



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Voittoa tavoittelemattoman organisaation toimintamallin kehittäminen

Case: Tukikoiratoiminta

Heikkinen, Marika

2012 Laurea Lohja

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Lohja

Voittoa tavoittelemattoman organisaation
toimintamallin kehittäminen
Case: Tukikoiratoiminta

Marika Heikkinen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
marraskuu, 2012

Marika Heikkinen

Voittoa tavoittelemattoman organisaation toimintamallin kehittäminen
Case: Tukikoiratoiminta

Vuosi 2012

Sivumäärä 68

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli löytää keinoja tukikoiratoiminnan jatkuvuuden ja vakiinnuttamisen turvaamiseksi sekä toiminnan laajentamiseksi maantieteellisesti. Tutkimuksessa haluttiin selvittää toimintamallin tilaa ja mukana eri rooleissa olevien mielipiteitä toiminnasta ja sen haasteista. Tutkimuksella haluttiin myös tuoda esille toimintamuodosta saatuja kokemuksia ja vaikutuksia.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsiteltiin tukikoiratoimintaa ja voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden toimintaa, organisointia, osaamista, perehdyttämistä ja viestintää. Tutkimusmenetelmäksi valittiin teemahaastattelu ja havainnointi. Haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna Lohjalla. Haastattelussa oli mukana kahdeksan henkilöä. Tulosten syventämisen vuoksi toteutettiin myös havainnointitutkimus Veikkolassa. Havainnoitavia henkilöitä oli kaikkiaan yhdeksän.

Tutkimukset todensivat koirien positiivisia vaikutuksia tukitoiminnassa ja toiminnan suurta potentiaalia. Tutkimuksessa selvisi tiettyjen kohderyhmien tavoittamisen vaikeus ja kouluttajapula, mitkä ovat suuria esteitä toiminnan eteenpäinviemisessä.

Johtopäätöksinä tuloksista voitiin esittää toiminnan tarvitsevan lisää tunnettavuutta, jotta kohderyhmiä ja uusia vapaaehtoisia saataisiin toimintaan mukaan. Johtopäätöksissä pohdittiin myös toimintamalliin kohdistuvia erinäisiä kehittämissuhteita, jotka toisivat toiminnalle lisää luotettavuutta ja turvaisivat jatkuvuutta.

Jatkotoimenpide-ehdotuksena esille nousi viestintä- ja markkinointisuunnitelman tekeminen ja tukikoirille suunnatun testin kehittäminen. Tunnettavuuden lisääminen ja oikeanlaisen mielikuvan luominen toiminnasta nousi haasteeksi, joten viestinnän ja markkinoinnin suunnittelemiselle on jatkossa tarvetta. Tukikoirien oma testaus toisi toiminnalle luotettavuutta ja antaisi paremmat työkalut toiminnassa työskenteleville.

Asiasanat: tukikoiratoiminta, voittoa tavoittelematon organisaatio, organisointi, toimintamalli, koira-avusteinen toiminta.

Marika Heikkinen

**Development of the non-profit organization
Case: Support Dog Operation**

Year	2012	Pages	68
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to find ways to ensure and establish the continuity of support dog organization, as well as to expand it geographically. The aim was to clarify the state of operations model and the opinions and views on challenges from the people involved. The thesis also had a goal to bring forward the experiences and effects that the support dog activity has brought out.

The theoretical framework of the thesis was based on support dog operation, non-profit organization operations, organizing, know-how, initiating and communication. Theme interview and observation were chosen as the research methods. The interview was carried out as group interview in Lohja. Eight people took part in this interview. For the purpose of expanding the results, an observational research was also carried out in Veikkola. Nine people were observed.

The results verified the hypothesis that the dogs have positive effects in the operation and that the activity has great potential. The study found some challenges for the expansion and promotion of the support dog activity. Firstly, certain target groups were difficult to reach and secondly, there is a great shortage of trainers.

In conclusion, it can be said that the operation needs more visibility so that new target groups and volunteers can be involved in the action. The conclusion involves also discussion on some development proposals which are directed on the operations model and would bring out more reliability and continuity to the operation.

For the future this thesis makes some suggestions for action: Communication should be more active, a marketing plan should be made and a test should be developed for the potential support dogs. The support dog operation needs to be more visible and the right kind of image of the action was found to be a challenge. This is why communication and the design of marketing need to be taken in accounting the future. The testing of the potential support dogs would bring more reliability to the activity and would give out better tools for the people working in this operation.

Keywords: Support Dog Operation, Non-profit organization, organizing, operations model, Dogs assisted activity.

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Opinnäytetyön tarkoitus	8
1.2	Työn rakenne	9
2	Case: Tukikoiratoiminta	9
2.1	Toimintamuodot	12
2.2	Tukikoiralta vaaditut kriteerit	13
2.3	Tukikoirakon perehdyttäminen työtehtäviinsä	14
2.4	Hyvinvointi ja eläinavusteiset toiminnot	15
3	Voittoa tavoittelemattoman organisaation toimintamallin kehittäminen	16
3.1	Organisointi	17
3.2	Osaaminen	19
3.3	Perehdyttäminen	23
3.4	Viestintä	26
4	Tukikoiratoiminnan tutkimusprosessi	29
4.1	Laadullinen tutkimus	30
4.1.1	Teemahaastattelu	30
4.1.2	Havainnointi	31
4.2	Tutkimuksen suorittaminen	32
4.3	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	34
5	Tulokset	36
5.1	Kokemukset toiminnasta	36
5.2	Toimintamuodot	38
5.3	Toiminta ja tulevaisuus	40
5.4	Yhteenveto tuloksista	42
6	Toimintamallin kehittäminen	42
6.1	Tukikoiratoiminnan organisointi	43
6.2	Osaamiskriteerit	46
6.3	Vapaaehtoisten perehdyttäminen	47
6.4	Viestinnän kehittäminen	48
6.5	Suosittelavat toimenpiteet ja jatkotoimenpide-ehdotukset	50
7	Pohdinta	51
8	Lähteet	53
	Kuviot	58
	Taulukot	59
	Liitteet	60

1 Johdanto

Tässä työssä käsitellään voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden toimintamallin kehittämistä, vuonna 2011 RAY:n tuella käynnistetyn tukikoiratoiminnan kautta. Se on yksi Lohjan mielenterveysseuran projekteista. Toiminnan tarkoituksena on auttaa vaikeissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä, ennalta ehkäistä mielenterveysongelmia ja hoitaa ihmisten hyvinvointia ja mielenterveyttä. Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja tukihenkilön sijasta toiminnassa on ohjaajan roolissa tukikoirakko, joka muodostuu ohjaajasta koirineen. Helena Prepula työskentelee tukikoiratoiminnan projektipäällikkönä. Toimintamalli on luotu ja toimintaa on viety eteenpäin sen pohjalta. Toiminnan ollessa vielä pienessä mittakaavassa se tarvitsee keinoja ja kehittämistä jatkuvuuden, vakiinnuttamisen ja laajentamisen saavuttamiseksi. Tukikoiratoiminta koostuu erilaisten ryhmien tapaamisista, joissa koirat ovat yhdistävänä tekijänä ja mukana toiminnassa. Tämän hetkisen toimintamallin pohjalta on toteutettu koirakävelyitä, kahvilatoimintaa ja teemaryhmiä. (Prepula 2012; Tukikoirakkokurssi 2012; Lohjan mielenterveysseura 2012.)

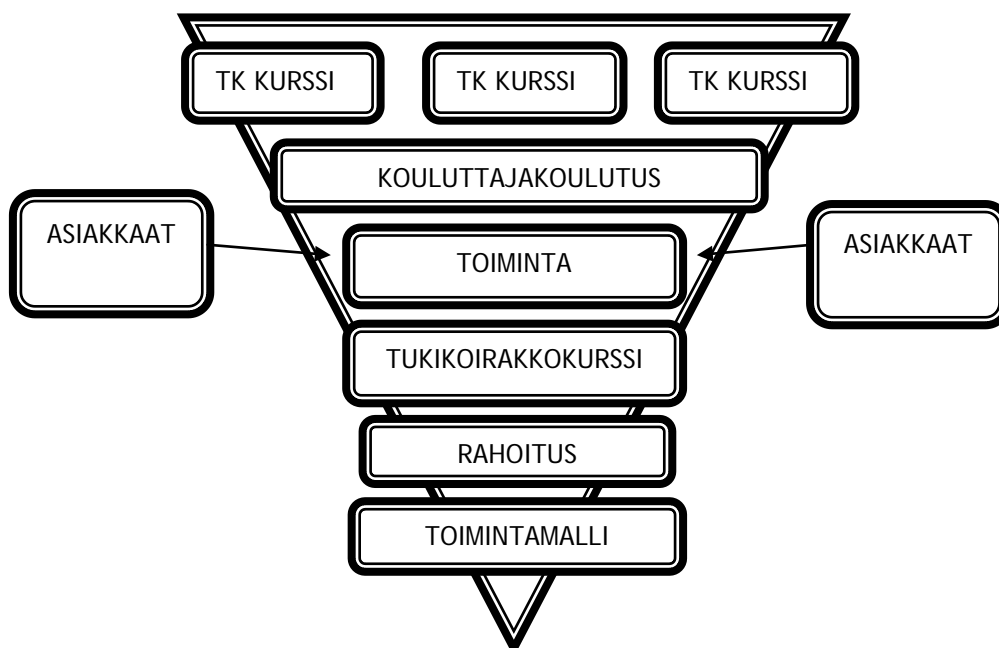
Mielenterveysseura tukikoiratoimintoinen kuuluu voittoa tavoittelemattomiin organisaatioihin. Tässä työssä käytetään voittoa tavoittelemattomista organisaatioista myös toista termiä: kolmannen sektorin toimijat. Kolmannen sektorin organisaatioiden kirjo on laaja alkaen talloista aina valtakunnalliseen keskusjärjestöjen vapaaseen toimintaan. Kolmannen sektorin toimijoita yhdistävät kuitenkin yhteiset tärkeät arvot, missio ja aatteet. Suomessa tätä toimintaa löytyy esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalta, urheilusta, opetus- ja koulutuslta sekä ammatillisesta järjestäytymisestä ja kehittämistyöstä. (Drucker 2008, 7-9.) Ennen ihmiset asuivat pikkukaupungeissa omissa yhteisöissään, mutta nykyisin kaupunkiasumisen myötä tämä yhteenkuuluvuuden tunne on kadonnut. Kolmannen tahon organisaatio voi antaa ihmisille tyydytyksen heidän kuuluessaan johonkin yhteisöön. He ikään kuin palaavat juurilleen pikkukaupunkien yhteisöihin. (Drucker 2008, 11 -17.) Vapaaehtoiset voivat toteuttaa itseään ja edistää itselleen tärkeitä asioita samanhenkisten ihmisten seurassa (Ilvonen 2011, 7).

Voittoa tavoittelematon organisaatio ei toimi kuten tavallinen yritys. Se ei toimita palveluita eikä tavaroita asiakkaan maksusta, eikä hallitse kuten valtiovalta. Voittoa tavoittelemattoman organisaation tuotteena on muuttunut ihminen kuten oppiva lapsi tai parantunut potilas. (Drucker 2008, 11 -17.) Voittoa tavoittelemattoman tahon toiminta poikkeaa yritysten toiminnasta niiden harjoittaman vapaaehtois- ja vertaistukitoiminnan puitteissa. Tämä perustuu vastavuoroisuuteen, luottamukseen ja yhteisöllisyyteen. Painotus on muita sektoreita vahvemmin arvoissa, aatteellisuudessa, identiteetissä ja moraalissa. Suuressa roolissa on myös

ulkoiset suhteet ja verkostoituminen. Toiminnalliset ja henkiset tulokset ovat oleellisia taloudellisuuden ja tuloksellisuuden ohella. (Somerkivi 2011,16.)

Rahan lähde toimintaa varten tekee suurimman eron liike-elämän, valtiovallan ja yleishyödyllisen voittoa tavoittelemattoman instituution välillä. Valtiovalta kerää veroja, liikeyritys myy asiakkailleen hyödykkeitä ja voittoa tavoittelemattoman organisaation on hankittava lahjoittajia. Rahat toimintaan kerätään erinäisiltä tahoilta, jotka haluavat tukea toimintaa, mutta eivät itse kuulu edunsaajiin. Varainkeruu on ristiriitainen asia. Sitä on tehtävä, jotta toiminta on mahdollista, mutta se ei saa olla liian vaikuttavaa tai ohjailevaa, kaikkea huomiota vievä tekijä. Voittoa tavoittelemattoman organisaation on pystyttävä aina jollain keinolla todentamaan, että toimintaa voitu viedä eteenpäin ja siitä on ollut todella hyötyä. (Drucker 2008, 66-68.)

Kuviossa 1 on esitetty tukikoiratoiminnan jatkuvuus ajattelua. Kuvio on rakentunut lähdemateriaalien pohjalta kirjoittajan yhdistäessä tietoja keskenään. Toimintamalli tarvitsee aina rahoituksen käynnistykseen. Rahoituksen avulla voidaan käynnistää tukikoirakokurssi, jonka myötä uudet valmistuneet tukikoirakot aloittavat toiminnan käytännössä. Toiminnan myötä mukaan astuvat asiakkaat. Toiminnan vaikutusten kautta osa asiakkaista voi kouluttautua myöhemmin ohjaajan tehtäviin tukikoirakokurssilla. Ohjaajana toimittuaan on mahdollisuus jatkaa kouluttajan tehtäviin kouluttajakoulutuksen kautta, josta kiertokulku alkaa jälleen uudelleen uusien kouluttajien järjestämien tukikoirakokurssien kautta.



Kuvio 1: Tukikoiratoiminnan jatkuvuus

Voittoa tavoittelemattoman organisaation toimintamallin kehittäminen vaatii nykyisen toimintamallin tarkastelua kriittisesti. Tarkastelun kohteeksi nostettiin toiminnan organisointi, osaaminen, perehdyttäminen ja viestintä. Toiminnan kehittäminen, vakiinnuttaminen ja jatkuvuuden turvaaminen sekä laajentaminen vaativat huolellista organisointia, toiminnan suunnittelua, perehdyttämisen huolellista hoitamista, oikeanlaista viestintää ja osaavia toiminnan eteenpäin viejiä. Organisoinnin tavoitteeksi voidaan määrittää toiminnan toimivuus ja sen parantaminen (Kauhanen 2006, 53 -55). Organisoinnin ydin on selkeys ja yksinkertaisuus. Organisaation toiminta-ajatus, missio ja visio ovat oleellisia viemään organisointia oikeaan suuntaan. (Fredmund 2002, 170; Drucker 2008.) Osaamisen arvostus on noussut, sitä pidetään suurena voimavarana ja kilpailukyvyn lähteenä. Nykyisin organisaatiot vaativat myös jatkuvaa osaamisen kehittämistä. Osaaminen on välttämätöntä työntekijälle, jotta hän voi selviytyä työtehtävistään. (Helsilä & Salojärvi 2009, 145 -147; Kulovesi 2009, 97 -99; Kauhanen 2006, 139; 145 -147; Nurmi 2000, 205.)

Toiminnan laajentuessa organisaatioon on otettava jatkuvasti mukaan uusia henkilöitä. Tällöin tarvitaan aina perehdytystä, jotta uusi organisaatioon mukaan tulija pääsee nopeasti kiinni uusiin työtehtäviin ja toimintatavat sekä yhteiset pelisäännöt tulevat tutuiksi. Se, miten perehdytys toteutetaan määrittää sen, miten uusi henkilö tuntee itsensä vastaanotetuksi, miten hän oppii toimimaan työyhteisössä, hoitamaan tehtäväänsä ja millaisen mielikuvan hän luo organisaatiosta ulospäin. Uusi työntekijä viestii tietoisesti ja tiedostamatta hänelle luotua mielikuvaa. (Pentikäinen 2009, 23 -24; Österberg 2009, 101; Kauhanen 2006, 145 -147; Honkaniemi 2006; 154 -155.) Organisaation oma viestintä on tärkeää, jotta toiminnasta saadaan viestittyä oikeanlaista ja haluttua tietoa kohderyhmille, uusille työntekijöille ja muille sidosryhmille (Kauhanen 2009, 174; Vuokko 2004, 166 -170).

1.1 Opinnäytetyön tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli löytää keinoja tukikoiratoiminnan vakiinnuttamisen ja jatkuvuuden turvaamiseksi sekä toiminnan maantieteelliseksi laajentamiseksi (kuvio 2). Toiminnalle oli rakennettu valmis toimintamalli ja toiminta oli käynnistetty, mutta se toteutui vielä hyvin pienessä mittakaavassa.



Kuvio 2: Opinnäytetyön tavoitteet

Työssä tarkasteltiin tämän hetkistä toimintaa, siinä ilmeneviä epäkohtia ja haasteita pyrkien löytämään toimintamallia tukevia ja parantavia tekijöitä tavoitteiden saavuttamisen tueksi. Esitetyt tavoitteet linkittyvät kaikki toisiinsa. Tarvitaan toiminnan vakiinnuttamista, jotta toiminta voi saada jatkuvuutta. Vakiinnuttamisen ja jatkuvuuden pohjalta on varmempaa lähteä tavoittelemaan maantieteellistä laajentamista. Lohjan mielenterveysseuran pitkän aikavälin tavoitteena on saada tukikoiratoiminta osaksi myös muiden yhdistysten toimintaa (Lohjan mielenterveysseura 2012).

1.2 Työn rakenne

Johdannossa käsitellään tukikoiratoimintaa, voittoa tavoittelemattomia organisaatioita ja kuvataan tukikoiratoiminnan jatkuvuus ajattelua sekä kerrotaan muutamalla lauseella teoreettisen viitekehyksen valinnan syitä. Opinnäytetyö alkaa tukikoiratoiminnan syvällisemmällä käsittelyllä avaa lukijalle myös syitä koirien käyttöön ihmisten hyvinvoinnin tukena ja jatkuu siitä teoreettiseen viitekehykseen: organisointiin, osaamiseen, perehdyttämiseen ja viestintään. Teorioita käsitellään liiketaloudellisten teosten kautta ottaen huomioon myös voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden näkökulman. Teoriat rakentuvat tukikoiratoiminnan kehittämisen ympärille. Toiminnan kokonaisuuden organisointi ja suunnittelu on oleellisessa osassa toiminnan eteenpäin viemisen kannalta. Toiminta tarvitsee osaavia eteenpäin viejiä, joilta löytyy tarvittavaa osaamista. Kaikkien toimintaan mukaan pyrkivien on läpäistävä asetetut osaamis- ja vaatimuskriteerit. Jokainen uusi toimintaan mukaan tuleva henkilö koirineen on perehdytettävä tulevaan tehtäväänsä huolella, ja jälleen kouluttajaksi jatkavat henkilöt on perehdytettävä heidän tuleviin tehtäviinsä, jotta he voivat taata toiminnalle jatkuvuutta. Yhdenkään organisaation kohdalla viestinnän merkitystä ei voida väheksyä. Organisaatiot viestivät myös tahtomattaan itsestään ja toiminnastaan. Epäonnistunut tai väärin ymmärretty viestintä voi olla toiminnan suuri kompastuskivi.

