



# Sekasin-mentorin opas SPR Nuorten turvatalon mentorvapaaehtoisille

Emma Kemi

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

# Sekasin-mentorin opas SPR Nuorten turvatalon mentorvapaeehtoisille

Emma Kemi

Sosionomi (AMK)

Sekasin-mentorin opas SPR Nuorten  
turvatalon mentorvapaeehtoisille

Marraskuu, 2023

Emma Kemi

**Sekasin- mentorin opas SPR Nuorten turvatalon mentorvapaaehtoisille**

Vuosi 2023 Sivumäärä 45

---

Tämä opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä ja sen tarkoituksena oli tuottaa Suomen Punaisen Ristin Nuorten turvatalon Sekasin- chatissa toimivien mentorvapaaehtoisten käyttöön uudistetut perehdytysmateriaalit. Tavoitteena oli vahvistaa Suomen Punaisen Ristin Nuorten turvatalon yhteisen mentor- koulutuksen käyneen Sekasin- mentorvapaaehtoisen tehtävään opastusta ja vahvistaa mentorvapaaehtoisen kokemusta ja edellytyksiä suoriutua toimenkuvasta. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä SPR Nuorten turvatalo Vantaa-Keravan kanssa.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsiteltiin vapaaehtoisuutta ja siihen liittyvää motivaatiota, sekä vapaaehtoisen perehdytystä. Tietoperustassa määriteltiin myös mentoroinnin käsitettä sekä valmentavaa mentorointia. Sekasin- chatin mentorvapaaehtoistoiminnassa mentorointi poikkeaa perinteisistä mentorointiohjelmista, jonka vuoksi tietoperustassa oli tarpeen avata myös mentorointia vapaaehtoistoiminnan muotona Nuorten turvatalolla ja Sekasin- chat ympäristössä.

Kehittämistyötä lähestyttiin palvelumuotoilujattelua hyödyntäen ja työssä käytettiin yhteiskehittämisen menetelmiä. Yhteiskehittämistä tapahtui yhdessä toimeksiantajan kanssa useissa yhteisissä tapaamisissa, jonka lisäksi kehittämistyöhön osallistui myös mentorvapaaehtoisia. Kehittämistyön menetelminä hyödynnettiin vapaaehtoisille järjestettyä työpajaa sekä teemahaastattelua.

Kehittämistyön tuotoksena valmistui 54- sivuinen Sekasin- chatin mentorvapaaehtoisen opas, joka perehdyttää vapaaehtoisen omaan toiminnan muotoonsa yhteisen mentorvapaaehtoisten verkkokoulutuksen jälkeen. Kehittämistyön prosessia, sekä lopullista tuotosta arvioitiin yhdessä vapaaehtoistoimintaa koordinoivien työntekijöiden sekä yhden mentorvapaaehtoisen kanssa. Oppaan nähtiin täyttävän kehittämistyön alkuvaiheessa asetetut tavoitteet ja toiveet sekä toimeksiantajan, että vapaaehtoisen näkökulmasta. Opas tulee käyttöön osaksi SPR Nuorten turvatalon mentorvapaaehtoisten yhteistä mentorkoulutusta.

Emma Kemi

**Sekasin- mentors guide for FRC Youth Shelters volunteer mentors**

Year

2023

Pages

45

---

This Bachelor's thesis was carried out as a development work and its purpose was to produce an updated orientation guide for Finnish Red Cross Youth Shelter's volunteer mentors acting in Sekasin chat. The aim was to strengthen the task guidance for Sekasin volunteer mentors who had completed the common mentor training provided by the FRC Youth Shelter and enhance the volunteer mentors' experience and qualifications to carry out their volunteer assignment. The thesis was conducted in collaboration with FRC Youth Shelter Vantaa-Kerava.

The theoretical framework of the thesis covered volunteerism and related motivation, as well as volunteer orientation. The theoretical foundation also defined the concept of mentoring, including coaching mentoring. In the context of mentoring within the Sekasin chat's volunteer activities, mentoring differs from traditional mentoring programs, which is why it was necessary to explain mentoring as a form of volunteer work at the Youth Shelter and in the Sekasin chat environment.

This development work was approached using service design thinking and involved the utilization of co-development methods. Co-development took place in several joint meetings with FRC Youth Shelters coordinators of voluntary activities. Mentor volunteers also participated in the development work. Development methods included workshops for volunteers and thematic interviews.

A 54-page guide for Sekasin volunteer mentors was produced as a result of the development work. This guide serves to orient the volunteer to their specific role after completing the online training for volunteer mentors. The development process and the final product were evaluated in collaboration with the volunteer program's coordinating employees and one volunteer mentor. The guide was regarded as meeting the goals and expectations set at the beginning of the development process from both the FRC Youth Shelter and the volunteer's perspectives. The guide will become a part of the FRC Youth Shelter common mentor training for volunteer mentors.

.

Keywords: volunteering, volunteerism, orientation, non-profit organization

## Sisällys

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Johdanto.....  | 6  |
| 2     | SPR Nuorten turvatalo Vantaa-Kerava.....                                     | 7  |
| 2.1   | Vapaaehtoisuus Nuorten turvatalolla.....                                     | 7  |
| 2.2   | Vapaaehtoisten huomiointi Nuorten turvatalon digitalisaatiolinjauksessa..... | 7  |
| 2.3   | Sekasin- chat vapaaehtoistoiminnanmuotona Nuorten turvatalolla.....          | 8  |
| 3     | Vapaaehtoistoiminta käsitteenä.....  | 9  |
| 3.1   | Vapaaehtoisen motiivit ja motivaatio.....                                    | 10 |
| 3.2   | Vapaaehtoisen perehdytys.....  | 11 |
| 4     | Mentorointi käsitteenä .....   | 12 |
| 4.1   | Valmentava mentorointi .....   | 13 |
| 4.2   | Mentorivapaaehtoisuus Sekasin- chatissa.....                                 | 13 |
| 5     | Kehittämistyön prosessi ja menetelmälliset valinnat .....                    | 14 |
| 5.1   | Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite .....                                     | 16 |
| 5.2   | Kehittämistyön menetelmät .....  | 16 |
| 5.2.1 | Työpajamenetelmä.....  | 17 |
| 5.2.2 | Teemahaastattelu .....   | 19 |
| 5.3   | Kehittämistyön toteutus .....  | 19 |
| 5.4   | Tutkimus ja suunnitteluvaihe.....  | 21 |
| 5.5   | Työpajan ja teemahaastattelun tulokset .....                                 | 23 |
| 5.6   | Tuotoksen kuvaus .....   | 25 |
| 5.7   | Kehittämistyön arviointi.....  | 28 |
| 6     | Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....                                 | 30 |
| 7     | Pohdinta ja jatkokehitysehdotukset .....                                     | 31 |
|       | Lähteet.....   | 34 |
|       | Kuviot .....   | 38 |
|       | Liitteet .....   | 39 |

## 1 Johdanto

Tulevaisuuden vapaaehtoistoiminnalta toivotaan monimuotoisuutta ja joustavuutta. Tämä käy ilmi vuonna 2021 teetetyssä vapaaehtoistutkimuksessa, jonka vastauksissa vapaaehtoistoimintaan osallistumista edistävästä tekijöistä korostui toiminnan organisointiin liittyviä tekijöitä, kuten mahdollisuus etävapaaehtoisuuteen ja kertaluontoisiin tehtäviin osallistuminen. (Fields 2021; Rahkonen 2021, 17.) Toimiakseen järjestöt tarvitsevat motivoituneita vapaaehtoisia mukaan toimintaan, sillä vapaaehtoisten ollessa motivoituneita, he voivat olla sitoutuneempia ja tehokkaampia toiminnassaan (Vihiniemi 2020).

Nykyajassa järjestökentän haasteena on tulevaisuuden vapaaehtoistoiminnan rakentaminen vapaaehtoisten toiveille ja motiiveille tilaa antavaksi, helposti saavutettavaksi ja kiinnostavaksi (Iso-Aho 2022, 20-30). Punaisen Ristin Nuorten turvatalojen toiminnassa tähän haasteeseen vastataan kehittämällä vapaaehtoistoiminnan monimuotoisuutta, saavutettavuutta ja digitaalisen vapaaehtoisuuden mahdollisuuksia (NTT 2022a).

Kiinnostava ja mielekkääksi koettu toimintaympäristö ja tehtävänkuva voivat innostaa vapaaehtoisen hakeutumaan mukaan toimintaan, mutta pidempiaikainen motivoituminen ja sitoutuminen edellyttävät toiminnanjärjestäjältä ymmärrystä ja panostusta vapaaehtoistoiminnan organisointiin ja kehittämistyöhön. Vapaaehtoisuuden alkutaipaleella vapaaehtoiseen kokeemukseen toiminnasta voidaan vaikuttaa myönteisesti onnistuneesti järjestetyllä perehdytyksellä. (Laimio & Välimäki 2011, 33.)

Tämän kehittämismuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa SPR Nuorten turvatalon Sekasin- chatissa toimivien mentorvapaaehtoisten käyttöön uudistetut perehdytysmateriaalit. Tavoitteena oli vahvistaa Nuorten turvatalon yhteisen mentor- koulutuksen käyneen Sekasin-mentorvapaaehtoisen työhönopastusta ja vahvistaa mentorvapaaehtoisen edellytyksiä ja kokemusta toimenkuvasta suoriutumiseen.

Laadukkaat ja tarpeenmukaiset perehdytysmateriaalit tulevat olemaan osa koulutuskokonaisuutta ja osaltaan vahvistavat vapaaehtoisen kokemusta riittävästä tuesta uudessa toimenkuvassa aloittaessa. Kehittämistyön lopputuotos eli Sekasin-mentorin opas, tulee toimimaan mentorvapaaehtoisten yhteisen mentorkoulutuksen materiaalina. Oppaan avulla vapaaehtoinen perehtyy mentorointiin ja vapaaehtoistehtäviin omassa vapaaehtoistoiminnanmuodossaan.

Opinnäytetyön tietoperusta rakentuu vapaaehtoisuudesta, vapaaehtoisen perehdytyksestä ja mentoroinnista.

## 2 SPR Nuorten turvatalo Vantaa-Kerava

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Nuorten turvatalo Vantaa-Kerava. Alueellista turvatalotoimintaa on Vantaa-Keravan lisäksi Länsi-Uudellamaalla, Helsingissä, Turussa ja Pirkanmaalla. Nuorten turvatalo auttaa erilaisissa elämäntilanteissa ja -vaiheissa olevia nuoria sekä heidän perheitään ja lähiyhteisöjä tarjoamalla keskusteluapua ja mahdollisuuden tilapäismajoitukseen. Nuorten turvatalolta saatava tuki perustuu vapaaehtoisuuteen ja työskentely tapahtuu aina perheen ja nuoren omista lähtökohdista käsin. Nuorten turvatalon palvelut ovat maksuttomia ja yhteyttä voi ottaa ympäri vuorokauden. (Punainen Risti 2023a.)

Alueellisen turvatalotoiminnan lisäksi Nuorten turvatalo auttaa ja tukee myös verkossa. Digitaalisia palvelumuotoja ovat keskusteluapua tarjoava Nettiturvis, nuorten vaikuttamisalusta Digiraati sekä Sekasin- chat, jonka toimintaa Nuorten turvatalot koordinoivat yhdessä MIELI Ry:n, Setlementtiliiton sekä SOS-lapsikylän kanssa. (Punainen Risti 2023b, Punainen Risti 2023d.)

### 2.1 Vapaaehtoisuus Nuorten turvatalolla

Vapaaehtoisuus on yksi kaikkea Punaisen Ristin toimintaa ohjaavasta seitsemästä perusperiaatteesta. Vapaaehtoisjärjestönä Punaisen Ristin toiminta on kaikin tavoin pyyteetöntä. (Punainen Risti 2023b.) Kaikki Nuorten turvatalon vapaaehtoiset tutustuvat toimintaa ohjaaviin periaatteisiin yhteisessä perehdytyskoulutuksessa, joka tutustuttaa vapaaehtoisen Punaisen Ristin toimintaan ja vapaaehtoisena toimimiseen Punaisella Ristillä. Yhteisen koulutuksen lisäksi vapaaehtoinen perehdytetään myös omaan toiminnanmuotoonsa. (Punainen Risti 2023e.)

Nuorten turvatalon tarjoamat vapaaehtoistoiminnan tehtävät ovat monimuotoisia ja vapaaehtoisena voi toimia esimerkiksi osallistumalla turvatalon arkeen yhdessä turvatalolla työskentelevän ammattilaisen kanssa. Paikallisen vapaaehtoistoiminnan lisäksi vapaaehtoisilla on mahdollisuus toimia myös digitaalisissa toimintaympäristöissä erilaisissa vapaaehtoistehtävissä. Erilaiset vapaaehtoistoiminnan muodot mahdollistavat yhdenvertaisen mahdollisuuden osallistua toimintaan itselleen sopivalla tavalla. Sopiva vapaaehtoistoiminnan muoto kartoitetaan yhdessä toiminnasta kiinnostuneen vapaaehtoisen kanssa. (Punainen Risti 2023e.)

### 2.2 Vapaaehtoisten huomiointi Nuorten turvatalon digitalisaatiolinjauksessa

Digitaalisten työvälineiden ja digitaitojen merkitys tulee kasvamaan tulevaisuudessa myös nuorten tavoittamisessa ja kohtaamisessa (Pitkänen ym. 2022, 187). Nuorten turvatalon kehittämistyössä tämän kaltaisiin jatkuviin ja pitkäkestoiisiin kehityskulkuihin vastataan kehittämällä digitaalisia toimintaympäristöjä, sekä palvelupolkuja yhteistyössä verkostojen ja

yhteistyökumppanien kanssa (Punainen Risti 2023c). Digitaalisilla palvelumuodoilla pyritään vastaamaan sekä nuorten, että heidän perhe- ja lähiyhteisöidensä avun- ja tuen tarpeeseen valtakunnallisesti ja joustavasti (NTT 2023).

Vapaaehtoisten tukeminen korostuu digitalisaatiokehityksen seitsemän periaatetta esittävässä Suomen Punaisen Ristin digitalisaatiolinjauksessa. Digitalisaatio on jo mahdollistanut aikaan ja paikkaan sitomattoman alustan vapaaehtoistoiminnalle, mutta kehityskulkuun täytyy kyetä vastaamaan myös tulevaisuudessa. (SPR 2022a, 1-5.) Nuorten turvatalon omassa toimintasuunnitelmassa vapaaehtoisten keskeinen rooli osana Punaisen Ristin toimintaa on huomioitu monilta osin. Digitaalisten palveluiden kehitys mahdollistaa nuorten ja lähiyhteisön yhdenvertaisen mahdollisuuden tulla kohdatuksi sekä pyrkii takaamaan saavutettavia, turvallisia ja palkitsevia toimintaympäristöjä toiminnassa mukana oleville. Vapaaehtoistoimintaan tulee päästä mukaan sujuvasti ja toiminnan tulee olla monimuotoista sekä valtakunnallisesti saavutettavissa. (NTT 2023.)

### 2.3 Sekasin- chat vapaaehtoistoiminnanmuotona Nuorten turvatalolla

Yhtenä verkkovapaaehtoisuuden muotona Nuorten turvatalolla on toimia päivystäjänä Sekasin- chatissa (Punainen Risti 2023e). Päivystäjien tehtävänä on kohdata chatiin tulevia nuoria ja tarjota heille turvallinen keskustelu ympäristö 45 minuutiksi. Päivystäjänä toimivat vapaaehtoiset käyvät koulutuksen, jossa käsitellään Sekasin- chatissa vastaan tulevia teemoja, kohtaamista ja vuorovaikutusta sekä verkkovälitteiseen auttamistyöhön liittyviä erityispiirteitä. Halutessaan päivystäjät voivat jatkokouluttautua mentorvapaaehtoisiksi, joiden tehtävänä on tukea uusia päivystäjiä perehdytysprosessin aikana. Mentorvapaaehtoisena jo kokemusta kerjittänyt vapaaehtoinen saattaa uuden vapaaehtoisen mukaan toimintaan. (Sekasin koulutus 2023a.) Sekasin mentorin työtehtäviin voi kuulua uusien vapaaehtoisten haastatteluja sekä uusien päivystäjien tukemista asiakaskeskusteluissa ja vapaaehtoisuuden alkutaipaleella (Sekasin mentorkoulutus 2023).

