



# Tukihenkilökoulutukseen osallistumisen syyt, tukihenkilön rooli ja koulutuksen arviointi



Arffman, Miira-Kaisa

Katajamaa Marja

2010 Laurea Otaniemi

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Otaniemi

## **Tukihenkilökoulutukseen osallistumisen syyt, tukihenkilön rooli ja koulutuksen arviointi**

Miira-Kaisa Arffman  
Marja Katajamaa  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Maaliskuu 2010

Miira-Kaisa Arffman, Marja Katajamaa

### Tukihenkilökoulutukseen osallistumisen syyt, tukihenkilön rooli ja koulutuksen arviointi

Vuosi 2010 Sivumäärä 51

---

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, millaisia syitä vapaaehtoisten tukihenkilöiden koulutukseen osallistumiseen oli ja millainen tukihenkilön rooli muodostui koulutuksessa. Tarkoituksena oli myös arvioida koulutuksen onnistumista. Opinnäytetyö kuuluu Laurea-ammattikorkeakoulun Työn rajalla -hankkeeseen.

Opinnäytetyö toteutettiin Espoon Järjestöjen Yhteisö ry:n Santra-hankkeelle. Santra-hanke järjesti yhteistyössä kuuden muun organisaation kanssa yhteisen tukihenkilökoulutuksen keväällä 2009. Koulutus kesti 10 viikkoa, yhteensä 30 tuntia. Koulutuksen tavoitteena oli muun muassa resurssien yhdistäminen, yhteisen tukihenkilökoulutuksen järjestäminen, ja uusien tukihenkilöiden saaminen vanhuksille, mielenterveyskuntoutujille sekä maahanmuuttajille.

Tässä työssä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää. Aineisto kerättiin osallistuvan havainnoinnin menetelmällä. Myös alkuhaastatteluja ja koulutuspalautetta käytettiin aineistona. Aineiston analyysi toteutettiin sisällönanalyysillä. Koulutusta arvioitiin pohtien yhteistyön sujuvuutta sekä rekrytoinnin ja koulutuksen onnistumista.

Tulokset osoittivat, että tukihenkilökoulutukseen osallistumisen syyt liittyvät auttamisen kokemiseen tärkeänä, yhteiskuntavastuuseen, itsensä kehittämiseen sekä haluun saada uutta sisältöä omaan elämään. Tulokset tukihenkilön roolista osoittavat, että tukihenkilön tulee olla empaattinen kuuntelija ja opastaja. Tukisuhteessa tärkeää on tasavertaisuus ja tuettavan kunnioittaminen. Tuettava määrittelee itse tuen tarpeensa. Lisäksi tuloksissa korostuu tukihenkilön oman jaksamisen tärkeys ja keinot jaksamisen ylläpitämiseksi.

Tukihenkilökoulutus oli onnistunut. Palautteista käy ilmi, että koulutukseen oltiin erittäin tyytyväisiä. On todettu, että resurssien pienentyessä yhteistyön kehittäminen on välttämätöntä. Tämä koulutus on esimerkki onnistuneesta yhteistyöstä, jossa tukihenkilötoiminta käynnistetään organisaatioissa, joissa sitä ei aiemmin ole ollut. Tärkeimmät koulutuksen kehittämis ehdotukset ovat rekrytoinnin tehostaminen, yhteisten toimintaperiaatteiden määrittäminen sekä koulutuksen sisällön vastaaminen koulutuksen tavoitteisiin.

Asiasanat: Vapaaehtoistyö, tukihenkilöt, auttaminen

Miira-Kaisa Arffman, Marja Katajamaa

**Reasons for participating in a support person education, role of support person and course evaluation**

Year	2010	Pages	51
------	------	-------	----

---

The aim of this thesis was to define the reasons for participating in a course for voluntary support persons, to find out what kind of role is created during the course and to evaluate the course. The thesis was part of Laurea University of Applied Sciences' Gateway to employment -project.

The thesis was carried out in Santra-project which is part of Espoon Järjestöjen Yhteisö ry. Santra-project arranged a course for voluntary support persons in cooperation with six other organisations in spring 2009. The course lasted for 10 weeks, in total of 30 hours. The objective of the course was to unite resources to organise a joint course and to get new volunteering support persons for the elderly, immigrants and for people recovering from mental health problems.

The thesis was made using qualitative methods. The data was collected by participant observation during the course. The data analysis was carried out using content analysis. Information from the entrance interview and course feedback was used in content analysis. We evaluated the course from the perspective of coping of cooperation and the success of recruitment and the course.

The findings show that the main reasons for taking part in the course are the importance of helping others, solidarity, self development, and the wish for something new in life. The role of support person is to be an empathetic listener and guide. The most important aspects in the relationship are respect and equality. The supported person defines the need for support. The well-being of the support person and the ways to sustain it are emphasised in the findings.

The course was successful. The feedback shows that the participants were very pleased with the course. As the resources diminish the development of cooperation becomes necessary. This course is an example of a successful cooperation where support person activity is started in organisations that previously have not had it. The most important proposals for developing the course are to improve recruiting, to define mutual operational principles and that the content of the course corresponds with the objectives of the course.

Keywords: Voluntary work, support persons, helping behaviour

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tausta .....	7
2.1	Julkiset palvelut ja vapaaehtoistoiminta .....	7
2.2	Hyvinvoinnin sekatalous ja kolmas sektori .....	7
2.3	Espoon Järjestöjen Yhteisö ry ja Santra-hanke .....	8
2.4	Tukihenkilökoulutus .....	9
3	Vapaaehtoistoiminta .....	10
3.1	Vapaaehtoistoiminnan määritelmä.....	10
3.2	Tukihenkilötoiminta ja tukihenkilön rooli .....	12
4	Auttaminen tukihenkilötoiminnassa .....	14
4.1	Humanistinen ihmiskäsitys.....	14
4.2	Auttaminen.....	15
4.3	Auttamisen ja vapaaehtoistoiminnan motiivit .....	16
5	Tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....	18
6	Tutkimusmenetelmä ja opinnäytetyön toteuttaminen .....	18
6.1	Opinnäytetyön toteuttamisen aikataulu .....	18
6.2	Laadullinen tutkimusote .....	19
6.3	Aineiston keruu .....	20
6.4	Aineiston analyysi .....	21
7	Tulokset.....	24
7.1	Tukihenkilökoulutukseen osallistumisen syyt .....	24
7.2	Tukihenkilön rooli .....	27
8	Luotettavuus .....	29
9	Eettisyys .....	32
10	Tulosten tarkastelu .....	34
10.1	Tukihenkilökoulutukseen osallistumisen syyt.....	34
10.2	Tukihenkilön rooli .....	36
11	Koulutuksen arviointia .....	37
11.1	Koulutuksen järjestäminen yhteistyönä .....	37
11.2	Rekrytointi .....	39
11.3	Arviointia koulutuksen toteuttamisesta .....	41
11.4	Kehittämissuhteet.....	42
	Lähteet .....	44
	Taulukot .....	46
	Liitteet.....	47
	Liite 1 Alkuhaastattelulomake .....	47
	Liite 2 Tukihenkilökoulutuksen koulutusrunko .....	49

Liite 3 Palautelomake ..... 51

## 1 Johdanto

Pohjoismaista hyvinvointivaltion mallia voi arvostella siitä, että sosiaalinen vastuu on helppo täyttää veroja maksamalla. Veronmaksaja voi ajatella siirtävänsä vastuunsa apua tarvitsevista yhteiskunnalle. Vapaaehtoistoiminnan aktiivisuus on kuitenkin Suomessa hyvällä tasolla yleiseen eurooppalaiseen tasoon verrattuna. (Julkunen 2006, 121.)

Vuonna 2001 tehdyssä tutkimuksessa todetaan, että kyseisenä tai sitä edellisenä vuonna 37 % 15-74 -vuotiaista suomalaisista on osallistunut vapaaehtoistoimintaan. Eniten on osallistuttu urheilu- tai liikuntatoimintaan, toiseksi eniten terveys- ja sosiaalipalveluihin ja kolmanneksi eniten lasten ja nuorten kasvatusasioihin. Suomalaisista 16 %:lle tärkein syy vapaaehtoistoimintaan osallistumattomuudelle on se, etteivät he ole tulleet ajatelleeksi asiaa tai heitä ei ole pyydetty mukaan. (Yeung 2002, 24-25; 38; 63-64.)

Tukihenkilötoiminta on yksi vapaaehtoistoiminnan muoto. Se eroaa jonkin verran muusta vapaaehtoistoiminnasta. Se on yksilöllisempää, arkielämässä tapahtuvaa auttamista, joka vaatii sitoutumista. Tukihenkilötoiminnan tehtävänä on auttaa ihmistä vahvistamaan ja rakentamaan niitä luonnollisia verkostoja, jotka häneltä puuttuvat tai ovat päässeet hajoamaan. (Lehtinen 1997, 14; 50-51.)

Opinnäytetyön tarkoitus on saada tietoa tukihenkilötoimintaan osallistumisen syistä ja tukihenkilön roolista. Tavoitteemme on selvittää, mitkä ovat syyt koulutukseen osallistumiseen ja kuvailla koulutuksessa yhteistoiminnallisesti muodostunutta tukihenkilön roolia. Tarkoitus on arvioida koulutusta, joka järjestetään ensimmäistä kertaa. Tavoitteena on selvittää, miten koulutusta järjestetään ja arvioida sen pohjalta miten koulutusta voisi kehittää. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena havainnoimalla tukihenkilökoulutusta.

Tukihenkilökoulutuksen järjesti yhteistyössä Espoon Järjestöjen Yhteisö ry:n Santra-hanke, Vanhustyön keskusliiton MielenMuutos -hanke, Suomen Mielenterveysseura, Espoon seudun mielenterveysseura Mielihyvin ry, Espoon mielenterveysyhdistys EMY ry., Espoon kaupungin maahanmuuttajapalvelut sekä Suomen Punaisen Ristin Espoon ystävävälitys.

Opinnäytetyö on toteutettu Espoon Järjestöjen Yhteisö ry:n Santra-hankkeelle. Santra-hanke koordinoi sosiaali- ja terveysalan vapaaehtoistoiminnan kenttää Espoossa. Hankkeen tavoitteena on muun muassa kehittää vapaaehtoistoiminnan koulutusta, rekrytointia ja lisätä vapaaehtoistoiminnan arvostusta. (Espoon Järjestöjen Yhteisö ry.)

## 2 Opinnäytetyön tausta

### 2.1 Julkiset palvelut ja vapaaehtoistoiminta

Ennen sosiaalityön ammatillistumista ja organisoitumista sosiaalityö perustui hyväntekeväisyyteen ja vapaaehtoistyöhön. Teollistumisen ja kaupungistumisen myötä perinteistä sosiaalista turvaa tuottaneet instituutiot eivät enää riittäneet. Aluksi sosiaaliseen turvattomuuteen pyrittiin vaikuttamaan vapaaehtoisella avustamisella sekä hyväntekeväisyydellä. Pian huomattiin sen riittämättömyys ja tavoitteeksi tuli organisoitu ja systemaattinen huono-osaisten ihmisten auttaminen. (Raunio 2004, 11.)

Julkisten palveluiden kattavuus ei periaatteessa ole edellyttänyt vapaaehtoistyöltä kovin merkittävää panosta sosiaalipalveluiden tuottamisessa. Laman myötä hyvä- ja huono-osaisten eriarvoisuus on yhä selvempää, kasvavien palvelutarpeiden ja niukkojen resurssien ristiriitaan on keksittävä uusia toimintatapoja. On myös tuotu esiin, ettei kasvaviin tarpeisiin voida vastata julkisia palveluja kehittämällä, vaan kansalaisten tulee ottaa itse vastuu arkielämän selviytymistä tukevista palveluista. (Raunio 2004, 188.)

Raunion (2004, 18.) mukaan Suomessa on ollut tärkeänä näkemys sosiaalityöstä julkisen sektorin varaan rakentuvana ammatillisena toimintana. Toisaalta voidaan kuitenkin kysyä, onko ammatillistamisessa menty liian pitkälle. Onko ammattilaisten vastuulla sellaisia tehtäviä, joihin riittäisi vapaaehtoisen antama kokemuksellinen tuki ja myötäeläminen? (Lehtinen 1994, 11-12.)

### 2.2 Hyvinvoinnin sekatalous ja kolmas sektori

Hyvinvoinnin sekataloudesta (welfare mix), käytetään myös nimitystä hyvinvointipluralismi. Se tarkoittaa, että hyvinvointipalvelujen tuottajat on jaettu eri sektoreihin. Jako voidaan toteuttaa esimerkiksi neljään sektoriin. Ensimmäinen sektori on yksityinen sektori eli markkinat, toinen sektori viittaa julkiseen sektoriin eli valtioon ja kuntiin, kolmannella tarkoitetaan järjestökenttää, neljäs sektori sisältää perheen ja lähiyhteisön. Ensimmäiseen ja toiseen sektoriin viitataan harvoin näillä käsitteillä, sen sijaan puhutaan yksityisestä ja julkisesta sektorista. Kolmas sektori on vakiintunut käsite. (Helander 1998, 23-25 ; Julkunen 2006, 105-106; Harju 2003, 15-17.)

Kolmannen sektorin rajaaminen ei ole yksiselitteistä. Kolmas sektori sijoittuu juridisesti usein yksityiseen sektoriin, mutta voittoa tavoittelemattomuuden ja puoli-julkisen asemansa vuoksi



julkiseen sektoriin. Perinteisesti kolmanteen sektoriin luetaan yhdistykset ja järjestöt, jotka ovat rinnakkaisia termejä, sekä säätiöt ja uusosuuskunnat. Suomalaiselle kolmannelle sektorille on ominaista muun muassa yleishyödyllisyys, voittoa tavoittelemattomuus, riippumattomuus, yhteisöllisyys, solidaarisuus, joustavuus ja vapaaehtoisuus. (Harju 2003, 14-16.)

Suomalainen järjestökenttä on monimuotoinen. Sosiaali- ja terveysalan järjestöt poikkeavat monin tavoin muusta järjestökentästä. (Vuorinen, Särkelä & Peltosalmi 2006, 157.) Niiden tarkoituksena on jonkin väestöosan terveyden, fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen. Sosiaali- ja terveysalan järjestöt yhdistyvät julkiseen toimintaan ja paikallisten verkostojen osaksi. Ne ovat tärkeitä valtakunnallisia vaikuttajia, ehkäisevän työn tekijöitä ja tiedon välittäjiä. (Julkunen 2006, 119.)

Järjestöt ovat toimineet yhteiskunnallisena omanatuntona. Ne ovat yleensä reagoineet ensimmäisenä uusiin yhteiskunnallisiin ongelmiin ja toiminnan tarpeisiin. (Harju 2003, 48.) Yhteiskunnalliset protestiliikkeet, jotka ovat myöhemmin muodostuneet muodollisiksi yhdistyksiksi, ovat olleet ja ovat edelleen tärkeitä yhteiskuntaa ravistelevia tahoja. Ne toimivat hälytyskelloina ja tuovat esiin yhteiskunnan ongelmia ja puutteita pakottaen järjestelmää muuttumaan. (Siisiäinen 1996, 47-48.)

Yhteiskunta siirtää yhdistyksille yhä enemmän sellaisia tehtäviä, joista ennen huolehti julkinen sektori (Siisiäinen 1996, 48). Yhteiskunnan kriisit ovat suunnanneet huomiota kolmanteen sektoriin. Sitä on pidetty voimavarana, jonka avulla hyvinvointipalveluja voisi tuottaa aikaisempaa huokeammalla ja edullisemmalla tavalla. Kun julkisen sektorin rakenteet ovat muuttuneet joustamattomiksi ja hierarkkiseksi, katseet on käännetty kolmanteen sektoriin ja yksityiseen sektoriin etsittäessä valtiota keveämpiä hyvinvointipalveluiden organisointimuotoja. (Helander 1998, 13-14.) Julkisen sektorin osuuden vähentäminen tarkoittaa käytännössä kansalaisjärjestöjen, omaisten, vapaaehtoistyön, säätiöiden, kirkkojen ja yksityisten yrittäjien suurempaa panosta palveluiden tuottamisessa (Matthies 1996, 11-13).

### 2.3 Espoon Järjestöjen Yhteisö ry ja Santra-hanke

Opinnäytetyömme kuuluu Laurea-ammattikorkeakoulun Otaniemen paikallisyksikön Työn rajalla -hankkeeseen. Opinnäytetyö toteutetaan Espoon Järjestöjen Yhteisö ry:n Santra-hankeelle. Espoon Järjestöjen Yhteisö ry on vuonna 2004 perustettu yhdistys, jonka tarkoituksena on kehittää espoolaisten järjestöjen toimintaa. Nykyään yhdistyksellä on yli 50 jäsenjärjestöä. Yhdistyksen tavoitteena on luoda yleisiä toimintaedellytyksiä jäsenjärjestöilleen ja edistää niiden vaikutusmahdollisuuksia yhteiskunnassa. Tavoitteena on

edistää espoolaisten tasa-arvoa, hyvinvointia ja sosiaalisia oikeuksia. (Espoon Järjestöjen Yhteisö ry.)

