujien määrä kuukausikokouksissa vaihtelee, mutta luonnehtisin elokuun kuukausikokouksen osallistujamäärää melko tavanomaiseksi. Yhteisöllisyyden kehittymisestä ja sitoutumisen vahvistumisesta on mahdotonta sanoa mitään luotettavaa tulosta. Koska paikalla olevat osallistujat osallistuivat keskusteluun innokkaasti ja toivat esiin omia näkemyksiään tukihenkilötyön liittyviin asioihin, voi olettaa kyseisen kuukausikokouksen aikana tietynlaisen yhteisöllisyyden tunteen heränneen. Alustus aiheeseen, Suomen Mielenterveysseuran suositusten läpikäyminen ja työnohjauksen merkityksestä keskusteleminen antoi osallistujille uusia näkökulmia ja itsenäistä ajateltavaa. Sitoutumista edistää myös se, että on mahdollisuus olla mukana suunnittelemassa ja kehittämässä asioita (Arikoski & Sallinen 2007, 99). Osallistuvien sitoutumista ja yhteisöllisyyden vahvistamista kasvattaa myös heidän ennakkosenteensa eli se, että he halusivat ja olivat kiinnostuneita tulemaan paikalle kuukausikokoukseen.

Yhteenvedo elokuun kuukausikokouksesta lähti sähköpostitse tai postin välityksellä kaikille tukihenkilöille. Yhteenvedon lisäksi kirje sisälsi pyynnön kommentoida yhteenvedoa ja toivomuksen omien mielipiteiden ilmaisusta. Koska kukaan tukihenkilöistä ei kommentoinut, on vaikea arvioida kuukausikokouksen vaikuttavuutta tai tuloksia kokoukseen osallistumattomien tukihenkilöiden osalta.

Keskustelin elokuun kuukausikokouksen jälkeen kriisityöntekijän kanssa. Tämä keskustelu osoitti kuukausikokouksessa käsiteltyjen asioiden merkityksellisyyden. Lisäksi päädyimme kriisityöntekijän kanssa rajaamaan pois seuraavasta kokouksesta työnohjauskeskustelun koskien työnohjausten määrää ja sisältöä. Työnohjauksien määrää ei tulla vähentämään, koska niihin osallistuminen tukee vapaaehtoisten tukihenkilöiden työssäjaksamista ja kehittymistä. Työnohjauksen sisällöstä voi keskustella työnohjaajan kanssa tai antaa hänelle ehdotuksia tai palautetta. Sen sijaan työnohjaukseen

osallistumisesta, kuukausikokouksiin ja virkistystoimintaan liittyvistä asioista sekä sitoutumisesta päivystysvuorojen varaamiseen tulee jatkaa keskustelua. (Koskien 2013.) Kriisityöntekijä kertoi ottaneensa yhteenvedosta jo käyttöönsä joitakin asioita.

6.3 Keskustelu toimintakäytännöistä

6.3.1 Suunnittelu

Keskustelu toimintakäytännöistä oli kolmas osa opinnäytetyön toiminnallista prosessia, jonka tavoitteena oli vahvistaa tukihenkilöiden sitoutumista ja osallistumista tukihenkilötyöhön ja -toimintaan. Keskustelu toimintakäytännöistä oli jatkoa elokuun kuukausikokoukselle, ja se oli tarkoitettu kaikille tukihenkilöille. Keskusteluun osallistuminen ei edellyttänyt aiempaa osallistumista kevättilaisuuteen tai elokuun kuukausikokoukseen.

Keskustelun ajankohdan 26.8.2013 olimme sopineet yhdessä elokuun kuukausikokouksessa läsnä olleiden tukihenkilöiden kanssa. Tieto keskustelusta lähti jokaiselle tukihenkilölle sähköpostilla tai postilla 16.8.2013 elokuun kuukausikokouksesta tehdyn koosteen mukana. Tarkoituksena toimintakäytäntökeskustelussa oli miettiä tukihenkilöiden osallistumisvelvoitetta heille järjestettäviin työnohjauksiin ja kuukausikokouksiin. Tämän lisäksi tarkoituksena oli keskustella kuukausikokousten määrästä ja sisällöstä, tukihenkilöiden virkistys- ja yhteistoiminnasta sekä kriisipuhelimen päivystysvuorojen varaamisesta ja puhelinpäivystykseen sitoutumisesta. Tavoitteenani oli luoda ilmapiiri, jossa tukihenkilöt voivat tuoda ajatuksiaan rohkeasti esille.

Selvitin keskustelun pohjaksi muiden Suomen kriisikeskusten tapaa toimia tukihenkilöiden osallistumisvelvoitteen suhteen ja niissä olevia kokemuksia vapaaehtoisten tukihenkilöiden osallistumisesta ja sitoutumisesta yhteisiin kokouksiin ja työnohjauksiin. Toteutin kyselyn puhelimitse. Kysely perustui avoimeen keskusteluun edellä mainituista aiheista. Suomessa on 19 kriisikeskusta. Soitin satunnaisesti eri kriisikeskukseen ja sain yhteyden puhelimitse kuuteen eri kriisikeskukseen. Lisäksi kahden kriisikeskuksen internet-sivustoilla käsiteltiin hakemaani tietoa. Edellä mainitun otoksen myötä saatu tieto riitti hyvin, koska tarkoitukseni ei ollut varsinaisesti tutkia asiaa. Puhelinkeskusteluissa tuli ilmi, että vapaaehtoisten tukihenkilöiden oletetaan

osallistuvan heille järjestettyihin työnohjauksiin, jos tukihenkilö tekee tukihenkilötyötä esimerkiksi kriisipuhelimessa. Kriisikeskuksissa oletettiin vapaaehtoisen sitoutumisen tukihenkilötyöhön tarkoittavan myös sitoutumista työnohjauksiin. Joissain kriisikeskuksissa mainittiin olevan osallistumisvelvoite, ja yhdessä kriisikeskuksessa soitettiin tukihenkilölle, jos hän oli poissa kaksi kertaa työnohjauksesta. Osassa kriisikeskuksia osallistumisvelvoite oli löyhä eli velvoite oli olemassa puheessa, mutta sitä ei valvottu mitenkään.

Suunnittelin lisäksi käyväni läpi keskustelussa tukihenkilöiden kanssa yhteisöllisyyden kehittämisen kymmenen osa-alueita (liite 4) (Jäppinen 2012). Tämän lisäksi valmistauduin esittämään ne tukihenkilöille ja keskustelemaan psykologisesta sopimuksesta.

6.3.2 Toteutus

Keskustelu toimintakäytännöistä oli Mikkelin kriisikeskuksen tiloissa 26.8.2013. Tilaisuus alkoi yhteisellä kahvihetkellä klo 16.30. Paikalle saapui viisi tukihenkilöä, joista neljä oli samoja kuin elokuun kuukausikokouksessa. Kuten elokuun kuukausikokouksessa, toimin tässäkin kokouksessa sekä kokouksen vetäjänä että tukihenkilön roolissa.

Alustin päivän aihetta esittelemällä tukihenkilöille yhteisöllisyyden kehittymisen prosessia Jäppisen (2012) kymmenen osa-alueen mukaisesti. Kerroin tukihenkilöille joidenkin muiden kriisikeskuksen toimintatavoista ja suhtautumistavoista työnohjausten osallistumisvelvoitteeseen. En käsitellyt psykologista sopimusta ajanpuutteen vuoksi, vaikka sen esille tuominen oli suunnitelmissani. Tilanteessa katsoin tärkeämmäksi varata riittävästi aikaa tukihenkilöiden väliselle keskustelulle aiheesta.

