



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Vapaaehtoistoiminnan arvioinnin kehittäminen
Nuorten Palvelu ry:ssä

Mari Keinänen

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 05 / 2017

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Mari Keinänen	Sivumäärä 43 ja 10 liitesivua
Työn nimi Vapaaehtoistoiminnan arvioinnin kehittäminen Nuorten Palvelu ry:ssä	
Ohjaava opettaja Anita Saaranen-Kauppinen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Nuorten Palvelu ry, Helmi Korhonen	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyöni tilaajana toimi Nuorten Palvelu ry. Opinnäytetyöni oli kehittää järjestön vapaaehtoisen tukihenkilötoiminnan eli zemp-pari-toiminnan arviointia. Arvioinnin kehittämiseksi oli tarvetta, jotta arviointi saadaan järjestössä laadukkaammaksi, systemaattisemmaksi ja läpinäkyvämmäksi. Arvioinnilla saadaan tietoa toiminnan tuloksista ja vaikutuksista.</p> <p>Nuorten Palvelu ry on valtakunnallinen nuorisokasvatusjärjestö, joka toimii, jotta vuonna 2018 jokainen nuori kokisi tulevaisuutensa kuulluksi ja nähdyksi arjessaan, tuetuksi ja autetuksi vaikeuksissaan ja hyväksytyksi jäseneksi yhteisöön, jonka kokee tärkeäksi. Nuorten Palvelu ry:n toimintaa ohjaavat viisi arvoa: vapaaehtoisuus, luottamuksellisuus, tasa-arvoisuus, vuorovaikutuksellisuus ja erilaisuuden kunnioittaminen.</p> <p>Nuorten Palvelun ry:n rahoittajana toimii Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus, jolle järjestö raportoi vuosittain toiminnastaan. Raportointiin kuuluu tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys, johon zemp-pari-toiminnan kohderyhmältä, vapaaehtoisilta ja yhteistyökumppaneilta kerätään tietoa. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda arviointijärjestelmä Nuorten Palvelu ry:n zemp-pari-toiminnan käyttöön, jota he voivat hyödyntää vuotuisissa raporteissa.</p> <p>Opinnäytetyön tuotoksena syntyi Nuorten Palvelu ry:n käyttöön kyselylomakkeet nuorille sekä vapaaehtoisille, vanhemmille, yhteistyökumppaneille. Kyselyiden avulla pystytään kokoamaan vastanneiden mielipiteet toiminnasta, kehittämisehdotukset sekä toiminnan tulokset ja vaikuttavuus joita rahoittajat vaativat. Kyselylomakkeiden kehittämistä varten keräsin aineistoa zemp-pari-toiminnan vapaaehtoisilta määrällisen kyselyn sekä teemahaastattelun avulla. Kyselyiden ja haastatteluiden vastauksia sekä Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen tuloksellisuus- ja vaikutus selvitystä on hyödynnetty tuotoksena syntyneiden kyselylomakkeiden laatimisessa.</p>	
Asiasanat tukihenkilöt, vapaaehtoistyö, järjestötyö, arviointi, tuloksellisuus, vaikuttavuus	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Civic Activities and Youth Work

ABSTRACT

Author Mari Keinänen	Number of Pages 43 and 10 pages of attachments
Title Developing volunteer activity evaluation for Youth Service Association	
Supervisor Anita Saaranen-Kauppinen	
Subscriber and/or Mentor Youth Service Association, Helmi Korhonen	
Abstract <p>My thesis was made to the Youth Service Association (Nuorten Palvelu ry). This association is a Finnish nationwide youth work organization. Purpose of thesis was to develop the evaluation of Zemppari - process. Zemppari's are volunteers who support young people in need of a trustworthy adult connection. The young people in need of a Zemppari have difficulties connected to lack of free time activities, loneliness or confidence. Demand for more qualitative, systematic and transparent evaluation is required. With evaluation association's volunteer works results and impacts become more transparent.</p> <p>The Youth Service Association is financed by the Funding Center for Social Welfare and Health Organisations (STEA). Association reports results and impacts to STEA annually. Report includes information of target group, volunteers and collaborations. Purpose of this study was to create an evaluation system for the Youth Service Association.</p> <p>Products of the thesis was web based questionnaire forms. One aimed for the young and another one for volunteer/ guardian or collaborator. The questionnaire forms gather opinions of zemppari-activities, developing suggestions, as well as results and impacts. The latest questionnaire forms are based on previously done quantitative inquiry and theme interviews from Zemppari -volunteers. Final questionnaire forms are utilizing results from questionnaires, interviews and STEA-report.</p>	
Keywords Development, evaluation, association, results, volunteer work	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
1.1 Nuorten Palvelu ry	5
1.2 Zemppari-toiminta	6
1.3 Opinnäytetyön tarve ja tavoite	8
2 TUKIHENKILÖTOIMINNAN VAIKUTTAVUUS	9
2.1 Vapaaehtoinen tukihenkilötoiminta	10
2.2 Tukihenkilötoiminnan hyödyllisyys	11
2.3 Itsetunto ja sosiaalinen vahvistaminen	13
3 AINEISTONKERUU	16
3.1 Kyselyt vapaaehtoisille	16
3.2 Haastattelut vapaaehtoisille	17
3.3 Tulosten muodostaminen	18
4 TULOKSET JA TUOTOKSET	19
4.1 Haastatteluiden ja kyselyiden tulokset	19
4.2 Lopputuotos	23
5 ARVIOINTI JA POHDINTAA	25
5.1 Tavoitteiden täytyminen	25
5.2 Johtopäätökset	27
5.3 Pohdinta	28
LÄHTEET	31
LIITTEET	34

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tilaajana toimii Nuorten Palvelu ry, joka tekee tukihenkilötoimintaa nimeltä zemp pari-toiminta alle 29-vuotiaille nuorille eli nuorisolain piiriin kuuluville henkilöille. Tukihenkilöinä nuorille toimii täysi-ikäiset koulutetut vapaaehtoiset. Zemp pari-toiminta saa kohdennettua toiminta-avustusta (Ak-avustusta) Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskukselta (STEA). Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää toiminnalle arviointimenetelmä, jolla arvioinnista tulisi järjestelmällisempää ja selkeämpää. Näin saadaan paremmin kerättyä tietoa toiminnan tuloksista ja vaikutuksista kohde-ryhmältä, vapaaehtoisilta sekä yhteistyökumppaneilta.

Arviointimenetelmän kehittämistä varten keräsin aineistoa vapaaehtoisilta määrällisen kyselyn ja teemahaastattelun avulla. Kehittämistyön tuotoksen syntymisessä olen hyödyntänyt STEA:n tuloksellisuus- ja vaikutus selvitystä. Opinnäytetyön tuotoksena Nuorten Palvelu ry sai käyttöönsä kyselylomakkeet zemp pari-toiminnassa mukana oleville nuorille sekä vapaaehtoisille, vanhemmille, yhteistyötahoille. Samalla tuloksia pystytään hyödyntämään rahoittajalle vuotuisissa raporteissa. Kyselylomakkeiden avulla pystytään selvittämään nuorilta, vapaaehtoisilta, vanhemmilta sekä yhteistyötahoilta zemp pari-toiminnan hyödyistä, vaikutuksista nuoren elämään, kehittämisehdotuksista sekä zemp pari-toiminnan käytännön toimivuudesta.

Toiminnan arvioinnin saaminen järjestelmällisemmäksi helpottaa työntekijöitä. Tiedon kerääminen suoraan zemp pari-toiminnassa mukana olevilta tekee arvioinnista ja toiminnan kehittämisestä helpompaa. Kyselylomakkeiden avulla pystytään vertaamaan kerättyä tietoa toiminnan asetettuihin tavoitteisiin nähden sekä pohtimaan, mitkä asiat toimivat ja missä on kehitettävää.

1.1 Nuorten Palvelu ry

Nuorten Palvelu ry on perustettu vuonna 1969. Nuorten Palvelu ry:n alkuperäisenä toiminta-ajatuksena on ollut auttaa vaikeuksissa olevia nuoria päihdekäyttäjiä. Yhdistys on valtakunnallisesti sitoutumaton nuorisokasvatusjärjestö, jonka peruseriaatteisiin kuuluvat vapaaehtoisuus ja luottamuksellisuus. Yhdistyksen keskustoimisto si-

jaitsee Kuopiossa. Nuorten Palvelu ry:llä on ollut toimipisteitä ympäri Suomea. Nuorten Palvelu ry:llä on jäsenjärjestöjä, joista osa on itsenäisiä yhdistyksiä ja osa Nuorten Palvelun hallinnon alaisia. Koko yhdistyksen olemassaolo ajan se on pyörittänyt rinnallaan erilaisia projekteja, leiri- ja retkitoimintaa, vapaaehtoisten koulutus ja -ohjaus sekä tukihenkilötoimintaa, joka on tällä hetkellä suuri osa Nuorten Palvelu ry:n toimintaa. (Nuorten Palvelu ry 2016.)

Nuorten Palvelu ry:n toiminta-ajatuksena on, että nuoren kasvulle jätettäisiin tilaa ja nuoret saisivat tukea joka päivä. Visiona yhdistyksellä tulevaisuutta ajatellen on, että vuonna 2018 jokainen nuori kokisi tulevansa kuulluksi ja nähdyksi arjessaan, tuetuksi ja autetuksi vaikeuksissaan ja hyväksytyksi jäseneksi yhteisöön, jonka kokee tärkeäksi. Nuorten Palvelu ry:n toimintaa ohjaavat viisi arvoa: vapaaehtoisuus, luottamuksellisuus, tasa-arvoisuus, vuorovaikutuksellisuus ja erilaisuuden kunnioittaminen. (Nuorten Palvelu ry 2016.)

Nuorten Palvelu ry toimii nuorten reviiereillä ympäri Suomen erilaisissa hankkeissa, projekteissa, jäsenjärjestöissä ja toimipisteissä. Yhdistyksellä on toimintaa ehkäisevässä päihdetyössä, kasvatusvastuun korostamisessa, nuorten tukemisessa, sukupuolisensitiivisessä nuorisotyössä sekä kansainvälistä osaamisen vaihtoa nuorisotyön osalta. Yhdistyksen toimintaa johtavat hallitus sekä jäsenet, jotka voivat vaikuttaa asioihin sääntömääräisissä kokouksissa pari kertaa vuodessa. Nuorten Palvelu ry:n toiminta pohjautuu vahvasti yhdistys- ja nuorisolakiin. (Nuorten Palvelu ry 2016.)

1.2 Zemppari-toiminta

Nuorten Palvelu ry:n tukihenkilötoiminta on lähtenyt kehittymään 1990 -luvulta lähtien. Nykyään järjestön tukihenkilötoiminta kulkee nimellä zemppari-toiminta. Opin näytetyössäni käytän zemppari-toiminta -sanan välissä yhdysmerkkiä kieliopillisista syistä, Nuorten Palvelu ry käyttää sanaa yhteen kirjoitettuna. Toiminta on vapaaehtoista tukihenkilötoimintaa, jossa vapaaehtoinen ja nuori viettävät yhdessä aikaa. Vapaaehtoinen tukee nuorta omin tiedoin ja taidoin ja saa tehtävään koulutuksen sekä tukea toiminnan aikana. Mitään erityistaitoja vapaaehtoiselta ei vaadita, vaan roh-

keutta olla aikuinen. (Nuorten Palvelu ry 2016; Nuotio & Miettinen 2011, 191; Keinänen & Kirkonpelto & Korhonen 2017.)

Zemppari-toiminta on arkista yhdessäoloa. Toiminta on nuoren muutokseen tähtäävä, tavoitteellinen ja luottamuksellinen suhde, jossa turvallinen aikuinen kulkee nuoren rinnalla. Tavoitteena on saada aikaan pieniä muutoksia nuoren elämässä pitkällä aikavälillä esimerkiksi rohkeutta ja itsetuntoa. Jokaiselle parille voidaan asettaa omia tavoitteita, jossa lähtökohtana on nuoren tarpeet. Zemppari ja nuori ovat tasavertaisia kumppaneita. Vapaaehtoinen zemppari ja nuori tapaavat liveinä tai verkossa. Zemppari on läsnä nuoren arjessa tukien ja kannustaen häntä erilaisissa haasteissa. Parin väliset tapaamiset muodostuvat nuoren toiveista ja tavoitteiden pohjalta mietityistä asioista. Tapaamisilla voidaan vaikuttaa nuoren sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Pelkällä yhdessäololla on voimaannuttava vaikutus, joka vahvistaa nuorta sisäisesti sekä ulkoisesti. Zemppari-tapaamiseen voi kuulua toiminnallista tekemistä tai yhdessä hengailua. (Nuorten Palvelu ry 2016; Keinänen & Kirkonpelto & Korhonen 2017.)

Nuorten Palvelu ry hakee uusia vapaaehtoisia, haastattelee sekä kouluttaa heidät toimintaan. Haastattelu vaiheessa, pystytään sulkemaan toimintaan soveltumattomat henkilöt pois esimerkiksi heidän elämäntilanteiden takia. Haastatteluiden ja koulutusten kautta työntekijät tutustuvat vapaaehtoisiin, jotta zempparia tarvitseva nuori saa hänelle sopivimman zempparin. Aina suhteet eivät toimi, jolloin etsitään mahdollisuuksien mukaan nuorelle uusi zemppari. (Kirkonpelto & Korhonen & Pälve 2017.)