Santra-hanke on yksi Espoon Järjestöjen Yhteisö ry:n hankkeista. Se on vapaaehtoistoiminnan kehittämishanke, jonka tavoitteena on koordinoida sosiaali- ja terveysalan vapaaehtoistoiminnan kenttää Espoossa, sekä kehittää vapaaehtoistoimintaa yhteistyössä viranomaissektoreiden kanssa. Tavoitteena on vastata vapaaehtoistoiminnan lisääntyneen tarpeen tuomiin haasteisiin ja kohottaa vapaaehtoistoiminnan profiilia, saada vapaaehtoistoiminnasta jäsentyneempää, arvostetumpaa ja tavoiteltavampaa. Tarkoituksena on kehittää ja toteuttaa rekrytointia, koulutusta sekä vapaaehtoisten jaksamista. (Espoon Järjestöjen Yhteisö ry.)

Santra-hanke toteutti vapaaehtoistoiminnan kartoituksen kesällä 2008. Kartoitus toteutettiin kyselynä, joka lähetettiin yhteensä 182 sosiaali- ja terveysalan toimijalle Espoossa. Kyselyyn tuli yhteensä 80 vastausta. Kyselyssä selvitettiin muun muassa vapaaehtoistoiminnan kehittämistarpeita. Selkeimmin nousi esiin tarve yhteiselle vapaaehtoisten koulutukselle. (Kartoitus Espoon vapaaehtoistoiminnasta.) Kartoituksessa ilmenneestä tarpeesta syntyi ajatus yhteisestä tukihenkilökoulutuksesta, jota alettiin suunnitella syksyllä 2008.

## 2.4 Tukihenkilökoulutus

Tukihenkilötoimintaa järjestävät tahot ovat perinteisesti itse järjestäneet koulutuksensa. Pienillä yhdistyksillä ei ole paljon resursseja, mutta tarve tukihenkilöille on suuri. Santra-hankkeen myötä avautui mahdollisuus kehittää yhteistyötä, yhdistää resurssit ja osaaminen yhteisen tukihenkilökoulutuksen järjestämiseksi.

Koulutuksen tavoitteena oli saada vapaaehtoisia tukihenkilöitä maahanmuuttajille, vanhuksille sekä mielenterveyskuntoutujille. Tukihenkilökoulutuksen järjestivät seuraavat tahot: Espoon Järjestöjen Yhteisö ry:n Santra-hanke, Vanhustyön keskusliiton MielenMuutos -hanke, Suomen Mielenterveysseura, Espoon seudun mielenterveysseura Mielihyvin ry, Espoon mielenterveysyhdistys EMY ry., Espoon kaupungin maahanmuuttajapalvelut sekä Suomen Punaisen Ristin Espoon ystävävälitys.

Koulutusta suunniteltaessa ei määritelty erikseen yhteisiä tavoitteita koulutukselle. Suunnittelukokousten muistioiden perusteella määrittelimme tavoitteiksi: 1) yhteisen koulutuksen järjestäminen 2) resurssien yhdistäminen niin, että tukihenkilötoiminta voidaan aloittaa sellaisissa organisaatioissa, joissa sitä ei ole aiemmin ollut 3) uusia vapaaehtoisia mahdollisimman monelle järjestäjälle 4) sellaisten tukihenkilöiden saaminen, jotka sitoutuvat toimintaan 5) mielenterveyden näkökulmaa korostavan koulutuksen järjestäminen.

Tukihenkilökoulutuksesta ilmoittaminen aloitettiin tammikuussa 2009. Koulutuksesta ilmoitettiin Espoon paikallislehti Länsiväylässä. Länsiväylä ja Espoon seurakuntasanomat Esse julkaisivat pienet jutut vapaaehtoistoinnasta ja kyseisestä koulutuksesta. Koulutuksen järjestäjät tiedottivat koulutuksesta omilla Internet-sivuillaan ja tiedotteissaan. Sosiaali- ja terveystieteiden oppilaitoksiin lähetettiin sähköpostiviesti koulutuksesta, lisäksi ilmoituksia laitettiin yleisille ilmoitustauluille. Kävimme kertomassa koulutuksesta Laurea-ammattikorkeakoulun Otaniemen paikallisyksikön sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoille kolmella luennolla.

Koulutukseen ilmoittautuneet haastateltiin ennen koulutuksen alkamista. (liite 1.) Haastattelun tarkoitus oli kertoa koulutuksesta sekä arvioida valmiuksia ja sitoutumista toimintaan. Koulutus alkoi maaliskuussa ja kesti toukokuuhun saakka. (liite 2.) Koulutus kesti 10 kertaa, yhteensä 30 tuntia. Jokaisella koulutuskerralla oli eri aihe. Kouluttajina toimivat samat henkilöt, jotka ovat olleet mukana koulutuksen järjestämisessä. Muutamia ulkopuolisiakin kouluttajia pyydettiin mukaan. Koulutus oli osallistujille maksuton.

Koulutuksen teemoina olivat vapaaehtoistoinnin periaatteet, mielenterveysvoimavarana, kriisit, maahanmuuttajien erityispiirteet, perhe, psyykkisen hyvinvoinnin haasteet ikääntyessä, vuorovaikutus, hengellisyys ja tukihenkilön oma jaksaminen. Koulutuksen tarkoitus oli lisätä koulutukseen osallistuvien valmiutta toimia tukihenkilöinä. Koulutuksen aiheita käsiteltiin luennoiden ja keskustellen. Käytännön vuorovaikutustaitoja ja itsereflektointia harjoiteltiin erilaisten tehtävien avulla.

Koulutukseen osallistujat valitsivat oman mielenkiintonsa mukaan, mihin organisaatioon haluavat tukihenkilöksi. Tukihenkilöksi ryhtymiseen pyrittiin varmistamaan viimeisellä koulutuskerralla, jossa oli mukana kaikki koulutuksen järjestämisessä mukana olleet organisaatiot. Organisaatiot ja tulevat tukihenkilöt sopivat keskenään, miten tukisuhteen muodostamisessa edetään. Suunnitelma siitä, miten tukisuhteen muodostetaan, oli että organisaatio, tukihenkilö ja tuettava tekevät yhdessä kirjallisen sopimuksen tukisuhteesta, sen tavoitteista ja kestosta. Tukisuhteen kestoksi arvioitiin noin vuosi.

### 3 Vapaaehtoistoiminta

#### 3.1 Vapaaehtoistoinnin määrittely

Vapaaehtoistoinnasta on perinteisesti käytetty käsitettä vapaaehtoistyö. Viime aikoina on alettu puhua enemmän vapaaehtoistoinnasta, koska on haluttu erottaa vapaaehtoistyö ja palkkatyö toisistaan. Käytännössä niitä käytetään kuitenkin synonyymeinä. (R. Baer,

henkilökohtainen tiedonanto 11.3.2010) Käytämme tässä työssä vapaaehtoistoiminnan käsitettä.

Kurjen (2001, 83) mukaan ihmisten altruistinen persoonallinen sitoutuminen ja halu auttaa hädässä olevia innostaa vapaaehtoistoimintaan. Vapaaehtoistoimintaa toteutetaan yleensä kolmannella sektorilla. Vapaaehtoistoiminta on aina osallistumista ja yhteistyötä toisten kanssa.

Vapaaehtoistoiminta on vapaaehtoista kansalaistoimintaa. Kansalaistoiminta on ihmisen aktiivista toimintaa itsestä ulospäin, yhdessä toimien, yhteiseksi hyväksi. Tarkemmin määriteltynä vapaaehtoistoiminta tarkoittaa osallistumista ilman rahallista korvausta yhteiseksi hyväksi tähtäävään toimintaan. Vapaaehtoistoiminnassa konkreettinen työpanos on olennaista. (Harju 2003, 10;118.)

Vapaaehtoistoiminnassa ihmiset ryhtyvät yhdessä parantamaan elämänlaatuaan ja voittamaan vaikeuksiaan. Vapaaehtoistoimintaan osallistutaan omasta halusta ja vapaaehtoisesti. Se on palkatonta toimintaa, tosin toiminnasta aiheutuneita kuluja voidaan korvata.

Vapaaehtoistoiminnassa toimitaan tavallisen ihmisen ehdoin ja taidoin, eikä se voi korvata ammattityöntekijöiden työtä. (Lehtinen 1997, 17-20.)

Vapaaehtoistoiminnan tehtävä on ihmisten välisen vuorovaikutuksen ja omaehtoisen osallistumisen edistäminen. Sen merkitys on ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Vapaaehtoistoiminta on yhdessä tekemistä, jossa korostetaan ihmisten omaa vastuuta itsestään ja toisista ihmisistä. (Lehtinen 1997, 19-20.)

Vapaaehtoistoiminnan tulisi keskittyä ennalta ehkäisevään työhön. Vastuu korjaavasta työstä kuuluu ammattityöntekijöille. Vapaaehtoistoiminnan tehtävä ei saa olla sosiaali- ja terveysmenojen karsimisesta aiheutuviin tarpeisiin vastaaminen, vaikka pitkällä aikavälillä se voi vaikuttaa alentavasti julkisen avun tarpeeseen. (Lehtinen 1997, 19.)

Erilaisia vapaaehtoistoiminnan muotoja on paljon. Kehitysapu, poliittinen toiminta, kulttuuri, kierrätys ja talkootoiminta voivat olla vapaaehtoistoimintaa. Sosiaali- ja terveysalalla yleisimmät vapaaehtoistoiminnan muodot ovat tukihenkilötoiminta, vertaistuki, talkootoiminta ja naapuriapu, leirit, kriisipuhelimet sekä vammaisten tai sairaiden tilapäisapu. (Lehtinen 1997, 23-24.)

Vuoden 2007 Järjestöbarometrissa (Vuorinen, Särkelä, Peltosalmi & Eronen 2007) todetaan, että sosiaali- ja terveysalan vapaaehtoistoimintaa on muun muassa virkistystoiminnan organisointi sekä avustaja-, vertais- ja ystävötoiminta. Vapaaehtoistoiminta on konkreettista käytännön tekemistä, auttamista kuljetuksissa ja asioinnissa, lumenluomista, keskustelua, kuuntelemista. Hallinnollisia tehtäviä ei yhdistyksissä useinkaan nimetä varsinaiseksi vapaaehtoistoiminnaksi.

Yeungin (2001, 24-25;38) tekemässä tutkimuksessa todetaan, että kyseisenä tai sitä edellisenä vuonna 37 % 15-74 -vuotiaista suomalaisista on osallistunut vapaaehtoistoimintaan. Eniten on osallistuttu urheiluun tai liikuntaan (30 %), toiseksi eniten terveys- ja sosiaalipalveluihin (25 %) ja kolmanneksi eniten lasten ja nuorten kasvatusasioihin (22 %). Aikaa vapaaehtoistoimintaan käytetään keskimäärin 18 tuntia kuukaudessa. Toisaalta ajankäytössä on runsaasti eroja, lähes puolet vapaaehtoistyöntekijöistä käyttää toimintaan aikaa alle viisi tuntia kuukaudessa.

Vapaaehtoistoiminta ja auttaminen kytkeytyvät ihmisen arvomaailmaan eli siihen mihin hän uskoo ja mitä hän pitää oikeana. Spontaania auttamista esiintyy paljon, mutta myös vapaaehtoistoiminta on ihmiselle luontaista toimintaa, ja se edistää ihmisen hyvinvointia. (Ojanen 2001, 105.)

### 3.2 Tukihenkilötoiminta ja tukihenkilön rooli

Tukihenkilötoiminta on vapaaehtoistoiminnan muoto. Se eroaa jonkin verran muusta vapaaehtoistoiminnasta. Se on yksilöllisempää, arkielämässä tapahtuvaa auttamista. Tukihenkilötoiminta vaatii myös sitoutumista. Tukihenkilötoiminnan tarkoituksena on luoda sellaista toimintaa, jolla vaikutetaan pysyvästi vaikeassa asemassa olevan henkilön elämäntilanteen korjaamiseen. (Lehtinen 1997, 50-51.)

Tukihenkilötoiminnan tehtävänä on auttaa ihmistä vahvistamaan ja rakentamaan niitä luonnollisia verkostoja, jotka häneltä puuttuvat tai ovat päässeet hajoamaan. Lisäksi tukihenkilötoiminnan tehtävä on helpottaa tuettavan lähiympäristön painetta paljon tukea tarvitsevan ihmisen rinnalla. Tukihenkilötoimintaan ei kuulu hoito, terapia eikä kotipalvelu. (Lehtinen 1994, 14.)

Maallikkomainen vapaaehtoistoiminta ei voi korvata ammatillista sosiaalityötä (Raunio 2004, 189). Sen tarkoituksena on tuoda jotain lisäarvoa ihmisen kuntoutumiselle. Lopputulos voi kuitenkin olla se, että tuettavan palvelutarve vähenee. (Lehtinen 1997, 48-50.)

Avun tarvitsijan kannalta inhimillinen ja läheinen suhde auttajan ja autettavan välillä on tärkeämpi tekijä kuin ammatillinen suhde avun tarvitsijan ja auttajan välillä. Maallikkoapu psykososiaalisena tukena voi olla jopa ammattiapua tuloksellisempaa. (Lehtinen 1997, 48-51.) On myös todettu, että maallikkojen kyky auttaa erilaisista ongelmista kärsiviä ihmisiä on paljon odotettua parempi. Terapeuttien paremmuutta maallikkoihin nähden on ollut vaikea todentaa. (Ojanen 2001, 105.)

Tukihenkilöksi ryhtyminen edellyttää usein tukihenkilökurssin käymistä. Koulutuksessa käsitellään tukihenkilö- ja vapaaehtoistoiminnan periaatteita sekä ihmissuhdetaitoja, kuten

kuuntelemista ja vuorovaikutustaitoja. Omaa jaksamista ja rajojen asettamista sekä vaihtoehtoisuutta. Tukihenkilöksi ryhtyvä tarvitsee myös erityistietoja ja - taitoja. Esimerkiksi mielenterveyskuntoutujan tukihenkilö tarvitsee tietoa mielenterveyden ongelmista. Tärkeää on olla kuitenkin yrittämättä tehdä vapaaehtoisesta puoliammattilaista, joka korvaisi ammattiavun. (Lahtinen 2004, 30-31.)

Tukihenkilö on psykososiaalisen tuen antaja, kokemuksen jakaja ja omakohtaisten kokemusten kautta ymmärtävä ihminen. Hän kuuntelee, ohjaa ja opastaa tuettavaa. Tukihenkilö on yhdessä toimija, henkisen tuen antaja ja käytännön asioissa auttaja. Hän on aikuisen malli ja aikuinen seuralainen. (Lehtinen 1994, 24.)

Psykososiaalinen tukeminen auttaa ihmistä tunnistamaan omia tarpeitaan, löytämään voimavarojaan ja sitä kautta saamaan tunteen elämänhallinnasta. Tavoitteena on synnyttää voimaantumisen kokemus eli sisäinen voimantunne. Siihen pyritään tukemalla jo olemassa olevia voimavaroja ja auttamalla ihmistä ratkomaan elämäänsä liittyviä ongelmia. Yhdessä kokeminen ja kokemusten jakaminen on tärkeää. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 23-26.)

Välineitä, joita tukihenkilö voi tukiessaan käyttää, ovat keskusteleminen ja kuunteleminen. Myös kosketus, silmiin katsominen sekä yhdessäolon tunteen välittäminen ovat tukemisen keinoja. Muita tukemisen keinoja ovat ulkoilu, liikunta, harrastukset, asiointi sekä kotitöiden tekeminen. (Lehtinen 1994, 38.)

Tukihenkilötoiminnan sisältö riippuu hyvin paljon tuettavasta. Tukihenkilötoiminnan ydin on arkista yhdessä tekemistä ja harrastamista. Tukihenkilö on tuettavalleen tärkeä kuuntelija ja puhekumppani. Tämän lisäksi tukihenkilöllä voi olla tärkeä rooli tuettavan kodista ulospäin suuntautuvien aktiviteettien käynnistäjänä. Vanhus tuettavana voi tarvita hyvinkin konkreettista apua tukihenkilöltä, kuten saattajaa terveysasemalle. Itsenäistä asumista harjoitteleva tuettava, taas tarvitsee ohjausta arkielämään liittyvissä toiminnoissa, kuten rahan käytössä tai kotitöissä. (Lahtinen 2004, 36-41; Lehtinen 1994, 42-43.)

Vapaaehtoisen ja tukea saavan suhde koskettaa molempia osapuolia ja rikastuttaa molempien elämää. Toiminnassa ihmiset kohtaavat toisensa tasa-arvoisina ihmisinä. Tärkeintä on henkisen tuen ja oman ajan antaminen toiselle ihmiselle. Vapaaehtoinen on turvallinen ihmissuhde. (Harju, Niemelä, Ripatti, Siivonen & Särkelä 2001, 34.)

Tukisuhteen lähtökohtana on vapaaehtoinen ja tasavertainen kumppanuus, jossa auttaja hyväksyy tuettavan ihmisenä ja on kiinnostunut ensisijaisesti autettavan persoonasta ja vasta toissijaisesti hänen ongelmistaan. Myös palkattomuuden kautta välittyy auttajan henkilökohtainen mielenkiinto autettavan persoonaa kohtaan. (Lehtinen 1997, 48-51.)

Lastensuojelun tukihenkilön käsikirjassa (Korhonen 2005, 40-47) tukihenkilön rooli määritellään seuraavalla tavalla. Lähtökohta tukemisessa on se, että tukihenkilön antaa aikaa

ja läsnäoloa. Tukihenkilö on empaattinen, hän osoittaa hyväksyntää ja välittämistä ja on kiinnostunut tuettavasta. Tukihenkilö on tuettavalle keskustelukumppani. Hän on myös kannustaja ja elämän opettaja. Yhdessä tekeminen voi olla harrastamista tai arkista yhdessäoloa. Tukihenkilö voi joutua myös asettamaan rajoja, se on viesti välittämisestä ja huolehtimisesta.

