

”SE KANNUSTAA!”

Tukihenkilöiden näkemyksiä palautteesta
Tampereen kaupungin lasten ja nuorten
tukihenkilötoiminnassa

Jasmiina Nauha

Opinnäytetyö
Joulukuu 2014
Sosiaalialan koulutusohjelma

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

NAUHA, JASMIINA:

”Se kannustaa!”

Tukihenkilöiden näkemyksiä palautteesta Tampereen kaupungin lasten ja nuorten tukihenkilötoiminnassa

Opinnäytetyö 50 sivua, joista liitteitä 9 sivua
Joulukuu 2014

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Tampereen kaupungin lasten ja nuorten tukihenkilötoimintaa voitaisiin kehittää palautteen osalta. Tampereen kaupungin lasten ja nuorten tukihenkilötoiminta kuuluu lastensuojelun avohuollon tukitoimiin ja on yksi vapaaehtoistyön muodoista. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää tukihenkilöiden ajatuksia palautteen tämänhetkisestä toimivuudesta sekä tulevaisuuden toiveista palautteen saamisen suhteen. Opinnäytetyössä selvitettiin lisäksi palautteen vaikutuksia tukihenkilönä toimimiseen. Tarkoituksena oli saada tukihenkilöiden ääni kuuluviin.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin sekä kvantitatiivista sekä kvalitatiivista menetelmää. Aineisto kerättiin kyselylomakkeiden avulla lähettämällä kyselylomake kaikille tukihenkilötoiminnassa mukana olleille tukihenkilöille, joita oli yhteensä 176. Aineisto analysoitiin tilastollisen ja aineistolähtöisen analyysin avulla. Aineistoa käsiteltiin luottamuksellisesti ja vastauksia nimettöminä.

Tulokset osoittivat, ettei tämänhetkiseen palautteen saamiseen oltu täysin tyytyväisiä. Pääsääntöisesti palautetta haluttiin saada lisää kaikilta tukihenkilötoimintaan osallistuvilta henkilöiltä eli tuettavalta, hänen perheeltään sekä toimintaan osallistuvilta työntekijöiltä. Palautetta haluttiin saada niin kirjallisessa kuin suullisessakin muodossa. Tukihenkilöt kokivat, että palautteella on vaikutusta niin oman toiminnan kuin yhteistyön kehittämiseen. Tukihenkilöt totesivat palautteen motivoivan ja kannustavan toiminnassa jatkamiseen.

Opinnäytetyö osoitti, että tukihenkilötoiminnan palautejärjestelmää on tarpeellista kehittää. Kehittämistyön eteenpäin viemiseksi opinnäytetyössä esitellään erilaisia keinoja palautteen antamisen ja saamisen lisäämiseksi tukihenkilöiltä tulleiden vastausten pohjalta. Palautetta voidaan lisätä esimerkiksi antamalla enemmän informatiivista materiaalia sekä täyttämällä palautelomakkeet tukisuhteen loputtua. Tukihenkilöiltä tulleita ideoita voidaan jatkossa käyttää tukihenkilötoiminnan kehittämiseen.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

NAUHA, JASMIINA

“It Encourages!”

Support People's Visions of Feedback in the Support Person Work of Children and Adolescents of Tampere

Bachelor's thesis 50 pages, appendices 9 pages
December 2014

The purpose of this thesis was to collect information on how the support person work of children and adolescents of Tampere could be developed concerning feedback. The support person work of children and adolescents of Tampere is part of the open care in child welfare and one form of voluntary work. The objective was to support people's opinions of the functionality of the feedback system at the moment and in the future. It was also important to report how feedback could affect the support work.

The study was both quantitative and qualitative. The data were collected from all the 176 support people with questionnaires. The data were analyzed with statistical and qualitative content analyses.

The results showed that the respondents were not satisfied with feedback. The majority of respondents wanted to have more feedback from all the people who were involved with this support person work i.e. from the child, the family and the child's own workers. These results suggested that respondents wanted oral and written feedback. Respondents experienced that feedback had impact on their own actions but also on cooperation development. Support people stated that feedback had an influence on motivation and it encouraged continuing in the support person work.

The findings indicated that there was a need to develop feedback system. To help this development work, there are several examples given which the workers of support person work can use to improve this work.

Key words: support person work, motivation, feedback

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUKIHENKILÖT OSANA VAPAAEHTOISTOIMINTAA.....	7
2.1	Aiemmat tutkimukset.....	7
2.2	Vapaaehtoistoiminnan lähtökohdat ja tärkeys.....	8
2.3	Tampereen kaupungin lasten ja nuorten tukihenkilötoiminta.....	9
2.4	Tukisuhteen nykyinen toimintamalli.....	12
3	MOTIVAATIO JA PALAUTE.....	15
3.1	Motivaatio ja työhön sitoutuminen.....	15
3.2	Palautetilanteet.....	16
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	19
4.1	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	19
4.2	Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu.....	19
4.3	Aineiston analyysi.....	21
5	TUKIHENKILÖIDEN NÄKEMYKSIÄ PALAUTTEESTA JA SEN KEHITTÄMISESTÄ.....	22
5.1	Tukihenkilöiden toiminta-aika tukihenkilötoiminnassa.....	22
5.2	Tukihenkilönä toimimisen motivaatiotekijät.....	23
5.3	Palautteen nykytilanne.....	25
5.4	Palautteen saamisen vaikutus tukihenkilönä toimimiseen.....	27
5.5	Toiveet palautteen kehittämisestä.....	28
5.6	Keskeiset tulokset.....	32
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	35
6.1	Uusia toimintamalleja tukisuhteeseen.....	35
6.2	Eettisyys ja luotettavuus.....	37
6.3	Lopuksi.....	38
	LÄHTEET.....	40
	LIITTEET.....	42
	Liite 1. Kyselylomake.....	42
	Liite 2. Saatekirje.....	45
	Liite 3. Ehdotuksia erilaisista aktiviteeteistä tukisuhteeseen.....	46
	Liite 4. Tukihenkilötoiminnan pelisäännöt.....	47
	Liite 5. Palautelomake tukihenkilölle.....	49
	Liite 6. Palautelomake tuettavalle ja hänen perheelleen.....	50

1 JOHDANTO

Vapaaehtoistoiminta puhututtaa ja kiinnostaa suomalaisia. Yhteisvastuullisuuden periaate ja auttamisenhalu ovat suomalaisten keskeisimpiä periaatteita elämässä ja se näkyykin siinä, että suomalaiset osallistuvat vapaaehtoistyöhön aktiivisesti. (Nylund & Yeung 2005, 13–15.) Vapaaehtoistyö on oikeutetusti vuoden 2014 Itsenäisyyspäivän juhlien teemana. ”Ilman vapaaehtoistyötä ei hyvinvointi-suomea olisi saatu rakennettua, eikä varsinkaan ylläpidettyä. Pyyteetöntä työtä Suomen eteen on aina tarvittu ja tullaan aina tarvitsemaan.” Näin tasavallan presidentti Sauli Niinistö kuvaa vapaaehtoistyön merkitystä ja Linnan juhlien teemaa. (Linnan juhlat lähestyvät – kutsuttujen listalla erityinen teema 2014.)

Idea opinnäytetyöhöni lähti liikkeelle sekä omista kokemuksistani vapaaehtoistyössä Tampereen kaupungin tukihenkilönä että muiden tukihenkilöiden mielipiteistä, ettei palautetta tukihenkilötoiminnassa saada tarpeeksi. Tukihenkilötoimintaan liittyvässä virkistystapahtuman keskustelutuokiossa selvisi, että ainakin jotkut tukihenkilöt ovat epävarmoja omasta toiminnastaan. Tukihenkilöt toivoivat saavansa enemmän palautetta omasta toiminnastaan, jotta he tietäisivät, mitä he tekevät oikein ja mitä kenties väärin. Tämän tukihenkilöiltä tulleen toiveen sekä omien kokemusten ja kiinnostuksen pohjalta päätin tarttua aiheeseen ja selvittää, miten tukihenkilötoimintaa olisi mahdollista kehittää palautteen osalta.

Opinnäytetyöni aiheeksi muodostui Tampereen kaupungin lasten ja nuorten tukihenkilötoiminnan palautejärjestelmän kehittäminen tukihenkilöiltä saaman palautteen pohjalta. Opinnäytetyössäni selvitän, miten nykyinen palautteen saaminen koetaan ja miten sitä voitaisiin kehittää tukihenkilöiden näkökulmasta. Tarkastelen haluavatko tukihenkilöt saada lisää palautetta ja miksi he tätä mahdollisesti tarvitsevat. Olen kiinnostunut työssäni ottamaan selvää myös siitä, keneltä tukihenkilöt mahdollisesti haluaisivat saada palautetta ja missä muodossa. Pyrin löytämään vastauksen myös siihen vaikuttaako palautteen saaminen tukihenkilönä toimimiseen. Valitsin työhöni tukihenkilöiden näkökulman, koska mielestäni he ovat asiantuntijoita siinä, miten palautteen saamista tulisi kehittää tukihenkilön, tuettavan, sosiaalityöntekijöiden ja muiden työskentelyssä mukana olevien ihmisten kesken. Tarkoitukseni on saada tukihenkilöiden ääni kuuluviin.

Teen opinnäytetyöni yhteistyössä Tampereen kaupungin lasten ja nuorten tukihenkilötoiminnan kanssa. Tukihenkilötoiminta on osa Tampereen kaupungin lastensuojelun avohuollon tukitoimia ja mielestäni näihin palveluihin tulisi panostaa enemmän, jotta ongelmia saataisiin vähennettyä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Lisäksi kaikkien palveluiden laatua tulisi seurata säännöllisin väliajoin, jotta palveluita voitaisiin kehittää. Palaute toimii yhtenä hyvänä lähtökohtana laadun tarkkailussa. (Ranne 2006, 26). Tämä on myös yksi tärkeä syy opinnäytetyöni tekemiseen.

Opinnäytetyöni teoriaosuus pohjautuu vapaaehtoistyön ja tarkemmin vielä Tampereen kaupungin tukihenkilötoiminnan periaatteisiin ja käytäntöihin. Käsittelen teoriaosuudessa myös opinnäytetyöni tärkeitä pääkäsitteitä eli motivaatiota sekä palautetta. Lisäksi kuvaan näiden käsitteiden yhteyttä toisiinsa.

Opinnäytetyöni painottuu teorian sijasta kuitenkin tukihenkilöiltä saamiin vastauksiin ja pohdintoihin siitä, miten näitä tuloksia voitaisiin hyödyntää tukihenkilötoiminnassa. Pyrin työssäni antamaan tukihenkilöiden mielipiteille näkyvyyttä ja arvoa erilaisten vastausesimerkkien kautta. Pidän itse tärkeänä kehittävää työtettä ja haluan tukihenkilöiden näkemysten lisäksi myös sen näkyvän tässä opinnäytetyössä. Annan erilaisia vinkkejä siihen, miten tukihenkilötoimintaa voitaisiin edistää palautteen osalta. Nämä ovat ehdotuksia, joita tukihenkilötoiminta voi hyödyntää tulevaisuudessa parhaaksi näkemällään tavallaan.

2 TUKIHENKILÖT OSANA VAPAAEHTOISTOIMINTAA

Toinen luku lähtee liikkeelle vapaaehtoistyöhön ja tukihenkilötoimintaan liittyvien aikaisempien tutkimusten tarkastelulla. Toisen luvun tarkoituksena on avata myös käsitteitä vapaaehtoistoiminta ja tukihenkilötoiminta. Käyn läpi, minkälaista vapaaehtoistoiminta on ja miksi se on tärkeä osa avohuollon tukitoimia. Lisäksi tarkastelen Tampereen kaupungin lasten ja nuorten tukihenkilötoimintaa ja sen yleisiä periaatteita. Kappale sisältää Tampereen kaupungin tukihenkilötoiminnan tämänhetkisen tukisuhteen toimintamallin, jota pohdin myös palautteen antamis- ja saamismahdollisuuksien kautta.

2.1 Aiemmat tutkimukset

Vapaaehtoistoimintaa ja tukihenkilötoimintaa on tutkittu aiemminkin, pääosin pro gradu -tutkielmien ja opinnäytetöiden muodoissa. Antti Keltakangas on tehnyt opinnäytetyön koskien miestukihenkilöiden kokemuksia Tampereen tukihenkilötoiminnasta. Vuonna 2009 Tampereen kaupungin tukihenkilötoiminta toimi vielä entisen sosiaaliasema Paussin alaisuudessa, jonne kyseinen opinnäytetyö on tehty. Miestukihenkilöt toivoivat lisää resursseja tukihenkilötoimintaan sekä kehittyneempää tiedonkulkua tukihenkilöiden ja Paussin työntekijöiden välille. Tällä miestukihenkilöt kokivat olevan vaikutusta tukihenkilönä jaksamiseen. (Keltakangas 2009, 27.)

Emmi Utti on tutkinut vapaaehtoistyöntekijöiden sitoutumista lastensuojelun vapaaehtoistyössä. Utti sai selville, että lastensuojelun vapaaehtoistyöntekijät sitoutuvat usein tuettavaan, mutta eivät toimintaa ylläpitävään organisaatioon. (Utti 2008, 86.) Sitoutumista ja motivaatiota on selvittänyt myös Maria Koski ja Marjaana Paakkunainen opinnäytetyössään koskien seurakunnan vapaaehtoistyötä. Kyseisen opinnäytetyön tuloksista selvisi, että tärkeintä on, ettei vapaaehtoistyöntekijä jää yksin. Oleellista oli myös, että vapaaehtoistyöllä on selkeä tavoite ja päämäärä. (Koski & Paakkunainen 2012, 48.)