Jokainen suhde on omannäköisensä prosessi, jolla on alku, keskiväli ja loppu. Suhde aloitetaan aloitustapaamisella, jossa solmitaan zempparisopimus ja määritellään toiminnan tavoitteet. Välitapaamisessa kartoitetaan suhteen sen hetkistä tilaa ja onko aloitustapaamisessa asetetut tavoitteet täyttyneet. Tässä vaiheessa suhdetta on mahdollista miettiä myös uusia tavoitteita, mikäli ne katsotaan tarpeelliseksi. Lopputapaamisessa suhde päätetään, käydään läpi suhteen aikana tapahtuneita asioita ja pari päättää haluavatko olla jatkossa yhteydessä toisiinsa. Suhteen alussa tärkeää on luoda luottamus uuteen ihmiseen kuuntelemalla. Luottamuksen kasvaessa zemppari ja nuori tulevat tutummiksi toisilleen. Zemppari-tapaamisten lopputuloksena nuorelle jää uusia työkaluja esimerkiksi enemmän rohkeutta ja itsetuntoa, jatkaa elä-

määnsä. Parit tapaavat sovitusti 2-4 kertaa kuukaudessa. Zempparisuhteet kestävät tavallisesti 3-6kk kerrallaan. Tarvittaessa toimintaa voidaan jatkaa. (Nuorten Palvelu ry 2016; Keinänen & Kirkonpelto & Korhonen 2017.)

Zemppari-toiminnassa mukana olevat nuoret tulee toimintaan yhteistyötahojen kautta tai itse olemalla yhteydessä Nuorten Palvelu ry:n. Toiminnassa olevat nuoret ovat yleensä syrjäytymisvaarassa olevia tai vailla rinnalleen turvallista ja luotettavaa aikuista. Nuoret eivät pääse yksin pois kotoaan tai vanhemmilla ei ole aikaa tehdä heidän kanssaan erilaisia asioita. Zempparisuhteen aikana parit käyvät erilaisissa paikoissa, jotta nuori saa uusia kokemuksia ja mahdollisesti löytää itselleen sopivan harrastuksen tai paikan missä on saman henkisiä ihmisiä. Tyypillisesti toimintaan hakeutunut nuori tarvitsee mielialan kohottamista tai henkilön jonka kanssa pystyy lähtemään pois kotoa. Zempparilta saatu hymy tarttuu herkästi myös nuoreen. Mielialan muutokseen vaikuttaa motivaatio toimintaan sekä vapaaehtoinen, joka omin ilmein ja elein saa nuoren tuntemaan olonsa paremmaksi. Toiminnan myötä nuori voi löytää paikan missä kokee yhteenkuuluvuutta esimerkiksi saman kiinnostuksen kohteen kautta. Vapaaehtoinen turvallinen aikuinen pystyy auttamaan ja kannustamaan nuorta lähtemään mukaan uuteen toimintaan, jotta hän mahdollisesti myöhemmin pystyy jatkamaan tätä itsenäisesti. (Ojanen 2009, 41–44; Ojanen 2005, 89–88.)

1.3 Opinnäytetyön tarve ja tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa materiaalia Nuorten Palvelun käyttöön, jonka pohjalta zemppari-toiminnan tulokset ja vaikutukset pystytään mittaamaan. Näin toiminnan arviointi saadaan jatkossa läpinäkyvämmäksi, laadukkaammaksi ja systemaattisemmaksi. Käytännössä tämä materiaali on verkossa oleva kyselylomake, jonka nuori, vapaaehtoinen, vanhempi ja taustataho täyttää alku-, väli sekä loppupalaverissa. Näin saadaan vietyä nykyinen arviointi uudelle tasolle ja luotua järjestelmä, jonka avulla pystytään konkreettisesti vertailemaan ja havainnoimaan toiminnan merkitystä ja vaikutusta nuoren sekä vapaaehtoisen elämässä. Aloitus-, väli- ja loppukysely tehdään järjestön omaan käyttöön, jonka vuoksi se toteutetaan Google Forms -ohjelmalla. Tämän johdosta kyselyn pohja jää Nuorten Palvelu ry:n omalle Google

alustalle, jossa sitä voi muokata tarpeiden mukaan. Tilaajan toiveena oli, että kysely mahdollisimman kompakti, jotta sen täyttäminen on nopeaa ja helppoa.

Rahoittajana Nuorten Palvelu ry:llä toimii Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA), joka vuoden 2017 alusta yhdistyi Raha-automaattiyhdistys, Veikkauksen ja Fintoto:n kanssa uudeksi rahapeliyhtiöksi nimeltä Veikkaus. Tämän muutoksen kautta Nuorten Palvelu ry:n entisen päärahoittajan RAY:n avustustoiminta siirtyi sosiaali- ja terveysministeriön (STM) yhteyteen perustettavaan Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskukseen (STEA), joka toimii Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) alaisena itsenäisenä, erillisenä viranomaisena. Zemppari-toiminta saa kohdennettua toiminta-avustusta (Ak-avustusta) STEA:lta. Nuorten Palvelu ry:n zemppari-toiminnan arviointia tulee kehittää, koska rahoittaja on vaihtunut. Tämä on aiheuttanut toiminnan raportointiin muutoksia. STEA vaatii järjestöjä tekemään vuosittain tuloksellisuus- ja vaikutus selvityksen. Tarvetta kehittämistyölle oli, sillä Nuorten Palvelu ry:ltä puuttui menetelmä kerätä tietoa zemppari-toiminnassa mukana olevilta henkilöiltä. (RAY 2016.)

STEA:n vuotuisissa raporteissa kerrotaan toiminnan tuottavuudesta ja tuloksellisuudesta. Tuloksellisuus- ja vaikuttavuus selvityksessä tulee selvittää toiminnan tavoitteet, indikaattorit sekä tietoa työntekijöistä, vapaaehtoisista, kohderyhmästä sekä yhteistyökumppaneista. Opinnäytetyönä tuotoksena syntyneiden kyselylomakkeiden tulosten perusteella raporttiin pystytään kirjaamaan vastanneiden mielipiteet toiminnasta, kehittämissuhteet sekä toiminnan tulokset ja vaikuttavuus joita rahoittaja vaatii. Toiminnan seuranta saadaan näin järjestelmällisemmäksi, joka helpottaa työntekijöitä toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä. (Nuotio 2017).

2 TUKIHENKILÖTOIMINNAN VAIKUTTAVUUS

Tässä luvussa avaan opinnäytetyön kannalta keskeisiä käsitteitä. Ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta on tehty useampia tutkimuksia, joissa on paljon yhtäläisyyksiä vapaaehtoisen tukihenkilötoiminnan kanssa. Opinnäytetyössäni viitataan kahteen tutkielmaan ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta: Raappanan (2014) ” Pääsee arjesta eroon rentoutumaan” – kainuulaisten poikien kokemuksia lastensuojelun tukihenki-

lötoiminnasta ja Rantasen (2011) ”Mun mielestä kaikilla pitäisi olla mahdollisuus saada tukihenkilö” lasten kokemuksia tukihenkilötoiminnasta Satuke -hankkeessa. Aikaisempien sekä opinnäytetyötä varten tehdyn tutkimuksen perusteella tukihenkilötoiminnalla on vaikutuksia nuoren itsetunnon kehittymiseen ja sosiaaliseen vahvistamiseen. Opinnäytetyöni keskeisimpiä käsitteitä ovat vapaaehtoinen tukihenkilötoiminta, itsetuntoa ja sen kehittymistä sekä sosiaalinen vahvistaminen.

2.1 Vapaaehtoinen tukihenkilötoiminta

Vapaaehtoistyö on toimintaa, jossa ihminen haluaa toimia vapaaehtoisesti hänelle tärkeän asian puolesta. Vapaaehtoistyössä koetaan antamisen ja saamisen iloa. Aktiivisena kansalaisena toimiminen on merkityksellistä työtä, jolla on suuri vaikutus niin työntekijöille kuin toiminnassa mukana oleville. Jokainen henkilö toimii vapaaehtoistyössä omalla persoonallaan, joka tekee toiminnasta monipuolisempaa. Vapaaehtoinen kokee toiminnan kautta osallisuuden ja kuuluvuuden tunnetta, joka lisää myös omaa hyvinvointia. Ihminen on sosiaalinen olento ja kaipaa ihmisten kohtaamista. Toiminnassa mukana olevat pystyvät vaihtamaan kokemuksiaan ja keskustelemaan erilaisista asioista. Vapaaehtoistoiminnalla on periaatteet, joita vapaaehtoisen tulee noudattaa samoin kuin toimintaa organisoivan tahon. Mukana olevilla vapaaehtoisilla on oikeus tukeen ja ohjaukseen. Vapaaehtoisen on hyväksyttävä, että toiminta on palkatonta ja luottamuksellista, johon tulee lähteä ennakkoluulottomasti ja kohdella kaikkia tasa-arvoisesti. Lähtökohta vapaaehtoistyössä on autettavan ehdoilla toimiminen. (Harju 2005, 67–70; Kansalaisareena 2016; Nylund & Yeung 2005, 13–15).

Erilaisia vapaaehtoistoiminnan muotoja on hyvin paljon. Ystävä- ja tukihenkilötoiminnalla tarkoitetaan tukihenkilötoimintaa, jota järjestävät kunnat sekä monet järjestöt kuten Nuorten Palvelu ry ja Mannerheimin lastensuojeluliitto. Tukihenkilötoiminta eroaa muista vapaaehtoistoiminnoista siten, että vapaaehtoinen on sitoutunut lapsen tai nuoren arkielämään. Tukihenkilö toiminnan avulla edistetään lasten ja nuorten hyvinvointia. Tukihenkilön tehtävänä on auttaa, tukea ja olla läsnä lapsen tai nuoren elämässä ja näin helpottaa elämässä selviytymistä. (Rantanen 2011, 15–17).

Tukihenkilötoimintaa ohjaa vapaaehtoistoiminnan periaatteet, joita myös Nuorten palvelu ry:ssä korostetaan. Toimintaan ryhdytään omasta vapaasta tahdosta sekä aidosta kiinnostuksesta toisia ihmisiä kohtaan. (Ojanen 2015, 91.) Henkilön joka haluaa olla toiminnassa ei tarvitse olla sosiaalialan ammattilainen, tavalliset ihmisen perustaidot ja tiedot riittävät. Tukihenkilön on sitouduttava ja oltava luotettava, jolloin lapsi tai nuori pystyy kertomaan luottamuksellistakin asioista tukihenkilölle. Vapaaehtoisen on kunnioitettava ihmisen erilaisuutta ja mielipiteitä. Tukihenkilö on tuettavaa varten eikä tee asioita tai päätöksiä hänen puolestaan. Toiminnassa molemmat osapuolet ovat tasavertaisia keskenään. Vapaaehtoistoiminnassa pätee myös vaitiolovelvollisuus. Nuorten Palvelu ry:n tukihenkilöt haastatellaan ja koulutetaan ennen zemp-pari-suhteen alkamista. Aina kaikki eivät sovellu toimintaan, jonka vuoksi Nuorten Palvelu ry:ssä haastatellaan vapaaehtoiset ennen heidän kouluttamista. (Rantanen 2011, 16–17; Kirkonpelto & Korhonen & Pälve 2017).

Suomessa järjestetään vapaaehtoistoiminnan lisäksi ammatillista tukihenkilötoimintaa, jota tuottavat kunnat sekä yksityiset yritykset. Pääperiaatteet ovat hyvin samankaltaiset. Ammatillinen tukihenkilötoiminta on tarkoitettu pääsääntöisesti lastensuojeluasiakkaille tai -perheille. Konkreettisesti ammatillisessa toiminnassa autetaan suunnitelmallisesti nuorta tai lasta elämänhallinnassa. Toiminnan sisältö vaihtelee tuettava kohtaisesti. (Nuorten ystävät 2016). Toiminta mitä tukihenkilön kanssa tehdään, perustuu kahden keskeiseen vuorovaikutukseen ja yhdessä tekemiseen. (Raappana 2014, 18–19).