Tukihenkilö on luotettava ja vaitiolovelvollinen. Hän pitää lupaamansa asiat. Tärkeää on arvioida omat voimavarat, ettei lupaa liikaa. Tukihenkilö kunnioittaa tuettavan erilaisuutta ja oikeutta omiin mielipiteisiin. Tukea annetaan tuettavan ehdoilla. Hänellä on oikeus tehdä elämäänsä koskevat valinnat itse. (Harju ym. 2001, 35.)

Lahtinen (2004, 51) on koonnut hyvän tukihenkilön huoneentaulun. Hyvä tukihenkilö puhuu myös itsestään ja ilmaisee omia mielipiteitä. Hän on tasavertainen ja hyvä kuuntelija, ei tuomitse, epäile tai mitätöi vaan ottaa asian vakavasti. Tukihenkilö on ehdottoman luotettava, hän ei peruuta tapaamisia eikä katoa. Hän ei auta liikaa eikä ei tuputa. Tuettavan ei tarvitse tukea tukihenkilöä.

Tukihenkilöllä tulee olla mahdollisuus saada tukea toiminnalleen. Vaikeiden asioiden kohtaaminen kuormittaa, joten on tärkeä jakaa asioita taustayhteisön ja toisen vapaaehtoisen kanssa. (Harju ym. 2001, 35.) Vapaaehtoiset eivät jaksa eivätkä halua toimia kauan, jos heistä ei huolehdi. Tukihenkilö tarvitsee ohjausta, konsultointia ja koulutusta. Toisten vapaaehtoisten tapaamisella on suuri merkitys vapaaehtoisten jaksamiselle. (Lehtinen 1997, 21.)

## 4 Auttaminen tukihenkilötoiminnassa

### 4.1 Humanistinen ihmiskäsitys

Humanistisen psykologian ihmiskäsityksen mukaan ihminen on avoin järjestelmä, jonka toiminta on itseohjauksellista, ainutkertaista ja muuttuvaista. Ihminen avoimena järjestelmänä on etsivä, tutkiva, vaihtoehtoja punnitseva, muutoksiin ja yllätyksiin valmis. Humanistinen psykologia painottaa holistisuutta eli kokonaisvaltaisuutta ihmisen ymmärtämiseen pyrittäessä. Ymmärtääkseen ihmistä täytyy ymmärtää hänen yksilölliset merkityksensä ja niiden väliset suhteet. Merkitys tarkoittaa ihmisen mielellistä suhdetta maailmaan ja omaan itseensä. Koettujen merkityssuhteiden kokonaisuus muodostaa yksilön maailmankuvan, jonka pohjalta ihminen suuntaa ja ohjaa elämäänsä. Ihmisen maailmankuva on yksilöllinen, eikä sitä voi yleistää. Jokaisen ihmisen elämäntilanne on ainutlaatuinen ja ainutkertainen. Olemassa oleva kokemuspohja toimii kaiken uuden sisällön jäsentäjänä,

tulkitsijana ja kokonaisuuteen sijoittajana. Sama ilmiö saa eri maailmankuvissa täysin erilaisen merkityksen. (Rauhala 1990, 49-53.)

Humanistisen ihmiskäsityksen lähtökohtana on organismi. Organismi on ihmisen jakamaton kokonaisuus. Organismien määräävin motivaatio on sisäsyntyinen pyrkimys itsensä toteuttamiseen eli pyrkimys toteuttaa elämässä niitä mahdollisuuksia, jotka ovat ihmisessä olemassa. Yksilöllisyyden perusta on erilaisissa potentiaaleissa tai sisäisissä olemuksissa. Itsensä toteuttaminen merkitsee olemista ja elämistä täytenä ihmisenä. Ihmisorganismi sisältää biologista viisautta, johon on rohjettava luottaa. (Perttula 2006, 145-147.)

Auttamistyön laadun kannalta asiakkaalle pitäisi olla merkityksetöntä, millaiseen teoriasuuntaukseen auttaja työnsä perustaa. Humanistiseen ihmiskäsitykseen perustuvissa auttamistilanteissa ihmistä rohkaistaan kertomaan, mikä hänen kokemustensa perusteella on hänelle parasta. Auttajan tärkein taito on olla läsnä ja kohdata toinen ihminen. Taito koostuu kolmesta asiasta: aitoudesta, empatiasta ja toisen varauksettomasta hyväksynnästä. (Perttula 2006, 154-155.)

Aitous edellyttää läsnäoloa ja kykyä olla yhteydessä omiin kokemuksiin ja kykyä jakaa niitä. Aitous toteutuu, kun auttaja luopuu oman julkikuvansa ylläpitämisestä. Empatia merkitsee vastaanottavaisuutta toisen kokemuslaaduille. Se on herkkää virittäytymistä erilaisille kokemuksille. Empatia merkitsee toisen kokemusten tunnistamista ja välittämistä takaisin sellaisena, kuin ne itselle välittyvät. Autettavan kannalta empatia merkitsee hyväksytyksi ja ymmärretyksi tulemistä ja uskallusta olla vuorovaikutuksessa luottavaisesti sellaisena kuin on. (Perttula 2006, 154-155.)

Varaukseton hyväksyminen on toisen kunnioitusta persoonana. Auttajan on osoitettava, että hän ei yritä hallita eikä liittää toisen subjektiivista maailmaa omaansa. Varaukseton hyväksyminen on sitä, että antaa tilaa toisen kasvuille ilman ehtoja. Varaukseton hyväksyminen, empatia ja aitous eivät tarkoita ylitiöpositiivisen elämänsänteen välittämistä ongelmien kanssa kamppailevalle ihmiselle. Auttajan pitäisi välttää asettamasta raameja, joihin autettava voi tarttua ja näin lyödä laimin koetun maailman subjektisuuden sekä yksilön autonomian. (Perttula 2006, 154-155.)

#### 4.2 Auttaminen

Auttaminen on prososiaalista käyttäytymistä. Se on vapaaehtoista toimintaa, jossa toimitaan toisen ihmisen hyväksi. Auttaminen voi olla egoistista tai altruistista. Egoistinen auttaminen perustuu siihen, että auttaja haluaa jotain vastineeksi. Hänen päämääränsä on lisätä omaa



hyvinvointiaan. Altruistinen auttaminen ei odota vastalahjaa, auttajan puhdas päämäärä on lisätä autettavan hyvinvointia. (Franzoi 2009, 469.)

Prosoiaalinen ihminen on lähtökohtaisesti itsekäs ja omasta hyvinvoinnistaan kiinnostunut. Ihminen on kuitenkin kiinnostunut myös toisen ihmisen hyvinvoinnista. Ihmisen tarkoituksena voi olla edistää omaa, toisen, meidän yhteistä, tai ”sinun-ja-sitä-kautta-minun” etua. Todellisuudessa nämä motivaation suunnat sekoittuvat keskenään. Egoismi ja altruismi eivät sulje toisiaan pois. Toisten huomiointi ja oman edun ajaminen eivät ole toistensa vastakohtia. (Saari & Pessi 2008, 49-51.)

Ihmisen luontoon on valikoitunut sekä biologisen että kulttuurisen evoluution myötä sosiaaliset toimintamallit. Näihin kuuluvat toisen tukemista ja reiluutta korostavat arvot ja normit. Altruismi on evoluution kannalta suotuisaa. Altruismi tuottaa mielihyvää ja auttamatta jättäminen pahaa oloa, mikä kertoo siitä, että evoluutio on varustanut meidät todellisilla altruistisilla motiiveilla. Sympatialla, altruismilla ja rakkaudella on suotuisia vaikutuksia luonnonvalinnan kannalta, esimerkiksi ryhmien parempi yhteistyö. (Saari & Pessi 2008, 42.)

Vastavuoroisuuden normi viittaa siihen, että ihmisellä on valmius altruistiseen toimintaan. Ehkä ihminen kehitti kyvyn välittämiseen ja auttamiseen nimenomaan siksi, että se tukee vastavuoroisuutta. Ihminen ottaa huomioon toisten ihmisten odotukset ja tarpeet hyvinvointierojen vertailun perusteella. Altruismi on fundamentaalista inhimillistä toimintaa, joka ruokkii sekä antajaa että saajaa. (Saari & Pessi 2008, 41-42; 49.)

#### 4.3 Auttamisen ja vapaaehtoistoiminnan motiivit

Suomalaisten auttamisen motiivit ovat hyvin sisäsuuntautuneita ja itseisarvollisia. Motiiveissa korostuu erityisesti auttamisen moraalinen välttämättömyys ja suorastaan sen ehdottomuus: auttaminen on oikein. Suomalaiset ovat vahvasti sitä mieltä, että auttaminen on tärkeää. Toisaalta myönnetään, että auttamisesta saa saada myös itselleen. (Saari & Pessi 2008, 89-90.)

Yleisimmät motiivit vapaaehtoistoiminnalle ovat halu auttaa muita ihmisiä ja käyttää aikaa hyödylliseen toimintaan. Vapaa-ajan täyttämisen säännöllisellä toiminnalla, toive tavata uusia samanhenkisiä ihmisiä ja saada uusia elämäkokemuksia. Lisäksi yleisimpiä motiiveja ovat halu oppia uutta ja kansalaisvelvollisuus. Vapaaehtoistoimintaan osallistutaan usein ystävän pyynnöstä ja yleisestä kiinnostuksesta vapaaehtoistoimintaan. (Yeung 2002, 32-33; Lahtinen 2004, 18-22.) Tukihenkilötoiminta ei ole varsinaista vertaistukea, mutta toimintaan

lähtemisen perusteena voi olla kokemus omasta selviytymisestä ja halu auttaa toista, jolla on samankaltaisia ongelmia (Harju ym. 2001, 38).

Uusien tukihenkilöiden motiivit eroavat hieman kauan mukana olleiden motiiveista. Uusilla vapaaehtoisilla on itsekäitä tavoitteita kasvaa ihmisenä ja saada koulutusta, joka on hyödyksi ansiotyössä. Halutaan saada tyydytystä auttamisesta ja itsensä tuntemisesta tarpeelliseksi. Lisäksi uusien vapaaehtoistyöntekijöiden motiiveja ovat halu kuulua tiettyyn ryhmään, humanitaariset ja ideologiset ajatukset, omaan persoonaan pohjautuvat motiivit sekä halu korvata itselle saatu apu. (Lahtinen 2004, 18-28.)

Usean vuoden tukihenkilönä toimineiden motiiveissa korostuu epäitsekkyys. Aletaan nähdä oman työn arvo ja merkitys juuri tuettavalle. Toiminnan lähtökohta on yhä enemmän lähimmäiseskeinen. Kokeneen tukihenkilön motiivit sulautuvat hänen arvomaailmaansa ja työstä tulee osa minuutta. Tukityöstä tulee elämäntapa ja tuettavasta olennainen osa elämää. Mitä kauemmin toiminnassa ollaan mukana, sitä enemmän tietoisuus omista motiiveista häviää. (Lahtinen 2004, 18-28.)

Tutkimusten mukaan tukihenkilöt kokevat olevansa sekä saajan roolissa että antavana osapuolena. Tukihenkilön saamat myönteiset kokemukset ovat merkittävämpiä kuin tuettavan. Tukihenkilötoiminta lisää pätevyyden tunnetta tietyillä elämänalueilla. Tukihenkilötoiminnassa pätee autan muita ja samalla itseäni -periaate. (Lehtinen 1997, 52.)

Saari & Pessi (2008, 212) ovat tutkineet laajan kyselyaineiston avulla suomalaisten auttamisen asenteita ja rakenteita. Tuloksissa esitetään suomalaisten vahvimpia auttamisen syitä. Näitä ovat vastuullisuus, vastavuoroisuus, muukalaisuus, sivullisuus, sukupolvisuus oikeudenmukaisuus, uskonnollisuus ja onnellisuus.

Vastuullisuudessa on kysymys siitä, onko autettava itse vastuussa avun tarpeestaan. Autettavan oman vastuun vähäisyys lisää auttamisen todennäköisyyttä. Mitä vaativammasta altruismin muodosta on kysymys, sitä vähemmän valmiutta löytyy. Suomalaisten auttamishalukkuus on vankka mutta kohdistuu kevyisiin kohteisiin. (Saari & Pessi 2008, 212.)

Vastavuoroisuus on keskeinen arvo suomalaisten keskuudessa. Vastavuoroisuuden toteutumisen mahdollisuus lisää avun antamisen todennäköisyyttä. Muukalaisuus eli sosiaalisen ja spatiaalisen etäisyyden kasvaminen vähentää auttamista. Sukupolvisuus liittyy auttamishalukkuuteen ja tulee esiin kasvatuksessa. Altruismia korostava kasvatusta lisää aikuisiän altruistisuutta. Oikeudenmukaisuus vaikuttaa auttamishalukkuuteen. Ihmiset, jotka näkevät yhteiskunnan eriarvoisena, ovat keskimääräistä valmiimpia auttamaan toisia ihmisiä. Käsitukset reiluudesta ja oikeudenmukaisuudesta vaikuttavat auttamiseen. (Saari & Pessi 2008, 212.)

Hieman vähemmän tukea aineistosta saatiin oletuksille, että uskonnollisuus, onnellisuus ja sivullisuus vaikuttavat auttamiseen. Uskonnolliset ihmiset auttavat jonkin verran enemmän ainakin vaativan altruismin osalta kuin vähemmän uskonnolliset ihmiset. Auttajan onnellisuus ja tyytyväisyys elämään lisää jonkin verran avun antamisen todennäköisyyttä. Sivullisuus eli muiden auttajien olemassaolo vähentää avun antamisen todennäköisyyttä (Saari & Pessi 2008, 212-213.)

Saari ja Pessi (2008, 74-75) löysivät aineistostaan tyypillisimmät suomalaiset auttamismotiivit. Prosenttiluku kertoo, mikä osuus ihmisistä ajatteli väitteen sopivan häneen vähintään melko hyvin. ”Auttaminen on oikein” (80 %) ”Tunnen myötätuntoa” (75 %) ”Auttaminen tuottaa minulle iloa” (67 %) ”Toimisin periaatteitani vastaan jos en auttaisi” (63 %) ”Auttaminen on minulle luonteenomaista” (57 %) ”Tutustun ihmisiin” (56 %) ”Saan auttamisesta itselle yhtä paljon kuin annan toiselle” (56 %) ”Auttaminen on velvollisuuteni” (54 %) ”Auttaminen tekee minut onnelliseksi” (33 %) ”Minuakin on autettu” (50 %) ”Auttaminen on yhteiskunnalle hyväksi” (49 %) ”Tunnen, että minua tarvitaan” (46,5 %).

## 5 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on saada tietoa tukihenkilötoimintaan osallistumisen syistä ja tukihenkilön roolista. Tavoitteemme on selvittää, mitkä ovat syyt koulutukseen osallistumiseen ja kuvailla koulutuksessa yhteistoiminnallisesti muodostunutta tukihenkilön roolia. Tarkoitus on arvioida koulutusta, joka järjestetään ensimmäistä kertaa. Tavoitteena on selvittää, miten koulutusta järjestetään ja arvioida sen pohjalta miten koulutusta voisi kehittää.

Tutkimuskysymykset:

1. Mitkä ovat syyt tukihenkilökoulutukseen osallistumiseen?
2. Millainen on tukihenkilökoulutuksessa muodostunut tukihenkilön rooli?

## 6 Tutkimusmenetelmä ja opinnäytetyön toteuttaminen

### 6.1 Opinnäytetyön toteuttamisen aikataulu

Aloitimme opinnäytetyön teon syksyllä 2008 aiheen valinnalla ja tutustumalla vapaaehtoistoimintaan. Suoritimme opintoihimme kuuluvan kehittämistyön harjoittelun

Santra-hankkeessa tammi-maaliskuussa 2009. Harjoittelun kehittämishankkeena olimme mukana tukihenkilökoulutuksen järjestämisessä, sekä rekrytoimassa ja haastattelemassa tukihenkilökoulutukseen ilmoittautuneita.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin tukihenkilökoulutuksessa maaliskuu-toukokuun 2009 aikana. Olimme läsnä kaikilla koulutuskerroilla ja keräsimme aineistoa havainnoimalla koulutusta. Aineiston analyysi aloitettiin toukokuussa 2009 koulutuksen päätyttyä. Saimme analyysin valmiiksi tammikuussa 2010.

## 6.2 Laadullinen tutkimusote

Laadullinen tutkimus tarkastelee ihmisten välistä merkitysten maailmaa, joka on luonteeltaan sosiaalinen. Merkitykset muodostavat merkityskokonaisuuksia ja ne ilmenevät ihmisistä lähtöisin olevana toimintana, ajatuksina ja päämäärinä. Tavoitteena on saada ihmisen oma kuvaus koetusta todellisuudesta, joka sisältää niitä asioita, joita ihminen pitää itselleen elämässään merkityksellisinä ja tärkeinä. (Vilka 2005, 97.)

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2004, 152) toteavat, että laadullisella tutkimuksella pyritään kuvaamaan todellista elämää ja tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisella tutkimuksella ei voida saavuttaa objektiivisuutta perinteisessä mielessä, sillä selitykset ovat riippuvaisia ajasta ja paikasta. Eskolan ja Suorannan (2005, 16) mukaan sosiaalista todellisuutta tutkittaessa tuloksia ei voida pitää ajattomina ja paikattomina.

Laadullisessa menetelmässä tutkijalla ei ole ennakkoon päätettyjä oletuksia tutkimuskohteesta tai tuloksista. Laadullisella menetelmällä voidaan saavuttaa ilmiöiden prosessiluonne ja tutkimussuunnitelma voi parhaimmillaan elää tutkimushankkeen mukana. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein pieneen määrään tapauksia, ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti. (Eskola & Suoranta 2005, 15-19.)

