

Sami Kivinen

Työhyvinvointia vertaistuesta

Finnairin lentävän henkilöstön vertaistukitoiminta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi

SXH14S2

Opinnäytetyö

2.11.2017

<p>Tekijä Otsikko</p> <p>Sivumäärä Aika</p>	<p>Sami Kivinen Työhyvinvointia vertaistuesta – Finnairin lentävän henkilöstön vertaistukitoiminta</p> <p>19 sivua + 1 liite 2.11.2017</p>
<p>Tutkinto</p>	<p>Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto</p>
<p>Koulutusohjelma</p>	<p>Sosiaalialan tutkinto-ohjelma</p>
<p>Suuntautumisvaihtoehto</p>	
<p>Ohjaaja(t)</p>	<p>Yliopettaja Jyrki Konkka Lehtori Jukka Törnroos</p>
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Työn tarkoituksena oli tutkia, millaista on Finnairin lentävän henkilökunnan vertaistukitoiminta, tavoittaako se kohderyhmänsä, onko toiminnalla riittävästi tunnettuutta ja miten toimintaa voisi mahdollisesti saadun palautteen avulla kehittää.</p> <p>Työmenetelmänä käytettiin tutkimuskyselyä, jossa oli kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia kysymyksiä. Vastaukset analysoitiin asetettujen tutkimuskysymysten mukaan.</p> <p>Tutkimus osoitti, että toiminnan tunnettuutta voisi vielä lisätä. Viidennes vastaajista ei tiennyt, että vertaistukitoimintaa on. Varsinkin esimiesten tulisi tietää toiminnasta paremmin ja olla siten valmiimmat tarjoamaan myös vertaistuen kanavaa, yhtenä keinona ylläpitää ja parantaa työkykyä ja työhyvinvointia.</p> <p>Mahdollisesti vertaistukitoiminnan heikon tunnettuuden vuoksi, osa koki sitä kohtaan epäluottamusta ja toiset tiesivät paremmin, että työterveyshuoltopalveluiden kautta on saatavilla ammattiapua. Vastauksissa ilmennyt vertaistuen rinnastaminen ammattiapuun, paljasti sen tosiasian, että vaikka vertaistukitoiminnan tavoite, on olla ennaltaehkäisevää toimintaa, niin sitä ei välttämättä mielletä siksi. Tämän vuoksi vaarana on, että vertaistukitoiminnan piiriin tullaan hakeutuneeksi liian myöhään, kun ongelmat ovat jo kasaantuneet.</p> <p>Kyselyssä paljastui kuitenkin hyvin positiivinen suhtautuminen toisten ohjaamiseen vertaistukitoiminnan piiriin. Positiivisen suhtautumisen jalkauttaminen käytännön tekojen tasolle hyötyisi siitä, että tietoa vertaistukitoiminnasta lisättäisiin ja tiedon löytämistä yrityksen sisäisiltä verkkosivuilta parannettaisiin. Vertaistukitoiminnan selkeämpi mieltäminen työkykyä edistävänä toiminnaksi, joka tapahtuu yhteistyössä lähiesimiesten, työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa selventäisi vertaistuen roolia, ja sitä ei tällöin sekoitettaisi ammattiapuun. Kynnys hakea vertaistukea madaltuisi.</p> <p>Vertaistuen tutkiminen työkykyä edistävästä näkökulmasta paljasti, että kirjalliset lähteet ovat työhyvinvoinnin kentältä. Vertaistukitoiminnan toimintakuvauksessa määritellään vertaistukitoiminnan olevan työkykyä edistävää. Näille ajatuksille vastakohtaisesti, vertaistukitoiminta-määreenä mielletään usein toiminnaksi, johon osallistuneille on jokin suuri ongelma</p>	

tai heille on tapahtunut jokin vakava asia. Tämä aikaansai pohdintaa siitä, hyötyisikö vertaistukitoiminta siitä, jos se nimettäisiin uudelleen keskinäiseksi tueksi, tiimiavuksi tai vastavuoroiseksi avuksi.

Avainsanat

vertaistuki, työhyvinvointi

Author(s) Title	Sami Kivinen Work well-being from peer support – Finnairs peer support for cabin crew
Number of Pages Date	19 pages + 1 appendix 2 November 2017
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	
Instructor(s)	Jyrki Konkka, Senior Teacher Jukka Törnroos, Principal Lecturer
<p>Abstract:</p> <p>The objective of this study was to chart the benefits of Finnair's peer support for the cabin crew, and thus the following questions arose: does it reach its target public; is the awareness of the peer support at acceptable level; and how to improve the peer support with the information received through the query.</p> <p>The study was conducted by accomplishing a query with quantitative and qualitative questions. Questions were analysed through the questions that were set up for the query.</p> <p>The study indicated that it would be good to improve the awareness about peer support for the cabin crew. One fifth of the participants did not know that the peer support exists. Especially the inflight supervisors and people in management positions should know about the peer support more and be more acquainted with it. That would lead to a scenario that they would offer peer support as a one possible way to find help and enhance one's ability to work and prosper.</p> <p>Possibly by lacking proper awareness of the peer support, some of the participants in the query have an idea that the peer support is not trustworthy. Some of the participants were more aware of the other means of getting help, such as through occupational healthcare. By contrasting peer support to the help received through occupational healthcare, shows the fact, that people tend not to see peer support as a preventive activity. This might create a danger that people craving for help through peer support, look for that at too late stage of the subject at hand. Problems might have piled up a little too high.</p> <p>A genuinely positive attitude towards peer support was found, when asking would people be willing to direct colleagues to find help through peer support. To implement that positive attitude into action, would benefit if awareness of the peer support would be increased and that information about peer support through Company Hub (Finnairs website for its employees) would be made more easily accessible. Since peer support's main goal is to be preventive activity that helps enhance work well-being, those offering peer support would greatly benefit if they would manage to implement a solid understanding throughout the organisation that peer support is organized in co-operation with management, occupational</p>	

healthcare and occupational safety representatives and thus should not be mixed with professional help.

When peer support is examined from a perspective how to improve ability to work, it showed that literature written on the subject were mostly from the field of work well-being. In align with that, the aim of Finnairs peer support is to improve work ability. This generated pondering if renaming the peer support to mutual or reciprocal aid, or perhaps team-aid, would be of any use.

Keywords

peer support, well-being

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Vertaistukea vai työyhteisön hyvinvointia?	2
3	Työhyvinvoinnista	3
3.1	Työhyvinvoinnin uhat	3
3.1.1	Epävarmuus	3
3.1.2	Sopeutumistaito	3
3.1.3	Kiire	4
4	Ihmisen hyvinvoinnista	4
5	Finnairin vertaistuki vuonna 2017	6
6	Kysely vertaistukiryhmästä 2017	7
6.1	Kyselyn toteutus	7
6.2	Tutkimisen toteuttamisen haasteita	7
6.3	Kyselyn tulokset - johdanto	8
6.4	Kyselyn tulokset	8
6.5	Kuinka tunnettua vertaistukitoiminta on?	10
6.6	Mistä aiheista henkilökunta kaipaisi vertaistukea?	10
6.7	Hakisitko itsellesi apua vertaistuesta?	12
6.8	Suosittelisitko kollegaa hakemaan apua vertaistuen kautta?	13
6.9	Mistä syistä apua ei haettaisi vertaistukiryhmän kautta?	14
7	Pohdintaa aiheesta ja kyselyn tuloksista.	14
8	Vertaistukitoiminnan tulevaisuus	17
	Lähteet	18
	Liitteet	
	Liite 1. Kysely lentävän henkilöstön vertaistukiryhmästä	

1 Johdanto

Finnairin Lentävän henkilöstön vertaistukitoiminta on osa työnantajan työkykyä edistävää toimintaa. Työnantaja tukee toimintaa, mutta se on työnantajasta ja ammattiliitosta riippumatonta ja tukihenkilöitä sitoo vaitiolovelvollisuus. Ainoastaan mikäli tuettavan työkäyttäytyminen on selvä työturvallisuusriski tai lentoturvallisuusriski, asiasta ilmoitetaan esimiehelle. Muissa tilanteissa kynnys poiketa vaitiolovelvollisuudesta on hyvin korkea. Kyse ei ole ammatillisesta auttamisesta, vaan pyrkimyksestä olla työtoverille joko kuulevana korvana tai linkkinä ja ohjaajana avunsaantiin tilanteissa, jolloin oma elämä on ajautunut kriisiin tai henkilö kokee muuten tarvitsevansa apua eikä jaksaisi tai osaisi hakea sitä itse (Etelävuori 2017). Toiminnan taustalla on ammatillinen terveydenhuollon verkosto, joka neuvoo ja ohjaa tukihenkilöitä tarvittaessa. Tukihenkilö voi tarpeen ja arviotensa mukaan konsultoida vertaistukiryhmän työnohjaajaa tai terveystalvelujen yhteishenkilöä ilman tunnistetietoja. Tämän jälkeen seuraava askel on ottaa yhteyttä ilman tunnistetietoja ilmailulääkäriin. Mikäli ilmailulääkäri näkee tarpeelliseksi, tukihenkilö kertoo henkilön tunnistetiedot.

Toimivan ja ennaltaehkäisevän vertaistukitoiminnan kehittäminen sai lisäpontta vuonna 2015 tapahtuneen Germanwingsin lento-onnettomuuden jälkeen, jossa lentäjä ohjasi lentokoneen päin vuorta. Vuonna 2015 Euroopan lentoturvallisuusviraston pitämässä työpajassa kirjattiin tavoite, että lentäjien vertaistukitoiminta olisi vastaisuudessa pakollista lentoyhtiöille (EASA Press Release 2015). Se, että Finnairilla on jo vakiintunut käytäntö tarjota vertaistukea ja että se on tarjolla myös matkustamohenkilökunnalle, kertoo hyvää. Onko kaikki siis hyvin? Furman ja Ahola ovat kirjoittaneet, että yleisesti voi todeta yrityksen johdolla ja työterveyshuollolla olevan vilpittömän kiinnostuksen työntekijöiden hyvinvoinnin edistämisestä, mutta tavat, joilla tähän päämäärään pyritään, näyttävät usein sellaisilta kuin ne olisivat pikemminkin lisänneet kuin vähentäneet sitä pahoinvointia, johon niiden avulla oli tarkoitus puuttua (Furman & Ahola. 2002). Tavoite ja keinot eivät siis aina kohtaa. Vertaistuen tunnettuuden tutkiminen ja sen selvittäminen millaiselle vertaistuelle olisi tarvetta, on tämän opinnäytetyön aiheena. Hyvätkin järjestelyt ja tukitoimet vaativat sen, että ne tavoittavat kohdeyleisönsä. Varmasti tällaista yrityksen järjestämää vertaistukitoimintaa kannattaa tutkia ja arvioida kuinka hyvin toiminnassa onnistutaan ja voisiko toimintaa kehittää.

Yrityksen mahdollistaman ja myös tukeman vertaistuen voi luonnollisesti ymmärtää olevan yleistävemmän laatuista, kuin vaikkapa vertaistuki, jota saman sairauden tai samankaltaisen onnettomuuden kokeneet tarjoavat toisilleen. Lentävän henkilöstön vertaistukitoiminnan toimintakuvaukseenkin on kirjattu sen olevan työkykyä edistävää toimintaa, eli liittyvän näin työhyvinvointiin. Sen vuoksi opinnäytetyössä tehdään ensin katsaus työhyvinvointiin ja sen jälkeen pystytään asemoimaan tämänkaltainen vertaistukitoiminta osaksi suurempaa kokonaisuutta.

Suomalaisella yhteiskuntatasolla aihe on myös ajankohtainen, sillä vuonna 2012 laaditun kansallisen työelämän kehittämisstrategian visio on, että vuonna 2020 Suomessa on Euroopan paras työelämä. Strategian toteuttamisesta vastaa työ- ja elinkeinoministeriön koordinoima Työelämä 2020 – hanke (Työhyvinvointi paremmaksi. 2016). Hyvään työelämään liittyy ihmisen kokonaisvaltainen huomioiminen ja nykyään työntekijät nähdään holistisemmin, eli kokonaisuutena. Tämän näkemyksen suuria suomalaisia puoltajia ja keskusteluun tuojia on mm. Lauri Rauhala (Rauhala 1983). Tässä opinnäytetyössä näkökulmana on katsoa ihmistä kokonaisvaltaisen ihmiskäsityksen perspektiivistä.

2 Vertaistukea vai työyhteisön hyvinvointia?

Vertaistuki, joka on työnantajan mahdollistama ja tarkoitettu työntekijöiden hyvinvointia vahvistamaan, on luonnollisesti erilaista vertaistukea kuin olisi päihderiippuvaisten tai saman sairauden kokeneiden ihmisten vertaistuki. Perusajatus vertaistuesta kai lienee tilanne, jossa saman tyyppisen kokemuksen jakavat ihmiset muodostavat ammatillisesti ohjattuna eheyttävän toipumisympäristön, peilauspintaa löytyy toisten kokemuksista ja tapaamiset ovat useimmiten ryhmissä (Narumo 2010).

Finnairin lentävän henkilöstön vertaistuki on perinteikkäämmän ryhmävertaistuen sijaan henkilökohtaista ja kahdenkeskistä keskustelevaa vertaistukea. Finnairin vertaistukitoiminta on lisäksi määritelty kaksiosaiseksi, koostuen jo mainitusta vertaistuesta, sekä sen lisäksi neuvonnasta ammattiavun piiriin. Tämänkaltainen vertaistukitoiminta pyrkii olemaan ennaltaehkäisevästi työkykyä ylläpitävä järjestely, tukitoimi. 3.4.2017 päivytyssä Lentävän henkilöstön vertaistukitoiminta –toimintakuvauksessa, sanotaankin tämänkaltaisen vertaistuen olevan osa yhtiön työkykyä edistävää toimintaa (Etelävuori 2017). Näin ollen tämän kyseisen vertaistuen voi sanoa olevan sekä vertaistukea että työkyvystä ja työhyvinvoinnista huolehtimista.