Keskustelu oli vilkasta. Keskustelussa nousi esille uusia ideoita sekä erilaisia mielipiteitä. Osallistujien mielestä vapaaehtoisille tukihenkilöille järjestettyjä kuukausikokouksia ei välttämättä tarvitsisi järjestää kuukausittain vaan mieluummin tarpeen mukaan. Tärkeänä pidettiin myös kuukausikokouksen aihetta tai teemaa, jonka katsottiin houkuttelevan tukihenkilöitä osallistumaan. Myös vapaalle keskustelulle olisi varattava aikaa kokouksissa. Tukihenkilöiden sitoutumisessa ja oman päivystysajan varaami-

nessa todettiin olevan parantamisen varaa. Todettiin, että kaikki toiminnassa mukana olevat tukihenkilöt eivät ole pystyneet sitoutumaan päivystykseen kerran kuukaudessa, joka on Mikkelin kriisikeskuksessa vapaaehtoistyön vähimmäismäärä ja jolla kriisipuhelinpäivystys toimii Mikkelin osalta sujuvasti. Kyseisessä asiassa kaikkien tukihenkilöiden olisi aktivoitettava, jotta päivystys toimisi moitteettomasti. Keskusteluun osallistuvat tukihenkilöt eivät pitäneet mielekkäänä tietyn vähimmäisosallistumisvelvoitteen määrittämistä työnohjausten osalta. Keskustelijat pitivät tärkeänä uusien koulutettavien tukihenkilöiden haastattelussa ja koulutuksissa työnohjauksiin sitoutumisen painottamista. Tämän katsottiin voivan lisätä työnohjauksiin osallistumista. Suunnitelimme myös yhteistä illanviettoa kriisikeskuksen uusiin tiloihin loka-marraskuulle. (Liite 5.)

Kirjoitin yhteenvedon toimintakäytäntökeskustelun aihealueista ja esille nousseista asioista. Tarkoituksena oli välittää tieto keskustelluista asioista kaikille tukihenkilöille ja aktivoida heitä vielä osallistumaan keskusteluun sähköpostitse tai jättämällä palautteen kriisikeskukselle päivystyshuoneeseen. Korostin lyhyenkin palautteen merkityksellisyyttä kehitysprosessin kannalta. Yhteenvedo lähetettiin kaikille tukihenkilöille sähköpostilla tai postilla 6.9.2013. Tämän lisäksi tukihenkilöitä muistutettiin palautteen antamisesta kriisityöntekijän lähettämän syyskuun kuukausikirjeen yhteydessä 19.9.2013.

6.3.3 Tulokset ja arviointi

Yhteenvedo toimintakäytäntökeskustelusta toimitettiin vapaaehtoistoiminnasta vastaavalle kriisityöntekijälle. Hän näki keskustelun annin merkittävänä ja aikoi hyödyntää sitä vapaaehtoistoimintaa suunnitellessaan. Koska kukaan tukihenkilöistä ei ollut antanut palautetta lähetetyn yhteenvedon jälkeen, mietittiin kriisityöntekijän kanssa myös puhelimitse yhteydenottoa kaikkiin tukihenkilöihin palautteen saamiseksi. Puhelimitse yhteydenottaminen olisi ollut eettisesti arveluttavaa suhteessa vapaaehtoisuuden luonteeseen, joten se päätettiin jättää toteuttamatta.

Muistutuksen jälkeen yksi tukihenkilö antoi palautetta sähköpostitse. Palautteessa pidettiin tärkeänä kuukausikokosten pitämistä jatkossakin kuukausittain. Tapaaminen harvemmin saattaisi etäännyttää entisestään tukihenkilöitä toisistaan ja itse päivystys-

työstä. Palautteessa kannatettiin toimintakäytäntökeskustelussa esiin nousseista asioista kuukausikokousten sisällön kehittämistä ja kriisityöntekijän tekstiviestien välityksellä tapahtuvaa puuttuvan päivystäjän etsimistä. Ehdotettiin myös, että jokainen voisi varata seuraavan kuukauden päivystysaikansa oman puhelinpäivystyksensä yhteydessä. Puheluissa esiin nousseita asioita olisi hyvä miettiä yhdessä tukihenkilöiden kanssa työnohjauksessa tai muissa vastaavissa kokouksissa. Tärkeänä pidettiin myös ajan viettämistä yhdessä ja ajan tasalla pysymistä aktiivisesti puhelinpäivystykseen osallistuvien tukihenkilöiden lukumäärästä.

Lahtinen (2003, 26–27) korostaa toiminnassa mukanaolon tärkeyttä suhteessa sitoutumiseen. Vain sellaiseen toimintaan voidaan sitoutua, jossa ollaan mukana. Jäppinen (2012, 94) näkee vastuunoton sitoutumisen jatkeena, mikä tarkoittaa sitoutumisen näkymistä arjen työssä. Kriisikeskuksessa se tarkoittaisi mm. jokaisen tukihenkilön halua kantaa vastuuta puhelinpäivystysaikojen varaamisesta ja huolehtia omalta osaltaan päivystyksen sujuvuudesta. Yhdessäolo ja mm. tukihenkilöiden määrää koskeva ajankohtainen tieto voisivat edesauttaa tukihenkilöiden sitoutumista vapaaehtoistyötä tekevien ryhmään tai vapaaehtoistyötä järjestävään organisaatioon.

7 POHDINTA

7.1 Toiminnallisen prosessin tulokset ja johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Mikkelin kriisikeskuksessa vapaaehtoistyössä toimivien tukihenkilöiden mielipiteitä vapaaehtoistyötä koskevista toimintakäytännöistä. Toimintakäytäntöjen suunnittelulla ja tukihenkilöiden kokoontumisilla tavoiteltiin toimintakäytäntöihin sitoutumisen ja yhteisöllisyyden tunteen vahvistumista.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena työnä. Vilkan ja Airaksisen (2003, 56) mukaan toiminnalliseen opinnäytetyön tuloksena syntyy tuote tai tapahtuma, jonka avulla pyritään kehittämään työelämää. Tämän opinnäytetyön toiminnallisen prosessin konkreettisia tuotteita olivat kirjalliset yhteenvedot, jotka sisälsivät tukihenkilöiden mielipiteitä ja uusia ehdotuksia Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistyötä koskevista toi-

mintakäytännöistä. Kirjalliset yhteenvedot toimitettiin kaikille tukihenkilöille ja vapaaehtoistyöstä vastaavalle kriisityöntekijälle. Yhteenvedot koottiin keskustelusta, johon prosessin eri vaiheissa otti osaa kaikkiaan seitsemän tukihenkilöä. Tämän opinnäytetyön tuotoksina voitaneen pitää myös kolmea eri tilaisuutta – kevättilaisuus, elokuun kuukausikokous ja keskustelu toimintakäytännöistä – joiden järjestäminen ja niissä vetäjänä toimiminen olivat osa opinnäytetyötä.

Mikkelin kriisikeskuksessa vapaaehtoistyöstä vastaavan Koskisen (2014) mukaan kirjallisia yhteenvedoja hyödynnettiin mm. vuoden 2014 toimintasuunnitelmaa laadittaessa. Yhteenvedoissa tuli esiin toive kuukausittaisten kokousten harventamisesta, ja tämä toteutui vuoden 2014 toimintasuunnitelmassa. Uusien tukihenkilöiden peruskoulutuksessa syys-joulukuussa 2013 painotettiin mm. työnohjauksiin osallistumisen kuumista tärkeänä osana tukihenkilötyöhön. Tukihenkilöiden keskusteluiden yhteenvedoissa nousi esiin uusiin tukihenkilöihin panostamisen tärkeys. Kaikille tukihenkilöille tullaan jatkossa painottamaan Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilötyön linjauksia, jotka myös olivat esillä opinnäytetyöprosessin aikana käydyissä tukihenkilöiden keskusteluissa. Pääasiassa sähköpostin välityksellä kulkevia kuukausikirjeiden lähettämistä tukihenkilöille tullaan jatkamaan. Yhteenvedojen mukaan tukihenkilöt pitivät kuukausikirjettä erittäin hyvänä ajankohtaisen informaation välittämisen muotona. (Koskinen 2014.)