Valitsimme laadullisen menetelmän tutkimusmenetelmäksi, koska halusimme tutkia kiinnostavaa aihetta ilman tarkkoja ennako-oletuksia. Laadullinen menetelmä mahdollisti sen, että pystyimme tarkentamaan tutkimuskysymyksiä vielä aineiston keruun aikana. Halusimme kuvata tietyssä ajassa ja paikassa tapahtuvaa, itsessään ainutkertaista tapahtumaa. Halusimme saada perusteellisen käsityksen tutkimastamme aiheesta ja kuvata tutkittavia mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja tarkasti.

### 6.3 Aineiston keruu

Tutkimushavainnoinnilla tarkoitetaan kokonaisvaltaista ja tietoista asioiden sekä tapahtumien aistimista suhteessa niiden ilmenemispaiikkaan. Tietoinen havainnointi suuntaa havainnot koko tutkimuskohteeseen. Kaikki tietomme maailmasta perustuu siitä tekemiimme havaintoihin sekä niistä tehtyihin päätelmiin. Havainnot riippuvat siitä kuka havaitsee, ja millainen merkitys havainnoille annetaan. (Vilkka 2006, 9.)

Tutkimuksessa tehtävän havainnoinnin tulee olla suunniteltua, rajattua, järjestelmällistä sekä johdonmukaista. Hyvin rajatulla tutkimusongelmalla vältetään virheellisiä johtopäätöksiä havainnoinneista. Teorian avulla tehdään tietoista valikointia siitä mitä havainnoidaan, jotta havainnot olisivat olennaisia tutkimusongelman kannalta. (Vilkka 2006, 11-13.)

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu tutkimuskohteensa toimintaan ennalta sovitun ajan. Osallistuvan havainnoinnin edellytyksenä on, että tutkija pääsee sisään tutkittavaan yhteisöön. Tutkija kokee yhdessä tutkittavien kanssa ja ehkä tavoittaa jotain paremmin hiljaisesta tiedosta kuin ainoastaan haastattelemalla. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan tietynlaista henkilökohtaista tietoa, joka paljastuu vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Se on tietoa, jota ei ole kirjattu mihinkään, vaan se opitaan suoraan toisilta ihmisiltä. (Vilkka 2006, 32-35; 44-45.)

Valitsimme osallistuvan havainnoinnin menetelmäksi, koska olimme mukana järjestämässä koulutusta ja läsnä jokaisella koulutuskerralla. Havainnointi ei vaatinut mitään erityisjärjestelyitä. Aineiston keräämiseen riitti se, että olimme mukana koulutuksessa. Havainnoinnin etu haastatteluun verrattuna on se, että saimme tietoa kaikkien koulutukseen osallistuvien käsityksistä muutaman haastateltavan sijaan. Koulutukseen osallistui 14 henkilöä. Näin suuren joukon haastattelu ei olisi ollut mahdollista. Olimme mukana rekrytoimassa koulutukseen osallistujat, joten oli helppoa päästä yhteisöön.

Koulutusta havainnoitiin jokaisella kerralla, lisäksi koulutuksen keskivaiheilla pyydettiin suullisesti palautetta koulutuksesta ja kirjallisesti koulutuksen lopuksi. Havainnointia rajattiin keskittymällä opinnäytetyön kannalta oleellisiin asioihin, eli kirjaamalla ylös vain asioita, jotka liittyvät tukihenkilön rooliin tai koulutukseen osallistumisen syihin.

Havainnoimme yhteensä 10 koulutuskertaa, minkä ansiosta saimme paljon materiaalia. Koulutuksessa keskityimme kirjaamaan ylös koulutukseen osallistuvien puheita, kommentteja ja kysymyksiä. Jätimme kouluttajan puheen kokonaan pois, koska olimme kiinnostuneita vain osallistujien kokemuksista. Tämä auttoi keskittymään olennaiseen. Joillakin kerroilla kouluttaja puhui lähes koko ajan, eikä havainnoitavaa ollut paljon. Toisaalta keskusteluja käytäessä emme saaneet kaikkea kirjattua, vaikka olimmekin jakaneet ryhmän kahtia niin,

että molemmilla oli vain puolet ryhmästä havainnoitavana. Joitain tärkeitä asioita saattoi siis jäädä kirjaamatta.

Vaihtoehto havainnointiaineiston keräämiselle olisi ollut koulutuksen videointi. Päätimme olla videoimatta ja äänittämättä ryhmän suuren koon vuoksi. Myös koulutuksen kesto vaikutti päätökseemme; 30 tuntia videomateriaalia olisi ollut liian suuri aineisto työstettäväksi. Suuren ryhmän kuvaaminen olisi ollut haastavaa myös äänen kuuluvuuden kannalta. Yksityisyyteen liittyvät syyt painoivat myös, sillä koulutukseen osallistuvilta olisi täytynyt pyytää luvat etukäteen. Videointi olisi myös saattanut olla haitaksi rennon ja miellyttävän ilmapiirin muodostumisessa, joka on tärkeä tällaisessa koulutuksessa.

Kenttätöypäiväkirjaan tallennetaan yksityiskohtaisesti tutkimuskohdetta koskevat havainnot joko välittömästi tai pian havainnon jälkeen. Tutkijan on varmistuttava, että hän on ymmärtänyt oikein tutkittavan asialle antaman merkityksen. (Vilka 2006, 100.) Kirjoitimme havainnoistamme päiväkirjaa. Pyrimme kirjaamaan mahdollisimman tarkasti puheenvuoron ydinajatuksen.

Havainnointijaksot ovat usein pitkiä, jopa usean vuoden pituisia. Tällöin tutkijalla on aikaa oppia erottamaan oma elämäkokemuksensa tutkittavien kokemuksesta. (Vilka 2006, 13.) Opinnäytetyössä ei kuitenkaan ole tarkoituskaan tehdä näin kattavaa havainnointia. Havaintojen varmistamiseksi pidimme kumpikin päiväkirjaa, vertaamalla päiväkirjoja pystyimme huomioimaan paremmin elämäkokemuksen ja esioletusten vaikutukseen havainnoissa.

Tutkimushavaintoja voidaan tehdä esimerkiksi puheesta, eleistä, teksteistä tai tilanteista. (Vilka 2006, 22). Koulutuksessa havainnoitiin pääasiassa koulutukseen osallistujien puhetta, mutta havainnointiaineistona käytettiin myös alkuhaastattelulomakkeita (liite 1.) sekä koulutuspalautetta. (liite 3.) Koulutuksen aikana voitiin myös tehdä kysymyksiä kaikille yhteisesti, joilla lisättiin havainnointiaineiston informatiivisuutta.

Havainnoijan tulee olla tietoinen tutkijana ja ihmisenä tekemiensä havaintojen eroista. Ihmisenä tehdyt havainnot ovat usein subjektiivisia ja niihin vaikuttaa omat tunteet sekä mieltymykset. (Vilka 2006, 69.) Osallistuimme kaikkeen havainnoitavan ryhmän toimintaan koulutuksissa. Tästä syystä oli erittäin tärkeää reflektoida omia tuntemuksiaan jatkuvasti, jotta kykenimme havainnoimaan objektiivisemmin.

#### 6.4 Aineiston analyysi

Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus. Aineistosta etsitään analyysin kohteita tutkimustarkoituksen mukaan. Kun

oletetaan analyysin olevan aineistolähtöistä, ei millään aikaisemmalla tiedolla pitäisi olla tekemistä analyysin tai sen lopputuloksen kanssa. On hankalaa varmistaa, että analyysi on puhtaasti aineistolähtöistä, etteivät tutkijan ennako-oletukset ohjaa analyysiä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 97-98).

Laadulliseen analyysiin liitetään usein sanapari induktiivinen ja deduktiivinen. Induktiivinen analyysi tarkoittaa yksittäisestä yleiseen tehtävää analyysiä, eli analyysi on aineistolähtöistä. Deduktiivinen analyysi sen sijaan etenee yleisestä yksittäiseen. Tällöin voidaan puhua teorialähtöisestä analyysistä, jossa analyysin taustalla on jokin tietty teoria tai malli. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 95-97.)

Analyysin tarkoituksena oli saada aineistosta tietoa mahdollisimman suoraan, niin sanotusti kuulla havainnoitujen ääni. Halusimme kuitenkin yhdistää aineistosta saadun tiedon opinnäytetyön taustalla oleviin oletuksiin tukihenkilöydestä ja auttamisen motiiveista. Analyysitapa oli kuitenkin induktiivinen, sillä analyysin taustalla ei käytetty mitään tiettyä teoriaa.

Kerätessä aineistoa laadullista tutkimusta varten aineistoa rajataan suuntaamalla haastattelua tai havainnointia oleellisiin asioihin. Aineistoa voidaan rajata myös analysointivaiheessa. Tällöin analyysi tehdään tiettyyn teoreettiseen perustaan pohjautuen. Kuitenkin analysointivaiheessa on hyvä palata teoreettiseen perustaan. Teoreettista perustaa voi käyttää ajattelun tukena, jotta aineistosta olisi helpompi löytää olennainen. (Vilka 2006, 79-81.) Pyrimme jo aineistoa kerätessämme rajaamaan saadun aineiston määrää suuntaamalla havainnointia.

Analyysin tarkoituksena on kuvata tutkittavaa ilmiötä selkeästi. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan aineisto selkeään muotoon säilyttäen sen sisältämän informaation. Hajanaisesta aineistosta on tarkoitus luoda selkeää yhtenäistä informaatiota. Analyysillä aineistosta tehdään selkeämpi, jotta siitä olisi helpompi tehdä luotettavia johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110.)

Sisällönanalyysi aloitetaan pelkistämällä aineistoa eli aineistosta karsitaan pois kaikki tutkimusongelman kannalta epäolennainen. Aineistoa voidaan joko tiivistää tai pilkkoa osiin. Jotta analyysi voidaan aloittaa, täytyy määrittää analyysiyksikkö, joka voi olla esimerkiksi sana, lause tai ajatuskokonaisuus. Analyysiyksikkö määritetään tutkimustehtävään tai aineiston laatuun perustuen. Kun aineistosta on etsitty pelkistetyt ilmaukset, ne luokitellaan niin, että samaa asiaa tarkoittavat käsitteet muodostavat luokan, joka nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Näin muodostuneita luokkia nimitetään alaluokiksi. Alaluokat yhdistetään edelleen yläluokiksi ja lopuksi yläluokista muodostetaan pääluokkia. Tavoitteena on muodostaa aineiston sanallisista ilmaisuista käsitteitä, joita yhdistelemällä saadaan vastaus tutkimustehtävään (Tuomi & Sarajärvi 2002; 110-115; Vilka 2005, 140.)

Saturaatio eli kylläntyminen tarkoittaa, että aineisto alkaa toistaa itseään, eikä anna enää uutta tietoa tutkimusongelman kannalta. Saturaatio varmistaa aineiston riittävyttä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 89.) Aineistomme satureitui joiltain osin hyvin. Esimerkiksi ilmaus ”halu auttaa” toistui hyvin usein hieman eri sanoin. Itseään toistavia ilmauksia emme ottaneet useita kertoja mukaan analyysiin. Aineistossa oli myös ilmaisuja, jotka esiintyivät vain kerran, mutta olivat silti tulosten kannalta olennaisia.

Ensimmäiseen ja toiseen tutkimuskysymykseen vastattiin tekemällä aineistolle sisällönanalyysi. Aineistona käytettiin alkuhaastattelulomakkeita, havainnointiaineistoa sekä palautelomakkeita. Aineistosta poimittiin ne ilmaisut, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin.

Aluksi aineiston karsiminen oli haastavaa. Aineistossa tuntui olevan paljon kiinnostavaa ja ajatuksia oli vaikeaa kohdentaa juuri tutkimuskysymyksiin. Jouduimme kiinnittämään paljon huomiota alkuperäisilmausujen pelkistämiseen. Ongelmamme oli, että ryhdyimme heti tulkitsemaan alkuperäisilmausua sen sijaan että olisimme vain tiivistäneet ydinajatuksen. Opittuamme erottelemaan analyysiyksikön sisällön ja käsitteellistämään sen, analyysin teko edistyi huomattavasti. (taulukko 1.)

Taulukko 1: Esimerkki alkuperäisilmausten pelkistämisestä

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
”Jos ei tukihenkilö toisi tunteitaan esiin niin voi ajatella että tuo on ihan hällä väliä asenteella.”	Omien tunteiden esiin tuominen
”Läsnäolo on tärkeä lähtökohta”	Läsnäolo tärkeää
”Vaikka toinen ei puhuiskaan mutta vaan kuuntelee niin se auttaa”	Kuunteleminen auttaa
”On lupa myös sanoa että olen huolissani sinusta”	Huolen ilmaiseminen

Luokitteluun meni aikaa, koska meillä ei ollut kokemusta sisällönanalyysin teosta. Analyysi muodostui vaiheittain. Teimme useita taulukoita, edellisestä versiosta karsittiin pois epäolennainen. Aineistoa myös ryhmiteltiin useita kertoja, kunnes luokat muodostivat järkevän kokonaisuuden. Päädyimme jättämään analyysin yläluokkiin, koska aineisto tiivistyi riittävästi jo siihen päästyämme. (taulukko 2.)



Taulukko 2: Esimerkki aineiston luokittelusta

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Omien tunteiden esiin tuominen	Empatia	Tuen tavat tukisuhteessa
Läsnäolo tärkeää		
Kuunteleminen auttaa		
Huolen ilmaiseminen		
Tukihenkilö ohjaa etsimään parempia ratkaisuja	Voimaannuttaminen	
Tukihenkilö etsii hyviä puolia ja onnistumisen kokemuksia tuettavasta		

## 7 Tulokset

### 7.1 Tukihenkilökoulutukseen osallistumisen syyt

Tukihenkilökoulutuksen osallistumisen syiksi muodostuivat seuraavat yläluokat: auttamisen kokeminen tärkeänä, yhteisvastuu, sisältöä elämään tukihenkilötoiminnasta ja halu kehittyä. Auttamisen kokeminen tärkeänä -yläluokka pitää sisällään auttamisen halu, omat kyvyt auttaa sekä oma kokemus avun tarpeesta -alaluokat (taulukko 3.)

Taulukko 3: Auttamisen kokeminen tärkeänä -yläluokka alaluokkineen

Alaluokka	Yläluokka
Auttamisen halu Omat kyvyt auttaa Oma kokemus avun tarpeesta tai vaikeuksista	Auttamisen kokeminen tärkeänä

Koulutukseen osallistuneet kokivat, että auttaminen on tärkeää ja itsestään selvää. Osallistujat ovat kiinnostuneita ihmisten auttamisesta ja pitävät sitä tärkeänä. Heillä on voimakas halu auttaa ja olla tukena muille ihmisille. Alkuhaastattelussa halu auttaa nimettiin usein ensimmäisenä koulutukseen tulon syyksi ja joskus tämä oli myös ainoa nimetty syy.

Auttamishalu koettiin vaikeaksi perustella, sitä pidettiin hyvin luonnollisena ja itsestään selvänä asiana. Koulutukseen osallistuttiin, koska on voimavaroja ja mahdollisuus auttaa. Koettiin myös, että on jotain annettavaa tuettavalle. Auttamista pidetään luonnollisena osana ihmisen elämää.

Omat kokemukset vaikeuksista ja avun saamisesta olivat tukihenkilötoimintaan hakeutumisen taustalla. Vaikeudet omassa elämässä ja se että on saanut apua, lisää motivaatiota muiden ihmisten auttamiseen. Esimerkiksi kokemukset niistä vaikeuksista, joita on maahanmuuttajana Suomessa kokenut voivat antaa syyn auttaa muita maahanmuuttajia. Omalta tukihenkilöltä aiemmin saatu apu on saanut tulemaan koulutukseen. Tukihenkilöltä saatu tuki on kenties ollut niin merkittävä asia, että haluaa antaa saman kokemuksen toiselle ihmiselle. Autetuksi tuleminen tuntuu hyvältä ja tämän saman tunteen haluaa jakaa.

Toiseksi yläluokaksi muodostui yhteisvastuu. Tämä yläluokka pitää sisällään tietty ryhmä auttamisen kohteena ja vastuu kanssa ihmisistä -alaluokat. (taulukko 4.)

Taulukko 4: Yhteisvastuu -yläluokka alaluokkineen

Alaluokka	Yläluokka
Tietty ryhmä auttamisen kohteena	Yhteisvastuu
Vastuu kanssa ihmisistä	

Koulutukseen oltiin tultu tietty ihmisryhmä mielessä. Tämän ihmisryhmän erityispiirteistä oli kiinnostuttu ja haluttiin antaa oma panos nimenomaan heidän auttamiselle. Erityisesti vanhusten ja maahanmuuttajien auttamisesta oltiin kiinnostuneita.

Osallistujat halusivat tukihenkilöiksi, jotta pääsisivät auttamaan apua tarvitsevia. Vastuun kanssaihmisistä ajateltiin olevan yhteinen. Apua tarvitsevia kuuluu auttaa. Pehmeitä arvoja haluttiin edistää ja ihmisenä ihmiselle tapahtuvaa vapaaehtoista auttamista haluttiin enemmän yhteiskuntaan. Tukihenkilöiksi haluttiin koska oltiin tietoisia yhteiskunnan eriarvoisuudesta. Nähtiin, että palvelut jakautuvat epätasaisesti ja että on ihmisiä, jotka jäävät ilman riittävää tukea. Auttaminen ei ole pelkästään yhteiskunnan velvollisuus vaan asian koetaan olevan yhteisvastuullinen. Koettiin, että yhteiskunnassa on liikaa eriarvoisuutta, jonka vähentämisessä halutaan itse olla mukana.