2.2 Tukihenkilötoiminnan hyödyllisyys

Tukihenkilö pystyy tarjoamaan nuorelle hänen tarvitsemaansa sosiaalista tukea. Lapsilla ja nuorilla jotka ovat tukihenkilötoiminnassa on riski syrjäytymiseen. Syrjäytymisen ehkäisyssä taas sosiaalisen tuen tarjoaminen on tärkeää. Nykypäivän hektisyys tai perherakenteiden muutokset voivat vaikuttaa lapsen tai nuoren normaalista arjesta selviytymiseen. Vanhemmat eivät jaksakaan tarjota lapselle tai nuorelle heidän tarvitsemaansa psykososiaalista tukea. Lapsi tai nuori saa siis kotoaan vain välttämättömän perushoivan. On kuitenkin asioita jotka, eivät aina riipu ulkoisista tekijöistä. Nuoruus on paljon rajojen kokeilemisen aikaa, joten nuorella voi olla käytösongelmia

tai rikollisuutta, johon vanhemmat eivät aina osaa tai pysty puuttumaan. Tukihenkilötoiminnan kautta lapsi tai nuori saa rinnalleen turvallisen aikuisen, jolla on aikaa. Tukihenkilö auttaa hyvinvointitekijöiden ylläpitämisessä ja tarjoa tilapäistä apua sekä tukea lapselle tai nuorelle, jolta tämä puuttuu. Toiminnan avulla nuoren arkielämässä pärjäämisen valmiuksia vahvistetaan. (Raappana 2014, 44–45, 51).

Tukihenkilötoiminnalla on paljon vaikutuksia, jotka näkyvät myös ulospäin lapsesta ja nuoresta. Aaltosen (2010) opinnäytetyössä käy ilmi, että tukisuhteen vaikutuksia ovat ulospäin suuntautuneisuus, rohkeus, sosiaalinen vuorovaikutus ja positiivinen mieliala. Aaltosen (2010) tekemien haastattelujen perusteella lapset ja nuoret olivat rohkaistuneet lähtemään pois kotoa tukihenkilön kanssa. Tämän myötä heistä oli tullut entistä avoimempia ja rohkeampia kertomaan mitä heille oli tapahtunut. Tukihenkilön ja tuettavan välinen henkilökemia on tärkeä osa toimivaa tukisuhdetta. Tukihenkilön on myös oltava aktiivinen ja sitoutunut toimintaan, jotta tukihenkilösuhteen tavoitteet täyttyvät. (Aaltonen 2010, 31–33).

Raappanan (2014) tutkielman mukaan pojat joilla on ollut tukihenkilö ovat kokeneet toiminnan myönteisesti. Pojat olivat kokeneet tärkeäksi tukihenkilöltä saamansa emotionaalisen tuen. Tukihenkilön kanssa on ollut helppo puhua asioista tekemisen lomassa. Tukihenkilö koettiin ystävällisenä, turvallisenä aikuisena jonka kanssa oli helppo jutella. Tutkimukseen osallistuneiden poikien kertomusten perusteella tukihenkilöltä saatu sosiaalinen tuki oli merkittävässä osassa. Luotettava aikuinen, joka on läsnä, kuuntelee, näkee, ymmärtää ja antaa positiivista palautetta nostaa nuoren itseluottamusta. (Raappana 2014, 44–55).

Perheen ulkopuoliselle henkilölle on helpompi kertoa asioita. Luotettavan aikuisen tuki auttaa selviytymään, jos elämässä on tapahtunut jotain ikävää. Jo pelkästään tunne siitä, että joku aikuinen on häntä varten auttaa jaksamaan arjessa jaksamisessa. Tukihenkilön ja tuettavan molemminpuolinen luottamus on tärkeää hyvän suhteen syntymiselle. Lapsille ja nuorille saattaa välillä tulla yksinäisyyden tunteita, jolloin tukihenkilö on tärkeässä osassa heidän elämää. Lasten ja nuorten mielipiteen huomiointi on lasten ja nuorten mielestä tärkeä osoitus aikuisen luotettavuudesta ja kiinnostuksesta. Toiminnallisuus on monessa tukisuhteessa tärkeässä roolissa.

Osa lapsista ja nuorista ei kuitenkaan aina kaipaa toimintaa, pelkkä yhdessä olo riittää. (Rantanen 2011, 26–33).

2.3 Itsetunto ja sosiaalinen vahvistaminen

Tukihenkilötoiminnan tiedetään olevan vaikutusta itsetunnon kehittymiseen. Itsetunto kehittyy koko ajan ympäristöstä ja muilta ihmisiltä saamien kokemusten pohjalta. Lapsena itsetunto alkaa kehittyä vanhempien hoivan kautta, riittävä hoiva saa lapsen tuntemaan itsensä tärkeäksi ja arvokkaaksi. Lapsen kannustaminen, kiittäminen ja vähäinen arvostelu auttavat lapsen itsetunnon kehittämisessä. Myöhemmässä iässä itsetuntoon vaikuttaa kuinka häneen suhtaudutaan ja mitä häneltä odotetaan. Itsetunnon kehittymiseen vaikuttaa vanhempien lisäksi koulu, kaverit ja harrastukset. (Keltikangas-Järvinen 2006, 123–132).

”Itsetunto on sitä, kuinka paljon hyviä ominaisuuksia ihminen näkee itsessään”. (Keltikangas-Järvinen 2013, 17).

Murrosikään mennessä itsetunto on kehittynyt niin paljon, että sitä voidaan alkaa mitata. (Keltikangas-Järvinen 2006, 17). Murrosiässä tapahtuvat hormoni mylläykät voivat kuitenkin romahduttaa itsetuntoa hetkellisesti. Vastoinkäymiset ja erilaiset kehityskriisit vahvistavat nuoren itsetuntoa sekä uskoa omaan selviytymiseen. (Cacciatore, Korteniemi-Poikela & Huovinen 2008, 27). Lapsi ja nuori tarvitsee kehitykseen yhdessä tekemistä, näin hänen itsetuntonsa vahvistuu jo pienistä yhdessäolon hetkistä mukavassa ympäristössä. Lyhyt aikainen ja tukeva ihmissuhde on parempi kuin sen puuttuminen. (Cacciatore, Korteniemi-Poikela & Huovinen 2008, 47).

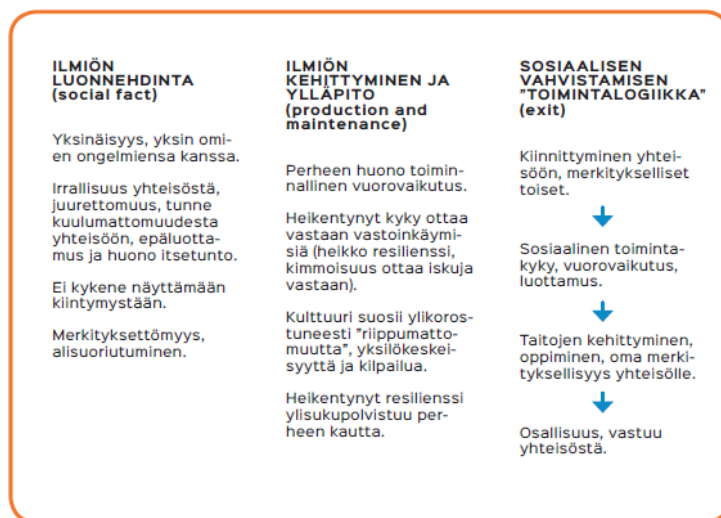
Itsetunto ja yleinen hyvinvoinnin tunne ovat yhteydessä toisiinsa. Itsetunnoltaan vahva ihminen näkee elämässä enemmän hyviä kuin negatiivisia puolia. Heikko itsetunto voi vaikuttaa itsearvioon, näin ollen arviot itsestä ja mieliala ovat voimakkaasti yhteydessä toisiinsa. (Keltikangas-Järvinen 2006, 35). Hyvä itsetunto näkyy ihmisessä itsetuottamuksena, itsevarmuutena, itsensä arvostamisena ja kykynä arvosta muita ihmisiä sekä toimimisena itsenäisesti. Tunne oman elämän hallinnasta, sosiaalinen sopeutuminen sekä epäonnistumisten ja pettymysten sietäminen kertovat myös hy-

västä itsetunnosta. (Keltikangas-Järvinen 2006,36–39). Ihmisen itsetunto muuttuu koko ajan. Mikäli ihmisellä on huono itsetunto, sitä on mahdollista kehittää. Tärkeintä on hyväksyä itsensä sellaisena kuin on. (Jensen 2016).

Tukihenkilötoimintaan liittyy sosiaalinen vahvistaminen, joka on nuoren kokonaisvaltaista tukemista, nuoren hyvinvoinnin lisäämistä sekä edistämistä. Konkreettisesti sosiaalinen vahvistaminen tapahtuu tukemalla, ohjaamalla ja neuvomalla nuorta. (Lundbom & Herranen 2011, 5–6). Toiminta on moniammatillista, sillä nuoren auttamiseen osallistuu eri vahvuuksia omaavia aikuisia. Nuoren auttaminen kohdistuu elämäntilanteeseen, nuoren hyvinvointiin ja osallisuuteen. Sosiaalinen vahvistaminen on prosessi, jossa parannetaan pienin askelin nuoren elämäntilannetta ja -hallintaa. Sosiaalinen vahvistaminen kuuluu ehkäisevään työhön ja on konkreettisesti nuoren syrjäytymisen ehkäisyä. (Kuure 2015, 8). Sosiaalinen vahvistaminen oli mainittu erikseen vanhassa nuorisolaissa. Vuoden 2017 alusta voimaan tullessa uudessa nuorisolaissa ei suoranaisesti puhuta sosiaalisesta vahvistamisesta vaan nuoren kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämisestä. Konkreettisesti tämä tarkoittaa, että nuorisotyöllä on vaikutettava nuorten kasvun- ja elinolojen, itsenäistymiseen ja osallisuuden tukemiseen yhteiskunnassa. Nuorisolaki velvoittaa muun muassa kuntia järjestämään palveluita lain mukaan. (Nuorisolaki 2016).

Itsetunnon lisäksi on tutkittu tukihenkilötoiminnalla olevan vaikutusta nuoren sosiaaliseen vahvistumiseen. Kuure (2015) on julkaisussaan Sosiaalinen vahvistaminen käsitteinä ja palveluina kuvannut nuorten ongelmia sosiaalisissa toimintakyvyissä, ilmiön kehittymistä ja sosiaalisen vahvistamisen ”toimintalogiikkaa” (Kuvio 1). Sosiaalisen vahvistamisen ”toimintalogiikka” kuvastaa hyvin kuinka nuoren sosiaalista vahvistamista tulisi tehdä ja kuinka sen kehittyminen tapahtuu oikeanlaisella toiminnalla. Ilmiö lähtee liikkeelle yksinäisyydestä, huonosta itsetunnosta, heikosta sosiaalisesta tuesta tai yhteisöön kuulumattomuuden tunteesta. Ilmiötä ylläpitää perheen sisäiset ongelmat, ihmisen oma kyky vastaanottaa negatiivisia asioita ja yhteiskunnalliset asiat, kuten vallitsevat trendit voivat aiheuttaa sosiaalisia paineita nuorille. Sosiaalista vahvistamista voidaan ajatella toimintana, joka lähtee liikkeelle tunteesta kuulua johonkin yhteisöön. Oli yhteisö sitten verkossa tai arjessa toimiva, siinä toimiminen parantaa vuorovaikutustaitoja ja sosiaalisia kykyjä pärjätä erilaisissa tilanteissa. Samalla luottamus yhteisössä oleviin ihmisiin kasvaa. Taitojen kehittymisen jälkeen ihminen

pystyy oppimaan uusia asioita myös itsestään ja muista. Ajan kuluessa syntyy tunne olevansa merkityksellinen omalle yhteisölle. Näin ihminen kokee olevansa osa yhteisöä ja samalla yhteiskuntaa. (Kuure 2015, 25).



KUVIO 1: Ongelmat nuorten sosiaalisessa toimintakyvyssä. Ilmiö, ilmiön kehittyminen ja sosiaalisen vahvistamisen "toimintalogiikka". (Kuure 2015, 25.)

Kaikki eivät halua kuulua isoihin yhteisöihin. Tällaisessa tilanteessa nuorta pyritään hennolla ohjauksella samaan mukaan yhteiskuntaan, eikä jäämään sen ulkopuolelle. Silloin riittää, että on joku aikuinen, jolla on aikaa nuorelle eikä tarvitsisi kokea yksinäisyyden tunnetta. Pyrkimyksenä on ylläpitämään nuoren arkisia hyvinvointitekijöitä. Olemaan apuna ja tukena, silloin kuin nuori sitä tarvitsee. Tavoitteena on saada nuori löytämään itselleen asioita, jotka helpottavat arkielämää ja omaa hyvinvointia. Arkielämän pientenkin ongelmien ratkaisu tuottaa mielihyvää, jonka avulla pystytään parantamaan hyvinvointia. (Ojanen 2009, 123.) Innostaminen ja mukava olo uusissa tilanteissa ja harrastuksissa vahvistavat nuoren hyvinvointia, elämänhallintaa sekä mahdollistaa uusia sosiaalisen vuorovaikutuksen verkostoja ja mahdollisesti kuulumaan johonkin yhteisöön. (Nuotio & Miettinen 2011, 195).