Opinnäytetyö etenee teorioiden jälkeen tutkimusprosessiin, jota käsitellään teoreettisesti ja kerrotaan tässä tutkimuksessa käytetyt menetelmät sekä tutkimuksen suorittamiseen liittyvät tekijät. Tätä seuraa tutkimustulosten läpi käyminen. Työn lopussa luvussa 6.0 tarkastellaan saatuja tuloksia kriittisesti ja rakentavasti sekä esitetään kehitys- ja jatkotoimenpide-ehdotuksia.

2 Case: Tukikoiratoiminta

Tukikoiratoimintahanke on aloitettu vuonna 2011 RAY:n tuella. Toiminnan tavoitteena on koirien avulla auttaa vaikeissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä sekä tukea heidän mielenterveytensä. Toiminta on kohdistettu mielenterveyskuntoutujien lisäksi mielenterveysongelmien en-

nalta ehkäisyyn. Tarkoituksena on hyvinvoinnin edistäminen kaikissa ikäluokissa. Tukihenkilöön verrattavissa oleva tukikoirakko muodostuu ohjaajasta koirineen. Tukikoirakoksi pääsyyn tarvitaan tällä hetkellä 25 tunnin koulutus, jonka jälkeen koiran omistaja on kykenevä toimimaan vastuunohjaajana. Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen. (Lohjan mielenterveysseura 2012.) Kaikilla ihmisillä ei ole mahdollisuutta pitää omaa koiraa, vaikka eläinrakkaita olisivatkin. Tukikoiratoiminnan kautta tarjotaan myös näille ihmisille mahdollisuus olla koirien kanssa. (Tukikoirakkokurssi 2012.)

Toiminta voidaan nähdä hyväntekeväisyyden muotona. Siinä toteutuu toisten auttaminen konkreettisesti ja oletusarvona on, että ihmisiä voi olla helppo saada mukaan toimintaan. Motiiveja osallistumiseen löytyy kaikille osapuolille. Koiran ohjaaja pääsee helposti auttamaan muita, kantamaan oman kortensa kekoon lähimmäisestä huolehtien. Ohjaaja saa järjestettyä koiralleen tärkeitä virikkeitä ja sosiaalistumiskokemuksia. Ohjaajille on usein myös tärkeää, että heidän koiransa voi toimia merkityksellisessä ja arvostetussa tehtävässä. Tämän tehtävän suorittaminen ei vaadi koiralta erityisosaamista, eikä ole roturajoitteista, vaan koiran perusluonne ja ominaisuudet määrittävät sen mahdollisuudet toimia tässä tehtävässä.

Tukikoiratoiminnan tavoitteena on lisätä hyvinvointia kaikissa ikäryhmissä. Tarkoituksena on tukea eri elämäntilanteissa olevia henkilöitä koiran avustuksella. Lohjan mielenterveysseuran pidemmän aikavälin tavoitteena on, että tukikoiratoiminta voitaisiin ottaa osaksi muidenkin yhdistysten tukitoimintaa. (Lohjan mielenterveysseura 2012.) Osallistujien arkeen halutaan saada myönteisiä kokemuksia ja tukea henkilöiden voimaantumista. Tavoitteena myös jatkuvuuden luominen, henkilöiden voimaannuttua, he voivat jatkaa toiminnan eteenpäin viemistä ohjaajina. Tyypillistä tukikoiratoiminnalle on yhteisöllisyys ja kaikkien osallistujien hyvinvoinnin tukeminen. Toiminnan tavoitteena on tuoda hyötyä kaikille osapuolille, tuettavan lisäksi myös ohjaajalle koirineen. (Tukikoirakkokurssi 2012.)

Suomen mielenterveysseuran liittovaltuuston hyväksymät arvot ovat ne, joita käytetään Suomen mielenterveysseurassa ja paikallisseuroissa. Arvot koskevat myös jokaista tukikoiratoiminnassa mukana olevaa henkilöä. Jokaiselta tukihenkilönä koiran kanssa tai ilman odotetaan arvoihin sitoutumista ja niiden noudattamista.

1. Tukihenkilötoiminta on tukea tarvitsevien ja tukihenkilön kunnioitusta.
2. Tukihenkilötoiminta perustuu luottamuksellisuuteen.
3. Taustayhteisöllä on vastuu tukihenkilötoiminnasta ja sen kehittämisestä.
4. Tukihenkilötoimintaa tuetaan hyvällä talouden hoidolla.

(Tukikoirakkokurssi 2012.)

SWOT-analyysissä käydään läpi tukikoiratoiminnan vahvuudet, (strengths) heikkoudet, (weakness) mahdollisuudet, (opportunities) ja uhat, (threats) (Andreasen & Kotler 2008, 74 -75).

SWOT:ia voidaan käyttää vastuullisen toiminnan pohjana (Ketola 2005,123). Kuviossa 3 on esitetty tukikoiratoiminnan SWOT-analyysi. Tukikoiratoiminnan vahvuksina on uusi tuore toimintamalli ja koirien käyttö. Myös mielenterveysongelmien ja esimerkiksi yksinäisyyden lisääntyminen ovat luoneet tarpeen tälle toiminnalle. Näiden seikkojen myötä osa ihmisistä on herännyt huolehtimaan hyvinvoinnistaan ja hoitamaan sitä ennalta ehkäisevästi. Toiminnan heikkoutena on vielä pienessä mittakaavassa toimiminen, markkinoinnin ja mainonnan heikko näkyvyys, tulevien vapaaehtoisten ja asiakkaiden tietoisuuteen pääseminen ja pelko leimaantumista, joka tarkoittaa ihmisten ennakkokäsityksiä mielenterveysseuraa ja sen toimintaa kohtaan.

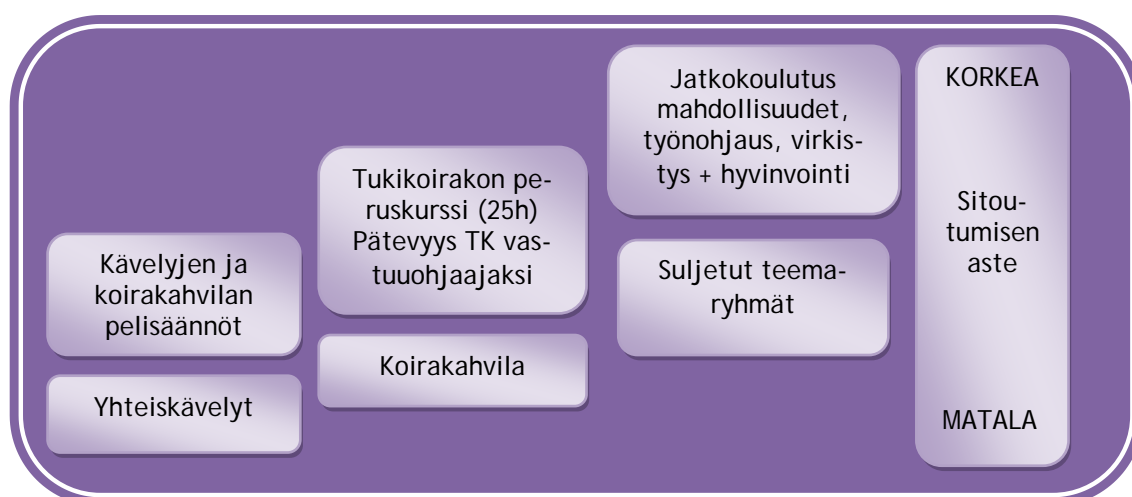
VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> • UUSI, TUORE TOIMINTAMALLI • KOIRAT • LISÄÄNTYNYT TARVE HYVINVOINNISTA JA ITSESTÄÄN HUOLEHTIMISELLE • IHMISTEN YKSINÄISYYYS JA MIELENTERVEYSONGELMAT LISÄÄVÄT TARVETTA 	<ul style="list-style-type: none"> • TOIMINTA VIELÄ PIENESSÄ MITTAKAASSA • MARKKINOINTI/MAINONTA • VIESTINTÄ • KOHDERYHMIEN SAAVUTTAMINEN • PELKO LEIMAANTUMISESTA
MAHDOLLISUUDET	UHAT
<ul style="list-style-type: none"> • MAHDOLLISUUS LAAJENTAA TOIMINTAMALLI MAAN LAAJUISEKSI • PARANTAA IHMISTEN HYVINVOINTIA • MIELENTERVEYSONGELMIEN ENNALTAEHKÄISY • PALAUTTAA IHMISTEN SUHTEEN "JUURILLEN" • TARJOAA MAHDOLLISUUDEN KOIRIEN KANSSA OLEMISEEN IHMISILLE, JOILLA EI OLE MAHDOLLISUUS PITÄÄ OMAA KOIRAA. • YHTEISÖLLISYYDEN RAKENTUMINEN • UUDEN KULTTUURIN LUOMINEN 	<ul style="list-style-type: none"> • RAHOITUS • TILAT • OSAAVAT ETEENPÄIN VIEJÄT • PIENEEN MITTAKAAVAAN JÄÄMINEN

Kuvio 3: Tukikoiratoiminnan SWOT-analyysi mukailten (tukikoirakkokurssi 2012)

Toiminnan uhiksi nousevat rahoituksen saaminen ja sen jatkuvuus, tilojen saaminen ja niiden käyttömahdollisuudet, osaavat ja motivoituneet toiminnan eteenpäin viejät ja toiminnan jääminen muutamille paikkakunnille, joka taas voi olla pahimmillaan seurausta ihmisten epäluuloista ja vääristä käsityksistä mielenterveysseuraa kohtaan ja kohderyhmien sekä uusien vapaaehtoisten tavoittamatta jäämisestä vääränlaisen viestinnän tai markkinoinnin seurauksena. Mahdollisuuksia on kuitenkin enemmän. On mahdollista laajentaa toimintamalli maanlaajuisesti verkostoksi, parantaa ihmisten hyvinvointia, ehkäistä ja hoitaa mielenterveysongelmia, palauttaa ihmisten suhde luontoon ja eläimiin, tarjota mahdollisuuksia koirattomille eläinrakkaille ihmisille olla koirien kanssa, luoda yhteisöllisyyttä ja uutta omaa kulttuuria.

2.1 Toimintamuodot

Tukikoiratoimintaa on toteutettu tällä hetkellä koirakävelyiden, koirakahviloiden ja teemaryhmien muodossa. Koirakävelyt ovat avoimia kaikille eikä niihin tarvitse ilmoittautua. Paikalle voi vain tulla ilman sitoumuksia jatko-osallistumisesta. Kävelyille voi osallistua myös oman koiransa kanssa. Kävelyillä mukana ovat koulutetut tukikoirat ohjaajineen. Kävelyiden tarkoituksena ei ole ollut kunnon kohottaminen vaan yhdessäolo. Koirakahvilat ovat kävelyiden tapaan avoimia eikä niihinkään tarvitse ilmoittautua tai sitoutua. Koirakahvila on toiminut Lohjan mielenterveysseuran tiloissa ja sinne voi tulla tapaamaan vastuuhjaajien koiria ja kahvitarjoilun lomassa. (Lohjan mielenterveysseura 2011; Tukikoirakurssi 2012.) Kahvilatoiminta on kuitenkin käytännössä muokkautunut niin, että myös asiakkaiden koirat ovat tervetulleita, mikäli ne tulevat toimeen ihmisten ja toisten koirien kanssa ilman ongelmia (Tukikoirakurssi 2012).



Kuvio 4: Mielenterveysseuran voimaannuttava koirapolku (mukaillen Prepula 2011; tukikoirakurssi 2012)

Teemaryhmät ovat suljettuja ryhmiä, joihin ilmoittaudutaan ja sitoudutaan osallistumaan ryhmän tapaamisiin. Ryhmät rakentuvat eri teemojen ympärille, ja ryhmässä vietetään aikaa yhdessä, keskustelun tai erilaisten harrasteiden merkeissä. Oleellista näissäkin ryhmässä on koiran läsnäolo. (Tukikoirakurssi 2012.) Teemaryhmistä esimerkkinä mainittakoon vuoden 2012 alussa alkanut "Hyvinvoinnin avaimia koiran kanssa" ryhmä, joka on suunnattu yksinäisille tai elämän muutosta kaipaaville. Teemaryhmän kohteena Lohjalla on ollut lisäksi nuorien tukea kaipaavien tyttöjen ryhmä ja maahanmuuttajanaisten ryhmä. (Lohjan mielenterveysseura 2011.) Tämän hetkessä toiminnassa ryhmän ohjaajalla on mukanaan oma koira, jonka tehtävänä on olla ryhmien kokoontumisissa läsnä lukkoja purkavassa ja avaavassa roolissa.

Muttei ryhmäläisten omienkaan koirien läsnäolo ole pois suljettua, jos puitteet sen suovat. (Prepula 2011.)

Tuettavien sitoutumisen aste kasvaa eri ryhmissä (kuvio 4). Yhteiskävelyille ei tarvitse sitoutua. Koirakahvilassakaan käyminen ei sido vielä osallistujaa, mutta odotusarvo käyntien jatkuvuudesta kasvaa. Suljetut teemaryhmät tapaavat sovittuina ajankohtina ja tällä hetkellä sitoutumisen aste on niissä kaikista korkein. Voimaannuttavan koirapolun on ajateltu myös jatkuvan luonnollisesti oman hyvinvoinnin lisääntymisen, voimaantumisen ja oman kuntoutumisen kautta tukikoirakon peruskurssille ja näin asiakas kasvaisi koirapolun myötä itse ohjaajan rooliin. (Tukikoirakkokurssi 2012; Prepula 2012.)

Tukikoiratoimintaa on viety motivoituneesti eteenpäin, ja tukikoirakkokursseja on pidetty jo Lohjalla, Veikkolassa, Järvenpäässä ja Vantaalla. Toiminnasta on oltu kiinnostuneita laajemminkin, kuten Kuopista ja Kajaanista. Vuosien 2011 -2012 aikana tukikoirakoita on koulutettu noin neljäkymmentä henkilöä koirineen. Kesällä 2012 kouluttajapätevyys oli vain kolmella henkilöllä. Kouluttajaksi voi kouluttautua tukikoirakkona toimimisen kautta. (Hoiva-koira/tukikoiratoimintaa 2012; H. Prepula 2012 sähköpostiviesti.)

Peruskoulutus rakentuu Suomen mielenterveysseuran tukihenkilökoulutuksen sisältöä mukailleen (Myllymaa & Porkka 2012). Peruskoulutus koostuu 25 koulutustunnista (1koulutustunti = 45 min). Näistä 20 tuntia sisältää teoriaa ja 5 tuntia käytännön harjoituksia. Tukihenkilöosuuteen käytetään 15 koulutustuntia ja koiratyöparina osuuteen 10 koulutustuntia. Koulutus toteutetaan yhden viikonlopun ja kolmen arki illan aikana. Viikonloppu toteutetaan ilman koiria ja arki-iltoina koirat ovat mukana. Työtapa on dialoginen, halutaan aikaansaada paljon keskustelua. Oppiminen on pohtivaa ja itse oivaltavaa. Osallistujilta kerätään palaute viimeisenä koulutusiltana. Palaute antaa arvokasta tietoa koulutuksen onnistumisesta ja kehityskohteista. (Prepula 2012.)

2.2 Tukikoiralta vaaditut kriteerit

Koiran on oltava terve ja asianmukaisesti hoidettu. Koira ei saa olla aggressiivinen ihmisille eikä toisille koirille. Tukikoiran ikää eikä rotua ole rajattu. Tukikoirana voi työskennellä penusta veteraaniin. Toiminnassa koiralta ei vaadita mitään temppujen osaamista, vaan koira saa olla koira ja vaikuttaa omalla persoonallaan ja läsnäolollaan. Tärkeässä roolissa on koirakon hyvä yhteistyö. Hyvin erityyppiset ja luonteiset koirat voivat toimia tässä työssä. Vilkkamman kohderyhmän kanssa rauhallisempi koira on parempi ja rauhallisemman kohderyhmän kanssa haetaan koiralta enemmän vilkkautta. (Prepula 2012.)

Esimerkkinä kaverikoiratoiminnan valintakriteereihin verrattaessa esiin nousee samantyyppisiä asioita, kuten terveys, ystävällinen käytös ihmisiä ja toisia koiria kohtaan sekä koirakon hyvä suhde, mutta myös eroja kriteereissä löytyy. Kaverikoiratoiminnan kriteerit ovat huomattavasti tiukemmat ja sulkevat pois enemmän koiria toiminnasta. Kaverikoiratoimintaan vaaditaan koiralta vähintään 2-vuoden ikä, varmuutta liikkua eri alustoilla, eikä koira saa häkeltä yllättävistä tapahtumista, äänistä, liikkeistä tai hajuista. Toimintaan mukaan ei oteta ulkomailta pelastusjärjestöjen kautta tuotuja koiria, eikä koiria, joilla on historiassaan ikäviä kokemuksia tai jotka ovat käyttäneet aggressiivisesti ihmistä kohtaan. (Sampakoski 2012.)

Taulukossa 1 on käsitelty tukikoirakon ohjaajalta ja koiralta vaadittuja kriteerejä. Koirien on oltava ystävällisiä ihmisille ja toisille koirille, muttei kontaktihakuisuutta korosteta niin paljon, kuin kaverikoiratoiminnassa. Tukikoiratoiminnassa nähdään aremmankin koiran voivan antaa tietyn tyyppiselle ihmiselle paljon, ihmisen voittaessaan koiran luottamuksen. (Tukikoirakokurssi 2012.)

	TUKIKOIRATOIMINTA
KOIRA	*terve, asianmukaisesti hoidettu *ystävällinen, luotettava ja varma *ei aggressiivinen ihmisille tai toisille koirille *rotuja, ikää tai osaamista ei ole rajattu *koirakon hyvä yhteistyö
OHJAAJA	*täysi-ikäisyys *riittävä henkinen tasapaino *kyky ja halu kehittää koiranlukutaitoa ja koiran hyvinvoinnista huolehtimista *tahto ja edellytykset toimintaan

Taulukko 1: Tukikoirakolta vaaditut kriteerit (Prepula 2012)

Tukikoiratoiminnassa ohjaajan on oltava 18 vuotta täyttänyt vastuukysymysten vuoksi. Ohjaajalta vaaditaan riittävää henkistä tasapainoa. Oma elämä on oltava kunnossa ja tasapainossa, jotta voi auttaa muita. Ohjaajalla on myös oltava kykyä ja halua kehittää koiranlukutaitoaan ja koiran hyvinvoinnista huolehtimista. Tukikoiratoiminnassa esihaastattelussa selvitetään koirakon tahtoa ja edellytyksiä osallistua toimintaan. (Tukikoirakokurssi 2012.)

2.3 Tukikoirakon perehdyttäminen työtehtäviinsä

Kurssille haku tapahtuu esitietolomakkeen täyttämällä. Samalla varataan aika kurssia järjestävän kouluttajan kanssa haastattelua varten. Haastattelussa kartoitetaan odotuksia molempien

min puolin ja kysellään tietoja koirasta ja kartoitetaan erilaisin kysymyksin miten omistaja tuntee oman koiransa. Myös ohjaajan ajatuksia vapaaehtoistoiminnasta ja siihen tarjolla olevaa ajankäyttöä mahdollisuutta kartoitetaan. Haastattelussa pyydetään ohjaajaa kertomaan omasta elämäntilanteestaan vapaamuotoisesti. Tavoitteena on saada selville onko ohjaajaksi hakevan oma elämä tasapainossa. Tässä keskustelussa halutaan varmistaa koirakon valmiudet tukikoiratoimintaan. Mikäli koirakko todetaan kykenemättömäksi osallistumaan tukikoirakokurssille, niin heille on mahdollista tarjota osallistumista tukikoiratoimintaan ilman ohjaajan statusta. (Tukikoirakkokurssi 2012; Prepula 2012.)