Aiemmissa tutkimuksissa on selvitetty myös sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä tukihenkilötoiminnasta lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Sosiaalityöntekijöiden kanta oli, että vapaaehtoistyöntekijät antavat tärkeän panoksen lastensuojelun ennaltaehkäisvälle puolelle. Sosiaalityöntekijät näkivät, että vapaaehtoistyössä on kuitenkin

kin puute vapaaehtoisista. Lapset joutuvat odottamaan tukihenkilöä liian kauan. Erityisesti miespuolisista tukihenkilöistä on kova pula. Tukihenkilötoimintaa järjestäviin tahoihin ja tukihenkilöiden rekrytointiin tulisi panostaa enemmän. (Tuomikanta 2009, 59–60).

Omaan opinnäytetyöhöni halusin nostaa esille kaikkien Tampereen kaupungin lasten ja nuorten tukihenkilötoiminnan tukihenkilöiden mielipiteet. Lisäksi organisaation muutoksen jälkeen oli mielenkiintoista nähdä, miten nykyinen muoto tukihenkilötoiminnasta nähtiin.

2.2 Vapaaehtoistoiminnan lähtökohdat ja tärkeys

Vapaaehtoistoiminnalla tai -työllä tarkoitetaan sitä toimintaa, jota ihminen haluaa tehdä omasta vapaasta tahdostaan. Vapaaehtoistyö on oman ajan antamista jollekin toiselle, ilman palkan saamista. Tämä vapaaehtoisesti tapahtuva työ on aina jonkun organisaation järjestämää ja ylläpitämää toimintaa, jonka taustalla on joku tarkoitus. Vapaaehtoistoimintaa voi toteuttaa kaiken ikäisten ihmisten kanssa kaikilla elämän osa-alueilla. Vapaaehtoistoiminta voi liittyä esimerkiksi autettavan vapaa-aikaan, koulutukseen tai vaikkapa asumiseen. (Eskola & Kurki 2001, 16–17; Do it. Volunteering made easy.)

Usein vapaaehtoistyön taustalla on vapaaehtoistyöntekijän oma arvomaailma. Vapaaehtoistyötä tehdään sen perusteella, mikä on itselle tärkeää ja mihin itse uskotaan (Korhonen 2012, 7). Vapaaehtoisuuteen liittyy usein halu auttaa muita ihmisiä, tarve osallistua yhteiskunnallisiin asioihin sekä antamisen ja saamisen periaatteet (Nylund & Yeung 2005, 13). Vapaaehtoistyön tekemisen taustalla voi olla myös tarve kuulua johonkin yhteisöön, omien taitojen ja jonkin tietyn alan kokemuksen hankkiminen tai uuden ystävän saaminen (Volunteering England).

Vapaaehtoistyö on kansalaisten tarjoamaa apua, jonka avulla on mahdollista vähentää julkisia palveluita. On kuitenkin tärkeää erottaa ammattityöntekijöiden ja vapaaehtoistyöntekijöiden tekemän työn erot. Vapaaehtoistyöntekijöiltä ei voida olettaa samanlaista asiantuntijuutta kuin ammattilaisilta. (Nylund & Yeung 2005, 13–14.) Tämä ei mielestäni kuitenkaan vähennä vapaaehtoistyöntekijöiden tekemän työn tärkeyttä tai arvoa.

Useat tutkimukset osoittavat, että maallikot osaavat auttaa psyykkisistä sairauksista kärsiviä ihmisiä. Taustalla on ainakin se, että maallikko ei edusta mitään ammattikuntaa ja on niin sanotusti samalla tasolla autettavan kanssa. Vapaaehtoistyöntekijä ei saa myöskään palkkaa tekemästään vapaaehtoistyöstä, joten autettava uskoo vapaaehtoistyöntekijän olevan autettavasta aidosti kiinnostunut ja halukas viettämään aikaa hänen kanssaan. Maallikkoapua käytetään jokapäiväisissä askareissa, kuten perheenjäseniä tai naapuria autettaessa. Maallikkoavulla on iso rooli, kun lasketaan kaikki apu, mitä ihmiset tarvitsevat. (Porkka 2009, 72.)

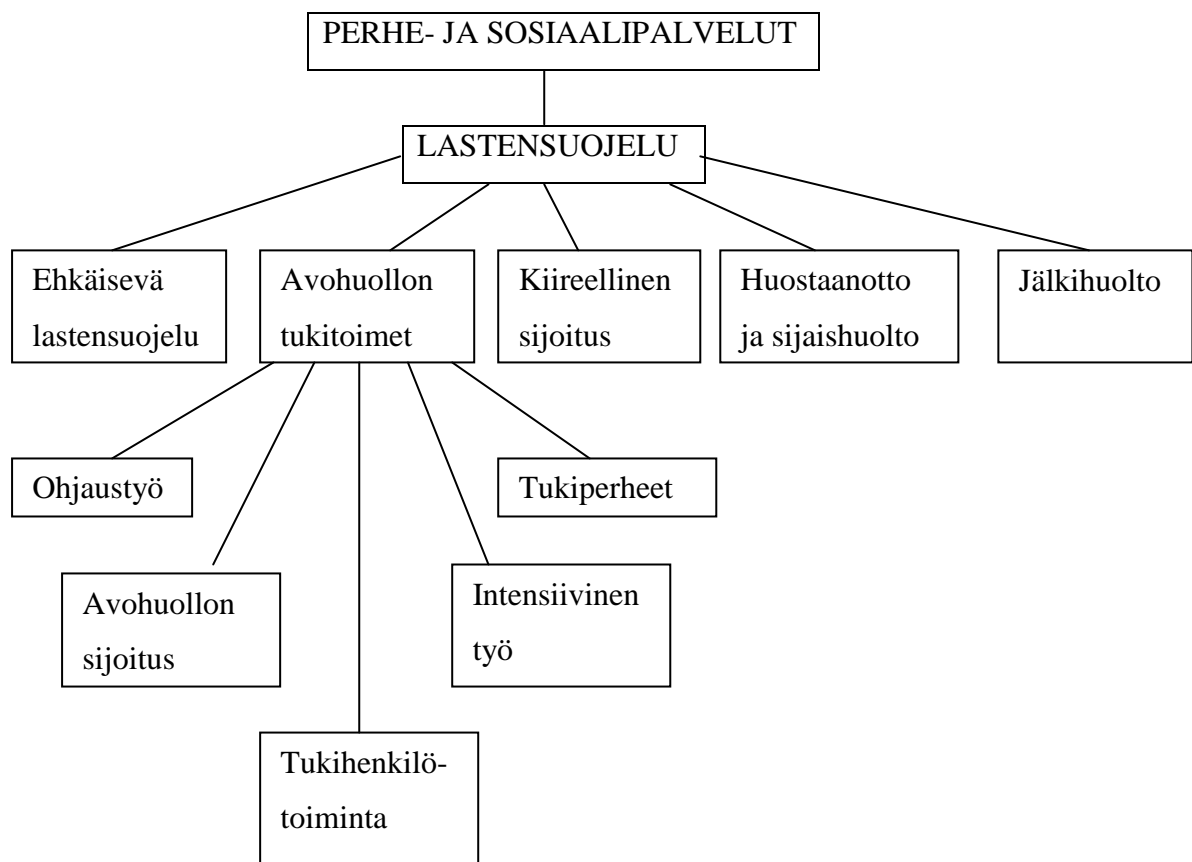
Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen viimeaikaisen tutkimuksen mukaan lastensuojelun asiakkuuden omaavat lapset tarvitsisivat pysyvän tukihenkilön elämäänsä. Tutkimuksessa todettiin, että tukihenkilöä tarvitaan kuuntelemaan lasta ja puolustamaan lapsen etua. Selvityksessä todettiin myös, ettei ole väliä onko tukihenkilö ammattilainen vai lapselle muuten läheinen ihminen. Tukihenkilötyö auttaisi perheitä sosiaalityöntekijöiden kiireiden keskellä. (Oma tukihenkilö auttaisi lastensuojelulasta 2014.)

2.3 Tampereen kaupungin lasten ja nuorten tukihenkilötoiminta

Tampereen kaupungin lasten ja nuorten tukihenkilötoiminta kuuluu avohuollon tukitoimien alaisuuteen. Avohuollon tukitoimet kattavat suurimman osan lastensuojelun tukitoimista ja ne ovat aina ensisijaisia auttamisen keinoja. (Tampereen kaupunki: Avohuollon tukitoimet 2004.) Avohuollon tukitoimet määräytyvät Lastensuojelulain mukaan. Lastensuojelulaissa määritellään, että avohuollon tukitoimiin on ryhdyttävä välittömästi, mikäli lapsen terveys tai kehitys on vaarassa olosuhteiden takia tai, mikäli lapsi itse vaarantaa oman terveytensä ja kehityksensä. (Lastensuojelulaki 2007, 34§.) Tukitoimia voivat hakea niin lapsi kuin hänen perheensäkin. Avohuollon tukitoimet toteutetaan huoltajien suostumuksella. Mikäli lapsi on täyttänyt 12 vuotta, myös lapsen suostumus tarvitaan tukitoimien aloittamiseksi. (Tampereen kaupunki: Avohuollon tukitoimet 2004.)

Lastensuojelun avohuollon tukitoimiin kuuluvat laajasti koko perheen auttamista koskevat keinot. Avohuollon tukitoimia ovat muun muassa taloudellisen tilanteen tukeminen, arjen askareissa auttaminen esimerkiksi perhetyön keinoin sekä vertaisryhmätoi-

minta. (Lastensuojelun käsikirja 2014). Avohuollon tukitoimissa apua voidaan tarjota suoraan kotiin kotikäyntien avulla tai vaikkapa keskusteluapuna neutraalissa ympäristössä (Tampereen kaupunki: Avohuollon tukitoimet 2004). Avohuollon tukitoimet perustuvat aina kirjallisesti tehtyyn asiakassuunnitelmaan ja vaativat yleensä lastensuojelun asiakkuuden. Poikkeuksia toki on, esimerkiksi tukihenkilön voi saada ilman lastensuojelun asiakkuutta ehkäisevän työn palveluna (Lastensuojelun käsikirja 2014). Seuraava kuvio (kuvio 1) avaa Tampereen kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden organisaatiota sekä avohuollon tukitoimien eri muotoja (Tampereen kaupunki: Perhe- ja sosiaalipalvelut 2004).



KUVIO 1. Tampereen kaupungin perhe- ja sosiaalipalvelut

Tukihenkilötoiminta on yksi vapaaehtoistoiminnan muodoista. Lasten ja nuorten tukihenkilötoiminnan kohdalla tarkoituksena on parantaa lasten ja nuorten hyvinvointia. Tukihenkilötoiminnan taustalla vaikuttavat Lastensuojelulaki, kuten myös jokaisen tukisuhteen kohdalla tehty yhteinen sopimus tukisuhteesta. Tukisuhdesopimus tehdään yhdessä tuettavan, tuettavan perheen, tukihenkilön sekä sosiaalityöntekijän kanssa. So-

pimukseen kirjataan muun muassa tavoitteet, joita tukisuhteen aikana pyritään tavoittelemaan. (Korhonen 2012, 9, 21–22)

Tampereen kaupungin lasten ja nuorten tukihenkilötoiminta on tarkoitettu kaikille 7–17-vuotiaille tamperelaisille ja orivesiläisille lapsille ja nuorille, jotka tarvitsevat apua arjessa hankalan elämäntilanteen vuoksi (Tampereen kaupunki: Tukihenkilötoiminta 2009). Tukihenkilön tehtävänä on toimia lapselle tai nuorelle turvallisenä ja luotettavana aikuisena ystävänä (Korhonen 2012, 5). Lähtökohtana tukihenkilötoiminnassa on, että jokaisella kehittyvällä lapsella tai nuorella on hyvä olla ainakin yksi ehjä ihmissuhde (Tampereen kaupunki: Tukihenkilötoiminta 2009).

Tukihenkilö antaa tuettavalle aikaa, tukea ja läsnäoloa säännöllisesti. Yleensä tämä tarkoittaa yhtä tai kahta tapaamista kuukaudessa riippuen niin tukihenkilön kuin tuettavan tilanteesta. Jokaisella tapaamiskerralla tarkoitus on tehdä yhdessä jotakin. Tekeminen voi liittyä koulunkäyntiin, harrastuksiin tai liikuntaan. Tukihenkilö on ensisijaisesti tuettavaa varten, mutta toki apu välittyy myös tuettavan huoltajille. (Korhonen 2012, 5, 10.)

Tukihenkilöksi ryhtyminen vaatii täysi-ikäisyyden, sitoutumisen pidempikestoiseen työskentelyyn lapsen tai nuoren kanssa, vaitiolovelvollisuuden sekä tasapainoisen elämäntilanteen. Lisäksi tukihenkilöltä voidaan edellyttää tukihenkilökurssin suorittamista, joka Tampereen kaupungilla kestää yhden viikonlopun verran. Tukihenkilönä pääsee harjoittamaan myös yhteistyötaitoja, sillä yhteistyötä täytyy tehdä niin tuettavan perheen, sosiaalityöntekijän sekä muiden lapselle merkittävien ihmisten kanssa. (Tampereen kaupunki: Tukihenkilötoiminta 2009; Korhonen 2012, 17–19, 24.) Tukihenkilöltä tarkistetaan yleensä rikostausta ennen tukisuhteen aloittamista (Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä 2014, 5§). Näin taataan lapsen turvallisuus ja osaltaan myös tukihenkilön luotettavuus.