Itsetunto sekä sosiaalinen vahvistaminen kulkevat käsikädessä, kun ajatellaan nuoren hyvinvoinnin edistämistä. Itsetunto kehittyy ihmisellä koko ajan. Mikäli nuorella on huono itsetunto, pystytään sitä vahvistamaan nuorelle mielekkäiden toimintojen ja positiivisten tapahtumien kautta. Nuorta ohjataan ja neuvotaan arjen askareissa kannustaen ja tukien eteenpäin, vaikka asiat eivät mene suunnitelmien mukaan turvalli-

sen ja luotettavan aikuisen tuki auttaa nuorta jaksamaan pettymyksen yli. Nuoren on mahdollista saada onnistumisten kautta tunne elämän laadun ja oman arvontunteen parantumisesta, joka määritellään hyvinvoinniksi. (Cacciatore, Korteniemi-Poikela & Huovinen 2008, 27, 264–267). Hyvinvointi jaetaan kolmeen ulottuvuuteen, jotka ovat terveys, materiaallinen hyvinvointi ja koettu hyvinvointi. Hyvinvointia pystytään parantamaan palanen kerrallaan, jolloin siitä kasvaa kokonaisuus ja tunne omasta hyvinvoinnista sekä kuulumisesta yhteiskuntaan. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

3 AINEISTONKERUU

Kehittämistyön pohjalle keräsin vapaaehtoisilta aineiston laadullisen haastattelun sekä määrällisen kyselyn avulla. Aineiston pohjalta oli helpompi luoda tavoitteellinen kyselylomake nuorille, vapaaehtoisille/taustatahoille/vanhemmille, jonka pohjalta toiminnan arviointi ja tulosten todentaminen onnistuvat paremmin. Määrällisen kyselyn toteutin 2.2.2017 vapaaehtoisille pidetyn työnohjauksen yhteydessä, johon sain 13 vastausta. Määrällisen kyselyn lisäksi tein teemahaastatteluja kolmelle pitkäaikaiselle vapaaehtoiselle. Aineisto oli kasassa maaliskuussa 2017.

3.1 Kyselyt vapaaehtoisille

Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pystytään tarkastelemaan tutkittua asiaa numeraalisesti. Määrällisessä tutkimuksessa tutkija on objektiivinen eli puolueeton eikä näin ollen vaikuta tutkimustuloksiin. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa vapaaehtoisten tämän hetkisiä kokemuksia ja havaintoja zemp-pari-toiminnasta. Valitsin kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän, koska oli mahdollisuus hyödyntää vapaaehtoisille järjestettyä tilaisuutta saamaan mielestäni tarvittavan suuri otos tutkittavasta ryhmästä. (Heikkilä 2014, 6–8; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 135–140; Vilkkä 2014, 13–18.)

Kysymykset laadin Webropol-ohjelmalla (ks. liite 1), jonka jälkeen ohjaajalta ja lehtorilta saatujen palautteiden pohjalta muokkasin kyselyä lopulliseen muotoonsa. Kyselyn toteutin vapaaehtoisille suunnatun työnohjauksen lomassa. Olimme sopineet

työnohjaajan kanssa kyselyn pitämisessä etukäteen. Tulostin kyselyt lomakkeelle, näin vältyttiin teknisiltä ongelmilta esimerkiksi nettiyhteyden kanssa. Ennen kyselylomakkeiden täyttämistä, kerroin kyselyn liittyvän opinnäytetyöhöni. Syötin kyselylomakkeiden vastukset Webropol-ohjelmaan tulosten analyysia varten. Vastauksia tuli 13 kappaletta, joka on mielestäni riittävän suuri otos zemp-pari-toiminnan vapaaehtoisista.

3.2 Haastattelut vapaaehtoisille

Valitsin haastattelu muodoksi puolistrukturoitu haastattelun eli teemahaastattelun sen vapaamuotoisuuden vuoksi. Määrällisen kyselyn ja teemahaastattelun kysymykset vapaaehtoisille olivat pääasiassa samat. Haastattelujen avulla pääsin syventämään kyselyssä olevia kysymyksiä (liite 2). Kaikki haastateltavien kysymykset olivat samat, mutta teemahaastattelu antoi mahdollisuuden vaihtaa niiden järjestystä. Halusin myös, että haastateltavilla oli mahdollisuus vastata kysymyksiin omin sanoin. Mikä mielestäni antaa enemmän tilaa vastaajalle olla haastattelussa oma itsensä ja mahdollisuuden omien mielipiteidensä esille tuontiin. Puolistrukturoitu haastattelu antoi mahdollisuuden tehdä myös lisäkysymyksiä, jotta vastauksista tuli kattavampia. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 47-48, Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 205.)

Haastatteluun valikoitui pitkäaikaisia vapaaehtoisia, joilla on ollut useampi suhde tai yksi pitkä. Haastateltaville lähetin sähköpostitse saatekirjeen (Liite 3), sekä työntekijän kännykällä tekstiviestin tiedoksi sähköpostiviestistä. Haastatteluun kysyin neljältä eri henkilöä, mutta haastatteluun pääsi kolme henkilöä. Haastateltaville järjestyi Nuorten Palvelu ry:n kautta ilmaiset elokuvaliput palkkioksi vaivannäöstä. Haastattelin kaksi vapaaehtoisia Nuorten Palvelu ry:n toimistolla, koska paikka oli heille entuudestaan tuttu ja haastattelu tilan sai rauhoitettua. Yksi haastateltavista ei valitettavasti päässyt paikan päälle sairastumisen takia, joten suoritin haastattelun puhelimitse.

Haastattelu tilanteet onnistuivat hyvin rauhallisen tilan sekä etukäteisvalmisteluiden avulla. Haastateltavat osasivat vastata kysymyksiin kattavasti, eikä lisäkysymyksiä vaadittu. Nauhoitin haastattelut kännykän tallennusohjelman avulla, jonka jälkeen litteroin haastattelut aineiston analyysia varten tietokoneelle.

3.3 Tulosten muodostaminen

Lähdin analysoimaan aineistoa sen huolellisella tarkastelulle. Saadun aineiston pohjalta pystytään selittämään päätelmiä vertailemalla vastauksia ja saatujen lukujen määriä keskenään. Järjestelin haastatteluiden ja kyselyiden vastaukset kysymysten perusteella yhteen jatko käsittelyä varten. Kyselyiden vastaukset kokosin Webropol -ohjelman perusanalyysin avulla erinäköisiin kuviomuotoihin, joiden avulla oli helpompi vertailla vastauksia keskenään. Järjestelyn ja kuvioden teon jälkeen oli helpompi eritellä aineiston sisältö nuoren muutosta kuvaaviin asioihin ja yleisesti zempparitoimintaan liittyviin asioihin. Tästä oli helpompi lähteä jatkamaan analyysia pohtimalla aineistosta esille tulleita asioita, jotka käyn läpi seuraavassa luvussa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Haastatteluiden vastaukset litteroin Word -tiedostoon. Litterointi on nauhoitetun haastattelun puhtaaksi kirjoittamista sana tarkasti. Litteroinnin jälkeen aineistoa pystytään vertaamaan tässä tapauksessa kyselyiden vastausten kanssa. Litterointi vie kolme kertaa enemmän aikaa itse haastatteluun verrattuna, joten sen tekemiseen tulee varata paljon aikaa. Litteroidessa haastatteluita käytössä oli kirjain lyhenteen tarvittavia sitaatteja varten (V=vapaaehtoinen, H=haastattelija) sekä numeroa haastattelun henkilöstä.

Tulosten muodostaminen tapahtui kyselyissä ja haastatteluissa käytettyjen kysymysten ja niiden tulosten pohjalta. Tulosten analyysissä vertaillaan saatuja vastauksia keskenään. Useampi sama vastaus kertoo selkeästi asian merkityksestä, esimerkiksi vastauksissa kävi ilmi, että lähes kaikki zemppariparit olivat käyneet kahvilla. Kun vastauksissa on paljon hajontaa, voidaan asiaa ja mahdollisia syitä hajontaa alkaa analysoida. Aineistosta nousi selkeästi esille zemppari-toiminnan hyödyt suhteen aikana. Nuorissa oli tapahtunut selkeitä muutoksia toiminnan aikana.

4 TULOKSET JA TUOTOKSET

Tässä luvussa käyn läpi vapaaehtoisilta kerätyn aineiston tuloksista ja pohdin zemp-pari-toimintaan liittyen esille tulleita asioita. Kehittämistyöni tuotoksena syntyi zemp-pariparien aloitus- väli ja lopetuspalaverihin kyselylomakkeet. Kyselylomakkeiden pohjana on käytetty vapaaehtoisille toteutettujen kyselyiden ja haastatteluiden vastauksia sekä STEA:n tuloksellisuus- ja vaikutus selvitystä.

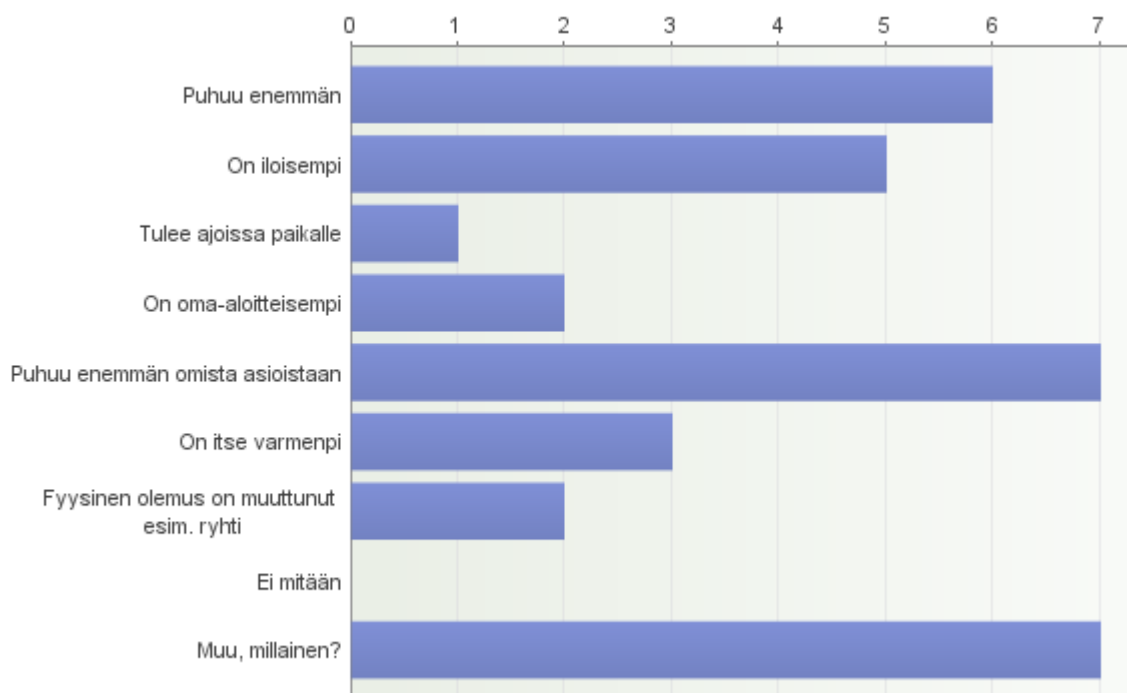
4.1 Haastatteluiden ja kyselyiden tulokset

Vapaaehtoistenkyselyyn helmikuun 2017 työnohjauksessa tuli 13 vastausta. Vapaaehtoisten haastattelut olivat helmi-maaliskuun aikana. Kyselyn vastausten pohjalta selvisi, että kolme neljästä vastanneista tapaavat kerran viikossa tai joka toinen viikko. Tapaamiset ovat lähtökohta hyvälle suhteelle, jos niitä on vähemmän kuin kerran kuussa voidaan miettiä mikä suhteen hyöty on. Luottamuksen syntymiseen kuluu aikaa useampia tapaamiskerta, joten suhteen alussa tapaamisia tulisi olla lähes viikoittain. Zemp-parisuhteen aloituspalaverissa toiminnalle laaditaan tavoitteet, jonka pohjalta pari pystyy miettimään tapaamisia. Zemp-pariparien tavoitteissa on mainittu esimerkiksi mielekästä tekemistä, kokeilla uusia juttuja ja halu lähteä pois kotoa. (Nuorten Palvelu ry 2017.)

Saatujen vastausten perusteella parit ovat tehneet monipuolisesti erilaisia asioita eri paikoissa, joten voidaan ajatella monen parin asettamien tavoitteiden täyttyneen. Zemp-pariparit ovat käyneet esimerkiksi kahvilla, syömässä, keilaamassa, kuntosalilla, elokuvissa. Nuorten Palvelu ry tukee pareja lahjakortein muun muassa kahville, kuntosalille, leffaan ja keilaamaan sekä rahallisesti 50€/kk/pari. Saaduista vastauksista voi päätellä, että Nuorten Palvelu ry:ltä annetut lahjakortit ovat käytettyjä ja varmasti motivoi pareja käymään erilaisissa paikoissa. Tekemisen lisäksi lähes kaikissa vastauksissa oli mainittu jutteleminen, jota myös zemp-pari-koulutuksessa painotetaan. (Kirkonpelto & Korhonen & Pälve 2017). Tapaamisten aikana parit keskustelivat asioista, joista nuoret haluavat puhua. Uusien positiivisten kokemusten lisäksi nuoret saavat aikaa turvalliselta aikuiselta, joka heiltä on mahdollisesti puuttunut

elämästä. Yhdessä tekeminen kasvattaa nuoren itsetuntoa. (Raappana 2014, 44–55.)