3 Työhyvinvoinnista

Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä (Työhyvinvointi paremmaksi. 2016). Työhyvinvointiin sisältyy työn ulkopuolinenkin elämä. Työhyvinvointi ei ole stabiili tila, vaan se elää ihmisten mukana. Hyvinvoiva henkilöstö on yrityksen keskeisin voimavara, ja jos yritys on nyrkkipajaa suurempi, on sillä mitä todennäköisemmin ohjelma hyvinvoinnin edistämiseksi yrityksessä.

3.1 Työhyvinvoinnin uhat

3.1.1 Epävarmuus

Yksi suurimmista uhkista on epävarmuus. Työelämä on jatkuvassa murroksessa. Se käy ilmi muun muassa siitä, miten Suomessa 1960-luvulla syntyneistä 80% sijoittui vakinaiseen työsuhteeseen, 1970-luvulla syntyneistä enää 30%. Vuonna 1993 82% julkisen alan ja 35% yksityisen alan nuorista työntekijöistä oli määräaikaista. (Siltala 2004). Epävarmuus ilmiönä on globaali ja se kohdataan eri maissa ja eri työyhteisöissä monin eri tavoin. Toinen lentoyhtiö, Southwest Airlines, halusi vahvistaa työntekijöidensä valmiutta epävarmuuden ja muutoksen kohtaamiseen menestyksekkäästi ja jakoi työntekijöilleen 27 000 kappaletta kirjaa:” Kuka vei juustonni? Kesyttä muutosvastarintasi – löydä rohkeutesi työssä ja elämässä” (Siltala 2004). Työelämän muutos on jatkuvaa, monilla aloilla kiihtyvää ja siksi epävarmuus on pysyvä olotila.

3.1.2 Sopeutumistaito

Lentotyötä on myös tehostettu ja työntekijöiden määrää vähennetty. Kapearunkolennot lennetään viranomaisten määrittelemällä minimimiehistöllä, millään lennolla ei juurikaan ole ylimääräisiä käsipareja. Työn määrä ja matkustajien määrä ei ole kuitenkaan vähentynyt vaan lähinnä kasvanut. Kiire ja työn tehostaminen asettavat kuitenkin vaatimuksia yksilöiden ja yhteisöjen sopeutumiskyvylle (Nummelin 2008). Yleisellä tasolla 1990-luvun lama muutti yksityisen ja julkisen sektorin organisaatioiden työvoiman käytön kireäksi mutta lentoliikenteessä sen teki sääntelyn vapauttaminen. Aiemmin valtioiden välisissä kahdenkeskisissä sopimuksissa määriteltiin tarkasti mitkä lentoyhtiöt ja millaisin aikatauluin saivat liikennöidä määritettyjen kaupunkien välillä. Myös lippujen hinnat olivat

säänneltyjä: ne vahvasti kansainvälinen ilmakuljetusliitto IATA (www.ip-lentoliikenne.fi/saantelyn-vapautuminen/). Lamaa tai ei, mutta sääntelyn vapautumisen jälkeen on koettu suurtakin taloudellista nousua mutta työvoiman käytössä ei ole tapahtunut vastaavaa muutosta (Riikonen ym. 2003).

3.1.3 Kiire

Työhyvinvointia uhkaa myös kiire. Asia joka sinällään ei ole paha, mutta pitkittyessään kiire ja jatkuva stressi heikentää hyvinvointia, työturvallisuutta ja tuottavuutta (Työhyvinvointi paremmaksi 2016). Tekes rahoitti taannoin MEADOW-tutkimuksen, jonka tehtävänä oli koota tietoa yritysten ja julkisyhteisöjen organisaatio- ja johtamiskäytännöistä sekä työvoiman käyttötavoista. Tutkimus tuotti tietoa suomalaisten yritysten ja julkisyhteisöjen toimintatapojen kehittyneisyydestä, pyrki syventämään käsitystä organisaatioiden tuloksellisuuden ja työntekijöiden hyvinvoinnin välisestä yhteydestä sekä auttoi ymmärtämään paremmin, millaisia kehittämistarpeita Suomessa on näillä alueilla. Kyselyssä selvisi muun muassa se, että kolmannes työntekijöistä koki että 75% työajasta tehdään tiukan aikataulun vallassa ja hyvin nopeassa työtahdissa (Minkkinen ym. 2013). Osa kokee jokapäiväisen työntekemisen rytmin olevan nopeaa ja tiukkaa.

4 Ihmisen hyvinvoinnista

Työterveyslaitoksen vihkosessa ”Elämisen rytmi – Kohti tasapainoa työn ja muun elämän välillä” esitetään että, ihmisen hyvinvoinnissa on kolme osa-aluetta: fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen (Sallinen ym. 2002). Fyysinen puoli on simppelempi. Lyhykäisyydessään, kun ihminen liikkuu, syö ja lepää itseään huomioivalla ja hoitavalla tavalla, niin fyysinen hyvinvointi on riittävällä tasolla. Mutta tässä on vasta yksi kolmasosa ihmisen hyvinvoinnista. Psyykinen ja sosiaalinen taas menevät jossain määrin käsikkäin. Osa-alueet joissa psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi liikkuu suuntaan tai toiseen, hyvinvointiin tai pahoinvointiin, on kyseisessä pumaskassa jaettu viiteen osa-alueeseen: työssä, ihmissuhteissa, harrastuksissa, joutenolossa ja nautinnoissa koettaviin tunteuksiin (Sallinen ym. 2002). Kysymys on luonnollisesti yksilöllisestä kokemuksesta, mutta luonnollisesti jos puhumme vaikkapa työstä, niin silloin kun sitä on sopiva määrä ja koemme siinä selviytyvämme, niin silloin se edistää hyvinvointiamme.

Työyhteisön hyvinvoinnista on todettu, että ihmisellä on työyhteisössään kaksi rinnakkaista tarvetta. Ensinnäkin ihminen haluaisi tehdä työnsä hyvin. Toisaalta hän kaipaa välttämättä sosiaalista turvallisuutta, kohtuullista ryhmän hyväksyntää, riittäviä rajoja ja asemaa (Helske 2001). Aiemmin käsittelin työhyvinvoinnin yleisen tason uhkia, kiirettä ja epävarmuutta. Millä eväin jopa uhkatekijät voisivat tuottaa hyvinvointia? Edellä mainitun Helskeen mukaan siinä, että ihminen kokisi kaiken keskellä hallinnan tunnetta. Hallinnan tunteessa on, työhyvinvointia tahollaan tutkineen, Mankan mukaan kaksi ääripäätä: sisäinen ja ulkoinen. Sisäisessä hallinnassa ihminen kokee voivansa vaikuttaa elämäänsä ja sen tärkeisiin tapahtumiin. Ulkoisessa hallinnassa ihminen uskoo olevansa ulkopuolisten voimien armoilla, ja hänellä ei ole vaikutusmahdollisuuksia (Manka 2008). Sisäisen hallinnan ihminen kohtaa uudet tilanteet niin että ne ovat mielekkäitä ja kiinnostavat kun taas ulkoisen hallinnan tunnetta kokeva suhtautuu uusiin asioihin vastarinnalla. Harva kuuluu kumpaankaan ääripäähän, mutta mitä enemmän sitä päästää itseään ulkoisen hallinnan piiriin, sitä enemmän sitä on aina pelko niskassa, että kohta joku ihminen tai taho minua arvostelee, kokee riittämättömyyden tunnetta. Se mitä koemme, vaikuttaa meihin, suuntaan tai toiseen.

Stressitutkija ja terveystieteiden tutkija Aaron Antonovsky havaitsi, että ihminen reagoi omien sisäisten voimavarojensa mukaisesti vaikeisiin tilanteisiin, joko sopeutuen ja selviytyen tai menettäen otteensa omasta itsestään (Manka 2008). Antonovsky havaitsi, että erityisen haastavista olosuhteista huolimatta, monet ihmiset elävät suhteellisen onnellisina ja terveinä. Kaikkien elämään kuuluu asioita, jotka kuormittavat ja sairastuttavat. Tärkeää on, miten ihminen kykenee näihin kuormittaviin asioihin vastaamaan. Mallin peruskäsite on koherenssin tunne. Koherenssin tunteen osatekijät ovat hallittavuus, ymmärrettävyys ja merkityksellisyys. (Tuloisela-Rutanen 2012) Tiivistettynä: Kun yksilö kokee ymmärrettäväksi ulkoiset ja/tai sisäiset kokemansa haasteet ja kokee että hänellä on riittävät resurssit niiden kohtaamiseen, sekä hänellä on tunne, että vaatimukset jotka hän kohtaa, ovat hänelle merkityksellisiä ja niihin kannattaa panostaa ja sitoutua, tällöin sisäiset voimavaramme auttavat meitä sopeutumaan ja selviytymään.

Henkilöstöjohtamisen kannalta, suorittavan tason työssä, yksi vaara on myös siinä, että esimies omaksuu mekanistisen ihmiskäsityksen, ajattelee työntekijöitä liian lyhytjänteisen henkilöstöpolitiikan kautta, jossa työntekijät jäävät pelinappuloiden asemaan ja tällöin suojelevat vain omaa paikkaansa, eivätkä sitoudu yrityksen arvoihin. Tässä on vaaransa, ja vieläpä sellainen vaara joka ei heti näy johdolle, sillä on tutkittu, että johdosta peräti 90% uskoo arvojen näkymiseen johtamisessa, mutta työntekijöistä vain

31%. Työntekijöille suurin ristiriita syntyy siitä, että puheet ja teot eivät ole linjassa keskenään (Manka 2008). Puhutaan työhyvinvoinnista ja sitä edesauttavista toimista, mutta ne eivät konkretisoidu käytännön tasolle.

5 Finnairin vertaistuki vuonna 2017

Finnairilla on lentävän henkilöstön vertaistukijärjestelmä, jonka toimijat ovat tukihenkilöt, lähiesimiehet, työterveyshuolto ja työsuojelu. Terveyspalveluista on nimetty yhteyshenkilö, joka haastattelee tukihenkilökandidaatit ja valitsee tukihenkilöt yhteistyössä tukiryhmän jäsenten kanssa, osallistuu vertaistukitoiminnan kehittämiseen ja vastaa työnohjaajan kanssa tukiryhmän koulutuksesta. Hän lisäksi ylläpitää työnohjaajan kanssa listaa yhteistyökumppaneista.

Tukihenkilöt saavat yhden-kahden päivän mittaisen koulutuksen, jossa käydään läpi kaksi kokonaisuutta, jotka ovat: vertaistukitoiminnan perusteet ja vuorovaikutuksellinen tuki ja puheeksi otto-valmennus. Vertaistukitoiminnan perusteet -koulutus antaa perustiedot vertaistukitoiminnasta ja tukihenkilönä toimimisesta. Vuorovaikutuksellinen tuki ja puheeksi otto -valmennus, antaa perusteet tukihenkilönä toimimisen käytännön tilanteisiin. Täydennys- ja kertauskoulutusta tarjotaan kolme kertaa vuodessa toteutettavan työnohjauksen ja kerran vuodessa toteutettavan koulutuksen kautta. Valitut vertaistukihenkilöt tekevät kirjallisen sopimuksen, sitoutuen vaitioloon, työnohjaukseen, täydennyskoulutukseen ja tukihenkilötoiminnan pelisääntöihin. Vaitiolosopimuksessa on kuitenkin pykälä: ”Tukihenkilö ilmoittaa välittömästi esimiehelle, jos tuettavan työikäytyminen on selvä työturvallisuusriski tai lentoturvallisuusriski.” (Etelävuori 2017)

Lisäksi Finnairilla on yllättävän työssä tapahtuvan tilanteen johdosta suoritettava debriefing / defusing-menettely. Sen suorittaa joko lennon komentaja tai miehistön esimies, tilanteen mentyä ohitse. Debriefing tarkoittaa asian käsittelyä heti lennon päätyttyä ja siitä kirjataan raportti. Defusing on perusteellisempi aiheen läpikäynti, johon varataan aikaa ja tullaan erikseen paikan päälle, tavoiteaikataulu on 1-3 päivän kuluessa tapahtuneesta. Tämä Defusing toteutetaan, kun se katsotaan tarpeelliseksi. Myös Defusinginista kirjoitetaan raportti. Tavoite näillä molemmilla menetelmillä on pitää huolta työntekijöistä ja heidän hyvinvoinnista.

6 Kysely vertaistukiryhmästä 2017

6.1 Kyselyn toteutus

Kysely toteutettiin sähköisenä kyselytutkimuksena, joka valmistettiin Questbackin ohjelmalla. Ennen kuin kysely voitiin lähettää, hain sen tekoon luvan matkustamopalvelun esimieheltä. Tein alustavan kyselyn ja pyysin siihen kommenttia Lentävän henkilöstön vertaistukiryhmää vetävältä kapteeni Ari Etelävuorelta, joka kontaktoi myös Finnairin työterveydenhuollon käyttämää psykologi Heli Järnefeltiä.

Kyselyssä selvitettiin ihmisten aiempaa tietoa vertaistukiryhmästä käyttämällä yleisintä asteikkoa, Likertin viisiportaista asteikkoa (Vehkalahti 2014). Tarkoituksena ei ollut kuitenkaan ainoastaan saada muutama vastaus, joista tehdä nopea graafinen kaavio, vaan saada kyselyssä myös vastaajien henkilökohtainen ääni kuuluville. Sen vuoksi kyselyyn lisättiin vapaita tekstikenttiä, joihin voi kirjoittaa oman ajatuksensa. Lisäksi esitettiin joi-tain täysin kvalitatiivisia kysymyksiä, saadaksemme tietoon mitkä aiheet puhuttavat tällä hetkellä ja mihin vertaistukijoiden voisi olla hyvä saada koulutusta.