Tukihenkilöllä on velvollisuus raportoida kuukausittain jokaisesta tapaamiskerrasta tuettavan kanssa. Raporttiin kirjataan päivämäärät, milloin tuettavaa on nähty, mitä on tehty yhdessä ja miten tapaaminen sujui. Lisäksi raporttiin kirjataan, mikäli tukihenkilö on huomannut tuettavassaan jotain tavallista poikkeavaa tai huolestuttavaa. Kuukausiraportit lähetetään eteenpäin tukihenkilötoimintaan ja sieltä mahdollisesti eteenpäin lapsen

asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Kun kuukausiraportin lähettää säännöllisesti ja ajallaan tukihenkilötoimintaan, tukihenkilö saa tekemästään vapaaehtoistyöstä tukihenkilöpalkkion sekä kulukorvauksen. Kulukorvaus kattaa tukihenkilötoiminnasta aiheutuvia kuluja. (Korhonen 2012, 25). Tällä mahdollistetaan se, että tukihenkilön oma taloudellinen tilanne ei ole esteenä tukihenkilönä toimimisessa.

2.4 Tukisuhteen nykyinen toimintamalli

Tällä hetkellä Tampereen kaupungin tukihenkilötoiminnassa yleinen periaate on, että mikäli tukihenkilöllä tulee vastaan hankalia tilanteita tai jotain aiheeseen liittyvää kysyttävää, voi tukihenkilö ottaa yhteyttä tukihenkilötoiminnan työntekijöihin. Nykyisin tukihenkilötoiminnassa työskentelee yksi sosiaalityöntekijä sekä yksi palvelusihteeri, joten resursseja tukihenkilötoiminnan ylläpitämiseen ei ole kovin paljon. Tukihenkilötoimintaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla. Tukihenkilötoiminnan sosiaalityöntekijää on mahdollista tavata tukihenkilötoiminnan toimistolla ja päästä näin keskustelemaan tukisuhteeseen liittyvistä mietityttävistä asioista. Seuraavaksi käyn läpi tukisuhteen nykyisen toimintamallin jokaisen vaiheen samalla pohtien, missä tilanteissa palaute voisi mahdollisesti näkyä. (Toukoniemi 2014.)

Tukisuhteen kulku lähtee liikkeelle siitä, että tuettavalle etsitään sopiva tukihenkilö. Molemmat osapuolet saavat esittää toiveita, minkälaisen tukihenkilön tai tuettavan haluaisivat. Toiveina voivat olla sukupuoli, ikä, harrastukset tai asuinpaikka. Ominaisuuksien yhteensovittamisen tarkoituksena on varmistaa, että yhteistä tekemistä löytyy ja tukisuhde olisi molemmille osapuolille mahdollisimman antoisa. Tukihenkilötoiminnan sosiaalityöntekijä etsii ”sopivat parit” tuettavien ja tukihenkilöiden joukosta, jonka jälkeen sosiaalityöntekijä järjestää ensimmäisen tapaamisen. (Toukoniemi 2014.)

Ensimmäiseen tapaamiseen osallistuvat tuettava, tuettavan perhe, tukihenkilö, tukihenkilötoiminnan sosiaalityöntekijä sekä mahdollisesti lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, perheneuvolan työntekijä tai koulukuraattori. Tapaamisen tarkoituksena on tutustua toisiinsa sekä kertoa tukisuhteen kannalta oleelliset tiedot, kuten mitä tukihenkilötoiminta tarkoittaa, miten ja kuinka usein tapaamisia järjestetään sekä miksi tukisuhde on tarpeellinen. Tapaamisen lopulla molemmilta osapuolilta kysytään, ovatko

he valmiita aloittamaan tukisuhteen. Mikäli se sopii kaikille, tehdään tukisuhteesta kirjallinen tukisuunnitelma. Siihen merkitään tukisuhteen tavoitteet, yhteiset pelisäännöt sekä sovitaan mahdollinen seuraava yhteinen tapaaminen. Yhteydenpitotapa on hyvä sopia myös ensimmäisellä tapaamiskerralla, jotta tapaamiset saadaan toteutettua ja tukisuhde toimimaan. (Korhonen 2012, 20–22.) Tampereen kaupungin tukihenkilötoiminnassa ensimmäisellä tapaamiskerralla on tarkoitus sopia myös toisen tapaamiskerran aika ja tekeminen. Ajankohta on yleensä sovittu noin viikon päähän aloituspalaverista. Näin kynnyks kahdenkeskiseen tapaamiseen ei kasva liian suureksi eikä tukisuhteen aloittaminen veny liian pitkään.

Tukisuhteen aikana palautetta voi olla tukihenkilön ja tuettavan kahdenkeskisissä tapaamisissa. Palautteen määrä ja antotapa vaihtelevat varmasti paljon sekä tukihenkilön että tuettavan erilaisista persoonista johtuen. Palautetta on mahdollista saada myös tuettavan perheenjäseniltä. Tähän voi vaikuttaa myös yhteydenpitotapa tukihenkilön ja vanhemman välillä. Palaute voi olla erilaista riippuen siitä pidetäänkö yhteyttä esimerkiksi puhelimitse vai kasvotusten.

Tukisuhteen aikana pidetään yleisesti yksi tapaaminen vuodessa. Siihen osallistuvat tuettava, tukihenkilö, huoltajat, ehkäisevän työn tukisuhteissa tukihenkilötoiminnan sosiaalityöntekijä sekä mahdolliset lapsen asioista vastaavat työntekijät, kuten sosiaalityöntekijä, perheneuvolan työntekijä tai koulukuraattori. Tällaista tapaamista kutsutaan nimellä tarkistuspalaveri, jossa käydään läpi kuluneen vuoden tapahtumia ja mietitään tukisuhteen mahdollista jatkoa, tavoitteita ja mahdollisia ongelmatilanteita. (Korhonen 2012, 22.) Näissä tilanteissa tukihenkilö saa yleensä palautetta toiminnastaan suullisesti niin tuettavalta, hänen perheeltään kuin mahdollisesti palaveriin osallistuneilta työntekijöiltä.

Yleensä tukisuhde päättyy viimeistään, kun nuori täyttää 18 vuotta. Toki tämän jälkeen tukihenkilö ja tuettava voivat tavata toisiaan omalla ajallaan, mutta silloin puhutaan enemmänkin kaverisuhteesta. Tuettavan tullessa täysi-ikäiseksi lastensuojelun palvelut vaihtuvat jälkihuollon palveluihin. On tietysti mahdollista, että tukisuhde jatkuu vielä jälkihuollon palveluiden alaisuudessa. Tukisuhde voi päättyä myös tuettavan tai tukihenkilön toiveesta, elämänmuutoksista tai tuen tarpeettomuudesta johtuen. Tukisuhteen pituudesta huolimatta on hyvä, että tukisuhde päätetään kunnolla. On hyvä järjestää

viimeinen yhteinen tapaaminen, johon osallistuvat niin tuettava, hänen perheensä, tukihenkilö sekä lapsen mahdolliset omat työntekijät. Riippuen siitä, onko tukisuhde muodostettu ehkäisevän työn toimenä vai lastensuojelun kautta, osallistuu tukisuhteen päätökseen joko tukihenkilötoiminnan sosiaalityöntekijä tai lapsen oma sosiaalityöntekijä. Yhteisessä viimeisessä tapaamisessa voidaan käydä läpi tukisuhteen kulkua ja niitä asioita, mitä tukisuhde on kaikille osapuolille antanut. Irtautuminen voi olla joskus vaikeaa ja tämän takia tapaamiseen kannattaa varata kunnolla aikaa. (Korhonen 2012, 24.) Tukisuhteen lopussa on hyvä antaa palautetta puolin jos toisin.

3 MOTIVAATIO JA PALAUTE

Tässä luvussa käsittelen motivaatiota ja työssä jaksamista. Tuon esille, mitä motivaatio tarkoittaa ja miten motivoimalla työntekijöitä työtä voidaan kehittää eteenpäin. Kolmannen lukuun kuuluvat myös palautekäsite ja palautetilanteet tukihenkilötoiminnan aikana. Nostan esille myös muutamia pääkohtia, miksi palaute on tärkeä osa vapaaehtoistyötä ja tukihenkilötoimintaa.

3.1 Motivaatio ja työhön sitoutuminen

Motiiveilla tarkoitetaan niitä asioita, jotka saavat ihmiset liikkumaan ja tavoittelemaan jotakin päämäärää. Kun ihminen on hyvin motivoitunut johonkin asiaan, hänellä on useita syitä toiminnan aloittamiseen ja jatkamiseen. Kun taas motivaatiota ei jonkin asian tekemiseen ole, toiminta voi lakata kokonaan tai hidastua. Motivoitunut tekeminen sisältää tunnetta ja tahtoa. Motivaatio koostuu innostumisesta ja onnistumisista. Tekeminen ei ole pelkkää suorittamista kun mukana on motivaatiota ja sitoutumista. (Nylund & Yeung 2005, 84–87; Rasila & Pitkänen 2010, 5–6, 20–21.) Motivaatio tiivistyy hyvin yhteen kysymykseen: Miksi joku tekee jotakin? (What is motivation?).

Ilman motivaatiota vapaaehtoistyötä tuskin olisi olemassa. Motivaatio muodostaa vapaaehtoistyölle pohjan, johon sitä voidaan alkaa rakentaa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jokaisella vapaaehtoistyöntekijällä on oma motiivinsa lähteä mukaan toimintaan. Näiden motiivien avulla toiminta saa alkunsa ja jatkuvuuden. Toiminnassa on kuitenkin omat riskinsä juuri vapaaehtoistyön luonteen takia. Vapaaehtoistyö on vapaaehtoista, joustavaa ja toiminnasta saa lähteä pois käytännössä silloin kuin itse haluaa. Mikäli vapaaehtoisten motivaatio katoaa, ei toimintaa voida enää jatkaa. (Nylund & Yeung 2005, 83.) Kaikessa työssä on tärkeää pitää työntekijät tyytyväisinä ja motivoituneina (Rasila & Pitkonen 2010, 8). Vapaaehtoistyössä tämä korostuu entisestään.

Vapaaehtoistyön luonteeseen kuuluu, ettei vapaaehtoistyöntekijän tarvitse sitoutua työhönsä niin vahvasti kuin ammattiauttajan. Sitoutumisen pitää olla sellaista, mikä tuntuu itsestä sopivalta eikä se saa rajoittaa liikaa vapaaehtoistyöntekijän omaa arkea ja voimavaroja. Tukihenkilötoiminnassa tukihenkilöillä on oikeus saada tukea ja kannustusta

tekemästään työstä. (Korhonen 2012, 64–67) Tampereen kaupungin tukihenkilötoiminta tarjoaa koulutuksia, virkistystoimintaa, työnohjausta sekä keskusteluapua tukihenkilötoiminnan sosiaalityöntekijän kanssa. (Ukkonen-Erenius 2014.) Sen lisäksi, että jokaisen tukihenkilön tulee pitää ensisijaisesti huolta itsestään, on ehdottoman tärkeää, että ongelmatilanteissa apua on saatavilla (Korhonen 2012, 66–69).

Suomalaisilla on useita eri motiiveja ryhtyä vapaaehtoistyöntekijöiksi. Yleisimpinä syinä ovat oppiminen, vaikuttaminen, uusien kontaktien luominen sekä itsensä tärkeäksi tunteminen. (Korhonen 2012, 12–13.) Tällä hetkellä Tampereen kaupungin tukihenkilötoiminnassa tärkeimpänä motivoinnin tekijänä pidetään auttamisen halua (Ukkonen-Erenius 2014). Halu auttaa toisia ihmisiä, onkin tutkimusten mukaan tärkein syy lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan (Korhonen 2012, 12–13). Antti Keltakangas (2009) selvitti opinnäytetyössään, että miestukihenkilöiden tärkeimpiä motiiveja auttamisenhalun lisäksi olivat hyödyllisyys sekä mielekäs vapaa-ajan tekeminen. Miestukihenkilöt tiedostivat usein myös miestukihenkilöistä olevan puutetta, joten he päättivät lähteä mukaan toimintaan. (Keltakangas 2009, 26.)

On näyttöä siitä, että kehittämällä tukihenkilötoimintaa ja näyttämällä arvostusta tukihenkilöitä kohtaan, heidän sitoutuminen toimintaa kohtaan kasvaa. Erilaisia keinoja tukihenkilöiden työhön sitoutumiseen ja myös siinä jaksamiseen ovat muun muassa erilaisten koulutuksien ja vertaistoiminnan tarjoaminen. Lisäksi sosiaalityöntekijän kanssa kahden kesken käytäviä keskusteluita kaivataan enemmän. Tukihenkilöt kokevat tärkeäksi päästä purkamaan tuntemuksiaan tukisuhdetta koskevissa asioissa. (Utti 2008, 81–83.)

3.2 Palautetilanteet

Palaute on merkittävä ja monipuolinen asia ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Sen avulla tiedetään omien tekojen vaikutus muihin ihmisiin ja näin ollen se lisää itsetuntemusta. Palaute auttaa ihmisiä erilaisissa tilanteissa huomaamaan, mitä asioita on tehnyt hyvin ja missä asioissa olisi vielä kehittämisen varaa. Palaute auttaa päätöksenteossa ja elämän risteyskohdissa, jotta vaihtoehtoista löydetään ne parhaimmat. Se lisää onnistumisia, se pitää ihmiset vastuullisina sekä osoittaa, mikä merkitys eri asioilla on. Palau-

te on tärkeä osa kaikkien meidän arkeamme ja ilman sitä olisi jopa mahdotonta elää. (Ranne 2006, 9; Korhonen 2012, 53; Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 13–14, 38.)