Koskinen (2014) pitää tukihenkilöiden mielipiteiden esiin tulemistä ja kuulemistä tärkeänä. Siksi tämän opinnäytetyöprosessin aloittama toimintaryhmätyöskentely, jossa tukihenkilöt pääsevät suunnittelemaan tulevaa toimintakautta ja vaikuttamaan asioihin, tulee jossain muodossa jatkumaan tulevaisuudessa. Syrjänen (2003, 32) näkee myös vapaaehtoisten mukaan ottamisen suunnitteluun ja päätöksentekoon tapana osoittaa vapaaehtoistyöhön osallistuville arvostusta. Mielipiteiden esille tuominen voidaan nähdä osana psykologisen sopimuksen näkyväksi tekemistä. Porkka (2007, 7–8) kutsuu tällaista näkyvää psykologista sopimusta yleissitovaksi sopimukseksi, jossa niin vapaaehtoisten kuin taustajärjestön edustajien odotukset ja velvollisuudet ovat esillä.

Tämän opinnäytetyön tuotokset ja hyödyt koskevat pääosin Mikkelin kriisikeskusta ja sen vapaaehtoisia tukihenkilöitä. Kanasen (2009, 10–13) mukaan toimintatutkimuksen

tulokset eivät ole yleistettävissä muihin ryhmiin tai yhteisöihin. Kuitenkin on mahdollista, että myös muissa Suomen kriisikeskuksissa ollaan kiinnostuneita tehdystä prosessista ja tukihenkilöiden näkemyksistä.

Opinnäytetyöprosessin tavoitteena oli tukihenkilöiden sitoutumisen ja yhteisöllisyyden tunteen vahvistaminen. Havaintojeni mukaan työnohjauksissa ja kuukausikokouksissa on syyskaudella 2013 ja vuoden 2014 alussa ollut runsaammat osallistujamäärät kuin esimerkiksi kevätkaudella 2013. Syitä tukihenkilöiden aktivoitumiseen saattaa olla vastakoulutettujen tukihenkilöiden mukaantulo, työnohjaajan vaihtumisen mukanaan tuomat uudet tuulet tai opinnäytetyöprosessin esille nostamat asiat. Kuukausikokouksen teeman merkitys ja vakituisten työntekijöiden asiantuntijuuden käyttäminen olivat asioita, jotka nousivat esiin kartoitettaessa tukihenkilöiden mielipiteitä kuukausikokouksista. Asian esiin ottamisen jälkeen kuukausikokouksissa on ollut aina jokin teema ja asiantuntijoina on käytetty usein kriisikeskuksen vakituksia työntekijöitä. Uutta on myös se, että tukihenkilöiden toivotaan varaavan oman päivystysaikansa vähintään viikkoa ennen uuden kalenterikuukauden alkua. Tämä asia oli myös esillä syksyllä 2013 mielipiteiden kartoituksessa ja tukihenkilöt mieltivät silloin asian hyviä puolia, mutta toisaalta todettiin sen pakollisuuden sitovan paljon. Koskisen (2014) mukaan tukihenkilöt ovat aktivoituneet vuoden 2014 alussa puhelinpäivystysaikojen varaamisessa. Tämä näkyy päivystyskalenterin täyttymisenä ilman, että tukihenkilöitä pitäisi muistuttaa varaamaan päivystysaika.

Tavoitteiden toteutumista eli sitoutumisen ja yhteisöllisyyden vahvistumista ja etenkin opinnäytetyön osuutta mahdolliseen vahvistumiseen lienee mahdotonta luotettavasti arvioida. Sitoutumisen ja yhteisöllisyyden taustalla on paljon eri tekijöitä, että ei voitane edes pidemmän ajan kuluttua arvioida sitä, mitkä tekijät ovat olleet merkittävimmät vaikuttajat vahvistumisessa tai heikentymisessä. Opinnäytetyön aikana kuitenkin työskenneltiin teoretiedon mukaisesti niin, että sitoutumisen ja yhteisöllisyyden vahvistuminen olisi mahdollista. Näistä esimerkkeinä mainittakoon kaikille tukihenkilöille tarjottu mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja tulla kuulluksi. Vaikuttamismahdollisuus ja kuulluksi tuleminen ovat sekä sitoutumisen että yhteisöllisyyden vahvistamisen osatekijöitä (Jäppinen 2012, 25–26; Syrjänen 2003, 33). Lisäksi keskusteluihin osallistuneet tukihenkilöt olivat erittäin aktiivisia ja kiinnostuneita kehittämään toimintakäytäntöjä ja tuomaan omia mielipiteitään esille. Heille myös tukihenkilöiden keskinäinen

yhdessäolo oli tärkeää ja syntyi vaikutelma sitoutuneisuudesta, koska pääosin samat tukihenkilöt osallistuivat kahteen viimeiseen kokoontumiseen.

7.2 Opinnäytetyön prosessin arviointi

Opinnäytetyöprosessi lähti liikkeelle omakohtaisista havainnoista, jotka olivat samansuuntaisia työelämän, tässä tapauksessa Mikkelin kriisikeskuksen työntekijöiden, havaintojen ja tarpeiden kanssa. Teoreettisen viitekehyksen muodostaminen ei ollut yksinkertaista. Opinnäytetyön teoreettinen pohja nojaakin enemmän toiminnallista osuutta tukevaan ja avainkäsitteistä lähtevään kirjallisuuteen kuin aikaisempiin tutkimustuloksiin. Vilkan ja Airaksisen (2003, 43) mukaan toiminnallisten opinnäytetöiden teoreettiseksi näkökulmaksi riittäisi usein aiheeseen liittyvän käsitteen määritteleminen. Tässä opinnäytetyössä teoreettinen tietopohja toimi opinnäytetyön tekijälle sekä perusteluna että oppaana omalle toiminnalle prosessin aikana. Myös Vilka ja Airaksinen (2003, 43) kuvaavat hyvän teoriaperustan olevan toiminnallista opinnäytetyötä tekevän apuväline.

Tässä opinnäytetyössä oli myös toimintatutkimuksen piirteitä. Toimintatutkimuksessa nähdään etuna, jos tutkijalla on kosketuspintaa käsiteltävään asiaan teoriatiedon lisäksi (Kananen 2009, 10–13). Tutkijan rooli toimintatutkimuksessa on aktiivinen, ja hän pyrkii toiminnallaan vaikuttamaan ryhmään ja auttamaan sitä ratkaisujen löytämisessä (Kananen 2009, 50–51). Opinnäytetyön tekijä toimi kaksoisroolissa koko opinnäytetyöprosessin ajan ollen sekä vapaaehtoinen tukihenkilö että tapahtumien järjestäjä ja ryhmänohjaaja.

Opinnäytetyön aihe liittyy hoitotyöhön kahdella eri tasolla. Vapaaehtoistyön osuus sosiaali- ja terveysalan järjestöissä on suuri (Järjestöbarometri 2013, 55). Terveysalan järjestöissä vapaaehtoistyön ohjaaminen ja järjestäminen on osa terveysalan ammattilaisen, esimerkiksi sairaanhoitajan, työtä. Toinen linkki hoitotyöhön liittyy sairaanhoitajan ammatilliseen osaamiseen. Opetusministeriön (2006, 64–70) määrittelemät sairaanhoitajan ammatillisen osaamisen alueet ovat eettinen toiminta, terveyden edistäminen, hoitotyön päätöksenteko, ohjaus ja opetus, yhteistyö, tutkimus- ja kehittämisosaaminen sekä johtaminen, monikulttuurinen hoitotyö, yhteiskunnallinen toiminta, kliininen osaaminen sekä lääkehoito. Tutkimus- ja kehittämisosaamiseen sekä johta-

miseen liittyviä sairaanhoitajan osaamisalueita ovat mm. kyky tunnistaa työssään kehittämistarpeita ja tarvittaessa käynnistää muutoksia sekä johtaa kehittämissyömiä. Lisäksi sairaanhoitajan työn kaikilla osa-alueilla ovat merkittävässä asemassa kommunikointitaidot, kuuntelemisen taito, erilaisuuden huomioiminen sekä ihmisen kunnioittaminen (Kristoffersen ym. 2006, 17–18). Tässä opinnäytetyössä vuorovaikutustaidot sekä muutoksen käynnistäminen ja kehittämissyömiän ohjaaminen olivat olennainen osa prosessia.