Kyselystä kerrottiin, henkilökunnalle avoimessa, mobiiliapplikaatio Yammerin Etureittiöryhmässä (Jäseniä 1323. tarkistettu 3.10.2017). Yammeriin liittyminen on henkilökunnalle suositeltavaa muttei pakollista. Kysely oli auki 2 viikkoa ja aihetta nostettiin keskustelussa esiin toistuvasti. Lisäksi matkustavalle henkilökunnalle lähtee viikoittain, joka perjantai, sähköposti, johon on poimittu viikon tärkeimmät uutiset, tapahtumat ja muutokset. Tällaisessa viikkosähköpostissa kyselyä mainostettiin ja siinä oli sähköinen linkki kyselyn tekoon.

6.2 Tutkimisen toteuttamisen haasteita

Into osallistua vapaaehtoiseihin tutkimuksiin ei ole kovinkaan suuri lentotyötä tekevien piirissä. Tämä oli tiedossa. Lentotyötä tekevien arki on varsin epäsäännöllinen, joku on aina jossain päin maailmaa töissä. Työ vaatii veronsa, työtä tehdään usein oman sisäisen kellon vastaisesti. Tämän vuoksi joidenkin lentotyötä tekevien asenne on se, että kun he eivät ole töissä niin he eivät anna ajatustakaan työelämälle. Positiivinen näkökulma tähän on se, että näin toimivilla on selvästikin elämänhallinnan tunnetta, voidessaan toimia terveen itsekkäällä jämäkkyydellä (Manka 2008).

Toinen haaste, joka liittyy kyselyn toteuttamistapaan, oli se, että Finnairilla on suuri määrä ennen Suomen 1990-luvun lamaa rekrytoitua henkilökuntaa. Työn luonne itsessään ei ole 2010-lukuun mennessä vaatinut paljoakaan harjaantumista tietoteknisten laitteiden käytössä. Osa henkilökunnasta jättää tästäkin syystä edelleenkin kaiken ylimääräisen sähköisen viestinnän rauhaan, vain pakolliset tehdään.

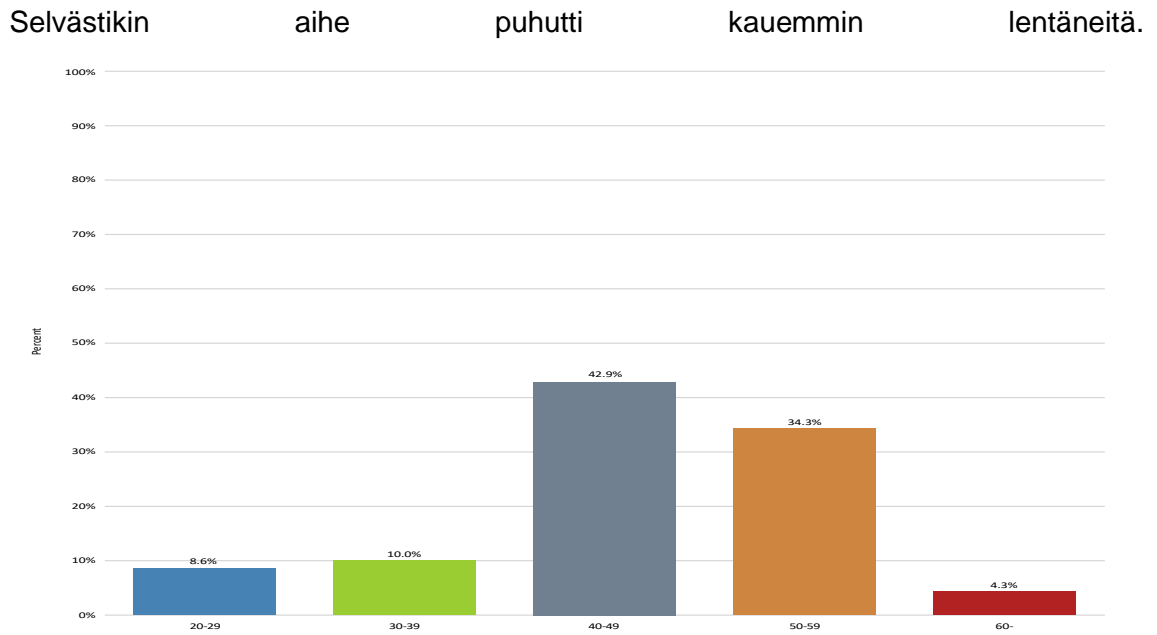
6.3 Kyselyn tulokset - johdanto

Kysely oli auki kaksi viikkoa. Sen aikana siihen vastasi yhteensä 70 ihmistä. Se on suhteellisen vähän. Suomesta rekrytoitua matkustamohenkilökuntaa on n.1800, mutta lomien, sairauslomien, opintovapaiden ja muiden syiden vuoksi viikkotiedotteen lienee luenut 1200-1500 kollegaa. Tällöin vastausprosentti asettuisi 4,6 -5,8 prosentin haarukseen. Toisaalta 70 vastausta on kelpo otanta, josta voi jo tehdä päätelmiä. Hyvää oli myös se että vastaajat olivat laaja kattaus niin virkaiän kuin todellisenkin iän koko kirjoilta.

Positiivista näkökulmaa kyselyn toteutumisesta on myös mahdollista löytää myös lisää. Kyselyyn vastaaminen vaati henkilökohtaista halua, sillä siihen osallistuminen oli täysin vapaaehtoista eikä siitä saanut palkintoa. Sen vuoksi oli ilahduttavaa huomata, kuinka avoimiin kysymyksiin, oli vastattu ajatuksella ja vaikka sähköinen kyselylomake oli laadittu niin että kysymyksien yli pystyi myös hyppimään, niin siitä huolimatta viimeiseenkin, mielipidettä koskevaan kysymykseen, vastasi 41 (57%) kyselyyn osallistuneista.

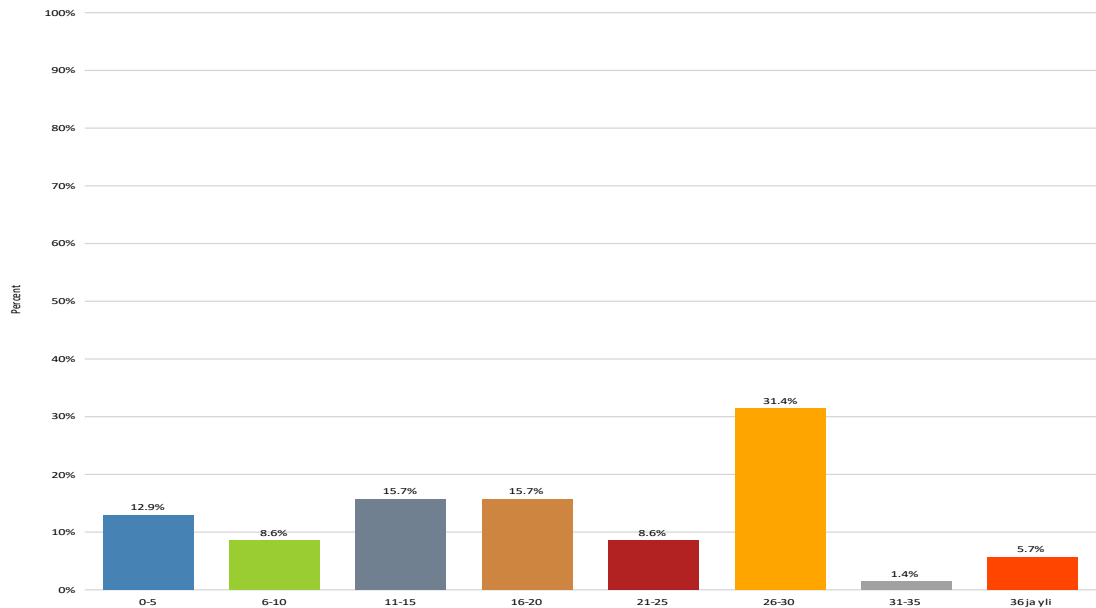
6.4 Kyselyn tulokset

Kyselyyn saatiin 70 vastausta, joista 69 merkitsi olevansa mies vai nainen. Kyselyyn vastanneista miehiä oli 8,7% ja naisia 91,3%. Matkustamohenkilökunnasta n.12% on miehiä, joten tämä asettui melko lailla keskiarvojen piiriin. Saadaksemme tietoon minkä ikäisiä ja kuinka kauan lentäneitä vertaistukiasiat puhuttivat, kysyimme myös tätä. Kuten alla olevasta taulukosta voi havaita kyselyyn vastanneista 20-39 -vuotiaita oli 18,6%. 40-49 -vuotiaita 42,9% ja 50-59 -vuotiaita 34,3%, joten 40-59 -vuotiaita vastaajia oli 72,3%.



Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

Vastaukset kuinka pitkään henkilöt olivat olleet lentotyössä ei jakautunut tiettyihin ikäryhmiin yhtä selkeästi. Jako oli tehty viiden vuoden välein (0-5, 6-10, 11-15 jne aina 31-35 työvuoteen asti). 0-25 -vuoteen lentäneiden vastausprosentti asettui 8,6 – 15,7 %:n välille. Juuri aloittaneista vastanneita oli 12,9%. 6-10-vuotta ja 21-26-vuotta lentäneistä vastausprosentti oli ainoastaan 8,6%. Pientä nostetta oli 11-15-vuotta ja 16-20-vuotta lentäneille, molempien vastausprosentti 15,7%. Suuri harppaus vastausaktiivisuudessa nousi 26-30 -vuotta lentäneiden kohdalle, heitä vastanneista oli 31,4%. Näiden numeroiden valossa voi sanoa, että vertaistukiryhmä-kyselyyn osallistuminen kiinnosti kaikista eniten 40-vuotiasta tai vanhempaa ja jo 26 vuotta tai pidempään lentänyttä matkustamotyöntekijää.



Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden virkaikä.

6.5 Kuinka tunnettua vertaistukitoiminta on?

Kyselyn oli tarkoitus myös selvittää Finnairin lentävän henkilöstön vertaistukiryhmän tunnettuutta. 80% tiesi ryhmästä entuudestaan ja 20% ei. Ei-tietävien luku on suhteellisen suuri, ottaen huomioon, että kyselyyn osallistuminen vaati oma-aloitteisuutta ja aktiivista kiinnostusta aiheeseen. Todellinen ei-tietävien luku on todennäköisesti vielä suurempi.

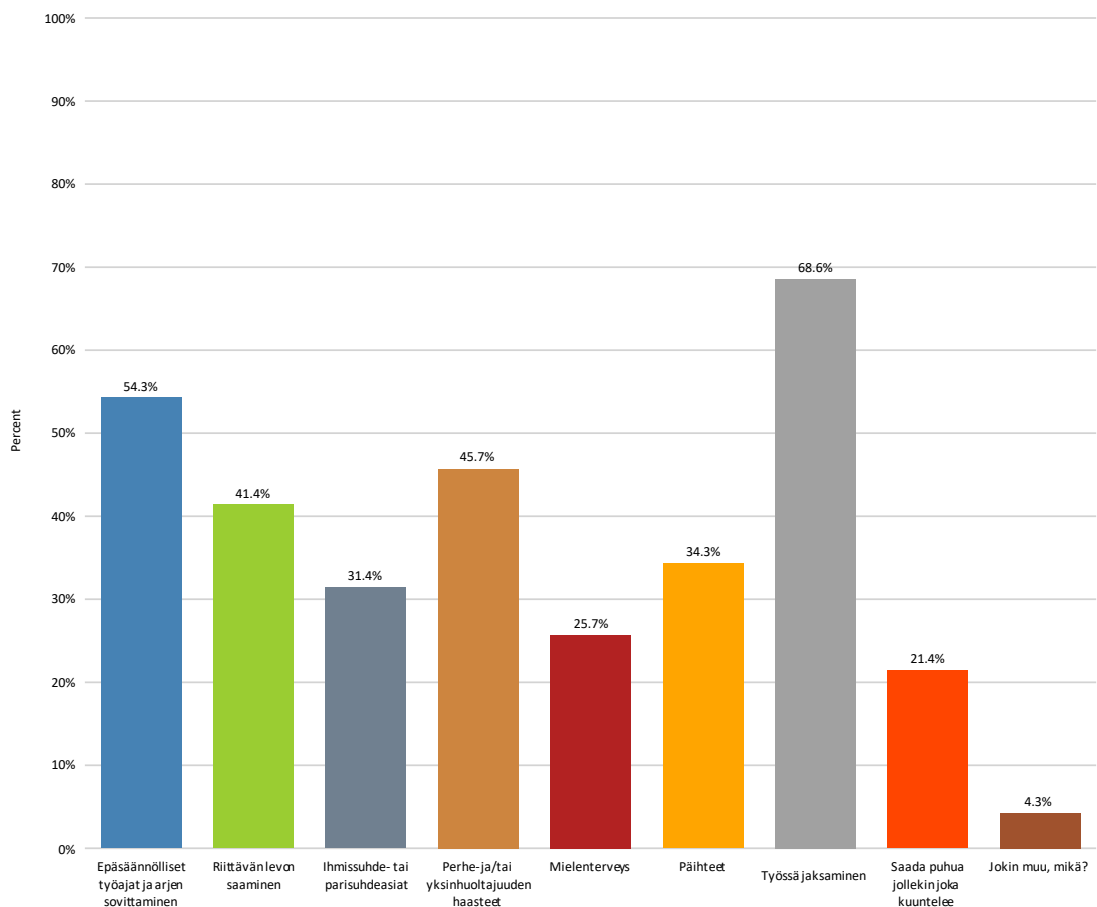
6.6 Mistä aiheista henkilökunta kaipasi vertaistukea?