Palaute voidaan jakaa myönteiseen ja rakentavaan palautteeseen. Myönteinen palaute sisältää kehuja ja kannustusta. Se nostaa ihmisen itseluottamuksen tasoa ja antaa varmuutta. Rakentavan palautteen tarkoituksena on kehittää ihmistä eteenpäin ja antaa uusia mahdollisuuksia tilanteiden tekemiseksi eri tavoilla. Välillä on hyvä pysähtyä ja arvioida asioita, jotta pääsee aina uudelle ja uudelle tasolle. (Ranne 2006, 10–11; Korhonen 2012, 53.)

Palautetta voidaan antaa ja pyytää monella eri tavalla. Tilanteesta riippuen on hyvä miettiä, minkälainen palautteen muoto siihen sopii. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 145–146.) Sanallista palautetta on keskustelu kasvotusten, jossa puheenvuoroja voidaan vaihtaa useamman kerran sekä samalla nähdä toisen ihmisen liikkeitä ja ilmeet. Kasvotusten käyty palautekeskustelu on kokonaisvaltainen paketti, jossa sanallisen palautteen lisäksi yhdistyy sanaton palaute. Etenkin monimutkaisissa ja herkissä asioissa kasvotusten keskusteleminen on usein tarpeen. Tämän lisäksi yleistynyt käytäntö on antaa palautetta puhelimitse. Se on nopea keino antaa palautetta välittömästi toista ihmistä tapaamatta. Useat sanattomat viestit puuttuvat tästä palautteen muodosta ja tämän takia palaute voidaan käsittää joskus väärin pelkän kuuloaistin ylikorostuessa. (Ranne 2006, 11–13.)

Sanallista palautetta ovat myös kirjoitettu palaute sen erilaisine muotoineen. Kirjallisen palautteen antaminen voi vaatia enemmän aikaa ja palautteen muotoa voi joutua miettimään kauemmin. Kirjallinen palaute voi toimia ja olla tehokasta, kun halutaan saada paljon palautetta suurelta ihmisjoukolta. Joskus pelkkä kirjallinen palaute voi jäädä kuitenkin liian kylmäksi ja suppeaksi, riippumatta siitä onko se kirjoitettu valmiiseen palautelomakkeeseen tai vaikkapa sähköpostilla. (Ranne 2006, 13–14.)

Sanattomalla viestinnällä on suuri rooli ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Mikäli sanallinen ja sanaton viestintä ovat ristiriidassa keskenään, yleensä ihmiset luottavat sanattoman viestin sanomaan. Sanattomaan viestintään ja palautteen antamiseen kuuluvat erilaiset ilmeet, eleet ja asennot. Ihmisen eri aistit keräävät tietoa ympäristöstä, jon-

ka avulla ihminen kerää tiedostamattomasti informaatiota ympäristöstään. (Ranne 2006 15–16)

Miksi ihmiset tarvitsevat palautetta vapaaehtoistyössä? Ilman palautetta missä tahansa työssä olisi vaikea kehittyä ja oppia uusia asioita. Ilman jatkuvaa arviointia ja palautteen keräämistä, toiminnan kehitys hidastuu eikä muutosta parempaan tapahdu. Vaarana on, että asiat tehdään aina samalla tavalla ja omalle työskentelylle tulee lopulta sokeaksi. Pienin, rohkein askelin muutos voidaan aina käynnistää. Palautteen ja avoimuuden avulla, pienistä toimintatapojen muutoksista voi syntyä tehokkaastikin jotakin isoa ja merkittävää. Oikean suunnan löytäminen vaatii kuitenkin kärsivällisyyttä ja palautetaitojen, kuten mielipiteiden, kehujen sekä keskusteluiden, ylläpitämistä. (Ranne 2006, 22–23; Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 29–31.)

Palautetta tarvitaan myös ongelmien esiin nostamiseen ja niiden käsittelemiseen. Jotta mahdollisia ongelmia tai epäkohtia saataisiin korjattua, täytyy ongelma ensin nimetä. On tärkeää, että asiaan osalliset tietävät, mistä asiasta puhutaan. Tällaisissa ongelmatilanteissa on oleellista, että palaute pysyy ratkaisukeskeisyydessä ja rakentavassa palautteessa. Tarkoitus ei ole syytellä ketään vaan oppia ennaltaehkäisemään vaikeat tilanteet hyvissä ajoin. (Ranne 2006, 25.)

Ranne kuvaa laadun ja palautteen suhdetta näin: ”Laatu ei ole mahdollista ilman toimivaa palautesysteemiä”. Laadukkaan työn tekemiseen kuuluu jatkuva arviointi ja sen pohjalta toiminnan tavoitteellinen kehittäminen. Palautetta tulee pyytää kaikilta toimintaan osallistuvilta tahoilta ja sen tulee olla rehellistä sekä avointa. (Ranne 2006, 26.) Voidaan siis todeta, että ilman palautejärjestelmää toiminta ei voi olla laadukasta.

Palaute ja motivaatio liittyvät vahvasti toisiinsa. Palaute lisää motivaatio, jopa silloin kun annetaan pelkästään moitteita tai kehitettäviä asioita. Ihmisellä on tarve tulla huomatuksi ja huomioiduksi. Palaute lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta, arvostusta ja sitoutumista. Palaute on tärkeää meille kaikille. (Rasila & Pitkonen 2010, 32–34.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Neljännessä luvussa perehdytään tutkimuksen toteutukseen eli opinnäytetyöni tutkimusongelmaan sekä niihin kysymyksiin, jotka vastaavat tähän tutkimusongelmaan. Tärkeänä osana tätä lukua on opinnäytetyöprosessin kuvaaminen, sisältäen tutkimusmenetelmän sekä aineistonkeruutavan. Luvun loppuosassa tarkastelen kahta eri aineiston analyysitapaa, tilastollista analyysiä sekä aineistolähtöistä analyysiä, joita molempia käytin työni aineiston purkamisessa.

4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimusongelmanani on selvittää, miten tukihenkilöiden mielestä palautteen saaminen toimii ja, miten sitä olisi tarpeellista kehittää Tampereen kaupungin tukihenkilötoiminnassa. Tutkimuskysymykset vastaavat tähän tutkimusongelmaan, joita ovat:

- Miten nykyinen palautteen saaminen toimii?
- Miten palautteen saamista pitäisi kehittää?
- Miten palaute vaikuttaa tukihenkilönä toimimiseen?

4.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu

Syksyllä 2013 aloitin keskustelun saamastani ideasta opettajani kanssa ja otin yhteyttä tukihenkilötoimintaan. Ideani otettiin siellä hyvin vastaan ja näin sain Tampereen kaupungin tukihenkilötoiminnasta yhteistyökumppanin omaan opinnäytetyöhöni. Pääsin heti mukaan myös tukihenkilötoiminnan, perheneuvolan, Tampereen ammattikorkeakoulun sekä Tampereen seudun ammattiopiston väliseen yhteistyöpalaveriin, joista ensimmäinen järjestettiin 12.11.2013 ja toinen 18.2.2014. Sain siellä osallistuneilta henkilöiltä vinkkejä opinnäytetyöhöni ja pian pääsinkin esittämään ideapaperiani. Materiaalien hankkimisen ja aiheen rajaamisen jälkeen esitin tutkimussuunnitelmani tammikuussa 2014. Lopullisen tutkimussuunnitelman hyväksynnän jälkeen, hain tutkimuslupaa Tampereen kaupungin avopalveluiden tuotantopäälliköltä. Hakemus hyväksyttiin 26.3.2014.

Tämän jälkeen minulla oli lupa jatkaa opinnäytetyötäni ja siirtyä seuraavaan osuuteen eli varsinaisen tutkimusaineiston hankintaan.

Opinnäytetyöstäni muodostui sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen tutkimus, koska aineistoni sisälsi sekä erilaisten muuttujien vertailua että laadullista aineistoa. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tarkoittaa siis, että kerätystä aineistosta tehdään analyysin keinoin uusia pohdintoja ja uusi teoreettinen kokonaisuus. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on myös päästää tutkittavien ihmisten ääni kuuluviin, mikäli oli yksi opinnäytetyöni tärkeimmistä tarkoituksista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 68, 71) Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus pohjautuu teoretietoon, numeroihin ja erilaisiin tilastoihin. Kvantitatiivisiin tutkimuksiin tietoa voidaan saada kyselylomakkeiden tai vaikkapa viranomaisrekisterien kautta. (Heiskanen 2010, 71–72.) Kvantitatiivinen tutkimus näkyy työssäni valmiin teoretiedon sekä saatujen taulukoiden muodossa.

Kyselylomakkeeni (liite 1) sisälsi sekä suoria että avoimia kysymyksiä, jota kutsutaan myös puolistrukturoiduksi kyselyksi. Kysymyksiä kyselylomakkeeseen päätyi lopulta yksitoistoista kappaletta. Kysymyksien avulla halusin saada selvyyttä muun muassa siihen, kuinka kauan tukihenkilöt ovat toimineet tukihenkilöinä, mitkä asiat innostavat heitä olemaan mukana toiminnassa, miten he näkevät palautejärjestelmän toimivuuden tällä hetkellä sekä miten he haluaisivat sitä kehittää tulevaisuudessa. Taustalla mielessäni oli siis koko ajan tutkimuskysymys eli miten tukihenkilöiden mielestä palautteen saaminen toimii ja, miten sitä olisi tarpeellista kehittää Tampereen kaupungin tukihenkilötoiminnassa. Kyselylomakkeen tekemiseen vaikuttivat myös lukemani teoretieto, esimerkiksi palautteen muodoista, omat kokemukseni tukihenkilötoiminnasta ja keskustelut sekä opettajani että tukihenkilötoiminnan sosiaalityöntekijän kanssa.

Huhtikuun lopussa lähetin kyselylomakkeen (liite 1) ja saatekirjeen (liite 2) tukihenkilötoiminnan sähköpostin kautta jokaiselle tukihenkilölle. Heitä oli kyselylomaketta lähetettäessä 176 (Ukkonen-Erenius 2014). Näin vastaaminen oli tukihenkilöille mielestäni mahdollisimman helppoa, ja se tavoitti tukihenkilöt hyvin muiden tukihenkilötoimintaa koskevien tiedotusasioiden ohessa.

4.3 Aineiston analyysi

Analysoin aineistoa sekä tilastollisen analyysin että aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla, koska kyselylomake sisälsi suljettuja kysymyksiä, mutta myös täysin avoimia kysymyksiä. Näitä suljettuja kysymyksiä halusin havainnollistaa mahdollisimman hyvin käyttämällä tilastollista analyysiä, kuten prosenttiosuuksia, ja aineistolähtöisen analyysin avulla taas muodostaa uusia näkemyksiä tukihenkilötoiminnan palautejärjestelmän toimivuudesta.

Tilastolliseen analyysiin valitsin kaikki suorat kysymykset, joihin vastaajat olivat valinneet joko kyllä tai ei vastauksen. Toki myös molemman vaihtoehdon pystyi kyselyssä valitsemaan. Kävin jokaisen kysymyksen vuorotellen läpi ja etsin niistä samankaltaiset vastaukset. Näin sain selville, mitä mieltä jokainen vastaaja oli kysymyksestä, mutta myös yhteenvedon kaikkien vastaajien vastauksista.

Avoimissa vastauksissa käytin aineistolähtöistä analyysiä. Tämä tarkoittaa sitä, että aineisto jäsenneltiin ja järjesteltiin erilaisten teemojen ympärille. Aluksi päätin, mitkä kysymykset kyselylomakkeesta olivat oleellisia opinnäytetyöni kannalta ja jätin pois sen tiedon, mitä ei ollut kiinnostavaa. Onneksi vain yksi kysymys oli sellainen, mitä tukihenkilöt eivät olleet ymmärtäneet. Tämän takia jouduin jättämään sen pois tutkittavasta materiaalista. Tämän jälkeen etsin erilaisia teemoja tukihenkilöiden vastauksista ja jaoin nämä teemat eri luokkiin. Näistä teemoista tein yhteenvedoja alkuperäiseen kysymykseen vastaten. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92–93).

Tukihenkilöistä 26 vastasi kyselyyn kolmen viikon vastausajassa. Vastausprosentiksi muodostui vajaa 15 prosenttia, sillä vastaajia oli 176 (Ukkonen-Erenius 2014). Sähköpostitse kyselyihin vastasi 23 tukihenkilöä, kaksi vastaajaa halusi lähettää vastauksensa kirjallisessa muodossa ja yksi tukihenkilö vastasi kysymykseen puhelimitse.

5 TUKIHENKILÖIDEN NÄKEMYKSIÄ PALAUTTEESTA JA SEN KEHITTÄMISESTÄ

Olen jakanut vastaukset alaotsikoiden mukaan tukihenkilöiden toiminta-aikaan, palautteen nykytilanteeseen, tulevaisuuden kehittämistoiveisiin, motivaatiotekijöihin sekä palautteen vaikutuksiin. Olen havainnollistanut tuloksia erilaisten taulukoiden sekä kuvioiden avulla. Tekstin tukena toimivat myös tukihenkilöiltä saamat vastaukset sitaattien muodossa.

5.1 Tukihenkilöiden toiminta-aika tukihenkilötoiminnassa

Kyselyn ensimmäinen kysymys koski tukihenkilöiden toiminta-aikaa tukihenkilötoiminnassa. Kysymys antoi pohjaa sille, kuinka hyvin tukihenkilöt tuntevat toiminnan periaatteita ja käytäntöjä.