Mikäli koirakko todetaan sopivaksi toimintaan, seuraava porras on kurssille osallistuminen. Koirakon soveltuvuutta arvioidaan koko kurssin ajan esimerkiksi ryhmätilanteissa ja kävelyillä. Tätä kautta hankitaan tietoa koiran ominaisuuksista ja sen myötä sille soveltuvista tehtävistä ja toimintaympäristöistä. Kouluttajien tehtävänä on seurata koiran ja ohjaajan suhdetta kurssin kuluessa. Tarkkailun tarkoituksena on myös omistajien koiratietoisuuden lisääminen, varsinkin omasta koirastaan ja sen käyttäytymisen tuntemisesta. Koko kurssin ajan mukana kulkevat myös toimintaan liittyvät käytännön asiat. Tukikoirakoksi hyväksytään kurssin kunnialla suorittaneet koirakot. (Tukikoirakkokurssi 2012; Prepula 2012.)

Tämän jälkeen valmistunut tukikoirakko voi työskennellä halutessaan esimerkiksi samalta kurssilta valmistuneen koirakon kanssa. Toiminta on pyritty järjestämään niin, ettei kenenkään tarvitsisi työskennellä yksin. Jatkossa ohjaajille järjestetään työnohjausta tasaisin väliajoin kerran kuukaudessa. (Tukikoirakkokurssi 2012; Prepula 2012.) Työnohjauksessa pyritään keskustelun avulla parantamaan työn tulosta. Kyseessä ollessa vapaaehtoistoiminta, kehtää ei voi pakottaa tulemaan työnohjaukseen. Työnohjaus on edennyt usein ilman suurempaa etukäteissuunnitelmaa, teema- ja prosessimuotoisesti. Työnohjaus on tarkoitus olla avointa keskustelua, antaa vertaistukea, auttaa oppimaan yhdessä toisten kanssa, tuoda esiin kehitysehdotuksia ja ideoita, luoda turvallisuutta sekä jakaa vaikeita asioita toisten kanssa. Työnohjaus nähtävä enemmän etuoikeutena, ei velvollisuutena. Tarkoituksena on työnlaadun parantaminen, ei niinkään opettaminen ja opastaminen. Valmistuneilla tukikoirakoilla on mahdollisuus saada vertaistukea toisiltaan ja kouluttajilta heidän yhteisen keskusteluryhmänsä kautta. (Tukikoirakkokurssi 2012; Prepula 2012.)

2.4 Hyvinvointi ja eläinavusteiset toiminnot

Mielenterveysongelmat, yksinäisyys, syrjäytyminen, eriarvoistuminen ja ihmisten henkinen pahoinvointi nähdään kasvavana ongelmana monella eri taholla (Lääketietokeskus 2012; Yhteisvastuu 2012; Helsinki missio 2012; Vanhustentyön keskusliitto 2012; Sisäasiainministeriö 2012). Mielenterveyshäiriöihin liittyvä työkyvyttömyys on kasvanut voimakkaasti (Kylmä, Nikkonen, Kinnunen & Korhonen 2009, 9; Järvikoski & Härkäpää 2004, 208). Masennus on yksi

yleisimmästä mielenterveysongelmista, joka aiheuttaa paljon ongelmia (Calloway 2007). Masennuksen alkamisiin merkittävää laskua pidetään huolestuttavana (Kopakkala 2009, 11-13; Järvikoski & Härkäpää 2004, 208). Tämän vuoksi erilaisten hyvinvointia tukevien toimintojen tarve on lisääntynyt.

Eläinavusteinen terapia (animal assisted therapy) on sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen tekemää terapiaa eläimen avustuksella (Stähle 2012; Fine 2010). Eläinavusteinen toiminta (animal assisted activity) taas voidaan nähdä terapeuttisena, koulutuksellisena, kasvatuksellisena ja motivoivana hyvinvointia edistävänä toimintana. Eläinavusteista toimintaa voi ohjata terapeutin ohella vapaaehtoistyöntekijä. (Fine 2010; Stähle 2012.) Tässä työssä käsiteltävä tukikoiratoiminta on eläinavusteista toimintaa. Englannissa eläinavusteisen terapian kerrotaan alkaneen vuonna 1792 (Velde, Ciprian & Fisher 2005, 43). Eläinten ja ihmisten voimakas suhde on ollut kautta aikojen apuna fyysisestä tai henkisestä tuskasta kärsiville ihmisille. (American Humane Association 2012). Eläimet eivät tuomitse ihmistä, vaan antavat ehdotonta rakkautta riippumatta asiakkaan ongelmista, ulkomuodosta tai sosiaalisesta statuksesta. (Burch 1996.) Suomessakin koiria on käytetty useilla eri tahoilla. Esimerkiksi Kennelliitolla on oma kaverikoiratoiminta (Sampakoski 2012). Lisäksi löytyy Halibernit toimintaa (Sennenkoirat 2012) ja Espoossa toimii kirjastoissa lukukoira Börje sekä Etelä-Haagan kirjastossa on ollut syyskuun alusta ollut käytössä peräti kuusi lukukoira (Helsingin Uutiset 2012; lukuterapiakoira Börje 2012).

Useissa yhteyksissä kerrotaan koirien positiivisista vaikutuksista ihmisiin, kuten auttavan masennusoireisiin, lievittävän yksinäisyyttä, vähentävän stressiä ja antavan sosiaalista tukea (Fine 2010; Serpell 2010; Kihlström-Lehtonen 2009; Allen & Hammon 2000; Cole, Gawlinski & Jaffe 2000). Koirien läsnäolon on huomattu rauhoittaneen vankien käytöstä ja levottomia lapsia kouluissa (Wahlström 2008, 86 -90). Yle (2012) uutisoi koirien tuoneen loistavia tuloksia traumaperäisen stressihäiriön hoidossa Yhdysvalloissa. Samassa artikkelissa selviää syy koiran hoitavalle vaikutukselle. Terapiaohjelman tutkimusjohtaja Meg Daley Olmert on havainnut koiran ja ihmisen välillä tapahtuva kosketuksen aiheuttavan rakkausmolekyylin, oksitosiinin vapautumisen molemmissa osapuolissa. Mittavan uran oksitosiini- hormonin tutkijana tehnyt Professori Kerstin Uvånäs-Moberg (2010) on huomannut saman reaktion. (Yle 2012.) Myös Kaaro (2009) on raportoinut oksitosiinin samantyyppisiä vaikutuksia.

3 Voittoa tavoittelemattoman organisaation toimintamallin kehittäminen

Kolmannen sektorin organisaatioiden toiminta eroaa joiltain osin voittoa tavoittelevasta liiketoiminnasta, mutta monet peruseriaatteen organisaatioiden toiminnassa ja kehittämisessä ovat samanlaisia. Tekstissä käsitelläänkin teoriaperustaa liiketalouden teosten kautta peilaten niitä voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden toimintaan ja kehittämiseen.

3.1 Organisointi

Peltonen (2007, 14 -15) kertoo johtamisen ja organisoinnin olevan liiketaloustieteisiin sisältyvä tieteenala. Sen tarkoituksena on jäsenellä, auttaa ymmärtämään ja tulkitsemaan johtamiseen ja organisaatioiden muotoutumiseen liittyviä ilmiöitä. (Peltonen 2007, 14 -16.) Voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden johtaminen on moniulotteista. Johtaja johtaa ja vie eteenpäin organisaatiota, ihmisiä, strategiaa ja taloutta sekä koko järjestökulttuuria. (Somerkivi 2011, 16.) Vapaaehtoistoiminnan organisoinnissa korostuu ihmisten motivointi, ohjaaminen, innostaminen ja johtajan karisma. Keskeisimmiksi menestystekijöiksi on noussut asiantuntijuus, oppiminen ja osaamisen hallinta. (Ilvonen 2011, 8-9.) Osaamista tarkastellaan myöhemmin tässä työssä luvussa 2.2. Sosiaalinen pääoma on tärkeää voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden toiminnassa. Sosiaalinen pääoma koostuu sosiaalisista verkostoista, niiden hoitamisesta ja luottamuksesta. (Ilvonen 2011, 8; Somerkivi 2011, 18.)

Organisointi voidaan nähdä hyvin käytännöllisenä työnä, se on klassisimpia johtamisfunktioita. Se on ihmisten yhteistyön järjestämistä, niin että suunnitellut toimet toteutuvat ja työt tulevat tehtyä sekä tavoitteet täyttyvät. (Nurmi 2000, 25 -29.) Organisointi tarkoittaa osien tai toimien järjestämistä toimivaksi kokonaisuudeksi (Haltia, Jaakkola & Saranpää 2010). Ihmisryhmiä voidaan organisoida ja ne organisoituvat myös itsenäisesti (Nurmi 2000, 25 -29). Organisointia ei voi lokeroida matemaattisiin perusteisiin, vaan se on rosoinen hajanainen ja epävarma kenttä (Nurmi 2000, 3). Organisoinnissa on varottava liiallista moninaisuutta. Tavoite tulisi olla yhdessä tarkoituksessa. (Fredmund 2002, 170.) Organisoitaessa tarkastellaan henkilöstömäärää, organisaation rakennetta, työn jakoa ja henkilöiden tehtäviä sekä vastuualueita. Organisoinnin tavoitteena voidaan nähdä esimerkiksi asiakaslähtöisyyden parantaminen, toiminnan toimivuus, joustavuus, tuottavuuden kehittäminen, työmotivaatio tai henkilöstön hyvinvointi. (Kauhanen 2006, 53 -55.)

Nykyiset organisoitikeskustelut ovat keskittyneet siihen, kuinka yhtä aikaa olla tehokas ja onnistua uudistumaan. Tällöin voidaan puhua kaksikäteisestä organisoinnista, joka sisältää yhtä aikaa sekä struktuuria että dynamiikkaa. (Kirjavainen & Laakso-Manninen 2010, 219 -220.) Kirjavaisen ja Laakso-Mannisen (2010) mukaan organisaatiosuunnittelun osatekijät koostuvat muodollisesta, epämuodollisesta ja sosiaalisesta. Muodolliset rakenneratkaisut ovat tärkeitä ja oleellinen perusosa organisointia ja perustoimien tehokkuudesta huolehtimista. Epämuodolliset luovat tasapainoa ja lieventävät muodollisten luomia ongelmia. Toiselta näkökannalta tarkasteltuna yhtäaikainen tehokkuuden ja uuden luomisen tavoittelu kaksikäteisen organisoinnin keinoin tuo esiin useita eri paradokseja, kuten esimerkiksi luovuuteen kannustaminen voi

heikentää tuottavuutta, mutta liika tuottavuuden korostaminen taas voi tappa luovuuden. (Kirjavainen & Laakso-Manninen 2010, 220 -222.)

Kaksikäisessä organisoinnissa muodollinen ja epämuodollinen pyritään sovittamaan yhteen. Rakenne ja ohjausjärjestelmät linkitetään vuorovaikutukseen. Toisena organisoinnin tavoitteena nähdään dialogin kehittäminen. Mukaan otetaan sosiaalinen puoli sisältäen arvot, arvostukset ja valtiopolitiikan. Voidaan nähdä, että arvostukset ja samansuuntaiset ajattelutavat ovat jopa ainoa tapa viedä hajautettua toimintaa eteenpäin tai johtaa sitä. (Kirjavainen & Laakso-Manninen 2010, 219 -220.)

Työn organisoinnin ja suunnittelun tulisi olla luonnollinen osa työntekoa. Työ voidaan nähdä jatkuvasti kehitettävänä ideana. (Kulovesi 2009, 65 -66.) Työn organisointi on kehittynyt strategiseksi tavaksi kehittää organisaation kilpailukykyä (Kauhanen 2006, 51 -53). Mikäli suunnittelulle ei jää aikaa, se kostahtuu jossain vaiheessa kesken työntöön. Kiireessä toimintaa ohjaa usein jokin vanha malli tai edetään ilman sen suurempaa suunnitelmaa. (Kulovesi 2009, 63 -66.)

Johtajan tehtävä on merkitysten antaminen ja johtaminen. On tärkeää, että henkilöstölle tai vapaaehtoisille työntekijöille on selvää mitä tavoitellaan, minne ollaan menossa ja millaisin keinoin. Organisaation strategia, visio ja yhteiset pelisäännöt on oltava selkeitä. Organisoinnissa on siis oleellista saada viestittyä oikeita asioita oikealla tavalla, jotta kaikki ymmärtävät viestin samalla tavalla ja siksi viestinnän suunnittelu on tärkeää myös organisoinnissa. Viestintää käsitellään myöhemmin tässä työssä luvussa 3.4. Vaikka työ ei tähtäisi taloudelliseen tulokseen, on silti asiakkaita joita varten työtä toteutetaan ja siksi on aina oltava tavoitteet ja lupaukset jotka täytetään. (Paalumäki 2003, 22; Kulovesi 2009, 65 -66.)

Organisointia ei voida enää pitää ainoastaan arvona, vaan sen merkitys on noussut strategiseksi menestystekijäksi. Työn halutaan tuovat elämään sisältöä sen tekijälle ja sen vuoksi työnkuvien suunnittelu onkin mietittävä tarkoin. Työn tavoitteet täytyy olla jokaiselle selkeät, helposti ymmärrettävät ja sellaiset jotka jokainen voi hyväksyä. Työ täytyy pystyä tekemään myös turvallisesti. On keskityttävä ammattitaidon kehittämiseen ja osaamiseen, jotta tavoitteet saavutetaan. (Kauhanen 2006, 55 -60.) Organisoitaessa tehtävien sisällön mielekkyydellä, merkittävyydellä ja itsenäisyydellä voidaan vaikuttaa työntekijöiden motivaatioon. Mielekkyys syntyy siitä, kuinka paljon työntekijä voi itse vaikuttaa työvaiheisiin. Mielekkyys on suurta, kun työntekijä saa toteuttaa työn suunnittelun, valinnat, toteutuksen ja viimeistelyn. Tehtävän merkittävyys taas on sitä, kuinka merkittävänä työtehtävää pidetään. (Kauhanen 2006, 51 -53.) Työn merkitys voi samassa tehtävässä muuttua jopa luotujen mielikuvien mukaan. Työ voi olla vanhusten ulos viemistä tai vanhusten hyvinvoinnin ja elinvuosien lisäämistä. Kauhasen (2006, 51 -53.) mukaan työn itsenäisyys on suurimmillaan silloin, kun työntekijä

saa itse vaikuttaa paljon omaan työn suunnitteluun, tekee työnsä ilman työnjohtoa ja päättää itse käyttämänsä työskentelytavan. Itsenäisyys muuttuu pieneksi kun työntekijä työskentelee tarkoin määritettyjen ohjeiden mukaisesti ja välittää kaikki tiedot työskennellessään määrättylle taholle. (Kauhanen 2006, 51 -53.)

Druckerin (2008) mukaan voittoa tavoittelemattoman organisaation tarkoitus on muuttaa yhteiskuntaa ja yksilöitä. Yksinkertainen ja selkeä toimintaidea on voittoa tavoittelemattoman organisaation tärkein perusta. Oikean perustehtävän on lähdettävä oikeanlaisesta toiminnasta. Esimerkkinä sairaalassa toiminta-ajatus ei ole terveydenhoito vaan sairaudenhoito. Yksinkertaisuus ja selkeys ovat onnistumisen avaimet. On osattava toimia kunkin aikakauden muutosten mukaan. (Drucker 2008, 9 -10.) Onnistumisen avaimista ensimmäinen on mission määrittäminen. Organisaation on osattava vastata kysymyksiin, mikä on kohderyhmä? Mikä on organisaation tarkoitus? Mission on oltava myös motivoiva. Vapaaehtoisten on koettava työskentelevänsä arvokkaassa organisaatiossa. (Andreasen & Kotler 2008, 67 -68; Drucker 2008.)

Muita tärkeitä tekijöitä ovat yhteisön tehtävä ja organisaation arvot, joiden mukaan edetään. Johtajan on saatava kaikki muutkin näkemään perustehtävä ja tekemään töitä sen eteen pitkän aikavälin tähtäimellä. Tekijän on uskottava itse työhönsä ja sen onnistumiseen, jotta se voi oikeasti onnistua. Aina pitää pyrkiä tekemään paremmin se, joka tehdään jo hyvin. Tavoitteet kannattaa nostaa riittävän korkealle, vaikkei niihin päästäisikään. Riittävän korkealla olevat tavoitteet laittavat ihmiset työskentelemään ahkerammin ja tulos on usein parempi, kuin liian matalalla olevien tavoitteiden kanssa. (Drucker 2008, 21 -25, 57 -59; Drucker 2002, 42 -43.) Monissa lähteissä tuodaan organisoinnin yhteydessä esille myös arviointi (Kirjavainen & Laakso- Manninen 2010; Kauhanen 2006; Fredmund 2002), mutta tässä opinnäytetyössä ei käsitellä arviointia tai palautetta.

3.2 Osaaminen

Osaamisen arvostus on noussut asiantuntija- ja palvelutehtävien lisääntyessä sekä teollisten työpaikkoja vähentyessä (Helsilä & Salojärvi 2009, 145 -147). Fyysisten tuotannon tekijöiden tilaa ovat vallanneet aineettomat tuotannon tekijät, kuten yhtenä tekijänä osaaminen. Pienten yritysten aineettoman pääoman arvo voi olla hyvinkin korkealla ja rakentua lähes yksinomaan aineettomien tekijöiden ympärille. (Roos, Fernström, Pionius & Rastas 2006, 8 -11). Puusa & Reijonen (2011, 8 -28) näkevät inhimillisen pääoman organisaation voimavarana. Osaamisen ja kilpailukyvyn välillä on havaittavissa riippuvuussuhde (Hyppänen 2007, 96). Osaamisesta voidaan puhua yksilön osaamisena, ryhmän osaamisena tai organisaation osaamisena (Helsilä & Salojärvi 2009, 145 -147).

Voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa raha merkitsee vain välinettä tehtävän toteuttamiseksi ja tavoitteena olevan arvon saavuttamiseksi. Tämän vuoksi on oleellista ymmärtää ja erottaa kilpailuetua tuovat resurssit ja tekijät joihin kilpailukyky perustuu, jotta osataan löytää oikeat asiat esimerkiksi rahoitusta haettaessa. Tarjotessa palveluita asiakkaille ja toimiessa erilaisten sidosryhmien kanssa aineettomat resurssit kuten osaaminen ja kompetenssit ovat tärkeitä menestystekijöitä. Tutkimukset osoittavat voittoa tavoittelemattoman organisaation aineettoman pääoman konseptin soveltamisen olevan ainakin yhtä tuloksellista kuin voittoa tavoittelevissa organisaatioissa. (Roos ym. 2006,12.)