Vaihtoehtoja annettiin yhdeksän ja niistä sai valita kolme, omasta mielestään, tärkeintä.

Vaihtoehdot olivat:

1. Epäsäännölliset työajat ja arjen sovittaminen
2. Riittävän levon saaminen
3. Ihmissuhde- tai parisuhdeasiat
4. Perhe- ja/tai yksinhuoltajuuden haasteet
5. Mielenterveys
6. Päihteet
7. Työssä jaksaminen
8. Saada puhua jollekin joka kuuntelee
9. Jokin muu

Alla olevassa kaaviosta selviää että vastaukset jakaantuivat seuraavanlaisesti:



Kuvio 3. Aiheet, joista vastaajat kaipaivat vertaistukea

Tärkeimmiksi aiheiksi nousivat työssä jaksaminen (68,6%), jota seurasi epäsäännölliset työajat ja arjen sovittaminen (54,3%) ja perhe- ja/tai yksinhuoltajuuden haasteet (45,7%). Riittävä lepo (41,4%), päihteet (34,3%) ja ihmissuhde- tai parisuhdeasiat (31,4%) puhut- tivat seuraavaksi eniten. Mielensterveys (25,7%) ja tilaisuus päästä puhumaan jollekin joka kuuntelee (21,4%) kuului vähintäänkin joka viidennen kyselyyn vastanneen mielestä tärkeisiin asioihin. 4,3 % vastanneista eli 3 henkilöä olivat valinneet kohdan jokin muu aihe.

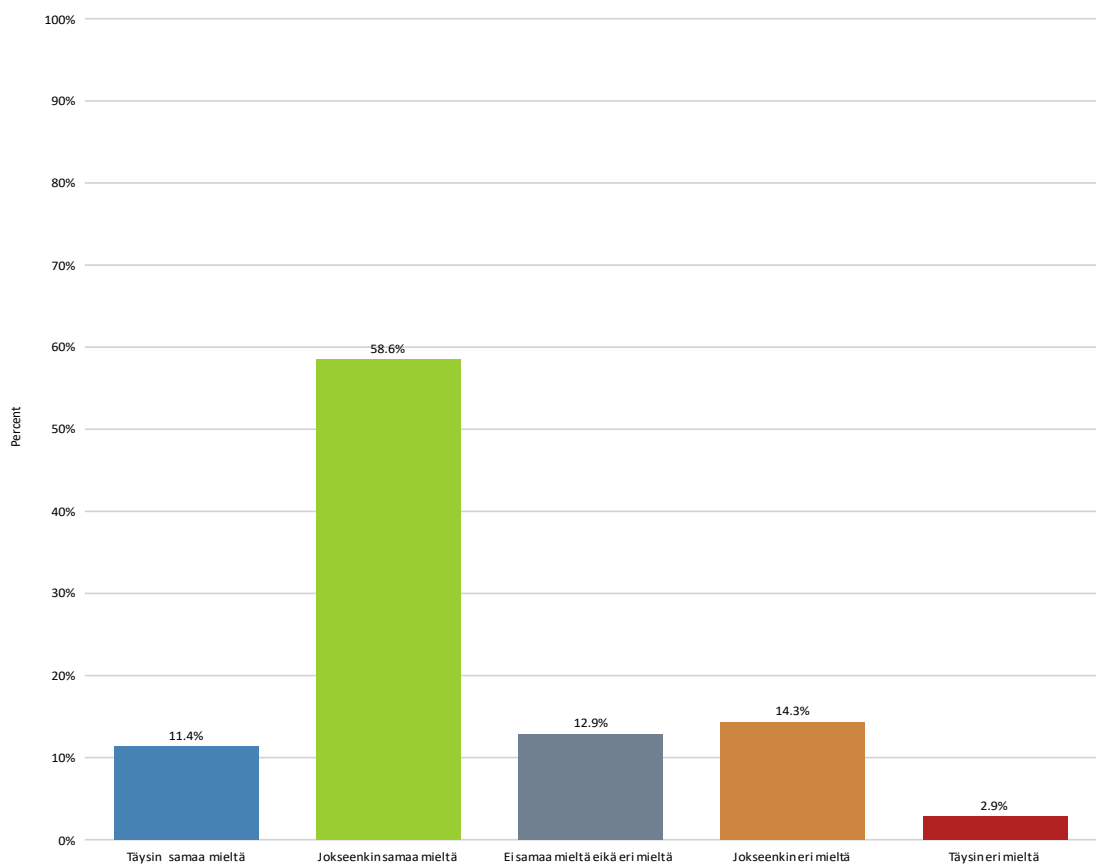
Kolmea ensimmäiseksi nousutta aihetta sekä kuudenneksi puhuttaneinta (ihmissuhde- tai parisuhdeasiat) yhdistää se, että ne eivät ole täysin henkilökohtaisesti ratkaistavissa. Työhön liittyviin asioihin luonnollisesti kuuluu se, että työnantajalla on työsopimusta ja sovittua korvausta vastaan, perusteet odottaa työntekijältä työpanosta. Perhe- ja/tai yksinhuoltajuuden haasteisiin sisältyy läheiset ihmiset. Tällaisia tilanteita ei siksi yleensä ratkaista viheltämällä peli poikki, vaan etsimällä muita keinoja, kuten pyrkimällä asennoi- tumaan tilanteeseen toisin. Aiemmin lainattu stressitutkija Antonovskyn koherenssius

auttaisi tässä, mutta mikäli yksilö ei automaattisesti tuohon suhtautumistapaan pääse niin vertaistuki onkin oiva lisäapu.

Seuraavaksi esiin nousseet aiheet: riittävä lepo ja päihteet, ovat aiheita joihin yksilöllä on suurempi mahdollisuus vaikuttaa. Ne liittyvät henkilökohtaisiin valintoihin työssä ja vapaa-aikana. Mielenterveydestä ja puhumisen ja kuulluksi tulemisen kokemisen tärkeydestä kiinnostuneet, ovat mielenkiintoisilla vesillä siinä, että nyt liikutaan yksilön kokemusperäisessä maastossa. Nämä teemat ovat vertaistukijalle varmasti kaikkein haastavimpia ja toisaalta mielenkiintoisimpia, sillä kyseessä ei ole ammattiapu vaan työhuollon tukitoimi ja tässä kohtaa siksi myös neuvontaa ammattiavun piiriin.

6.7 Hakisitko itsellesi apua vertaistuesta?

Mikä oli vastanneiden suhtautuminen siihen hakeako apua vertaistuen kautta? Voitto-
puolisesti positiivinen. Viisiportaisella Likertin asteikolla 70 % vastasi olevansa, joko täysin (11,4%) tai jokseenkin (58,6%) samaa mieltä. Neutraaleja oli 12,9%, jokseenkin eri mieltä oli 14,3% vastaajista ja ainoastaan 2,9% oli täysin eri mieltä.

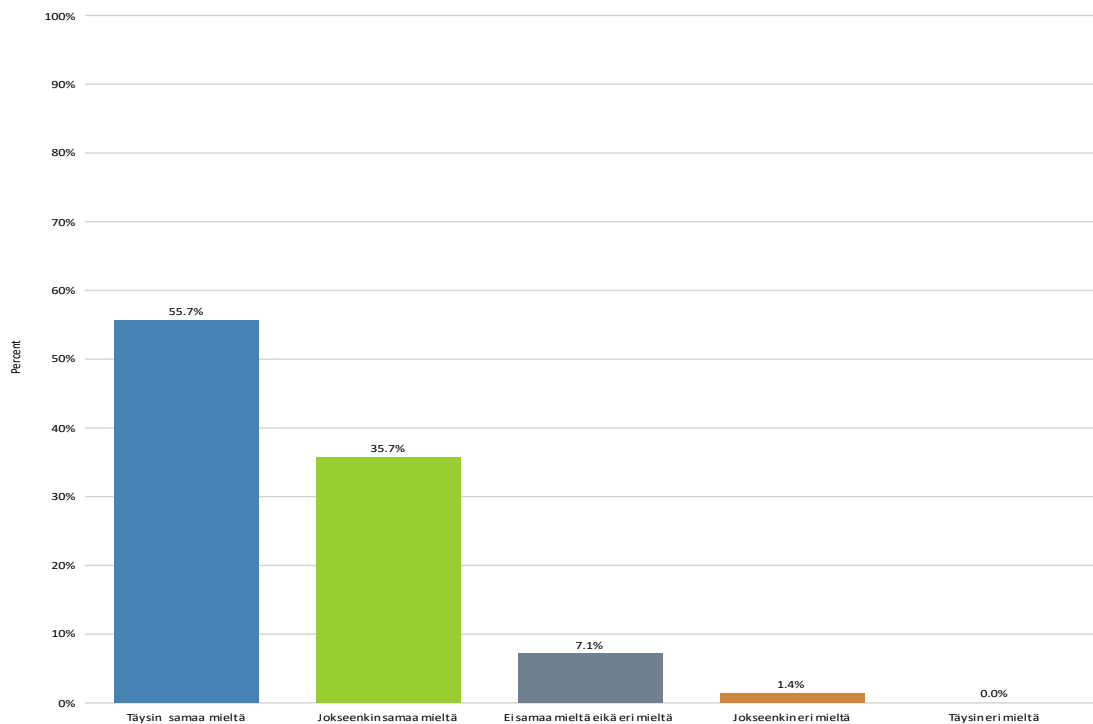


Kuvio 4. Vastaajien valmius hakea tukea itselleen vertaistuen kautta.

Tähän kysymykseen oli mahdollista myös antaa avoin lisäkommentti. Tällaisia vastauksia kertyi 21. Jotkin vastauksista olivat polveilevampia kuin toiset ja sisälsivät monia eri perusteluja suuntaan ja toiseen. Tiivistettynä 9 vapaamuotoista vastausta oli positiivisia perusteluja sille, miksi ottaa yhteyttä vertaistukeen. 7 vastauksessa sanottiin että, luotavat enemmän muihin verkostoihin ja avunlähteisiin. 5 vastauksessa epäiltiin vertaistukijoiden luotettavuutta. Yksi vastaus oli ehdotus, jossa kysyttiin mahdollisuutta nimettömään chattiin, jolla avata keskustelu. Yhteenveto avoimista kommentteista oli positiivinen.

6.8 Suositteisitko kollegaa hakemaan apua vertaistuen kautta?

Kuinka kyselyyn osallistuneet suhtautuivat siihen, että suosittelisivat kollegaa hakemaan apua vertaistukihenkilöltä? Todella positiivisesti. Likertin viisiportaisella asteikolla 55,7% olivat täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä oli 35,7% eli kokonaisuutena 91,4% kokivat mielekkääksi suositella vertaistukea kollegalle. 7,1% ei ollut muodostanut asiasta mielipidettä ja vain 1,4% oli aiheesta jokseenkin eri mieltä, eli ei suosittelisi. Kukaan ei ollut täysin vastoin ajatusta. Miten tätä tietoa kannattaisi hyödyntää? Tämänlaisen kerro kaverille –lähestymissuunnan vahvistaminen jatkossakin, tuottaisi varmasti positiivista puskaradio-efektiä ja ohjaisi paremmin avun tarpeessa olevia ottamaan yhteyttä Lentävän henkilöstön vertaistukiryhmän jäseniin.



Kuvio 5. Vastaajien valmius kannustaa kollegaa hakemaan apua vertaistuesta.

6.9 Mistä syistä apua ei haettaisi vertaistukiryhmän kautta?

Suunnitellessani kyselyä yhteistyössä Lentävän henkilöstön vertaistukiryhmän vetäjän kapteeni Ari Etelävuoren ja Finnairin käyttämän psykologi Heli Järnefeltin kanssa, sain heiltä ehdotuksen päättää kysely avoimeen kysymykseen: Mitkä olisivat syitä sille, että et itse hakisi apua tai suosittelisi kollegaasi hakemaan apua vertaistukihenkilöltä?

Ilahduttavasti tähän kysymykseen kommentoi 41 vastaajaa eli 57% vastaajista. Suurin peikko oli luottamuspula (13 vastaajaa, 18%). 8 (11,4%) vastaajaa koki, että vertaistukijoille ei voi puhua liian henkilökohtaisia tai arkoja asioita, kollega on liian läheinen ja mahdollisesti tulevaisuudessa samassa miehistössä. 5 (7,14%) vastaajaa mietti, riittääkö vertaistukijoiden ammattitaito ja osa näistä kommentoikin hakevansa apua suoraan ammattiauttajilta. 3 (4,2%) sanoi että syy on se, kun tieto vertaistuesta on niin vaikea löytää. Mainittiin myös, että esimiehet eivät tunnu tästä tietävän, eivätkä ohjaavan hakemaan apua tältä suunnalta. Hajavastauksia sai epäilyksiä siitä, ettei tukijan ja avunhakijan kemia kohtaa ja että on uskalluksen puutetta vinkata palvelusta eteenpäin, joku voi ottaa vinkin loukkaavana. Parissa vastauksessa oltiin sitä mieltä, että ei ole syytä olla ottamatta yhteyttä tai suositella vertaistukea.