Kolmanneksi yläluokaksi muodostui sisältöä elämään tukihenkilötoiminnasta. Yläluokka pitää sisällään auttamisesta ja itsensä tarpeelliseksi tuntemisesta saatava mielihyvä ja uusien samanhenkisten ihmisten tapaaminen alaluokat. (taulukko 5.)

Taulukko 5: Sisältöä elämään tukihenkilötoiminnasta -yläluokka alaluokkineen

Alaluokka	Yläluokka
Auttamisesta ja itsensä tarpeelliseksi tuntemisesta saatava mielihyvä Uusien samanhenkisten ihmisten tapaaminen	Sisältöä elämään tukihenkilötoiminnasta

Tukihenkilökoulutuksesta haettiin myös sisältöä elämään. Auttaminen itsessään, sekä itsensä tunteminen tarpeelliseksi, tuo mielihyvää. Koulutukseen osallistuvat halusivat tehdä jotain, jossa voisi tuntea itsensä tarpeelliseksi ja merkitykselliseksi. Tukihenkilötoiminnan ajateltiin olevan hyvä ja mielekäs ajanviettotapa. Toivottiin myös, että koulutuksessa voisi tutustua uusiin ihmisiin, joilla on samankaltaiset arvot kuin itsellä.

Neljänneksi yläluokaksi muodostui halu kehittyä. Yläluokka pitää sisällään työhön liittyvät syyt ja toive uudesta ammatista, kokemukset tukihenkilötoiminnasta, ammatillinen kehittyminen ja oppiminen ja uusi tieto -alaluokat. (taulukko 6.)

Taulukko 6: Halu kehittyä -yläluokka alaluokkineen

Alaluokka	Yläluokka
Työhön liittyvät syyt ja toive uudesta ammatista Kokemukset tukihenkilötoiminnasta Ammatillinen kehittyminen Oppiminen ja uusi tieto	Halu kehittyä

Yhtenä yhdistävänä tekijänä koulutukseen hakeutumisen syissä oli halu kehittyä. Alan vaihto oli usealla syynä koulutukseen osallistumiseen. Haluttiin saada käsitys sosiaali- ja terveysalasta, jota myös auttamisalaksi kutsuttiin. Työelämään liittyvät muutokset, kuten vuorotteluvapaa ja työttömyys antoivat aikaa koulutukseen osallistumiselle. Aineistossa käy ilmi toive saada kokemuksia tukihenkilötoiminnasta. Haluttiin myös saada kokemusta tietyn ihmisryhmän kanssa toimimisesta.

Koulutuksessa oli useita sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita. Tärkeä syy heidän osallistumiseensa oli halu kehittää ammatillista osaamista ja saada kokemusta ammattia varten. Koulutukseen hakeuduttiin myös tavoitteena oppia ja saada uutta tietoa. Aikaisempi kokemus tukihenkilötoiminnasta oli myös koulutukseen hakeutumisen syynä ja koulutuksessa haluttiin päivittää vanhoja tietoja.

## 7.2 Tukihenkilön rooli

Tukihenkilön rooli kiteytyy tuloksissamme kolmeen yläluokkaan: tukisuhteen lähtökohdat, tuen tavat sekä oma jaksaminen. Tukisuhteen lähtökohdat -yläluokka pitää sisällään tukihenkilön tärkeimmät ominaisuudet, tukisuhteen eettiset periaatteet ja tuettava määrittelee suhteen tavoitteet -alaluokat. (taulukko 7.)

Taulukko 7: Tukisuhteen lähtökohdat -yläluokka alaluokkineen

Alaluokka	Yläluokka
Tukihenkilön tärkeimmät ominaisuudet Tukisuhteen eettiset periaatteet Tuettava määrittelee suhteen tavoitteet	Tukisuhteen lähtökohdat

Tukisuhteen lähtökohdat tarkoittavat niitä perusasioita, joille tukisuhde rakentuu. Hyvä tukisuhde sisältää kaikki nämä osa-alueet. Tukisuhteen lähtökohdat ovat tukihenkilön ominaisuuksiin, toimintaan ja asenteisiin liittyviä tekijöitä. Lähtökohtiin kuuluu olennaisesti tukisuhteen rakentuminen yhteistyössä tukihenkilön ja tuettavan kanssa.

Tukihenkilön tärkeimmät ominaisuudet liittyvät tukihenkilön elämänmyönteisyyteen, avoimuuteen ja luotettavuuteen. Tukihenkilö on tasapainoinen, tavallinen ihminen. On tärkeää, että tukihenkilö omaa elämänmyönteisyyttä, koska tuettavalla elämäntilanteestaan riippuen ei sitä välttämättä ole. Tukihenkilön avoimuus tarkoittaa, että hän on helposti lähestyttävä ja hyvä kuuntelija. Tukihenkilön luotettavuus tulee esiin siinä, ettei tukihenkilö hylkää tuettavaa ja hyväksyy hänet omana itsenään.

Yhtenä tukisuhteen lähtökohtana ovat tukisuhteen eettiset periaatteet. Eettisten periaatteiden mukaan asennoitumisessa tuettavaan on lähtökohtana kunnioitus ja tasavertaisuus. Suhteen osapuolet ovat tasavertaisia, vaikka tukihenkilö onkin opastajan roolissa. Tukisuhde on aito ihmissuhde ja antoisa myös tukihenkilölle. Tukisuhde on ensisijaisesti tuettavaa varten, eikä tukihenkilö käytä suhdetta itsensä hoitamiseen. Tukihenkilö ei moralisoi eikä tyrkytä tuettavalle omia aatteitaan tai ajatuksiaan.

Kolmas tukisuhteen lähtökohta on se, että tuettava määrittelee suhteen tavoitteet. Nimensä mukaisesti tukihenkilön tehtävä on tukea. Tuettava määrittelee itse, missä asioissa hän tukea tarvitsee. Tukihenkilön tulisikin olla tarkka siitä, että tukisuhteessa edetään tuettavan ehdoilla. Tukihenkilö ei voi kiirehtiä tuettavan selviytymistä vaan hyväksyy tuettavan oman etenemistahdin. Tukihenkilön tulee myös välttää tekemästä omia oletuksia; tuettava luo itse merkitykset oman elämänsä asioille.

Tuen tavat tukisuhteessa - yläluokka pitää sisällään empatia ja voimaannuttaminen - alaluokat. (taulukko 8.)

Taulukko 8: Tuen tavat tukisuhteessa -yläluokka alaluokkineen

Alaluokka	Yläluokka
Empatia Voimaannuttaminen	Tuen tavat tukisuhteessa

Aineistossa painottuu empatia tuen tapana. Empatiaa osoitetaan kuuntelemalla ja myötäelämisellä. Tukihenkilö on läsnä tuettavalle. Hän pyrkii luomaan kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen tunteen tuettavalle. Tukihenkilö näyttää omia tunteitaan ja ilmaisee huoltaan tuettavasta. Tukihenkilö opastaa tuettavaa tunteiden käsittelyyn ja kannustaa tunteiden ilmaisuun.

Erilaisilla tuen tavoilla pyritään voimaannuttamaan tuettavaa. Tukihenkilö kannustaa ja tukee tuettavaa löytämään omia voimavaroja ja ottamaan niitä käyttöön. Tukihenkilön tärkeä tehtävä on luoda uskoa, kohottaa tuettavan itsetuntoa ja etsiä hyviä puolia ja onnistumisen kokemuksia tuettavan elämästä. Hän myös opastaa tuettavaa ja ohjaa tuettavaa etsimään parempia ratkaisuja elämässään. Tukihenkilön tulee välttää tuettavaa lamaannuttavia aiheita.

Tukihenkilön jaksamista edistävät tekijät - yläluokka pitää sisällään auttamismahdollisuuksien rajallisuuden hyväksyminen, organisaation rooli tukisuhteessa ja omasta jaksamisesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen -alaluokat. (taulukko 9.)

Taulukko 9: Tukihenkilön jaksamista edistävät tekijät -yläluokka alaluokkineen

Alaluokka	Yläluokka
Auttamismahdollisuuksien rajallisuuden hyväksyminen Organisaation rooli tukisuhteessa Omasta jaksamisesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen	Tukihenkilön jaksamista edistävät tekijät

Auttamismahdollisuuksien rajallisuuden hyväksyminen tarkoittaa, ettei tukihenkilö ole kaikkivoipia. Tärkeä jaksamista auttava tekijä on sen hyväksyminen. Tukihenkilö hyväksyy tosiasian, ettei voi pelastaa eikä parantaa tuettavaa. Tukihenkilö ei ole ammattihenkilö, eikä hänen tarvitse siihen pyrkiäkään. Epätäydellisyys hyväksyminen auttaa jaksamisessa. Epäonnistuminen ja virheiden tekeminen on sallittua. Tukihenkilön ei tarvitse tietää vastauksia kaikkeen, hän voi myöntää jos tulee vaikea tilanne.

Organisaatio on se taho, joka saattaa yhteen tuettavan ja tukihenkilön. Organisaatiolla on tärkeä taustarooli tukisuhteessa. Tukihenkilö tarvitsee tukea toiminnalleen ja organisaation tehtävänä on huolehtia tukihenkilön jaksamisesta. Tukihenkilöllä tulisi olla tunne, että on hyväksyttävää hakea tukea tukihenkilönä toimimiseen. On tärkeää, että organisaatiosta ollaan häneen yhteydessä. Tieto siitä, että on joku, jolle soittaa tarvittaessa auttaa tukihenkilön jaksamista. Konkreettinen tuen muoto voi olla toisten tukihenkilöiden vertaistuki ja tapaamiset. Tukihenkilö arvioi, milloin tuettava tarvitsee ammattiapua, eikä tukihenkilön tuki ole riittävä. Tukihenkilön turvallisuus täytyy pystyä takaamaan.

Tukihenkilötoiminnassa vaarana on, ettei tukihenkilö muista ajatella itseään. Omasta jaksamisesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen tarkoittaa, että tukihenkilö määrittelee omat rajansa ja pitää niistä kiinni. Konkreettisissa asioissa tämä tarkoittaa esimerkiksi rajojen asettamista tekemisen määrälle. Tukihenkilö ei myöskään tee asioita tuettavan puolesta. Tukihenkilön pitää osata sanoa ”ei”. Tärkeää on myös empaattisuuden rajaaminen, jottei tukihenkilö joudu liian syvälle tuettavan ongelmiin tai pahaan oloon.

## 8 Luotettavuus

Tarkastelemme opinnäytetyön luotettavuutta Eskolan ja Suorannan (2005, 211-212) esittämien käsitteiden näkökulmasta. Näitä ovat uskottavuus, siirrettävyys, varmuus ja vahvistuvuus. Uskottavuus tarkoittaa sitä, että tutkijan tulisi tarkastaa, vastaavatko hänen käsityksensä ja tulkintansa tutkittavien käsityksiä.

Uskottavuuden kannalta kokemattomuutemme vaikutti tekemiimme havaintoihin ja niiden tulkintaan. Uskottavuutta lisää se, että meillä ei ollut aikaisempaa käsitystä tukihenkilötoiminnasta, joten todennäköisesti koimme asiat samalla tavoin kuin tutkittavat. Toisaalta meillä on kokemusta muunlaisesta vapaaehtoistoiminnasta ja perehdyimme tukihenkilötoimintaan jo ennen koulutuksen alkua. Lisäksi ammatillinen osaamisemme sosionomeina vaikuttaa käsityksiimme tukihenkilötoiminnasta ja koulutuksesta.

Keräsimme aineistoa koko koulutuksen ajan. Samat aiheet toistuivat läpi koulutuksen, joten meillä oli useita tilaisuuksia varmistaa, että tulkintamme on oikea. Keskustelu ollessa vilkasta, emme ole välttämättä saaneet kirjattua kaikkea. Olemme myös joutuneet tekemään tulkintoja kielivaikeuksien vuoksi. Emme voi olla varmoja, olemmeko aina ymmärtäneet oikein mitä puhuja on tarkoittanut. Alkuhaastattelulomakkeen, havainnointitulosten sekä palautteen sisällön yhteneväisyys vahvistaa tekemiemme oletusten paikkaansa pitävyyttä ja lisää luotettavuutta.

Alkuhaastatteluilissa oli viisi maahanmuuttajataustaista henkilöä, ja koulutukseen tuli heistä neljä. Kielimuuri vaikeutti haastattelua sekä havainnointien kirjaamista. Kysymykset olivat heille vaikeita ymmärtää mahdollisesti kielen sekä kulttuurierojen vuoksi. Kysymystä ihmisten auttamisen tärkeydestä pidettiin outona ja auttamiseen suhtauduttiin itsestäänselvyytenä, jonka perustelu on vaikeaa. Eräs heistä ihmettelikin, miksi pitää tulla haastatteluun jos haluaa auttaa, eikö kenen tahansa pitäisi saada auttaa halutessaan.

Tutkimustulosten siirrettävyys on harvoin mahdollista täysin, koska yleistyksiä ei voi tehdä sosiaalisesta todellisuudesta (Eskola & Suoranta 2005, 211-212). Koulutus on tapahtunut tietyssä ajassa ja tilassa. Koulutuksessa on vallinnut tietty todellisuus, joka ei toistu enää samanlaisena. Tutkimustulosten siirrettävyys on mahdollista kuitenkin jossain määrin. Joitakin yleistyksiä voitaneen tehdä. Tukihenkilökoulutuksessa käsitellään tukihenkilötoiminnan perusasioita, jotka todennäköisesti tulevat esiin aina vastaavissa koulutuksissa. Eri aikana painotukset voivat olla erilaisia. Esimerkiksi tässä koulutuksessa keväällä 2009 lama oli lähes kaikissa aiheissa viitekehyksenä.

Varmuus tarkoittaa tutkijan omien ennako-oletusten huomioon ottamista (Eskola & Suoranta 2005, 211-212). Tutkijan omat ennako-oletukset ja mielipiteet (researcher bias) voivat väärittää havaintoja ja tulkintoja. Tutkija voi valita tutkittavia, joilla on samankaltainen maailmankuva, kysyä johdattelevia kysymyksiä tai jättää huomiotta tietoa, joka ei tue hänen olettamuksiaan. (Padgett 2008, 184-185.)

Pyrimme huomioimaan omat ennako-oletuksemme ja reflektoimaan niitä rehellisesti aineiston keruun ja analysoinnin aikana. Pyrimme erottamaan ennako-oletuksemme todellisista havainnoista. Kuitenkin oma arvo-maailmamme ja mielenkiinnon kohteet ovat voineet vaikuttaa tekemiimme havaintoihin. Olemme ehkä tarttuneet enemmän itseämme kiinnostaviin aiheisiin ja toisaalta jättäneet vähemmälle huomiolle muita aiheita. Tätä kirjoittaessa koulutuksesta on kulunut lähes vuosi. Aiheeseen syventyessä käsityksemme ovat muuttuneet paljon, koulutuksen aikaisia ennako-oletuksiamme emme enää muista. Ajatusten kerääminen päiväkirjaan aihevalinnasta alkaen olisi ollut erittäin hyödyllistä.

Alkuhaastattelulomake ei ollut neutraali. Lähtöolettaimus oli, että tukihenkilötoimintaan hakeutuva on kiinnostunut ihmisten auttamisesta ja tämä oletus näkyy haastattelulomakkeessa. Olemme myös saattaneet johdatella haastateltavia heidän vastauksissaan. Erityisesti maahanmuuttajien kohdalla, koska heille jouduimme selvittämään kysymyksiä. Lomake tehtiin ensisijaisesti haastateltavien sopivuuden selvittämiseksi ja vasta toissijaisesti opinnäytetyötämme varten, mikä vähensi lomakkeen käyttökelpoisuutta tutkimustarkoituksessa. Palautelomakkeen laadimme kurssin loppuvaiheessa. Mielestämme onnistuimme paremmin laatimaan tarkoituksenmukaisen ja mahdollisimman neutraalin lomakkeen, sillä lomakkeen laatimiseen oli enemmän aikaa ja meillä oli myös parempi kuva toiminnasta.

Kaikki haastatellut pääsivät koulutukseen, joten meidän ei tarvinnut karsia ketään. Opinnäytetyön luotettavuuden kannalta olisi ollut arveluttavaa, jos olisimme itse valikoineet havainnoitavan ryhmän.

Vahvistuvuus tarkoittaa sitä, että muut tutkimukset tukevat tutkijan tekemiä tulkintoja aiheesta (Eskola & Suoranta 2005, 211-212). Aineistossamme esiin tulleet syyt ryhtyä tukihenkilöksi ovat hyvin samankaltaisia kuin aiemmissa suomalaisissa tutkimuksissa, joihin olemme tutustuneet. Kuvaus tukihenkilön roolista on pieniä sävyeroja huolimatta samankaltainen aiempien tutkimusten kanssa.