TAULUKKO 1. Tukihenkilöiden toiminta-aika vuosina

TUKIHENKILÖN TOIMINTA-AIKA	HENKILÖÄ
0–1 vuotta	8
1–2 vuotta	6
2–3 vuotta	5
3–4 vuotta	3
4–5 vuotta	1
5–6 vuotta	3
YHTEENSÄ	26

Vastauksista selvisi, että tukihenkilöt olivat olleet mukana toiminnassa 1,5 kuukaudesta kuuteen vuoteen (taulukko 1). Suurin osa tukihenkilöistä on toiminut tukihenkilönä melko lyhyen ajan, josta voidaan päätellä, ettei tietoa tukihenkilötoiminnasta ja siihen liittyvästä palautteesta ole välttämättä ehtinyt kertyä paljon.

5.2 Tukihenkilönä toimimisen motivaatiotekijät

Taulukko 2. kuvastaa hyvin sitä, miksi tukihenkilöt ovat ryhtyneet kyseiseen vapaaehtoistoimintaan.

TAULUKKO 2. Tukihenkilöiden motivaatiotekijät

MOTIVAATIOTEKIJÄ	VASTAAJIA
TUETTAVAN KASVUN JA KEHITYKSEN SEURAAMINEN, ONNISTUMISEN KOKEMUKSET	8
HALU AUTTAA	6
KIINNOSTUS SOSIAALIALASTA	4
EI VARAA TAI HALUA ANTAA RAHALLISTA TUKEA	3
TUETTAVAN PERHELTÄ SAAMA KIITOS JA PALAUTE	3
YLEINEN HUOLI LASTEN TILANTEESTA YHTEISKUNNASSA	1
EI VASTAUSTA	1
YHTEENSÄ	26

Aineistosta selvisi, että päällimmäinen syy tukihenkilönä toimimiseen on nähdä oman tuettavan kehittyvän ja oppivan uusia asioita.

Tuettavan elämän ja kasvamisen seuraaminen, häneen tutustuminen yhä paremmin. Luotua tukisuhdetta arvostaa ajan kuluessa yhä enemmän.

Kun huomaan tuettavan nauttivan yhteisistä tapaamisista.

Merkittävänä motivoinnin tekijänä tukihenkilöt kokivat auttamisen halun. Palo vapaaehtoistyön tekemiseen tulee ihmisen sisältä. Useat tukihenkilöt kokivat saavansa myös itse paljon tukisuhteestaan. Joillekin tukisuhde oli harrastus, toisille tukisuhde tarkoitti uuden hyvän ystävän saamista.

Haluan olla hyödyksi ja ehkä auttaa jotain nuorta/lasta eteenpäin elämässään.

Vastaajien joukossa oli myös sosiaalialan opiskelijoita tai muuten sosiaalialasta kiinnostuneita. Taustalla saattoi olla myös pitkä ura vapaaehtoistyön piirissä. Tukihenkilöillä oli erityinen kiinnostus lasten ja nuorten auttamiseen.

Haluan tehdä jotain yleishyödyllistä hyvää ja lisäksi olla jollain tapaa kosketuksissa sosiaalialaan, jota olen sivunnut opinnoissani. Nykyinen palkkatyöni on ihan jotain muuta niin tukihenkilötoiminta tuo vaihtelua. Itsellä ei myöskään ole lapsia enkä niitä omia kaipaakaan, mutta tuettavan kanssa on kiva puuhailla jotain silloin tällöin.

Suoraan rahan antaminen hyväntekeväisyyteen ei ollut jollekin mahdollista taloudellisista syistä, kun taas jotkut kokivat, että haluavat antaa avun mieluummin suoraan itse, jolloin tietävät avun varmasti menevän perille.

Mahdollisuus antaa aikaa jollekin, silloin apu varmasti saavuttaa tarvitsijan kun taas rahaa antamalla ei tiedä, kenen taskuun kolikot oikeasti kilahtavat.

Saa olla tekemisissä suoraan avun tarvitsijan kanssa ja oma panostus ei ole rahallinen, vaan omaa aikaa antamalla voi auttaa nuorta kehittymään.

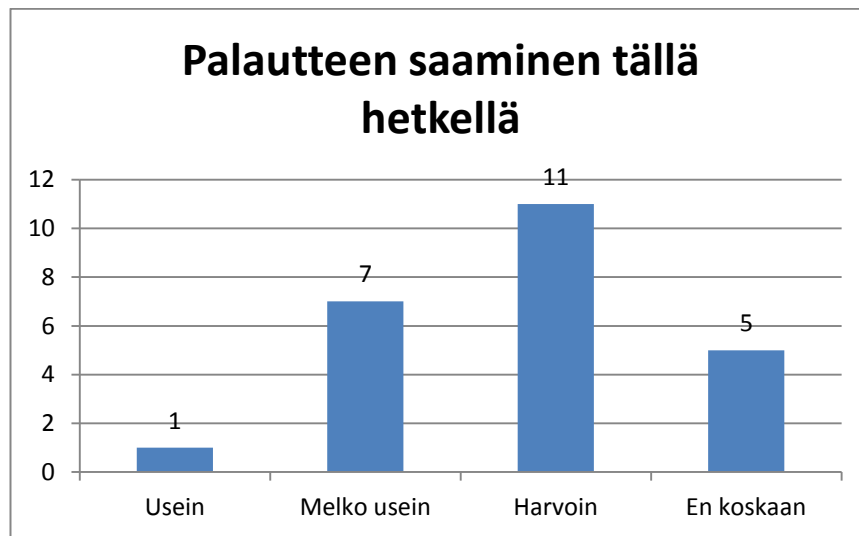
Tukihenkilötyössä jaksamiseen vaikutti myös tuettavan perheeltä saama palaute sekä kiitollisuus tuettavan kanssa touhuamisesta. Yhdellä vastaajista oli myös huolta yleisesti ottaen lapsista ja nuorista, mitä oli lukenut sekä nähnyt televisiosta.

Jokaisella tukihenkilöllä oli omat syynsä tukihenkilöksi ryhtymiseen. Riippumatta siitä oliko taustalla halu auttaa muita ihmisiä tai nähdä kehitystä lapsissa ja nuorissa, oleellista on, että nämä motivaatiotekijät eivät katoaisi mihinkään ja epävarmuuden hetkilä niitä voitaisiin vahvistaa.

5.3 Palautteen nykytilanne

Palautteen saaminen tällä hetkellä

Palautteen mahdollisten kehittämistarpeiden selvittämiseksi oli oleellista tietää, miten nykyinen palautteen saaminen koettiin. Seuraava kuvio kuvaa tätä tilannetta eli paljonko tukihenkilöt ovat saaneet palautetta (kuvio 1).



KUVIO 1. Palautteen saaminen tällä hetkellä

Kyseiseen kysymykseen vastasi 24 tukihenkilöä. Kaksi vastaajaa eivät olleet valinneet mitään yllä olevista vaihtoehdoista. Vastaajista vain yksi oli erityisen tyytyväinen saamastaan palautteesta. Hyvää vastauksissa oli, että 7 vastaajaa 24:sta kertoi saavansa palautetta melko usein. (Kuvio 1.) Vastauksissa selvisi, että palautetta saatiin tuettavalta, hänen perheeltään, sosiaalityöntekijöiltä vuosittaisissa tapaamisissa sekä tukihenkilötoiminnan työntekijöiltä sähköpostin välityksellä.

Palautteen saa aina tuettavalta, jokaisella tapaamisella. Palaute on joko sanallista ”oli kivaa”, ”nähdään pian” tai se voi olla hymy tuettavan kasvoilla. Myös tuettavan vanhemmilta olen saanut positiivista palautetta ja kiitosta.

Palautteen lisäämiselle on selkeästi tarvetta, sillä vastaajien joukossa oli myös tyytymättömiä tukihenkilöitä. Palautetta ei ollut saatu koskaan tai vain harvoin. Jotkut tukihenkilöt kertoivat saavansa vain kiitoksen kuukausiraportista, mutta kaikki eivät tätäkään.

Huonosti. En ole saanut minkäänlaista palautetta tukihenkilönä toimimisestani, vain kuittaukset kirjoittamieni tukihenkilöraporttien vastaanottamisesta. On toki ymmärrettävää, että ehkäisevän työn työntekijöillä on kiirettä, eikä tukihenkilötoiminta varmastikaan ole kaikkein tärkeimmällä sijalla heidän työssään.

Huonosti. Saan kyllä palautetta tukipojalta ja hänen äidiltään normaalien keskusteluiden myötä, mutta muuta palautetta ei tule. Koko neljän vuoden aikana olen tavannut tukipojan sosiaalityöntekijän vain kerran tukisuhteen aikana aloituspalaverissa. Tämän jälkeen tiedän sosiaalityöntekijän vaihtuneen, mutta en tiedä edes nykyisen sosiaalityöntekijän nimeä tai sitä, että menevätkö kuukausiraportit kenellekään luettavaksi.

Tukihenkilöt, jotka vastasivat saavansa palautetta harvoin, saivat palautetta pääsääntöisesti tuettavalta itseltään ja hänen perheenjäseniltään. Palaute oli yleisesti ottaen kiitollisuuden osoittamista. Sosiaalityöntekijältä palautetta saatiin kerran vuodessa pidettävissä tarkistuspalaverissa, mikäli palautetta ei erikseen pyytänyt tai osannut rivien välistä lukea. Vain yksi näistä yhdestätoista vastaajasta kertoi saavansa palautetta tukihenkilötoiminnalta.

Suullisesti palaverissa (yksi kahden vuoden aikana johon olen osallistunut) ja sähköpostilla palautetta koskien raporttien sisältöä ja korjausehdotuksia. Tuettavan henkilön perheeltä saan palautetta usein, lähinnä kiittelyä, ei tähän mennessä mitään negatiivista tai edes ns. kehitysehdotuksia.

Palautteen antaminen itse

Mielestäni oli mielenkiintoista nähdä antavatko tukihenkilöt palautetta tukihenkilötoimista vastaaville työntekijöille. Lisäkysymyksen avulla selvitin myös, minkälaista palautetta he olivat antaneet. 26 vastaajasta 16 kertoi antaneensa palautetta ja 10 kertoi, että ei ole antanut palautetta. Osa myöntävästi vastanneista tukihenkilöistä koki, että kuukausittainen raportti on ainoa palautteen muoto, mitä he ovat käyttäneet.

Muu palaute oli lähinnä yleistä koskien tukihenkilötoiminnan toimintatapoja, mutta myös kehitysehdotuksia toimintaan sekä omia kokemuksia tukihenkilönä oli jaettu eteenpäin tukihenkilötoimintaan. Palautetta annettiin vain, mikäli siihen nähtiin erityinen syy, kuten vaikea tilanne tukisuhteessa. Tukihenkilöt toivoivat palautteellaan saavan lisää ideoita tapaamisten sisältöihin sekä tuettavan tilanteen parempaa kartoitusta.

5.4 Palautteen saamisen vaikutus tukihenkilönä toimimiseen

Taulukko 3. kokoaa yhteen palautteen saamisen vaikutukset tukihenkilönä toimimisessa. Tukihenkilöiden vastaukset kuvaavat hyvin sitä, kuinka tärkeää palautteen saaminen on ja, miten laajasti se voi vaikuttaa tukihenkilötoimintaan.

TAULUKKO 3. Palautteen vaikutuksia

PALAUTTEEN VAIKUTUS	VASTAAJIA
AUTTAA KEHITTÄMÄÄN OMAA TOIMINTAA	12
KANNUSTAA JA MOTIVOI PYSYMÄÄN MUKANA TUKIHENKILÖTOIMINNASSA	10
KEHITTÄÄ YHTEYSTYÖTÄ	2
EI VASTAUSTA	2
YHTEENSÄ	26

Tukihenkilöt kokivat palautteella olevan vaikutusta esimerkiksi siihen, miten he voivat tulevaisuudessa parantaa omaa toimintaansa, ja oppia mahdollisista virheistä. Tukihenkilöt kuvasivat palautteen vaikutusta muun muassa näin:

Tiedän, mihin asioihin kiinnittää huomiota. On hyvä, että jostain ulkopuoleltakin tulee välillä viestiä, miten missäkin asiassa olen onnistunut, ei sitä tule kovinkaan usein itse eriteltyä.

Jos teen toiminnassa virheitä niin lähtisin luonnollisesti tarkastelemaan mahdollisuuksia korjata niitä. Samoin haluaisin myös saada toiveita tuettavan perheeltä, mitä aktiviteettia eniten kaivattaisiin.

Palaute nähtiin myös kannustimena sekä motivoinnin tekijänä toiminnassa mukana pysymiseen. Voidaan siis ajatella, että mikäli palautetta omasta toiminnastaan ei saa, motivaatio laskee tai loppuu kokonaan. Mielestäni oleellisinta ei ole keneltä palaute tulee ja missä muodossa vaan, että jokainen tukihenkilö saisi sitä. Palaute voi tulla rakentava neuvona tukihenkilötoiminnan työntekijältä, kiitoksena tuettavan vanhemmalta tai näkyä tuettavan iloisena olemuksena. Kaikki nämä tekijät kannustavat ja auttavat jaksamaan tukihenkilönä toimimisessa. Kuten teoriaosuudessa todettiin, motivaatio, palaute ja työhön sitoutuminen ovat vahvasti yhteydessä toisiinsa. Seuraava sitaatti tukihenkilön vastauksesta kuvastaa hyvin tätä osa-aluetta palautteen vaikutuksesta:

Voi olla että positiivinen palaute auttaa jaksamaan paremmin; pitää motivaatiota yllä.