Aineeton pääoma voidaan jakaa kolmeen luokkaan; inhimillinen, rakenne- ja suhdepääoma. Näistä inhimillinen pääoma sisältää osaamisen, tietämyksen, kokemuksen, kykyjen ja henkilökohtaisten ominaisuuksien lisäksi. Organisaatiot hyödyntävät työntekijöidensä inhimillistä pääomaa, joka on yksi osatekijä arvon luomisessa. Yrityksen ei voi sanoa omistavan työntekijöidensä inhimillistä pääomaa vaan työntekijät itse kontrolloivat sen käyttöä. (Roos ym. 2006, 13 -14.) Puusa ja Reijonen (2011, 15) taas näkevät inhimillisen pääoman olevan yksilön lisäksi myös organisaation omistamaa pääomaa. Yksilön oppiessa hänen tietonsa ja taitonsa olisi suotavaa siirtyä myös yrityksen käytänteisiin. (Ranki 1999, 21 -22.)



Kuvio 5: Pätevyys (Kauhanen 2009, 147)

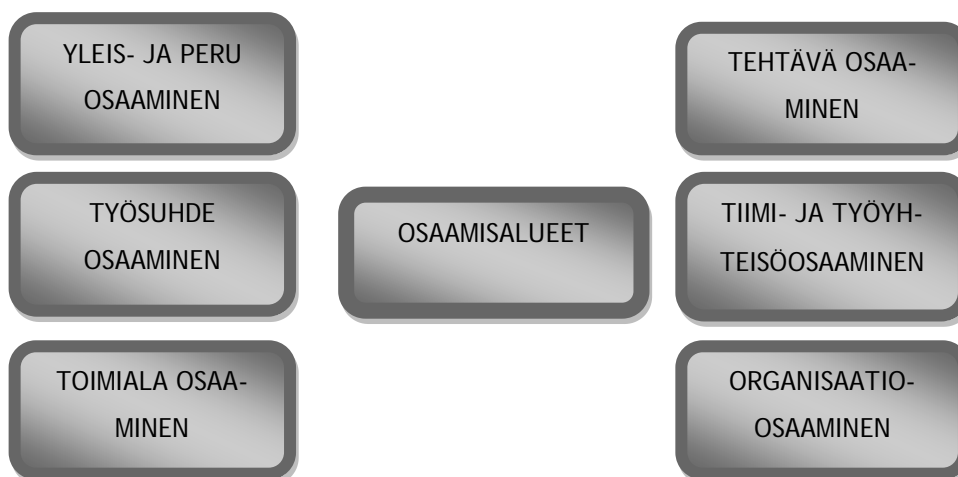
Osaamisesta on useampia eri määritelmiä. Karlöf ja Lövingsson (2004, 177) määrittelevät osaamisen yleispätevästi tietämyksen, kokemuksen ja kyvykkyyden summaksi. Tietämys koostuu henkilöiden koulutuksesta ja omatahtoisesta lisäopiskelusta. Kokemusta kertyy työn tekemisen lomassa ja perehtyessä sisältöihin. Kyvykkyys taas nähdään taitona hyödyntää näitä

kahta edellä mainittua tietämystä ja kokemusta käytännön tilanteisiin. Osaamiseen voidaan liittää kuuluvaksi myös henkilön tahto. (Hyppänen 2007, 97; Karlöf & Lövingsson 2004, 177.) Kauhanen (2009) vie ajatusta hieman syvemmälle. Kuviossa 5 käsitellään henkilön pätevyyttä, liittyen henkilöstön kehittämiseen ja osaamiseen. Yksilön pätevyyttä kuvataan usein käden muotoisella kuviolla. Kämmen kuvaa ihmisen henkilökohtaisia ominaisuuksia ja motivaatiota. *Motivaatio* muodostuu elämänsäkaaren vaiheen sekä arvomaailman mukaan, mutta myös organisaatio ja sen toteuttamat motivointikeinot, työn ohella vaikuttavat ihmisen motivaatioon. *Henkilökohtaiset* ominaisuudet koostuvat kykytekijöistä, kuten kielellinen ilmaisutaito, luovuus, kehonkielen osaaminen, esiintymistaito ja ulkoinen olemus. (Kauhanen 2009, 146 -148; Virtainlahti 2009.) Oleellisessa osassa on myös persoonallisuuden puolet, jotka ovat riippuvaisia perimästä. Osa ihmisistä osaa jotain kuin luonnostaan ja toinen taas tarvitsee paljon harjoittelua pääsemättä silti samaan lopputulokseen (Virtainlahti 2009, 23.)

Tämän ympärille muodostuu kompetenssi, josta löytyvät *tiedot* ja *taidot* sisältäen ammattitaidon ja sosiaaliset taidot, mutta ne ovat vain osa osaamista. Nykyisin paljon arvostusta annetaan esimerkiksi kielitaidolle, tietotekniikan osaamiselle ja yhteistyötaidoille. Kokonaisosaamisen keskeinen osa on *kokemus*. Kokemus auttaa oppimaan nopeammin ja ymmärtämään uutta informaatiota. Kokemuksesta ei ole kuitenkaan hyötyä ellei sitä osaa käyttää oikein. Ihminen itse päättää, miten kokemuksistaan hyötyy tai niitä käyttää. Taitojen, tietojen ja kokemuksen yhdistymisestä syntyy asiantuntemus. *Ihmissuhdeverkko* auttaa myös nopeassa oppimisessa tietojen vaihdannan avulla. Ihmissuhteiden solmimisen taito on merkittävä nykyisessä työtavassa, kun tiimit ja projektit vaihtuvat nopeasti. *Arvot ja asenteet* määrittellään myös osaksi osaamista. Henkilön maailmankatsomuksen pohja rakentuu arvoista. Asenteista taas voidaan päätellä, onko ihminen valmis itse edesauttamaan uuden oppimistaan ja pystyykö hän sopeutumaan jatkuvaan muutokseen. Vastuunottokykyä itsestään ja työyhteisöstä arvostetaan. Töihin halutaan henkilöitä joiden arvot sopivat organisaation arvoihin. (Kauhanen 2009, 146 -148; Virtainlahti 2009.)

Kupias ja Peltola (2009, 89 -92) määrittelevät työelämän osaamisen kuuteen eri lohkoon: tehtäväkohtaiseen, tiimi- ja työyhteisö-, organisaatio-, toimiala-, työsuhde- sekä yleis- ja perusosaamiseen kuviossa 6. (Kupias & Peltola 2009, 89 -92.) *Tehtäväkohtainen osaaminen* sisältää, haettavaan työtehtävään kohdistuvan osaamisen. *Tiimi- ja työyhteisö osaaminen* kattaa osaamisen, jota tarvitaan juuri kussakin työyhteisössä työskennellessä. Näihin on voitu laatia omia pelisääntöjä ja niihin sisältyy usein paljon hiljaista tietoa. *Organisaatio osaaminen* kohdistuu nimensä mukaan organisaatioon, kuten toimintapolitiikkaan, arvoihin, strategiaan, organisaatiosuhteisiin ja niin edelleen. Organisaatio-osaaminen kulkee työntekijän mukana, vaikka hän vaihtaisi työtehtävää organisaation sisällä, toisin kun esimerkiksi työyhteisöosaaminen. *Toimiala osaamiseen* kuuluu toimialaan liittyvät erilaiset toisistaan poikkeavat käytännöt. Esimerkiksi kirjanpitäjän perustehtävä voi olla sama, mutta toimiala määrittää paljon

erilaisia muutoksia tehtävään. *Työsuhteosaaminen* sisältää oman työsuhteen ja siihen liittyvät ehdot, omat velvollisuudet ja edut. *Yleis- ja perusosaaminen* kattaa taidot, jotka ovat välttämättömiä kaikissa työtehtävissä alasta riippumatta, esimerkkinä työelämän taidot, kielitaito, tietotekniikka ja oppimaan oppiminen. (Kupias ja Peltola 2009, 89 -92.)



Kuvio 6: Osaamisalueet (mukaillen Kupias & Peltola 2009,90)

Osaamisen tasoja voidaan määrittää erottelevilla tekijöillä, osaamiskriteereillä.

Osaamiskriteereihin voi kuulua esimerkiksi: työprosessin hallinta, työn sujuvuus, työvälineiden hallinta, itsenäinen toiminta, tuotteen tai palvelun laatu, asiakas-, tuote- ja työturvallisuus, resurssien ja materiaalien käyttö, työn kehittäminen, toimintatapojen monipuolisuus ja yhteistyökyky. (Haltia, Jaakkola & Saranpää 2010.) Osaamiskartoitus antaa tärkeää tietoa organisaation kannalta, toiminnan kehittämiseen ja rekrytointitarpeeseen. Työntekijällä voi olla organisaation toiminnan kannalta tärkeää ja oleellista osaamista, jota ei ole osattu hyödyntää. Osaamiskartoituksella selvitetään, mitkä ovat henkilön vahvuudet, mitä hän osaa ja mitä pitäisi kehittää organisaation hyväksi. Osaamiskartoitus selvittää osaamisen nykytilanteen ja määrittää myös tavoitetason. Osaamiskartoituksen sisältö määrittyy luonnollisesti toimialakohtaisesti ja kunkin tehtävän tarpeiden mukaisesti. (Vaahtio, 2005, 22 -23; Kauhanen 2009, 149 -151.)

	Osaamisalue 1	Osaamisalue 2	Osaamisalue 3
Työntekijä A	tietää asiasta	spesialisti asiassa	ei tiedä asiasta
Työntekijä B	tietää asiasta	tietää asiasta	osaa asian
Työntekijä C	ei tiedä asiasta	tietää asiasta	tietää asiasta
Työntekijä D	osaa asian	ei osaa asiaa	hallitsee asian

Taulukko 2: Ryhmän kehitystarpeen kuvaus (Kauhanen 2009, 150)

Osaamisen tasoa voidaan kuvata monin eri tavoin. Kauhanen (2009, 150) esittää yhtenä esimerkkinä ryhmän kehitystarpeen kuvauksen taulukossa 2. Osaamistasot taulukossa ovat: "ei tiedä asiasta", "tietää asiasta", "osaa asian", "hallitsee asian" ja on "spesialisti asiassa". Taulukossa verrataan neljän eri työntekijän osaamista kolmella eri osaamisalueella. Samaan tyyliin osaamiskartoitusta esittelee myös Hyppänen (2007).

Jotta voidaan ymmärtää mitä osaaminen kunkin organisaation tai työryhmän kohdalla tarkoittaa on tarkasteltava perustehtävää ja tavoitetta. Mitä ollaan tekemässä, minne ollaan menossa ja millä tavalla? (Ranki 1999, 20 -21; Drucker 2008.) Osaamisen tunnistamisessa auttavia kysymyksiä ovat seuraavat:

1. Mikä on työryhmän tavoite (perustehtävä)?
2. Mistä tiedetään, että toimitaan hyvin (menestystekijät)?
3. Mitkä asiat mahdollistavat/ estävät hyvän toiminnan (voimavarat)?
4. Mitkä asiat toimivat hyvin?
5. Mitä asioita pitää kehittää? (Ranki 1999, 20.)

Henkilöstön osaamista pidetään yhä useampien yritysten tärkeänä voimavarana ja kilpailukykyyn lähteenä (Nurmi 2000, 205; Kauhanen 2006, 139). Nykyisin organisaatioissa osaaminen vanhenee nopeasti ja vaaditaan jatkuvaa osaamisen kehittämistä ja nopeaa oppimista (Virtainlahti 2009, 26; Kulo-vesi 2009, 97 -99; Kauhanen 2009, 144- 146). Osaaminen tuo myös työntekijälle itselleen varmuutta selvitä työtehtävästään. Osaamisen kehittäminen ei ole aina koulutusta, vaan sen on hyvä linkittyä itse työhön ja työn prosesseihin. Onnistumisista ja virheistä oppiminen on tie kehittymiseen. (Kulo-vesi 2009, 97 -99.) Toimenkuvaukset tullaan korvaamaan yhä useammin osaamisen ja kykyjen tarveprofiileilla. Työntekijän omaa osaamisprofiilia voidaan verrata suoraan työnkuvan tarveprofiiliin. (Kauhanen 2009, 144 -146.)

3.3 Perehdyttäminen

Perehdytys on prosessi, jossa uusi työntekijä autetaan saamaan nopeammin kiinni työstään (Foot & Hook 2002, 213). Perehdyttäminen sisältää kaikki toimenpiteet joilla henkilö tutustetaan työyhteisöön ja sen toimintatapoihin, visioon, liikeideaan, arvoihin, toiminta-ajatuksen, työpaikan henkilöstöön, asiakkaisiin ja työtovereihin, omaan työtehtäväänsä ja siihen liitettäviin odotuksiin. (Ilvonen 2011, 45 -47; Pentikäinen 2009, 23 -24; Hyppänen 2007 194 -195; Kauhanen 2006, 145 -147.) Perehdyttäminen on kehittyneiden organisaatioiden ja yhteisöjen perusrutiini (Pentikäinen 2009, 23 -24). Perehdyttämisen keskeisin tavoite on ohjata ja tukea uuden työntekijän siirtymistä uuteen tehtävään, jossa hänen on pystyttävä selviytymään itsenäisesti (Helsilä & Salojärvi 2009, 137 -139). Perehdyttämisen tarkoituksena on luoda organisaatioon tai yhteisöön uudelle tulijalle riittävän laaja kokonaisnäkemys organisaation tai yhteisön toiminnasta ja yksilön omasta toiminnasta yhteisön jäsenenä. Kokonaiskuvassa

ta saadaan kehykset, joiden sisällä uusi tulija voi toimia muiden saamiensa ohjeistusten mukaisesti. (Pentikäinen 2009, 23 -24; Hyppänen 2007 195 -197; Österberg 2009, 101.)

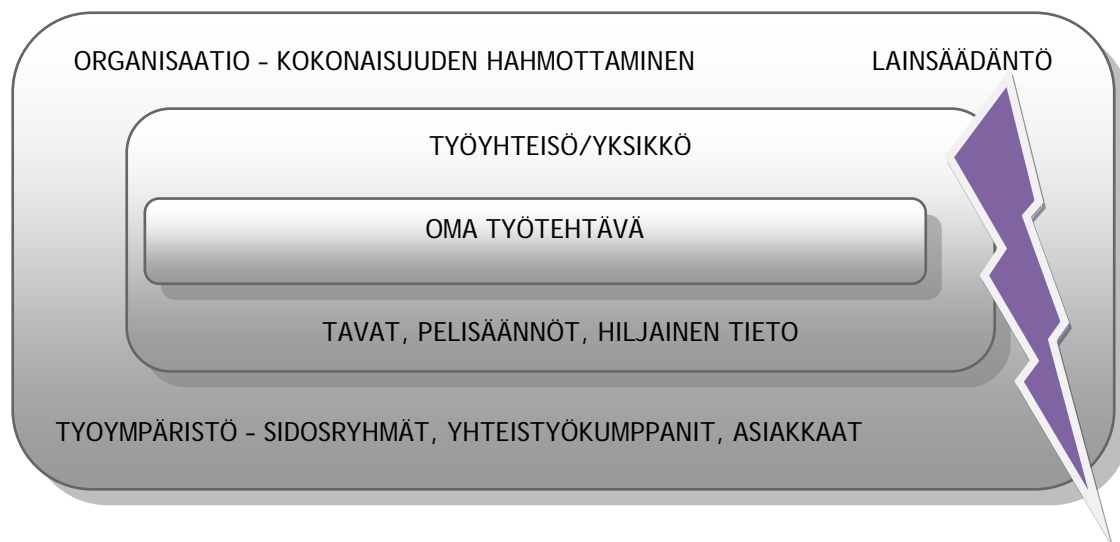
Parhaillaan perehdyttämisessä kehitetään uuden työntekijän osaamista ja hyödynnetään aiempaa osaamista (Kupias ja Peltola 2009, 88). Perehdytys on polku toimintatapojen ja tiedon siirtämiseen, mutta parhaimmillaan se voi olla myös työyhteisöä yhdistävää ja uutta työntekijää motivoivaa toimintaa (Honkaniemi ym. 2006, 154). Hyvin hoidettu perehdytys tuo mukanaan paljon etuja työntekijälle. Uusi työntekijä sisäistää nopeammin työtehtävät, toimintatavat ja työskentelykulttuurin, jolloin epävarmuus vähenee nopeammin. (Honkaniemi ym. 2006, 155; Ilvonen 2011, 46 -47.) Työntekijä kokee turvallisuutta saadessaan huolellisen perehdytyksen ja positiivinen mieliala tukee työntekijän sitoutumista organisaatioon (Österberg 2009, 101). Toivotulle suoritustasolle päästään nopeammin, jolloin tuottavuus ja palvelu kehittyvät. Odotukset muuttuvat selkeämmiksi, joka tukee motivaatiota. Osaamisen lisääntyessä ammatti-identiteetti vahvistuu. (Honkaniemi ym. 2006, 155.)

Perehdytys tulisi nähdä opetus- ja oppimistapahtumana, uuden työntekijän, työympäristön ja työyhteisön kehittämisenä. Parhaimmillaan koko organisaatio voi oppia perehdytysprosessin aikana. (Kupias & Peltola, 2009, 19; Honkaniemi 2006, 154.) Sen toimintatavat voivat lujittua, joka parantaa tuottavuutta ja palvelua (Honkaniemi ym. 2006, 155). Perehdytys auttaa luomaan organisaatiosta myönteisen kuvan uudelle työntekijälle (Foot & Hook 2002, 215; Kauhanen 2006, 145 -147). Huolellisen perehdytyksen seurauksena uuden työntekijän virheet vähenevät ja hänen ei tarvitse keskeyttää muita työntekijöitä niin usein pyytääkseen apua. Virheiden korjaamiseen kuluu usein monien henkilöiden aikaa. (Österberg 2009, 101; Ilvonen 2011, 46 -47.) Myöhemmin ei tarvita enää niin paljon resursseja ohjaukseen ja esimiehelle jää enemmän aikaa muihin tehtäviin. Yhteistyö vahvistuu heti uuden työntekijän saapuessa organisaatioon, joka ylläpitää hyvää työilmapiiriä. (Honkaniemi ym. 2006, 155.) Tämän myötä henkilöiden sitoutuessa työtehtäviin, yhteisöön ja organisaatioon vaihtuvuus vähenee (Ilvonen 2011, 46 -47; Honkaniemi ym. 2006, 155.). Yrityksen myönteisen kuvan vahvistuminen tuo mukanaan kilpailuetua. Uudet henkilöt voivat tuoda mukanaan organisaation ulkopuolelta uusia innovatiivisia ideoita, jolloin organisaation uudistuminen ja kehittyminen mahdollistuvat. (Honkaniemi ym. 2006, 155.)

Perehdyttäminen voidaan mieltää kuuluvan osaksi rekrytointiprosessia (Helsilä & Salojärvi 2009, 137; Foot & Hook 2002, 213). Footin ja Hookin mukaan (2002, 213) perehdytys aloitetaan heti ensimmäisestä työpäivästä tapaamisella työntekijän kanssa. Työnohjaus kuuluu myös perehdyttämiseen. Perehdyttäminen voidaan jakaa alku- ja yleisperehdyttämiseen ja myöhemmin työn edetessä tai työtehtävien muuttuessa työnohjaukseen (Kupias ja Peltola 2009, 18 -20). Perehdyttäminen on tarpeellista myös työntekijän palatessa pitkän poissaolon

jälkeen samaan työtehtävään (Österberg 2009, 102) ja yhteisön muutostilanteissa (Ilvonen 2011, 46 -47). Helsilä & Salojärvi (2009, 137 -139) kehottavat asettamaan aina perehdyttämislle päätepisteen ja tekemään arvion perehdyttämisestä.