7 Pohdintaa aiheesta ja kyselyn tuloksista.

Työhyvinvointia ja vertaistukea oli aiheena hyvin kiinnostava tutkia. Sen oivaltaminen heti alussa, että kyseessä on enemmänkin työkyvyn ylläpitämisen ja edistämisen näkökulmasta olemassa oleva vertaistuki, avasi silmät siihen, että heidän arvokas toimintansa on mahdollista ymmärtää väärin. Vertaistuki on käsitteenä haastava, sillä vertaistukiryhmät yleensä kartoitetaan teeman tai sairauden mukaan. Vertaistuki saatetaan kartoittaa myös perustajien ja taustajärjestöjen mukaan, mutta harvemmin (Nylund 2005). Mikäli vertaistuki mielletäisiin sisällön ja tavoitteen mukaan, siihen suhtautuminen olisi yleisellä tasolla varmasti myönteisempää. Uskon että tästä miellelyhtymästä ja heikosta tunnettuudesta johtuen lentävän henkilöstön vertaistukea ei hyödynnetä ja käytetä siinä määrin kuin sitä kannattaisi.

Vertaisryhmän tunnettuuden eteen olisi hyvä tehdä työtä ja miettiä mikä olisi oikea kohderyhmä, joille varsinkin tieto olisi hyvä saada kulkemaan. Oma ajatukseni olisi pyrkiä

tavoittamaan kaikki lähiesimiehet ja Inflight Supervisorit. Sopia tapaamisia, jossa osapuolina on kaksi vertaistukijaa ja 2-5 esimestä. Valmistaa lyhyt 5-10 minuutin esitys vertaistuesta ja sen jälkeen varata 15 minuuttia kysymyksille ja vastauksille. Näin esimiehet saisivat tutustua niihin, jotka tekevät vertaistukea, saisivat ajankohtaisen tiedon toiminnasta ja toiminta henkilöityisi paremmin. Tällöin he myös ohjaisivat omia alaisiaan vertaistuen puoleen, mikäli katsoisivat sen sopivaksi. Olen vakuuttunut, että tällä hetkellä kaikille esimiehille, ei ole vielä valjennut vertaistuen olemassaolon hyöty, sillä valmius ohjata alaisia tarvittaessa vertaistukitoiminnan piiriin, auttaisi myös heidän työnkuvaansa.

Vastauksissa toistui joitakin kertoja ajatus mennä vertaistuen sijaan työterveyshuollon kautta psykologille. Se kertoo siitä, että vertaistuki mielletään karvan verran todellisuutta jyrkemmäksi hoitokeinoksi, eikä niinkään kanavaksi jonka kautta löytää, tilanteen mukaan, kuulevaa korvaa tai ohjausta ammattiavun piiriin. Vertaistukijat voisivat työssä jakamisen tai ”hyvän arjen” – tulokulmalla järjestää miehistökeskukseen, jonkin aulatapah-tuman yhteyteen, ständin tai keskustelupisteen. Tällainen keskustelupiste tulisi nimetä jollain arkea parantavalla nimellä, kuten vaikkapa hyvinvointi. Ihmiset pysähdytettäisiin juttelemaan ja he kuulisivat keskustelun lomassa vertaistuesta. Tällöin toiminta henkilöityisi paremmin ja vertaistukitoiminnan tavoite edistää työhyvinvointia kävisi ilmeisemmäksi.

Joissakin vastauksissa ilmeni pelko siitä, että onko toiminta luottamuksellista ja silti 70% vastaajista sanoi voivansa harkita hakea apua vertaistuen kautta. Tämä oli melko ristiriitaista. Kun asiaa tarkemmin pohtii, niin mahdollisesti se, kun kysymyksessä on yrityksen mahdollistama vertaistuki, monet mieltävät toiminnan olevan ”firman” toimintaa ja avoimissa vastauksissakin ilmeni, että osalla työntekijöistä on sellainen suhde esimiehiinsä, että se ei pelkästään perustu luottamukselle. Tiedon lisääminen siitä, että vertaistukijat ovat tehneet vaitiolosopimuksen liittyessään mukaan toimintaan ja kynnys tuosta sopimuksesta poikkeamiseen on hyvin korkea, varmasti auttaisi.

Pohdinnan aluksi tuli jo mainittua, että yleisin tapa ajatella vertaistukea, esimerkiksi sairauden kautta, on määreenä ongelmakeskeinen. Vertaistuen idea taasen on vastakohta ongelmalähtöiselle suhtautumiselle, sillä vertaistuen tarkoitus on olla ennaltaehkäisevä tukitoimi. Tämä tahtomaton arjen käsitteistössä oleva tapa kokea vertaistuki ongelmalli-

senä, voi saada aikaan epäilystä niissä, joilla ei ole omakohtaista kokemusta vertaistuksesta. Tämä aikaansai ajatuksen siitä että, hyötyisikö yrityksen järjestämä vertaistukitoiminta, jos se nimettäisiin uudelleen keskinäiseksi tueksi tai vastavuoroiseksi avuksi

Mikä lisäisi luottamuksen syntyä, tietoa vertaistukijoiden ammattitaidosta ja palvelujen löytämisestä? Tieto. Tieto ryhmästä, siinä mukana olevien taustoista ja palvelun helppompi löydettävyyttä. Vertaistuki ei yritä ottaa keneltäkään ammattiauttajalta mitään pois, eikä pyri tarjoamaan enempää kuin voi luvata, joten lisääntynyt tieto madaltaisi yhteydenottokynnystä. Millä keinoin tietoa lisätä, on sitten oma kysymyksensä, tietoa nimittäin on yrityksen sisäisillä verkkosivuilla, se on vain haastava löytää. Päätös pitää yrityksen sisäiset verkkosivut englanninkielisenä saa aikaan sen, että apua etsivän pitäisi tietää, että vertaistuki on englanniksi peer support. Jo tämä tekee tiedon löytämisen hankalaksi.

7.1 Verkko-vertaistuki – olisiko siinä ideaa?

Eräässä vastauksessa toivottiin mahdollisuutta aloittaa keskustelu vertaistukijoiden kanssa ”kasvottomasti”, nimettömänä pysyminen. Yleisesti onkin mainittava, että vertaistuki onkin mennyt monella taholla verkkoon ja löytänyt sieltä omat fooruminsa. Nylund, puhuessaan vertaistukiryhmistä ja niiden muutoksesta, päättää kirjoituksensa seuraavasti: ”Vertaisryhmät näyttävät kehittyvän kahtalaisesti. Ihmiset hakeutuvat täysin nimettömiin ja kasvottomiin internetin keskusteluryhmiin ja toiset taas sukuloivat useissa ryhmissä ja verkostoissa, joista he saavat laajan sosiaalisen tukiverkoston ja ystäväpiirin.” (Nylund 2005). Nylundin mukaan kahdenlaiselle verkkovertaisryhmälle on kysyntää, kasvottomalle ja kasvolliselle.

Kasvollista vertaistoimintaa Finnairilla onkin varsin paljon. Facebookissa on vain lentävälle henkilökunnalle perustettuja ryhmiä, joita yhdistää muun muassa tietty urheiluharrastuneisuus, esimiesasema työssä, korkeakoulutus tai käsityöharrastus. Joku henkilö voi kuulua näihin kaikkiin ryhmiin, hän operoi niissä luonnollisesti omalla nimellään ja kasvoillaan ja toiminta vahvistaa hänen sosiaalista tukiverkostoa ja ystäväpiiriä. Lisäksi Finnair suosittelee henkilökuntaansa liittymään ja käyttämään Yammer-mobiiliapplikaatiota. Applikaation tarkoitus, hyvine kommentointi- ja reaaliaikaisen vuorovaikutuksen mahdollistavine toimintoineen, on parantaa yrityksen sisäistä tiedonkulkua. Applikaatiossa pitää liittyä tarpeellisiksi katsomiinsa ryhmiin (purserit, myyntimotivaattorit, palvelumotivaattorit yms) ja näin siinäkin verkostoituu ja saa jopa mahdollisesti vertaistukea, vähintäänkin ammatillisiin mieltä painaviin asioihin.

Nimettömänä pysyvää vertaistukea ei ainakaan vielä ole. Mielestäni vertaistukijat voisivat ryhmänä harkita, olisiko mieltä perustaa nimettömyyden mahdollistava chat-kanava tai jokin yksinkertainen verkkosivusto, johon voi kirjoittaa kysymyksiä, tiedusteluja ja johon myös voisi lisätä ”usein kysytyt kysymykset-osion”. Vastaukset nimettömiin kysymyksiin, jos ne ovat yleisiä, voisi julkaista sivustolla, mutta halutessaan kysyjä voisi jättää yhteystietonsa yhteydenottoa varten.

8 Vertaistukitoiminnan tulevaisuus

Vertaistukitoimintaa kannattaa varmasti jatkaa. Työhyvinvoinnin uhat, kuten kiire ja epävarmuus tulevasta, eivät poistu vaikka yrityksellä menisi taloudellisesti hyvin tai sitten ei. Toiminnan tunnettuutta voi varmasti lisätä. Strategia tunnettuuden lisäämiselle olisi hyvä laatia, tehdä seuranta kuinka siinä onnistutaan ja sitä kautta varmistaa ja jopa parantaa sitä taloudellisen tuen määrää, jonka työnantaja tälle arvokkaalle vertaistukitoiminnalle antaa. Vertaistukitoiminta varmasti hyötyisi, jos sillä olisi imago, joka liitettäisiin kokonaisvaltaiseen hyvinvoinnista huolehtimiseen.

Lähteet

Etelävuori, Ari 2017. Lentävän henkilöstön vertaistukitoiminta – toimintakuvaus. Yhtiön sisäinen julkaisu.

Finnair Company Hub. Yhtiön sisäinen verkkodokumentti. <Home > HR, IT & more > Peer support for flight and cabin crews.> Luettu 10.10.2017

Follow up of Germanwings Flight 9525 accident: EASA workshop focuses on the medical fitness of pilots. Verkkodokumentti. < <https://www.easa.europa.eu/newsroom-and-events/press-releases/follow-germanwings-flight-9525-accident-easa-workshop-focuses> >. Luettu 18.10.2017

Furman, Ben – Ahola, Tapani 2002. Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. Tampere. Tammer-paino.

Helske, Pirkko, 2001. Hyvinvointia työyhteisöön. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Manka, Marja-Liisa. 2008. Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. Hämeenlinna. Karisto.

Minkkinen, Jaana - Aho, Simo - Mäkiäho, Ari 2013. Organisaatioiden ja työn dynamiikka työntekijöiden näkökulmasta – MEADOW-tutkimuksen II väliraportti. Helsinki. Tekes.

Narumo, Reija 2010. Ammatillisesti ohjatut vertaistukiryhmät kriisistä selviytymisen tukena. Teoksessa: Kyllä me yhdessä selvitään : voimauttavaa vertaistukea kriisitilanteissa. Helsinki. Suomen Mielenterveysseura.

Nummelin, Tarja 2008. Stressi haastaa työkyvyn – varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Juva. WS Bookwell Oy.

Puttonen, Sampsa – Hasu, Mervi – Pahkin, Kirsti 2016. Työhyvinvointi paremmaksi – Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Helsinki. Työterveyslaitos.

Rauhala, Lauri 1983. Ihmiskäsitys ihmistyössä. Helsinki. Gaudeamus.

Riikonen, Eila – Tuomi, Kaija – Vanhala, Sinikka – Seitsamo, Jorma 2003. Hyvinvoiva henkilöstö – Menestyvä yritys. Helsinki. Työterveyslaitos.

Sallinen, Mikael – Kandolin, Irja – Purola, Mari 2002. Elämisen rytmi – Kohti tasapainoa työn ja muun elämän välillä. Helsinki. Työterveyslaitos.

Siltala, Lauri 2004. Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.

Sääntelyn vapautuminen. Verkkodokumentti < <http://www.ip-lentoliikenne.fi/saantelyn-vapautuminen/> > Luettu 31.10.2017

Tuloisela-Rutanan, Maija-Stiina 2012. Elämäkokemukset ja koherenssin tunne – työpöytäloginen tutkimus grounded theory -metodologiaa soveltaen. Turku. Painosalama Oy.

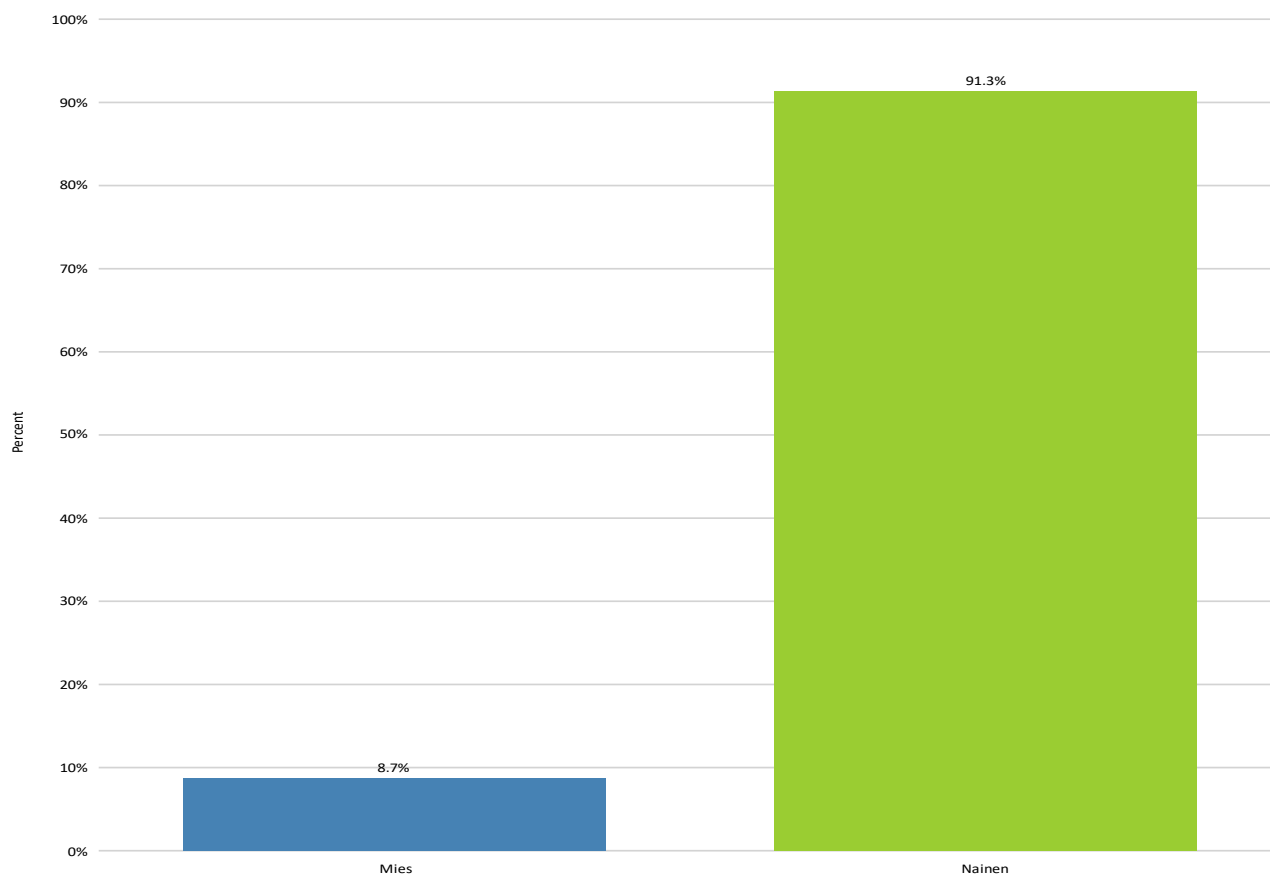
Vapaaehtoistoiminta – Anti, arvot ja osallisuus. Nylund, Marianne. 2005. Turku. Vastapaino.