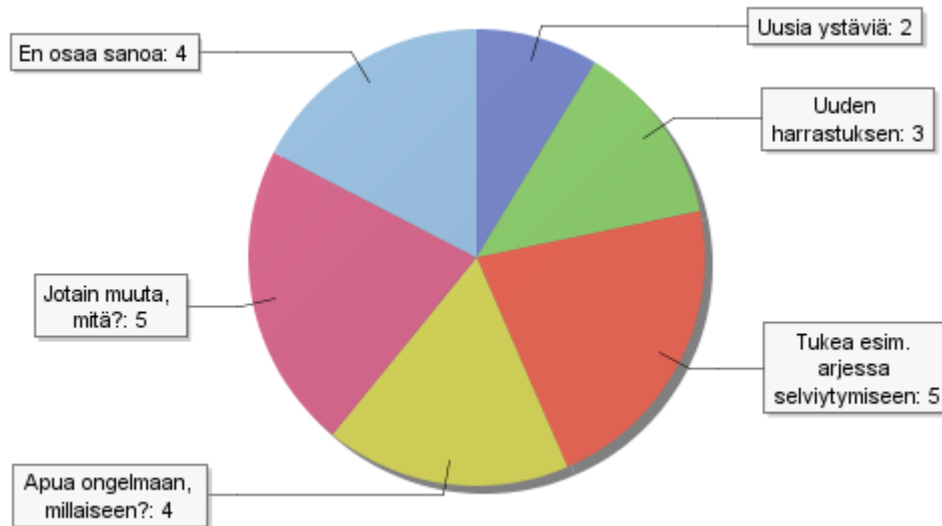
Haastatteluissa sekä kyselyssä kysyin vapaaehtoisilta, mitä muutoksista he ovat havainneet nuorena. Vastauksissa ja kuviossa (kuvio 2) käy ilmi selkeästi, että toiminnalla on ollut positiivinen vaikutus nuoriin. Nuoren muutoksesta kertoo, että he puhuvat enemmän ja ovat iloisempia, kuin suhteen alussa. Nuoret ovat saaneet tukisuhteen aikana muun muassa itsevarmuutta, tukea arkeen sekä syyn lähteä ulos. Tulokset kertovat zemppari-toiminnan tärkeydestä ja vaikutuksista nuoriin. Puhumisen lisääntyminen kertoo luottamussuhteen syntymisestä parin välille. Nuori kokee tullessa kuulluksi ja nähdyksi suhteessa, joka lisää nuoren itsetuntoa. Iloisuus kertoo nuorten nauttivan toiminnasta oman vapaaehtoisin zempparin kanssa.



KUVIO 2: Millaisia muutoksia nuorena on tapahtunut tukisuhteen aikana?

Nuorena tapahtuvan muutoksen havainnointi voi olla vaikeaa, mikä käy ilmi kysymyksen ”onko nuori saanut suhteen aikana jotain uutta elämäänsä?” vastauksista (kuvio 3). Osa vastaajista ei osaa sanoa, mitä uusia asioita nuori olisi saanut elämään. Kysymyksen vaihtoehtojen perusteella nuoret ovat saaneet toiminnasta tukea omaan elämään ja uuden harrastuksen. Kyselyn avoimista vastauksista selviää, että nuori on saanut tukisuhteen aikana muun muassa lisää itsevarmuutta, apua perhe-

suhteisiin ja syyn ulos lähtemiseen. Haastatteluissa selkeästi kävi ilmi, ettei muutoksen havaitseminen ole helppoa. Pieniä muutoksia on vaikea havaita parin tunnin tapaamisissa. Monesti nuorella tapahtuvat muutokset näkevät paremmin vanhemmat tai muut läheiset aikuiset. Kaksi haastateltavista olivat saaneet positiivista palautetta nuorella tapahtuneista muutoksista heidän vanhemmiltaan, läheisiltä ja jopa nuorelta itseltään.



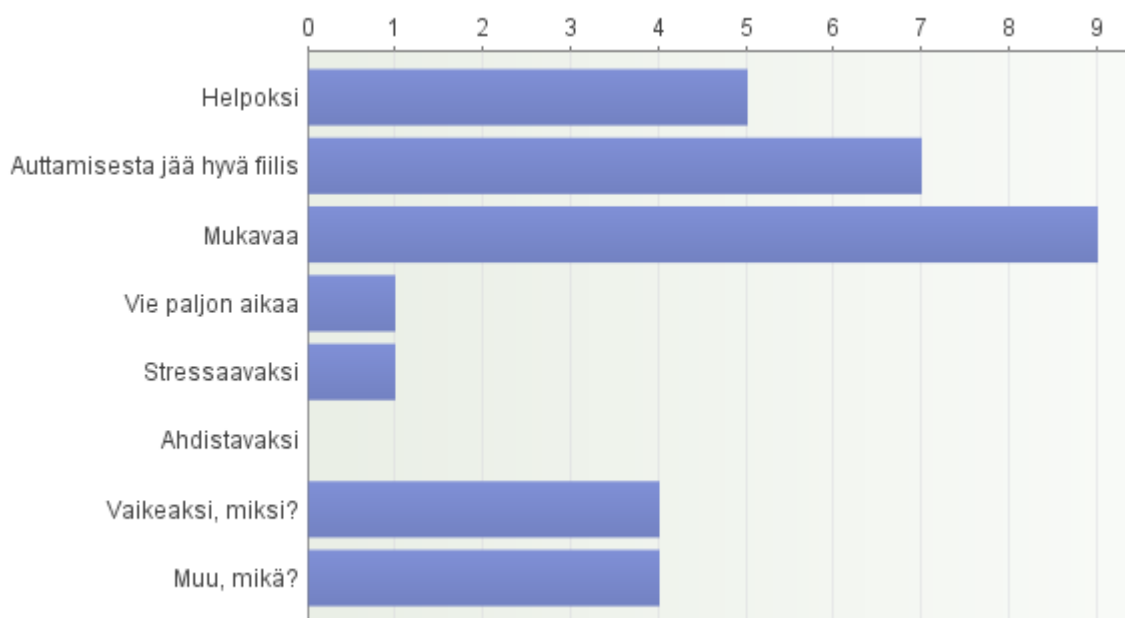
KUVIO 3: Onko nuori saanut tukisuhteen aikana joitakin seuraavista vaihtoehtoista?

Kyselyissä ja haastatteluissa kysyin saavatko vapaaehtoiset tarpeeksi tukea Nuorten Palvelu ry:ltä ja tietävätkö he zempinari-toiminnan tavoitteet. Vastatusten perusteella vapaaehtoiset kokevat saavansa tarpeeksi tukea Nuorten Palvelu ry:ltä sekä tuntevat toiminnan tavoitteet. Useimmat vapaaehtoiset eivät ole tarvinneet apua suhteeseen, mutta tietävät kuinka voivat hakea apua Nuorten Palvelu ry:n toimistolta. Osana toimintaa kuuluu myös tapaamisten raportointi. Kyselyissä kysyin millaiseksi zempinariit kokevat kuukausiraportin. Vastausten perusteella yhdeksän henkilön mielestä raportti on helppo, kolmelta vastaajalta raportin tekeminen unohtuu. Kyselyssä oli mahdollisuus antaa myös kehitysehdotuksia, joita yksi vastaajista oli antanut. Toiveena oli, että raportissa olisi enemmän vaihtoehtoisia kysymyksiä, sillä tämän hetken raportti sisältää vain avoimia vastauksia. Nuorten Palvelu ry on vastannut palautteeseen ja muokannut kuukausiraportteja kyselyn jälkeen.

Vapaaehtoiset kokevat zempinari-toiminnan mukavaksi, helpoksi ja heidän mielestä

auttamisesta jää hyvä fiilis (kuvio 4). Yeung:n artikkelissa käy ilmi samat asiat, jotka motivoivat suomalaisia lähtemään vapaaehtoistyöhön. Vaikka motiivit vaihtelevat riippuen missä päin Suomea asuu, päämotiivina toistuu kuitenkin halu auttaa. (Yeung, 2014.) Kyselyiden ja haastatteluiden vastauksien pohjalta käy ilmi, että vapaaehtoistyö on myös vaikeaa. Avoimeen kysymykseen saatujen vastausten perusteella toiminnasta tekee vaikeaa se, että ei tiedä zemppeako oikein. Vastauksissa mainittiin myös hankaluus tapaamisten sopimisesta. Aiemmin esille tullut muutosten havainnointi on joillekin vapaaehtoisille vaikeaa. Ilman havaittuja muutoksia vapaaehtoisten on selkeästi vaikea tietää oman työn merkitystä. Tästä syystä vapaaehtoiset tarvitsevat työnohjausta ja tukea, jossa voidaan keskustella esimerkiksi epävarmuudesta zemppeako nuorta oikein. Tämä samainen asia näkyy myös vastauksissa kysymykseen, millaiseksi zemppari koee tukisuhteen. Haastatteluissa saamieni vastausten perusteella epävarmuus zempparina toimimiseen oli poistunut, kun on saanut positiivista palautetta nuoren kehittymisestä.

”Se auttoi kun mä sain puhelun äidiltä... poika on mennyt paljon eteenpäin... Hän (äiti) ei olisi ikinä uskonut, että poika tulee yksin bussilla Kuopioon.” (V1).



KUVIO 4: Millaiseksi koet tukisuhteen?

Zemppari-toiminta kestää 3-12 kuukautta. On sanomattakin selvää, jos suhde kestää

lyhyen aikaa ja tapaamisia on vain kerran kuukaudessa ei nuorelle ja vapaaehtoiselle ehdi syntyä luottamuksellista suhdetta. Luottamuksen syntymiseen tarvitaan vuorovaikutusta toisen kanssa. (Suomen Mielenterveysseura 2017.) Cacciatoren mukaan itsetunnon kehityksen kannalta on tärkeää, että lapsella tai nuorella on edes lyhytaikaisia ihmissuhteita kuin niitä ei olisi ollenkaan. (Cacciatore, 47.) Jokainen nuori on erilainen, jolloin jokaisen parin tavoitteet voivat erota hyvinkin paljon toisistaan. Vapaaehtoisten aito kiinnostus nuoren asioista sekä itsevarmuus on hyvän itsetunnon lähtökohta, jotka tulivat vastauksissa esille (Keltikangas-Järvinen, 2006,18.) Toiminnalla ei vain paranneta nuoren itsetuntoa, vaan myös nuoren elämän tilannetta ja hallintaa. Aineiston pohjalta voi päätellä, että zempparitoiminnassa tapahtuu niitä asioita mitä toiminnalla tavoitellaan.

Opinnäytetyön aikana toimin zempparin osana syventäjää harjoitteluani. Suhde kesti 3 kuukautta, joten tapaamiset tapahtuivat viikoittain. Ilman tiivistä tapaamisrytmiä ei suhde ja luottamus nuoreen olisi kehittynyt niin hyvin. Suhteen alussa asetetut tavoitteet täyttyivät ja ovat hyvin verrannollisia aineiston tulosten kanssa. Nuori halusi käydä monipuolisesti erilaisissa paikoissa, jonka taas Nuorten Palvelu ry mahdollisti lahjakortein ja rahallisesti. Sain konkreettisesti kiitosta tehdystä työstä nuorelta itseltään, joka helpotti omaa toimimista ja varmuutta omasta työstä. Itselleni toiminnan aloittamisessa toi haasteita asettua vapaaehtoisen rooliin, koska toimin myös ammatillisena tukihenkilönä. Tämä ei kuitenkaan tuottanut hankaluutta, kun alusta pitäen teki itselle selväksi, että suhde ei ole hoitosuhde ja olen nuorta varten sekä teen asioita niin kuin hän haluaa ja tarvitsee.

4.2 Lopputuotos

Opinnäytetyön lopputuotoksena syntyi kyselylomakkeet nuorille sekä yhteisen kyselyn vapaaehtoisille, vanhemmille ja yhteistyötaholle. Kyselyiden tarkoituksena on saada kerättyä tietoa, joka helpottaa Nuoren palvelu ry:n zemppari-toiminnan arviointia, kehittämistä sekä tuloksien ja vaikuttavuuden raportointia.

Kehittämistyöni tuotoksena olen luonut Nuorten Palvelu ry:n tietokantaan Google Drive:lle kyselylomakkeet nuorille aloitus-, väli- ja loppupalaveriin (liite 4, liite 5, liite 6)

sekä vapaaehtoisille, vanhemmille ja yhteistyökumppaneille yhteisen kyselyn aloitus-, väli- ja loppupalaveriin (liite 7, liite 8, liite 9). Kyselyt ovat tehty Google Forms:lla Nuorten Palvelu ry:n Drive:lle, jotta työntekijät voivat muokata kyselyitä tarpeen mukaan. Kyselyiden rakenne ja kysymykset ovat muotoutunut kerätyn aineiston, STEA:n tuloksellisuus- ja vaikuttavuus selvityksen sekä työntekijöiden toiveiden mukaan, jotta myös he saisivat tarvitsemaansa tietoa toiminnasta ja sen kehittämisestä. Nuorten Palvelu ry:n Drive mahdollistaa kyselylomakkeiden käytön paikasta riippumatta tietokoneen, älypuhelimella tai Ipad:n avulla.