Yksikön toiminnasta vastaava esimies on vastuussa perehdytyksestä, mutta perehdytykseen on suositeltavaa ottaa mukaan myös muita työyhteisön jäseniä. Perehdytys koskee koko työyhteisöä. (Österberg 2009, 103 -104; Kauhanen 2006, 145 -147.) Perehdyttäjä toimii ikään kuin perehdytettävän tukihenkilönä ja porttina uuteen työtehtävään ja työympäristöön (Österberg 2009; Helsilä & Salojärvi 2009, 137 -139; 103 -104; Stredwick 2003, 323). Tämän vuoksi esimerkiksi kollega sopii hyvin perehdyttäjäksi (Helsilä & Salojärvi 2009, 137 -139). Perehdyttäjän tehtäviin on syytä valita motivoituneita ja innokkaita henkilöitä. Joskus vasta vähän aikaa organisaatiossa työskennelleet henkilöt voivat olla hyviä perehdyttäjiä, koska heillä on vielä tuoreessa muistissa oma perehdytys ja oleelliset asiat, se mitä itse kokivat tarpeellisiksi tai mitä tietoa olisivat perehdytyksen lomassa kaivanneet. (Österberg 2009, 103 -104.)



Kuvio 7: Perehdyttämiseen kuuluvat osatekijät

Kuviossa 7 esitetään opinnäytetyön kirjoittajan näkemyksen mukaisesti perehdyttämiseen kuuluvat tekijät. Perehdyttäjän on saatava kokonais käsitys organisaatiosta ja työympäristöstä sekä organisaation kanssa toimivista sidosryhmistä, joista tuleva työntekijä voi olla itsekin yhteistyössä tulevassa työtehtävässään. Seuraavaksi uusi työntekijä tutustuu omaan työyhteisönsä ja hänelle tulisi muodostua kokonais käsitys yhteisön toimintatavoista, pelisäännöistä, ja onnistuneessa perehdytyksessä hän onnistuu saamaan suuren määrän hiljaista tietoa haltuunsa. Kolmas suuri kokonaisuus on tulevan työntekijän oma työtehtävä ja siihen tarvittavat taidot ja tiedot. Kuvion reunalla jyllää lainsäädäntö, joka omalta osaltaan vaikuttaa vahvasti kaikkeen organisaation ja työyhteisön toimintaa sekä tulevan työntekijän omaan työtehtävään.

Perehdytys on ajoitettava pidemmälle ajanjaksolle. Kaikkea informaatiota ei kannata kertoa heti uuden työntekijän aloittaessa, ettei tapahdu ylikuormitusta (Ilvonen 2011, 46 -47; Hyp-pänen 2007). Osa perehdyttämismateriaaleista on syytä antaa uudelle työntekijälle kirjallise-na, jotta hän voi palata niihin myöhemmin (Kauhanen 2006, 145- 147; Foot & Hook 2002, 216). Perehdytys toteutetaan usein useampana päivänä muutama tunti kerrallaan (Kauhanen 2006, 145 -147). Perehdytyksen alussa käydään läpi perusasioita, joiden avulla työntekijä pää-see alkuun työssään. Perehdys voi kestää useista viikoista jopa vuoteen organisaatiosta ja teh-tävästä riippuen. (Foot & Hook 2002, 215 -217; Helsilä & Salojärvi 2009, 138 -139; Kauhanen 2006.)

Organisaatiot pystyvät luomaan puitteet oppimiselle esimerkiksi perehdytyksellä, mutta jo-kaisen oma itsensä kehittäminen ja oppiminen ovat yksilöiden omalla vastuulla. (Kauhanen 2006, 147 -149). Työntekijöiden kehitys on jatkuva prosessi, jossa parannetaan työntekijöiden tietoja ja taitoja ja se on välttämätön osa organisaatioelämää (Nieto 2006, 164 -165). Kaikki organisaatiot kehittävät ihmistä, halusivat ne sitä tai eivät. Organisaatio joko tukee ihmisen kehittymistä tai estää tämän kasvua. Liian usein keskitytään moittimaan ihmisen heikkouksia, kun pitäisi nähdä vahvuudet ja oppia hyödyntämään niitä. (Drucker 2008, 147 -148.) Useissa henkilöstöhallinnon ja johtamisen teoksissa käsitellään arviointia ja palkitsemista (Stredwick, 2003; Kauhanen 2009) mutta tässä työssä niihin ei syvennyttä, eikä myöskään lainsäädäntöön, joka ohjailee vahvasti perehdyttämistä (Kupias & Peltola 2009, 20).

3.4 Viestintä

Viestintä on tapahtuma, eräänlainen prosessi, jossa asioiden tilaa tulkitaan merkityksen an-tamisen kautta ja jossa tulkinta viedään toisten tietoisuuteen vuorovaikutteisen verkoston välityksellä (Åberg 2000, 54). Viestintä on merkitysten tuottamista, jakamista ja tulkintaa. Se on informaatioita sisältävien sanomien vaihdantaprosessi vastaanottajan ja lähettäjän vä-lillä. (Åberg 2006, 85.) Kaikki viestintäprosessit sisältävät viestin lähettämisen ja vastaanot-tamisen (Andreasen & Kotler 2008, 271).

Organisaatio tarvitsee viestintää kertoakseen itsestään, toiminnastaan ja edustamistaan asi-oista, luodakseen sopivan mielikuvan ja saadakseen aikaan toimintaa (Vuokko 2004, 166 -170; Kauhanen 2009, 174). Arvon viestinnässä viestitään kohderyhmille mitä organisaatio tarjoaa ihmisille ja millainen se on. Tehtävä on houkuttaa ihmisiä mukaan toimintaan. Oleellista on muistaa, että rakennettu viestintä ei ole ainoa keino, joka viestii. Moni muukin asia viestii, kuten organisaation nimi, palvelut, toimiala, toimintatapa, toimitilat, sijainti, kohderyhmät, johtaminen ja henkilökunnan toiminta. Mielipiteitä ja tietoa organisaatiosta voi siis syntyä ilman viestintääkin. (Vuokko 2004, 166 -170.) Onnistuneessa viestinnässä vastaanottaja ym-märtää viestin, niin kuin lähettäjä on sen tarkoittanutkin (Åberg 2006, 85).

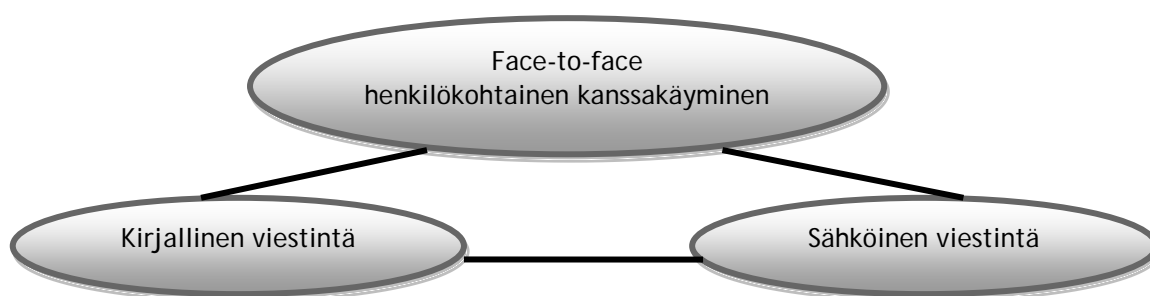
Taulukossa 3 esitetään kohderyhmään kohdistuvat ulkoisen viestinnän lähteet. Organisaation oma viestintä on organisaation omissa käsissä ja näin ollen säädeltävissä ja hallinnassa, mutta yleistä viestintää organisaatio ei pysty kontrolloimaan samalla tavalla. Organisaation oman viestinnän henkilökohtainen viestintä koostuu henkilökohtaisista tapaamisista. Joukkoviestintä taas kohdistetaan organisaation taholta suuremmalle joukolle, esimerkiksi lehti-ilmoituksena. Organisaation on siis helppo määritellä millaisen kuvan se tahtoo itsestään antaa. Yleinen viestintä puolestaan koostuu word-of-mouth viestinnästä eli tosin sanoen puskaradiosta. Ihmiset kertovat toinen toisilleen organisaatiosta ja sen toiminnasta. Mediaviestintä koostuu toimittajien tekemistä lehtiartikkeleista ja tv- ohjelmista tai uutisoinneista. Ihmisten kertomaan ja toimittajan asenteisiin organisaatiolla ei ole suoranaista mahdollisuutta vaikuttaa ja kontrolloida näin organisaatiosta välittyvää kuvaa. Oikeanlaisella toiminnalla organisaatio pystyy kuitenkin jossain määrin vaikuttamaan yleiseenkin viestintään. (Vuokko 2004, 167 -168.)

	HENKILÖKOHTAINEN VIESTINTÄ	JOUKKOVIESTINTÄ
ORGANISAATION OMA VIESTINTÄ	HENKILÖKOHTAINEN VAIKUT- TAMINEN/MYYNTITYÖ	MAINONTA
YLEINEN VIESTINTÄ	WORD-OF- MOUTH	MEDIAVIESTINTÄ

Taulukko 3: Kohderyhmään kohdistuvat ulkoisen viestinnän lähteet (Vuokko 2004, 167; Vuokko 1994)

Sisäinen viestintä kohdistuu työyhteisöön (Kauhanen 2009, 174). Toimiva ulkoinen viestintä tarvitsee kivijalakseen hyvän sisäisen viestinnän. Viestintää kehitettäessä on lähdettävä aina liikkeelle sisäisestä viestinnästä. Ontuva sisäinen viestintä antaa yrityksestä huonon kuvan ulospäin. Jos kaikki vapaaehtoisina toimivat ohjaajat eivät ole tietoisia uusista muutoksista, voivat he antaa erilaisia vastauksia ulospäin. (Vuokko 2004, 168 -169; Kauhanen 2009, 174.) Juholin (2009, 40 -41) taas ei pidä jakoa sisäiseen ja ulkoiseen viestintään mielekkäänä. Yhteisö on vuorovaikutuksessa erilaisin sidosryhmiin eri tavoin ja kyse on asioiden tarkastelu näkökulmasta. Ulkopiiriin kuuluvat esimerkiksi potentiaaliset työntekijät, ympäristön asukkaat ja asiakkaat. He voivat olla lähes samassa asemassa henkilöstön kanssa. Kauhanen (2009,174) taas näkee, että henkilöstön on aina saatava tieto ennen asiakkaita ja sidosryhmiä. Ikävintä on, jos henkilöstö kuulee uusista asioista joukkotiedotusvälineiden kautta. Näsi (1995, 24 -26) sanoo yhteisön menestyvän paremmin, mitä enemmän se huomio sidosryhmien tarpeet. Yhteisön menestykseen vaikuttaa se, kuinka hyödyllisenä ihmiset sen kokevat.

Markkinointiviestintä kuuluu ulkoiseen viestintään. Markkinointiviestinnällä pyritään saavuttamaan markkinoinnin tavoitteet, jotka ovat esimerkiksi kognitiivisia, affektiivisia tai konatiivisia. Kognitiivisilla tavoitteilla pyritään lisäämään organisaation tunnettavuutta ja lisäämään tietoa organisaation toiminnasta. Affektiivisilla tavoitteilla on tarkoitus vaikuttaa asenteisiin, preferensseihin, mielikuviin ja mielipiteisiin. Konatiivisilla tavoitteilla pyritään vaikuttamaan suoraan käyttäytymiseen ja toimintaan. Samanaikaisesti on mahdollista vaikuttaa kaikkiin edellä mainituista. (Vuokko 2004, 168 -169.)



Kuvio 8: Työyhteisön viestinnän perusmuodot (Kauhanen 2009, 179)

Kuviossa 8 esitetään työyhteisön viestinnän peruspilarit. Ne koostuvat face-to-face viestinnästä eli kasvokkain tapahtuvasta henkilökohtaisesta viestintätilanteesta, kirjallisesta viestinnästä painetusta kirjallisesta materiaalista ja sähköisestä viestinnästä, kuten esimerkkinä sähköposti, kotisivut ja sosiaalinen media. Sähköinen viestintä on yleistynyt viime aikoina huomasti ja tuonut mukanaan organisaatioille uusia verkostoitumismahdollisuuksia ja viestintäkanavia. Tämä on myös kasvattanut henkilökohtaisen ja henkilökohtaisesti osoitetun viestinnän arvostusta. (Kauhanen 2009, 179 -180.)

Voittoa tavoittelemattoman organisaation viestinnässä, kuten muussakin on oleellista viestiä tavoitelähtöisesti, kohderyhmälähtöisesti ja tilanne- & toimintaympäristölähtöisesti. *Tavoitelähtöisyyden* pääperiaate on tehdä kaikki viestinnän ratkaisut tavoitteiden mukaisesti. Viestintää voidaan pitää onnistuneena, jos täytetyt tavoitteet täyttyvät. Tavoitteiden määrittelyn tärkeys korostuu. Tavoitteet antavat toiminnalle suunnan, ohjaavat sitä ja toimivat arvioinnin pohjana. Esimerkki tavoitteesta voi olla saada toimintaan mukaan vähintään 100 uutta alle 40-vuotiasta vapaaehtoistyöntekijää seuraavan vuoden aikana. (Vuokko 2004, 170 -171.)

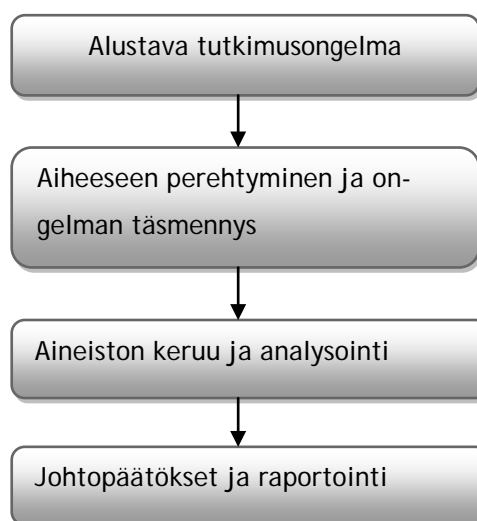
Kohderyhmälähtöisyydessä on tunnettava kohderyhmänsä ja kohderyhmäominaisuudet, kuten tilanneanalyysi, mitä kohderyhmä tietää, millaisia asenteita ja mielipiteitä kohderyhmällä on ja miten kohderyhmä toimii tällä hetkellä. Tilanneanalyysi lähtötilanteesta ja siitä mitä tarvitsee muuttaa. Miten suuri merkitys asialla on kohderyhmälle ja miten suuri on ryhmän motivaatio, kertoo miten paljon voimaa viestintään pitää käyttää. Minkä medioiden kautta kohderyhmä on mahdollista tavoittaa eli mitä medioita kohderyhmä käyttää? Kohderyhmän arvost-

tukset ja tärkeät asiat määrittävät argumenttien käytön viestinnässä. Millaiset asiat toimivat pysäyttävänä kohderyhmässä eli millaisilla tehokeinoilla saadaan kohderyhmän huomio? (Vuokko 2004, 170.)

Toimintaympäristö- ja tilannelähtöisyys tarkoittaa nimensä mukaisesti tilanteeseen ja toimintaympäristöön linkittyviä seikkoja. Voittoa tavoittelemattoman organisaation on elettävä kulloisenkin tilanteen mukaan. Halutessaan toimintaan mukaan nuoria työikäisiä henkilöitä joutuu organisaatio miettimään toimintamuotoja, jotka voisivat sopia henkilöille, joilla ei ole niin paljon aikaa sitouta vapaaehtoistoimintaan. Toimintaympäristö liittyy taas usein pysyvään ominaisuuteen, vaikkakin viestintätilanteet voivat olla nopeita ja vaatia nopeita ratkaisuja. Organisaation on syytä etukäteen miettiä omia resurssejaan ja voimavarojaan esimerkiksi ison onnettomuuden kohdatessa paikkakuntaansa. Onko organisaatio valmis lähtemään apuun tarvittaessa? Miten organisaatio viestii kriisitilanteessa? (Vuokko 2004, 171.)

4 Tukikoiratoiminnan tutkimusprosessi

Kuviossa 9 on esitetty tutkimusprosessin kulku. Tutkimusprosessi etenee alustavan tutkimusongelman löytämisen kautta aiheeseen perehtymiseen ja ongelman tarkempaan täsmennykseen. Tämän jälkeen kerätään aineisto ja suoritetaan analysointi aineiston pohjalta. Analysoinnin jälkeen tulokset raportoidaan ja tutkija tekee niistä johtopäätökset. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 14.)



Kuvio 9: Tutkimusprosessin kaavamainen malli (mukaillen Hirsjärvi & Hurme 2011, 14. ks. myös Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 55 -58)

Tulosten raportoinnin seurauksena syntyy usein uusia tutkimusongelmia ja mahdollisia suositeltavia jatkotoimenpiteitä (Kyrö 2003, 10 - 11). Tässäkin opinnäytetyössä tämä jatkumo on toteutunut ja tutkimuksen seurauksena on syntynyt uusia jatkotoimenpide-ehdotuksia.

4.1 Laadullinen tutkimus

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus tuottaa nimensä mukaisesti laadullista aineistoa, ei määrällistä. Tavoite on tutkia aihetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Todellisen elämän kuvaaminen on laadullisen tutkimuksen lähtökohta ja todellisuus on moninaista. Tutkijan omat arvot säätelevät myös väistämättä aineiston tulkintaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 156 -157.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusprosessia ohjailee vahvasti tutkijan oma intuitio. Päätelmiä voidaan tehdä monin eri tavoin ja ne voivat olla jopa ristiriitaisia keskenään. (Metsämuuronen 2006, 81 -82.) Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkka määrittelyminen on haastavaa, laadulliselta tutkimukselta puuttuessa täysin oma teoria ja paradigma. (Denzin & Lincoln 2000, 3; Metsämuuronen 2006, 83). Räsänen (2005, 86 -87) tuo myös kriittisiä näkökulmia esiin laadullisesta tutkimuksesta ja siitä puuttuvista tarkoista kriteereistä. Laadullinen tutkimus voidaan nähdä vain tapauskohtaisena, eikä se ole yleistyskelpoinen. (Toivonen 1999; Raunio 1999, 293 -294; Bogue 1993.) Eskola ja Suoranta (2003, 13) ottavat esille kvalitatiivisen tutkimuksen pehmeiden synonyymina ja vaaratekijänä, että se nähdään sen myötä vähemmän tieteellisenä. Toiselta näkökannalta laadullinen tutkimus voidaan nähdä laadukkaampana tutkimuksena. (Eskola & Suoranta 2003, 13.)

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tyypillisimpinä piirteinä voidaan pitää kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jonka aineisto kerätään todellisissa ja luonnollisissa tilanteissa (Hirsjärvi ym. 2008, 160). Pyrkimyksenä on löytää totuus (Metsämuuronen 2006, 81). Tutkija käyttää mittausvälineiden sijaan keskusteluita ja omia havaintojaan eli tiedon keruun instrumenttina suositaan ihmistä. Induktiivisen analyysin avulla tarkoituksena on paljastaa odottamattomia seikkoja. Aineistoa tarkastellaan yksityiskohtaisesti ja monitahoisesti, ei ole tarkoitus testata hypoteesia tai teoriaa. Tutkittavien oma ääni ja näkökulmat on tärkeää saada esille. Metodeina voidaan käyttää esimerkiksi ryhmähaastattelua, teemahaastattelua, osallistuvaa havainnointia tai diskursiivista analyysia. Tutkimussuunnitelma mukautuu tutkimuksen aikana ja on joustava, se elää olosuhteiden mukana. (Hirsjärvi ym. 2008, 160.)