Reaktiivisuudella (reactivity) tarkoitetaan tutkijan läsnäolon vaikutusta tutkittavien ajatuksiin ja käyttäytymiseen; laadullisessa tutkimuksessa tutkija on usein lähellä tutkittavia (Padgett 2008, 184-185). Olimme hyvin läheisessä kanssakäymisessä tutkittaviin koko koulutuksen ajan. Osallistuimme jonkin verran keskusteluihin, erityisesti silloin kun keskustelu tarvitsi käynnistäjää. Yritimme kuitenkin välttää keskusteluun osallistumista, jotta emme ohjaisi keskustelua liikaa. Emme olisi myöskään silloin ehtineet kirjata havaintoja. On vaikea tietää, missä määrin läsnäolomme on vaikuttanut tutkittaviin. Yritimme vähentää läsnäolon vaikutusta olemalla osa ryhmää ja kirjaamalla havaintoja mahdollisimman huomaamattomasti.

Tutkittavan käsityksillä (respondent bias) tarkoitetaan sitä, että tutkittava voi salata tietoa tai jopa valehdella suojellakseen yksityisyyttään tai välttääkseen epämieluisien asioiden paljastamista. Arkaluontoisten asioiden paljastamisen edellytys on luottamuksellinen suhde tutkijan ja tutkittavan välillä. (Padgett 2008, 184-185.) Osallistujat ovat olleet tietoisia siitä, että keräämme aineistoa koko ajan, mikä on voinut vaikuttaa heidän kertomiinsa asioihin. Koska kouluttajana oli joka kerralla eri henkilö, meidän roolimme oli myös olla ryhmälle tuttu ja koossapitävä taho koko kurssin ajan. Kouluttajan vaihtuessa roolimme ryhmän jäsenenä varmasti vahvistui ja edesauttoi luottamuksen syntymistä. Toisaalta ryhmän jäsenet eivät tunteneet entuudestaan toisiaan, eikä ryhmästä koskaan tullut niin tiivistä, että henkilökohtaisia asioita olisi täysin avoimesti jaettu.

Tutkimuksessa tehtävän havainnoinnin tulee olla suunniteltua, rajattua, järjestelmällistä ja johdonmukaista. Hyvin rajatulla tutkimusongelmalla vältetään virheellisiä johtopäätöksiä havainnoista. Teorian avulla tehdään tietoista valikointia siitä mitä havainnoidaan, jotta havainnot olisivat olennaisia tutkimusongelman kannalta. (Vilka 2006, 11-13.)

Aloimme kerätä aineistoa alkuhaastattelujen muodossa, niukan suunnittelun jälkeen. Pääasialliseksi aineiston keruumenetelmäksi valitsimme osallistuvan havainnoinnin. Yksi syy tähän oli se, että tutkimuskysymykset eivät olleet vielä täysin muotoutuneet. Halusimme myös melko vapaan tutkimusmenetelmän, joka antaa mahdollisuuksia rajata aihetta aineiston keräämisen aikana.



Tutkimusongelma pysyi suunnilleen samanlaisena koko ajan, mutta tutkimuskysymyksiä muokattiin vielä aineistoa kerätessä. Osallistuva havainnointi sopi menetelmäksi, koska ryhmä oli sopivan kokoinen ja koska halusimme kerätä aineistoa koko koulutuksen ajalta. Opinnäytetyön luotettavuutta olisi ehdottomasti lisännyt parempi suunnittelu.

Laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää rakennevalidiuden käsitettä. Rakennevalidius tarkoittaa tutkimuksessa käytettävien käsitteiden ja tutkitun ilmiön yhteneväisyyttä. Toisin sanoen koskeeko tutkimus sitä, mitä sen oletetaan koskevan. Tutkijan on selitettävä käsitteensä tarkkaan. Käsiteanalyysillä tarkennetaan tutkimuksen luotettavuutta ja varmistetaan, että tutkija tutkii, mitä on aikonut tutkia. Käsitteiden määritelmien tulee olla mahdollisimman lähellä tutkittavien ja tutkimusyhteisön käsitystä. Tutkijan on pystyttävä dokumentoimaan, miten hän on päätenyt luokittamaan ja kuvaamaan tutkimaansa. Hänen on myös pystyttävä perustelemaan menettelynsä uskottavasti. Toisaalta toinen tutkija voi päätyä erilaiseen tulokseen ilman, että tutkimuksessa tai tutkimusmenetelmässä itsessään olisi heikkoutta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 187-189.)

Rakennevalidiutta olemme pyrkineet parantamaan tutustumalla huolellisesti tutkittavaan ilmiöön ja sen käsitteisiin. Erityisesti olemme keskittyneet vapaaehtois- ja tukihenkilötoiminnan käsitteisiin, jotka olemme tässä työssä selittäneet tarkkaan. Roolimme ryhmän jäsenenä mahdollisti sen, että käsityksemme muodostuivat yhtenäisiksi koulutuksen aikana. Olemme kuvailleet avoimesti tutkimusprosessin kulun sekä aineiston analyysiprosessin.

Laadullisessa aineistossa reliaabeliuden käsitettä voidaan käyttää tutkijan toimintaa tarkasteltaessa. Reliaabelius koskee sitä, miten luotettava tutkijan analyysi materiaalista on. Onko esimerkiksi kaikki käytettävissä oleva aineisto otettu huomioon ja heijastavatko tulokset tutkittavien ajatusmaailmaa niin hyvin kuin se on mahdollista. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 189.)

Kokemattomuutemme tutkijoina näkyi analyysin teossa. Analyysimenetelmän haltuunotossa kesti aikaa. Aineiston ryhmittely oli aluksi vaikeaa. Alkuun yritimme käyttää hyödyksi lähes kaiken aineiston. Järkevän sisällönanalyysin tekeminen ei kuitenkaan onnistunut, joten jouduimme rajaamaan aineistosta kaiken, mikä ei suoraan liittynyt tutkimuskysymyksiimme. Yritimme kuitenkin olla huolellisia siinä, ettemme rajaisi ulos tärkeitä tuloksia.

## 9 Eettisyys

Eettisesti hyvään tutkimukseen kuuluu, että käytetään niin sanottua asiaan perehtyneesti annettua suostumusta (informed consent). Se pitää sisällään, että tutkittavalle kerrotaan, millainen tutkimus on kyseessä ja tutkimukseen kuuluvista menettelytavoista. Tutkija kertoo

totuudenmukaisesti omasta roolistaan ja henkilöllisyydestään sekä tutkimuksen taustaorganisaation tai maksajan. Tutkija vakuuttaa, että osallistuminen on vapaaehtoista ja että tutkittava voi omalta osaltaan keskeyttää tutkimuksen milloin vain ilman seuraamuksia. Tutkittavat saavat lupauksen tutkimuksen luottamuksellisuudesta sekä tietoa riskeistä tai eduista jotka liittyvät tutkimukseen osallistumiseen. (Padgett 2008, 65.)

Alkuhaastatteluissa kerroimme, että olemme opiskelijoita ja että teemme opinnäytetyötä koulutuksesta, mutta varsinaisesti lupaa tutkimukseen osallistujilta emme kysyneet. Ensimmäisellä koulutuskerralla annettiin kaikki tieto aineiston keräämisestä koulutuksessa. Silloin perustelimme mielenkiintomme aihetta kohtaan ja sen, että meistä on tärkeää tuottaa tietoa tärkeästä aiheesta. Oman roolimme kerroimme tutkittaville jo alkuhaastattelussa. Kerroimme miten suoritamme aineiston keruun. Vakuutimme myös, että keräämämme aineisto tulee vain meidän käyttöön, eikä valmiista työstä ole tunnistettavissa kenenkään henkilöllisyyttä.

Yksityisyyden kunnioittaminen kuuluu tutkimuksen eettisiin normeihin. Yksityisyyden kunnioittamiseen kuuluvat tutkittavien anonymiteetin turvaaminen tutkimusjulkaisuissa, tutkittavien itsemääräämisoikeuden sekä tietojen luottamuksellisuuden turvaaminen. (Kuula 2006, 124;127.)

Laadullinen tutkimus ei anna samanlaista anonymiteettiä kuin määrällinen tutkimus. Sen tulisi kuitenkin pyrkiä takaamaan mahdollisimman hyvä anonymiteetti. Se tarkoittaa, että tutkittavien henkilöllisyyttä ei paljasteta, eikä heitä voi yhdistää antamiinsa tietoihin ilman suostumusta. (Padgett 2008, 67.)

Laadullinen aineisto on usein anonymisoitavissa nimitiedot poistamalla tai muuttamalla nimet peitenimiksi. Nämäkään eivät vielä täysin poista tunnistamisen mahdollisuutta. Erityisesti tutkittavien läheiset voivat tunnistaa tutkimusjulkaisusta tutkittavana olleen läheisensä. Tässä tilanteessa tutkittava tekee itse valinnan, kertooko läheisilleen osallistumisestaan tutkimukseen. (Kuula 2006, 133.)

Jos tutkimuksessa käsitellään arkaluontoisia asioita, tulee tutkimusetiikkaan kiinnittää entistä enemmän huomiota. Kun käytetään havainnointia aineistonkeruun tapana, tulee muistaa jatkuvasti kiinnittää huomiota tietosuojaan ja muutenkin havainnoitavien yksityisyyden säilymiseen (Vilka 2006, 60-61).

Havainnoidessamme kirjoitimme puhujan nimen muistiin. Kun yhdistimme havainnointiaineistomme yhteen, poistimme aineistosta kaikki nimet. Pyrimme kirjoittamaan tulokset niin, ettei yksittäistä osallistujaa voi tunnistaa tekstistä.

Haastatteluvaiheessa keräsimme koulutukseen osallistuvien henkilötiedot: nimen, osoitteen, puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen. Koulutuksen loppuessa luovutimme tukihenkilöksi

ryhtyvän henkilötiedot tukihenkilötoiminnan järjestävälle taholle. Opinnäytetyön valmistuttua tuhoamme kaikki henkilötiedot, haastattelu- sekä palautelomakkeet.

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa, että tutkittava määrittää itse yksityisyytensä rajat. Tämä tarkoittaa sitä, tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja tutkittava päättää, mitä itsestään haluaa antaa tutkimuksen käyttöön. Hänellä tulee säilyä mahdollisuus kontrolloida sitä, kenelle ja missä tarkoituksessa hän valottaa yksityiselämäänsä. Ihmisten tutkiminen salaa on siis yksityisyyden loukkaamista, vaikka heitä ei tutkimusteksteistä pystyisikään tunnistamaan. (Kuula 2006, 124-126.)

Meillä oli koulutuksen järjestäjinä ja tutkijoina ristiriitainen rooli koulutuksessa, joka osin vaikutti opinnäytetyön eettisyyteen. Koulutukseen hakeutuvat osallistuvat ensisijaisesti koulutukseen ja vasta toissijaisesti tutkimukseen. Tämän vuoksi tutkijan roolimme jäi varsinkin haastatteluvaiheessa taka-alalle. Roolimme oli ottaa vastaan ilmoittautumiset ja haastatella osallistujat. Olimme ensisijaisesti vastuussa sen arvioimisesta, onko osallistujan sitoutuminen ja valmiudet toimintaan riittävät.

Kaksijakoinen roolimme esti meitä olemasta vain tutkijoita. Kokemattomina tutkijoina otimme helpommin ohjaavan järjestäjän roolin kuin objektiivisen tarkkailijan roolin, joka meillä olisi pitänyt olla saadaksemme täysin puolueettoman näkökulman. Osallistuvassa havainnoinnissa tiedostetaan objektiivisuuden ongelma, eikä siihen pyritäkään. Jälkikäteen arvioituna meidän olisi pitänyt kiinnittää enemmän huomiota tutkimuseettisiin asioihin etukäteen.

## 10 Tulosten tarkastelu

### 10.1 Tukihenkilökoulutukseen osallistumisen syyt

Aineistossamme esiin tulleet tukihenkilötoimintaan ryhtymisen syyt ovat samankaltaisia kuin aiemmissa vapaaehtoistoiminnan motiiveja koskevissa tutkimuksissa, joita on käsitelty opinnäytetyön luvussa 4.3.

Aineistossamme tulee selkeästi esiin se, että osallistujien arvomaailmassa ihmiset ovat toisiaan varten, ja siksi auttaminen on itsestään selvä osa elämää. Kuten Saari & Pessi (2008, 41-42) painottavat, altruistinen käyttäytyminen on luonnollista inhimillistä toimintaa, eikä ihminen ole pelkästään omasta hyvinvoinnistaan kiinnostunut. Altruismin voidaan ajatella olevan ihmisen perusominaisuus.

Saari & Pessi (2008, 212) esittävät, että muukalaisuus vähentää auttamishalukkuutta. Sosiaalinen ja spatiaalinen etäisyys auttajan ja autettavan välillä vähentää auttamisen todennäköisyyttä. Tästä poiketen aineistossamme tulee kuitenkin esiin halu auttaa tiettyä, itsestä poikkeavaa ihmisryhmää. Ehkä pelkkä ihmisuus riittää samankaltaisuuden tunteeseen.

Tuloksissamme tulee esiin yhteiskunnallinen valveutuneisuus. Osallistujat olivat tietoisia yhteiskunnan epäkohdista, joiden parantamiseen haluttiin antaa oma panos. Myös Saaren ja Pessin (2008, 212) tutkimuksessa oikeudenmukaisuus on tärkeä auttamisen motiiveihin liittyvä tekijä. Yhteiskunnallisten epäkohtien havaitseminen edistää auttamishalua. Pohdimme, että epäkohtien havaitseminen ei aina johda toimintaan, varsinkaan silloin kun ei uskota yhteiskunnallisiin vaikuttamismahdollisuuksiin. Tukihenkilötoiminnan tavoitteena ei kuitenkaan ole yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Yksittäisen ihmisen auttaminen voi tosin olla keino vaikuttaa yhteiskunnallisiin asioihin. Vapaaehtoistoiminnan näkyvyyden lisääntyminen voi lisätä tietoisuutta yhteiskunnallisista epäkohdista ja avun tarpeesta.

Saari ja Pessi (2008, 212) toteavat, että vastavuoroisuus on tärkeä normi ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Tuloksemme osoittavat, että auttamishalun herääminen voi syntyä kokemuksesta, että on itse ollut avun tarpeessa ja saanut apua. Avun saaminen on tuntunut hyvältä ja ollut mahdollisesti hyvin merkittävä asia ihmisen elämässä. Koetaan, että kokemusta avun saamisesta on halu ja velvollisuus jakaa eteenpäin.

Tukihenkilötoiminnasta haetaan auttamishalun toteuttamisen lisäksi uutta sisältöä omaan elämään. Tukihenkilötoiminnan voidaan ajatella olevan keino omien arvojen konkreettisempaan toteuttamiseen. Pelkän auttamishalun voisi tyydyttää vähemmän aikaa vievällä tavalla, esimerkiksi lahjoittamalla rahaa tai osallistamalla vähemmän sitoutumista vaativaan vapaaehtoistoimintaan.

Lahtinen (2004, 18-28) on tutkinut tukihenkilötoiminnan motiiveja ja toteaa, että uusien tukihenkilöiden motiivit eroavat kauan tukihenkilöinä toimineiden motiiveista. Uusien tukihenkilöiden tavoitteita on kasvaa ihmisenä ja saada koulutusta. He etsivät toiminnasta tyydytystä ja haluavat tuntea itsensä tarpeelliseksi. Lähes kaikki koulutukseen osallistuvat olivat uusia tukihenkilöitä. Tuloksissa onkin nähtävissä nämä uusien tukihenkilöiden ominaisuudet.

Kokoava johtopäätös on se, että tukihenkilötoimintaan ryhtymisen taustalla on aina arvomaailma. Jos kyseistä toimintaa ei pitäisi tärkeänä, ei todennäköisesti hakeutuisi tukihenkilötoimintaan. Vaikka osallistuja olisi nimennyt syyksi ammatillisen kehittymisen, voidaan ajatella että ammattiin hakeutumisen taustalla on myös ihmisen auttamista koskeva arvo.

## 10.2 Tukihenkilön rooli

Koulutuksessa muodostunut tukihenkilön rooli on hyvin samankaltainen kuin tukihenkilötoimintaa käsittelevissä lähteissämme. Raamit tukihenkilön roolin muotoutumiselle koulutuksessa luotiin jo koulutuksen sisältöä suunniteltaessa. Käsitys tukihenkilön roolista muodostui kouluttajien ja osallistujien yhteisestä dialogista. Koulutuksen aiheet antoivat roolin muodostumiselle pohjan, johon jokainen kouluttaja toi oman erityispiirteensä ja painotuksensa. Eri kouluttajien käsitys tukihenkilön roolista oli melko samanlainen, mikä auttoi roolin johdonmukaista piirtymistä. Osallistujat olivat hyvin avoimia omista haasteista tukihenkilönä toimimisessa. Avoin keskustelu auttoi tärkeiden tukihenkilön rooliin kuuluvien asioiden pohtimisessa ja ratkaisujen löytämisessä.

Tukihenkilötoiminnassa psykososiaalinen tuki on tärkeässä mutta ei ainoassa roolissa. Lähteidemme mukaan yhdessä harrastaminen, asiointiapu ja ohjaus arkisissa asioissa ovat aivan yhtä tärkeitä tukihenkilön rooliin kuuluvia asioita. Tuloksissamme kuitenkin korostuu psykososiaalisen tuen ja keskustelutuen antaminen. Käytännön asioissa avustamista ei pidetty yhtä tärkeänä. Ajatuksen taustalla onkin ehkä juuri pyrkimys tuettavan omien voimavarojen löytämiseen. Tukihenkilön tehtävänä ei ole tehdä asioita tuettavan puolesta vaan kannustaa häntä omatoimisuuteen. Käytännössä kuitenkin yhdessä tekeminen ja psykososiaalinen tuki nivoutuvat yhteen, eikä niitä voi täysin erottaa toisistaan.