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit eivät ole niin selviä kuin kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa. Kriteerit vaihtelevat hieman koulukunnittain ja myös tutkimusilmion ja -tilanteen mukaan. (Kananen 2010, 71.) Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden kriteereinä pidetään uskottavuutta ja siirrettävyyttä. Tutkimuksen uskottavuus lisääntyy, kun sekä analyysiprosessi että tulokset kuvataan mahdollisimman tarkasti. Koko tutkimusprosessi tulee kuvata tarkasti, jotta tutkimus olisi myöhemmin siirrettävissä eli toisen tutkijan toistettavissa. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2010, 160.) Myös toiminnallisessa opinnäytetyössä tulee mahdollisimman tarkasti selvittää, miten on toiminut ja miksi, jotta lukija voi arvioida tekijän työskentelyä ja siinä onnistumista (Vilka & Airaksinen 2003, 65). Luotettavuuden lisäämiseksi tässä opinnäytetyössä kirjoitettiin kunkin toiminnallisen osuuden suunnitelma ja toteutus hyvin yksityiskohtaisesti esiin. Luotettavuutta lisää myös aineiston luettaminen niillä asianosaisilla, keitä se koskee (Kananen 2010, 70). Tämän opinnäytetyön tuotos eli kirjalliset yhteenvedot toimintakäytäntöjen suunnittelusta lähetettiin luettavaksi suunnitteluryhmään osallistuneille tukihenkilöille. Koska kyseessä ei varsinaisesti ollut laadullinen tutkimus vaan toiminnallinen työ, ei aineiston saturaatiota luotettavuutta lisäävänä elementtinä otettu huomioon. Saturaatiolla tarkoitetaan sitä, että uusia tutkittavia otetaan mukaan siihen asti kunnes vastaukset alkavat toistaa itseään (Kananen 2010, 70).

Tutkimusetiikalla viitataan tutkijan toimintaan koko tutkimusprosessin ja raportin kirjoittamisen aikana (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2010, 173). Tutkijan pitää koko tutkimusprosessin, kirjaamisen ja esittämisen ajan toimia rehellisesti ja huolellisesti muita tutkijoita arvostaen (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Opinnäytetyön teon kaikissa vaiheissa toimittiin rehellisesti, tarkasti ja aikaisempaan teorian tietoon viitattiin asianmukaisesti. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2009, 4) mukaan

ihmistieteissä keskeisiä eettisiä periaatteita ovat tutkittavan itsemääräämisoikeus, vahingoittamisen välttäminen ja yksityisyys. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan mm. osallistumisen vapaaehtoisuutta ja osallistujien hyvää informointia. Hyvään tutkimusetiikkaan liittyy myös tasa-arvoisuus osallistujien valinnassa (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2010, 177–180).

Osallistuminen opinnäytetyöprosessiin oli täysin vapaaehtoista. Tukihenkilöitä kuitenkin kannustettiin osallistumaan ja muistuteltiin sen tärkeydestä. Kaikilla tukihenkilöillä oli yhtäläinen mahdollisuus päästä vaikuttamaan ja sanomaan mielipiteensä. Mielipiteen ilmaisulle tarjottiin prosessin aikana useita mahdollisuuksia ja eri tapoja. Vaikuttamaan pääsi osallistumalla kokouksiin tai kommentoimalla kokousten yhteenvedoja sähköpostitse tai kirjeitse. Kenenkään tukihenkilön henkilöllisyys ei selviä opinnäytetyön raportissa ja täysi anonymiteetti olisi ollut mahdollista tukihenkilölle, jos hän olisi kommentoinut asioita kirjeitse nimettömänä. Opinnäytetyöprosessiin osallistuminen ei vaarantanut kenenkään terveyttä eikä aiheuttanut osallistujille muutaakaan haittaa. Osallistujamäärää ei haluttu lähteä lisäämään olemalla henkilökohtaisesti puhelimitse yhteydessä jokaiseen tukihenkilöön. Tämän katsottiin olevan eettisesti arveluttavaa eli liian painostavaa ja myös vastoin vapaaehtoistyöhön kuuluvaa vapaaehtoisuuden periaatetta.

Tukihenkilöitä osallistui prosessin kahteen viimeiseen vaiheeseen eli keskusteluihin yhteensä kuusi henkilöä, ja keskusteluiden pohjalta kootuista yhteenvedoista saatiin yksi kommentti. Aktiivisten tukihenkilöiden määrän ollessa lähes 30 henkilöä ei esiintulleiden näkökulmien voida katsoa edustavan tukihenkilöiden enemmistön mielipidettä. Toisaalta yhteenvedot keskusteluista lähtivät sähköpostitse tai kirjeitse kaikille tukihenkilöille ja voinee olettaa, että yhteenvedoista selvästi poikkeavat mielipiteet olisivat saaneet tukihenkilöt antamaan palautetta. Ehkä tässä tapauksessa hiljaisuutta voitaneen pitää myös hyväksymisen merkinä.

Kevättilaisuutta järjestäessäni tein kaiken voitavani tukihenkilöiden mukaan saamiseksi. Kevättilaisuus järjestettiin loppukevällä kesän kynnyksellä, mutta ei kuitenkaan toukokuun viimeisellä viikolla, jolloin ihmisillä on yleensä paljon kiireitä. Arkiiltana vapaaehtoiset ehtivät todennäköisesti tilaisuuteen paremmin kuin viikonloppuisin tai perjantaisin. Kellonaikavalinnassa huomioitiin työssäkäyvät tukihenkilöt. Hei-

mari katsottiin sopivaksi paikaksi hintansa, luonnonläheisyytensä ja etäisyytensä vuoksi. Tilaisuuteen oli järjestetty myös ilmainen kyyditys sitä tarvitseville. Työnohjaajan valintaan kiinnitettiin erityistä huomiota ja myös hänellä oli omakohtainen kosketuspinta tukihenkilötyöhön. Vapaaehtoistyön ja ammatillisen työn työnohjauksessa on eroja (Porkka & Salmenjaakko 2006, 20). On tärkeää, että vapaaehtoisten työnohjaajalla on tietoa tukihenkilötyön arjesta (Porkka & Salmenjaakko 2006, 42).

Haasteena elokuun 6. päivän kuukausikokouksessa oli sen ajoittuminen loppukesään, jolloin osa ihmisistä on vielä lomalla. Toisaalta tukihenkilöitä oli tiedotettu ensimmäisen kerran kokouksesta jo toukokuussa kevättilaisuudessa. Ajankohta on kuitenkin voinut vaikuttaa osaltaan osallistujamäärän pienuuteen. Kokoukseen valmistautumisesta teki vaikean se, että osanottajien määrää ei ollut tiedossa etukäteen. Samoin oli myös viimeisessä kokoontumisessa, jossa keskusteltiin toimintakäytännöistä.

Mielestäni selvisin prosessiin liittyvästä ryhmänohjaajan tehtävästä melko hyvin, vaikka aikaisempaa kokemusta ryhmien ohjaamisesta ei ollut paljon. Käytin opinnäytetyössä olevaa teoreettista viitekehystä mm. vapaaehtoistyöstä, yhteisöllisyydestä, psykologisesta sopimuksesta ja muutokseen sitoutumisesta apuna suunnittelussa ja toteutuksessa. Pyrin ryhmänohjaajana pitämään ryhmäläisten keskustelun aiheessa, kohtelevaan ryhmäläisiä tasavertaisesti ja saamaan kaikki ryhmäläiset mukaan keskusteluun kysymällä hiljaisimmilta heidän mielipidettään. Ryhmän ohjaamisen lisäksi omaa ammatillista kasvua tapahtui myös tapahtumaa eli kevättilaisuutta järjestellessä. Opin myös, että isot asiat ja muutokset eivät tapahdu nopeasti ja että ihmisten aktiivisuus osallistumaan ei ole helppoa.