Nuorille laaditussa aloituskyselyissä selvitetään nuoren sen hetken fiiliksiä, toiveita ja odotuksia toiminnan suhteen. Väli- ja loppukyselyssä tiedustellaan kuinka monta kertaa nuori ja vapaaehtoinen zemppari tapasivat keskimäärin sekä kysytään tapaamisten määrän sopivuutta. Nuorelta kysytään myös, onko hän käynyt, jossain hänelle uudessa paikassa zempparin kanssa. Loppukyselyssä nuorelta halutaan saada tietoa asioista mitä hän ja vapaaehtoinen ovat tehneet. Näin pystytään selvittämään esimerkiksi mihin paikkoihin Nuorten Palvelu ry:n kannattaisi jatkossa hankkia lahjakortteja joilla pystytään tukemaan zemppariparin tapaamisia. Loppupalaverissa täytettävässä kyselyssä kysytään myös nuoren mielipidettä, siitä mitä hyötyä zemppari-toiminnasta on ollut hänelle sekä kuinka hänen mielestä toimintaa voisi kehittää. Nämä kysymykset pystytään hyödyntämään suoraan tuloksellisuus- ja vaikuttavuus selvitykseen, jossa halutaan tietää kohderyhmän mielipide toiminnasta sekä kehittämissuhteet. (Nuotio 2017).

Vapaaehtoisille, vanhemmille sekä yhteistyökumppaneille olen laatinut yhteisen kyselyn, koska se helpottaa työntekijän työtä sekä tuloksellisuus- ja vaikuttavuus selvitykseen heiltä tiedustellaan samankaltaisia asioita. Kyselyssä on selvennetty kohtia, joihin vain vapaaehtoiset vastaavat esimerkiksi kuinka usein zemppari ja nuori tapasivat ja oliko vapaaehtoisen mielestä tapaamisia sopivasti. Aloitus- ja välikyselyssä kysytään heidän fiiliksiä, odotuksia ja toiveita zemppari-toiminnan suhteen. Loppukyselyssä tiedustellaan, mitä hyötyä zemppari-toiminnasta on ollut nuorelle. Kyselyiden vastaukset ovat suoraan käytettävissä tuloksellisuus- ja vaikuttavuus selvityksen kysymykseen vapaaehtoisten ja yhteistyökumppaneiden mielipiteestä toiminnasta ja sen toteutuksesta. Kyselyn viimeiset kysymykset ovat myös suoraan käytettävissä raportointiin, sillä selvityksessä halutaan tietää vapaaehtoisen ja yhteistyötahojen

ajatuksia toiminnan kehittämistä ja vapaaehtoisilta järjestöltä saaduista koulutuksista sekä tuesta. (Nuotio 2017).

Opinnäytetyönä tehtyjen kyselylomakkeiden tulosten perusteella tuloksellisuus- ja vaikuttavuusselvitykseen pystytään kirjaamaan vastanneiden mielipiteet toiminnasta, kehittämisehdotukset sekä toiminnan tulokset ja vaikuttavuus joita rahoittaja vaatii. Kyselylomakkeet auttavat myös työntekijöitä zemp-pari-toiminnan kehittämisessä, työnsä onnistumisen arvioinnissa sekä tilastoinnissa. Nuorten Palvelu ry halusi kyselyt toteutettavan anonymisti, jotta nuoret sekä aikuiset vastaisivat rehellisesti eikä heidän vastauksiaan voida jäljittää vastaajaan. Tuloksellisuus- ja vaikuttavuusselvityksessä tiedustellaan myös osallistuneiden ikäjakaumaa sekä määrää. Työntekijät pystyvät tilastoimaan nämä tiedot zemp-pariparin tavoitepaperista, joten ne eivät olleet tarpeellisia liittää kyselyyn.

5 ARVIOINTI JA POHDINTAA

Viimeisessä luvussa arvioin kehittämistyöni merkitystä tilaajalle, itselleni sekä ammatillalleni. Pohdin asettamieni tavoitteiden täyttymistä sekä kehittämistyön onnistumista. Kehittämistyöni tuotoksen merkitystä ja hyödynnettävyyttä on vielä mahdotonta arvioida, koska vuoden 2016 tuloksellisuus- ja vaikuttavuusselvitys on jätetty rahoittajalle (STEA) maaliskuussa 2017. Kyselyiden käytettävyys on selvillä tulevina vuosina.

5.1 Tavoitteiden täytyminen

Mielestäni kehittämistyöni Nuorten Palvelu ry:lle on onnistunut sekä erittäin tarpeellinen järjestölle. Järjestönkentällä arvioinnin merkitystä ei voi tarpeeksi korostaa. Arvioinnilla pystytään kehittämään toimintaa, rahoittajalle pystytään todentamaan tehtyä työtä ja sen merkitystä sekä voidaan havainnoida toiminnasta syntyneitä uutta tietoa. Arvioinnin kautta järjestö tekee itsensä näkyvämmäksi myös ulkopuolelle. Kansalaisjärjestöillä on yhteiskunnallista vaikuttavuutta, joten arvioinnin merkitys on tärkeä toiminnan selkeyttämiseksi ja sen luotettavuuden kannalta. Näin järjestön vapaaehtoiset saadaan esille sekä heidän panoksensa kansalaisyhteiskunnan toimijoina tulee

julki. Tehdyn työn tulokset kiinnostavat totta kai myös vapaaehtoisia. Hyvällä arvioinnilla nämä tulokset saadaan selkeästi esille myös järjestötoiminnasta kiinnostuneille eikä vain yksinomaan rahoittajalle. (Fields 2013, 3.)

Mielestäni kyselylomakkeet ovat paras vaihtoehto kerätä tietoa zempparitoiminnassa mukana olevilta. Kyselyiden avulla tieto tallentuu suoraan Google Forms:lle ja on sieltä käytettävissä raportointia varten. Näin raportointia varten tarvittavat tiedot pystyy keräämään kuka vain Google Drive:ltä Nuorten Palvelu ry:n työntekijöistä, eikä vain zemppari-toiminnassa mukana olevat. Palavereissa tietoa pystyisi keräämään myös dokumentoimalla keskusteltuja asioita tai lähettämällä kyselyn sähköpostin välityksellä toimintaan osallistuneille. Näen kuitenkin nämä liian työläinä sekä hankalina vaihtoehtoina työntekijälle, koska palavereissa täytyy pystyä keskittymään nuoren ja vapaaehtoisen asioihin ei kirjoittamiseen. Kyselyn lähettäminen sähköpostitse taas vaikuttaa vastausprosenttiin, koska ihmiset ovat inhimillisiä olentoja ja voivat unohtaa kyselyyn vastaamisen. Työntekijöiden tulisi muistuttaa vastaajia, mutta tämä myös tuo lisää ylimääräistä työtä. Kyselyn anonyymiys vaikeuttaisi myös tulosten vastausten seuraamista.

Kyselyitä on testattu useamman kuukauden ajan zempparipalavereissa. Alkuun työntekijät eivät halunneet kyselystä liian pitkää. Kyselyiden käyttökokemusten perusteella minä itse ja työntekijät olivat sitä mieltä, että kyselyiden kysymyksiä voisi lisätä. Näin oli mahdollista, saadaan enemmän oleellista tietoa kohderyhmältä, vapaaehtoisilta sekä yhteistyökumppaneilta raportointia varten. Kokemusten perusteella kyselyt muokkautuivat tämän hetkiseen muotoon.

Kyselyt ovat mielestäni onnistuneet niiden ymmärrettävyyden sekä ulkomuodon takia. Kysymykset ovat kyselyissä selkeällä kielellä nuoria, vapaaehtoisia, vanhempia sekä yhteistyökumppaneita ajatellen. Kyselyiden täyttäminen palavereissa mahdollistaa myös vastaajille lisäkysymysten tekemisen, mikäli kyselyssä on jotain epäselvyyttä. Google Forms ei ole paras ohjelma kyselyiden laatimiseen, koska kysymysvaihtoehtojen muotoilu on rajallinen. Kysymykset laadittiin ja rakennettu niin, että ne toimivat Google Forms -ohjelmalla. Tuotoksena syntyneet kyselylomakkeet ovat otettu käyttöön Nuorten Palvelu ry:llä. Tekemieni kyselyiden pohjalta voi kehittää kyselyitä siihen muotoon mikä näyttäisi toimivan parhaiten STEA:n raporttia ja toiminnan kehit-

tämistä ajatellen. Ensimmäinen vuosi on kokeilua, jonka jälkeen on mahdollista muokata kyselyitä, kun tietää mitä kyselystä puuttuu tai mitä siihen voisi lisätä. Tämän mahdollistaa kyselyn olemassaolo Nuorten Palvelu ry:n Google Drive:llä.

5.2 Johtopäätökset

Kehittämistehtäväni aineisto ei ole laaja, mutta siitä käy selkeästi ilmi zemppari-toiminnan merkitys. Kyselyiden ja haastatteluiden pohjalta voi todeta, että Nuorten Palvelu ry:n järjestämälle zemppari-toiminnalle on tarvetta ja toiminta on hyödyllistä. Nuoret ovat saaneet toiminnalta niitä asioita, mitä ovat halunneet. Tulokset osoittavat, että nuorten itsetunto, sosiaaliset taidot sekä yleinen hyvinvointi on parantunut vapaaehtoisten ja nuorten läheisten mielestä. Nuoria jotka tarvitsevat zempparia on jonossa, mutta vapaita vapaaehtoisia zemppareita ei aina ole. Zempparien merkitys tulee selkeästi esille myös haastatteluissa.

”mun nuori puhuu mulle semmoisia asioita mitä ei aina välttämättä aina äitilleen puhu. Hän kokee mut luottamuksen arvoiseksi.” (V2).

Zemppari-toiminnan avulla nuoret saadaan pois kotoa, jolla pystytään ehkäisemään syrjäytymistä. Aikaisempien tutkimukset ovat hyvin verrannollisia opinnäytetyöni kanssa. Turvallisen ja luotettavan aikuisen kanssa yhdessä tehdyt asiat auttavat itsetunnon kehittymisessä. Nuoret ovat avoimempia, rohkeampia kertomaan omista asioistaan, kun luottamussuhde tukihenkilöön on syntynyt. Luotettavalle aikuiselle voi puhua asioista ja monesti nuorta helpottaa puhuminen perheen ulkopuoliselle henkilölle. Vaikka suhde ei ole pitkä, sillä voi olla hyvin merkityksellinen nuorelle ja hänen tulevaisuudelleen. (Cacciatore, Korteniemi-Poikela & Huovinen 2008, 47). Zemppari-toiminnan tavoitteet täyttyvät, koska toiminta pyörii hyvin ja tuloksia sekä positiivista palautetta toiminnasta on tullut. Toiminnan kuuluminen yleisavustuksen piiriin on se selkeästi nähty tarpeelliseksi. Nyt kyselylomakkeiden avulla arviointi on saatu toimivammaksi, sillä niiden avulla pystytään kuvaamaan nuorella tapahtuneita muutoksia sekä toiminnassa mukana olevien mielipiteitä toiminnasta ja sen kehityksestä. Kyselylomakkeiden täyttäminen kolmeen kertaan kuvaa paremmin nuorissa tapahtuneita

muutoksia, koska tuloksia pystytään vertailemaan keskenään. Kolmen kyselylomakkeen avulla pystytään takaamaan arvioinnin jatkumo koko zempparisuhteen ajan.

Tavoitteet opinnäytetyön osalta täyttyivät, koska tarkoituksena oli tuottaa materiaalia Nuorten Palvelu ry:n käyttöön. Kyselyiden avulla saadaan tehdyn työn tulokset ja vaikutukset näkyviin kaikilta toimintaan osallistuvilta tahoilta. Kehittämistyöni on mielestäni tärkeä kehittämisen kohde tilaajalle, koska järjestöllä ei ole ollut saman kaltaista menetelmää, jolla kerätä järjestelmällisesti tietoa toimintaan osallistuvilta. Ilman työn tulosten ja vaikuttavuuden raportointia jatkorahoitusta on mahdotonta saada, mikäli ei osata kertoa miten työssä on onnistuttu, kuinka nuoret sekä vapaaehtoiset ovat hyötäneet sekä kuinka toimintaa tullaan kehittämään. Tehdyn työn arviointi on tärkeää järjestön ja sen asiakkaiden vuoksi. Rahoittajan (STEA) vaatimukset tuloksellisuus- ja vaikutus selvitykseen sisällytettävistä asioista onnistuu nyt helpommin laadittujen kyselyiden vastausten pohjalta. Mikäli toiminta ei ole täyttänyt asettamia tavoitteita voi rahoittaja pahimmillaan asettaa järjestön maksukieltoon ja periä maksettuja avustuksia takaisin. (STEA 2017).