Tukihenkilöiden joukossa oli kaksi vastaajaa, joiden mielestä palautteella on vaikutusta yhteistyön sujumuuteen. Toinen näistä vastaajista koki, että palaute voisi selkeyttää tukityön roolia nuoren koko tukiverkostossa, toinen vastaajista kuvasi yhteistyön kehitystä näin:

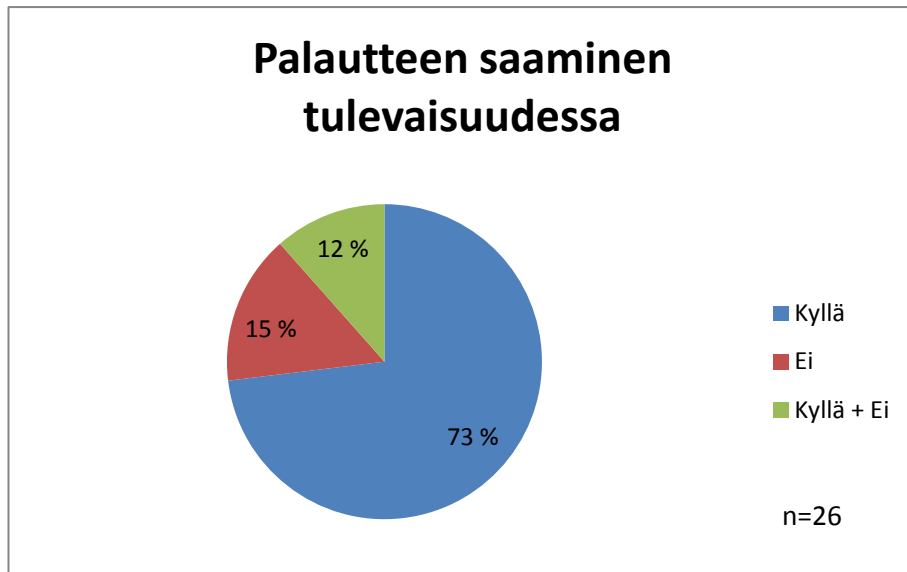
– – Ajattelen, että olisi tietenkin hienoa, jos tuettavan perhe, sosiaalityöntekijät, tukihenkilötoiminnan vastuhenkilöt, kuraattorit ja neuropsykiatrisen työntekijät ensinnäkin tietäisivät toistensa toiminnasta ja voisivat toiseksi keskustella keskenään – siis että esimerkiksi koulukuraattori ylipäättään osaisi antaa minulle jotakin palautetta. Koen kuitenkin, että tuettava on etusijalla: hän on keskeisin toimija.

Tämä vastaus osoittaa selkeästi sen, että yhteistyössä on parannettavan varaa. Puheyyhteys eri tahojen välillä ei tällä hetkellä toimi tarpeeksi hyvin.

5.5 Toiveet palautteen kehittämistä

Halu saada palautetta

Tukihenkilöiden vastauksista selvisi, että palautetta tarvitaan enemmän. Seuraava kuvio (kuvio 2) esittelee prosentuaalisesti sen, kuinka moni tukihenkilö haluaisi saada palautetta lisää.



KUVIO 2. Halu saada palautetta

Selkeästi vähemmistö vastaajista (15 %) ei haluaisi saada palautetta enempää (kuvio 2). Näistä vastaajista suurin osa koki, että palautetta tulee tarpeeksi, etenkin itse tuettavalta ja perheeltä. Tuettavalta ja hänen perheeltä saama palaute koettiin tärkeimmäksi palautteeksi, eikä sosiaalityöntekijöiltä tai tukihenkilötoiminnalta saamaa palautetta jääty kaipeamaan.

Mielestäni saan tarpeeksi palautetta ja tärkein palaute tulee tuettavalta ja hänen perheeltään.

Tuettavan perheeltä saan jo tarpeeksi palautetta työstäni. Tosin sos:tt:ltä ja tukihenkilötoiminnalta palautetta ei tule lainkaan.

Tukihenkilöistä suurin osa eli 73 % haluaisi saada tulevaisuudessa palautetta enemmän. On siis selkeää, että palautteelle on tarvetta tukihenkilötoiminnassa mukana olevien henkilöiden ja tahojen keskuudessa. Tukihenkilöt kokivat epätietoisuutta siitä, osaavatko he tehdä vapaaehtoistyötä ”oikealla tavalla”. Palautetta tarvittiin myös vaikeissa tilanteissa ja kirjoitettujen raporttien huomioimisessa.

Olisi kiva tietää, onko tehnyt ”oikein”. Tuettavalta kysyminen suoraan ei ole oikein mukavaa, ei minun kuuluisi sitä ainakaan kysyä.

Toivoisin saavani edes jonkinlaisen palautteen siitä, että miten toimintani on sujunut tai että kuukausiraporttini on edes luettu.

Haluaisin ihan puhtaasti tietää teenkö asioita oikein ja johtaako tukihenkilötoimintani mihinkään ja ennen kaikkea johtaako se oikeaan suuntaan.

Vastaajien joukossa oli myös tukihenkilöitä, jotka eivät yksiselitteisesti voineet valita jompaakumpaa vaihtoehtoa, joten he olivat valinneet ne molemmat. Osa tukihenkilöistä ei halunnut kuormittaa omalla tukisuhteellaan tukihenkilötoiminnan työntekijöitä ja koki, että avuntarvitsijoita on enemmän. Kysymys sai aikaan pohdintoja myös siitä, mikä tukihenkilön rooli on suhteessa alan ammattilaisiin.

Toisaalta palautteen saaminen on aina mukavaa, mutta toisaalta haluan, että tukihenkilötoiminnasta vastaavat käyttävät resursseja niiden tukemiseen, jotka tukea oikeasti tarvitsevat. Me tukihenkilöt varmasti tiedämme tekevämme tärkeää työtä, ja tärkein palaute onkin saada omalta tuettavaltaan ja tämän perheeltä, ja siinä meidän oma roolimme on olennaisin.

Palaute auttaa tekemään asioita, joista nuorelle on hyötyä. Toisaalta emme ole ammattilaisia vaan teemme tukityötä tavallisina aikuisina. Usein nuori on tekemisissä jo aika suuren joukon kanssa (kuraattori, perhetyöntekijä, psykologi), joten hän tuskin kaipaa yhtään lisää ”puhuvaa päätä”. Tukihenkilö on aika syrjässä muusta auttamistoiminnasta.

Tukihenkilöillä oli toiveita saada myös keskustelutukea joltakin sellaiselta henkilöltä, joka olisi tilanteessa puolueeton. Mielestäni tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi säännöllisiä tapaamisia työnohjaajan kanssa.

Jossain määrin kaipaen palautetta tukitoiminnastani. Haluaisin aina aika ajoin puhua tuettavan tilanteesta tai tuettavasta persoonana jonkun sellaisen ihmisen kanssa, joka ei liity tukitoimintaan tai tuettavan elämään millään tavalla. Asetun ehkä liian jyrkästi tuettavan ”puolustajaksi”: ajattelen liikaa sosiaalityöntekijöiden kanssa käymieni keskusteluiden seurauksia tuettavalle kenties liikaakin. Toisaalta en kaipaa palautetta nykyistä enempää. Ajattelen saavani tuettavalta ja hänen äidiltään palautetta riittävästi. Tietenkin tuo palaute on yleensä positiivista, eli varmankaan kriittisiä kommentteja ei mielellään halua sanoa suoraan.

Keneltä palautetta haluttaisiin saada

TAULUKKO 4. Keneltä palautetta haluttaisiin saada

Pa- laute	Tuet- taval- ta	Tuetta- van per- heeltä	Sosiaali- työnte- kijältä	Tukihenki- lötoimin- nalta	Kouluku- raattorilta	Perheneu- volalta	Jolta- kin muulta
Yh- teen sä	20	21	19	14	3	3	3

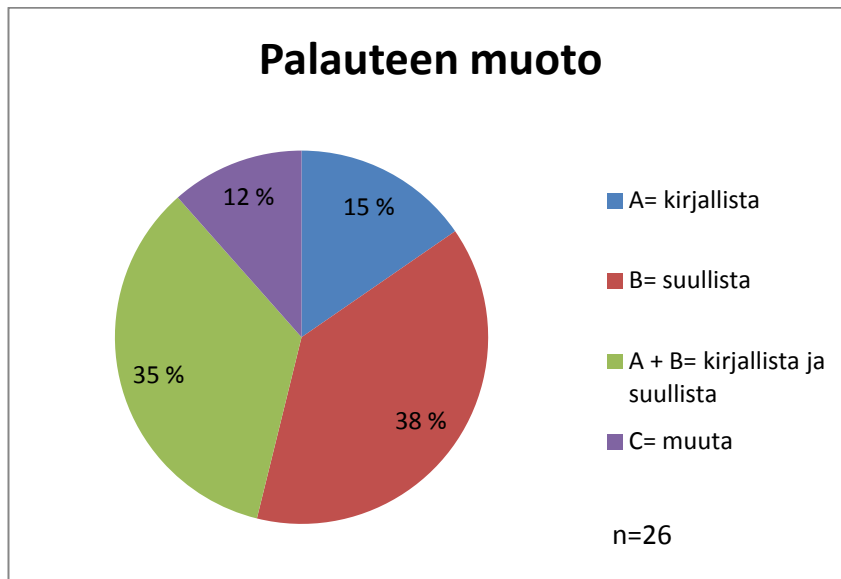
Taulukosta 4. selviää hyvin se, että palautetta tarvitaan laajasti kaikilta tukihenkilötoimintaan osallistuvilta osapuolilta. Ei riitä pelkästään, että palautetta saataisiin tuettavalta ja hänen perheeltään, vaan tukea kaivattaisiin myös ammattilaisilta. Tuettavan tilanne tulisi huomioida kokonaisvaltaisesti ja kaikki hänen elämäänsä kuuluvat ihmiset olisi hyvä saada saman pöydän ympärille tasaisin väliajoin. Tukihenkilöiden vastauksista voidaan todeta, että yhteistyö ja tiedon kulku eri toimijoiden välillä ei toimi tällä hetkellä riittävän hyvin.

Lisäksi palautetta toivottiin myös Nuorisopsykiatrian työntekijöiltä sekä muilta tukihenkilöiltä. Yksi tukihenkilöistä totesi kyselyssä, että haluaisi palautetta keneltä tahansa, josta olisi toiminnalle apua. Tässä kohtaa tulee toki huomioida salassapitovelvollisuus.

Palautteen muoto

Tukihenkilötoiminnan kehittämisen ja mahdollisen tulevan palautteen antamisen kannalta, oli mielenkiintoista tietää, missä muodossa tukihenkilöt haluaisivat vastaanottaa palautetta. Vaihtoehtoina kyselyssä oli kirjallinen, suullinen sekä muuta kohdat, joista sai myös valita useamman vaihtoehdon (liite 1). Tukihenkilöistä neljä eli 15 % valitsi vaihtoehdoksi kohdan kirjallista palautetta, kun taas 10 vastaajaa eli 38 % vastasi haluavansa suullista palautetta. Sekä kirjallista että suullista palautetta toivoi yhdeksän vastaajaa eli 35 %. Vastaajista kolme eli 12 % valitsi kohdan C eli muuta, mitä -kohdan. Näistä vastaajista, yksi perusteli, ettei palautteen muodolla ole väliä. Yksi tukihenkilö

toivoi aiheeseen liittyviä luentoja ja yksi vastaaja toivoi palavereissa keskustelua perheen toiveista.



KUVIO 3. Palautteen muoto

Yleisesti ottaen voidaan ajatella, että palautteen muodolla ei ole niinkään väliä, vaan sillä, että palautetta saataisiin.

5.6 Keskeiset tulokset

Kokonaisuudessaan tulokset osoittavat, että tukihenkilöt saavat palautetta tällä hetkellä pääosin melko usein tai harvoin. Palautetta toivottaisiin saavan enemmän kaikilta tukihenkilötoimintaan liittyviltä osapuolilta. Palautetta haluttiin niin kirjallisessa kuin suullisessakin muodoissa. Tukihenkilöksi ryhtymisen taustalla vaikuttivat muun muassa niin auttamisen halu, lapsen kehityksen näkeminen sekä yleinen kiinnostus sosiaalialaan liittyen. Lähes kaikki vastaajat näkivät palautteella olevan seurauksia. Yleisimmät näistä olivat oman toiminnan kehittäminen, motivoinnin lisääntyminen sekä mahdollisen yhteistyön parantuminen. Seuraavassa taulukossa on koottu yhteen kaikki nämä opinnäytetyöstä saadut tulokset (taulukko 5).