Sekasin- chatin perustehtävänä on nuorten mielen hyvinvoinnin edistäminen ja mielenterveyteen liittyvien ongelmien ehkäisy. Chatin päivystäjänä toimii sosiaali-, terveys- ja nuori-soalan ammattilaisten lisäksi koulutettuja vapaaehtoisia. (Sekasin 2023.) Verkkotukityön eettisten periaatteiden mukaisesti Sekasin- chatissa käydyt keskustelut ovat anonyymeja ja luottamuksellisia. Chatin laajat aukioloajat, maksuttomuus sekä sijainnista riippumaton saavutettavuus, mahdollistavat palvelun käytön matalalla kynnyksellä. (PuheEt 2017; Sekasin- päivystäjän opas 2023, 9.)

Vuonna 2022 chatissa käytiin 32 000 keskustelua, joista miltei neljännes oli Punaisen Ristin vapaaehtoisten käymiä (SPR 2022b, 19). Kaiken kaikkiaan 70%:ssa käydyistä keskusteluista päivystäjänä oli toiminut vapaaehtoinen verkkoauttaja. Suuresta keskustelumäärästä

huolimatta kaikkiin yhteydenottoihin ei kyetty vastaamaan. Yhteensä vuonna 2022 Sekasin-chatiin otettiin yhteyttä n. 160 000 kertaa. (Sekasin Kollektiivi 2022.) Yhteydenottojen suuri määrä kuvaa palvelun tärkeyttä ja paikkaa palvelukentällä. Turvallisen ympäristön ja vapaan keskustelun lisäksi palvelulla on myös muita erityisiä tehtäviä. Sekasin- chat tukee nuoria, kannattelee palveluiden välillä, tarjoaa konkreettista palveluohjausta rohkaisten ja motivoiden hoidon hakemiseen. (Pitkänen ym. 2022, 77.)

### 3 Vapaaehtoistoiminta käsitteenä

Laimion ja Välimäen (2011, 9) mukaan vapaaehtoistoimintaa on määritelty perinteisesti yhteisöä tai yksilöä hyödyttäväksi toiminnaksi, jota vapaaehtoinen toteuttaa omasta tahdostaan, ilman rahallista korvausta. Määritelmä korostaa auttamisnäkökulmaa ja sen rinnalle onkin noussut kuvailuja, jotka ottavat huomioon myös vapaaehtoisen omat toiveet ja motivaation. Kansalaisareena ry:n (2022a) määritelmä tunnustaa vapaaehtoistoiminnan merkityksen vapaaehtoiselle itselleen, kuvailemalla vapaaehtoisuutta kaksisuuntaiseksi prosessiksi, jossa vapaaehtoistoiminta hyödyttää sekä tekijäänsä, että sen kohdetta. Willbergin (2015, 6) mukaan yhteneväistä erilaisille vapaaehtoistoiminnan määritelmille on vapaaehtoistoimintaan ryhtyminen vapaaehtoisen omasta tahdosta ja ilman rahallista palkkiota.

Vapaaehtoistoiminta voi olla järjestöjen tai muiden tahojen järjestämää organisoitua toimintaa, mutta myös epämuodollisemmin toteutettua toimintaa yksilön, yhteisön tai yhteiskunnan hyväksi (Willberg 2015, 6). Vapaaehtoistoiminnan muotoja on erilaisia ja sitä toteutetaan esimerkiksi harrastus- ja urheiluseuroissa, yhdistyksissä, järjestöissä tai vapaapalokunnissa. Epämuodollisempaa vapaaehtoistoimintaa voi toteuttaa myös itseohjautuvasti ja esimerkiksi sosiaalisen median myötä on syntynyt uudenlaisia mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnan toteuttamiselle. (Vihiniemi 2020.) Vapaamuotoisemman vapaaehtoistoiminnan lisäksi digitaalisissa ympäristöissä on mahdollista toimia vapaaehtoisena myös organisoidummissa vapaaehtoistoiminnan tehtävissä. Kasvokkaisen vapaaehtoistoiminnan lailla myös verkkovapaaehtoisuuteen voi sitoutua pitkäaikaisesti tai toimia kertaluontoisemmissa tehtävissä. (Sauliala 2018, 26-27.)

Vuonna 2021 teetetyn, vapaaehtoistyön tekemistä suomessa tutkivan kyselytutkimuksen mukaan noin 47 % suomalaisista oli tehnyt vapaaehtoistyötä edeltävän vuoden aikana ja tutkimusta edeltäneen neljän viikon aikana 39 % (Rahkonen 2021). Määrä ei poikkea merkittävästi edeltävästä, vuonna 2018 teetetystä tutkimuksesta, jossa vastaava luku oli noin 42 % (Rahkonen 2018). Tilastokeskuksen tieto vapaaehtoistoimintaan osallistuneiden määrästä vuonna 2021 poikkeaa edellä esitetyistä luvuista ja suomalaisten ajankäyttöä tutkivan tilaston mukaan vapaaehtoistyötä tehneiden määrä on vähäisempi, noin 23 % suomalaisen ilmoittaessa osallistuneensa vapaaehtoistyöhön (Tilastokeskus 2022.) Iso-Aho (2022, 21) kuvaa

tutkimustulosten erojen kertovan erilaisista laskentavoista ja tutkimuksessa käytetystä vapaaehtoistyön määritelmästä. Iso-Ahon (2022, 21) tulkinnan mukaan tutkimustulosten poikkeamista huolimatta, voidaan päätellä, että noin kolmannes suomalaisista osallistuu vuosittain vapaaehtoistyöhön.

Vapaaehtoistoiminta tarjoaa monille mahdollisuuden toteuttaa itseään merkitykselliseksi koetun tekemisen parissa. Osallistuminen vapaaehtoistoimintaan tuottaa monille hyvinvointia, vahvistamalla vapaaehtoisen minäkuvaa ja identiteettiä ja lisäämällä kokemusta vapaaehtoisen tarpeellisuudesta ja osaamisesta. Vapaaehtoisen toiminnalla on siis merkitystä vapaaehtoistoiminnan kohteen lisäksi toimintaa organisoiville yhteisöille, palvelujärjestelmälle mutta myös vapaaehtoiselle itselleen. (Laimio & Välimäki 2011, 19.)

### 3.1 Vapaaehtoisen motiivit ja motivaatio

Motiivit ovat motivaatiotamme ohjaavia, käyttäytymisemme taustalla vaikuttavia syitä ja tekijöitä. Motivaation merkitys vapaaehtoistoiminnan syntymisen ja onnistumisen kannalta on keskeinen, sillä motivoituneena ihmisen toiminta suuntautuu tavoiteltujen asioiden saavuttamiseen. (Harju 2019, 20-23.) Perinteisesti vapaaehtoistoiminnan määrittelyssä korostuu auttamisen näkökulma ja tutkimusten mukaan auttamisen halu onkin yksi isoimmista motiiveista vapaaehtoistoiminnan pariin hakeutuessa. Todellisuudessa motiivien kirjo on kuitenkin moniulotteisempi ja myös auttamisen halun taustalle kytkeytyy erilaisia syitä. (Laimio & Välimäki 2011, 9, 17-18.)

Harjun (2019, 23) mukaan motivaatio voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin. Ryanin ja Decin (2000, 68-78) itsemääräytymisteorian mukaan sisäisesti motivoitunut henkilö toimii omasta halustaan ja arvoistaan käsin täyttääkseen jonkin itselleen merkityksellisen tarpeen. Ulkoisen motivaation synnyttämä toiminta perustuu ulkoisiin palkkioihin, kuten saavutuksiin tai palkkaan. Itsemääräytymisteoria kuvaa ihmisen perustarpeiden täyttymistä edellytyksenä sisäisen motivaation synnylle. Keskeisinä tarpeina teoriassa kuvataan autonomiaa eli omaehtoisuutta, kyvykkyyttä sekä yhteisöllisyyttä. (Ryan & Deci 2000, 68-78.) Martela ja Jarenko (2014, 62) kuvaavat vapaaehtoistoiminnan perustuvan ihmisen sisäiseen motivaatioon, jolloin myös toiminnan kehittämisessä keskeistä on kiinnittää huomiota sisäsynnyttä motivaatiota tukeviin seikkoihin.

Vapaaehtoistoimintaa järjestävää organisaatiota ja vapaaehtoistoiminnan muotoa valitessaan ihminen pohtii itselleen merkityksellisiä arvoja ja motiiveja (Pessi & Grönlund 2019, 120). Yksisuuntaisen auttamisen sijaan vapaaehtoisuudella on siis merkitystä myös vapaaehtoiselle itselleen. Laimio ja Välimäki (2011, 18-19) kirjoittavat Yeungin (nyk. Pessi) kuvanneen, ettei vapaaehtoisten auttamisen halua ja omien tarpeiden sekä toiveiden tyydyttämistä voida asettaa vastakkain. Vapaaehtoistoimintaan osallistuvan erilaisten toiveiden

ja motiivien tunnustaminen on tarpeellista, sillä se mahdollistaa toiminnan vastavuoroisuuden (Laimio & Välimäki 2011, 18-19).

Vapaaehtoistoiminta perustuu omaehtoisuuteen, eikä se velvoita vapaaehtoista. Vapaaehtoistoiminnan järjestäjien näkökulmasta vapaaehtoisten sitoutuminen toimintaan on kuitenkin oleellista, sillä sitoutuessaan vapaaehtoinen on aktiivinen ja motivoitunut toimimaan. Motivointi ja sitouttaminen eivät ole toistensa vastakohtia, vaan ne voivat täydentää toisiaan. Kun vapaaehtoiset ovat sisäisesti motivoituneita ja heitä kohdellaan hyvin, he voivat olla sitoutuneempia ja tehokkaampia toiminnassaan. (Vihiniemi 2020.)

Motivoinnin merkitystä sitoutumiseen kuvaa myös Kansalaisareenan Kohti tulevaa- hankkeen julkaisema tulevaisuuskatsaus, joka kuvaa sitouttamisen kytkeytyvän yleisesti vapaaehtoisen motivaatioon vaikuttavien tekijöiden tuntemiseen ja toiminnanjärjestäjän kykyyn vastata vapaaehtoisen motiiveihin (Kansalaisareena ry 2023). Vapaaehtoistoiminnanjärjestäjän tulisikin toimillaan tukea sekä vapaaehtoisten motivaatiota ja sitoutumista luomalla innostava ja kannustava ympäristö, jossa vapaaehtoisten toiveet ja tarpeet on otettu huomioon (Vihiniemi 2020). Laimio & Välimäki (2011, 18-19) kuvasivat vapaaehtoisten motiivien tunnustamista tärkeäksi. Sitouttamisen näkökulmasta motivaatioon vaikuttavat tekijät täytyy tunnistaa, jonka lisäksi niihin täytyy myös kyetä vastaamaan (Vihiniemi 2020).

### 3.2 Vapaaehtoisen perehdytys

Perehdytyksen käsite mielletään usein työelämään kytkeytyväksi, mutta perehdytystä tarvitaan myös toisenlaisissa ympäristöissä. Yksi laadukkaasti järjestetyn vapaaehtoistoiminnan elementeistä onkin vapaaehtoisten riittävä koulutus sekä perehdytys toimintaan ja vapaaehtoisen tehtäviin. Laadukkaasti toteutetulla perehdytyksellä on myönteinen vaikutus vapaaehtoisen kokemukseen vapaaehtoistoiminnasta ja oman roolin merkityksestä toiminnalle. Onnistunut perehdytys lisää motivaatiota ja parantaa toimintaan sitoutumista. (Laimio & Välimäki 2011, 33.)

Perehdytyksen käsitteen alle lukeutuu erilaisia toimenpiteitä, joilla uudessa toimenkuvassa tai ympäristössä aloittavaa tuetaan siten että hän saa valmiudet toimia itsenäisesti. Perehdyttäminen pitää sisällään perehdytyksen organisaatioon ja toimintaympäristöön, yleisiin toimintatapoihin sekä työhönopastuksen koskien varsinaista toimenkuvaa. (Hyppänen 2013, 183.) Hyppäsen (2013, 183) kuvaus perehdytyksestä on kuvattu työelämän kontekstissa, mutta yhtä lailla vapaaehtoistoiminnassa aloittava vapaaehtoinen tarvitsee perehdytystä vapaaehtoistoimintaa järjestävästä organisaatiosta, vapaaehtoistoiminnan periaatteista ja käytänteistä sekä käytännön työtehtävistä (VETY 2014, 33).

Hyvä perehdytys luo edellytykset sille, että toimessa aloittavan on mahdollista suoriutua työstään sekä hyödyntää ja kehittää osaamistaan. Kirkpatrickia (1994) mukaillen Kupias ja Peltola

(2009) kuvaavat hyvän perehdytyksen tunnuspiirteiden liittyvän perehdytyksen vuorovaikutuksellisuuteen, perehdytettävän mahdollisuuksiin oppia ja oivaltaa sekä toiminnan muutoksiin niin yksilön kuin koko työyhteisön tasolla. Hyvä perehdytys tehostaa koko yhteisön toimintaa ja mahdollistaa toiminnan tarkastelun ja kehittämisen. (Kupias & Peltola 2009, 111-113.)

#### 4 Mentorointi käsitteenä

Mentoroinnin määrittely voi vaihdella sen mukaan, millaisessa kontekstissa ja tarkoituksessa sitä käytetään. Mentorointi on monitahoinen käsite, ja sen merkitys voi vaihdella organisaatioiden, yhteisöjen ja yksilöiden tarpeiden mukaan. (Ristikangas, Clutterbuck & Manner 2014, 23.) Kupiaksen ja Salon (2014, 11) mukaan tavallisimmin mentorointi käsitetään tiedon ja osaamisen siirtämisenä kokeneemalta mentorilta kokemattomammalle aktorille, eli mentoroinnin kohteelle. Lähtökohtana voi olla mentorin osaamisen jakaminen, mutta viimekädessä kyse on aktorin kehittymisestä ja oppimisesta. Klassisena esimerkkinä vuosituhansien takaisesta mentoroinnista on mestarin ja oppipojan suhde, jonka keskiössä on mestarin kokemus ja osaaminen. Oppipojan oli mahdollista kehittyä ottamalla oppia kokeneesta mestarista. (Kupias & Salo 2014, 11-13.)

Mentoroinnin kehitys on ollut jatkuvaa ja se on mukautunut yhteiskunnan, oppimis- ja kehittämiskäsitysten ja työelämän muutoksiin. Mentorointi on juurtunut syväälle historiaan, mutta ajan myötä sen muodot ja käyttötarkoitukset ovat laajentuneet ja monimuotoistuneet. Mestari-oppipoika-suhteelle tyypillisen mentori-keskeisyyden sijaan nykymuotoinen mentorointi tunnustaa mentoroitavan oman toimijuuden oppimisen ja ymmärryksen edellytyksenä. Mestari-oppipoika ajattelu on muovautunut dialogisemmaksi, molempien osapuolten tiedon ja osaamisen tunnustavaksi. (Kupias & Salo 2014, 12-18.)

Tavallisesti mentorointi käsitetään tavoitteellisena, pidempiaikaisena ja vaiheistettuna prosessina. Perinteinen mentorointiprosessi alkaa tarpeiden tunnistamisella. Se sisältää mentorin ja mentoroitavan valinnan, tavoitteiden määrittelyn, säännölliset tapaamiset, tiedon ja taitojen siirtämisen, henkilökohtaisen kasvun tukemisen ja päätösarvioinnin. (Isotalo 2010, 50-53.) Mentoroinnin tavoitteet ja toimintaympäristö määrittävät mentoroinnin muodon ja käytännöt (Kupias & Salo 2014, 33). Perinteisestä mentorointiprosessista poiketen toteuttamistapa voi vaihdella tilannekohtaisesti ja on sovellettavissa toimintaympäristön, tarpeen ja tavoitteiden mukaan (Isotalo 2010, 32). Kupiaksen ja Salon (2014, 32) sanoin ”Onneksi mentorointi muuntautuu moneksi!”. Klassisin mentoroinnin muoto on oppipoika-mestari asetelman pari-mentorointi, jossa kokeneempi osapuoli mentoroii ja tukee kokemattomampaa aktoria. Sovellettuja mentoroinnin muotoja voivat olla esimerkiksi ryhmämuotoinen mentorointi tai vertaismentorointi, jossa aktori-mentori asetelman sijaan samalla alalla työskentelevät ihmiset mentoroivat toinen toisiaan. (Isotalo 2010, 28-29.)