Organisaation kouluttaminen tukihenkilötoiminnan aloittamiseen on yhtä tärkeää, kuin tukihenkilöiden kouluttaminen toimintaan. Taustaorganisaatiolla on tärkeä rooli tukisuhteen aloittamisvaiheessa ja tukisuhteen tavoitteiden määrittelyssä. Tavoitteiden tulee olla realistisia ja toteutettavissa olevia, jotta tukihenkilö ei uuvu ja vaadi itseltään liikaa.

Kuten olemme opinnäytetyön luvussa 4.1 kertoneet, tukihenkilötoiminnassa tulee hyvin esiin humanistinen ihmiskäsitys. Perttulan (2006, 145-147) mukaan itsensä toteuttaminen merkitsee elämistä täytenä ihmisenä. Ihminen pyrkii toteuttamaan niitä mahdollisuuksia, jotka ovat hänessä olemassa. Tukihenkilöksi ryhtymisen taustalla on usein ajatus kehitymisestä ihmisenä. Itsensä toteuttamista on se, että tekee jotain, joka on itselle merkityksellistä. Koulutukseen osallistuville merkityksellistä on auttaminen ja vapaaehtoistoiminta. Osallistujat ovat havainneet itsessään mahdollisuuksia, joita haluavat konkreettisemmin toteuttaa.

Perttula (2006, 154-155) toteaa, että humanistisen ihmiskäsityksen mukaan auttamisessa tärkein taito on olla läsnä ja kohdata toinen ihminen aidosti, empaattisesti ja hyväksyen. Tärkeää on toisen varaukseton hyväksyminen ja hänen persoonan kunnioittaminen. Ihmisen maailmankuva on yksilöllinen, ihminen suuntaa ja ohjaa elämäänsä omien merkitysten kautta. Samalla asialla voi olla erilainen merkitys eri ihmiselle. Tukisuhteessa on tavoitteena tukea

ihmistä hänen omista lähtökohdistaan, kunnioittaen hänen itsemääräämisoikeuttaan. Tukihenkilö pyrkii ymmärtämään tuettavan maailmankuvaa ja kunnioittamaan tuettavan merkitysmaailmaa. Tukihenkilö ei anna tuettavan asioille omia merkityksiä.

Järjestöbarometrissa 2008 (Vuorinen ym. 2008) todetaan järjestöjen tuen ja koulutuksen merkitsevän paljon vapaaehtoisten jaksamiselle. Järjestöillä on näissä asioissa vielä kehitettävää. Tulostemme perusteella taustatuki on tärkeää tukihenkilölle.

Tuloksissa tulee esiin kysymykset vastuusta tukisuhteessa. Osallistujilla oli paljon kysymyksiä siitä, mikä on heidän vastuunsa tuettavasta. Koulutuksessa painotettiin, että vastuu kuuluu aina ammattihenkilölle. Tukihenkilön tulisi kääntyä kaikissa epävarmoissa tilanteissa työntekijän puoleen. Kysymys on kuitenkin aiheellinen. Tukihenkilö on usein lähellä tuettavan arkielämää eikä tuettavalla välttämättä ole asiakassuhdetta ammattihenkilöön. Kenellä on vastuu esimerkiksi tilanteessa, jossa tuettava täytyy ohjata hoitoon?

Joissain tilanteissa organisaatio järjestää tukihenkilötoimintaa omille asiakkailleen. Usein on kuitenkin niin, että järjestävä taho, joka toimii itsekin vapaaehtoisten voimin, ottaa vastaan muualta tulevia pyyntöjä tukihenkilöistä. Kysymystä vastuusta on tärkeää pohtia tukihenkilötoimintaa aloittavissa organisaatioissa ja tukihenkilökoulutuksessa.

## 11 Koulutuksen arviointia

### 11.1 Koulutuksen järjestäminen yhteistyönä

Yhteistyötä koskevat tavoitteet olivat 1) yhteisten koulutuksen järjestäminen ja 2) resurssien yhdistämisen niin, että tukihenkilötoiminta voidaan aloittaa sellaisissa organisaatioissa, joissa sitä ei ole aiemmin ollut. Pohdimme seuraavassa, miten tavoitteisiin päästiin ja mitä tulisi jatkossa ottaa huomioon. Pohdimme, miksi koulutuksen järjestäminen yhteistyönä on tarpeellista.

Resurssien yhdistäminen onnistui erittäin hyvin. Ne, joilla on asiantuntemusta, tarjoutuivat kouluttajiksi ja antoivat oman panoksensa koulutuksen järjestämiseen. Nekin, joilla toimintaa ei vielä ole, olivat suunnittelussa aktiivisesti mukana.

Tukihenkilökoulutuksen järjestäminen yhteistyönä on tarpeellista, koska vapaaehtoisten rekrytointi ja kouluttaminen vaativat resursseja. Koulutusta oli mukana järjestämässä organisaatioita, joilla on vakiintunutta tukihenkilötoimintaa sekä tahoja, joilla ei sitä vielä ollut. Näin ollen toiminta voitiin käynnistää useissa organisaatioissa tämän koulutuksen ansiosta. Näin laajaa koulutusta ei kannata järjestää kovin pienelle joukolle, joten on

järkevää ja lähes pakollista järjestää yhteinen koulutus. Yksittäisellä järjestäjällä ei olisi edes mahdollisuutta ottaa 15:ta tukihenkilöä kerralla, joten on hyvä että tukihenkilöt jaetaan järjestäjien kesken niin, että kaikki saisivat muutaman tukihenkilön.

Erikseen järjestettävät koulutukset eivät ole tarkoituksenmukaisia myöskään yhteistyön kehittämisen kannalta. Harju (2003, 149-150.) toteaa, että informaatioyhteiskunnasta ollaan siirtymässä yhä enemmän vuorovaikutusyhteiskunnan suuntaan, joka on ristikkäisten sidonnaisuuksien verkosto, jossa kaikki vaikuttaa kaikkeen ja jossa kaikki ovat riippuvaisia toisistaan. Avainsanoja tällaisessa yhteiskunnassa ovat muiden muassa verkostoituminen, vuorovaikutus ja integroituminen. Tämä tarkoittaa sitä, että kansalaistoimijat hyötyvät informaatioteknologian kehityksestä, koska toiminnan tekemisen resurssit ovat rajalliset. Tietoa ei voi enää pantata, eikä se ole samanlainen vallankäytön väline kuin aiemmin.

Arvioidaan, että vapaaehtoistoiminnan painoarvo tulee kasvamaan. Se ei kuitenkaan näy selvästi toiminnan resursoimisessa. Vain joka neljännessä valtakunnallisessa järjestössä vapaaehtoistoimintaan on tulossa lisää koulutusta, tukea sekä resursseja toiminnan koordinointiin. Vapaaehtoistoiminnan merkityksen kasvu edellyttää voimavarojen suuntaamista vapaaehtoistoiminnan mahdollistamiseen ja kehittämiseen.

Vapaaehtoistoiminnan seuraaminen ja dokumentointi on myös tärkeää, jotta saataisiin tietoa vapaaehtoistoiminnasta. Tämä on todellinen kehittämishaaste valtakunnallisille järjestöille. (Vuorinen ym. 2008.)

Joka viides sosiaali- ja terveysjärjestö arvioi taloudellisen tilanteensa huonoksi, eikä taloustilanteen parantumiseen uskota. Joka neljäs järjestö arvelee taloustilanteen heikkenevän. Monien yhdistysten toiminta on ollut pitkälti Raha-automaattiyhdistyksen rahoituksen varassa. Raha-automaattiyhdistyksen pelituotot ovat kääntyneet laskuun, mikä tarkoittaa sitä, että avustuksetkin voivat kääntyä laskuun. Järjestöjen välisen yhteistyön kehittäminen ja tiivistäminen on järjestöjen tulevaisuuden kannalta olennaista. (Vuorinen ym. 2008.)

Vapaaehtoistoiminnan painoarvo tulee kasvamaan, mutta samanaikaisesti toimintaan käytettävät resurssit pienentyvät. Yhteistyön avulla vältetään päällekkäistä työtä ja säästetään kuluissa. Yhteistyö mahdollistaa tiedon jakamisen, joka on edellytys toiminnan kehittämisessä.

Yhteistyönä järjestettävä koulutus voi parhaassa tapauksessa mahdollistaa tukihenkilötoiminnan myös pienissä yhdistyksissä, joilla on tarve tukihenkilöille, mutta ei omia resursseja rekrytoida ja kouluttaa niitä. Tämän koulutuksen järjestämiseen ei tullut mukaan pieniä järjestöjä. Kiinnostusta yhdistyksissä kuitenkin ilmeni, kun hanke oli jo aloitettu ja koulutuksesta tiedotettiin. Jatkossa olisikin syytä selvittää miten pienemmät yhdistykset saataisiin mukaan tukihenkilötoimintaan.

Koulutuksen järjestämisen kannalta oli tärkeää, että Santra-hanke oli käynnistävä, ylläpitävä ja organisoiva taho. Opiskelijoina pystyimme järjestämään koulutusta kokopäiväisesti ja ajallinen panostuksemme oli suuri. Oli hyvä, että ensimmäistä kertaa koulutusta järjestettäessä siihen pystyttiin keskittymään perusteellisesti ja huolellisesti. Jatkossa on haasteellista saada työntekijät varaamaan aikaa oman työnsä lisäksi jonkin asian kehittämiseen. Vielä suurempi haaste tulevaisuudessa on, mikäli Santra-hanke päättyy eikä sen tilalle saada vapaaehtoistoiminnan koordinaattoria. Jatkossa haasteena on muun muassa uusien koulutusten käynnistäminen, organisointivastuun jakaminen ja järjestämiseen tarvittavan ajan löytäminen muun työn ohessa. Yhteistyön jatkuvuudesta ei ole varmuutta.

Vaikka yhteistyön kehittämistä korostetaan paljon, se ei saisi olla itse tarkoitus. Yhteistyötä ei tule tehdä yhteistyön itsensä vuoksi. Siksi koulutuksen järjestämisessä on hyödyllistä käyttää aikaa sen miettimiseen, mitä ollaan tekemässä ja miksi. Yhteistyössä ei välttämättä tarvitse kehittää mitään uutta, esimerkiksi tiedon siirto kokeneilta toimijoilta uusille toimijoille on hyvä syy yhteistyölle.

Tässä projektissa mukana olevat tahot ovat omassa työssään kokeneet, että tukihenkilöitä tarvitaan ja että tukihenkilöiden kouluttaminen on tärkeää. Pohdinnan arvoista kuitenkin olisi toisenlaisten toimintamuotojen kehittäminen. Tukihenkilötoiminta on hyvin perinteistä, mutta olisiko jotain muita vapaaehtoistoiminnan muotoja, joita kannattaisi kehittää, esimerkiksi ryhmätoiminta.

## 11.2 Rekrytointi

Rekrytointiin liittyvät tavoitteet olivat 3) uusien vapaaehtoisten saaminen mahdollisimman monelle järjestäjälle ja 4) sellaisten tukihenkilöiden saaminen, jotka sitoutuvat toimintaan. Pohdimme seuraavaksi rekrytointiin liittyviä kysymyksiä.

Suomalaiset osallistuvat ennen kaikkea rahankeräyksiin, elinluovutuskortin täyttämiseen sekä vapaaehtoistoimintaan. Sosiaalialan järjestöjen elinvoimaisuuden kannalta on tärkeää, että merkittävää rekrytointipotentiaalia on. (Saari & Pessi 2008, 88.)

Vapaaehtoistoimintaan tarvitaan jatkuvasti lisää ihmisiä. Huolenaiheena on aktiivisten toimijoiden vähäisyys ja vapaaehtoisten jaksaminen. Toimijat ikääntyvät ja tehtävät kasaantuvat samojen ihmisten harteille. Eniten vapaaehtoisia tarvitaan vertaistoiminnan järjestämiseen, ihmisten käytännön tueksi, yksinäisyyttä ehkäisemään ja arkiseen apuun. (Vuorinen ym. 2008.)

Postmodernissa maailmassa halutaan sitoutua hetkeksi hyvinkin intensiivisesti, mutta pitää mahdollisuus sanoutua irti heti kun siltä tuntuu. Yksilöitymiskehitys on luonut postmoderneja



kulkureita ja turisteja, joille ulkopuolisuus on etuoikeutta olla riippumaton ja vapaa. Ihmiset eivät enää ole valmiita sitoutumaan mihinkään pitkäaikaiseen, vaan liikkuvat paikasta ja yhteisöstä toiseen kiinnostustensa mukaan. Ajankohtainen kysymys onkin, kuinka saada nämä kulkurit ja turistit mukaan järjestöjen perustoimintaan. (Harju 2007, 11-12.)

Yeungin (2002, 63-64) tutkimuksen mukaan 16 %:lle suomalaisista tärkein syy vapaaehtoistoimintaan osallistumattomuudelle on se, etteivät he ole tulleet ajatelleeksi asiaa tai heitä ei ole pyydetty mukaan. Puolet osallistumattomista haluaa lähteä mukaan pyydettyä. Tärkein syy olla osallistumatta on ajanpuute, useimmiten osallistumattomuudelle ei ole mitään erityistä syytä. Hyödyntämätön rekryointireservi on Suomessa suuri. (Yeung 2002, 44; 63-64.)

Koulutuksesta ilmoitettiin paikallislehdissä, järjestävien tahojen Internet-sivuilla ja tiedotteissa, yleisillä ilmoitustauluilla sekä sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksissa. Tiedottamisessa pyrittiin hyödyntämään suurta joukkoa järjestäviä tahoja ja koulutuksesta pyrittiin tiedottamaan mahdollisimman laajalti Espoossa.

Yhteydenottoja tuli yhteensä 23, joka on melko vähän siihen nähden, kuinka paljon koulutuksesta ilmoitettiin. Suurin osa oli saanut idean Länsiväylä -lehdestä. Koulutuksen aloitti 14 henkilöä, kun etukäteen sovittu enimmäismäärä oli 15 henkilöä. Kokemuksemme perusteelle ilmoittautumisia kannattaa ottaa vastaan enemmän kuin paikkoja on, koska peruutuksia tulee ennen koulutuksen alkua. Emme joutuneet karsimaan ketään haastattelun perusteella, vaan peruutusten syyt olivat henkilökohtaisia.

Alkuhaastattelun tarkoituksena oli varmistaa, että ihmisellä on halu osallistua toimintaan. Haastattelun tarkoitus oli lisätä kiinnostusta ja sitouttaa koulutukseen, mutta myös arvioida valmiuksia tukihenkilötoimintaan. Haastattelun tarkoituksena oli varmistaa, että vapaaehtoinen tietää mihin on ryhtymässä, sillä näin vältetään keskeyttämisiä. Mielestämme haastattelut tukivat tämän tavoitteen toteutumista erittäin hyvin. Koulutukseen osallistuneet sitoutuivat hyvin koulutukseen, eikä kukaan jättänyt koulutusta kesken. Koulutukseen osallistuminen ei kuitenkaan vielä takaa tukihenkilöksi ryhtymistä.

Tukihenkilötoiminta on haastavaa, mutta kuitenkin tavallisen ihmisen taidoin tehtävää vapaaehtoistoimintaa. Kysyimme alkuhaastatteluissa, keitä vapaaehtoiset ovat kiinnostuneita tukemaan, ja vaikutti siltä että kaikki järjestäjät saavat tukihenkilöitä.

Mielenterveyskuntoutujien tukemisesta oltiin vähiten kiinnostuneita, mutta se saattaa johtua ennakkoluuloista ja tietämättömyydestä, joiden toivomme koulutuksessa vähentyneen.

### 11.3 Arviointia koulutuksen toteuttamisesta

Koulutuksen sisältöön liittyvä tavoite oli 5) mielenterveyden näkökulmaa korostavan koulutuksen järjestäminen. Perusteluna oli, että tieto mielenterveyteen liittyvistä asioista on tarpeellista kaikille tukihenkilöille, ei pelkästään mielenterveyskuntoutujan tukihenkilöille.

Koulutuksen aiheet päätettiin suunnittelukokouksissa ja aihevalinnat perusteltiin siitä näkökulmasta, mitä tukihenkilön on hyvä tietää ja osata. Olisi tärkeä määritellä yhdessä tavoitteet kaikille koulutuseroille. Se varmistaa, että koulutuskerran sisällössä tulee esiin tukihenkilötoiminnan kannalta oleelliset asiat.

Yhteisessä koulutuksessa on tärkeää, että tavoitteet on sovittu yhdessä. Toiminnan periaatteiden tulee olla samanlaiset, jotta kaikki puhuvat samasta asiasta ja jotta tukihenkilöitä kohtaan on samanlaiset odotukset. Koulutuksessa oli mukana isoja järjestöjä joilla on jo vakiintuneet tukihenkilötoiminnan periaatteet, sekä pieniä toimijoita, joilla tukihenkilötoimintaa ei vielä ole ollut. Koulutukseen osallistuvilla tulisi olla selvää, millaiset periaatteet kullakin taholla on.

Keräsimme koulutuksen päättyessä koulutukseen osallistuneilta kirjallisen palautteen. (liite 3.) Koulutuksen keskiarvosanaksi tuli 4,7, arvioituna asteikolla 1-5. Kokonaisuudessa koulutuksen järjestelyitä pidettiin onnistuneina, koulutuksen sisältöä hyvänä ja tukihenkilötoimintaan siirtymistä sujuvana. Parasta koulutuksessa oli keskustelut, mielipiteiden vaihtaminen ja samanhenkisten ihmisten tapaaminen.