TAULUKKO 5. Yhteenveto tuloksista

SELVITETTÄVÄ ASIA	TUKIHENKILÖIDEN VASTAUKSET
TUKIHENKILÖIDEN TOIMINTA-AIKA TUKIHENKILÖTOIMINNASSA	<ul style="list-style-type: none"> • 1,5 kuukaudesta kuuteen vuoteen
TUKIHENKILÖNÄ TOIMIMISEN MOTIVAATIOTEKIJÄT	<ul style="list-style-type: none"> • tuettavan kasvun ja kehityksen seuraaminen, onnistumisen kokemukset • halu auttaa • kiinnostus sosiaalialasta • ei varaa tai halua antaa rahallista tukea • tuettavan perheeltä saama kiitos ja palaute • yleinen huoli lasten tilanteesta yhteiskunnassa
PALAUTTEEN SAAMINEN TÄLLÄ HETKELLÄ	<ul style="list-style-type: none"> • 1= usein • 7= melko usein • 11= harvoin • 5= en koskaan
PALAUTTEEN ANTAMINEN ITSE	<ul style="list-style-type: none"> • 16= kyllä • 10= ei
PALAUTTEEN SAAMISEN VAIKUTUS TUKIHENKILÖNÄ TOIMIMISEEN	<ul style="list-style-type: none"> • 12= auttaa kehittämään omaa toimintaa • 10= kannustaa ja motivoi pysymään mukana tukihenkilötoiminnassa • 2= kehittää yhteistyötä

<p>HALU SAADA PALAUTETTA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 19= kyllä • 4= ei • 3= kyllä ja ei
<p>KENELTÄ PALAUTETTA HALUTTAISIIN SAADA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 20= tuettavalta • 21= tuettavan perheeltä • 19= sosiaalityöntekijältä • 14= tukihenkilötoiminnalta • 3= koulukuraattorilta • 3= perheneuvolalta • 3= joltakin muulta, Nuorisopsykiatrian työntekijöiltä, toisilta tukihenkilöiltä sekä kaikilta niiltä, joista on apua toiminnalle
<p>PALAUTTEEN MUOTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 10= suullinen • 9= suullinen ja kirjallinen • 4= kirjallinen • 3= muuta: palautteen muodolla ei väliä, luentoja, keskustelua perheen toiveista

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Luku 6 kokoaa yhteen johtopäätökset siitä, mitä työni on tuottanut. Pohdin, millä keinoin kyselylomakkeiden tulokset voisivat vaikuttaa Tampereen kaupungin lasten ja nuorten tukihenkilötoimintaan. Annan erilaisien esimerkkien kautta vinkkejä siihen, miten tukihenkilötoimintaa voitaisiin kehittää eteenpäin ja, miten palaute voitaisiin huomioida paremmin tukisuhteen aikana. Näitä keinoja miettiessäni olen käyttänyt apuna myös omia havaintojani, joita olen saanut tukihenkilönä toimimisesta. Tässä luvussa tarkastelen työtäni myös eettisyyden ja luotettavuuden näkökulmista. Pohdin, miten onnistuin kunnioittamaan eettisiä periaatteita ja luotettavuutta koko opinnäytetyön prosessin aikana. Luvun lopussa on yhteenveto opinnäytetyöni pääkohdista.

6.1 Uusia toimintamalleja tukisuhteeseen

Mielestäni tukisuhteen alkuun olisi hyvä lisätä kirjallista informaatiota. Ensimmäisen tapaamisen kannattaisi panostaa mahdollisimman paljon, jotta kaikilla osapuolilla olisi mahdollisimman turvallinen ja viihtyisä olo. Tilanne on yleensä jännittävä, eikä suullinen tieto jää välttämättä mieleen tuettavalle kuin hänen perheenjäsenillekään. Tämän vuoksi olisi hyvä olla olemassa tukihenkilötoiminnan peruseriaatteista kirjallisen ohje, joka aloituspalaverissa voitaisiin antaa tuettavalle ja hänen perheelleen, mutta myös tukihenkilölle. Lisäksi ehdotuslista erilaisista aktiviteeteista saattaisi helpottaa ideoimista yhteisistä kiinnostuksen kohteista ja mahdollisista tapaamisten sisällöistä. Vastuu tapaamisten sisällöistä ei myöskään jäisi täysin tukihenkilön keksittäväksi.

Olenkin kehittänyt taulukon (liite 3), johon on kirjattuna erilaisia ideoita tukisuhteen tapaamisiin. Taulukossa on huomioitu sekä ne tukihenkilöt ja perheet, joilla ei ole varaa maksullisiin tekemisiin, että ne tuettavat ja perheet, joilla on mahdollisuus maksullisiin tapahtumiin. Taulukko sisältää yleisten tekemisten lisäksi tukihenkilötoiminnan järjestämisen toiminnan sekä erilaisia suosittuja aktiviteetteja Tampereella ja sen lähialueilla.

Olen koonnut yhteen ”Tukihenkilötoiminnan pelisäännöt” – lomakkeen (liite 4). Näin perhe tietää, minkä tyyppisiä tapaamiset ovat, kuinka kauan ne yleensä kestävät ja miten ne järjestetään. Tukihenkilön on yleensä hyvä tietää perheen osoite ja ainakin jonkun

perheen jäsenen puhelinnumero. Tuettavan ja perheen on myös tärkeä saada tukihenkilön puhelinnumero ja mahdollisesti muitakin tietoja. Mikäli lapsella on oma sosiaalityöntekijä, myös hänen nimensä ja yhteystietonsa olisi hyvä jakaa tukihenkilölle. Lomakkeesta löytyy oma kohta kaikille näille tärkeille yhteystiedoille. ”Tukihenkilötoiminnan pelisäännöt” – lomake sisältää oleellisimpia kohtia liittyen vaitiolovelvollisyyteen, raportointiin, vakuutuksiin sekä maksamisvastuisiin. Tapaamisten tavoitteet on myös hyvä kirjata ylös, jotta tukihenkilötoiminnalle löydetään selkeä tarkoitus ja tavoite, joita lähdetään tavoittelemaan.

Tukisuhteen päätöspalaverissa voi olla vaikea sanoa ääneen oma rehellinen mielipide siitä, miten tukisuhde onnistui, miten yhteistyö sujui tai vastasiko tukihenkilönä toimiminen sitä mitä oli ajatellut. Tukihenkilötoiminnan kehittämisen sekä tukihenkilöiden mielipiteen tärkeyden takia, olisi mielestäni hienoa, jos tukisuhteen päätyttyä jokainen tukihenkilö voisi täyttää palautelomakkeen toimintaa koskien. Liitteistä löytyy yhdenlainen raakaversio siitä, millainen palautelomake voisi olla (liite 5). Liitteistä löytyy myös vastaavanlainen palautelomake tuettavalle ja hänen perheelleen (liite 6). Tämäkin lomake olisi hyvä täyttää ainakin tukisuhteen loputtua, mutta miksei myös tukisuhteen aikana.

Muita keinoja, millä palautetta pystyttäisiin lisäämään ja tukihenkilötoimintaa kehittämään, olisivat esimerkiksi työnohjauksen tarjoaminen mahdollisesti ryhmämuotoisesti. Näin ollen tukihenkilöt saisivat samalla vertaistukea. Lisäksi virkistystoiminnan tarjoamisella, erilaisten koulutuspäivien sekä informaation jakamisella, tukihenkilöt pysyisivät motivoituneina ja innostuneina, mikä varmistaisi mahdollisesti myös sen, että tukihenkilöt pysyisivät toiminnassa mukana mahdollisimman pitkään.

Jo pienillä teoilla, kuten kiinnostuksella ja kannustuksella, voi olla merkitystä siihen, kuinka kauan tukihenkilöt haluavat työskennellä vapaaehtoistyön parissa. Olisi hienoa, jos esimerkiksi kuukausiraportin vastaanottava työntekijä voisi kommentoida tukihenkilön tekemää raporttia edes muutamalla sanalla sen sijaan, että automaattisesti vastauksena olisi ”kiitos raportistasi”. Tukihenkilö saisi tästä tunteen, että raportti on todella luettu. Muutaman sanan kommentti antaisi myös vaikutelman siitä, että työntekijä on aidosti kiinnostunut siitä, mitä tukisuhteeseen kuuluu ja, mitä tapaamisissa on tehty.

6.2 Eettisyys ja luotettavuus

Hyvän tutkimuksen luonteeseen kuuluu eettisyyden ja luotettavuuden pohtiminen. Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää on, että tutkimus on koherenssi. Tämä tarkoittaa, että tutkimus on looginen ja johdonmukainen kokonaisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140). Määrällisessä tutkimuksessa puhutaan reliabiliteetista ja validiteetista. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tarkkuutta ja johdonmukaisuutta. Kyselylomakkeen kohdalla tämä tarkoittaa muun muassa sitä, ettei saatu tietoa sisällä liikaa virheitä eikä tieto ole riippuvainen suhteessa tutkijaan. Validiteetti puolestaan kuvastaa tutkimuksen luotettavuutta. Validiteettia pohtiessa on hyvä pitää mielessä tutkimuksen tulosten käyttökelpoisuus ja pohtia, onko tutkittavaa materiaalia tarpeeksi. (Aro, Feldt & Ruohomäki 2007, 34, 36.)

Omassa opinnäytetyössäni olen pyrkinyt kunnioittamaan ja toteuttamaan näitä eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyviä periaatteita. Tästä huolimatta jokaisesta tutkimuksesta löytyy kohtia, joita parantaa ja kehittää. Seuraavaksi pohdin opinnäytetyötäni näiden kahden, eettisyyden ja luotettavuuden, näkökulmista. Mietin missä kohdissa onnistuin ja missä olisi ollut vielä parannettavan varaa.

Valitsin työhöni aineiston keruumenetelmäksi kyselylomakkeen, mikä on yksi yleisimmistä tietojen keruumenetelmistä. Kyselylomakkeen lähettämiseen liittyy aina omat riskinsä. Lomakkeen täyttämiseen ei välttämättä jakseta nähdä vaivaa ja tämän takia se saatetaan täyttää huolimattomasti tai sitä ei jakseta täyttää lainkaan. Puhutaan niin sanotusta vastauskadosta, jolloin vastauksia saadaan suhteessa vastaajien määrään hyvin pieni määrä. (Heiskanen 2010, 90.) Pyrin ehkäisemään vastauskatoa lähettämällä kyselylomakkeet tukihenkilöille kahteen kertaan. Silti vastauksia tuli melko vähäinen määrä. Kyselylomake lähetettiin 176 tukihenkilölle, joista vastauksensa palautti 26. On vaikea tietää, miksi niin moni jätti vastaamatta. Voidaan pohtia, koskettiko aihe tukihenkilöitä tarpeeksi paljon ja oliko sähköpostitse vastaaminen osalle tukihenkilöistä vaikeaa. Vastaaminen oli kaikille tukihenkilöille vapaaehtoista ja tämän laajuiseen opinnäytetyöhön mielestäni aineistoa tuli kuitenkin kohtuullinen määrä.

Kyselylomakkeet tekemiseen liittyy tämän lisäksi monta kohtaa, joita on hyvä miettiä etukäteen mahdollisimman tarkasti. Kysymykset eivät saa olla liian monimutkaisia ja vastausvaihtoehtoja tulee olla joko monivalintavaihtoehtoja tai kokonaan toisensa pois-

sulkevia. (Heiskanen 2010, 89.) Kysymyslomakkeessa oli yksi kysymys, joka ei ollut tarpeeksi selkeä. Tämän takia siihen ei ollut osattu vastata, eikä kysymystä voitu huomioida tuloksissa. Muuten kyselylomakkeeni oli mielestäni onnistunut. Vastausvaihtoehdot olivat selkeitä ja kysymyksiä sopiva määrä. Kysymykset vastasivat hyvin niihin kysymyksiin, joihin etsin tietoa.

Yhteystyö tukihenkilötoiminnan sosiaalityöntekijän kanssa oli todella tärkeää ja sainkin tukihenkilötoiminnasta kaiken tarvitseman tiedon ja tuen. Yhteystyötä pidettiin niin sähköpostin välityksellä kuin kasvotusten. Vaikka sosiaalityöntekijä ehtikin vaihtua kaksi kertaa opinnäytetyöni aikana, en nähnyt tällä olevan merkitystä opinnäytetyöni tekemisen sujuvuuteen tai tavoitteiden saavuttamiseen.

Opinnäytetyön aihe oli itselleni hyvin henkilökohtainen ja välillä se nosti pintaan voimakkaitakin tunteita. Objektiivisuuden ylläpitäminen koko työn aikana oli haastavaa. Onneksi sain tukihenkilöiltä monipuolista materiaalia ja erilaisia näkemyksiä valitsimisiin kysymyksiin. Toki omat näkemykseni pilkahtavat työssä välillä esiin, erityisesti keksimissäni ehdotelmissä.

6.3 Lopuksi

Mielestäni on tärkeää, että tukisuhteeseen panostetaan kunnolla aina sen alusta loppuun asti. Aloituspalaverin tulisi olla tarpeeksi kattava, tarkistuspalaverit tulisi järjestää kerran vuodessa ja tukisuhteen loppu pitäisi pitää aikaa säästämättä. Näin kaikilla osapuolilla olisi säännöllisesti mahdollisuus palautteen antamiseen ja saamiseen.

Opinnäytetyöni tulokset eli tukihenkilöiden näkemykset puoltavat tätä ajatusta. Tukihenkilöt tarvitsevat palautetta, jotta he pysyvät motivoituneina ja jaksavat tehdä vapaaehtoistyötä. Palaute kannustaa ja pitää tukihenkilöt toiminnassa mukana mahdollisimman pitkään. Myös aiemmista tutkimuksista (muun muassa Keltakangas 2009; Koski & Paakkunainen 2012) selviää taustatuen tärkeys. Tukihenkilöiden sitoutuminen edesauttaa lisäksi myös sitä, että lapset saavat apua ja sosiaalipalvelut ilmaista tukea palveluiden ylläpitämiseen.

Tukihenkilö voi saada palautetta monelta eri henkilöltä useissa eri tilanteissa. Kiitos voi näkyä hymynä tuettavan kasvoilla, kiitoksena vanhemmalta tai positiivisena palautteena lapsen sosiaalityöntekijältä. Jokainen meistä on kuitenkin erilainen ja on muistettava, että palautteen antaminen ei ole kaikille helppoa tai itsestään selvää. Tulee huomioida, että palautteen antamiseen ja sen vastaanottamiseenkin saatetaan tarvita rohkaisua.