#### 4.1 Valmentava mentorointi

Valmentavassa mentoroinnissa keskiössä on mentorointisuhteen osapuolten tasa-arvoisuus sekä vuorovaikutus, joka tarjoaa molemminpuolisen mahdollisuuden uuden oppimiseen ja oivaltamiseen. Mentori kuuntelee, kyseenalaistaa ja haastaa, tukien mentoroitavan oman ajattelun aktivoitumista. Vuorovaikutus on kahdensuuntaista ja se auttaa mentoroitavaa tunnistamaan omia vahvuuksiaan ja auttaa löytämään keinoja itsensä kehittämiseen. Vastavuoroisesti mentorilla on mahdollisuus oivaltaa ja jäsentää ajatteluaan uudella tavalla. (Ristikangas, Ristikangas & Alatalo 2020, 17-19.)

Valmentavassa mentorointisuhteessa mentor toimii opastajana ainoastaan tilanteissa, joissa mentoroitava ei selviä tilanteesta yksin. Opastamisen sijaan mentorin tehtävänä on pääsääntöisesti auttaa mentoroitavaa ymmärtämään tilannetta siten, että tämä kykenee löytämään tilanteeseen ratkaisun itse. Mentor voi tarjota vaihtoehtoisia näkökulmia tai esittää kysymyksiä auttaen mentoroitavaa itsenäiseen ajatteluun. (Ristikangas ym. 2014, 30-36.) Myös Kumpulainen, Koivula ja Korhonen (2018, 8) korostavat ettei mentorin omien kokemusten ja osaamisen kautta syntyneiden ratkaisujen voida olettaa sopivan automaattisesti mentoroitavalle.

#### 4.2 Mentorvapaaehtoisuus Sekasin- chatissa

Sekasin mentorvapaaehtoiset ovat Sekasin- chatin verkkoauttajina jo kokemusta kerryttäneitä vapaaehtoisia. Mentorvapaaehtoisuus on vapaaehtoistoiminnan muoto, jossa jo toiminnassa mukana oleva vapaaehtoinen pääsee hyödyntämään kokemustaan ja osaamistaan mentoroimalla Sekasin- chatin päivystäjänä aloittavia uusia vapaaehtoisia. Mentorvapaaehtoiset käyvät koulutuksen, jossa on mahdollisuus syventää omaa osaamistaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen saralla. (Sekasin mentorkoulutus 2023.) Mentoroinnin tarkoituksena ei ole ainoastaan yksisuuntainen tiedon siirto ja parhaimmillaan mentorointi mahdollistaakin sekä mentorille, että mentoroitavalle kehittymisen heille tärkeän toiminnan parissa (Ristikangas ym. 2020, 37).

Nuorten turvatalojen Sekasin- chatissa toimiville vapaaehtoisille suunnatussa mentoroinnissa on kyse lyhytkestoisemmista mentorointi- suhteista, kuin edellisessä luvussa kuvatuissa perinteiseksi miellettyssä mentorointiprosessissa tai mentorointi- ohjelmissa. Sekasin mentoroinnissa vapaaehtoisten rooli mentoreina on toimia uuden vapaaehtoisen tukena ja ohjaajana perehdytysprosessin aikana. Mentorin tehtäviin voi kuulua uuden vapaaehtoisen haastattelu sekä ohjaaminen ja tukeminen harjoitteluvuorossa. (Sekasin mentorkoulutus 2023.)

Kupiaksen ja Salon (2014, 34) mukaan mentorointia voidaan hyödyntää osana uudessa toimintaympäristössä aloittavan perehdytysprosessia ja mentorin rooli perehdytysprosessissa

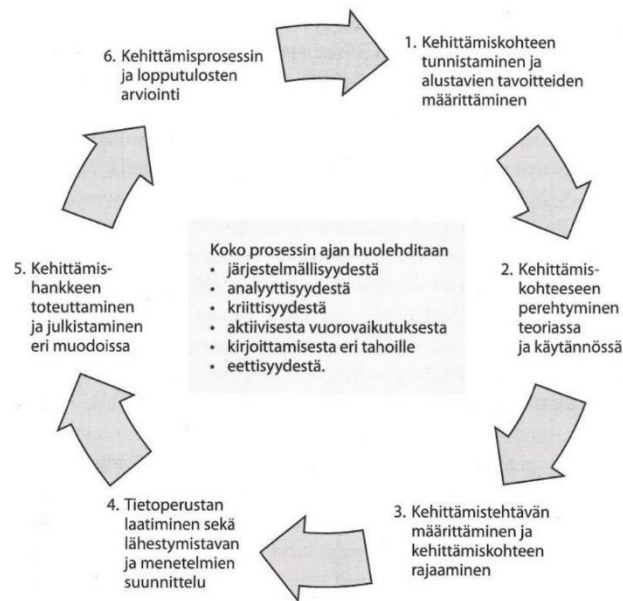
voikin olla lähellä perehdyttäjän roolia. Tällä hetkellä Sekasin vapaaehtoismenitorin tehtävät painottuvat toiminnassa aloittavan vapaaehtoisen perehdytysprosessiin ja toimenkuvaan kuuluu myös perehdytykseen liittyviä tehtäviä (Sekasin mentorkoulutus 2023). Vapaaehtoistoiminta ei kuitenkaan voi korvata ammattityötä (Kansalaisareena ry 2022b) ja on tärkeää, että perehdytykseen on nimetty vastuuhenkilö (Laimio & Välimäki 2011, 33).

Nuorten turvatalolla uusien vapaaehtoisten perehdytyksestä vastaa viimekädessä vapaaehtoisten nimetty yhdyshenkilö, jonka työtehtäviin kuuluu vapaaehtoistoiminnan koordinointi. Yhdyshenkilö vastaa vapaaehtoisista, heidän perehdytysprosessistaan ja tarvittavasta tuesta. Mentorin vastuullisista toimenkuvista huolimatta on tärkeää muistaa, että vastuu uusista vapaaehtoisista ja heidän toiminnastaan on yhdyshenkilöllä - ei mentorilla. Ongelmatilanteissa mentor on yhteydessä omaan yhdyshenkilöönsä. (Sekasin mentorkoulutus 2023.) Sauliala (2018) esittää verkkovälitteisessä vapaaehtoisuudessa koordinaation merkitystä erityisen tärkeäksi ja kuvaa sillä olevan vaikutusta vapaaehtoisen sitoutumiseen. Yhdyshenkilöiden tekemä vapaaehtoistoiminnan koordinointi pitää sisällään Saulialankin (2018) määrittelemiä työtehtäviä kuten vapaaehtoisten rekrytointia, perehdytystä, yhteydenpitoa sekä kannustusta (Sekasin mentorkoulutus 2023).

## 5 Kehittämistyön prosessi ja menetelmälliset valinnat

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä yhdistyvät käytännön kehittämistoiminta sekä ymmärrys kehittämiskohteesta, siihen liittyvistä tekijöistä ja jo olemassa olevasta tietoperustasta. Kehittämistyötä kuvataan tyypillisesti suunnittelu-, toteutus- ja arviointivaiheet sisällään pitävänä, muutokseen tähtäävänä prosessina. Kehittämistyön tulokset ja prosessin aikana tuotettu uusi tieto on perusteltavissa ja rakentuu jo olemassa olevan tiedon päälle. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 20-22.)

Tämä kehittämismuotoinen opinnäytetyö sai alkunsa Nuorten turvatalon uuden mentorvapaaehtoisten koulutuksen kehittämistyön käynnistyessä. Koulutuksen uudistaminen synnytti tarpeen tässä kehittämissuorituksissa tuotetulle Sekasin-mentorvapaaehtoisen oppaalle. Kehittämissuoritus päättyi tuotetun oppaan käyttöönottoon ja arviointiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Oppaan kehittäminen ja prosessin menetelmälliset valinnat pohjaavat koottuun tietoperustaan sekä ymmärrykseen toimeksiantajana toimineen Nuorten turvatalon toimintakulttuurista ja Sekasin- chatista vapaaehtoistoiminnan muotona. Kehittämissuoritukselle lähestymistavaksi valikoitunutta palvelumuotoilua sekä menetelminä hyödynnettyä työpajaa ja teemahaastattelua kuvataan tarkemmin seuraavissa luvuissa.



Kuvio 1. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi. (Ojasalo ym. 2015, 24).

Ojasalon ym. (2015, 24) kuvaamassa ja kuviossa 1 esitetty prosessimalli kuvaa kehittämistyön erilaisia vaiheita, jotka käydään läpi prosessin aikana. Kuviossa vaiheet on jaoteltu selkeästi, mutta käytännössä prosessi ei välttämättä etene näin suoraviivaisesti ja on mahdollista, että vaiheiden välillä joudutaan etenemään edestakaisin. Lähtökohtana prosessille on kuitenkin kehitettävän kohteen tai tarpeen tunnistaminen. (Ojasalo ym. 2015, 22-24.)

Kehittämiskohteen tunnistamista seuraa siihen liittyvään tietoperustaan ja toimintaympäristöön tutustuminen. Valittu tietoperusta sekä ymmärrys palvelua tuottavasta organisaatiosta sekä sen arvoista ja tavoitteista, muodostaa kehittämistyön etenemiseen vaikuttavan näkökulman ja auttaa määrittelemään ja rajaamaan kehittämistyön kohdetta. (Tuulaniemi 2011, 130; Ojasalo ym. 2015, 25.) Tarkka määrittely mahdollistaa myös kehittämistyön arvioinnissa käytettyjen mittareiden määrittämisen ja siten onnistuneen arvioinnin (Ojasalo ym. 2015, 33).

Kehittämistyössä tyypillistä on menetelmien moninaisuus ja suositeltavaa onkin käyttää erilaisia menetelmiä rinnakkain. Olennaista on pohtia, minkälaista tietoa kehittämistyötä varten tarvitaan, kuinka sitä aiotaan kehittämistyössä hyödyntää ja minkälaisen menetelmien avulla tarpeeseen vastaavaa tietoa saadaan tuotettua. (Ojasalo ym. 2015, 40.) Menetelmällisiin valintoihin vaikuttaa lähestymistapa, jolla kehittämistyössä halutaan edetä. Konkreettisen tuotoksen, kuten perehdytysoppaan laatimiseen Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2015, 36) suosittavat lähestymistavaksi konstruktiivista tutkimusta, mutta tuovat kuitenkin esille myös erilaisten lähestymistapojen samankaltaisuuksia. Kehittämistyössä ei ole siis yhtä ainoaa tapaa edetä, vaan siinä voi olla piirteitä erilaisista lähestymistavoista. Olennaista on

valita omaan kehittämishankkeeseen soveltuva lähestymistapa ja menetelmät, joiden avulla voidaan tuottaa omaa kehittämistyötä tukevaa tietoa. (Ojasalo ym. 2015, 36.)

### 5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Tämän kehittämismuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa SPR:n Nuorten turvatalon Sekasin- chatissa toimivien mentorvapaaehtojen käyttöön uudistetut perehdytysmateriaalit. Tavoitteena oli vahvistaa Nuorten turvatalon yhteisen mentor- koulutuksen käyneen Sekasin-mentorvapaaehtojen työhönopastusta ja vahvistaa mentorvapaaehtojen edellytyksiä ja kokemusta toimenkuvasta suoriutumiseen.

Laadukkaat ja tarpeenmukaiset perehdytysmateriaalit tulevat olemaan osa koulutuskokonaisuutta ja osaltaan vahvistavat vapaaehtojen kokemusta riittävästä tuesta uudessa toimenkuvassa aloittaessa. Kehittämistyön lopputuotos eli Sekasin-mentorin opas, tulee toimimaan mentorvapaaehtojen yhteisen mentorkoulutuksen materiaalina. Oppaan avulla vapaehtoisen perehtyy mentorointiin ja vapaehtoistehtäviin omassa vapaehtoistoiminnanmuodossaan.

### 5.2 Kehittämistyön menetelmät

Kehittämistyön lähestymistavaksi valikoitui palvelumuotoilu, jolla pyritään parantamaan palveluiden laatua ja asiakaskokemusta. Palvelumuotoilun tavoitteena on suunnitella ja kehittää palveluita siten, että ne tuottavat arvoa sekä asiakkaille että palveluntuottajalle. Asiakkaan prosessista palvelussa käytetään termiä palvelupolku ja se pitää sisällään kaikki vaiheet palvelun alusta loppuun. Asiakkaan palvelupolku koostuu palvelutuokioista ja erilaisista kontaktipisteistä, kuten toimintatavoista, ihmisistä ja esineistä. (Ojasalo ym. 2015, 71-74.) Palvelumuotoilun avulla kehitettävää palvelua voidaan lähestyä kokonaisvaltaisesti, pilkkoen se pienempiin osakokonaisuuksiin (Tuulaniemi 2011, 26). Palvelun pilkkominen auttaa tavoittamaan palvelun eri vaiheet, kuten asiakkaan palvelupolulla eteen tulevat palvelutuokiot joihin palvelumuotoiluprosessilla pyrkii vaikuttamaan (Ojasalo ym. 2015, 71).



Kuvio 2. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 127)

Kuviossa 2. kuvattu yleinen palvelumuotoiluprosessi pitää sisällään määrittely-, tutkimus-, suunnittelu-, toteutus- ja arviointivaiheet. Huomioitavaa on, että yleisessä mallissa esitetyt vaiheet eivät aina etene lineaarisesti ja niitä voidaan soveltaa kehittämistyössä käytettävissä olevien resurssien, sekä tarpeen mukaisesti. (Tuulaniemi 2011, 126-129.) Ojasalon, Ritalahden ja Moilasen (2015, 74) mukaan palvelumuotoilulle tyypillistä on prosessin nopeus sekä vaiheiden toistuminen useaan kertaan.

Mäkinen (2018, 24-25) kuvaa ihmisen kokemuksen palvelusta määrittelevän myös palvelun arvolupauksen muodostumista ja täyttymistä. Punaisen Ristin toiminnassa vapaaehtoisten rooli on keskeinen, joten pidin perusteltuna hyödyntää tässä kehittämistyössä lähestymistapaa, jossa perehdytysmateriaalien kehittämisen keskiöön asetetaan perehdytysmateriaalien loppukäyttäjät - eli vapaaehtoinen. Vapaaehtoisen palvelupolulla perehdytysmateriaalit toimivat yhtenä kontaktipisteinä ja siten osana koettua palvelua. Palvelumuotoiluajattelun ydintä on ihmislähtöisyys (Tuulaniemi 2011, 71), jonka koin lähtökohdaksi myös laadukkaiden perehdytysmateriaalien kehittämisessä.

Tuulaniemi (2011, 129) kuvaa mahdollisuutta hyödyntää yleistä palvelumuotoilun prosessia soveltaen, kun kehitetään jo olemassa olevaa palvelua. Tässä opinnäytetyössä korostuivat erityisesti prosessin tutkimus, suunnittelu ja tuotanto vaiheet. Määrittely- ja tutkimusvaihe käynnistyivät osaltaan jo keväällä 2023 Nuorten turvatalon mentorkoulutuksen kehittämistyön käynnistyessä.

Keskeistä palvelumuotoilulle on käyttäjäkeskeisyys, jolloin kehittämistyön tulee perustua empaattiseen ymmärrykseen palvelun käyttäjien ja muiden osapuolten kuten henkilöstön, yhteistyökumppaneiden ja muiden sidosryhmien toiminnasta, tarpeista ja toiveista. Suunnitteluprosessi alkaa asiakasymmärryksen kartuttamisella. (Ojasalo ym. 2015, 72-74). Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan ymmärrystä palvelun käyttäjien motiiveista, toiveista, tarpeista ja odotuksista. Edeltäviä seikkoja voidaan kartoittaa sekä laadullisilla, että määrällisillä menetelmillä, mutta ilmiötä ymmärtämään pyrkivien laadullisten menetelmien nähdään soveltuvan palvelumuotoiluajatteluun määrällisiä paremmin. (Tuulaniemi 2011, 71-72, 143.) Mäkinen (2018, 47) kuvaa asiakasymmärryksen kasvattamiseksi tapahtuvan tiedonkeruun kohdistuvan ensisijaisesti asiakkaisiin, mutta pitää myös palveluntuottajalle kertynyttä tietoa hyödyllisenä. Asiakasymmärryksen kartoittamiseksi on perusteltua hyödyntää myös jo olemassa olevaa taustaineistoa ja henkilöstölle kertynyttä tietoa myös Tuulaniemen (2011, 144) mukaan.