Vehkalahti, Kimmo 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura.

Kysely lentävän henkilöstön vertaistuesta

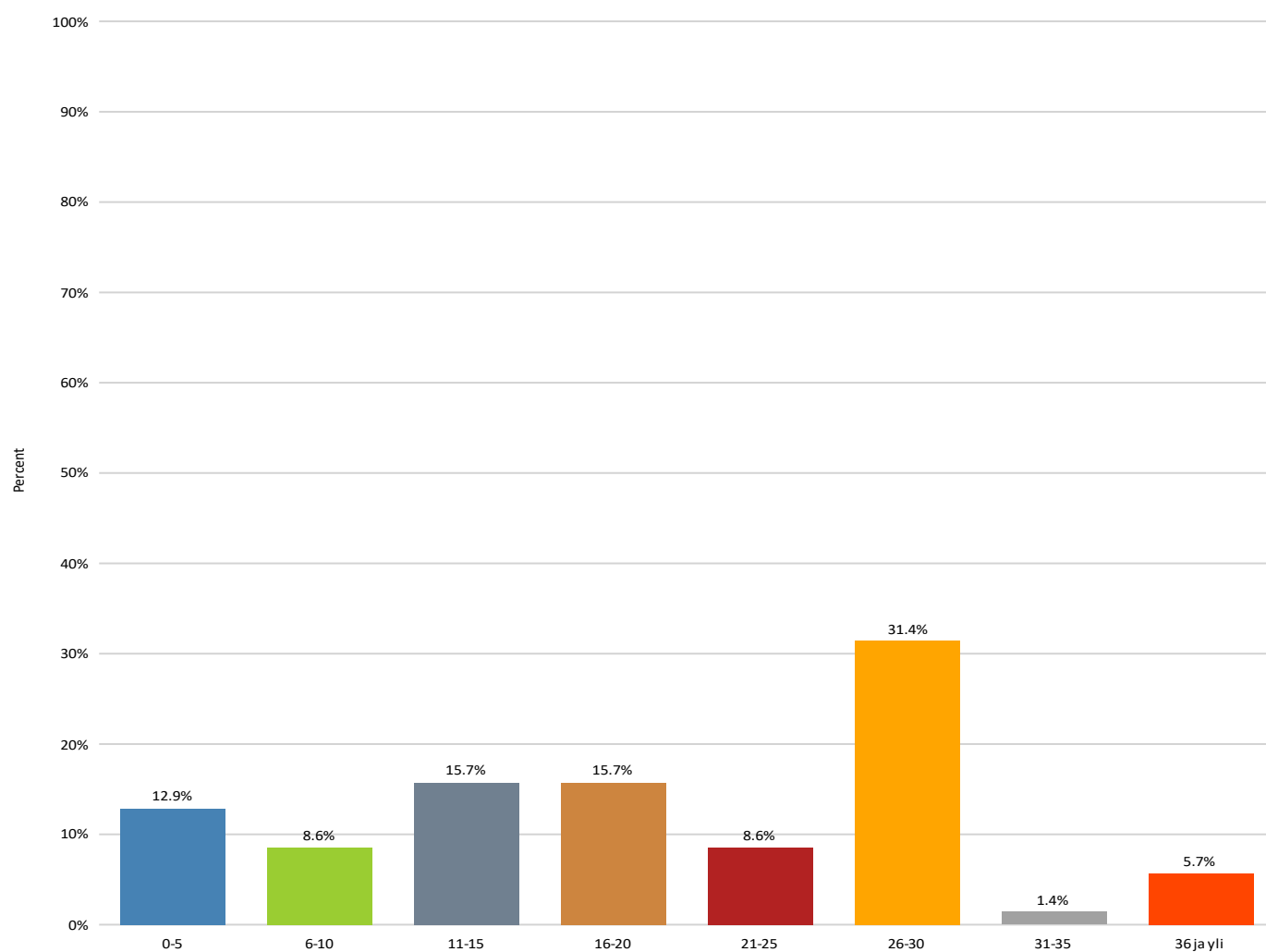
Kysely lentävän henkilökunnan vertaistukiryhmätoiminnasta

1. Sukupuoli



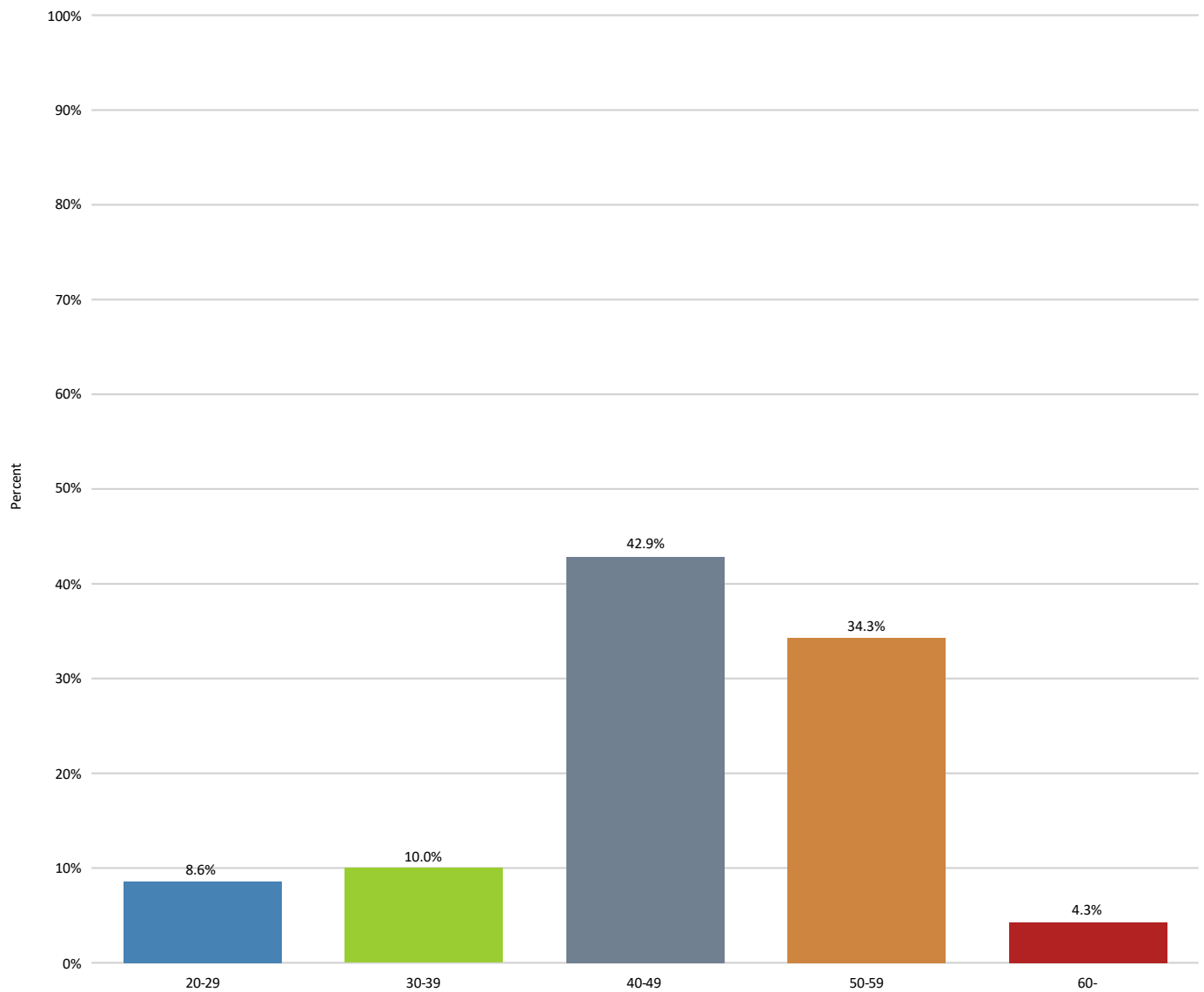
Name	Percent
Mies	8.7%
Nainen	91.3%
N	69

2. Kuinka kauan olet lentänyt ?



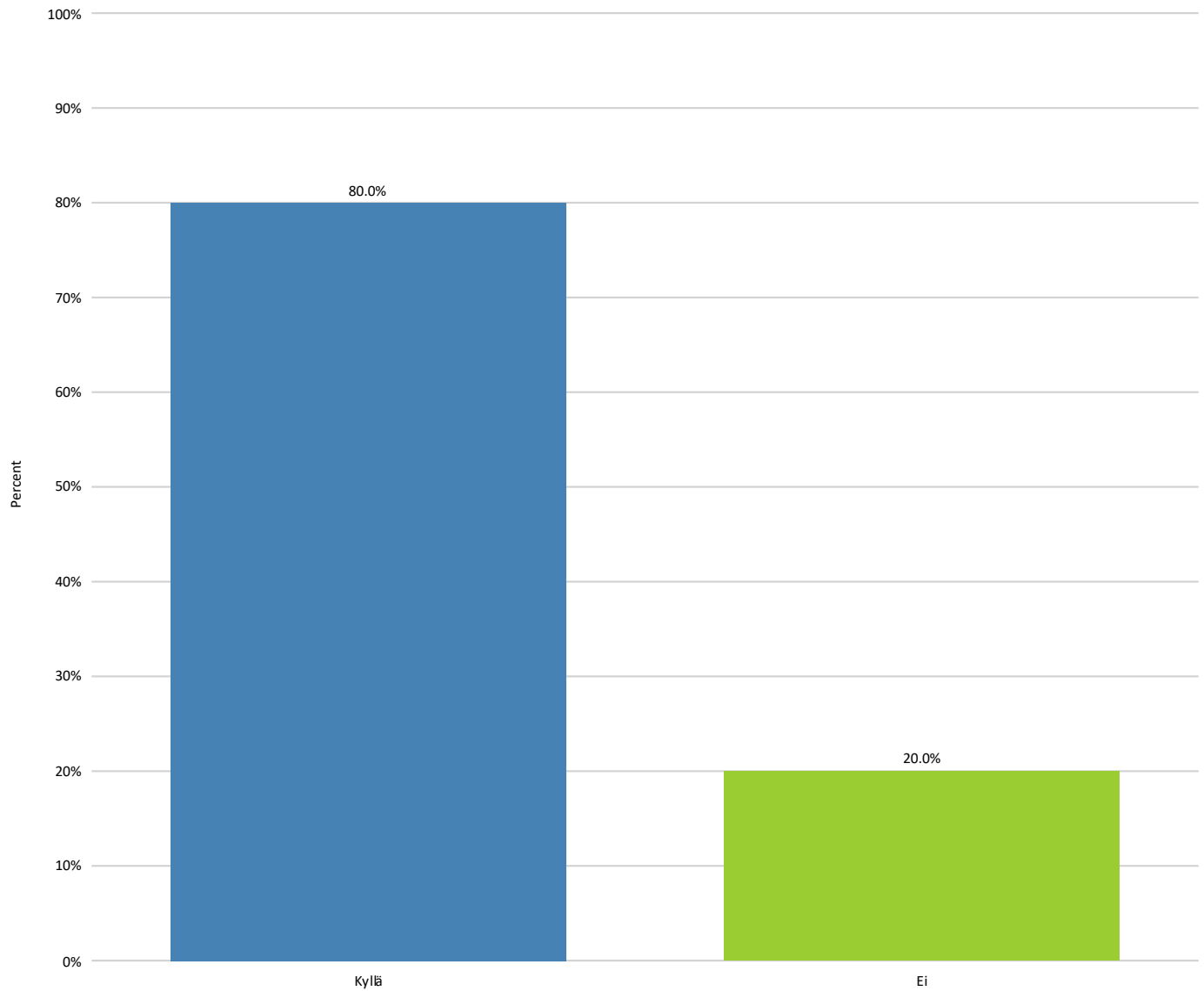
Name	Percent
0-5	12.9%
6-10	8.6%
11-15	15.7%
16-20	15.7%
21-25	8.6%
26-30	31.4%
31-35	1.4%
36 ja yli	5.7%
N	70