Tämän opinnäytetyön aloittama toimintaryhmätyöskentely tulee siis jatkumaan Mikkelin kriisikeskuksessa jatkossakin. Opinnäytetyön perusteella voi sanoa, että tarjottava mahdollisuus ryhmätyöskentelyyn tavoittaa vain osan vapaaehtoisista. Käytäntöjen kehittämisen kannalta olisi kuitenkin tärkeää saada mahdollisimman monen vapaaehtoisen tukihenkilön ääni kuuluviin. Tulevaisuudessa vapaaehtoisten mielipiteitä ja näkemyksiä voisi kartoittaa ja tutkia myös määrällisen tutkimuksen keinoin kyselylomakkeilla tai laadullisesti pyrkimällä haastattelemaan mahdollisimman monia tukihenkilöitä.

LÄHTEET

Arikoski, Juha & Sallinen, Mikael 2007. Vastarinnasta vastarannalle: johda muutos taitavasti. Oitmäki: Johtamistaidon opisto; Helsinki: Työterveyslaitos.

Boezeman, Edwin J. & Ellemers, Naomi 2008. Pride and respect in volunteers' organizational commitment. *European Journal of Social Psychology* 38, 159–172. PDF-dokumentti.

<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.mikkeli.amk.fi:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=db47c3cf-d8da-42b2-bcaa-6e91a2a91e1c%40sessionmgr4003&hid=4207>
Päivitetty 31.1.2008. Luettu 15.3.2014.

Chacón, Fernando, Vecina, Maria Luisa & Dávila, María Celeste 2007. The three-stage model of volunteers' duration of service. *Social behavior and personality* 35, 627–642. PDF-dokumentti.

<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.mikkeli.amk.fi:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=db47c3cf-d8da-42b2-bcaa-6e91a2a91e1c%40sessionmgr4003&hid=4207>
Päivitetty 31.7.2007. Luettu 15.3.2014.

Hakkarainen, Pirkko & Syrjänen, Kaisli 2003a. Johdanto. Teoksessa Hakkarainen, Pirkko (toim.) *Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle*. Helsinki: Kansalaisareena ry, 9–11.

Hakkarainen, Pirkko & Syrjänen, Kaisli 2003b. Mitä vapaaehtoistoiminnalla tarkoitetaan? Teoksessa Hakkarainen, Pirkko (toim.) *Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle*. Helsinki: Kansalaisareena ry, 13–16.

Hakkarainen, Pirkko & Syrjänen, Kaisli 2003c. Vapaaehtoistoiminnan merkitys vapaaehtoiselle. Teoksessa Hakkarainen, Pirkko (toim.) *Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle*. Helsinki: Kansalaisareena ry, 21–24.

Harju, Aaro 2005. Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) *Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 58–80.

Harju, Ulla-Maija, Nimelä, Pauli, Ripatti, Jaakko, Siivonen Teuvo & Särkelä, Riitta 2001. *Vapaaehtoistoiminta seurakunnassa ja järjestöissä*. Helsinki: Edita.

Heikkinen, Hannu L. T. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I, metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hyyppä, Markku T. 2005. *Me-hengen mahti*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Jokinen, Saija & Raasu, Niina 2009. *Miten voit vapaaehtoinen? Mikkelin ammattikorkeakoulu. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö*.

Jäppinen, Aini-Kristiina 2012. *Onnistu yhdessä! Työyhteisön kehittämisen 10 avainta*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Järjestöbarometri 2012. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveystieteistä. Peltosalmi, Juha, Hakkarainen, Tyyne, Särkelä, Riitta & Eronen, Anne. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Verkkojulkaisu. http://issuu.com/soste/docs/jarjestobarometri_2012/1. Luettu 9.12.2013.

Järjestöbarometri 2013. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveystieteistä. Eronen, Anne, Hakkarainen, Tyyne, Londen, Pia, Peltosalmi, Juha & Särkelä, Riitta. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Verkkojulkaisu. http://issuu.com/soste/docs/j__rjest__barometri_2013. Luettu 9.12.2013.

Kananen, Jorma 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, Jorma 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kankkunen, Päivi & Vehviläinen-Julkunen, Katri 2010. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro.

Kansalaisbarometri 2011. Hyvinvointi, palvelut ja osallisuus kansalaismielipiteissä. Siltaniemi, Aki, Hakkarainen, Tyyne, Londen, Pia, Luhtanen, Marjukka, Perälähti, Anne & Särkelä, Riitta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Verkkojulkaisu. http://issuu.com/soste/docs/kansalaisbarometri_2011?e=6237587/2978567. Luettu 9.12.2013

Kaukkila, Veli & Lehtonen, Elisa 2007. Ryhmästä enemmän. Käsikirja ryhmänohjaajan taitoja tarvitseville. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura Laadukasta kulttuuria vapaaehtoistyöhön -hanke.

Kaukkila, Veli, Lehtonen, Hannele, Lumijärvi, Tiina & Paasu, Jaana 2009. Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilön hyvät käytännöt. Suomen Mielenterveysseura.

Keskinen, Soili 2005. Alaistaito: luottamus, sitoutuminen ja sopimus. Kunnallisuuden kehittämissäätiön Polemia-sarjan julkaisu 59. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy. PDF-dokumentti. <http://www.kaks.fi/sites/default/files/Polemia%2059.pdf>. Luettu 5.7.2013.

Koskinen, Jaana 2013. Haastattelu 26.3.2013. Kriisityöntekijä. Mikkelin kriisikeskus.

Koskinen, Jaana 2014. Haastattelu 6.2.2014. Kriisityöntekijä. Mikkelin kriisikeskus.

Kristoffersen, Nina, Nortvedt, Finn & Skaug, Eli-Anne 2006. Hoitotyö tiedonalana ja ammattina. Teoksessa Kristoffersen, Nina, Nortvedt, Finn & Skaug, Eli-Anne (toim.) Hoitotyön perusteet. Helsinki: Edita, 16–20.

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

Lehtinen, Sini-Tuulia 1997. Vapaaehtoistyö - kasvava voimavara? Näkökulmia ammattityöhön. Helsinki: Kansalaisareena ry.

Mikkelin kriisikeskus 2013. Kriisikeskuksen kotisivut.

<http://www.mikkelinkriisikeskus.fi/>. Päivitetty 7.5.2013. Luettu 4.5.2013.

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

Opetusministeriö 2006. Ammattikorkeakoulusta terveydenhuoltoon. Koulutuksesta valmistuvien ammatillinen osaaminen, keskeiset opinnot ja vähimmäisopintopisteet. Opetusministeriön työryhmän muistioita ja selvityksiä 2006:24. PDF-dokumentti. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/tr24.pdf?lang=fi>. Päivitetty 6.7.2006. Luettu 18.3.2014.

Paasivaara, Leena & Nikkilä, Juhani 2010. Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia. Helsinki: Kirjapaja.

Porkka, Suvi-Tuuli 2012. Tukihenkilötyö ja vapaaehtoistoiminta Suomen Mielenterveysseurassa ja paikallisissa mielenterveysseuroissa. Suomen Mielenterveysseura.

Porkka, Suvi-Tuuli 2007. Suomen mielenterveysseuran tukihenkilötyön johtamismalli. Laadukasta kulttuuria vapaaehtoistyöhön -hanke 2003–2007. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Porkka, Suvi-Tuuli & Myllymaa, Tapio 2007. Riskien arviointi vapaaehtoistyössä: opas yhdistyksille. Helsinki: SMS-Tuotanto Oy.

Porkka, Suvi-Tuuli & Salmenjaakko, Jaana 2006. Vapaaehtoistyön työnohjauksen järjestäminen: opas yhdistyksille. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Skoglund, Andrea Galiette 2006. Do not forget about your volunteers: A qualitative analysis of factors influencing volunteer turnover. *Health & Social Work* 31, 217–220. PDF-dokumentti. <http://ncl203wagner.pbworks.com/f/vol%20turnover%20qual.pdf>. Päivitetty 15.2.2011. Luettu 15.3.2014.

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005. Vapaaehtoistoiminnan koulutusaineisto.

Suomen virallinen tilasto 2009. Ajankäyttötutkimus. Osallistuminen ja vapaaehtoistyö 2009. Helsinki: Tilastokeskus. Verkojulkaisu. http://tilastokeskus.fi/til/akay/2009/04/akay_2009_04_2011-09-16_tie_001_fi.html. Päivitetty 16.9.2011. Luettu 9.12.2013.