Opinnäytetyöni on kohdennettu Nuorten Palvelu ry:n zemppari-toiminnan arviointiin. Uskon kehittämistyöni palvelevan sekä opinnäytetyön tilaajaa, että muita saman aiheen ja rahoittajan (STEA) piirissä olevia tahoja. Sillä kyselyt ovat muokattavissa järjestöjen samankaltaisten toimintojen tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden mittaamiseen. Nuorten Palvelu ry pystyy tulevaisuudessa kehittämään toimintaansa laadullisesti vastaamaan odotuksia ja toiveita, joita voi tulla rahoittajan järjestelmäänsä rahoittajan, yhteistyötahojen, nuorten tai vapaaehtoisten kautta. Kyselylomakkeet ovat Nuorten Palvelu ry:n työntekijöiden muunneltavissa tarvittavien tietojen keräämistä varten.

5.3 Pohdinta

Opinnäytetyöni lopputuotoksena on syntynyt kyselyt nuorille sekä vapaaehtoisille, vanhemmille, yhteistyökumppaneille, joita tilaaja tulee hyödyntämään zemppari-toiminnan palaverissa. Opinnäytetyöni tuo esiin zemppari-toiminnan merkitystä määrällisen kyselyn sekä teemahaastatteluita saatujen vastausten perusteella. Kehit-

tämistyölleni oli tarvetta, sillä sen avulla opinnäytetyöntilaaaja pystyy keräämään tietoa toiminnassa mukana olevilta henkilöiltä ja tämä tieto säilyy raportointia varten Nuorten Palvelu ry: Google Drive:llä. Kyselylomakkeiden vastausten avulla nähdään nuorissa tapahtuvat muutokset. Tilaaja pystyy hyödyntämään kyselylomakkeista saatua palautetta ja kehittämisehdotuksia toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen esimerkiksi millaisia koulutuksia vapaaehtoiset toivovat lisää. Saatujen vastausten pohjalta toiminnan vaikuttavuutta pystytään todentamaan rahoittajalle, työntekijöille, vapaaehtoisille niin kuin yhteistyötahollekin.

Vapaaehtoiset ovat järjestöille suuri apu, sillä työvoimaa tarvitaan välillä lisää. Mutta vapaaehtoisilla on myös suuri merkitys työnlaadun ja tuloksien kannalta. Tässä syy vapaaehtoisten haastatteluille ja koulutukselle. Zemppari-toimintaa ajatellen zempparit ovat työkalu nuoren muutokseen. Vapaaehtoistyö ei vaadi suuria tuntimääriä vaan halua auttaa ja olla läsnä. Ihmisten välille syntyneen luottamuksen ja turvallisuuden tunteen kautta pystyy tapahtumaan suuria asioita nuoren elämässä, vaikei niitä aina pystytävä havainnoimaan. Ujosta nuoresta pystyy kehittymään itsevarma ja rohkeasti silmiin katsova ihminen tuen, ohjauksen ja kohdatuksi tulemisen kautta.

Opinnäytetyö on mielestäni merkittävä ammattialan kannalta. Oman työn perustelu ja arviointi ovat lähtökohta menestyä alalla. Ilman kehittämistyötä, kehittävää työtettä ja näkemystä alan kehittämisen suhteen ei ole mahdollista saada rahoitusta. Opinnäytetyö antoi opiskelijana minulle näkyvyyttä mitä työmaailmassa tarvitaan, jotta saa oman työn tulokset näkyviksi. Opinnäytetyö prosessin aikana olen omaksunut soveltamaan kehittämistyön menetelmiä käytännössä, oma kehittävä työ ote sekä ammatillisuus ovat kasvaneet. Opinnäytetyö prosessin aikana valmiudet työskennellä järjestössä vapaaehtoisten ja nuorten kanssa ovat vahvistuneet.

Tulevana yhteisöpedagogina näen järjestökentän hyvänä työllistymismahdollisuutena. Vapaaehtoistoiminta on osa Suomen kulttuuria nyt ja tulevaisuudessa. Toimintaa tulee jatkuvasti kehittää, missä yhteisöpedagogilla on ammattilaisena hyvät mahdollisuudet ja valmiudet olla mukana. Järjestökentällä pystytään reagoimaan kuntasektoria nopeammin yhteiskunnan muutoksiin sekä työssä havaittuihin puutteisiin ja kehittämään sen mukaan toimintaansa. Tämän vuoksi näen työn arvioinnin ja laadun olevan entistä tärkeämmässä osassa.

Tarkastellessa toimintaa vapaaehtoisen silmin voin todeta, että tämän kaltaiselle työlle on tarvetta. Ilmaista apua harvoin tarjotaan tai tarjottavat palvelut eivät sovellu juuri toimintaan hakeutuneelle nuorelle. Kunnan ylläpitävät nuorisotaloja, jotka ovat sosiaalisille nuorille oiva paikka tutustua uusiin ihmisiin ja toimintaan. Zemppari-toiminnassa mukana olevat nuoret eivät ole lähtökohtaisesti avoimia ja sosiaalisia, joten he eivät hakeudu nuorisotaloille. Osa toiminnassa olevista nuorista ovat täysi-ikäisiä ja nuorisotalot ovat pääasiassa alle 18 -vuotiaille tarkoitettuja, joten täysi-ikäisille ei ole paikkaa, minne mennä. Zempparin avulla nuorelle pystytään etsimään häntä kiinnostava paikka tai harrastus, turvallisen aikuisen avustuksella ja tukemana.

Omat fiilikset opinnäytetyön kirjoittamisesta olivat alkuun kaksi jakoiset. Kiire sekä omat kirjoittamisen taidot arveluttivat useampaan kertaan. Opinnäytetyön aikana tein syventävää harjoittelua Nuorten Palvelu ry:llä, joka oli toisaalta hyvä asia, jotta pystyin kuljettamaan aiheen asioita samaan aikaan mielessäni. Mikäli olisin työstänyt pelkkää opinnäytetyötä olisi kirjoittamiselle jäänyt enemmän aikaa. Kokonaisuudessaan prosessi eteni kuitenkin luontevasti rinnakkain. Itsenäinen työskentely oli antoisaa, vaikka välillä epätoivon ajatukset kipusivat mieleen. Hyvien työpaikka ohjaajien sekä lehtorin avustuksella ja kannustuksella oli suuri merkitys. Kannustaminen auttoi ponnistamaan haasteiden yli, jonka jälkeen sai kokea onnistumisen tunteita opinnäytetyön osalta. Olen tyytyväinen, että käytin tutkimusmenetelminä haastattelua ja kyselyä, koska nämä mielestäni täydensivät hyvin toisiaan sekä pääsin kokeilemaan molempien käyttöä tulevaisuutta ajatellen. Haastatteluista sai paljon syvempää tietoa ja kuuli vapaaehtoisten kokemuksia toiminnasta. Suuri kiitos kaikille haastatteluihin sekä kyselyihin osallistuneille vapaaehtoisille. Kiitos myös opinnäytetyöni mahdollistaneelle tilaajalle.

LÄHTEET

- Cacciatore, Raisa & Korteniemi-Poikela, Erja & Huovinen, Maarit 2008. Miten tuen lapsen ja nuoren itsetuntoa. Helsinki: WSOY.
- Fields, Marion 2013. Järjestöarvioinnin ilmansuuntia -opas. OK-opintokeskus. Viitattu 9.4.2017 <https://www.ok-sivis.fi/media/ilmansuuntia-materiaali/jarjestoarvioinnin-ilmansuuntia.pdf>.
- Harju, Aaro 2005. Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Vastapaino.
- Heikkilä, Tarja 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Teoksessa ”Tilastollinen tutkimus”. Edita. Viitattu 26.3.2017. www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Hämeenlinna: Tammi.
- Jensen, Tiina 2016. Itsetunto on rohkeutta olla oma itsensä – olen riittävän hyvä, itseni paras ystävä. Viitattu 13.4.2017. <http://yle.fi/aihe/artikkeli/2016/10/21/itsetunto-rohkeutta-olla-oma-itsensa-olen-riittavan-hyva-itseni-paras-ystava>.
- Kansalaisareena 2016. Vapaaehtoisuus ja vapaaehtoistyö. Viitattu 2.5.2017. <http://www.kansalaisareena.fi/osallistu/vapaaehtoistoiminta/>.
- Keinänen, Mari & Kirkonpelto, Heidi & Korhonen, Helmi 2017. Zemppariopas. Julkaisematon dokumentti. Kuopio: Nuorten Palvelu ry.
- Keltikangas-Järvinen, Liisa 2006. Hyvä itsetunto. 17. painos. Juva: WSOY.
- Kirkonpelto, Heidi & Korhonen, Helmi & Pälve, Iiro 2017. Zempparikoulutus 11.-12.2.2017. Julkaisematon dokumentti. Kuopio: Nuorten Palvelu ry.
- Kuure, Tapio 2015. Sosiaalisen vahvistamisen määrittely ja asema nuorten hyvinvoinnin palvelujärjestelmässä. Teoksesta Valtakunnallinen työpajayhdistys ry (toim.). Sosiaalinen vahvistaminen käsitteenä ja palveluina. Sosiaalisen vahvistamisen kehittämistoiminnan tuloksia. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry opetus- ja kulttuuriministeriön tuella, 5–67. Viitattu 23.3.2017. www.tpy.fi/site/assets/files/1372/sosiaalinen-vahvistaminen-k_sitteen_-ja_palveluina.pdf.
- Lundbom, Pia & Herranen, Jatta 2011. Sosiaalinen vahvistamisen ajankohtaisuus. Teoksessa Pia Lundbom & Jatta Herranen (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Sarja C. Oppimateriaaleja 24. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu – Humak, 4–11.

- Nuorten ystävät 2016. Ammatillinen tukihenkilötoiminta. Viitattu 23.3.2017.
http://www.nuortenystavat.fi/palvelut/lastensuojelu/ammatillinen_tukihenkil%C3%B6.
- Nuorisolaki 2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>.
- Nuorten Palvelu ry 2016. Nuorten Palvelu ry:n toiminta ajatus. Viitattu 20.12.2017.
<http://nuortenpalvelu.fi/hankkeet/jarjesto/nuorten-palvelu-ryn-toiminta-ajatus/>.
- Nuorten Palvelu ry 2017. Zempparikansiot. Julkaisematon dokumentti.
- Nuotio Jaakko 2017. Tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys Nuorten Palvelu ry:n palaveri 8.3.2017. Kuopio: Nuorten Palvelu ry.
- Nuotio, Jaakko & Miettinen, Maija 2011. Tukihenkilötoiminta sosiaalisen vahvistamisen menetelmänä. Teoksessa Pia Lundbom & Jatta Herranen (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Sarja C. Oppimateriaaleja 24. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu – Humak, 191–203.
- Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta 2005. Vapaaehtoisuuden anti, arvot ja osallisuus murroksessa. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Vastapaino.
- Ojanen, Markku 2005. Elämän mieli ja merkitys. Helsinki: Kirjapaja Oy.
- Ojanen, Markku 2009. Hyvinvoinnin käsikirja. Helsinki: Kotimaa-Yhtiöt Oy/Kirjapaja.
- Raappana, Tarja 2014. "Pääsee arjesta eroon rentoutummaan" Kainuulaisten poikien kokemuksia lastensuojelun tukihenkilötoiminnasta. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Lapin yliopisto. Viitattu 28.11.2016.
<https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61453/Raappana.Tarja.pdf?sequence=2>.
- Raha-automaattiyhdistys 2016. RAY:n avustusosastosta STEA 1.1.2017. Viitattu 13.2.2017. <https://www2.ray.fi/fi/avustukset/ray-tukee/rayn-avustusosastosta-stea-112017>.
- Rantanen, Ritva 2011. "mun mielestä kaikilla pitäisi olla mahdollisuus saada tukihenkilö" Lasten kokemuksia tukihenkilötoiminnasta SATUKE -hankkeessa. Opinnäytetyö. Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 28.11.2016.
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/25015/Rantanen_Ritva.pdf?sequence=1.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 4.5.2017. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/viittausohje.html>.
- Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus 2016. Tuloksellisuus ja vaikutus selvitys. Viitattu 3.4.2017 <http://www.stea.fi/raportointi-valvonta-ja-arviointi/tuloksellisuus-ja-vaikutus selvitys>.
- Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus 2017. STEA valvoo avustusten käyttöä. Viitattu 10.4.2017 <http://www.stea.fi/raportointi-valvonta-ja-arviointi/stea-valvoo>.

Suomen Mielenterveysseura 2017. Luottamus. Viitattu 23.3.2017.

<http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/tunteet/luottamus>.

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2015. Hyvinvointi. Viitattu 16.4.2017.

<https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi>.

Vilka, Hanna 2014. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki:

Tammi. Viitattu 26.3.2017. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>.

Yeung Anne Birgitta 2014. Miksi vapaaehtoistoimintaan? Viitattu 4.4.2017.

http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/vapaaehtoistoiminta/miksi_vapaaehtoistoimintaan.

LIITTEET

LIITE 1: Määrällinen kysely vapaaehtoisille

Kysely vapaaehtoisille Zempparitoiminnan kehittämistä varten.