3. Minkä ikäinen olet?



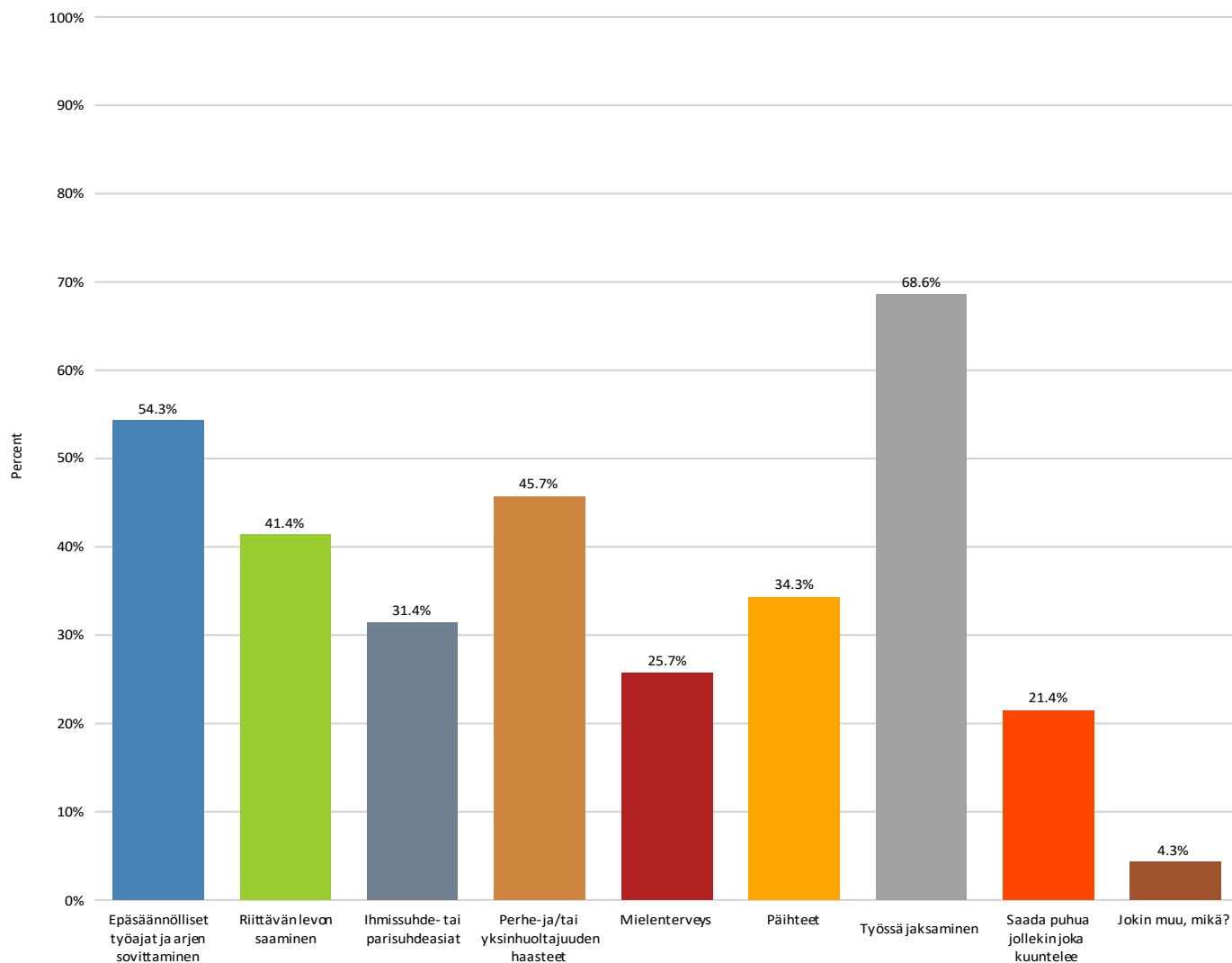
Name	Percent
20-29	8.6%
30-39	10.0%
40-49	42.9%
50-59	34.3%
60-	4.3%
N	70

4. Tiesitkö, että Finnairilla on luottamuksellinen, työnantajasta ja ammattiliitoista riippumaton, vertaistukitoiminta?



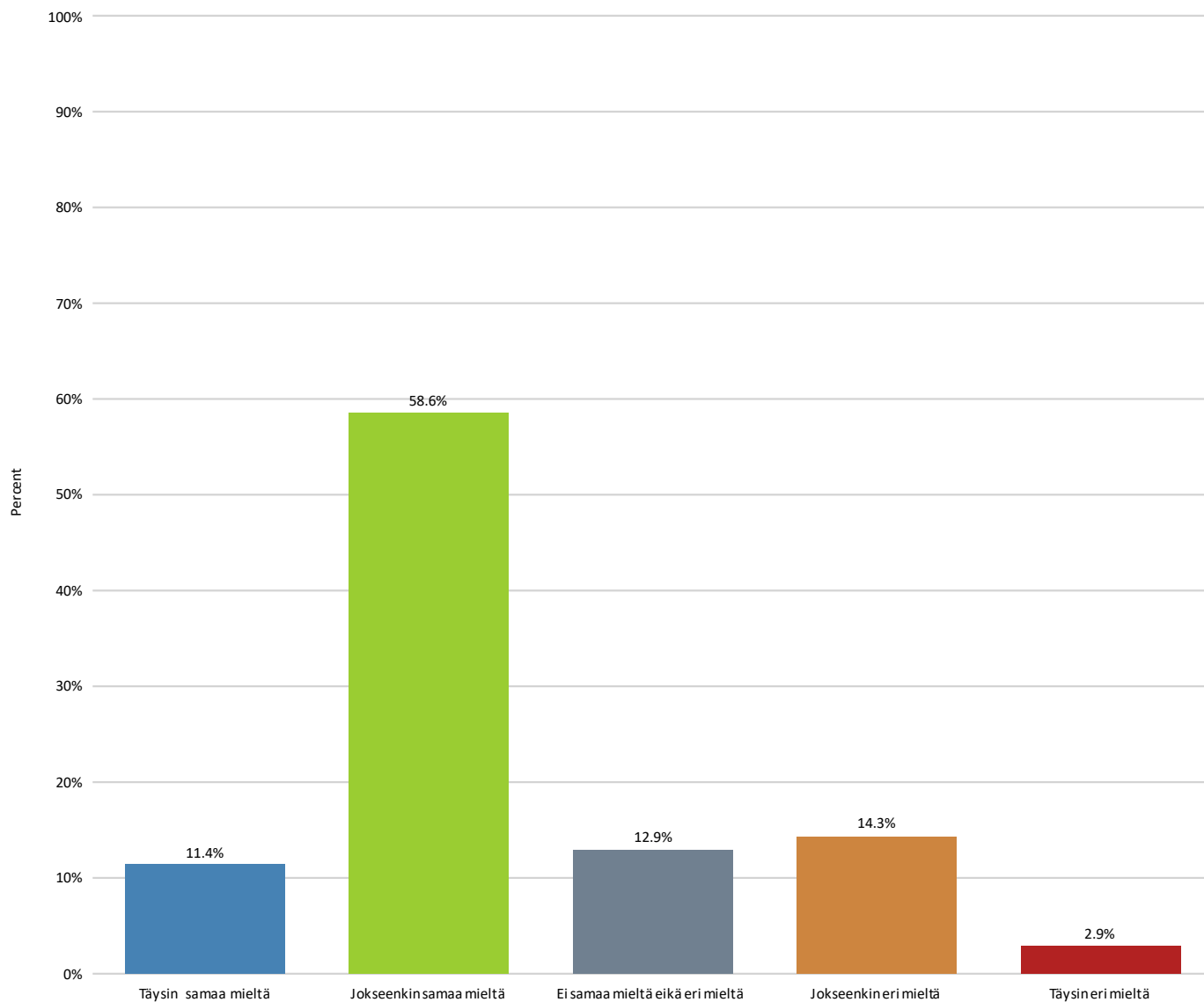
Name	Percent
Kyllä	80.0%
Ei	20.0%
N	70

5. Mistä aiheesta lentävät voisivat tarvita vertaistukea? Valitse kolme mielestäsi tärkeintä aihetta.



Name	Percent
Epäsäännölliset työajat ja arjen sovittaminen	54.3%
Riittävän levon saaminen	41.4%
Ihmissuhde- tai parisuhdeasiat	31.4%
Perhe- ja/tai yksinhuoltajuuden haasteet	45.7%
Mielenterveys	25.7%
Päihteet	34.3%
Työssä jaksaminen	68.6%
Saada puhua jollekin joka kuuntelee	21.4%
Jokin muu, mikä?	4.3%
N	70

6. Voisitko harkita avun hakemista vertaistukitoiminnan kautta



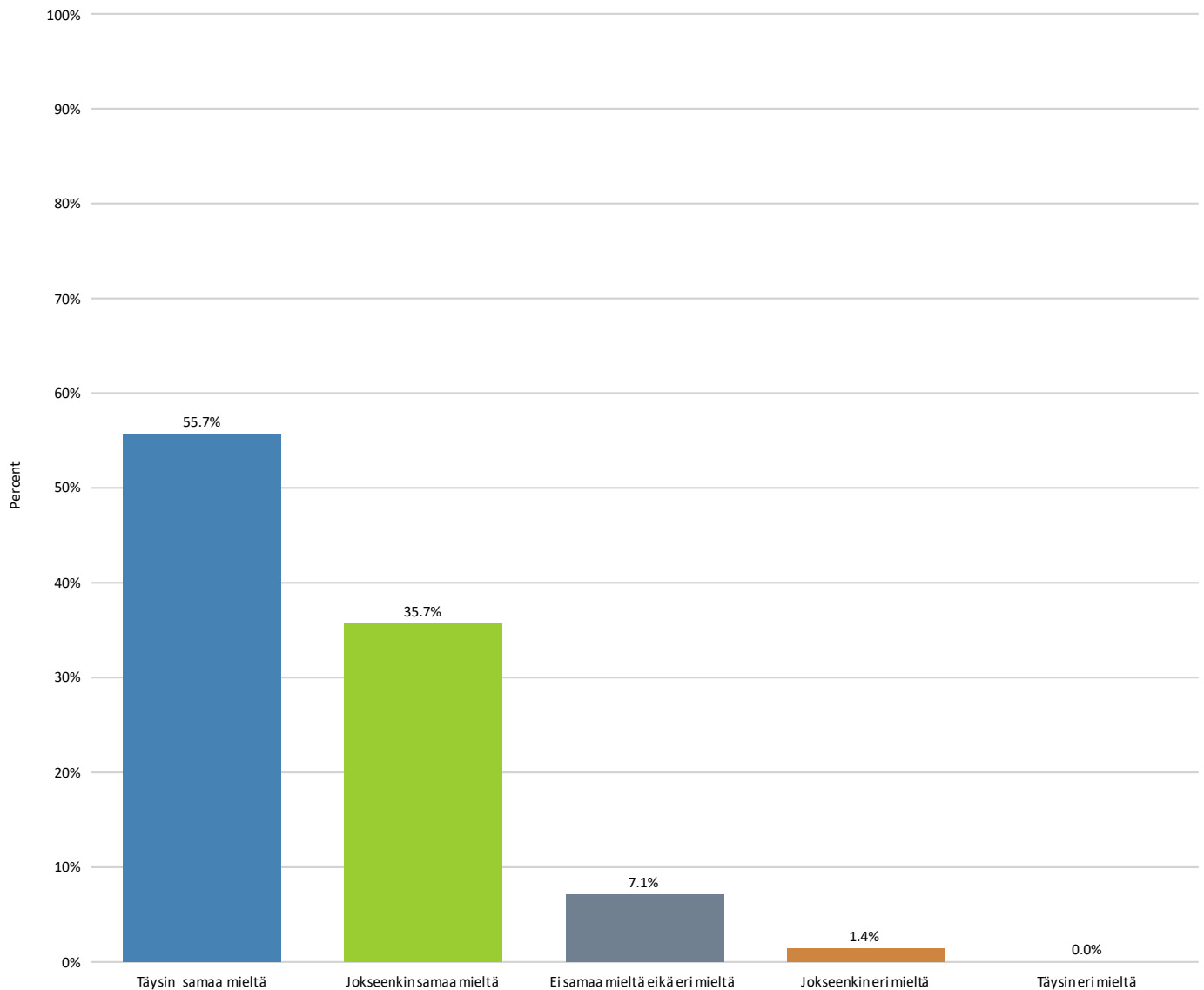
Name	Percent
Täysin samaa mieltä	11.4%
Jokseenkin samaa mieltä	58.6%
Ei samaa mieltä eikä eri mieltä	12.9%
Jokseenkin eri mieltä	14.3%
Täysin eri mieltä	2.9%
N	70

7. Perustele halutessasi

- Uskaltaako sitä luottaa kollegaan
- Työkavereiden ja ystäväverkoston epävirallinen vertaistuki on kullanarvoista ja riittänyt tois-
taiseksi.
- Jossain määrin voisi olla haastavaa puhua ehkä aroistakin asioista kollegalle, jota näkee myös
töissä. Toisaalta voimavara voisi olla juuri se, että kollega ymmärtää työn ja arkielämän yh-
teishaasteet.
- Tässä elämänvaiheessa lähtisin hakemaan keskusteluapua työpaikan ulkopuolelta lähetteellä
terveyspalveluista
- Ehkä vielä vaikea itselle määrittää millaisiin ongelmiin "kehtaisi" hakea tukea... Mutta jos jokin
mättäisi todella pahasti, on hyvä tietää vertaistuen olemassaolosta.
- Miksi ei, hädän hetkellä apu on tarpeen.
- Valitettavasti en voi täysin luottaa toiminnan luottamuksellisuuteen.
- Miksikäs en :)
- Todennäköisempää hakisin apua lähi ystäväpiiristäni tai ammatti psykologilta/ lääkäriltä fir-
man ulkopuolelta.
- Joskus tuntuu kuin kaikki kaatuisi päälle, silloin tarvitsisi kuuntelijaa. Jatkuvasti ei näin ole.
- Jos elämäntilanne tuntuisi sellaiselta eikä olisi oikein ketään muuta, jolle asiasta puhua. Hyvä,
että on samaa työtä tekevien vertaistukiryhmä.
- Jos kokisin olevani täydellisessä umpikujassa eikä olisi ketään jonka kanssa voisoin puhua,
voisin harkita yhteydenottoa.
- Avun hakeminen henkilöltä, joka tuntee ja tietää työn kuvan tarkalleen tuntuu luontevalta ,
toisaalta haluaisi ehkä keskustella ongelmista täysin ulkopuolisen kanssa.
- Nimetön chat tms. voisi olla helppo tapa avata keskustelu.
- Vertaistukitoiminta on ehdottoman tärkeää, voi tulla vastaan elämäntilanteita, jotka vievät voi-
mat tavallisesta arjesta.
- Olen huomannut, että kolleegoiden kanssa tulee jaettava asioita ilmassa, joita et välttämättä
ystävälle tai puolisolle kertoisi. Lieneekö syynä sama tilanne tai ymmärrys asioihin, vai help-
pous puhua "turvalliselle" tuntemattomalle.