### 5.2.1 Työpajamenetelmä

Työpaja on yhteiskehittämisen menetelmä, joka mahdollistaa asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden relevanttien osapuolten mielipiteiden ja näkemysten kuulluksi tulemisen ja osallistamisen kehittämistyöhön. Yhteiskehittäminen on keskeinen elementti palvelumuotoiluajattelussa. Se mahdollistaa eri sidosryhmien osallistumisen kehittämisprosessiin ja sitä voidaan

hyödyntää monenlaisten tavoitteiden saavuttamiseen, kuten ongelmien ratkaisemiseen tai ideointiin. (Tuulaniemi 2011, 116-118.)

Työpajan suunnittelu alkaa yleensä selkeiden tavoitteiden asettamisella. On tärkeää määrittää, mitä työpajassa halutaan saavuttaa ja kuinka tavoitteeseen päästään. (Mattelmäki & Vaajakoski 2011.) Osallistujien valinta riippuu pitkälti työpajan tarkoituksesta ja tavoitteista. Työpajan rakenne ja hyödynnetyt menetelmät vaihtelevat työpajalla tavoiteltujen tuloksien mukaan. (Lappalainen 2023.) Työpajaa ohjaa fasilitaattori, jonka rooli on ohjata työpajan kulkua, huolehtia ilmapiiristä ja varmistaa, että kaikki osallistujat saavat äänensä kuuluviin. Fasilitaattori pitää huolen siitä, että työpaja pysyy keskittyneenä tavoitteisiin ja aikatauluun. (Kinnunen 2022.)

Työpajan valikoituminen kehittämistyön menetelmäksi oli perusteltua jo lähestymistavan, mutta myös toimeksiantajan arvolupauksen kannalta. Vapaaehtoisille halutaan tarjota mahdollisuus osallistua vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen ja työpajoja oli järjestetty toiminnassa onnistuneesti myös aiemmin. Vapaaehtoistoiminnan luonteen, sekä yhteiskehittämisen näkökulmasta työpaja soveltui oppaan kehittämiseen hyvin. Menetelmän valinnassa painoi myös se, että Nuorten turvatalolle on tehty jo useita opinnäytetöitä, joissa vapaaehtoisia on haastateltu.

Työpajassa käytettäväksi menetelmäksi valikoitui yleisesti käytetty aivoriihimenetelmä, joka rohkaisee osallistujia jakamaan avoimesti omia ajatuksiaan ja ideoitaan. Aivoriihen tavoitteena on tuottaa lyhyessä ajassa mahdollisimman paljon ideoita arvottamatta niitä ideointi vaiheessa. Tärkeää on vapaa ja avoin ilmapiiri, jossa osallistujat voivat esittää ajatuksiaan ilman arvostelua tai kritiikkiä. (Innokylä 2023.) Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden (2015, 162) mukaan aivoriihimenetelmää käytettäessä ryhmän koolla on merkitystä, sillä pienemmässä ryhmässä ideointi saattaa jäädä vähäiseksi. Jo ennalta oli tiedossa, että omassa työpajassani osallistujamäärä jäisi vähäisemmäksi kuin Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden (2015, 160) esittämä aivoriihityöskentelylle optimaalinen 6-12 henkilön kokoonpano.

Verkkovälitteisesti toteutettavassa työpajassa tarkoituksena oli tuottaa ideoita mentorvapaaehtoisten omien kokemusten pohjalta. Suuren osallistujamäärän sijaan olennaisempaa oli, että toiminta oli kaikille osallistujille tuttua. Työskentelyvälineeksi valikoitui Flinga- alusta, jonne työpajan osallistujat voivat kirjata omia ajatuksiaan liittyen ennalta valittuihin teemoihin: mentorointiin liittyvät yleiset asiat, mentorien vapaaehtoistehtävät sekä mentorien hyvinvoinnin tukeminen. Kirjattujen ajatusten pohjalta työpajan tarkoituksena oli synnyttää ideoita kehittämistyön tuotoksen eli Sekasin- mentorin oppaan kehittämiseksi siten, että se vastaisi mahdollisimman hyvin oppaan käyttäjien, eli mentorvapaaehtoisten tarpeita.

### 5.2.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on laadullisen tutkimuksen menetelmä, jota käytetään usein silloin, kun tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa tietyistä teemoista, ilmiöistä tai aiheista. Teemahaastattelusta puhutaan myös puolistrukturoituna haastatteluna, jossa kysymykset ja niiden järjestys voivat vaihdella vapaasti, eikä tarkan kysymysrungon noudattaminen ole välttämätöntä. Olennaista teemahaastattelussa ovat ennalta määritetyt, tutkimusongelmasta poimitut teemat tai aiheet, joiden ympärille haastattelu keskittyy. Tavoitteena teemahaastattelussa on haastateltavan vapaus kertoa omista ajatuksistaan haastattelun teemoihin liittyen. (Vilka 2021, 124.)

Laadullisena menetelmänä teemahaastattelu pyrkii ymmärtämään ilmiötä ja haastateltavan kokemuksia ja näkemyksiä. Haastateltavien valinnalla on merkitystä, eikä tutkimusaineiston otannan ei tarvitse välttämättä olla suuri. Opinnäytetyötä tehdessä otannan kanssa tulee käyttää harkintaa myös ottamalla huomioon työn laajuus. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 3.4.) Sekasin-mentorvapaehtoisen oppaan kehittämistyötä varten haastateltiin yhtä mentorvapaehtoista.

Haastattelun teemat muodostuivat jo olemassa olevien mentorien käytössä olevien materiaalien sekä mentorvapaehtoistoimintaa koordinoivien työntekijöiden tapaamisen pohjalta. Teemoja haastattelussa oli neljä: mentorvapaehtoisuuteen liittyvät yleiset asiat, mentorvapaehtoisen kaksi pääasiallista vapaaehtoistettavaa sekä mentorvapaehtoisen hyvinvointi. Teemahaastattelu järjestettiin teamsissa, tarkkaa kysymysrunkoa ei käytetty ja haastattelun pääteemat annettiin tiedoksi haastateltavalle ennalta. Teemahaastattelu nauhoitettiin haastateltavan luvalla.

Kehittämismuotoisessa opinnäytetyössä kehitystoimenpiteiden tulee perustua tietoon ja ymmärrykseen, mutta haastatteluaineiston analyysia ei ole välttämätöntä suorittaa yhtä suurella tarkkuudella kuin laadullisessa tutkimuksessa (Vilka & Airaksinen 2003, 57). Päädyin litteroimaan nauhoitetun teemahaastattelun, jonka jälkeen hyödynsin aineiston analysoinnissa teemoittelua. Teemoittelussa aineistoa jäsennetään nostamalla esille tutkimustehtävän kannalta oleellisia piirteitä ja asiakokonaisuuksia. Teemahaastattelun tuloksien teemoittelua ei tehdä haastattelun teemojen mukaan, vaan aineistoa käsitellään avoimesti ja ennakkoluulottomasti. (Juhila 2023).

### 5.3 Kehittämistyön toteutus

Opinnäytetyöprosessi ja aiheen määrittely alkoi keväällä 2023 kuviossa 3. kuvatus aikataulun mukaisesti. Prosessi käynnistyi ollessani työharjoittelussa toimeksiantajalla, jossa osana harjoitteluani osallistuin SPR Nuorten turvatalon yhteisen mentorkoulutuksen kehittämistyöhön. Opinnäytetyön aiheen ja kehittämistyöhön liittyvien tavoitteiden, aikataulun ja resurssien

lisäksi kasvatin kevään aikana ymmärrystäni toimeksiantajan arvoista, toiminnasta ja visiosta. Tuulaniemi (2011, 136-137) esittää tämän olevan tärkeä osa palvelumuotoiluprosessin määrittelyvaihetta. Varsinainen opinnäytetyöprosessi käynnistyi huhti-toukokuussa 2023 palautetuani aiheanalyysin ja allekirjoitetuani toimeksiantosopimuksen, mutta kehittämistyön määrittelyvaiheen koen alkaneen jo työharjoitteluni aikana.

- 1-3/23
  - SPR Nuorten turvatalon yhteisen mentorkoulutuksen kehittämistyö alkaa
  - Keskustelua toimeksiantajan kanssa opinnäytetyön aiheesta ja toteutuksesta

---
- 4/23
  - Aiheanalyysin kirjoittaminen ja palautus toimeksiantajalle
  - Tutkimuslupakäytännön selvittäminen

---
- 5/23
  - Toimeksiantosopimuksen allekirjoittaminen
  - Sähköpostiviestien vaihtaminen toimeksiantajan kanssa

---
- 6/23
  - Opinnäytetyöhön liittyvä teams- tapaaminen toimeksiantajan kanssa
  - Tietoperustaan ja olemassa oleviin materiaaleihin tutustuminen

---
- 7/23
  - Opinnäytetyösuunnitelman kirjoittaminen
  - Tietoperustan laatiminen

---
- 8/23
  - Sähköpostiviestit toimeksiantajan kanssa
  - Yhteisen mentorkoulutuksen kehittämispalaveri
  - Opinnäytetyöhön liittyvä teams- tapaaminen toimeksiantajan kanssa
  - Opinnäytetyösuunnitelman hyväksyttäminen toimeksiantajalla

Kuvio 3. Opinnäytetyön määrittely- ja tutkimusvaihe 1.-8/23

Yhdessä mentorkoulutuksen kehittämistyöhön osallistuvien työntekijöiden kanssa asetettiin tavoitteet perehdytysmateriaalien kehittämiseksi kevään ja alkukesän 2023 aikana. Yhdessä asetettujen tavoitteiden keskiössä olivat lopputuotoksena syntyvien perehdytysmateriaalien tarkoituksenmukaisuus, käytettävyys ja ajattomuus. Sisällöllisesti oppaan toivottiin sisältävän oleellista tietoa Sekasin- toimintaympäristössä mentorina toimimisesta huomioiden samalla Nuorten turvatalon vapaaehtoistoiminnan luonne sekä Punaisen Ristin toimintaperiaatteet ja arvot.

- 9/23
  - Tutkimusluvan hakeminen
  - Osallistuminen mentorvapaaehtoisien tapaamiseen
  - Yhteisen mentorkoulutuksen kehittämispalaveri
  - Teams- tapaaminen toimeksiantajan kanssa
  - Yhteisen mentorkoulutuksen kehittämispalaveri

---

- 9/23
  - Kutsukirjeet työpajaan ja mentorien yhdys henkilöiden tapaamiseen
  - Yhteisen mentorkoulutuksen kehittämispalaveri
  - Tapaaminen mentorvapaaehtoisien yhdys henkilöiden kanssa
  - Työpaja mentorvapaaehtoisille
  - Teemahaastattelu
  - Pehdytysmateriaalien työstö

---

- 10/23
  - Opinnäytetyöhön liittyvä teams- tapaaminen toimeksiantajan kanssa
  - Pehdytysmateriaalien jatkotyöstö

---

- 10/23
  - Teams- tapaaminen mentorvapaaehtoisien yhdys henkilön ja mentorin kanssa
  - Teams- tapaaminen toimeksiantajan kanssa
  - Oppaan viimeistely saadun palautteen perusteella
  - Palautteenkeruu pehdytysmateriaaleista toimeksiantajalta
  - Palautteenkeruu pehdytysmateriaaleista mentorvapaaehtoisilta
  - Arviointikeskustelu ja jatkokehitysehdotukset teamsissa toimeksiantajan kanssa
  - Oppaan luovutus toimeksiantajalle

Kuvio 4. Opinnäytetyön suunnittelu-, toteutus- ja arviointivaiheet 9.-10/23.

Opinnäytetyön suunnittelu- ja toteutusvaihe käynnistyivät syyskuussa kuviossa 4. kuvatus ai-kataulun mukaisesti. Tutkimusluvan saatuaani lähetin tarvittavat kutsut saatekirjeineen. Tie-donkeruumenetelminä hyödynsin työpajaa sekä teemahaastattelua, joiden toteutuksesta lisää seuraavassa kappaleessa. Alkuperäisessä suunnitelmassa oli tarkoitus hyödyntää visuaalisena menetelmänä prototypointia, mutta päädyin prototypoinnin sijaan kehittämään pehdytys-materiaaleja siten, että toimeksiantajalla oli läpi kehittämistyön vapaa pääsy tarkastelemaan pehdytysmateriaalien työstöversiota Canva- sivustolla. Tämä mahdollisti joustavan, aikaan sitomattoman yhteistyön ja välipalautteen jaon yhteisissä tapaamisissa ja mentorkoulutuksen kehittämispalaverissa.

#### 5.4 Tutkimus ja suunnitteluvaihe

Kasvattaakseni ymmärrystä palvelun, eli oppaan loppukäyttäjistä ja heidän tarpeistaan, jär-jestin kehittämistyöni suunnitteluvaiheessa tapaamisen, johon kutsuin mentorvapaaehtoisoi-mintaa koordinoivat työntekijät. Tapaamiskutsun liitteenä olevassa saatekirjeessä kerrottiin tapaamisen tarkoituksesta ja toteutuksesta. Tapaamisen tarkoituksena oli keskustella mento-roinnista ja siihen liittyvistä keskeisistä teemoista mentortoimintaa koordinoivien ja

kehittävien henkilöiden näkökulmasta. Tavoitteena oli tuoda näkyväksi työntekijöillä olevaa hiljaista tietoa.

Tapaaminen järjestettiin verkkovälitteisesti teamsissa ja sille oli varattu aikaa 1,5 tuntia. Tapaamiselle osallistui kaksi työntekijää, joille kerroin tapaamisen alkuun tapaamisen tarkoituksesta ja tavoitteesta. Yhteisessä keskustelussa keskeisiksi teemoiksi muodostuivat mentorointiin liittyvät yleiset asiat, mentorien vapaaehtoistehtävät sekä mentorien hyvinvoinnin tukeminen. Keskustelussa nousi esille myös tulevan oppaan käytettävyyteen liittyviä seikkoja. Työntekijöiden näkökulmasta ajattomuus koettiin päivitettävyyttä oleellisemmaksi seikaksi. Käytännön ohjeistuksia, kuten työtehtäviin liittyviä teknisiä seikkoja ei pidetty oppaassa tarkoituksenmukaisina, sillä toiminnan kehitys on jatkuvaa ja vapaaehtoistehtävien tekniseen toteutukseen on tulossa jo ennalta tiedossa olevia muutoksia.

Järjestämäni tapaamisen lisäksi olen osallistunut oppaan kehittämisprosessin aikana yhteisen mentorkoulutuksen kehittämispalaveriin. Tapaamisia on ollut säännöllisesti alkukeväästä 2023 alkaen. Kehittämistyön suunnittelu ja toteutusvaiheessa tapaamisia on ollut kolme. Koulutuksen kehittämispalaveriin osallistuminen auttoi osaltaan rajaamaan oppaan sisältöä. Osa mentortoiminnan teemoista ja sisällöistä tuli sisällymään yhteiseen mentorkoulutukseen. Tällaisia osa-alueita olivat esimerkiksi turvallisemman tilan periaatteet ja niiden merkitys mentortoiminnassa.