Opinnäytetyöni tekeminen on ollut pitkä ja välillä raskaskin projekti. Opinnäytetyön tekeminen muiden opiskelutehtävien ja töiden ohella on ollut haastava matka. Tämän työn tekeminen on kuitenkin antanut minulle paljon uusia eväitä omaan tukisuhteeseeni ja auttanut oivaltamaan palautteen tärkeyttä. Toivon, että tämän työn avulla palautetta ja sen kehittämistä viedään tukihenkilötoiminnassa eteenpäin. Palautteella voidaan saada aikaan paljon hienoja asioita.

LÄHTEET

- Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2014. Palaute kuuluu kaikille. 4. painos. Petro Ofsetas, Liettua: Vitale Ay.
- Aro, A., Feldt, T. & Ruohomäki, V. (toim.) 2007. Top 1. Puheenvuoroja työ- ja organisaatiopsykologiasta. 1. painos. Helsinki: Edita.
- Avohuollon tukitoimet. 2004. Tampereen kaupunki. Luettu 26.8.2014.
<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu/avohuolto.html>
- Cherry, K. What is Motivation? Luettu 15.10.2014.
<http://psychology.about.com/od/mindex/g/motivation-definition.htm>
- Do it. Volunteering made easy. Do it Trust. Luettu 15.10.2014. <http://www.do-it.org.uk/articles/about-volunteering/the-basics/>
- Eskola, A. & Kurki, L. 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino.
- Heiskanen, M. 2010. Numeroiden lukeminen ja ymmärtäminen. Teoksessa Hurtig, J., Laitinen, M. & Uljas-Rautio, K. (toim.) Ajattele itse! Tutkimuksellisen lukutaidon perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Keltakangas, A. 2009. Lasten ja nuorten tukihenkilötoiminta: miestukihenkilöiden kokemuksia tukihenkilötoiminnasta. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Korhonen, A. 2012. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. Erityishuoltojärjestön liitto EHJÄ ry.
- Koski, M. & Paakkunainen, M. 2012. ”Ajatus on olla lähellä jumalaa ja lähellä ihmisiä” – tutkimus vapaaehtoistyön motiiveista ja siihen sitoutumisesta Suur-Helsingin seurakunnassa. Helsingin Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä 28.2.2014/148.
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.
- Lastensuojelun avohuollon tukitoimet. 2014. Lastensuojelun käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 23.9.2014.
<http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet>
- Linnan juhlat lähestyvät – kutsuttujen listalla erityinen teema. 2014. Iltalehti. Luettu 23.1.2014. http://www.iltalehti.fi/viihde/2014110718816151_vi.shtml
- Nylund, M. & Yeung, A. 2005. Vapaaehtoistoiminta, anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Oma tukihenkilö auttaisi lastensuojelulasta. 2014. Aamulehti 133/2014. A14.

Perhe- ja sosiaalipalvelut. 2004. Tampereen kaupunki. Luettu 10.11.2014. <http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu.html>

Porkka, S-T. 2009. Työnohjaamisen taito. Oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajalle. Suomen mielenterveysseura. SMS-Tuotanto Oy.

Ranne, J. 2006. Anna palaa! Käytännön palautetaitokirja. Helsinki: Hakapaino.

Rasila, M. & Pitkonen, M. 2010. Motivaatio, työn ilo ja into. Helsinki: Kyriiri Oy.

Toukonieni, K. Sosiaalityöntekijä. 2014. Haastattelu 7.3.2014. Haastattelija Nauha, J. Tampere.

Tukihenkilötoiminta. 2009. Tampereen kaupunki. Luettu 23.1.2014. <http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu/avohuolto/tukihenkilo.html>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu laitos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Tuomikanta, A. 2009. ”Jokainen ihminen tarvitsee toisen ihmisen lähellensä” – Tukihenkilötoiminta lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro gradu – tutkielma.

Ukkonen-Erenius, T. Sosiaalityöntekijä. 2014. Opinnäytetyö tukihenkilötoimintaan. Sähköpostiviesti. tukihenkilo@tampere.fi. Luettu 26.9.2014.

Utti, E. 2008. Vapaaehtoistyöntekijän sitoutuminen lastensuojelun tukihenkilötoiminnassa. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalipsykologia. Pro gradu – tutkielma.

Volunteering England. Part of NCVO Championing volunteering and civil society. Luettu 2.10.2014. <http://www.volunteering.org.uk/>

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

1 (3)

KYSELYLOMAKE

Ohje: Valitse jokaiseen kohtaan sopivin vaihtoehto tai kirjoita vastaus viivalle.

Taustatiedot

1. Montako kuukautta/vuotta olet toiminut tukihenkilönä?

2. Onko tukihenkilösuhteesi muodostunut

- a) lastensuojelun vai
- b) ehkäisevän työn kautta?

3. Mikä motivoi ja innostaa sinua toimimaan tukihenkilönä?

Nykytilanne

4. Miten palautteen saaminen toimii tällä hetkellä?

5. Kuinka usein saat palautetta tukihenkilönä toimimisesta tällä hetkellä?

- a) Usein
- b) Melko usein
- c) Harvoin
- d) En koskaan

6. Haluaisitko saada palautetta enemmän?

2 (3)

a) Kyllä

b) Ei

Miksi haluaisit/ Miksi et haluaisi saada palautetta enemmän?

7. Millä tavalla ja keneltä saat palautetta tukihenkilönä toimimisesta?

8. Annatko itse palautetta tukihenkilötoiminnasta vastaaville työntekijöille?

a) Kyllä

b) Ei

Minkälaista palautetta olet antanut?

Tulevaisuus

3 (3)

9. Keneltä haluaisit tulevaisuudessa saada palautetta? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)

- a) tuettavalta
- b) tuettavan perheeltä
- c) sosiaalityöntekijältä
- d) tukihenkilötoiminnalta
- e) koulukuraattorilta
- f) perheneuvolalta
- g) joltakin muulta, keneltä? _____

10. Minkälaista palautetta haluaisit? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)

- a) kirjallista
- b) suullista
- c) muuta, mitä? _____

Palautteen vaikutus

11. Miten palautteen saaminen vaikuttaa tukihenkilönä toimimiseesi?

Liite 2. Saatekirje

SAATEKIRJE

Tampereen ammattikorkeakoulu

Sosiaaliala

24.4.2014

HYVÄT TUKIHENKILÖT

Opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa sosionomiksi viimeistä vuotta. Teen opinnäytetyöni Tampereen kaupungin tukihenkilötoimintaan. Opinnäytetyöni aiheena on tukihenkilötoiminnan palautejärjestelmän kehittäminen. Selvitän opinnäytetyössäni, miten nykyinen palautteen saaminen koetaan ja miten sitä voitaisiin kehittää tukihenkilöiden mielestä. Palautteella tarkoitan työssäni sitä suullista ja kirjallista palautetta, mitä te tukihenkilöt saatte tekemästänne tukihenkilötoiminnasta. Työssäni oleellista on saada tukihenkilöiden ääni ja mielipiteet kuuluville, jotta palveluita voitaisiin kehittää entistä paremmiksi.

Opinnäytetyöni onnistumisen takia olisi erittäin tärkeää, että vastaisitte rehellisesti kyselyyn kysymyksiin. Kaikkia tietoja käsitellään nimettöminä ja vaitiolovelvollisuutta kunnioittaen.

Vastaukset voitte palauttaa sähköpostitse alla olevaan osoitteeseen. Vastaa sähköpostitse myös mahdollisiin kysymyksiin. Kyselyyn vastaamiseen on aikaa maanantaihin 12.5.2014 asti.

Kiitos kaikille vastanneille!

Ystävällisin terveisin

Jasmiina Nauha

jasmiina.nauha@soc.tamk.fi

Liite 3. Ehdotuksia erilaisista aktiviteeteistä tukisuhteeseen

	ILMAISET AKTIVITEETIT	MAKSULLISET AKTIVITEETIT
LIIKUNNALLISET AKTIVITEETIT	ULKOILU, UIMINEN (RANNALLA), LAUTAPELIT, PYÖRÄILY, LUISTELU, HIIHTÄMINEN, PULKKAMÄKI, PALLOPELIT, KALASTUS	KUNTOSALI, SEINÄKIIPELY, BILJARDI, PALLOPELIT, MINIGOLF, KEILAUUS, UIMINEN (UIMAHALLIT JA KYLPYLÄT), KARTING, MEGAZONE
SEKALAISET AKTIVITEETIT	LEIKKIMINEN, LEIKKIKENTÄLLÄ KÄYMINEN, ASKARTELU, KIRJASTOT, MUSEOT, LEIPOMINEN, RUUANLAITTO	ELOKUVISSA KÄYMINEN, KAHVILAT JA RAVINTOLAT, MUSEOT, PIKNIK
TUKIHENKILÖTOIMINNAN JÄRJESTÄMÄÄ TOIMINTAA	LENTSUN KLUBIT ELI TAPAAMISET LENTÄVÄNNIEMEN NUORISOTILALLA, ILVEKSEN JÄÄKIEKKOPELIT, MUUT TAPAHTUMAT (JOULU, LASKIAINEN)	MUUT ERIKSEEN ILMOITETUT TAPAHTUMAT (KYLPYLÄREISSUT)
KOhteita TAMPEREELLA JA LÄHIYMPÄRISTÖSSÄ	ARBORETUM, RULLA, MONITOIMITALO 13, KOTIELÄINPUISTOT JA TILLAT, TALLIPIHA, LIIKENNEPUISTO	HIPPA LIKUNTAKESKUS, PYYNIKIN NÄKÖTORNI, SÄRKÄNNIEMI, HOPLOP, VIKKINSAARI, FUNPARK, TEATTERIT

MITÄ TUKIHENKILÖTOIMINTA TARKOITTAA?

- Tukihenkilön tehtävänä on toimina tuettavalle luotettavana aikuisena ystävänä
- Tarkoituksena on tehdä yhdessä jotain mukavaa tekemistä noin 2 kertaa kuukaudessa pari tuntia kerrallaan
- Tukihenkilö sitoutuu toimintaan pidempi aikaisesti (noin 1 vuosi)
- Tukihenkilötoiminta on palkatonta vapaaehtoistyötä

- Maksamisvastuut: Yleinen periaate on, että tuettavan perhe kustantaa tuettavan menot ja tukihenkilö omansa. Mahdollisista maksuista (elokuvaliput, uimahallimaksut) on hyvä sopia etukäteen.
- Vaitiolovelvollisuus: Tukihenkilöllä on salassapitovelvollisuus koskien tuettavan ja hänen perheen asioita. Tukihenkilö voi halutessaan keskustella tuettavaan liittyvistä asioista tukihenkilötoiminnan sosiaalityöntekijän kanssa.
- Raportointivelvollisuus: Tukihenkilö kirjoittaa joka kuukausi raportin tuettavan kanssa käydyistä tapaamisista. Raportit lähetetään tukihenkilötoimintaan.
- Vakuutukset: Tukihenkilö on vakuutettu Tampereen kaupungin puolesta. Tuettava ei ole vakuutettu kaupungin puolesta tapaamisten aikana.
- Kuljettaminen autolla: Onko tukihenkilöllä lupa kuljettaa tuettavaa omalla autollaan?

Tapaamisten tavoitteet:

-
-
-

Ehdotuksia, mitä tapaamisissa voitaisiin tehdä:

Seuraava tapaaminen (paikka ja aika):

Tarkistuspalaveri (paikka, aika ja osallistujat):

YHTEYSTIEDOT

Tuettava:

Tuettavan perheenjäsenet:

Tuettavan asioissa yhteyttä pidetään numeroon:

Tukihenkilö:

Tukihenkilön puhelinnumero:

Lapsen sosiaalityöntekijän/muun työntekijän yhteystiedot:

Tukihenkilötoiminnan yhteystiedot: Kullervonkatu 16 B 33500 Tampere

Sosiaalityöntekijä Tuija Ukkonen-Erenius p.040 806 2181

Sosiaalipäivystys: p.0500 625 990 (lastensuojelun kiireelliset asiat 24 h vuorokaudessa)

Liite 5. Palautelomake tukihenkilölle

Vastaa valitsemalla jokaiseen kysymykseen sopivin hymynaama kuvaamaan omaa mielihidettäsi.

1. Miten tukisuhde mielestäsi onnistui?



2. Saavutettiin ko tukisuhteessa aloituspalaverissa määritellyt tavoitteet?



3. Miten yhteistyö toimi tuettavan ja hänen perheensä kanssa?



4. Miten yhteistyö toimi tukihenkilötoiminnan työntekijöiden kanssa?



5. Miten yhteistyö toimi tuettavan mahdollisen työntekijän (sosiaalityöntekijä, koulukuraattori, perhetyöntekijä yms.) kanssa?



6. Kerro vapaasti kommentteja tukihenkilönä toimimisesta

Liite 6. Palautelomake tuettavalle ja hänen perheelleen

Vastaa valitsemalla jokaiseen kysymykseen sopivin hymynaama kuvaamaan omaa mielipidettäsi/mielipiteitänne

1. Oliko tukihenkilöstä apua perheenne tilanteeseen?



2. Saavutettiinkö tukisuhteessa aloituspalaverissa määritellyt tavoitteet?



3. Miten yhteistyö toimi tukihenkilön kanssa?



4. Miten yhteistyö toimi tukihenkilötoiminnan kanssa?



5. Miten yhteistyö toimi lapsen sosiaalityöntekijän/perheneuvolan työntekijän/koulukuraattorin yms. kanssa tukisuhteen aikana?



6. Onnistuivatko tapaamiset toivomallanne tavalla?



7. Kertokaa vapaasti kommentteja tukihenkilötoiminnasta