- **Vertaistukitoiminta on mielestäni hieno asia. Mutta jos on ongelmia esimerkiksi työssäjaksamisen kanssa (haluaisi lentää vähemmän kaukolentoja, mutta kuitenkin täyttää listaa), pelkkä keskustelu ei riitä. Työnantajan puolelta tarvittaisiin joustoa. Sama juttu työn ja vapaa-ajan sovittamisen kanssa. Carmen on jo aikansa elänyt ja kankea ohjelma, joka ei taivu tämän päivän vaatimuksiin. Vertaistukea tarvitaan, mutta niin myös joustavuutta yhtiön puolelta. Tällaisella kombinaatiolla saataisiin varmasti tyytyväisiä ja energisia työntekijöitä.**
- **Positiivista olisi tukihenkilön tuntemus tämän nimenomaisen työn haasteellisuuksista. Muutoin, ehkä olisi helpompi lähestyä henkilöä, joka on täysin muualta... Riippuu aiheesta. Arvokasta, että tällainen mahdollisuus on. Jos ihminen on todella poikki, on vaikeaa edes ottaa selvää mistä apua olisi saatavissa. Yksi hyvä tukemisen alue olisi siis myös se, että yhdessä kartoitettaisiin/etsittäisiin paikkoja/henkilöitä, joista apua voi saada.**
- **Jotenkin tuntuu, että vieraille ihmiselle ei halua yksityisasiointaan kovin laajasti kertoa. Saman ihmisen kanssa on kuitenkin joskus ehkä lennolla, enkä haluaisi, että vertaistuki"suhte" vaikuttaisi työntekoon. Kuitenkin pääsääntöisesti hoidamme työtehtävämme, vaikka siviilissä olisi ongelmia.**
- **Vielä olen onnekseni omistanut sukulaisia ja ystäviä jotka jaksavat kuunnella ja keskustella.**
- **Hakeutuisin ennemmin psykoterapiaan.**

8. Voisitko suositella kollegaasi hakemaan apua vertaistukihenkilöltä?



Name	Percent
Täysin samaa mieltä	55.7%
Jokseenkin samaa mieltä	35.7%
Ei samaa mieltä eikä eri mieltä	7.1%
Jokseenkin eri mieltä	1.4%
Täysin eri mieltä	0.0%
N	70

9. Perustele halutessasi

- En tiedä keitä vertaistukijoihin kuuluu
- Helppo suositella!
- Olen nähnyt läheltä kuinka esim. oma esimieheni on puhunut eteenpäin omien alaistensa luottamuksellisia ja henkilökohtaisia asioita
- Vaikeassa tilanteessa kaikki saatava apu on tarpeen.
- Ulkopuolisena näkee joskus tilanteen selkeämmin. Lentoemännät ovat pärjääjiä luonnostaan, periksi antaminen ei ole luontaista.
- Jos huomaan, että jollakin kollegalla on päivheidenkäytön, elämäntilanteen, omaisen kuoleman tai sairauden takia on ongelmia tai vaikeuksia lennolla tai layoverilla, voisin ehdottaa hänen ottavan vertaistukihenkilöön yhteyttä.
- Minusta olisi tärkeää, että kollegani hakisi apua siitä mitä hän eniten luottaisi tai tuntisi olonsa turvalliseksi.
- Kun ihminen on stressin keskellä, hän ei ehkä itse pysty/osaa hakea apua.
- Lennon esimiehenä suosittelisin ehdottomasti. On hyvä, että kyseessä on riippumaton vertaistukiryhmä.
- Voisin ainakin kertoa, että tällainen mahdollisuus on olemassa.
- Totta kai, keskustelut ovat täysin luottamuksellisia.
- Jos kollega kertoo, että on aivan pulassa eikä tiedä, mistä saisi apua, saattaisin ehdottaa vertaistukihenkilön tapaamista.

10. Mitkä olisivat syitä sille, että et itse hakisi apua tai suosittelisi kollegaasi hakemaan apua vertaistukihenkilöltä?

- Meistä jokainen on yksilö ja jokaisella on omat tavat käsitellä asioita
- Koska en pysty näkemään, miten tulehdusherkkä toisen tila(nne) on.
- Ei ole mitään syitä olla käyttämättä tarjottuja avustusmahdollisuuksia.
- Jokin liian arralta tuntuva asia. Vaikea kuvailla nyt kun ei ole sellaista tilannetta.
- epäluottamus siihen, että puhutut asiat eivät leviä eteenpäin
- Näin vähän aikaa lentäneenä voisi olla haastavaa sanoa vanhemmalle kollegalle, että apua on kyllä saatavilla. Omalla kohdalla saattaisi olla hankala määrittää milloin on oikeasti huolia vrt. "Se nyt vaan kuuluu tähän ammattiin."
- Jonkin arkaluontoisen henkilökohtaisen asian kanssa turvautuisin enemmän ulkopuoliseen apuun kuin työyhteisön sisäiseen. Muutoin en näe esteitä vertaistukihenkilöön turvautumiselle.
- Luottamuspula, pysyykö keskustelu yksityisenä. Tai että saako siitä konkreettista apua.
- Elämän suuri tragedia ja ehkä vähän pienempikin. Teidän pitäisi vain tuoda teitä enemmän esiin. Itse olen sairaanhoitaja ja kiinnostunut näistä mutta ihminen joka ei ole ammatti ihminen ei välttämättä tiedä että olette olemassa. Vaikean linkin takan.
- Vaitiolovelvollisuudesta huolimatta en itse välttämättä haluaisi keskustella todella henkilökohtaisista asioista vertaistukihenkilön kanssa, mikäli hän olisi minulle muutenkin jossain määrin tuttu henkilö.
- Niin isot ongelmat, että vertaistuki ei riitä vaan tarvitaan ammattiapua.
- Syy, etten suosittelisi avun hakemista olisi se, etten uskaltaisi loukata kollegan tunteita. Pelko, että toinen pahoittaisi mielensä. Emme välttämättä tunne toisiamme niin hyvin.
- Jos vertaistuen saaminen olisi tehty hankalaksi, yhteystietoja ei löydy tai tapaamista olisi vaikea järjestää.

- Jos vertaistukihenkilönä olisi sellainen henkilö jonka kanssa kemia ei kohtaa tai joka ei nauti yleistä luottamusta.
- jokin todella todella vakava asia, ehkä!
- Jos tietäisin, että vertaistukijana olisi kollega, jonka kanssa jutut eivät vain mene yksiin
- Se että jos työnantaja katsoisi sen työntekijän heikkoudeksi ja tästä seuraisi lisää haasteita ja ongelmia, esim irtisanominen.
- Jos ongelmaan on haettu tai aikomus hakea muualta esim. lääkäriltä tai ammattisittsjalta.
- Kts ed vastaukset
- Itse koen, että minulla on lähipiirissä monta ihmistä, joille voisin asioista jutella. He tekevät/ ovat ehneet samaa työtä. Näin ei varmaankaan ole kaililla.
- En ole varma missä kaikissa asioissa vertaistukihenkilöt osaavat auttaa. Ja kestääkö vaitiolovelvollisuus!? Toisaalta samaistan jostain syystä vertaistukihenkilöt vain päihdeongelman hoitoonohjauksen apuna.
- Jos minulla olisi vähänkään epäilystä siitä, ettei vaitiolovelvollisuus täyty, saattaisin epäillä avun hakemista. Voi olla, että tilanne missä olisin, aiheuttaisi niin suurta häpeää että siitä syystä empisin avun hakemista.
- Häpeä tai pelko siitä, että tukihenkilöt kertovat juttuja eteenpäin.
- Pelko ettei olekaan luottamuksellista.
- Asiassa tarvitsisi ammattiauttajan apua.
- Toiminnan luottamuksellisuus ja siihen täydellisesti luottaminen?
- Halu puhua "neutraalin" henkilön kanssa, ei millään lailla yhtiöön kuuluvan.
- Itselläni on laaja tukiverkko, joka toimii apunani ja he ovat minulle se taho, jonka puoleen ensisijaisesti käännyin. Jos joltakin kollegalta puuttuu oman siviilielämän puolelta sopiva tukiverkko, näkisin tämän Finnairen vertaistukihenkilön hyvänä apuna.
- Kollegassa on hyvät ja huonot puolet..en tiedä kertoisinko kipeimmät asiat kollegalle joka saattaa olla seuraavan kuun miehistössä

- Ei ole sellaisia syitä.
- En osaa kuvitella tarvetta. Työkavereiden kanssa jutustelu riittää... kaikki eivät ole niin sosiaalisia. Heille tämä on mainio juttu!
- Tietämättömyys palvelusta
- Jos toiminta ei ole täysin työnantajasta riippumatonta ja on pelko, että yhteydenotto voi mennä työnantajan tietoon/vaikuttaa työsuhteeseen
- Se, miten tämä vertaistuki on järjestetty on epämääräistä tai millä tavalla vertaistukihenkilöitä on koulutettu tai valmennettu tehtävään. Tämä oli ensimmäinen kerta, kun kuulin koko vertaistukiryhmästä. Puhuvatko esimerkiksi osaston esimiehet tästä? Eivät ja olisi oleellista kysyä miksi esimiehet eivät puhu tästä. Näen, että tällaisella vertaistukiryhmällä on varmasti tarvetta. Uskoisin, että moni ongelma voisi mahdollisesti ratketa ennen kuin ne pääsevät eskaloitumaan, jos asiasta voisi puhua vertaistukihenkilön kanssa tai joka osaisi neuvoa muun avun etsimisessä.
- Kollega liian tuttu/liian 'läheltä'
- Hakisin itse ehdottomasti keskusteluapua tätä kautta, jos tuntisin siihen tarvetta. On monia asioita, joita vain kollega voi tietyllä tavalla ymmärtää. Omassa ympäristössä usein huomaa, etteivät ihmiset loppupeleissä kuitenkaan ymmärrä tämän työn haasteita. Ja puhun siis läheisistä, jotka ovat olleet kuvioissa koko ajan.
- Lennolla tapahtuneen isomman sairastapauksen/kuoleman jälkeen, läheisen menetys tai suuri muutos elämässä/elämäntilanteessa.
- Jos en luottaisi vertaistukihenkilöön. Tällöin olisi kyseessä kollega, jonka tuntisin entuudestaan. Vertaistukihenkilön tulisi olla sellainen, jonka tiedän ja jota arvostaisin ja johon voisin luottaa. Jos edellä mainitut kriteerit eivät täyty, en hakisi apua.
- Tarve vetää rajaa työelämän ja yksityiselämän välille. Heijastevaikutukset menevät auttamatta ristikkäin, mutta...
- Tiedon puute toiminnan mahdollisuudesta ja laajuudesta, ehkä epäonnistuneet kokemukset. Tosin tämä on hypoteettinen ajatus, en ole kuulut ikinä tällaisesta pahaa puhuttavan.

- **Mietityttää kuitenkin ehkä se, että vaikka keskustelut ovatkin luottamuksellisia, niin jos henkilöön "törmää" lennolla, niin kuinka epämukavalta se sitten mahtaa tuntua...**
- **Jostain syystä epäilyttäisi kollegalle avautua, vaikka toisaalta sitä hän me helposti teemme koneessakin random työpäivänä. Pitää avartaa omaa katsantokantaa. Vertaistukihenkilöt ovat varmasti ihan hyvä juttu. Itse en vaan toistaiseksi ole tarvinnut. Olen hakeutunut ulkopuoliselle psykologille firman lääkärin läheteellä, kun olen ollut vailla kuuntelijaa.**
- **Luotettavuus?**
- **Jos huomaisin, että kollegan elämän hallinta on hukassa. Tai käytöksessä on tapahtunut suuri muutos.**
- **Ongelman vakavuudesta. Joskus vertaistuki ei riitä.**
- **Lähinnä ehkä mietityttää heidän ammattitaitonsa/koulutuksensa. Onko heillä riittävästi ammattitaitoa? Ymmärrän, että he eivät tietenkään välttämättä ole toiselta koulutukseltaan mitään perhetapeutteja/psykiatereja/ jne, mutta kiinnostaa heidän ammattitaitonsa taso.**