Osana kehittämistyötä järjestettiin työpaja mentorvapaaehtoisille. Ennalta oli tiedossa, että työpajan järjestäminen voi olla haastavaa kehittämistyön aikataulun ja mentorvapaaehtoistoiminnan luonteen vuoksi. Mentortoiminta on joustava vapaaehtoistoiminnan muoto, eikä aktiivisesti mukana olevia mentoreita ollut kehittämistyön hetkellä montaa. Tästä syystä mentorvapaaehtoisten osallistumishalukkuutta kartoitettiin ennen virallisten kutsujen lähettämistä. Mentorvapaaehtoisille kerrottiin kehittämistyöstä ja sen osana mahdollisesti järjestettävästä työpajasta toimeksiantajan järjestämässä mentorvapaaehtoisten tapaamisessa. Tapaamisen jälkeen kolmelle työpajasta kiinnostuneelle mentorvapaaehtoiselle lähetettiin virallinen kutsu saatekirjeineen. Saatekirjeessä kerrottiin opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteesta, työpajasta ja sen dokumentoinnista. Osallistuminen työpajaan oli vapaaehtoista.

Työpaja järjestettiin verkkovälitteisesti teamsissa. Työpajaa varten oli koottu vapaaehtoistoiminnan työntekijöiden tapaamisen pohjalta dioja mentorointiin liittyviin keskeisiin teemoihin: mentoroinnin aloitus ja yleiset asiat, mentorien vapaaehtoistehtävät sekä mentorien hyvinvoinnin tukeminen. Työpajassa oli tarkoitus hyödyntää kappaleessa 6.2.2. kuvattua aivoriihimenetelmää, jossa tarkoituksena on tuottaa lyhyessä ajassa mahdollisimman paljon ideoita.

Työpajaan oli ilmoittautunut kaksi vapaaehtoista, joista toinen yllättäen estyi, eikä päässyt osallistumaan. Oma roolini työpajan järjestäjänä oli toimia fasilitaattorina, mutta työpajan osallistujamäärän vähäisyyden vuoksi päädyin muuttamaan työpajan työskentelytapaa

enemmän keskustelevalksi ja siten jouduin mukauttamaan myös omaa rooliani tilanteessa. Kahdenkeskisessä keskustelussa pitäytyminen ainoastaan fasilitaattorin roolissa ei tuntunut tilanteesta luontevalta, joten päädyin ottamaan keskusteleavamman roolin.

Keskustelussa hyödynsin työpajaa varten luotuja dioja. Jokaista työpajassa käsiteltävää teemaa varten oli oma diansa, jossa esille tuotiin teema ja siihen liittyviä ajatuksia herättäviä apukysymyksiä kuten ”Miltä asia X tuntui?”. Alkuperäinen suunnitelma oli hyödyntää työskentelyssä Flinga- alustaa, mutta työskentelytavan muuttuessa enemmän keskustelunomaiseksi aivoriihi- tyyppisen työskentelyn sijaan, koin luontevammaksi dokumentoida keskustelussa esiin nousseet ajatukset ylös itse. Dokumentointi tapahtui yhteisymmärryksessä siten, että vapaaehtoisella oli koko ajan mahdollisuus nähdä ylös kirjatut asiat ja tehdä niihin lisäyksiä. Työskentelytavan muutoksen vuoksi aivoriihi-työskentelyssä keskeinen ideointi jäi vähäiseksi, mutta yhteisessä keskustelussa käytiin läpi ennalta suunnitellut teemat, joista vapaaehtoinen sai jakaa vapaasti ajatuksiaan ja näkemyksiään.

Työpajaan osallistumaan estynyt vapaaehtoinen oli minuun jälkikäteen yhteydessä ja kertoi olevansa edelleen halukas osallistumaan perehdytysmateriaalien kehittämiseen. Sovimme teemahaastattelusta, joka keskittyy työpajassakin läpikäytyihin teemoihin. Tunnin kestänyt haastattelu järjestettiin etäyhteyksin teamsissa. Haastateltavalle oli annettu ennakoon tiedoksi haastattelun tarkoitus ja haastattelun teemat. Haastattelu nauhoitettiin litterointia varten. Dokumentoitua aineistoa käsiteltiin teemoittelun avulla.

## 5.5 Työpajan ja teemahaastattelun tulokset

Tässä kappaleessa kuvatut tulokset on koottu työpajassa esiin nousseista ajatuksista, sekä teemahaastattelun tuloksista. Keskeisiin teemoihin liittyen työpajassa käydyssä keskustelussa sekä haastattelussa esille nousi erityisesti vapaaehtoisten yhdyshenkilön sekä Sekasin- chat alustalla toimivan tiimin tarjoama tuki. Myös vertaisuus ja mahdollisuus pitää yhteyttä muihin mentoreihin koettiin seikoiksi, jotka tukivat mentorina toimimista.

*Niin se et mentori ei ole tiiminjäsen siellä, et se mun rooli on se mentorin rooli. Ja sitten kyllä se tuo varmuutta, että mä edelleenkin luen materiaaleja ja puhun yhdyshenkilön kanssa.*

Yhteydenpidon ja tarjolla olevan tuen yhdessä käytössä olevien perehdytys- ja tukimateriaalien kanssa koettiin tukevan edellytyksiä mentoroinnin aloittamiselle ja vapaaehtoistehtävien hoitamiselle. Mentorin vapaaehtoistehtäviin liittyen perehdytys- ja tukimateriaalien koettiin vastaavan osittain perehdytyksen tarpeeseen, mutta puutteitakin esiintyi. Puutteiden ei kuitenkaan koettu yksiselitteisesti olevan huono asia, sillä lisätiedon etsimisen itsenäisesti voitiin nähdä vaikuttavan positiivisesti asioiden sisäistämiseen.

*Järjestelmä oli aika sekava ja nää kirjeet ja kutsut. Ja niitten tekemiset ja se oman kalenterin niinku hankaaminen, mutta niihinkin sitten vaa niinku oppi ja tottu. Kyllähän nyt joskus jotain pientä huomannut, että ei vitsi tää kutsu lähti nyt liian aikaisin...*

Mentorien kokemiin haasteisiin liittyen esille nousivat erityisesti tekniset seikat. Käytännön työtehtävien hoitoon liittyvät ohjeistukset koettiin osittain puutteellisina. Verkkovälitteisessä toiminnassa haasteita saattaa syntyä itsestä riippumattomista tietoteknisistä ongelmista, mutta myös tietoteknisen osaamisen puutteista.

Sekä mentorin hyvinvointia tukevina, että koettuina haasteina mainittiin mentoroinnin itsenäisyys, omaehtoisuus ja joustavuus. Aikaan ja paikkaan sitomaton toiminta mahdollistaa mentorille vapaaehtoistoiminnan omien aikataulujen puitteissa, mutta toisaalta vapaaehtoistoiminnan itsenäinen aikataulutus ja vapaaehtoistoiminnan sovittaminen omaan arkeen koettiin ajoittain haastavaksi.

*Oon käynyt lukemassa koulutusmateriaaleja, kun huomaan että mä saatan lähteä itse luoviin jotai tiettyä tyyliä tai kaavaa ja sieltä saattaakin puuttua jotain tosi oleellista. Niin materiaaleista muistuttelen aika ajoin itselleni sitä runkoa.*

Vapaaehtoiset kokivat perehdytysmateriaalien tukevan sekä mentoroinnin aloittamista, että mentorina toimimista. Perehdytysmateriaalit koettiin tarpeellisiksi sekä vapaaehtoistoiminnan alkutaipaleella, mutta myös jo toiminnassa pidempään mukana olleen vapaaehtoisen nähtiin hyötyvän oppaasta, jonka äärelle voi tarvittaessa palata.

*Kyllä mä oon kokenut vähän raskaaksi välillä, että jos joutuu niinku aina itse sanoa että mitä seuraavaksi, mitä seuraavaksi? Ymmärrän sen kyllä kun oon itse ollut varmaan ihan samanlainen jännittäjä alkuun.*

Mentorin vapaaehtoistehtäviin liittyen esille nousi erilaisia inhimillisiä kokemuksia ja tunteuksia, joita jo olemassa olevissa materiaaleissa ei ole käsitelty. Koettuja tunteuksia olivat esimerkiksi jännitys, väsymys, epävarmuus ja turhautuminen. Myös mentorivapaaehtoisuuteen liittyviä onnistumisen kokemuksia ja positiivisia tunteita tuotiin esille. Mentorivapaaehtoisuuteen liitettiin kokemus merkityksellisyydestä ja ilo onnistuneista kohtaamisista sekä oman osaamisen kehittämisestä.

*Oppia kokemusta ja kaikkea. Että siinä vaiheessa mä otan sen niin, että nyt mulla on mahdollisuus kehittää tässä itseäni.*

Haastavat tilanteet ja niiden tuottamat tunteukset nähtiin myös mahdollisuutena kehittyä. Haastavien tilanteiden käsittelyyn liittyi kuitenkin myös epävarmuutta. Yhdyshenkilön ja Se-kasin- tiimin roolit koettiin vahvasti haastavasta tilanteesta selviytymistä edistävinä tekijöinä.

## 5.6 Tuotoksen kuvaus

Perehdytysmateriaalien toteutus lähti liikkeelle kartoitettuani jo olemassa olevia materiaaleja ja koottuani työpajan sekä teemahaastattelun tuottamaa tietoa. Mentorvapaaehtoistoinnin koordinaattoreille järjestetyssä tapaamisessa määritetyt keskeiset teemat määrittivät myös oppaan pääasialliset sisällöt. Oppaassa sisällöt jakoutuivat kuvan 1. mukaisesti osioihin joissa käsiteltiin yleisiä asioita, uuden vapaehtoisen kohtaamista, harjoitteluvuoroa sekä mentorvapaehtoisen hyvinvointia.



Kuva 1. Sekasin- mentor oppaan osiot

Mentorvapaaehtoistoinnin koordinaattorien tapaamisessa, sekä koulutuskokonaisuuden kehittämispalavereissa toteutukseen liittyvät huomiot keskittyivät oppaan käytettävyyteen. Toiveena oli myös visuaalinen yhteneväisyys muiden toiminnanmuotojen kehitteillä oleviin vapaehtoisten oppaisiin. Punaisen Ristin Nuorten turvatalolla on olemassa graafinen ohjeistus, jota myös oppaassa tuli noudattaa. Opas toteutettiin Canva-ohjelmalla Nuorten turvatalon graafista ohjeistusta noudattaen.

Oppaan käytettävyys ja selkeys huomioitiin valitsemalla jokaiselle osiolle oma värimaailmansa Nuorten turvatalon graafista ilmettä noudattaen. Osiot värisävyineen on kuvattu Kuvassa 1. Toimeksiantajan esityksestä aloitin oppaan tekemisen Nuorten turvatalon omalle esityspohjalle, jonka koko oli 4:3. Materiaalien luettavuuden vuoksi jouduin harkitsemaan sisältöjen

asettelua tarkasti. Sisällöllisesti päädyin jakamaan teemoja pienempiin osakokonaisuuksiin selkeyden ja luettavuuden vuoksi.

Nuorten turvatalon yhteisen mentorkoulutuksen kehittämispalavereissa esille nousi myös Sekasin-mentorin oppaan jatkokehityksen kannalta hyödyllisiä huomioita. Sekasin-toimintaympäristön lisäksi myös toisiin vapaaehtoistoiminnan muotoihin oli kehitteillä vastaavat oppaat. Toisen toiminnanmuodon mentorien oppaasta saatuja kommentteja suositeltiin hyödynnettäväksi myös Sekasin-mentorin oppaan kehityksessä. Saadusta palautteesta oli käynyt ilmi, ettei laajaakaan sivumäärää koettu raskaana, sisällön ollessa tärkeää ja tarkoituksenmukaista. Saatu kommentti puolsi sisällön jakamista useammille sivuille, vaikka se tarkoittikin oppaan sivumäärän kasvamista.

**Harjoitteluvuoro**

Harjoitteluvuoron varsinainen edellyttäjä peräkkäisyyteen suoritettavia ja riippuvaisuuksien tarkistamista. Yhdyneillä huolehti näiden edellytysten täyttymisestä, jotta harjoitteluvuoro varmistuu sinun ei tarvitse nähdä mentoreita huolehtia.

Harjoitteluvuoro toteutetaan viikotyhäällä ja vuoron vetäminen edellyttää muutaman hetkenkään taitoa. Etukäteen on hyvä tutustua esimerkiksi näytön jakamiseen. Tarkemman perehdytyksen vuoron varmistamiseen ja harjoitteluvuoron tekemiseen toteutukseen saat omasta yhteyshenkilöstä.

**Harjoitteluvuoron kulku**

Käynnissä harjoitteluvuoro koostuu alla esitetyistä osista. On kuitenkin hyvä huomioda että esitetty aikataulu on ohjelmien ja koulutustilaisuuksien välillä. Harjoitteluvuoron kesto vaihtelee 2-3 tunnin välillä, riippuen harjoitteluvuoron kuluista ja vapaaehtoisien tuen tarpeista. Tärkeää on että harjoitteluvuoron tunnit on lähtenyt Seuravilla sivulla tutustut tarkemmin harjoitteluvuoron sisältöön osio kerrallaan.

15 min 45 min 45 min 20 min 10 min 15 min

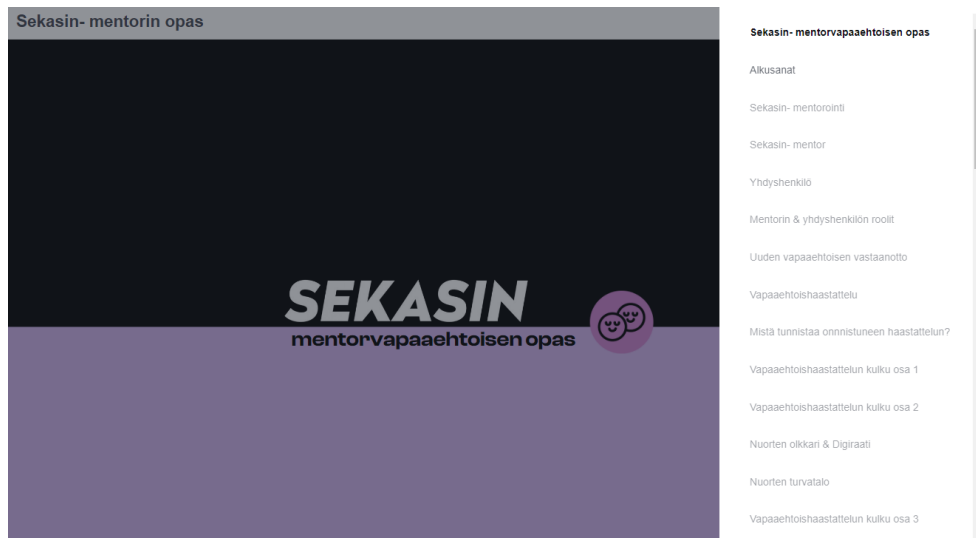
**Aloitte** **Käynnin osat** **Keskustelu** **Puhuu** **Tilasto** **Lopetus**

Aina harjoitteluvuoro ei etene suunnitellulla tavalla ja on mahdollista, että harjoitteluvuoron osuu paljon lyhyempi keskustelu tai muori ei vastaa päivystäjälle, jolloin aikaa kuluu odotteluun. Tilaiset tilanteet ovat arkis Sekasin- chatissa, mutta harjoitteluvuorossa kokonaisen keskustelun käynninen on olennaista ja jokaisen vapaaehtoisien oikeus.

Mentoreina sinun ei tarvitse verryttää harjoitteluaikaa sovituksi, vaan voit ohjata vapaaehtoisien uuteen harjoitteluvuoroon, jos näytät sitä, ettei pidempää keskustelua ehditä käynnään. Halutessasi voit sopia uuden vuoron ajankohdasta suoraan vapaaehtoisien kanssa.

Kuva 2. Opas koossa 4:3 ja 16:9.

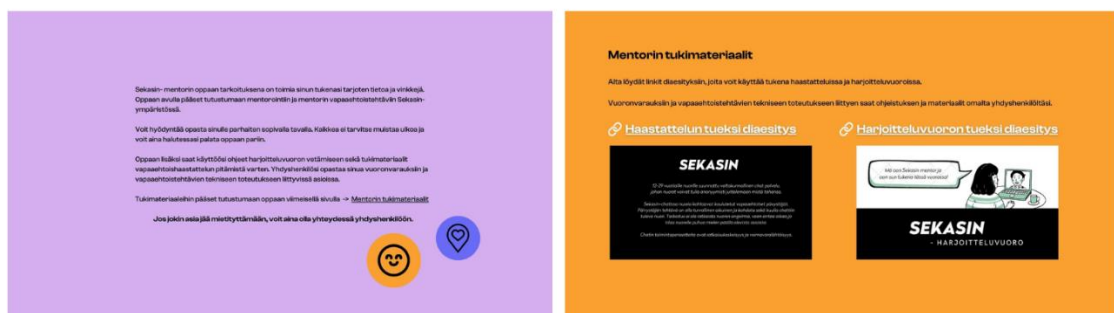
Sisällöllisesti sain oppaasta hyvää palautetta jo kehittämistyön aikana, mutta oppaan luettavuuteen tuli kiinnittää huomiota. Päädyin ehdottamaan toimeksiantajalle oppaan koon muutosta koosta 4:3 kokoon 16:9. Koon muutoksella oli huomattava parannus oppaan luettavuuteen ja käytettävyyteen erityisesti selainversiossa.