4.1.1 Teemahaastattelu

Haastattelu on joustavuutensa vuoksi yksi eniten käytetyistä tiedonkeruumuodoista (Hirsjärvi & Hurme 2011, 34 -36; Eskola & Suoranta 2003, 85). Haastattelun myötä halutaan korostaa ihmisen näkemistä subjektina. Luodaan mahdollisuus tuoda asioita esille mahdollisimman vapaasti. Oletusarvona on saada monisuuntaisia vastauksia. Haastattelu mahdollistaa informaation syventämisen. Haastattelu mahdollistaa myös vastausten taustalla olevien motiivien selvittämisen ja ihmisen kasvokkain näkeminen antaa mahdollisuuden myös havaintojen tekemiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 34 -36.)

Ryhmähaastattelussa on läsnä useampia eri henkilöitä yhtä aikaisesti ja myös haastattelihoita voi olla useampia. Ryhmähaastattelut ovat hyviä silloin, jos haastateltavat tarvitsevat tukea toisiltaan esimerkiksi jännityksen vuoksi. Jännityksen vuoksi yksilöhaastattelu voi olla vaikeaa toteuttaa, mutta ryhmältä saadaan tukea näihin tilanteisiin. Ryhmähaastattelusta voidaan saada enemmän tietoa, koska toisten kanssa käyty keskustelu voi herättää toisissa haastateltavissa ajatuksia, joita ei olisi ilman toisten osallistujien muistelua ja keskustelua syntynyt. Ryhmähaastattelut tuovat ihmistä lähemmäs tutkittavien maailmaa. Toimivan kokoinen haastatteluryhmä on noin 4-8 henkilöä. (Eskola & Suoranta 2003, 94 -96.)

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu asettuu strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun välimaastoon. Tästä käytetään joskus myös termiä puolistandardoitu haastattelu. Haastattelu etenee ennalta mietittyjen teemojen ympärillä vapaamuotoisena keskusteluna. Usein puolistrukturoidut haastattelut ovatkin lähempänä strukturoimattomia haastatteluita, joissa ei valmista runkoa ole laadittu ollenkaan. Kysymyksiltä puuttuu teemahaastattelussa tarkka muoto ja järjestys. (Hirsjärvi & Hurme, 2011, 47 -48; Eskola & Vastamäki 2007, 27.) Eskola ja Vastamäki (2007, 25) sekä Eskola ja Suoranta (2003, 85) määrittelevät teemahaastattelun keskusteluksi, joka toteutetaan ja etenee kuitenkin tutkijan johdolla, vaikka keskustelussa pyritään saamaan esille haastateltavien tärkeiksi kokemat asiat.

4.1.2 Havainnointi

Havainnointi on osa ihmisten arkea, jopa heidän tiedostamattaan. Havainnoinnin keinoin pyrimme ymmärtämään kokemaamme ja näkemäämme. (Grönfors 2007, 151.) Hirsjärvi ja Hurme (2011, 37) toteavat: *”Voidaan jopa väittää, että kaikki tieteellinen tieto perustuu todellisuudessa tehtyihin havaintoihin.”* Havainnoinnin kohde voi olla tietoinen tai ei-tietoinen havainnoinnista eli havainnointi on joko reaktiivista tai ei-reaktiivista. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 37.) Havainnointiin menetelmänä linkittyy usein osallistuminen, tutkija on siis eräänlaisessa kaksoisroolissa. Hän on osallisena tutkittavassa tapahtumassa, joukossa tai tilanteessa sijoitettuna ikään kuin tilanteeseen tai joukkoon kuuluvaksi. (Grönfors 2007, 151 -153; Eskola & Suoranta 2003, 98.) Usein parhaiten toimii, kun tutkija esiintyy näissä tilanteissa luontevasti omana itsenään, vaikka monia seikkoja on tiedostettava ja huomioitava yhteisöön osallistuesaan. Näitä ovat esimerkiksi yhteisön tavat, arvot ja asenteet. (Grönfors 2007, 151 -153.)

Havainnointi on hyvä keino silloin, kun tutkittavasti aiheesta ei ole riittävästi tietoa esimerkiksi teemahaastattelun pohjaksi ja tiedon keräämiseen ja kartuttamiseen tarvitaan osallistumista ja havainnointia. Havainnointi tuo myös esiin asioita, jotka voidaan kertoa haastattelun yhteydessä toisin tai jättää kertomatta. Havainnointi toimii myös silloin, jos tutkittavilla on kielellisiä vaikeuksia. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 38; Grönfors 2007, 154 -155.) Havainnoinnin avulla voidaan monipuolistaa yksityiskohtaisen tiedon saantia, samaa määrää tietoa ei ole

välttämättä mahdollista saada millään muulla keinolla (Värtö 2000). Havainnointi on helppo yhdistää muuhun aineistoon ja muihin tutkimusmenetelmiin. Yhdistetyillä tutkimusmenetelmillä saadaan usein laajempi ja moniulotteisempi käsitys tutkittavasta aiheesta. (Grönfors 2007, 155; Hirsjärvi & Hurme 2011, 38 -39.)

4.2 Tutkimuksen suorittaminen

Tutkimuksella haluttiin selvittää tämän hetkisen toimintamallin toimivuutta ja siinä mahdollisesti esiintyviä haasteita tai ongelmia. Opinnäytetyön tavoitteena on tukikoiratoiminnan vakiinnuttaminen, jatkuvuuden turvaaminen ja maantieteellinen laajentaminen. Tutkimuksella haluttiin tuoda esille asiakkaiden, ohjaajien ja kouluttajien kokemuksia ja näkemyksiä toiminnasta, mutta päätutkimusongelma rakentui toiminnan tilan ja siinä esiintyvien epäkohtien ympärille. Tutkimuksen lähestymistavaksi valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Aineistonkeruun perusmenetelmistä käytössä on ollut havainnointi ja haastattelu. (Hirsjärvi ym. 2008, 186 -187.)

Aineistoa hankittiin kirjallisen materiaalin, haastatteluiden, havainnointien ja sähköpostien kautta. Opinnäytetyön aihevalinnan ratkaisi henkilökohtainen keskustelu tukikoiratoiminnan projektipäällikön Helena Prepulan kanssa syksyllä 2011. Alustavaa keskustelua aiheesta käytiin myös ohjaavan opettajan ja aiheeseen perehtyneen toisen opettajan kanssa.

Ensimmäinen osuus tutkimuksesta käynnistyi keväällä 2012, jolloin opinnäytetyön tekijä osallistui Veikkolassa pidettävälle tukikoirakurssille. Tarkoituksena oli syventää tietoa tukikoiratoiminnasta ja tehdä havaintoja kurssin aikana. Kurssilla oltiin mukana ensimmäisenä koulutusviikonloppuna 14. -15.4.2012 molempina päivinä sekä iltatapaamisissa 18.4.2012 ja 25.4.2012 (taulukko 4). Tutkija osallistui oman koiransa kanssa kurssin koulutuksiin ja tehtäviin muiden kurssilaisten mukana. Tukikoirakurssilla tehtiin havaintoja koko kurssin ajan mukana olleiden kertomasta, käytöksestä, tavasta toimia ja esittää asioita. Havainnoinneista tehtyjä muistiinpanoja eikä litterointia julkaista henkilöiden yksityisyyden suojaamiseksi.

Päivämäärä	kellonaika	paikka
14.4.2012	10.00 - 16.30	Veikkola
15.4.2012	10.00 - 16.00	Veikkola
18.4.2012	17.00 - 19.00	Veikkola
25.4.2012	17.00 - 19.00	Veikkola

Taulukko 4: Osallistuvat havainnointikerrat tukikoirakurssilla

Haastattelun suunnittelu käynnistyi toukokuun 2012 lopussa. Haastattelusta lähetettiin saate haastatteluajankohdan sopimiseksi (ks. liite 1). Alusta asti oli selvää, että haastattelu toteutettaisiin teemahaastatteluna (ks. liite 2), jotta se antaisi haastateltaville enemmän sananvapautta ja toisi esille myös asioita, joita ei ehkä osattaisi kysyä. Strukturoidulla haastattelulla ei olisi tavoitettu riittävän laajoja ja enemmän tietoa antavia vastauksia. Avointa haastattelua ei valittu, koska aiheen haluttiin kulkevan tiettyjen teemojen mukaisesti, joskin vapaamuotoisesti. Avoimessa haastattelussa ei välttämättä olisi päästy niin lähelle toivottua lopputulosta ottaen huomioon tutkittavan aiheen ja tutkijan liiketaloudellisen näkökulman. Aihe olisi voinut helposti liukua liiaksi sosiaali- ja terveysalan puolelle, ottamatta kantaa tutkittavaan asiaan liiketalouden näkökulmasta.

Haastattelun rungosta ja toteuttamisesta keskusteltiin ohjaavan opettajan kanssa, jonka jälkeen oltiin yhteydessä tukikoira-toiminnan projektipäällikköön sähköpostitse ja neuvoteltiin hänen kanssaan haastattelun toteuttamistavasta. Toiveena oli saada haastateltavaksi niin ohjaajina toimivia henkilöitä kuin asiakkaitakin näkökulmien laajentamiseksi. Haastattelu päättyi tekemään ryhmähaastatteluna projektipäällikön kanssa yhteisestä päätöksestä. Tällä tavalla myös asiakkaiden olisi helpompi osallistua tutun ja turvallisen ryhmän kanssa yhdessä. He eivät välttämättä saapuisi paikalle ollenkaan, jos heidän olisi oltava tilanteessa yksin vieras haastattelijan kanssa. Haastattelupaikaksi sovittiin Lohjan mielenterveysseuran tilat, koska silloin paikka olisi haastateltavien omalla maaperällä. Ennestään tuttu tilan tuo turvallisuutta ja rennon miellyttävämmän ilmapiirin (Aaltola & Valli 2007, 28 -29). Haastattelua suunnitellessa sovittiin myös ohjaajien koirien läsnäolosta haastattelutilanteessa.

Kohdejoukko valittiin lumipallo-otantaa käyttäen (snowball sampling). Ensin oltiin yhteydessä avainhenkilöön, joka on toiminnasta hyvin tietoinen. Tehtiin hänen kanssaan esihaastatteluja, jotka toteutettiin strukturoimattomana haastatteluna. Hänen kauttaan ryhmähaastatteluun valikoitui tietty joukko henkilöitä. Ryhmähaastattelun etuna esille nousi spontaani kommentointi, huomioiden tekeminen ja monipuolisempi tiedon saaminen tutkittavasta ilmiöstä. Ryhmähaastattelussa haastattelijan tehtävä oli luoda keskustelua. Ryhmähaastattelussa saatiin tieto yhtä aikaa useammalta haastateltavalta. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 59 -63.)

Haastattelija valmistautui haastatteluun käymällä läpi nauhurin toimivuuden, haastattelurungon ja pakkaamalla mukaan vielä muistiinpanovälineet ja vaihtoparistot nauhuriin. Haastattelu toteutettiin Lohjan mielenterveysseuran tiloissa 28.6.2012 klo 13.00 - 15.00. Haastattelun alussa tutkija esitteli itsensä ja aiheensa. Haastatteluun osallistui haastateltavia 7 + 1 henkilöä. Mukana oli myös ohjaajien koiria. Haastattelussa oli mukana osan ajasta Lohjan mielenterveysseuran edustaja sekä koko haastattelun ajan neljä ohjaajaa, joista osa toimii myös kouluttajina ja kaksi toiminnan asiakasta. Näin ollen haastattelusta saatiin erilaisia näkökulmia esille. Haastattelu toteutettiin neliömäisen pöydän äärellä istuen. Ensimmäistä teemaa

lähdettiin käsittelemään haastateltava kerrallaan, nauhuri liikkui puhujan mukana, jotta varmistettiin nauhan selkeä kuuluvuus. Myöhemmin haastattelu alkoi edetä omalla painollaan ja puhujan vuoro vaihtui vapaasti henkilöltä toiselle.

Haastatteluajaksi oli mietitty kahta tuntia, joka myös toteutui. Paikalla oloon oli varattu kuitenkin reilusti aikaa, jotta tilanteeseen ei liittyisi mitään kiireen tuntua. Tästä keskusteltiin projektipäällikön kanssa haastattelun suunnitteluvaiheessa. Kiireettömyys koettiin tässä tilanteessa tärkeäksi tekijäksi.

Haastattelut litteroitiin kahtena haastattelua seuraavana päivänä 29.6.2012 ja 30.6.2012. Nauha kuunneltiin kaksi kertaa läpi, jotta epäselviä kohtia voitiin kuunnella uudelleen ja nauhalle tallentunut tieto litteroitaisiin varmasti oikein. Toinen litterointikerta selkiinnytti joitain epäselväksi jääneitä sanoja ja antoi osalle lauseista uuden merkityksen. Litteroitua tekstiä oli yhteensä 10 sivua. Ryhmähaastattelu toi mukaan efektin, jossa pöydän toiselta puolen joku saattoi täydentää lausetta ja itse haastattelu vuorossa oleva jatkoi tämän toisen sanoista luomatta itse kokonaista lausetta. Tämä vaikeutti joissain kohdin nauhan kuuntelua, koska pöydän toiselta puolen tuleva ääni kuului nauhalla hiljaisempaan ja sekoittui osittain nauhalla toisen puhujan ääneen. Näitä kohtia ei kuitenkaan ollut kuin muutama ja suurin osa haastateltavista täydensi omaan lauseensa pöydän toiselta puolen tulleet sanat. Litteroinnista etsittiin tämän jälkeen heinäkuun 2012 kuluessa tärkeimpiä huomioita, joista tehtiin johtopäätöksiä ja analyysejä.

4.3 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetti eli luotettavuus riippuu haastattelun laadusta. Haastattelun laatuun voidaan etukäteen vaikuttaa huolellisella valmistautumisella. Haastattelurungon suunnittelu, lisäkysymysten kirjaaminen ja teemojen syventäminen on syytä miettiä etukäteen niissä mittasuhteissa, kun se on mahdollista. Haastattelukoulutus on usein myös tärkeässä roolissa. Varsinkin useamman haastattelijan ryhmässä on syytä varmistaa yhteinen ymmärrys. Teknisten välineiden kunnosta huolehtiminen tuo myös laatua. Litterointi on hyvä suorittaa pian haastattelun jälkeen. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 184 -185.) Validiteettiin voi vaikuttaa esimerkiksi havainnoinnissa tutkijan oma ikä suhteessa tutkittaviin (Grönfors 2007, 152).

Tässä työssä teemahaastattelun runko rakennettiin valmiiksi etukäteen ja sen ympärille kirjattiin tukikysymyksiä. Teemahaastattelurunkoa pohdittiin myös siltä kannalta mihin kysymyksiin halutaan löytää vastauksia ja mitä haastattelulla halutaan saavuttaa. Haastattelu nauhoitettiin ja nauhuri tarkistettiin ja testattiin ennen haastattelupäivää ja uudelleen vielä juuri ennen haastattelua. Toteutettu haastattelu litteroitiin seuraavana ja sitä seuraavana päivänä

haastattelun toteuttamisesta. Nauha kuunneltiin kaksi kertaa, jotta epäselviin kohtiin saatiin tarkennus uudella kuuntelukerralla.

Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että samaa henkilöä haastateltaessa kaksi kertaa päästään samaan lopputulokseen tai toisaalta kahden eri arvioijan johtopäätökset johtavat samaan johtopäätökseen. Todellisuudessa ihmiselle on tyypillistä ajassa tapahtuva muutos ja vastaus ei välttämättä säily samana seuraavaan haastatteluun saakka. Oleellista on myös huomata täydellisen intersubjektivisuuden epätodellisuus, jokainen tutkija tekee omat johtopäätökset omista lähtökohdistaan ja on hyvin epätodennäköistä että kaksi ihmistä ymmärtäisi kolmannen kertoman tismalleen samalla tavalla. Reliabiliteetti voi toimia paremmin kvantitatiivisessä tutkimuksessa. Reliabiliteetti on siis hyvin harhainen käsite yksimielisyyden mittaamiselle. Myös validiteetti käsitteenä on lähtöisin kvantitatiivisesta tutkimuksesta. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 186.)

Toisen henkilön suorittaessa tämän saman tutkimuksen vastaukset olisivat varmasti olleet samansuuntaisia, tosin on aina huomioitava ajassa tapahtuva muutos ja se, että vastaukset eivät välttämättä olisi olleet täysin identtiset ottaen huomioon kvalitatiivisen tutkimuksen luonteen. Kaksi eri arvioijaa olisi helposti pystynyt saamaan tutkimuksesta samat toimintamalliin liittyvät johtopäätökset, koska ne olivat niin ilmeiset vastauksia analysoitaessa. Kokeuksiin pohjautuvat johtopäätökset olisivat myös väistämättä olleet samantyyppisiä käsiteltäessä haastateltavien omaa kertomaa. Havainnoista ja haastatteluista selvisi samansuuntaisia asioita. Havainnointia suorittaessa toisella henkilöllä olisi voinut olla erilainen suhtautumistapa ja näkökulma koiriin ja niiden mukana oloon osana toimintaa. Tärkeää on kuitenkin muistaa täydellisen intersubjektivisuuden epätodellisuus.

Vaikka edellä mainitut käsitteet eivät palvele laadullista tutkimusta parhaalla mahdollisella tavalla, niin tutkimuksessa on silti pyrittävä totuudenmukaisuuteen ja luotettavuuteen. On hyväksyttävä se tosiasia, että tutkija vaikuttaa saatavaan tietoon jo niiden keruuvaiheessa ja tarkastelee tutkittavia asioita omien näkemyksiensä kautta. Tutkijan on pystyttävä määrittämään miten hän on luokitellut tai kuvannut asiaa juuri valitsemastaan näkökulmasta. Perusteiden on oltava hyviä, uskottavia. Toinen tutkija voi silti päätyä eri johtopäätöksiin ja se ei tee kummastakaan tutkimuksesta epäluotettavampaa tai toistaan huonompaa. Molemmat ovat yhtä hyviä. Laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetti koskee enemmänkin tutkijan analysointia ja aineiston käsittelyä, ei niinkään tutkittavien vastauksia. Haastateltavien ajatukset on tultava esille, vaikka tutkijan omat ajatukset heijastuvat tutkimukseen. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 188 -189.)

Laadullisesta tutkimuksesta puhuttaessa sen luotettavuutta lisää tutkijan tarkka selostus tutkimuksen eri vaiheista. Esimerkkinä haastattelu ja havainnointitutkimukseen kuuluu raportointi

aineiston keruupaikat ja olosuhteet sekä käytetty aika, mahdolliset virhetulkinnat, häiriötekijät ja tutkijan oma itse arviointi tutkimuksesta. Myös luokitteluun vaikuttaneet tekijät on syytä tuoda esiin. Tulosten tulkinnassa on myös pystyttävä perustelemaan omat johtopäätöksensä ja haastattelulainausten tekeminen on suotavaa, jotta se avaa tutkijan ajatusmaailmaa lukijalle. Triangulaation käyttö lisää tutkimusten validiutta. Tämä tarkoittaa useampien menetelmien käyttöä samassa tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 2008, 226 -228.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on haastavampaa arvioida kuin kvantitatiivisen. Usein laadulliset tutkimukset ovat henkilökohtaisempia ja tutkijan omalla pohdinnalla on suurempi osuus tutkimustuloksissa. (Eskola & Suoranta 2003, 210- 211.)