Koulutuksen kestoa pidettiin hyvänä, mutta osa toivoi jopa pidempää koulutusta. Mielestämme se että koulutuksen pituutta pidettiin tärkeänä, kertoo tukihenkilötoiminnan haastavuudesta. Tukihenkilön roolin omaksuminen vie aikaa. Aiheen monipuolinen käsittely on hyödyllistä ennen toimintaan ryhtymistä.

Palautteiden perusteella koulutuksessa käsiteltyjä aiheita pidettiin yleisesti hyvinä ja monipuolisina. Lisää olisi toivottu tukihenkilönä toimineiden kokemuksia ja käytännön esimerkkejä. Vanhustyön aiheen käsittelyä olisi kaivattu lisää. Palautteista ei tullut ilmi, mitä olisi voinut vähentää tai jättää pois. Voisi ajatella, että vanhuksen tukihenkilöksi ryhtyvää ei olisi kiinnostunut esimerkiksi maahanmuuttajiin liittyvistä aiheista. Näin ei kuitenkaan ollut, vaan aiheista oltiin monipuolisesti kiinnostuneita. Moni ei koulutukseen tullessaan vielä tiennyt haluaako maahanmuuttajan, mielenterveyskuntoutujan vai vanhuksen tukihenkilöksi.

Monen tahon osallistuminen koulutuksen järjestämiseen osaltaan mahdollisti useiden eri kouluttajien käyttämisen. Palautteissa pidettiin erityisen hyvänä sitä, että koulutuksessa oli useita eri kouluttajia. Kouluttajien vaihtuvuuden sanottiin tuoneen laajan näkökulman

tukihenkilötoimintaan. Lisäksi eri kouluttajat vahvistivat toistensa sanomaa. Vaihtuvat kouluttajat pitivät yllä mielenkiintoa ja kiinnostusta.

Mielestämme koulutuksen sisältö ei aina pysynyt riittävästi tukihenkilötoiminnan viitekehyksessä. Näin tapahtui erityisesti silloin, kun kouluttajina oli ulkopuolisia henkilöitä. Oli hienoa, että koulutukseen saatiin ulkopuolisia asiantuntijoita ja että he tulivat kouluttamaan ilman korvausta. Heidän kanssaan olisi kannattanut etukäteen sopia koulutuskerran sisällöstä, jotta se olisi sopinut saumattomasti koulutuksen kokonaisuuteen.

Koulutukseen osallistuneiden palautteissa yhteisten toimintaperiaatteiden puuttumista ei huomattu. Vaikka tämä ei tullut ilmi palautteissa, se herätti kuitenkin jonkin verran kysymyksiä koulutuksen aikana. Kysymyksiä heräsi muun muassa tukisuhteen aloittamisen käytännöistä sekä työnohjauksesta. Organisaatiot painottivat työnohjausta eri tavoin ja mahdollisuudet sen tarjoamiseen vaihtelivat. Tämä asettaa koulutukseen osallistuneen eriarvoiseen asemaan riippuen siitä, minkä organisaation tukihenkilöiksi ryhtyy. Ennen koulutuksen alkua olisi ollut syytä pohtia, voidaanko kaikille tukihenkilöille taata samanlainen tuki organisaatiosta riippumatta.

#### 11.4 Kehittämisehdotukset

Tärkeimmät kehittämisehdotuksemme ovat rekrytoinnin parempi kohdentaminen, yhteisten toimintaperiaatteiden luominen sekä koulutuksen sisällön parantaminen. Seuraavassa perustelemme kutakin kehittämisehdotusta. Lopuksi esitämme jatkotutkimusaiheita.

Koulutuksessa oli viisi sosiaali- ja terveysalan opiskelijaa. Tämä kertoo siitä, että rekrytointia kannattaa kohdentaa alan oppilaitoksiin. Työelämään liittyvät muutokset olivat myös syynä koulutukseen osallistumiseen, ehkä koulutuksesta voisi ilmoittaa työvoimatoimistoissa. Aiempien tutkimusten mukaan on paljon sellaisia ihmisiä, jotka lähtisivät pyydettyäsi mukaan. Mainonnan pitäisi siis olla mahdollisimman vetoava ja korostaa yksittäisen ihmisen tarpeellisuutta. Lehtimainos tavoittaa paljon ihmisiä kerralla ja on siksi hyvä rekrytointitapa. Myös Internetissä ja yhdistysten omissa tiedotteissa ilmoittamista kannattaa tehdä. Vähäpätöistä ei ole myöskään tiedon välittäminen suullisesti.

Koulutuksen suunnittelulle on tärkeä varata riittävästi aikaa. Suunnittelussa tärkeää on yleisten tavoitteiden määrittely ja yhteisten toimintaperiaatteiden luominen. Koulutuksen tulee antaa toiminnasta yhtenäinen kuva suuresta järjestäjäjoukosta huolimatta. Koulutuksen sisältö tulee rakentaa yhteisten tavoitteiden pohjalta ja aiheet perustella tukihenkilötoiminnan kannalta.

Tukihenkilötoiminnan peruskurssilla tulisi keskittyä muutamiin tärkeimpiin aiheisiin ja käyttää niihin useampi koulutuskerta. Muut, syventävät aiheet sopisivat paremmin jatkokoulutukseen. Tulostemme perusteella tukihenkilön roolin muodostumisen kannalta tärkeimpiä teemoja ovat toiminnan periaatteet, käytännön neuvot, vuorovaikutustaidot ja omasta jaksamisesta huolehtiminen. Lisäksi koulutuksessa on tärkeää antaa tietoa tuettavan erityispiirteistä. Syventäviä aiheita tässä koulutuksessa olivat perhe ja hengellisyys.

Aineistossamme tulee esiin, että on tärkeää antaa käytännön neuvoja erilaisiin tilanteisiin. Tulevalla tukihenkilöllä on kysymyksiä niinkin yksinkertaisista asioista, kuin miten tukisuhte aloitetaan ja mitä tuettavan kanssa tehdään yhdessä. Nämä kysymykset toistuivat koulutuksessa usein, mikä kertoo mahdollisesti siitä, ettei niihin ole tyhjentävästi vastattu.

Tukihenkilön roolissa korostuu omasta jaksamisesta huolehtiminen. Tukihenkilökoulutuksessa ja -toiminnassa ei voi keskittyä vain tuettavaan ja hänen tarpeisiin. Tukihenkilön jaksaminen on edellytys toimivalle tukisuhteelle. Omaa jaksamista ja sen haasteita pohdittiin koulutuksessa paljon. Aiheelle oli varattu yksi koulutuskerta, mutta sille voisi varata ainakin kaksi kertaa. Pitkäaikaisten tukihenkilöiden saamisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää painottaa omasta jaksamisesta huolehtimista. Vaarana on, että tukihenkilö kokee toiminnan liian raskaana ja lopettaa.

Vuorovaikutustaito -harjoitukset koettiin hyödyllisiksi ja niitä toivottiin lisää. Tulostemme perusteella tukihenkilön tärkeä tuen tapa on empatian osoittaminen luomalla kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen tunne tuettavalle. Vuorovaikutustaitojen harjoittelu antaa tukihenkilölle konkreettisia keinoja tukemiseen. Vuorovaikutustaitojen opettelu lisää itsetuntemusta ja tietoisuutta omista vuorovaikutustavoista.

Sektorien rajat ylittävästä yhteistyöstä sekä järjestöjen välisestä yhteistyöstä olisi hyödyllistä saada lisää tietoa. Tärkeä jatkotutkimusaihe voisi olla, millainen ja kuinka tärkeä taustaorganisaation rooli on tukisuhteessa. Olisi myös hyödyllistä saada tietoa siitä, muuttuuko koulutukseen osallistuneiden käsitys tukihenkilön roolista ja muuttuvatko syyt auttamiseen, kun toiminnassa ollaan oltu mukana jo jonkin aikaa.

## Lähteet

- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Espoon järjestöjen yhteisö. Karttoitus Espoon vapaaehtoistoiminnasta. [http://espoonvapaaehtoisverkosto.fi/dokumentit/karttoituksen\\_tulokset.pdf](http://espoonvapaaehtoisverkosto.fi/dokumentit/karttoituksen_tulokset.pdf) Viitattu 28.1.2009.
- Espoon järjestöjen yhteisö. Mikä on EJY. <http://www.ejy.fi/MikäonEJY/tabid/56/> Viitattu 6.3.2010
- Espoon järjestöjen yhteisö. Santra-hanke. <http://ejy.fi/Hankkeet/Santra/tabid/64/> Viitattu 6.3.2010.
- Franzoi, S.L. 2009. Social Psychology. Fifth Edition. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla. Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Vantaa: Kansanvalistusseura.
- Harju, A. Aarre loistamaan. Teoksessa Harju, A. (toim.) 2007. Kansalaistoimintaan kätketty aarre. Espoo: Sivistysliiton Kansalaisfoorumi SKAF ry.
- Helander, V. 1998. Kolmas sektori. Käsitteistöä, ulottuvuuksista ja tulkinnoista. Saarijärvi: Gaudeamus Kirja Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Julkunen, R. 2006. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.
- Korhonen, A. (toim.) 2005. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. Jyväskylä: Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry.
- Kurki, L. Kasvaminen palvelutehtävään. Sosiaalipedagoginen katse vapaaehtoistyöhön. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. (toim.) 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino
- Kuula, A. Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa Hallamaa, J., Launis, V., Lötjönen S. & Sorvali I. (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. 2008. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Lahtinen, P. 2004. Ihminen on tärkein instrumentti. Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. Vantaa: SMS-Tuotanto Oy.
- Lehtinen, S. 1994. Tukihenkilö apuna arjessa. Järjestöjen tukihenkilöprojekti. Raportti vuosilta 1992-1993. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Lehtinen, S. 1997. Vapaaehtoistoiminta - kasvava voimavara? Näkökulmia ammattityöhön. Helsinki: Kansalaisareena ry.
- Matthies, A-L. Hyvinvoinnin sekatalous ja suomalaiset välittävät organisaatiot. Teoksessa Matthies, A-L., Kotakari, U. & Nylund, M. (toim.) 1996. Välittävät verkostot. Tampere: Vastapaino.
- Ojanen, M. Auttajaksi oppiminen. Psykologia minuuden tulkkina. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. (toim.) 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino.

Padgett, D. K. 2008. Qualitative methods in social work research. Thousand Oaks California: Sage Publications Inc.

Perttula, J. Yksilön ja yhteisön vaikea suhde. Teoksessa Laitinen, M. & Hurtig, J. (toim.) 2006. Pahan kosketus. Ihmissyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Rauhala, L. 1990. Humanistinen psykologia. Helsinki: Yliopistopaino.

Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Kirja Oy.

Saari, J. & Pessi, A. B. 2008. Hyvä tahto. Auttamisen asenteet ja rakenteet Suomessa. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Siisiäinen, M. Yhteiskunnalliset liikkeet, yhdistykset ja hyvinvointivaltio. Teoksessa Matthies, A-L., Kotakari, U. & Nylund, M. (toim.) 1996. Välittävät verkostot. Tampere: Vastapaino.

Harju, U-M., Niemelä, P., Ripatti, J., Siivonen Teuvo. & Särkelä, R. 2001. Vapaaehtoistoiminta seurakunnassa ja järjestöissä. Helsinki: Edita.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström L. 2005. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Vuorinen, M., Särkelä, R. & Peltosalmi, J. 2006. Järjestöbarometri 2006. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Vuorinen, M., Särkelä, R., Peltosalmi J. & Eronen, A. 2007. Järjestöbarometri 2007 - tiivistelmä, sisällysluettelo, johtopäätökset. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. <http://www.stkl.fi/JB2007tiivis.pdf> Viitattu 28.1.2009.

Vuorinen, M., Särkelä, R. & Peltosalmi J. 2008. Järjestöbarometri 2008. Järjestöbarometrin johtopäätökset. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. [http://www.stkl.fi/JB2008\\_johtopaatokset\\_ja\\_tiivistelma.pdf](http://www.stkl.fi/JB2008_johtopaatokset_ja_tiivistelma.pdf) Viitattu 28.1.2009.

Yeung, A. B. 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa - ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry.

## Taulukot

Taulukko 1: Esimerkki alkuperäisilmausten pelkistämisestä .....	23
Taulukko 2: Esimerkki aineiston luokittelusta .....	24
Taulukko 3: Auttamisen kokeminen tärkeänä -yläluokka alaluokkineen .....	24
Taulukko 4: Yhteisvastuu -yläluokka alaluokkineen .....	25
Taulukko 5: Sisältöä elämään tukihenkilötoiminnasta -yläluokka alaluokkineen .....	26
Taulukko 6: Halu kehittyä -yläluokka alaluokkineen .....	26
Taulukko 7: Tukisuhteen lähtökohdat -yläluokka alaluokkineen .....	27
Taulukko 8: Tuen tavat tukisuhteessa -yläluokka alaluokkineen .....	28
Taulukko 9: Tukihenkilön jaksamista edistävät tekijät -yläluokka alaluokkineen.....	28

## Liitteet

### Liite 1 Alkuhaastattelulomake

Hei,

Kiitos ilmoittautumisestasi tukihenkilökurssille!

Haastattelemme ennen kurssia kaikki osallistujat. Haastattelun tavoitteena on selvittää, vastaavatko osallistujien odotukset kurssin osalta kurssin sisältöä, sekä varmistaa osallistujien soveltuvuus tukihenkilöiksi. Lisäksi kurssin järjestäjät käyttävät lomaketta sopivan tuettavan etsimiseen.

Nimi: \_\_\_\_\_

Osoite: \_\_\_\_\_

Puhelin: \_\_\_\_\_

Sähköposti: \_\_\_\_\_

Miksi haluat osallistua vapaaehtoistoimintaan ja erityisesti tukihenkilötoimintaan?

Oletko aiemmin toiminut vapaaehtoisena ja millaisissa tehtävissä? Millainen kokemuksesi oli?

Miksi ihmisten tukeminen on mielestäsi tärkeää?

Mikä tukihenkilötoiminnassa kiinnostaa?

Minkälainen tukihenkilötoiminta sinua kiinnostaa? (maahanmuuttajat, vanhukset, mielenterveyskuntoutujat)

Mitä ajattelet saavasi tukihenkilötoiminnasta itsellesi?

Miten huolehdit omasta jaksamisestasi?

Onko oma elämäntilanteesi tasapainossa?

Miten paljon olet valmis antamaan aikaa tukihenkilötoiminnalle?

Mitä odotat koulutukselta?

Mitkä asiat tukihenkilötoiminnassa askarruttavat tai pelottavat sinua?

Arvioitko voitavasi sitoutua toimintaan vähintään vuodeksi?



Millaista tukea toivot saavasi tukihenkilönä toimiessasi?

## Liite 2 Tukihenkilökoulutuksen koulutusrunko

Tukihenkilökoulutus 3.3-5.5.2009 klo 17-20

Koulutusrunko

### 3.3.

Tutustuminen

Laura Kökkö, Espoon kaupungin maahanmuuttajapalvelut

Vapaaehtoistoiminta osana elämää, osana yhteiskuntaa

Leila Koponen, SPR

### 10.3

Mielenterveys voimavarana

Tiina Lumijärvi, Suomen mielenterveysseura

### 17.3.

Kriisit, kriisissä olevan kohtaaminen ja selviytymiskeinot

Tiina Lumijärvi, Suomen mielenterveysseura

### 24.3.

Maahanmuuttajien erityispiirteet

Anne Parisot ja Inga Ahtokari, Espoon kaupungin maahanmuuttajapalvelut

### 31.3

Perhe

Perheterapeutti Emma Hyvärinen, Olarin seurakunta

### 7.4

Psyykkisen hyvinvoinnin haasteet ikääntyessä

Marja Saarenheimo, Vanhustyön keskusliitto

#### 14.4

Konkareiden kokemuksia

Vuorovaikutus ja kohtaaminen

Raisa Baer, Espoon järjestöjen yhteisö, Santra -hanke

#### 21.4

Hegellisyys

Pertti Poutanen, Espoon seurakuntayhtymän monikulttuurisuustyön sihteeri

Abdulrazak Sugulle, Imaami

#### 28.4

Tukihenkilön omat voimavarat ja jaksaminen

Titta Orpana Mielihyvin ry

#### 5.5

Kurssin päätös

Tukihenkilötoimintaan siirtyminen, paikalla organisaatioiden yhteyshenkilöt

Miira Arffman ja Marja Katajamaa

## Liite 3 Palautelomake

Tukihenkilökoulutus 3.3. - 5.5.2009

## Palaute

1. Yleisarvosana koulutuksesta 1-5 (1=erittäin tyytymätön 5=erittäin tyytyväinen.)
2. Miten mielestäsi käytännön järjestelyt kurssilla toimivat (valintahaastattelu, kurssista tiedottaminen, koulutuskerrat)?
3. Mitä mieltä olet koulutuksen kestosta ja ajankohdasta?
4. Mitä mieltä olet siitä, että koulutuskerroilla oli eri kouluttajat? (Voit antaa myös muuta palautetta kouluttajista)
5. Miten ajatuksesi itsestäsi tukihenkilönä on muuttunut koulutuksen aikana?
6. Muuttuivatko syyt tukihenkilöksi ryhtymiseen koulutuksen aikana?
7. Saitko riittävästi tietoa ja käytännön neuvoja tukihenkilönä toimimiseen?
8. Mikä koulutuksessa oli mielestäsi parasta?
9. Mitä olisit kaivannut lisää?
10. Mitä koulutuksesta olisi voinut vähentää tai jättää kokonaan pois?
11. Miten koulutusta voisi vielä kehittää?

Vapaa sana:

Kiitos palautteestasi!