Kuva 3. Oppaan selainversio

Sivumäärän ollessa laaja, oli kiinnitettävä erityistä huomiota oppaan käytettävyyteen. Opas julkaistiin sekä pdf- että selainversiona. Paransin selainversion käytettävyyttä valitsemalla esitysmuodon, jossa oppaassa voi edetä näyttöä vierittämällä mutta käytettävissä on myös navigointipalkki ja oppaan reunaan avautuva sisällysluettelo.

Valmista opasta käytiin yhteisesti läpi vapaaehtoistoimintaa koordinoivan yhdyshenkilön sekä yhden mentorvapaehtoisen kanssa yhteensä kolmella tapaamisella kehittämistyön loppuvaiheessa. Tapaamisissa esille nousi pieniä korjaus- ja kehittämissuhteita liittyen oppaan sisältöön. Näiden ehdotusten pohjalta oppaaseen lisättiin vielä sisältöä, jonka tavoitteena oli tarjota mentoreille tietoa vapaaehtoistehtäviin liittyvistä mahdollisista ongelmatilanteista sekä vahvistaa mentorin käsitystä omista rajoista vapaaehtoistoiminnassa.



Kuva 4. Oppaan alkusanat ja linkit tukimateriaaleihin

Sisältöön liittyen jouduin tekemään ratkaisuja, jotka poikkesivat kehittämistyön aikana esille nousseisiin vapaaehtoisten tarpeisiin. Sekä työpajassa, että haastattelussa esille oli noussut vapaaehtoistehtävien käytännön toteutukseen liittyviä mahdollisia haasteita, kuten erilaisten sähköpostien lähetykseen tai videotapaamisten järjestämiseen liittyviä ongelmia.

Perehdytysmateriaaleista tarkat ohjeistukset työtehtävien teknisiin toteutuksiin liittyen jätettiin kuitenkin pois toimeksiantajan toiveesta, sillä on todennäköistä, että näihin on tulossa isoja muutoksia tulevaisuudessa.

Vastatakseni mentorien tarpeeseen päädyin ehdottamaan toimeksiantajalle mentorille jaettavien tukimateriaalien linkitystä oppaan viimeiselle sivulle. Tukimateriaalien lisäksi sekä oppaan alkusanoissa että oppaan viimeisellä sivulla kerrotaan, vapaaehtoistehtävien tekniseen toteutukseen liittyvän perehdytyksen ja materiaalien tulevan omalta yhdyshenkilöltä (Kuva 3.).

Käytäntöön liittyvien ohjeistuksien sijaan opas kuvasi mentorien vapaaehtoistehtävät ja pyrki vastaamaan mentorien mahdollisesti kokemiin tunteisiin vapaaehtoistehtäviä hoitaessa. Erilaisia tunteita sanoitettiin ja normalisoitiin esittämällä oppaassa esimerkkejä tyypillisistä tilanteista ja kokemuksista. Kynnystä ottaa yhteyttä omaan yhdyshenkilöön sekä Sekasin- chat alustalla toimivaan tiimiin pyrittiin myös tuomaan esille esimerkkien avulla.

### 5.7 Kehittämistyön arviointi

Tutkimuksellisen kehittämistyön arviointi on jatkuva prosessi, jonka tarkoituksena on tutkia kehittämistyön laatua, sen merkitystä ja vaikutuksia. Arviointia suoritetaan kehittämistyön eri vaiheissa ja sen avulla pyritään suuntaamaan työtä sekä mahdollistaa palaute kehittämistyöhön osallistuville. Kehittämisprosessin aikaista työtä tulee arvioida huomioiden kehittämistyölle asetetut tavoitteet ja suhteuttaa ne prosessin toteutukseen ja valittuihin toimintatapoja. Osana arviointiprosessia on myös eettisten näkökulmien sekä tiedon jakamisen ja resurssien käytön tarkastelu. Läpi prosessin toteutettavan arvioinnin lisäksi loppuvaiheessa prosessia arvioidaan tavoiteltujen muutoksien toteutumista ja lopputuloksen onnistuneisuutta suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin. Loppuarviointi auttaa selvittämään, kuinka asetetut tavoitteet on saavutettu. Arviointi auttaa parantamaan kehittämistyön laatua ja sen vaikutuksia. (Ojasalo ym. 2015, 47.)

Kehittämistyölle asetettu aikataulu oli vaativa, mutta toimeksiantajan ollessa valmis tiiviiseen yhteistyöhön, oli aikataulu oppaan tuottamisen kannalta realistinen. Kehittämistyöhön valittujen menetelmien kannalta aikataulu osoittautui kuitenkin haastavaksi eikä prosessi lopulta edennyt alkuperäisen suunnitelman mukaisesti työpajan osallistujien vähyyden vuoksi. Työpajatyöskentelyä ei voitu toteuttaa suunnitellusti, jonka vuoksi päädyin pitämään yhden teema-haastattelun. Muutokset työskentelyssä vaativat minulta mukautumista ja eettistä pohdintaa liittyen työpajan toteutukseen ja dokumentointiin liittyen.

Yllättävistäkin haasteista huolimatta opinnäytetyöprosessi valmistui suunnitellussa aikataulussa ja kehittämistyön tuotoksena syntynyt opas vastasi toimeksiantajan kanssa yhdessä asetettuja tavoitteita. Omassa oppimisprosessissani olen reflektoinut omaa toimintaani ja

tekemiäni valintoja. Opin huolellisen suunnittelun olevan merkittävä osa prosessia, mutta myös sen, ettei kehittämistyö välttämättä toteudu suunnitelman mukaisesti.

Kehittämistyön tuotoksena toteutettua Sekasin- mentorvapaaehtoisten opasta arvioitiin läpi kehittämisprosessin. Toteutuksen aikana perehdytysmateriaalit olivat toimeksiantajan nähtävillä Canva- sivustolla. Kehittämistyön aikana tapasin säännöllisesti mentorvapaaehtoistoimintaa koordinoivia työntekijöitä, joilta sain arvokasta palautetta läpi kehittämisprosessin. Opasta kehitettiin toimeksiantajan korjaus- ja kehittämis ehdotusten perusteella. Tein myös itse huomioita liittyen materiaalien käytettävyyteen ja luettavuuteen ja toin omat huomioni esille yhteisissä tapaamisissa.

Suunnitelmavaiheessa tarkoituksena oli kerätä palautetta oppaasta mentorvapaaehtoisten teetetyn anonyymien Forms- kyselyn avulla. Kyselyn sijaan päädyin keräämään palautetta mentorvapaaehtoistelta, joka jo kehittämisvaiheessa osoitti olevansa halukas osallistumaan myös oppaan arviointiin. On todennäköistä, ettei kyselyn toteuttaminen olisi tässä hetkessä tuottanut merkittävästi enempää tietoa oppaan onnistuneisuudesta, sillä toiminnassa aktiivisesti mukana olevien mentorvapaaehtoisten määrä ei työn valmistuessa ollut suuri. Sekasin- mentorvapaaehtoisten opas tuotettiin osaksi pilotointivaiheessa olevaa mentorvapaaehtoisten yhteistä koulutusta. Koulutuksen käyville vapaaehtoisilta kerätään palaute koulutuksen kehittämiseksi. Tästä syystä myös toimeksiantaja koki erillisen kyselyn Sekasin- mentorvapaaehtoisen oppaasta tarpeettomaksi tässä vaiheessa koulutuksen kehittämisprosessia.

Sekä toimeksiantajalta, että mentorvapaaehtoistelta saatu palaute oppaasta oli positiivista. Oppaan nähtiin vastaavan kehittämistyön alussa esitettyjä tavoitteita. Toimeksiantajan esittämät toiveet oppaan päivitettävyyteen sekä käytettävyyteen on huomioitu hyvin kiinnittämällä huomiota erityisesti tekstin muotoiluun, sekä jättämällä yksityiskohtaiset ohjeistukset liittyen käytännön asioihin pois. Alla ote toimeksiantajan arvioinnista.

*Opas on laaja, hyvin kirjoitettu ja jäsenelty kokonaisuus. Se kokoaa yhteen ennen hajallaan ollutta materiaalia ja tarjoaa myös uusia näkökulmia. Oppaassa on käsitelty ymmärrettävästi mentortoiminnan eri osa-alueet ja otettu huomioon yleisimmät kysymykset ja haasteet, joita uusilla mentoreilla voi olla. Oppaaseen on nostettu hyviä käytännön vinkkejä muun muassa haastattelun ja harkkavuoron pitämiseen. Lisäksi oppaassa normalisoidaan mentortoiminnassa mahdollisesti heräviä tunteita. Opas on tuotettu muotoon, joka mahdollistaa päivittämisen tarvittaessa ja sen visuaalinen ilme on Nuorten turvatalon ilmeen mukainen.*

Opas koettiin kattavaksi, ilman että se sisälsi turhaa päällekkäisyyttä koulutuksessa kerrottuihin asioihin. Esille nostettiin erityisesti oppaan visuaalinen ilme, laatu ja sopivuus toimintaan. Viestinnällisesti oppaassa esiin tuodut asiat ja käytetty kieli tukevat Nuorten turvatalon tavoitetta tehdä vapaaehtoistoiminnasta helposti lähestyttävää ja inhimillistä. Opas piti sisällään mentorvapaaehtoisuuteen liittyviä tärkeitä teemoja, joita ei aiemmissa

perehdytysmateriaaleissa ole sanoitettu. Teemat kytkeytyvät mentorien kokemukseen saatavilla olevasta tuesta ja inhimillistävät esimerkiksi vapaaehtoistehtävissä koettuja tunteita ja ajatuksia.

## 6 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteisiin kuuluvat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Peruseriaatteiden mukaisesti tieteellistä toimintaa tulee toteuttaa kaikissa toiminnan vaiheissa avoimesti ja toiminnan laatu varmistaen. Toiminta tulee suunnitella, toteuttaa ja dokumentoida huolellisesti läpi toiminnan elinkaaren. (TENK 2023, 11-13.) Tutkimuseettiset periaatteet koskettavat myös työelämälähtöisiä kehittämistöitä. Toimeksiantajalle toteutettavassa kehittämistyössä tavoitteet on asetettava korkean moraalien mukaisesti ja työ tulee suorittaa huolellisesti siten että tulokset hyödyttävät käytäntöä. Tutkimuseettisten periaatteiden lisäksi toiminnassa tulee huomioida myös kohdeorganisaation eettiset periaatteet ja käytännöt. (Ojasalo ym. 2015, 48-49.)

Opinnäytetyön eettisten ohjeistusten mukaisesti kohdeorganisaation ja tutkimusaiheen valinnassa tulee käyttää harkintaa siten, että aihetta voidaan tarkastella objektiivisesti (Arene ry 2020, 16).

Olen itse kerryttänyt kokemusta Sekasin- chatin päivystäjänä, että päivystäjiä perehdyttävänä mentorina Nuorten turvatalon vapaaehtoisena sekä harjoittelijana. Työharjoittelujeni jälkeen työllistyin Nuorten turvatalolle Länsi-Uusimaan yksikköön. Työssäoloni aikana olen hetkellisesti sijaistanut myös Sekasin- vapaaehtoisten yhdyshenkilöä. Laaja kokemukseni vapaaehtoistoimintaan liittyvistä erilaisista rooleista on tuottanut paljon tietoa, josta oli huomattava hyöty tässä kehittämistyössä. Kehittämistyössä minun oli kuitenkin tiedostettava oma positioni ja ennakoajatukseni mentorointiin ja perehdytysmateriaaleihin liittyen. Varmistaakseni objektiivisen näkemyksen kehittämisprosessin aikaisista valinnoista, osallistui suunnitteluvaiheeseen mentorvapaaehtoistoiminnan parissa työskenteleviä henkilöitä ja toiminnassa mukana olevia vapaaehtoisia.

Mahdollisten tutkimuslupien, suostumusten sekä eettisen ennakoarvioinnin tarve on selvítettävä ennen aineistonkeruun aloittamista (TENK 2023, 13). Kehittämisprosessiin osallistumisen tulee olla vapaaehtoista ja osallistuville tulee tiedottaa rehellisesti ja avoimesti kehittämistyön tarkoituksesta ja tavoitteista, sekä heidän roolistaan osana kehittämistyötä. Kehittämistyön aikana kerättyä aineistoa tulee käsitellä ja säilyttää luottamuksellisesti. Tuloksia tulee tarkastella objektiivisesti, eikä niitä saa vääristellä. (Ojasalo ym. 2015, 48.)

Opinnäytetyötä varten hain tutkimusluvan kohdeorganisaatioltani. Tutkimusluvan saatuani lähetin osallistumiskutsut mentorvapaaehtoistoiminnan työntekijöille sekä vapaaehtoisille

mentoreille järjestettävään työpajaan. Liitin kutsuun saatekirjeen (Liite 2., Liite 3.), jossa kerroin kehittämistyöstäni ja sen tavoitteista ja tarkoituksesta, sekä työpajan sisällöstä ja siitä miten työpajassa esiin nousseita ajatuksia tullaan käyttämään. Saatekirjeessä kerrottiin myös opinnäytetyön julkaisusta theseus.fi- sivustolla.

Työpaja ei toteutunut suunnitellusti toisen osallistujan estyessä. Tällöin jouduin käymään läpi eettistä pohdintaa siitä, kuinka työpajan suhteen menettelin. Työpajan toteuttaminen alkuperäisen suunnitelman mukaisesti olisi voinut asettaa työpajaan osallistuvan epä-mukavaan asemaan, joten päädyin pitämään työpajan enemmän keskustelun omaisena mahdollisuutena jakaa ajatuksiaan liittyen työpajan teemoihin. Vapaaehtoinen oli kuitenkin halukas osallistumaan kehittämistyöhön vaikkei työpajatyöskentely onnistunutkaan suunnitellusti. Tilanne muistutti lopulta enemmän teemahaastattelua kuin työpajatyöskentelyä, mutta tilanteen muututtua alkuperäisestä toteutuksesta niin yllättäen, en kokenut eettisesti oikeaksi ratkaisuksi tilaisuuden nauhoittamista tai tarkkaa dokumentointia.

Työpajaan osallistuneen vapaaehtoisen ajatukset kirjattiin ylös siten, että vapaaehtoisella oli mahdollisuus nähdä dokumentoitu tieto ja tarvittaessa tehdä lisäyksiä. Vapaaehtoisen ajatuksia hyödynnettiin perehdytysmateriaalien suunnittelu- ja toteutusvaiheessa.

Tiedonhankinnan tulee olla eettisesti kestävä ja tiedonhankintaa tulee tehdä asianmukaisista tietolähteistä sekä kunnioittaen toisten tutkijoiden saavutuksia kiinnittämällä huomiota esimerkiksi lähdeviittausten oikeellisuuteen (Vilka 2021, 41-42). Opinnäytetyöni tietoperustaan tutustuessa pyrin löytämään ajantasaiset lähteet. Opinnäytetyössäni on käytetty myös harkitusti vanhempaa kirjallisuutta. Harkintaa olen tehnyt tutustumalla tietoperustaa ja todennut esimerkiksi opinnäytetyössäni lähteenä käytetyn Tuulaniemen (2011) teoksen yleisesti käytetyksi. Opinnäytetyössäni esitetyt asiat perustuvat lähdekirjallisuuteen, kirjoittaessani pyrin olemaan huolellinen, en plagioinut ja kiinnitin huomiota lähdeviittausten oikeellisuuteen. Tietoperusta on hankittu käyttäen asianmukaisia lähteitä, mutta teoriaa olisin voinut esittää perusteellisemmin.