1. Kuinka usein olette tavanneet tuettavan kanssa?

- Kerran viikossa
- Joka toinen viikko
- Kerran kuussa
- Harvemmin

2. Mitä olette tehneet tuettavan kanssa?

3. Millaisia muutoksia nuoressa on tapahtunut tukisuhteen aikana?

Voit valita useamman kohdan

- Puhuu enemmän
- On iloisempi
- Tulee ajoissa paikalle
- On oma-aloitteisempi
- Puhuu enemmän omista asioistaan
- On itse varmenpi
- Fyysinen olemus on muuttunut esim. ryhti
- Ei mitään
- Muu, millainen?

4. Onko nuori saanut tukisuhteen aikana joitakin seuraavista vaihtoehtoista?

Vastaa oman tietämyksesi tai arviosi perusteella. Voit valita useampia.

- Uusia ystäviä
- Uuden harrastuksen
- Tukea esim. arjessa selviytymiseen
- Apua ongelmaan, millaiseen?
- Jotain muuta, mitä?
- En osaa sanoa

5. Saatko tarpeeksi tukea Nuorten Palvelu ry:ltä vapaaehtoistyöhön?

Tuella tarkoitetaan esim. yhteydenpitoa, työnohjausta, vertaistukea

- Kyllä
- En, millaista tukea toivoisit?

6. Tunnetko Zempparitoiminnan tavoitteet?

- Kyllä
- En

7. Zempparitoimintaan kuuluu tapaamisten raportointi. Millaiseksi koet kuukausiraportin?

- Helppo
- Tyhjäpäiväinen
- Raskas
- Unohdan
- Kehitysehdotuksia

8. Millaiseksi koet tukisuhteen?

Voit valita useampia.

- Helppoksi
- Auttamisesta jää hyvä fiilis
- Mukavaa
- Vie paljon aikaa
- Stressaavaksi
- Ahdistavaksi
- Vaikeaksi, miksi?
- Muu, mikä?

9. Muuta palautetta tai kommentteja

Kiitos vastauksista!

LIITE 2: Teemahaastattelu vapaaehtoisille

Haastattelu kysymykset

- Kuinka pitkä suhde sinulla on ollut zempattavan kanssa?
- Kuinka usein olette keskimäärin tavanneet zempattavan kanssa (rehellisyys)? Onko mukana viestittelyä?
- Onko sinulla ollut useampi zempattava? Mitä eroja/samaa nuorissa on ollut?
- Onko nuoressa tapahtunut muutoksia tukisuhteen aikana?
- Miten olet muutokset havainnut?
- Ovatko nuoren ajattelu, ajatukset, tekeminen muuttunut?

- Onko nuori tuonut ilmi tai oletko huomannut, mitä Sinä zempparina hänelle merkitset?
- Mistä olet huomannut näitä asioita?
- Oletteko tehneet niitä asioita, joita tavoitepaperiin on kirjattu?
- Mitä /miksi ei/ mitä niiden sijaan/ miksi

- Onko zempparisuhteen aikana (eli zempparitoiminnassa) ilmennyt haasteita/ongelmia?
- Millaisia? (tapaamisten sopiminen, vuorovaikutus jne.)
- Miten olet yrittänyt ratkaista niitä?
- Oletko pyytänyt/ saanut niihin apua Nuorten Palvelu ry:ltä?

- Mikä sinulle on tärkeintä zempparitoiminnassa?
- Miten jaksat toimia zempparina?
- Mitä hyötyä sinun mielestä zempparitoiminnasta on?
- Saatko tarpeeksi tukea Nuorten Palvelu ry:ltä vapaaehtoistyöhösi zempparina? Mitä toivoisit?

LIITE 3 Saatekirje sähköpostiin

Hei!

Opiskelen Yhteisöpedagogiksi Humanistisessa ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä Nuorten Palvelun Zempparitoiminnan arvioinnin kehittämiseen.

Tarvitsisin haastateltavaksi Sinua Nuorten Palvelu ry:ssä zempparina toimivaa vapaaehtoista. Arvostan työtäsi vapaaehtoisena ja haluaisin kuulla kokemuksiasi zempparitoiminnasta. Haastatteluun kuluu 30-60 min, tarjoan kahvit ja leffalipun osallistumisestasi. Haastattelut voidaan toteuttaa Nuorten Palvelu ry:n toimistolla tai jossain sinulle sopivassa paikassa.

Mikäli haluat osallistua haastatteluun vastaa viestiini ma 27.2 mennessä. Haastatteluajankohta ehdotuksia ovat: ti 28.2 klo 8-16, ke 1.3 8-16, pe 3.3, ma 6.3, ke 8.3. Mikäli näistä ei mikään käy Sinulle, sovitaan uusi aika. Voit olla yhteydessä minuun sähköpostilla tai puhelimitse.

Ystävällisin terveisin

Mari Keinänen

040-555 3718

LIITE 4 Aloituskysely nuorelle

Aloituskysely

Aloituskysely nuorelle. Täytetään aloituspalaverin yhteydessä. Kyselyyn vastataan anonyymina ja ne jäävät Nuorten Palvelulle.

Mitkä ovat tämän hetken fiilikset zempparitoiminnasta?



1.



2.



3.



4.

Mitä haluaisit tehdä zempparin kanssa?

- Jutella
- Hengailla
- Käydä elokuvissa, teatterissa, museoissa jne.
- Löytää uuden harrastuksen
- Käydä kahvilla
- Muu: _____

Mitä odotat zempparitoiminnalta?

Oma vastauksesi

Vapaa sana.. Jännittääkö? Mietityttääkö jokin?

Oma vastauksesi

LATAA

LIITE 5 Välikysely nuorelle

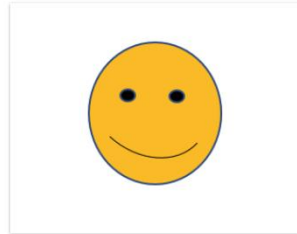
Välikysely

Välikysely nuorelle täytetään välipalaverin yhteydessä. Vastaukset ovat anonymoivia.

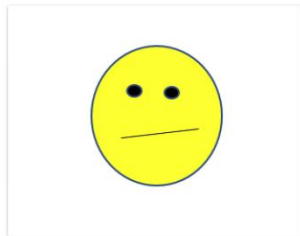
Mitkä ovat tämän hetken fiilikset zempparitoiminnasta?



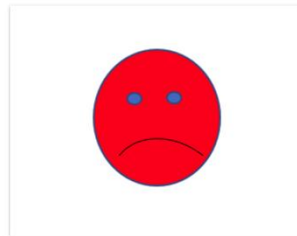
1.



2.



3.



4.

Kuinka usein olette keskimäärin tavanneet?

- Kerran viikossa
- 2. kertaa kuussa
- Kerran kuussa
- Harvemmin

Minusta tapaamisia oli

- Sopivasti
- Liian vähän
- Liikaa

Oletko käynyt jossain sinulle uudessa paikassa zempparin kanssa?

- Kyllä
- Ei

Mitä haluaisit tehdä zempparin kanssa jatkossa?

Oma vastauksesi

Vapaa sana.. Ärsyttääkö? Hymyilyttääkö jokin?

Oma vastauksesi

LATAA

LIITE 6 Loppukysely nuorelle

Loppukysely

Loppukysely nuorelle. Täytetään loppupalaverin yhteydessä. Kyselyyn vastataan anonyymina ja ne jäävät Nuorten Palvelulle.

Mitä olette tehneet zempparin kanssa?

Oma vastauksesi

Mitä hyötyä zempparitoiminnasta on ollut sinulle?

Oma vastauksesi

Kuinka usein keskimäärin tapasitte?

- Kerran viikossa
- 2. kertaa kuussa
- Kerran kuussa
- Harvemmin

Minusta tapaamisia oli

- Sopivasti
- Liian vähän
- Liikaa

Mitä uutta olet oppinut zempparisuhteen aikana?

Oma vastauksesi

Kuinka zempparitoimintaa voisi kehittää?

Oma vastauksesi

Vapaa sana, risut ja ruusut

Oma vastauksesi

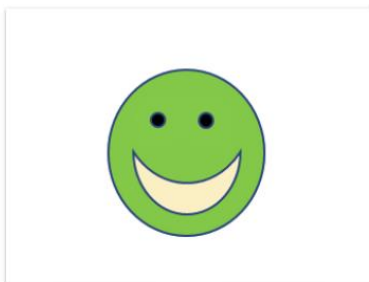
LATAA

LIITE 7 Aloituskysely vapaaehtoiselle, vanhemmalle, yhteistyötaholle

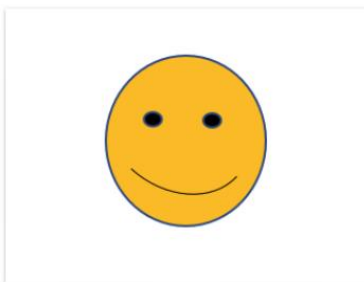
Aloituskysely

Aloituskysely vapaaehtoiselle/vanhemmalle/yhteistyötaholle. Täytetään aloituspalaverin yhteydessä. Kyselyyn vastataan anonymina ja ne jäävät Nuorten Palvelulle.

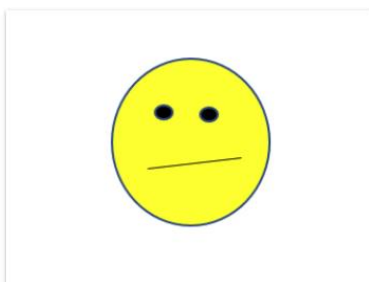
Mitkä ovat tämän hetken fiilikset zempparitoiminnasta?



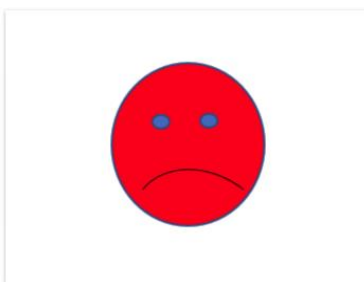
1. vaihtoehto



Vaihtoehto 2



Vaihtoehto 3



Vaihtoehto 4

Millaisia odotuksia sinulla on zempparitoiminnasta?

Oma vastauksesi

Vapaa sana..

Oma vastauksesi

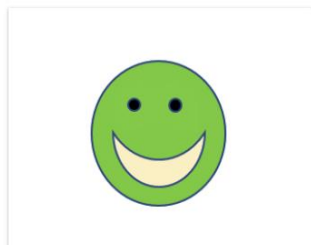
LATAA

LIITE 8 Välikysely vapaaehtoiselle, vanhemmalle, yhteistyötaholle

Välikysely

Välikysely vapaaehtoiselle/vanhemmalle/yhteistyötaholle, täytetään välipalaverin yhteydessä.
Vastaukset ovat anonyymeja.

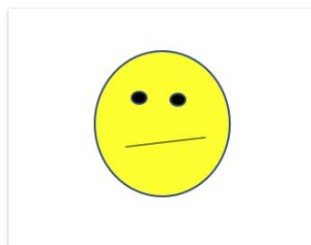
Mitkä ovat tämän hetken fiilikset zempparitoiminnasta?



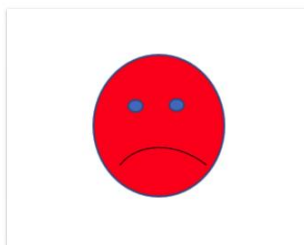
1. vaihtoehto



Vaihtoehto 2



Vaihtoehto 3



Vaihtoehto 4

Kuinka usein olette keskimäärin tavanneet? (kysymys zemppareille)

- Kerta viikossa
- 2. kertaa kuussa
- Kerran kuussa
- Harvemmin

Minusta tapaamisia oli (kysymys zemppareille)

- Sopivasti
- Liian vähän
- Liikaa

Miten odotukset ovat täyttyneet tähän asti?

Oma vastauksesi

Mitä odotuksia ja tavoitteita toiminnalle on jatkossa?

Oma vastauksesi

Vapaa sana.. Ärsyttääkö? Hymyilyttääkö jokin?

Oma vastauksesi

LATAA

LIITE 9 Loppukysely vapaaehtoiselle, vanhemmalle, yhteistyötaholle

Loppukysely

Loppukysely vapaaehtoiselle/vanhemmalle/yhteistyötaholle. Täytetään loppupalaverin yhteydessä. Kyselyyn vastataan anonyymina ja ne jäävät Nuorten Palvelulle.

Mitä hyötyä zempparitoiminnasta on ollut nuorelle?

Oma vastauksesi

Toteutuiko odotukset zempparitoiminnasta?

Oma vastauksesi

Kuinka usein keskimäärin tapasitte? (kysymys zemppareille)

- Kerran viikossa
- 2. kertaa kuussa
- Kerran kuussa
- Harvemmin

Minusta tapaamisia oli (kysymys zemppareille)

- Sopivasti
- Liian vähän
- Liikaa

Kuinka zempparitoimintaa voisi kehittää?

Oma vastauksesi

Oletko saanut tarpeeksi tukea ja koulutuksia Nuorten Palvelu ry:ltä? Mitä toivoisit lisää?

Oma vastauksesi

Vapaa sana... Risut ja ruusut..

Oma vastauksesi

LATAA