5 Tulokset

Tutkimuksesta saatiin paljon mielenkiintoisia tuloksia. Itsessään ryhmähaastattelutilanne ja keskustelu pöydän ympärillä teemahaastattelun aiheista nosti esille uusia ajatuksia ja ideoita tukikoiratoimintaan liittyen. Tulokset pohjautuvat ryhmähaastatteluun ja havainnointiin. Tuloksissa käsitellään mukana olleiden kokemuksia toiminnasta ja sen vaikutuksista, tarkastellaan eri toimintamuotoja ja käsitellään ajatuksia toiminnan vahvuuksista ja haasteista sekä tulevaisuudesta. Tämän opinnäytetyön tarkoituksen kannalta olisi oleellisempaa antaa vähemmän arvoa kokemusten käsittelylle. Kokemuksia toiminnasta on otettu kuitenkin mukaan, koska niillä uskotaan olevan enemmän arvoa tukikoiratoiminnalle.

5.1 Kokemukset toiminnasta

Toteutetussa haastattelussa tuli ilmi koirien positiivisia vaikutuksia ihmisten hyvinvointiin ja sen tukemiseen. Koettiin, että koirien kautta ihmiskontaktit lisääntyivät ja kommunikointi ihmisten kanssa oli helpompaa. Koirat loivat luontevan keskustelun avauksen ja niistä oli helpompi aloittaa keskustelu kuin esimerkiksi omasta itsestään tai toisesta ihmisestä. Koiran kautta luotiin luontevasti aasinsilta siirtyä ihmisen omiin asioihin. Koira oli koettu useissa eri tilanteissa ihmisiä yhdistäväksi tekijäksi. Koirien läsnäolo helpotti ja madalsi osallistumista eri tilanteisiin. Ihmisen saattoi olla helpompaa ottaa kontaktia koiraan kuin toiseen ihmiseen. Koiralta sai hyväksyntää. Koira oli kuntouttava, tärkeä fyysisesti ja psyykkisesti.

Se on helppo väylä, ettei suoraan ihmisen ongelmiin puututa vaan lähdetään sieltä koiran kautta. Koira tekee sitä tai tätä ja sitä taas seuraa mitä ihminen tykkää tällaisista asioista elämässä. (haastateltava E, tukikoiratoiminnan ohjaaja)

Koira on tärkeä. Jos ei ihmisten kanssa pärjää, niin jostain saa hyväksynnän ainakin. (Haastateltava H, asiakas)

Kesäkuun haastattelussa asiakas kertoi, ettei pääsisi ulos ilman tukikoiraa ja sen seuraa. Koiran kautta koettiin myös tutustumisen ihmisiin olevan helpompaa. Naapuruston ihmisiin oli jopa tutustuttu uudelleen ja paremmin vasta koiran hankinnan jälkeen.

Kyllä todella tarvis on. Tukikoira ulkoiluttaa mua joka aamu, muuten ei ovi avautuis. Se on kyllä erittäin tärkeä ja siinä sitten just tää tulee ihmisten kanssa paremmin juttuun ja koiriakin tavataan tukikoiran kanssa. (Haastateltava H, asiakas)

On tullut ihan uudelleen ja paljon paremmin tutustuttua asukkaisiin, kun koira tuli. (Haastateltava F, ohjaaja)

Veikkolan tukikoirakkokurssilla 04/2012 osallistujien kesken käytiin avointa keskustelua kokemuksista koirien vaikutuksista erilaisissa tilanteissa. Esille nousi samoja asioita, kuin haastattelussa, mutta myös muita kokemuksia. Koiran koettiin tuovan elämään sisältöä, saamaan ihmisen hymyilemään jopa auttavan esimerkiksi päänsäryn hellittämiseen. Koirien kautta nähtiin olevan helpompaa avata keskustelu. Koirat toimivat lukkoja avaavassa roolissa ja aidolla hetkessä elämisellään niiden koettiin tuovan huumoria eri tilanteisiin ja rentouttavan ilmapiiriä. Koirat nähtiin lohduttajina, turvallisuuden ja läheisyyden tuojina. Koirat toimivat yhdistävinä tekijöinä ja lumosivat pelkällä olemassa olollaan myös "ei-koiraihmissä". Näiden monien tekijöiden myötä koiran koettiin olevan elämässä kiinni pitävä tekijä ja auttavan fyysisen kunnon ylläpitämisessä.

Toiminnan oli koettu antaneen paljon ja asiakkaat olivat olleet erittäin tyytyväisiä. Asiakkaat olivat myös tyytyväisiä saadessaan tuoda oman koiransa mukaan. Kahvilan kävijöiden käyttäytyminen, joka kerta uudelleen tuleminen ja puolikin tuntia etuajassa oven takana odottaminen kertoi toiminnan tärkeydestä heidän elämässään. Tukikoiratoimintaa luonnehdittiin usean haastateltavan kohdalla mielekkääksi ja tärkeäksi osaksi omaa elämää ja koettiin nautintoa ja tyydytystä toiminnassa mukana olemisesta.

Kaikkien ohjaajien työskentelyn taustalla on halu tehdä koiran kanssa yhdessä ja halu tehdä arvokasta vapaaehtoistyötä. Toiminnan koettiin olevan vahvasti osa omaa elämää, eräänlainen henkireikä. Ohjaajat kokivat saavansa itselleen paljon tästä työstä. He saivat iloa itselleen toisten auttamisesta ja olivat tyytyväisiä toimintaan, johon saa ottaa koirat mukaan ja kokivat myös itse tavoittaneensa yhteisöllisyyttä tämän toiminnan kautta. Tämä toiminta ei vaadi sinällään mitään erityisedellytyksiä, eikä rahallista panostusta. Toimintaan oli helppo tulla mukaan kenen vain. Eikä koira tarvitse toimintaan erityiskoulutusta. Koirien koettiin nauttivan toiminnasta ja odottavan innokkaina töihin lähtemistä.

Tää on ollu tosi monipuolista ja eri tapahtumissa ollaan käyty ja tosi tärkeä osa mun elämää. (Haastateltava C, ohjaaja)

Itsekin nautin tästä. (Haastateltava D, ohjaaja)

Olen kokenut sen erittäin mielekkääksi oman itsenikin osalta. (Haastateltava E, ohjaaja)

Koirasta ja sen toiminnasta ja tekemisistä on helppo alkaa jutella ja koiralle on helppo puhua. Se ei velvoita ihmistä mihinkään, eikä aseta odotuksia. Koiran huomio on pyyteetöntä. Koira ei lokeroi ihmisiä heidän ulkonäkönsä tai menneisyytensä perusteella. Ihmisen halu helliä koira kertoo hyväksytyksi tulemisen tarpeesta. Joskus ihmisellä voi olla kannettavanaan asioita, joita hän ei ainakaan alkuvaiheessa voi kertoa toiselle ihmiselle, mutta koiralle nämäkin salaisuudet voi kertoa, pelkäämättä tuomitsemista ja ihminen saa näin purettua ne painolastiaan pois.

Haastateltavat asiakkaat ovat selvästi hyötynet toiminnasta ja siitä on ollut apua heille. He ovat päässeet näin kotoa pois ja osallistumaan miellyttävässä porukassa mielekkääseen toimintaan, johon on ollut helpompi ja kiinnostavampi lähteä mukaan koirien läsnäolon kautta. Selvästi on havaittavissa ilo ja tyytyväisyys yhteisöllisyyden tavoittamisesta näiden ryhmien osallisuuden myötä. Helposti vieraiden ihmisten kohtaamiset ovat jäykempiä ja virallisempia, mutta koirien aito olemus selvästi rikkoo tällaista virallisuutta. Koirat toki myös keskeyttivät keskusteluita välillä haukkumisella ja ilmoittamalla ihmisten tulemisesta tai joistain äänistä, mutta sitä tapahtui suhteellisen vähän. Osallistujille koirat olivat niin arkipäivää ja osa normaalia elämää, ettei heidän huomionsa upponut liikaa koiriin, pois käsiteltävästä asiasta. Toisaalta nämä välihaukahdukset voidaan nähdä ihmisten vireyttä ylläpitävänä tekijänä. Ilman koiria, joku haastattelutilanne tai kurssi voi olla hyvinkin puuduttavaa ja saada osallistujien otteen herpaantumaa ilman mitään piristäviä tekijöitä.

5.2 Toimintamuodot

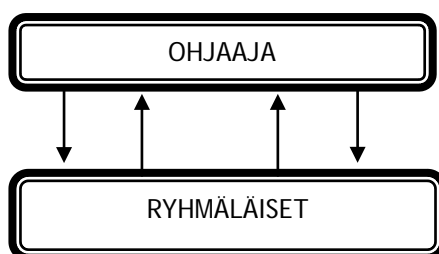
Haastattelussa käsiteltiin suljettua ryhmää ”hyvinvoinnin avaimet.” Toiminta perustuu hyvän luottamussuhteen rakentamiseen ryhmän keskuudessa antaen mahdollisuuden keskustella vaikeistakin asioista. Ryhmän toiminta koettiin erittäin onnistuneeksi ja siinä onnistuttiin antamaan ihmisille vahvuutta auttaa toinen toisiaan. Ryhmän toiminnan peruseriaatteena oli luottamussuhteen rakentaminen. Ryhmässä on toiminut myös varsinaisen ohjaajan mukana sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita toisena ohjaajana.



Kuvio 10: Luottamusportaati (Veikkola tukikoira-kurssi 2012 Prepula, Vepsää lainaten)

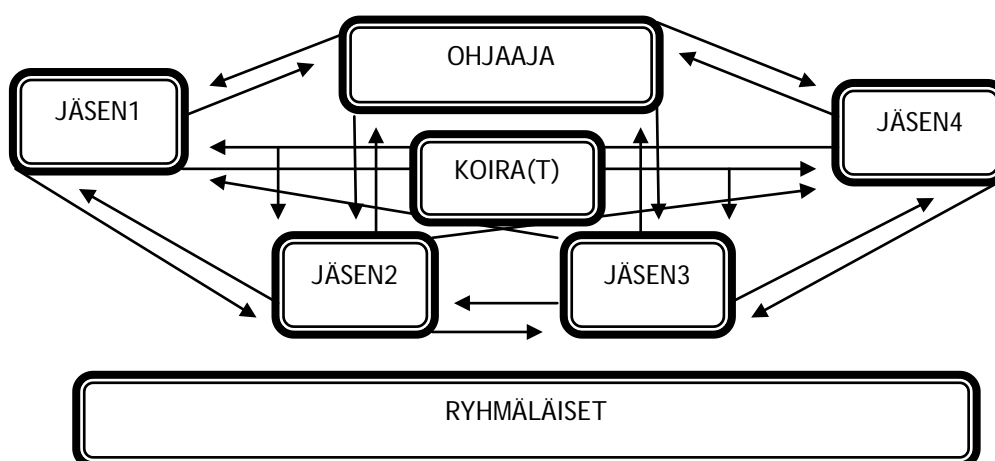
Kuviossa 10 on esillä luottamusportaati, jotka etenevät kiinnostuksen heräämisestä, kontaktin ottoon. Kontaktia on mahdollista seurata luottamus ja jopa ylimmällä tasolla kunnioitus. Luottamukseen ja kunnioitukseen ei ole kuitenkaan aina kaikissa ihmissuhteissa mahdollista yltää. Samoin voidaan kuvata ihmisen ja koiran suhdetta. (Prepula 2012 Kari Vepsää lainaten.)

Näiden ryhmien kautta saadaan yhteen ihmiset, jotka haluavat purkaa sydämeltään raskaita asioita luotettavassa ympäristössä. Ihanteellinen tilanne suljetun ryhmän toiminnassa on ryhmän linkittyminen ja kaikkien ryhmän jäsenten keskinäinen luottamussuhde sekä moni suuntainen kommunikointi ja tukisuhdeverkosto. Perinteinen mielikuva ryhmän toiminnasta ja kahden suuntaisesta vuorovaikutuksesta on esitetty kuviossa 11. Ohjaaja vetää ryhmää ja on vuorovaikutuksessa ryhmäläisiinsä ja ryhmäläiset häneen.



Kuvio 11: Perinteinen mielikuva ryhmän toiminnasta

Uusi näkemys ryhmästä ja sen toiminnasta (kuvio 12). Ohjaaja ohjaa ryhmää ja on vuorovaikutuksessa ryhmäläisten kanssa, mutta myös koko ryhmä on vuorovaikutuksessa keskenään luoden luottamussuhdetta toinen toisiinsa.



Kuvio 12: Uusi näkemys ryhmän toiminnasta

Koirakahvilatoiminta

Koirakahvilan tarkoituksena oli tuoda arkeen piristystä ja virkistystä. Kahvila tarjosi kevyempää jutustelua kuin suljetut ryhmät. Aiheet saattoivat olla isoja ja raskaitakin, mutta kenen-

kään henkilökohtaista elämää ei nostettu tapetille. Kahvila tarjosi myös koirattomilla mahdollisuuden koirien tapaamiseen. Tärkeää toiminnassa olikin, ettei kukaan jäänyt jalkoihin, vaan kaikki huomioitiin tasapuolisesti.

Ihmisten vastaanotto on koirakahvilassa lämpimämpi, ymmärtäväisempi ja huomioivampi. Koirat vastaanottamassa luovat myös omanlaisensa rennomman ja avoimen tunnelman. Suomalaiseen kulttuuriin ei normaalikahviloissa kuulu ventovieraille jutteleminen. Joillekin henkilöille voi olla hyvin vaikeaa tulla esimerkiksi juuri tavalliseen kahvilaan. Tällaiseen tilanteeseen tullessaan voi henkilö kokea olonsa vaivaantuneeksi, mutta koirien läsnä ollessa jo pelkkä koirien touhujen seuraaminen antaa ihmiselle tekemistä, eikä hän jää yksin itsensä kanssa. Koirakahvilassa puhuminen on sallitumpaa ja todennäköisempää on, että vieraat ihmiset puhuvat toisilleen. Kahvin juonnin lomassa koirien seuraaminen antaa ihmiselle tehtävän, johon hän voi keskittyä, jotain jota hän voi seurata ja katsella luonnollisesti eikä tuntee oloaan kiusaantuneeksi.

5.3 Toiminta ja tulevaisuus

Toiminnan tarkoitus on olla lähellä ihmistä, helposti tavoitettavissa. Ohjaajat ja kävijät ovat samalla tasolla, ketään ei erotella. Osallistuminen halutaan tehdä helpoksi. Toimintaa sivusta seurannut Lohjan mielenterveysseuran edustaja kertoo tukikoira-toimintaa pyörittävän porukan olevan hyvin virkeää ja oikein toivottu lisä mielenterveysseuran toimintaan. Tukikoira-toiminta on tuonut mukanaan myös nuorempaa verta, joka on hyvin tervetullutta iäkkäämpien tukihenkilöiden joukkoon. Tulevaisuuden toiveena tukikoira-toiminnalle on valtakunnallinen laajeneminen, ettei toiminta jäisi vain muutamalle paikkakunnalle. Laajentuminen on osittain koulutusten myötä tapahtuvaa. Tarvitaan myös lisää kouluttajia tukikoirakoiden peruskursseja vetämään. Haastattelussa tulee esille mielipiteitä, joiden mukaan tulevaisuudessa yksinäisyys tulee lisääntymään entisestään ja tämän tyyppisille ryhmille on tarvetta yhä enemmän.

Ihmisiä on vaikeaa saada tekemään vapaaehtoistyötä tai talkootyötä, mutta koirien mukana olo tuo siihen uutta potentiaalia. Koiran kanssa yhdessä tekeminen, oleminen ja ulkoileminen samaan aikaan tuo toimintaan ihan uuden näkökannan. Toiminnasta hyötyy haastattelusta saatujen vastaustenkin perusteella niin asiakas, ohjaaja kuin koira. Voiko toiminta enää paremmin rakentua? Tämä kaikkien saama hyöty on suuri voimavara. Asiakas tapaa uusia ihmisiä, hän pääsee mukaan uuteen yhteisöön ja saa hyväksyntää. Asiakkaan ja tukikoirakon välillä syntyy parhaimmillaan luottamussuhde. Asiakkaan hyvinvointi lisääntyy. Hän saa voimavaroja ja vahvistuu ihmisenä. Elämän laatu paranee. Vastaavasti ohjaaja saa myös itselleen uusia kontakteja ja tämä yhteisöllinen toiminta antaa hänellekin paljon voimia elämään. Ohjaaja kokee myös onnistumista auttamisestaan ja tuntee olevansa tärkeä ja hänen olemassaolollaan on merkitystä. Samalla ohjaaja saa tarjottua koiralleen lisää virikkeitä elämään eikä tä-

mä arvokas työ vie aikaa koiralta pois. Koirakin siis hyötyy toiminnasta saadessaan kontakteja ihmisiin ja muihin koiriin.

On vaikeaa saada tukihenkilöitä ja vaikeaa saada ihmisiä tekemään talkootyötä. Niin tässä toiminnassa on paljon potentiaalia. (Haastateltava B, ohjaaja)

Tämän toiminnan toteuttaminen tuo tekijälleen mielekkyyttä, itsenäisyyttä ja merkittävyyttä. Toiminnan yhtenä vahvuutena nousee esille toiminnan omaleimaisuus ja yksilöllisyys. Toiminta lähtee kustakin koirakosta ja heidän omista tarpeistaan, toiveistaan ja osaamisestaan. Jokainen toimintaan mukaan tuleva saa ideoida uutta, tehdä valintoja ja toteuttaa sitä toimintamuotoa, joka sopii itselle ja koiralle parhaiten. Tukikoira-toiminta antaa enemmän mahdollisuuksia kuin esimerkiksi kaverikoira-toiminta, koska tukikoira-toiminnassa mukana saa olla koiria pennusta veteraani-ikäisiin. Perehdytyksen saatuaan ja työkokemuksen karttuessa ohjaaja voi myös toimia hyvin itsenäisesti ja organisoida itse oman ryhmänsä toimintaa annettujen puitteiden sisällä.

Kehityskohteena työn alla on tiivistää yhteistyötä kaupungin kanssa. Tämän hetkinen projekti on pyrkiä saamaan Lohjan liikuntakeskus mukaan toimintaan. Tavoitteena on verkoston luominen ja laajentaminen, joka onkin tärkeä osa voittoa tavoittelemattoman organisaation toimintaa ja auttaa varmasti tavoitteiden saavuttamisessa. Tukikoira-toiminta on nuorten kulttuuripaja hankkeen yksi toiminta-alueista. Kulttuuripajan on tarkoitus aloittaa toimintansa Lohjalla vuonna 2013. Toiminta on suunnattu nuorille 18 - 35-vuotiaille mielenterveyskuntoutujille tarkoituksena tarjota kunkin mielenkiinnon kohteiden mukaista toimintaa. (Prepula 2012; Sosiaalipedagogiikansäätiö 2012.) Tukikoira-toiminta on ollut lisäksi monissa eri tapahduksissa kuten esimerkiksi Tytyrin koululla, lemmikkimessuilla ja asunnottomien yössä.