## 7 Pohdinta ja jatkokehitysehdotukset

Opinnäytetyöprosessini alkoi keväällä 2023 ja tarkoituksena oli aloittaa kehittämistyön toteutus jo kesän aikana. Opinnäytetyösuunnitelman työstäminen vei kuitenkin odotettua kauemmin aikaa, jolloin pääsin aloittamaan opinnäytetyön toteutusvaiheen syyskuussa. Aikataulullisesti kehittämistyön prosessi oli vaativa.

Vapaaehtoistoiminnan luonteen ja valitsemani lähestymistavan huomioiden väljempi aikataulu olisi mahdollistanut enemmän joustavuutta suunnittelu- ja toteutusvaiheessa. Minun olisi pitänyt huomioida aikataulua rakentaessani paremmin mahdolliset muuttujat liittyen

esimerkiksi työpajan toteutukseen. Tiivis aikataulu vaikutti myös tietoperustan laatimiseen. Opinnäytetyön tietoperusta on koottu tarkoituksenmukaisia lähteitä hyödyntäen, mutta se jäi lopulta suunniteltua ohuemmaksi. Tietoperustan kattavuudella ja laajuudella on merkitystä arvioitaessa kehittämistyön tutkimuksellisuutta. Luulin aikataulutaneeni tietoperustaan tutustumiselle hyvin aikaa, mutta lopulta tietoperustan koostamiselle varaamani aika osoittautui riittämättömäksi. Tietoperusta olisi voinut olla kattavampi.

Lähestymistapana kehittämistyössä oli palvelumuotoilu ja palvelumuotoilun yleinen prosessi, jota Tuulaniemen (2011, 129) mukaan on mahdollista hyödyntää soveltaen, kun kehitetään jo olemassa olevaa palvelua. Kehittämistyössä oli palvelumuotoilulle tyypillisiä elementtejä ja erityisesti yhteiskehittäminen toteutui kehittämistyön aikana hienosti. Sovelsin yleistä palvelumuotoiluprosessia, mutta ennen kaikkea koen palvelumuotoilun toteutuneen tässä kehittämistyössä lähestymistapana ja palvelumuotoiluajatteluna. Kehittämistyön lähtökohtana toimi halu vaikuttaa myönteisesti mentorvapaaehtoisen kokemukseen Nuorten turvatalon Sekasimmentorvapaaehtoistoiminnasta ja tukea tehtävässä aloittavan mentorvapaaehtoisen motivoitumista. Kehittämistyön ydintä oli ihmislähtöisyys ja ymmärrys sekä mentoreiden, että Nuorten turvatalojen verkkovapaaehtoisuutta kehittävien työntekijöiden kokemuksista, tarpeista ja toiveista.

Kehittämistyön menetelmäksi valikoituneen työpajan järjestämiseen liittyi jo ennalta tiedostettuja haasteita, joita olisin voinut arvioida kriittisemmin menetelmää valitessani. Työpaja oli tarkoitus järjestää toiminnassa mukana oleville mentorvapaaehtoisille, jotka ovat mukana toiminnassa omien aikataulujensa puitteissa. Toiminnassa mukana olevien vapaaehtoisten määrää ja halukkuutta osallistua työpajaan oli mahdotonta ennakoita, jolloin myös osallistujamäärän arvioiminen työpajaa suunnitellessa oli haasteellista. Työpaja ei toteutunut siis suunnitellusti, sillä tapaamisella oli ainoastaan yksi vapaaehtoinen, jolloin yhteinen keskustelu ja ideointi eivät onnistuneet ennalta suunnitellulla tavalla. Työskentelytavan muutos työpajassa aiheutti sen, että työpajalle olennainen ideointi jäi vähäiseksi. Alkuperäiseen suunnitelmaan nähden työpaja ei toteutunut tavoitellusti, mutta perehdytysmateriaalien kehittämisen kannalta keskustelu yhdenkin vapaaehtoisen kanssa tuotti arvokasta kokemuspohjaista tietoa.

Työpajan lisäksi päädyin pitämään teemahaastattelun. Tässä kehittämistyössä ja toimintaympäristössä työpajan sijaan teemamuotoiset yksilöhaastattelut olisivat voineet alun perinkin olla työpajaa turvallisempi vaihtoehto. Jo alkujaan mahdollinen osallistujamäärä ja aikataulujen yhteensovittaminen vapaaehtoisesti toiminnassa mukana olevien kanssa olivat ennalta tiedostettuja haasteita. Näen että menetelmällisesti työpaja oli vapaaehtoistoiminnan luonteen sekä toimeksiantajan arvolupauksen kannalta tarkoituksen mukainen, mutta toteutuksessa minun olisi pitänyt huomioida haasteet paremmin.

Kehittämistyön aikana esille nousi pohdintaa liittyen mentorvapaaehtoisten prosessiin ja vapaaehtoistehtäviin liittyen. Oppaaseen liittyen toimeksiantaja esitti selkeän toiveen liittyen oppaan ajattomuuteen, joka taas poikkesi mentorvapaaehtoisten toiveesta selkeyttää vapaaehtoistehtävien hoitamiseen liittyviä käytännön asioita kuten erilaisten sähköpostiviestien lähettämistä. Mentorvapaaehtoisten vapaaehtoisprosessi tulee selkeytymään koulutuskokonaisuuden ja toimintakohtaisten oppaiden valmistuessa, mutta näiden lisäksi myös tehtäväkohtaiset käytännön ohjeistukset ja materiaalit olisi hyvä selkeyttää ja päivittää ajantasaisiksi.

Kehittämistyö tuotti tietoa mentorien kokemuksista ja ajatuksista liittyen mentorvapaaehtoisuuteen ja toiminnan järjestämiseen. Mentorvapaaehtoisuus on ennenkaikkea vertaisuutta ja oman kokemuksen hyödyntämistä vapaaehtoistoiminnassa. Tulevaisuudessa toimintaa kehittäessä olisi hyvä pohtia, kuinka mentorvapaaehtoistoiminnassa pystyttäisiin entistä paremmin vastaamaan vapaaehtoisten erilaisiin motiiveihin ja sitä kautta vapaaehtoisen motivaatioon ja sitoutumiseen. Sekasin-mentorvapaaehtoisuus tarjoaa esimerkiksi mahdollisuuden kehittää vuorovaikutustaitoja, sekä kohtaamis- ja ohjaamisosaamista. Kehittämistyön aikana esille nousi palautteen tärkeys ja toiminnan reflektointi osana omaa kehittymistä. Sekasin-päivystäjille on tarjolla työnohjausta ja lisäkoulutuksia, joihin myös mentorvapaaehtoisilla on mahdollisuus osallistua. Tulevaisuuden mentortoiminnassa mentorvapaaehtoisten motivoinnin kannalta voisi olla hyödyllistä tarkastella myös erityisesti mentoreille suunnattujen työnohjausten tai koulutusten mahdollisuutta.

SPR Nuorten turvatalon visuaalisen ilmeen värimaailma ja graafinen ohjeistus osoittautui haasteelliseksi, kun tarkoituksena oli tuottaa paljon tekstiä sisältävä opas. Viestinnässä kirkkaiden värien ja graafisen ohjeistuksen mukaisten elementtien käyttö toimii hyvin, sillä viestin luettavuus ei kärsi tekstin määrän ollessa pääsääntöisesti vähäinen. Paljon tekstiä sisältävässä oppaassa tai esimerkiksi diaesityksessä käytettynä kirkkaat värit ja graafisen ohjeistuksen mukaiset fontit taas saattavat vaikuttaa joidenkin ihmisten lukukokemukseen negatiivisesti. Lukukokemuksen parantamiseksi sisältöä jouduttiin jakamaan useille dioille. Graafisen ohjeistuksen niin salliessa, esityspohjista olisi hyvä tehdä värikkäiden versioiden lisäksi myös valkopohjaiset versiot.

## Lähteet

- Arene ry. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2020. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 20.8.2023. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf? t=1578480382>
- Fields, M. 2021. Vapaaehtoistoiminta nyt ja tulevaisuudessa. Osa 2: Huomisen trendit ja tekijät. Vapaaehtoistyö nyt ja tulevaisuudessa - webinaarisarja. <https://youtu.be/NGSw32n889A>
- Harju, A. Vapaaehtoisuuden filosofia. 2019. Teoksessa Hirvonen, S. & Puolitaival, S. (toim.) Vapaaehtoistominnan arvo. Kansalaisareenan julkaisuja 2/2019, 18-27. [https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2019/12/Vapaaehtoistominnan\\_arvo\\_PageView\\_WEB.pdf](https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2019/12/Vapaaehtoistominnan_arvo_PageView_WEB.pdf)
- Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. E-kirja. Helsinki: Edita.
- TENK. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja - 2/2023. Viitattu 20.08.2023. [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf)
- Innokylä 2023. Aivoriihi. Viitattu 05.10.2023. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/aivoriihi>
- Iso-Aho, J. 2022. Vapaaehtoistyö ja vapaaehtoiset järjestöissä. Teoksessa Lind, K. & Kaunismaa, P. Järjestöt valokeilassa - järjestöt organisaatioina, toimijoina ja tutkimuskohteina. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 136. Helsinki: Humak, 20-30. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2022/03/jarjestot-valokeilassa-lind-kaunismaa-humak.pdf>
- Isotalo M. 2010. Mentorointiopas. Viitattu 17.08.2023. <https://www.akavanerityisalat.fi/files/2618/Mentorointiopas.pdf>
- Juhila, K. 2023. Teemoittelu. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 03.10.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>
- Kansalaisareena ry 2022a. Mitä on vapaaehtoistoiminta? Aloittavan vapaaehtoistominnan koordinaattorin opas. Viitattu 25.06.2023. <https://kansalaisareena.fi/aloittavan-vapaaehtoistominnan-koordinaattorin-opas/mita-on-vapaaehtoistoiminta/>
- Kansalaisareena ry 2022b. Vapaaehtoistominnan määritelmä. Viitattu 25.06.2023. <https://kansalaisareena.fi/vapaaehtoiselle/vapaaehtoistominnan-maaritelma/>
- Kansalaisareena ry 2023. Tulevaisuuskatsaus: Kohti tulevaisuuskestävää vapaaehtoistomintaa. Kohti tulevaa- hankkeen julkaisu. Viitattu 02.09.2023. <https://kansalaisareena.fi/hankkeet/ennakointi/tulevaisuuskatsaus-2023/>
- Kinnunen, O. 2022. Työpajan fasilitointi. Podcast. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 04.10.2023. [https://soundcloud.com/laurea-ammattikorkeakoulu/tyopajan-fasilitointi?utm\\_source=clipboard&utm\\_medium=text&utm\\_campaign=social\\_sharing](https://soundcloud.com/laurea-ammattikorkeakoulu/tyopajan-fasilitointi?utm_source=clipboard&utm_medium=text&utm_campaign=social_sharing)
- Kumpulainen, K., Koivula, U-M. & Korhonen, A. 2018. Mentori on kuin kameleontti - opas vertaismentoroinnista työpajoille. Tampereen kaupungin työllisyyspalvelut. [https://6aika.fi/wp-content/uploads/2019/06/Mentori-on-kuin-kameleontti\\_210x148\\_web.pdf](https://6aika.fi/wp-content/uploads/2019/06/Mentori-on-kuin-kameleontti_210x148_web.pdf)
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus.

Kupias, P. & Salo, M. 2014. Mentorointi 4.0. Helsinki: Talentum.

Laimio, A. & Välimäki, S. 2011. Vapaaehtoistoiminta KEHITTY. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.  
<https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2022/03/Vapaaehtoistoiminta-KEHITTY.pdf>

Lappalainen, N. 2023. Kehittämistyöpajan suunnittelu, toteutus ja fasilitointi - mitä se edellyttää? Viitattu 13.10.2023. <https://proinno.fi/blogi/onnistunut-tyopaja-mita-edellyttaa>

Martela, F., & Jarenko, K. 2014. Sisäinen motivaatio - Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2014. Viitattu 13.08.2023.  
[https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj\\_3+2014.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj_3+2014.pdf)

Mäkinen, M. 2018. Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille. Helsinki: Changeagenta.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. E-kirja. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pitkänen, T., Tourunen, J., Huhta, H., Kaskela, T., Larivaara, M. & Suurpää, L. 2022. Nuorten mielenterveyden tukeminen sosiaalihuollossa ja matalan kynnyksen toiminnassa. Valtioneuvoston selvitys—ja tutkimustoimikunnan julkaisusarja 2022:65. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164402/VNTEAS\\_2022\\_65.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164402/VNTEAS_2022_65.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pessi, A-B. & Grönlund, H. 2019. Vapaaehtoistoiminnan itseisarvo. Teoksessa Hirvonen, S. & Puolitaival, S. (toim.) Vapaaehtoistoiminnan arvo. Kansalaisareenan julkaisuja 2/2019, 116-122. Viitattu 16.8.2023. [https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2019/12/Vapaaehtoistoiminnan\\_arvo\\_PageView\\_WEB.pdf](https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2019/12/Vapaaehtoistoiminnan_arvo_PageView_WEB.pdf)

PuheEt 2017. Puhelin- ja verkkoauttamisen eettiset periaatteet. Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta. Viitattu 11.08.2023. <https://www.puheet.net/wp-content/uploads/2017/03/PuheEt-eettiset-periaatteet.pdf>

Punainen risti 2023a. Nuorten turvatalot. Viitattu 15.05.2023. <https://www.punainenristi.fi/tyomme/nuortenturvatalot/>

Punainen risti 2023c. Nuoret haluavat turvallisia, yhteisöllisiä ja nuoria arvostavia digitaalisia toimintaympäristöjä. Viitattu 15.05.2023. <https://www.punainenristi.fi/tyomme/nuortenturvatalot/nuoret-haluavat-turvallisia-yhteisollisia-ja-nuoria-arvostavia-digitaalisia-toimintaymparistoja/>

Punainen risti 2023d. "Ettei kukaan nuori jäisi pahan olonsa kanssa yksin.". Viitattu 15.05.2023. <https://www.punainenristi.fi/tyomme/nuortenturvatalot/tuorein-ja-tehokaintapa-auttaa-nuoria-verkossa/>

Punainen Risti 2023b. Punaisen Ristin periaatteet. Viitattu 30.06.2023. <https://www.punainenristi.fi/tyomme/periaatteet/>

Punainen Risti 2023e. Vapaaehtoiseksi nuorten turvataloon. Viitattu 30.06.2023. <https://www.punainenristi.fi/vapaaehtoiseksi/nuortenturvatalot/>

Rahkonen, J. 2021. Vapaaehtoistyön tekeminen suomessa. Taloustutkimus Oy:n tutkimusraportti. Viitattu 03.09.2023 & 15.09.2023. [https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2021/05/Vapaaehtoisty\\_o\\_tutkimusraportti\\_2021.pdf](https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2021/05/Vapaaehtoisty_o_tutkimusraportti_2021.pdf)

Rahkonen, J. 2018. Vapaaehtoistyön tekeminen suomessa. Taloustutkimus Oy:n tutkimusraportti. Viitattu 15.09.2023. [https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2018/05/Vapaaehtoisty\\_o\\_tutkimusraportti-2018.pdf](https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2018/05/Vapaaehtoisty_o_tutkimusraportti-2018.pdf)

Ristikangas, V., Clutterburg, D. & Manner, J. 2014. Jokainen tarvitsee mentorin. Helsingin seudun kauppakamari. Viro: Meedia Zone OU.

Ristikangas, V., Ristikangas, M-R. & Alatalo, M. 2020. Valmentava mentorointi - opas tehokkaaseen vuorovaikutukseen. Helsingin seudun kauppakamari. Viro: Meedia Zone OU.

Ryan, R. & Deci, E. 2000. Self-Determination Theory and Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. 68-78. Viitattu 14.08.2023. [https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000\\_RyanDeci\\_SDT.pdf](https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_RyanDeci_SDT.pdf)

Sauliala, A. 2018. Tartu verkkovapaaehtoisuuteen! Teoksessa Hirvonen, S. & Puolitaival, S. (toim.) Vapaaehtoistoiminta nyt ja tulevaisuudessa. Kansalaisareenan julkaisuja 2/2018. Viitattu 15.8.2023. <https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2018/12/Vapaaehtoistoiminta-nyt-ja-tulevaisuudessa-web.pdf>

Sekasin 2023. Info. Viitattu 15.05.2023. <https://sekasin.fi/>

Sekasin- päivystäjän opas 2023. Helsinki: Sekasin Kollektiivi.