Syrjänen, Kaisli 2003. Vapaaehtoisten ohjaaminen. Teoksessa Hakkarainen, Pirkko (toim.) Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. Helsinki: Kansalaisareena ry, 29–33.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käytäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Utti, Emmi 2008. Vapaaehtoistyöntekijän sitoutuminen lastensuojelun tukihenkilötoiminnassa. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. http://www.kansalaisareena.fi/Gradu_Emmi%20Utti.pdf. Päivitetty 1.8.2008. Luettu 9.12.2013.

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Kutsu vapaaehtoisten kevättilaisuuteen

5.4.2013

KUTSU VAPAAEHTOISTEN VIRKISTÄYTYMISILTAAN

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisten kevätkauden päätöstilaisuus ja virkistäytymisilta järjestetään **Hotelli Heimariissa torstaina 23.5. klo 16.30 – n. klo 21**. Hotelli Heimari sijaitsee Saimaan rannalla 14 km Mikkelistä Ristiinan suuntaan. Aloitamme illan kahvituksella, jonka jälkeen luvassa on koulutusta ja työnohjausta. Ilta päättyy yhteiseen päivälliseen, joka nautitaan Heimarin runsaasta buffetpöydästä.

Koulutuksen ajankohtaisena aiheena on parisuhde ja siihen liittyvät kysymykset. Työnohjausosuudessa jatkamme keskustelua parisuhde- ja perheteemalla käsittelemällä tukihenkilötyössä esiin nousseita tapauksia. Tilaisuuden vetäjänä toimii psykoterapeutti ja työnohjaaja S.K.

Virkistäytymisilta järjestetään osana Kati Stålhandin ja S.K:n Mikkelin ja Jyväskylän ammatikorkeakouluopintojen opinnäytetöitä. Koulutus- ja työnohjausosuuden päätteeksi osallistujille varataan hetki aikaa lyhyen kyselylomakkeen täyttämistä varten.

Tule oppimaan uutta, jakamaan ajatuksia ja nauttimaan yhdessäolosta. Iloitsen jo etukäteen vapaaehtoisten runsaasta osallistujamäärästä, sillä ryhmänä meissä on voimaa!

Ilmoittautuminen virkistäytymisiltaan perjantaihin 26. huhtikuuta mennessä Kati Stålhandille tai soittamalla Kriisikeskukseen puh. 015 – 214 401 tai merkitsemällä nimesi Kriisikeskuksessa tukihenkilöiden Info-kansion listaan. Mainitse myös mahdollisista allergioista ja erityisruokavalioista. Tarvittaessa mahdollisuus autokyytiin Mikkelin – Heimari – Mikkelin. Ilmoita, jos tarvitset kyydin.

Lämpimästi tervetuloa!

Ilmoittautuminen ja lisätietoja:
Kati Stålhand

Hotelli Heimarin ajo-ohjeet löytyvät täältä:
<http://heimari.com/fi/etusivu/>
osoite: Laitialantie 190

PALAUTELOMAKE HEIMARI 23.5.2013

1. PALAUTE KOULUTUSOSUUDESTA

2. PALAUTE TYÖNOHJAUKSESTA – TOIVOMUKSIA SYKSYYN

3. HALUKKUUS OSALLISTUA YHTEISÖLLISYYDEN JA OSALLISTUMISEN VAHVISTAMISEEN SYKSYLLÄ 2013 OSALLISTUMALLA (laita rasti yhteen tai useampaan sinulle sopivaan kohtaan)

A) KUUKAUSIKOKOUKSEEN 6. ELOKUUTA _____

B) TOIMINTARYHMÄTYÖSKENTELEYYN _____

C) MUULLA TAVOIN _____

D) EN HALUA OSALLISTUA _____

4. VAPAA SANA

Yhteenveto elokuun kuukausikokouksesta**HEI TUKIHENKILÖT!**

14.8.2013

Viime viikolla 6.8 kokoonnuimme Mikkelin kriisikeskuksella kuukausikokouksen merkeissä. Minä Kati Stålhand, yksi Mikkelin kriisikeskuksen tukihenkilöistä, toimin kyseisen kokouksen vetäjänä. Teen terveydenhoitajaopintoihini liittyvää opinnäytetyötä. Opinnäytetyön tarkoituksena on pyrkiä kehittämään yhteisöllisyyttä Mikkelin kriisikeskuksessa sekä vahvistamaan meidän tukihenkilöiden osallistumista ja sitoutumista. Konkreettisesti sanoen tuomalla asian päivänvaloon ja yleiseen keskusteluun yritän aktivoida tukihenkilötovereitani. Uskon, että yhdessä voimme luoda entistä vahvemman me-hengen ja saada siitä jotain mukavaa ja hyötyä myös itsellemme. Tämän lisäksi tarkoitus on miettiä yhdessä mihin olemme valmiit tukihenkilötyössä sitoutumaan ja mitkä ovat Suomen Mielenterveysseuran suositukset tukihenkilötyössä. Näiden pohjalta me tukihenkilöt tulemme luomaan yhteiset pelisäännöt koskien päivystysvuoroja sekä osallistumista mahdollisiin kuukausikokouksiin ja työnohjauksiin.

Olen itse toiminut tukihenkilönä 1,5 vuotta Kriisipuhelimessa ja vajaan vuoden Tukinetissä. Minua jännitti kovasti ennen kuukausikokouksen alkua. Tulisiko paikalle muita tukihenkilöitä? Joskus muistan olleeni kuukausikokouksessa ainoa tukihenkilö. Jännitys poistui, kun kuukausikokoukseen saapui 5 tukihenkilöä, joiden kanssa saimme aktiivisen ja innokkaan keskustelun aikaan päivän aiheesta. Seuraavassa on lyhyesti kaikille tukihenkilöille tiedoksi kuukausikokouksessa esiin tulleita asioita ja osallistujien mielipiteitä.

TOIVON, ETTÄ KOMMENTOIT ASIOITA JA ESITÄT OMIA MIELIPITEITÄSI. HALUAN KANNUSTAA NYT KAIKKIA OSALLISTUMAAN JA VAIKUTTAMAAN MEITÄ ITSEÄMME KOSKEVIIN ASIOIHIN! Kommentteja voi lähettää tukihenkilötyöstä vastaavalle kriisityöntekijälle vastaamalla tähän sähköpostiin tai jättämällä palautteen päivystyshuoneeseen Info-kansion väliin. Helpoiten pääset osallistumaan keskusteluun ja vaikuttamaan OSALLISTUMALLA PELISÄÄNTÖ-keskusteluun maanantaina 26.8 klo 16.30 Mikkelin kriisikeskuksella, jonne olet sydämellisesti tervetullut.

6.8.2013 kuukausikokouksessa puhuttua:

- Alustus aiheeseen: Vapaaehtoistyö on vapaaehtoista, mutta kun lähdet toimintaan mukaan samalla myös sitoudut johonkin. Mihin me Kriisikeskuksella sitoudumme? Ääneen on sanottu, että meidän tukihenkilöiden odotetaan päivystävän kriisipuhelimessa yhden kerran kuukaudessa. Mutta mikä on meidän osallistumisvelvoite työnohjauksiin ja kuukausikokouksiin?

- Otteita Suomen Mielenterveysseuran tukihenkilötyön hyvät käytännöt -julkaisusta: 1) Ennen tukihenkilötyön aloittamista tukihenkilöiksi haluavat haastatellaan ja näin varmistetaan mahdollisuus sitoutua toimintaan sekä osallistua säännöllisesti työnohjaukseen ja jatkokoulutukseen.

2) Tukihenkilöille järjestetään työnohjausta kerran kuukaudessa, n. 10 kertaa vuodessa. Työnohjaukseen osallistuminen on edellytys tukityölle, mutta osallistumisvelvoite tulee suhteuttaa tukitehtävän luonteeseen.

3) Työnohjauksilla, koulutuksilla ja virkistystapahtumilla huolehditaan siitä, etteivät vapaaehtoistoimijat kuormitu liikaa toiminnassa.