Sekasin Kollektiivi 2022. Sekasin vuosiraportti 2022. Viitattu 15.05.2023. <https://mieli.fi/wp-content/uploads/2023/02/Sekasin-Kollektiivi-vuosiraportti-2022.pdf>

SPR 2022a. Suomen Punaisen Ristin digitalisaatiolinjaus 2022. Viitattu 13.08.2023. <https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/Digitalisaatiolinjaus%202022.pdf>

SPR 2022b. Suomen Punaisen Ristin vuosikertomus 2022. Viitattu 14.08.2023. [https://www.punainenristi.fi/globalassets/6.-tyomme--paasivu/jarjestotoiminta/jarjestotoimintaan-liittyvat-julkaisut/vuosikertomukset/spr\\_vuosikertomus\\_2022.pdf](https://www.punainenristi.fi/globalassets/6.-tyomme--paasivu/jarjestotoiminta/jarjestotoimintaan-liittyvat-julkaisut/vuosikertomukset/spr_vuosikertomus_2022.pdf)

Tilastokeskus 2022. Vapaaehtoistyöhön osallistuminen on vähentynyt 10 vuodessa. Viitattu 17.09.2023. <https://www.stat.fi/julkaisu/ckto91uso1j1f0b00cvkof626>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

VETY 2014. Onnistunut vapaaehtoistoiminta - opas toiminnan kehittäjälle. Vapaaehtoistoiminnan kehittämishanke VETY. Viitattu 25.06.2023. [https://www.kierratyskeskus.fi/fi-les/8928/Onnistunut\\_vapaaehtoistoiminta\\_opas\\_VETY\\_0514web.pdf](https://www.kierratyskeskus.fi/fi-les/8928/Onnistunut_vapaaehtoistoiminta_opas_VETY_0514web.pdf)

Vihiniemi, P. 2020. Vapaaehtoisten sitoutuminen ja sitouttaminen. Aloittavan vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin opas. Päivitetty: 2022. <https://kansalaisareena.fi/aloittavan-vapaaehtoistoiminnan-koordinaattorin-opas/vapaaehtoisten-sitoutuminen-ja-sitouttaminen/>

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: Ps-Kustannus.

Willberg, E. 2015. Vapaaehtoistoinnasta iloa monille. Hyvinvointia tukevan vapaaehtoistyön vastuut ja käytännöt. Sitran selvityksiä 93. Sitra. <https://www.sitra.fi/app/uploads/2017/02/Selvityksia93-2.pdf>

#### Julkaisemattomat lähteet

NTT 2022a. Nuorten turvatalon toimintalinjaus. Viitattu 13.08.2023.

NTT 2023. Nuorten turvatalon toimintasuunnitelma. Viitattu 14.05.2023.

Sekasin koulutus 2023. Viitattu 13.08.2023, 15.08.2023 & 16.08.2023.

Sekasin mentorkoulutus 2023. Viitattu

## Kuviot

|   |    |
|---|----|
| Kuvio 1. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi. (Ojasalo ym. 2015, 24). .....  | 15 |
| Kuvio 2. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 127) .....                     | 16 |
| Kuvio 3. Opinnäytetyön määrittely- ja tutkimusvaihe 1.-8/23.....                  | 20 |
| Kuvio 4. Opinnäytetyön suunnittelu-, toteutus- ja arviointivaiheet 9.-10/23. .... | 21 |

## Liitteet

|   |    |
|---|----|
| Liite 1: Työpajan saatekirje.....                               | 40 |
| Liite 2: Saatekirje mentorvapaatoiminnan yhdyshenkilöille ..... | 41 |
| Liite 3: Esimerkkejä Sekasin- mentorin oppaasta .....           | 42 |

Liite 1: Työpajan saatekirje



## Hei mentorvapaaehtoinen!

# TERVETULOA TYÖPAJAAN!

Työpaja on osa kehittämismuotoista opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on tuottaa SPR Nuorten turvatalojen Sekasin- mentorvapaaehtoisten käyttöön uudistetut perehdytysmateriaalit

Perehdytysmateriaalit tulevat olemaan osa uudistettua mentorvapaaehtoisten koulutuskokonaisuutta ja vahvistavat osaltaan kokemusta riittävästä tuesta Sekasin- mentoroinnin alkutaipaleella. Tavoitteena on vahvistaa työhönopastusta ja edellytyksiä suoriutua toimenkuvasta.

### **Kehittämistyössä vapaaehtoisen ajatuksilla on arvoa**

Työpajan tarkoituksena on kasvattaa ymmärrystä liittyen kokemuksiin mentorvapaaehtoisuudesta sekä yhteisesti ideoida, kuinka mentorvapaaehtoisten perehdytysmateriaalit vastaisivat mahdollisimman hyvin vapaaehtoisten tarpeita perehdytysprosessissa.

### **Työpajaan osallistuminen on vapaaehtoista.**

Työpajassa käydyt keskustelut ovat luottamuksellisia ja tietoa tullaan dokumentoimaan ainoastaan perehdytysmateriaalien kehittämistä varten. Dokumentoitua tietoa ei tulla henkilöimään ja materiaali tullaan hävittämään asianmukaisesti kehittämistyön jälkeen.

Valmistuttuaan opinnäytetyö tullaan julkaisemaan theseus.fi- sivustolla.

 **Teams**  
**xx.xx.2023.**  
**klo xx**

Ystävällisin terveisin,  
*Emma Kemi*  
Sosionomiopiskelija (AMK)  
Laurea-Ammattikorkeakoulu

## Liite 2: Saatekirje mentorvapaaehtoistoiminnan yhdyshenkilöille



### Tuu keskustelemaan mentoroinnista!

Tapaaminen järjestetään osana kehittämismuotoista opinnäytetyötäni, jonka tarkoituksena on kehittää SPR Nuorten turvatalojen Sekasin-mentorvapaaehtoisten käyttöön uudistetut perehdytysmateriaalit.

Perehdytysmateriaalit tulevat olemaan osa uudistettua mentorvapaaehtoisten koulutuskokonaisuutta ja vahvistavat osaltaan kokemusta riittävästä tuesta Sekasin-mentoroinnin alkutaipaleella. Tavoitteena on vahvistaa työhönopastusta ja edellytyksiä suoritua toimenkuvasta.

#### Miltä mentorointi ja perehdytys näyttää yhdyshenkilön näkökulmasta?

Tavoitteena on kasvattaa ymmärrystä liittyen rooliisi mentorien yhdyshenkilönä sekä käsityksiäsi mentorvapaaehtoisuudesta ja nykyisistä perehdytysmateriaaleista osana perehdytysprosessia.

Tapaamisessa esiin nousseiden keskeisten teemojen pohjalta tulen kehittämään perehdytysmateriaaleista prototyypin, jota hyödynnetään kehittämistyön seuraavassa vaiheessa yhteisessä työpajassa mentorvapaaehtoisten kanssa.

#### Tapaamiseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Tapaamisessa käyty keskustelut ovat luottamuksellisia ja tietoa tullaan dokumentoimaan ainoastaan perehdytysmateriaalien kehittämistä varten. Dokumentoitua tietoa ei tulla henkilöimään ja materiaali tullaan hävittämään asianmukaisesti kehittämistyön jälkeen.

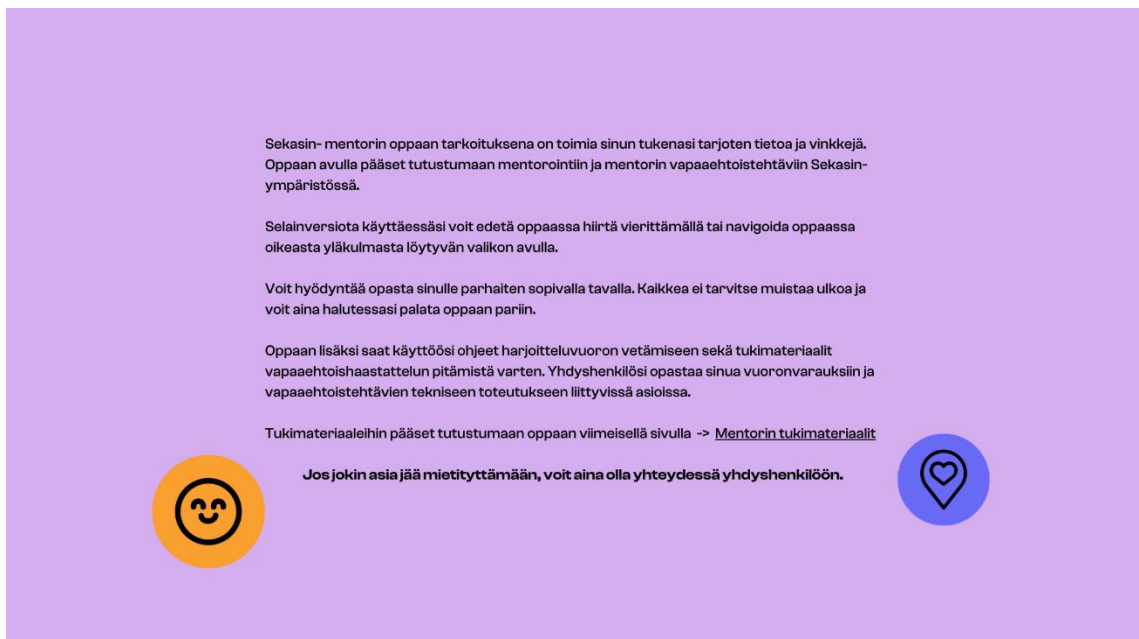
Valmistuttuani opinnäytetyö tullaan julkaisemaan theseus.fi- sivustolla.

 **Teams**  
**xx.xx.2023.**  
**klo xx**

Ystävällisin terveisin,  
*Emma Kemi*  
Sosionomiopiskelija (AMK)  
Laurea-Ammattikorkeakoulu

### Liite 3: Esimerkkejä Sekasin- mentorin oppaasta

Toimeksiantajan pyynnöstä opasta ei julkaista kokonaisuudessaan. Ohessa oppaasta sivuja, joiden julkaisuun toimeksiantajalta on lupa.



## Sekasin-mentorointi

Sekasin mentorit ovat Sekasin- chatista kokemusta kerryttäneitä päivystäjiä, jotka omaa kokemustaan hyödyntäen saattavat uusia vapaaehtoisia Sekasin- chatin maailmaan ja tukevat heitä matkalla Sekasin- päivystäjiksi.

Mentorius on ennen kaikkea vertaisuutta ja mahdollisuus toimia joustavasti itselleen merkityksellisen vapaaehtoistoiminnan parissa. Mentorina pääset kohtaamaan uusia vapaaehtoisia ja samalla kehittämään omaa osaamistasi kohtaamisen, vuorovaikutuksen ja ohjaamisen saralla.



### Mentorivapaaehtoinen

- ✓ Kohtaa uuden vapaaehtoisen vapaaehtoishaastattelussa
- ✓ Ohjaa ja tukee uutta vapaaehtoista harjoitteluvuorossa
- ✓ Mentor on vertainen - ei vastuussa vapaaehtoisen prosessista
- ✓ On matalalla kynnyksellä yhteydessä yhdyshenkilöön jos jokin asia mietityttää tai kaipaa tukea tai ohjausta mentorointiin



### Yhdyshenkilö

- ✓ Kontakttoi toiminnasta kiinnostuneet
- ✓ Vastaa yhteydenpidosta vapaaehtoisiin
- ✓ Tarkistaa vapaaehtoisten rikosrekisteriotteet
- ✓ Opastaa mentoria vapaaehtoistehtävien toteutuksessa
- ✓ Ohjaa ja tukee aloittavia vapaaehtoisia, kokeneempia päivystäjiä ja Sekasin- vapaaehtoismentoreita
- ✓ On **aina** vastuussa vapaaehtoisista ja vapaaehtoisen prosessista

## Vapaaehtoishaastattelu

Yksi mentorin vapaaehtoistehtävistä on toiminnasta kiinnostuneiden kohtaaminen vapaaehtoishaastattelussa. Haastattelu terminä voi luoda mielleyhtymän työhaastatteluun tai muuhun muodollisempaan tapaamiseen - vapaaehtoishaastattelussa kyse on kuitenkin yhteisestä, vastavuoroisesta keskustelusta. Vapaaehtoishaastattelun tarkoituksena on tarjota toiminnasta kiinnostuneelle olennaiset tiedot ja mahdollistaa siten pohdinta omista valmiuksistaan toimia Sekasin- chat päivystäjänä.

Haastattelun ei tarvitse olla muodollinen tai noudattaa aina samaa kaavaa, mutta sen on hyvä pitää sisällään päivystäjänä toimimisen kannalta oleellisia teemoja kuten verkkovälitteinen vapaaehtoistoiminta ja Sekasin- chat vapaaehtoistoiminnan ympäristönä.

- Vapaaehtoishaastattelut järjestetään verkkovälitteisesti videoyhteydellä. Ohjeet haastattelun pitämiseen liittyviin käytännön seikkoihin ja teknisiin asioihin saat omalta yhdyshenkilöltäsi.
- Haastattelun pitämistä varten saat käyttöösi haastattelurungon ja diaesityksen, joita voit halutessasi käyttää tukena haastattelutilanteessa.
- Haastattelurunkoa ei tarvitse käydä sanataksisti läpi, mutta perehtyminen sen sisältöön auttaa hahmottamaan oleelliset asiat, joita haastattelussa on tärkeää käydä läpi.
- Haastattelusta saa tehdä omannäköisen!
- Haastattelun pitämistä varten varataan aikaa 1 tunti. Aika on ohjeellinen, eikä haastattelua tarvitse venyttää tuntiin mikäli olennaiset asiat on käyty läpi nopeammin, eivätkä teemat herätä vapaaehtoisessa juuri sillä hetkellä sen suurempia kysymyksiä tai erityistä pohdintaa



## Harjoitteluvuoro

Harjoitteluvuorossa, eli tuttavallisemmin "harkkavuorossa" mentor tutustuttaa uuden vapaaehtoisen Sekasin- chatiin, tukee uutta vapaaehtoista ensimmäisessä keskustelussa ja käy purkukeskustelun.

Uudelle vapaaehtoiselle harjoitteluvuoro on yleensä jännittävä kokemus. Mentorina sinulla on jo kokemusta chatissa päivystämisestä ja pystyt todennäköisesti samaistumaan ensimmäistä kertaa päivystämään tulevan kokemukseen. Harjoitteluvuorossa sinä mentorina opastat vapaaehtoista toimimaan chat- alustalla ja mahdollistat hänelle tuetun ja turvallisen ensikohtauksen Sekasin- chatissa olemalla läsnä ja apuna ensimmäisessä asiakaskeskustelussa.



### Vinkit harkkavuoroon

- ✓ Vinkkaa uudelle vapaaehtoiselle materiaalipankista löytyvistä keskustelun tukena käytettävistä materiaaleista - niitä voi käyttää myös harkkavuorossa niin vapaaehtoinen kuin mentorikin!
- ✓ Opasta vapaaehtoinen pyytämään apua tiimiltä, vaikka itse ehkä tietäisitkin kuinka keskustelussa edetä!
- ✓ Muista että tiimi on myös sua varten ja voit pyytää heiltä tukea keskustelun aikana ja sen jälkeen.
- ✓ Auta vapaaehtoista huomaamaan onnistumiset ja kannusta niiden avulla eteenpäin!
- ✓ Voit halutessasi tehdä itse muistiinpanoja harkkavuoron aikana ja hyödyntää niitä purkukeskustelussa
- ✓ Harkkavuorot saa jännittää myös mentoria! Pyydä tarvittaessa tukea omalta yhdyshenkilöltä.
- ✓ Kaikki tunteet on sallittu myös mentorille!
- ✓ Tutustu materiaalipankkiin! Vapaaehtoiselle voi vinkata sopivia koulutuksia ja materiaaleja liittyen teemoihin jotka häntä itsenäisessä päivystämisessä pohdituttavat.