- Voisimmeko muuttaa Kriisikeskuksen tukihenkilöiden toimintakulttuuria, jossa tällä hetkellä hyvin harvalukuisesti osallistutaan kuukausikokouksiin ja työnohjauksiin? Jos pyrkisimme aluksi tulemaan paikalle ns. velvollisuudentunnosta, meitä olisi paikalla isompi porukka. Yhteisistä tapaamista (kuukausikokoukset ja työnohjatukset) tulisi antoisampia meille jokaiselle ja oppisimme tuntemaan toisiamme. Myöhemmin ehkä haluaisimme osallistua omasta halusta velvollisuudentunnon sijasta.

Yhteenveto elokuun kuukausikokouksesta

- Kuukausikokoukset voisivat olla aiempaa harvemmin, mutta sisältö ns. isompaa. Eli selkeästi joku koulutusaihe kokouksessa.
- Kuukausikokouksen nimen muuttaminen vähemmän viralliseksi esim. Vapaaehtoisten ilta.
- Kuukausikokouksia ei tarvitse olla niin usein, koska tukihenkilötyöstä vastaavan kriisityöntekijän kautta sähköpostilla / kirjeillä saamme tiedon ajankohtaisista asioista.
- Tukihenkilöille on liian paljon toimintaa kuukaudessa, jos pitää osallistua päivystykseen, kuukausikokoukseen ja työnohjaukseen.
- Kaikille tukihenkilöille ei välttämättä ole selvää mitä kuukausikokous ja työnohjaus tarkoittavat.
- Jos mikään kriisipuhelimessa ei jää painamaan mieltä, tulee tunne, että ei tarvitse työnohjausta.
- Työnohjaus on superjuttu.
- Työnohjaukseen voi tulla ja se on erittäin suositeltavaa, vaikka mikään ei jäisikään painamaan mieltä. Työnohjauksessa esiin voi nousta mielenkiintoinen teema. Voit halutessasi jakaa osaamistasi, kokemuksiasi ja tunteitasi ryhmässä.
- Tukihenkilöt eivät tunne toisiaan. Viime vuosina vaihtuvuus ollut suurta. Olisi mukava, jos Kriisikeskukselle tullessaan tietäisi onko vastaan tuleva ihminen tukihenkilö vai kenties asiakas.
- Muutto uusiin tiloihin syyskuussa: Mietittiin tukihenkilöiden tapaamista avajaisten merkeissä.
- Virkistystoimintaa pitää olla myös: yhteiset matkat, jokin luento, yhteinen kävelylenkki, ruokailun järjestäminen (esim. jouluna). Virkistystoiminnassa pieni oma vastuu (esim. rahallinen) sitouttaisi ilmoittautuneet tulemaan paremmin paikalle.

Kuukausikokouksen jälkeen juttelin tukihenkilötyöstä vastaavan kriisityöntekijän kanssa ja ilmoittaisin työnohjausten osalta seuraavaa: Työnohjauksia järjestetään edelleenkin noin kerran kuukaudessa. Seuraavassa pelisääntö-keskustelussa ma 26.8 emme enää keskustele työnohjausten sisällöstä. Niihin voi ottaa kantaa osallistumalla työnohjauksiin ja antamalla palautetta uudelle työnohjaajallemme S.K:lle tai kriisityöntekijälle. S.K ottaa mielellään vastaan rehellisistä palautteista ohjaamistaan työnohjauksista ja kehittämisehdotuksia.

Pelisääntökeskustelussa ma 26.8 klo 16.30 keskitymme työnohjausten kohdalla osallistumisvelvoitteen miettimiseen. Kuukausikokousten osalta mietimme osallistumisvelvoitteen lisäksi kokousten määrää ja laatua. Virkistys- ja muuhun yhteistoimintaan otetaan vastaan ehdotuksia. Keskustelemme myös päivystysvuorojen varaamisesta ja niiden määrästä.

KOMMENTOI, EHDOTA, TULE MUKAAN!

Ystävällisin terveisin

Kati Stålhånd, tukihenkilö

Yhteisöllisyyden kehittämisen kymmenen osa-alueetta (Jäppinen 2012)

YHTEISÖLLISYYDEN KEHITTÄMINEN

on prosessi, joka alkaa nykyisen tilan selvittelyä ja tulevaisuuden tavoitteiden määrittelyä. Yhteisöllisyys koskettaa organisaation jokaista jäsentä. Seuraavassa on yhteisöllisyyden kehittämisen osa-alueita Aini-Kristiina Jäppisen mukaan (2012), jotka menevät lomittain ja päällekkäin. Toivon, että voimme ottaa omassa ja yhteisessä toiminnassamme ja kokoontumisissamme huomioon seuraavassa mainittuja asioita.

1) Moniäänisyys

- jokaisella on mahdollisuus kertoa mielipiteensä
- asiat käsitellään asioina, eikä niitä liitetä yksittäiseen henkilöön
- jokainen huolehtii omasta halustaan ja kyvystään vastaanottaa tietoa
- suhtaudumme eri mielipiteisiin rakentavasti

2) Vuorovaikutus

- riittävästi aikaa, aktiivinen kuuntelu, tarkentavat kysymykset
- asiat avataan kaikille ja jokainen tietää mihin tähdätään
- ristiriitojen sietäminen ja erilaisuuden näkeminen voimavarana

3) Asiantuntijuus

- tieto ja taito, jota yhteisö tarvitsee toteuttaakseen tehtävänsä ja kehittyäkseen
- asiantuntijuutta on jokaisella yhteisön jäsenellä

4) Joustavuus

- joustaminen helpottuu, kun asian merkitys on ymmärretty yhteisen edun kannalta
- tärkeintä on tietää yleisesti, missä asioissa pyritään joustamaan, ei se kuka joustaa
- yhteisön jäsenet kunnioittavat toisiaan

5) Sitoutuminen

- vapaaehtoinen kiinnittyminen tärkeänä pidettyyn asiaan
- taustalla yhteiset arvot, periaatteet ja vakaumukset, joista pelisäännöt on johdettu
- tarkoitus ja päämäärä tiedossa
- näkyy kiinnipitämisellä arjen pelisäännöistä

6) Vastuunotto

- sitoutumisen jatkumo
- velvollisuuksien hoitaminen

7) Neuvottelu

- toisten emotionaalisten tarpeiden huomioiminen eli mm. oman ja toisten motivaation ylläpitäminen, kannustaminen, usko tavoitteiden saavuttamiseen, ilon ja huumorin jakaminen, toisen asemaan asettuminen
- kyky tehdä kompromisseja, rehellisyys ja avoimuus
- asiantuntijuus => uusi ymmärrys

8) Päätöksenteko

- riittävästi vaihtoehtoja ja eri näkökulmien käsittely
- mitä vaikutuksia päätöksellä toivotaan olevan
- annetaan riittävästi aikaa päätöksenteon jälkeen vaikutusten arvioinnille

9) Luottamus

- tietoisuus siitä mikä kenellekin kuuluu ja mikä on yhteistä
- kontrolli ja luottamus tasapainossa

10) Oman toiminnan arviointi

- yksilö saa tietoa omasta toiminnastaan ja suhteesta yhteisön kokonaistoimintaan
- tavoite ja siinä onnistumisen arviointi
- sitoutuminen on onnistumisen edellytys
- yhteisöllisen onnistumisen edellytyksiä oma aktiivisuus ja osallistuminen

Yhteenveto toimintakäytäntökeskustelusta

HYVÄT TUKIHENKILÖT!

4.9.2013

Tässä teille kooste viime viikolla 26.8 Kriisikeskuksella pidetystä Pelisääntökeskustelusta. Keskustelu liittyi opinnäytetyöhöni ja siihen olivat tervetulleita kaikki tukihenkilöt. Opinnäytetyön tavoitteena on siis vahvistaa meidän tukihenkilöiden yhteisöllisyyttä, osallistumista ja sitoutumista sekä yhdessä tarkastella ja tehdä tarvittavia parannuksia meitä tukihenkilöitä koskeviin käytäntöihin Kriisikeskuksella.

Ensin kävimme yhdessä läpi yhteisöllisyyden kehittämisen prosessia. Esittelin ryhmälle Aini-Kristiina Jäppisen nimeämät kymmenen osa-alueetta. Voit katsoa osa-alueet tämän kirjeen lopussa olevasta liitteestä. Yritän huomioida nämä osa-alueet vetäessäni ryhmää ja toivon myös, että ryhmäläiset ottavat ne huomioon.

Ennen tapaamista olin soittanut Kriisikeskuksiin eri puolelle Suomea. Huomasin, että opinnäytetyötäni koskevia asioita pohditaan myös muualla ja monet olivat kiinnostuneita kuulemaan kehittämistoiminnastamme. Toin joitakin toimintamalliehdotuksia keskustelumme.

Keskusteltuja asioita:

- Työnohjaus ja kuukausikokous voisivat joskus olla peräkkäin saman illan aikana (Eräässä toisessa kriisikeskuksessa oleva tapa), jolloin vapaaehtoinen tulemalla paikalle saa halutessaan "kaksi karpästä yhdellä iskulla". Mahdollisuus on tietenkin osallistua vain toiseen, jos niin haluaa.
- Kuukausikokouksia järjestettäisiin tarpeen mukaan (sopiva aihe tai asia). Ei välttämättä nykyisen mallin mukaisesti joka kuukausi. Eli kuukausikokoukset voisivat olla eri aikoina, eri pituisia tapahtumia ja myös joskus työnohjauksen kanssa peräkkäin.
- Aihe / teema kuukausikokouksessa koettiin tärkeäksi ja mietittiin, että se saa paremmin ihmiset tulemaan paikalle. Aikaa pitää olla kuitenkin myös pieni hetki yleiselle ja vapaamuotoiselle keskustelulle. Esim. tällä hetkellä käytössä oleva puolen tunnin kahvihetki ennen varsinaista osuutta on hyvä käytäntö.
- Kuukausikokousten aiheen alustajina voitaisiin käyttää nykyistä enemmän Kriisikeskuksen omia osaavia työntekijöitä. Näin myös kaikki työntekijät tulisivat vapaaehtoisille tutuksi. Johdajan näkeminen ajoittain kokouksissa koettiin myös tärkeäksi asiaksi.
- Henkiseen hyvinvointiin liittyvät aiheet koettiin mielenkiintoisiksi ja antoisiksi sekä puhelimessa jaksamisen että henkilökohtaisen hyvinvoinnin vuoksi.
- Nykyinen päivystysryhmäkäytäntö ei toimi eikä ole tukihenkilöiden aktiivisessa käytössä. Päivystysryhmä tarkoittaa sitä, että kaikki tukihenkilöt on jaettu eri ryhmiin. Jos et pääse puhelinpäivystykseen hoitamaan varaamaasi vuoroa, sinun tulisi ensin yrittää itse löytää sijainen omasta päivystysryhmästä. Totesimme keskustelussa, että tämä käytäntö on aika harvoilla tukihenkilöillä käytössä ja monet meistä eivät ole edes tietoisia mihin ryhmään kuulumme. On matalampi kynnyksellä soittaa suoraan kriisityöntekijälle, jos on tarvetta vuoron vaihtamiseen tai perumiseen kuin toiselle tukihenkilölle. Lisäksi kriisityöntekijän täytyy joka tapauksessa ilmoittaa mahdollisista vuoron vaihtamisista. Tukihenkilötyöstä vastaavan kriisityöntekijän paljon käyttämä tekstiviesti-informaatio toimii hyvin ja tavoittaa samalla kertaa kaikki tukihenkilöt. Mielestämme päivystysryhmät voisi poistaa kokonaan.

Yhteenveto toimintakäytäntökeskustelusta

- Puhuimme myös siitä, että nykyisellään puhelinpäivystyskalenteri ei tahdo täytyä päivystäjien nimistä ilman, että kriisityöntekijä meitä patistelee tekstiviesteillä. Kalenterihan täytyisi sillä, että meistä vapaaehtoisista jokainen päivystäisi yhden kerran kuukaudessa. Mietimme pitäisikö olla joku tietty ajankohta, jolloin seuraavan kuukauden päivystyskalenteriin tulisi kirjoittaa oma nimensä. Päädyimme kuitenkin siihen, että tuollainen käytäntö olisi hankala ja liian sitova. Vapaaehtoisilla täytyy olla mahdollisuus ottaa huomioon omat henkilökohtaiset menonsa vuoroja varatessaan. Totesimme, että voisimme kuitenkin vapaaehtoisten kesken sopia, että jokainen yrittää varata oman vuoronsa ajoissa ja esteen sattuessa vuoron voi perua soittamalla kriisityöntekijälle. Varaamalla vuoron ajoissa, saa varmasti juuri itselleen parhaiten sopivamman päivän! :)

- Useissa Suomen kriisikeskuksissa vapaaehtoisilla on ns. osallistumisvelvoite työnohjaukseen. Osallistumisvelvoite on lähinnä puheen tasolla, ei niin, että siihen olisi joku tietty käyntimäärä, joka pitäisi vuoden aikana ylittyä. Useimmissa paikoissa "sääntö" on se, että jos osallistuu puhelinpäivystykseen (tai muuhun tukihenkilötyöhön) niin on velvoite käydä myös työnohjauksissa. Eräässä mielenterveysseurassa jokaisen tukihenkilön tuli valita itselleen työnohjausryhmä neljästä eri vaihtoehdosta ja puolen vuoden aikana tulisi päästä vähintään kahteen työnohjaukseen.

Keskustelussa mukana olleet vapaaehtoiset eivät olleet halukkaita laittamaan mitään tiettyä vähimmäismäärää työnohjauksiin osallistumiselle Mikkelissä. Enemmän haluttiin lähteä pannotamaan uusien vapaaehtoisten koulutukseen ja siinä työnohjauksen saattamiseen tukihenkilötyöhön kuuluvaksi osuudeksi. Jo alkuhaastattelussa tulisi kertoa tukihenkilöksi haluavalle se, minkä verran tukihenkilötyö sitoo eli päivystysvuoro + työnohjatukset ja kuukausikokoukset. Eräässä toisessa kriisikeskuksessa käytäntö on, että uudet tukihenkilöt peruskurssin käytyään, käyvät ensimmäisen puolen vuoden ajan omassa työnohjausryhmässään 1 krt/kk. Työnohjaus on tavallaan vielä osa tukihenkilöksi kouluttautumista. Tämä kuulosti keskustelussa mukana olleiden mielestä hyvältä, paitsi että Mikkelissä otettaisiin uudet vapaaehtoiset mielellään mahdollisimman pian muiden mukaan työnohjaukseen.

Meidän pidempään päivystäneiden tavoitteena tulisi olla pyrkimys osallistua työnohjauksiin mahdollisimman usein. Tehdään yhdessä työnohjauksista antoisia ja merkityksellisiä!

- Suunnittelimme uusiin tiloihin tukihenkilöille omia juhlia loka-marraskuun vaihteeseen. Mietimme pieniä toimintapisteitä illan teemaksi. Luonnollisesti kaikki suunnittelu on vielä alkuvaiheessa, mutta jos sinulla on hyviä ideoita, niitä otetaan mielellään vastaan.

Olemme saaneet aikaan paljon hyvää keskustelua tärkeistä asioista. Nyt ollaan siinä vaiheessa, että vedetään hiukan henkeä ja mietitään asioita. **TÄMÄ ON NYT SE VAIHE, JOLLOIN KAIKILLA VAPAAEHTOISILLA TUKIHENKILÖILLÄ ON MAHDOLLISUUS KANTAA OMA KORTENSA KEKOON JA KERTOAA AJATUKSISTAAN. TOIVOISIN, ETTÄ JOKAINEN VOISI VASTATA EDES MUUTAMALLA SANALLA JAANALLE TÄHÄN SÄHKÖPOSTIIN. Halutessaan voi antaa myös nimetöntömän palautteen jättämällä kirjeen puhelinpäivystyshuoneen Info-kansion väliin. LUODAA YHDESSÄ YHTEISÖ, JOSSA ON HYVÄ OLLA JA TOIMIA!**

Terveisin Kati Stålhand