Toiminta rakentuu pienistä ryhmistä, joka on tälle toimintamuodolle tarpeellista luottamuksen rakentumisen ja keskusteluiden syventämisen vuoksi. Ryhmien kokoa tärkeämpää on laatu. Tulevaisuuden haasteena on kohderyhmien tavoittaminen. Miten löydetään apua tarvitsevat ihmiset, jos heillä ei itsellään ole välttämättä voimavaroja tai ymmärrystä tulla? Kuntoutujia on aina helpompi löytää ja tavoittaa, mutta ennalta ehkäisyn kohderyhmä on vielä vaikeampi saavuttaa. Toiminta tarvitsee myös uusia ohjaajia ja kouluttajia. Media on osoittanutkin kiinnostustaan ja tukikoira-toiminta on ollut esillä alueuutisissa ja radiossa. Näkyvyyttä tarvitaan kuitenkin lisää, jotta saadaan toiminta ihmisten tietoisuuteen ja kiinnostus kasvamaan. Puskaradio on ollut tähän mennessä tehokkain tiedotuskanava.

Haastattelussa nousi esille vapaaehtoisista koirakoista huolen pitäminen, jottei kukaan ohjaajista tai koirista uuvu. Tämä on toteutunutkin hyvin työnohjauksen ja virkistystoiminnan kautta. Ohjaajilla on ollut käytössään tämän lisäksi sosiaalisen median keskusteluryhmän, joka on antanut tukea vaikeissa tilanteissa. Jatkossa tarkoituksena on ottaa käyttöön kehityskeskuste-

lut, joissa kartoitetaan tukikoirakoiden sen hetkinen oma tilanne ja mahdolliset kehitysideat. Jatkossakin täytyy muistaa huolehtia vapaaehtoisten koirakoiden hyvinvoinnista.

5.4 Yhteenveto tuloksista

Tulokset osoittavat koirien potentiaalin tällaisessa käytössä. Koirien läsnäolo tuo mukanaan monia positiivisia kokemuksia. Koirat toimivat väylänä ihmiskontaktien luomiseen. Koira ei tuomitse, arvostele tai aseta ihmiselle odotuksia. Koira elää läsnä tässä hetkessä ja peilaa ihmisen omia tunnetiloja ja voi toimia hyvänä opettajana. Koirien koettiin tuovan elämään sisältöä. Ne hoitivat niin psyykkistä, kuin fyysistäkin hyvinvointia. Koirat toimivat ihmisten kohtaamistilanteissa ilmapiiriä vapauttaen ja rentouttaen. Toiminnassa on onnistuttu saavuttamaan yksi asetettu tavoite. Hyötyä oli tarkoitus tuottaa kaikille osapuolille. Haastattelusta tulee ilmi tämän tavoitteen täyttyminen. Asiakkaat ovat kiitollisia ja tyytyväisiä toimintaan, toivoen jatkoa. Ohjaajat ovat kokeneet toiminnan mielekkääksi ja tärkeäksi osaksi omaa elämää. Haastateltavat ovat sitä mieltä, että myös koirille tämä toiminta ja tärkeää ja mielekäs. Koirien on koettu odottavan työpäiviä ja töihin lähtöä innokkaasti. Ne ovat iloisia ja osallistuvat toimintaan mielellään. Ympyrä on saatu pyörimään ja kaikki hyötyvät toiminnasta.

Tutkimuksesta selvisi, että kaikki käytössä olevat toimintamuodot ovat olleet toimivia. Haastattelussa tulee esille ohjaajien ajatuksia toiminnan tavoitteista. Tavoitteena oli toiminnan laajentaminen maanlaajuiseksi. Toiminnalle ei ole asetettu rajoitteita. Se voi olla reippaasta liikunnasta rauhalliseen kahvin juontiin. Eri ryhmät toimivat eri tavoin, mutta yhteinen tekijä kaikille ryhmille on yhdessäolo ja yhdessä koirien kanssa. Toiminnan yhtenä suurena haasteena on ennaltaehkäisyn kohderyhmien tavoittaminen. Ohjaajia toimintaan kaivattaisiin myös lisää. Tosin sanoen toimintaa tarvitsee tuoda esille ja ihmisten tietoisuuteen yhä enemmän.

6 Toimintamallin kehittäminen

Toimintamallin kehittämisen kannalta tarkastellaan organisoinnin alla toiminta-ajatusta, arvoja, rahoitusta, toimintamuotoja, maantieteellistä laajenemista ja organisointikarttaa. Osaamiskriteerien alla käsitellään lähinnä tukikoirien testausta, joka voisi tuoda toiminnalle lisää luotettavuutta ja näin auttaa vakiinnuttamaan toiminnan asemaa. Perehdyttämisosiossa pohditaan mentorointisuhdetta ja käytännön harjoitteita. Viestinnän kehittämisessä taas esille nousi tunnettavuuden ja näkyvyyden lisääminen. Toiminta tarvitsi markkinoinnin ja viestinnän suunnittelua.

6.1 Tukikoiratominnan organisointi

Ensimmäinen askel on päämäärän asettaminen ja oikean toiminta-ajatuksen löytäminen. Druckerin (2008) tekstin pohjalta voitaisiin määritellä, että tukikoiratoiminnan toiminta-ajatus ei ole mielenterveysongelmien hoitaminen, vaan mielenterveyden hoitaminen ja tukeminen, koska vapaaehtoiset eivät ole terveys- ja sosiaalialan ammattilaisia, ei heillä ole osaamista ja ammattitaitoa hoitaa mielensairauksia. He voivat toimia tällaisissa tilanteissa tukijoina ja hoitoon johdattavina avustajina. Tukikoiratoiminta perustuu mielenterveysseuran arvoihin, mutta olisiko syytä rakentaa tukikoiratoiminnalle ihan omat arvonsa nojautuen mielenterveysseuran arvoihin? Omat arvot toisivat esille asioita mitä koiran mukana oleminen toimintaa tuo. Näitäkin arvoja on varmasti olemassa hiljaisena tietona ja niitä käydään tukikoirakokurssilaisten kanssa läpi, mutta ne olisi hyvä kirjata paperille ja hyväksyä ne yhdessä mielenterveysseuran kanssa.

RAY on rahoittanut hanketta ja samalta taholta odotetaan jälleen uutta rahoitusta. Nyt toiminta etenee jaksoittain ja jokaisen jakson jälkeen toiminnan jatkuvuus on rahoituksen puutteen pelossa uhattuna. Miten rahoitus saataisiin turvattua? Ensinnäkin toiminnan tuloksista ja toimivuudesta tarvitaan enemmän tutkimustuloksia ja näyttöä. Tässäkin opinnäytetyön tutkimusosuudessa on sivuttu toiminasta saatuja kokemuksia, mutta tähän tarkoitukseen tarvittaisiin lisää tutkimuksia, joiden painotus olisi selkeästi selvittää tukikoiratoiminnan vaikutuksia ihmisten hyvinvointiin. Tukikoiratoiminnan rahoituksen osaksi voisi ajatella sponsori suhdetta myös joltain toiseltakin taholta. Esimerkiksi jokin koiranruokavalmistaja tai tuotevalmistaja voisi olla mahdollinen sponsori tukikoiratoiminnalle.

Tällä hetkellä toimintamallin eri toimintamuodot koostuvat kävelyistä, kahvilatoiminnasta ja teemaryhmistä. Teemaryhmien alle on nykyisellään mahdollisuus sisällyttää eritavoin toimivia ryhmiä. Osa teemaryhmistä on ollut harrastesuuntautuneita, joissa on voinut harrastaa oman koiran kanssa. Onko sitten tarpeen erotella teemaryhmät ja harrasteryhmät toisistaan? Teemaryhmiinkin on voinut osallistua tilanteen sen salliessa oman koiransa kanssa, mutta harrasteryhmät toisivat mukaan konkreettisemmän mahdollisuuden osallistua oman koiran kanssa. Harrasteryhmien toiminta painottuisi koiran kanssa tekemiseen ja harrastamiseen, kuten agility, toko, rallytoko, temput, arkitottelevaisuus tai koiran hoitaminen ja hyvinvoinnista huolehtiminen. Ryhmien toiminta-ajatuksena ei niinkään olisi kilpaurheilumaisuus vaan yhdessä oleminen ja tekeminen. Oma koira toimisi kuin omana tukihenkilönä saapua mukaan uuteen ryhmään.

Mukaan toimintamuotoihin voisi tuoda myös vierailuryhmät. Vierailut toteutuisivat yksin tai pareittain asiakkaan luona tai tukikoirakot hakisivat asiakkaan esimerkiksi ulkoilemaan tai kävelylle hänen toiveidensa ja kunnon mukaan. Tämä vaihtoehdon kautta päästäisiin huonom-

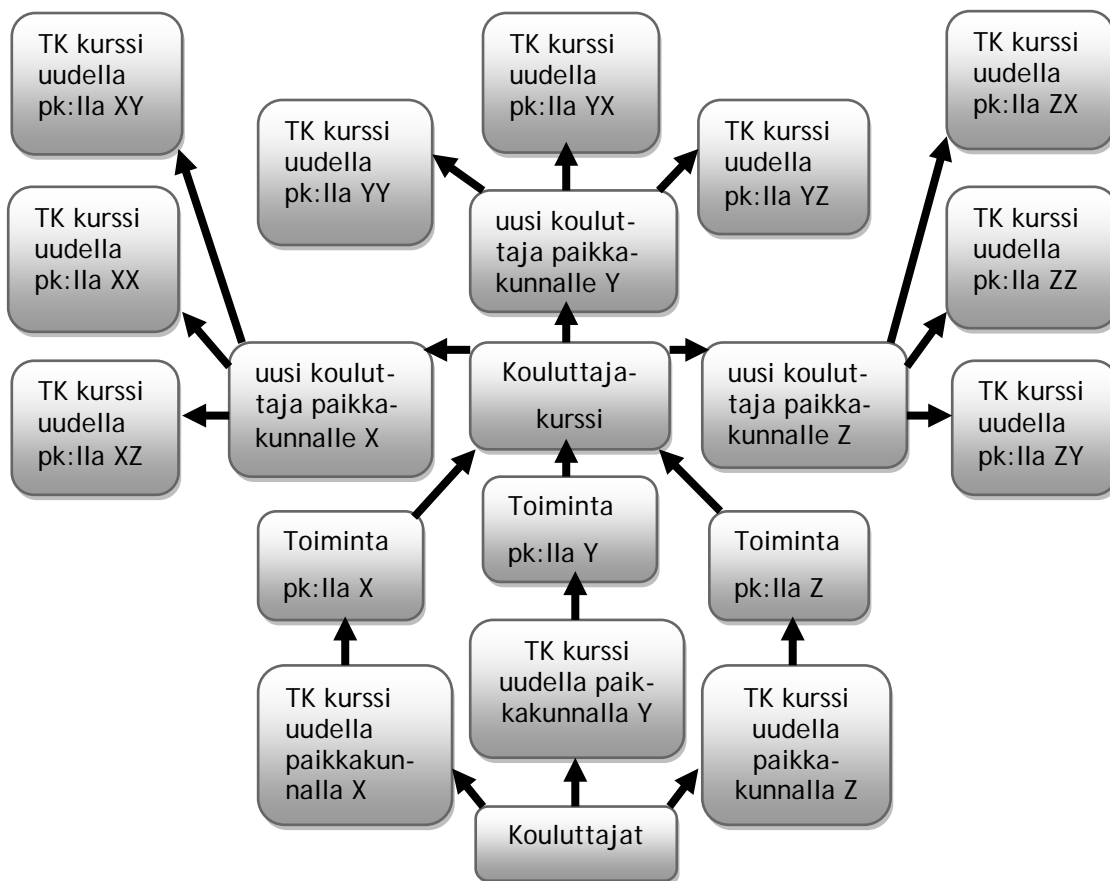
pikuntoisten henkilöiden luo ja mahdollisesti hakemaan kotoa ulos henkilöitä, jotka eivät muuten enää olisi valmiita poistumaan kotoaan. Näin voitaisiin myös tutustuttaa toisiinsa useampia henkilöitä lähiympäristöistä. Useampi henkilö voisi lähteä lähiympäristöstä yhteiselle ulkoilulle tai naapureita voisi tavata ollessaan koirien kanssa ulkoilemassa. Koirathan toimivat loistavina keskusteluiden avaajina. Usein ihmiset elävät omissa oloissaan, vaikka heidän naapurustossaan voisi olla hyvinkin samanhenkisiä henkilöitä, jotka kaipaisivat yhtä lailla seuraa.

Voitaisiin kartoittaa koiria, jotka voisivat vierailia ihmisten luona tiettyjä sovittuja aikoja. Tällöin myös asiakkaaseen täytyy ensin tutustua ja hänen tutustua koiraan, jotta voidaan luottaa siihen, että tämä toimintamuoto tukee kaikkien osapuolien hyvinvointia. Onnistuessaan toiminta tuottaisi hyötyä kaikille. Esimerkiksi koiran omistajan ollessa pitkiä päiviä töissä, voisi koira viettää työpäivän sovitusti asiakkaan luona. Omistajan ei tarvitsisi olla huolissaan koiran yksinolosta työpäivän pituuden venyessä. Koira pääsisi käymään mahdollisesti pienellä lenkillä päivän aikana ja saisi seuraa asiakkaasta ja asiakas koirasta päivän ajaksi.

Tukikoiratoiminnan kautta koiria voitaisiin käyttää myös työpaikoilla. Näin vapaaehtoistyön voisi sovittaa normaalin työn lomaan ja se ei veisi enempää aikaa, kuin normalityöpäivä. Koira olisi omistajansa mukana työpaikalla työpäivän ajan esimerkiksi sovittuna viikonpäivänä. Tämä vaatii tietenkin järjestelyjä työpaikan kanssa ja luvan työnantajalta.

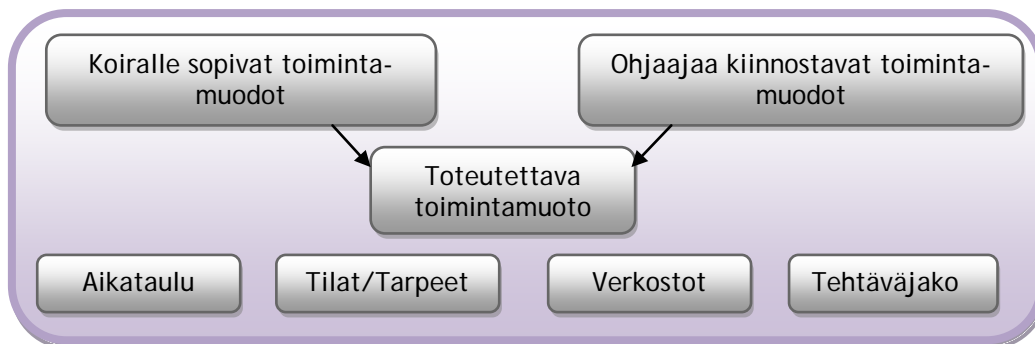
Kävelyitä, teema- ja harrasteryhmiä voisi tietoisesti suunnata luontoon. Luonto toimii mieltä rauhoittavana tekijänä ja sen on tutkittu vaikuttavan positiivisesti ihmisen mieleen (Salonen 2012; Purola 2011; Wahlström 2008; Hirvi 2007). Luonnon tuominen mukaan joidenkin ryhmien toimintaan voisi antaa lisää potentiaalia tukikoiratoiminnalle. Luonnon läsnäoloa on käytetty hyödyksi myös ratsastusterapiassa (Purola 2011). Luontoon lähtemisestä ei tarvitse tehdä avainongelmaa henkilöiden huonon kunnon tai sairauden vuoksi. Luontoon lähtemisen ei tarvitse tarkoittaa kilometrien patikointia, vaan ihan vain oleilua luonnossa. Veden läsnäoloa voidaan löytää myös uskomatonta mielenrauhaa.

Toimintamallissa on ollut selvä jatkuvuus, mutta sitä on jääty pyörittämään samoille paikkakunnille. Tukikoiratoiminnalle voisi laatia laajentamissuunnitelman. Tavoitteeksi voitaisiin ottaa, että tukikoirakkokurssien myötä saataisiin osallistujien keskuudesta vuosittain uusia kouluttajia mukaan vetämään uusia tukikoirakko kursseja aina uusille paikkakunnille kuvion 13 mukaisesti. Kenenkään yksittäisen ihmisen ei välttämättä tarvitsisi kouluttaa ympäri Suomen, vaan uudet kouluttajat voisivat aina pitää kursseja oman paikkakuntansa naapuripaikkakunnissa. Toki uusien kouluttajien ensimmäisten kurssien vetoon tarvitaan pidempään toimineiden apua, mutta kun tämä vaihe on ohitettu aina uudet kouluttajat voivat siirtyä perehdyttämään taas uusien paikkakuntien kouluttajia ja toiminta etenee paikkakunnalta toiselle.



Kuvio 13: Toimintamallin eteenpäin vieminen maantieteellisesti

Toimintaa halutaan laajentaa maantieteellisesti, joten ryhmien ollessa pieniä tarvitaan uusille vapaaehtoistoimintaan mukaan tulijoille riittävän selkeät työkalut, taustatuki ja perehdyttäminen, jotta he voivat toimia myöhemmin itsenäisesti. Heille on annettava vapaus organisoida oman ryhmänsä toimintaa, toki annettujen selkeiden puitteiden sisällä. Ohjaajille ja kouluttajille on oltava työkalut miten toimintaa toteutetaan ja heidän on saatava tarpeenmukainen perehdytys, jotta heillä olisi riittävät edellytykset ja osaamista hoitaa tehtävänsä. Osa osaamisesta syntyy myös kokemuksen eli tässä tapauksessa kenttätöön kautta.



Kuvio 14: Organisoitintartta

Uusille tukikoirakoille voisi rakentaa organisointikartan kuvion 14 pohjalta. Karttaa lähdetäisiin täyttämään tukikoirakkokurssilla. Kurssilla on mukana tekijöitä, jotka jo tukevat tätä ajatusta, mutta kartta toisi selkeyttä ja antaisi uusille vapaaehtoisille konkreettisemmän työkalun toiminnan organisointiin. Organisointikartta rakennettaisiin oman koiran testituloksen perusteella, testiä käsitellään luvussa 6.2. Testiä arvioitaisiin yhdessä kouluttajien kanssa, jotta löydetään oman koiran käyttäytymisen tärkeimmät tekijät.

Ensin kirjattaisiin ensimmäiseen kohtaan koiralle sopivat toimintamuodot testin ja yleisen käyttäytymisen perusteella. Seuraavaksi käsiteltäisiin mitkä toimintamuodot ohjaajaa itseään kiinnostavat. Jos ohjaajan omat kiinnostuksen kohteet ja koiralle sopivat toimintamuodot kohtaavat on helppo päättää toteutettava toimintamuoto. Muussa tapauksessa on rakennettava kompromissiratkaisu. Toteutettavan toimintamuodon selvittyä laaditaan aikataulu. Koska toiminta aloitetaan, kauan se kestää, mikä viikonpäivä, kuinka usein toistuu, mikä kellon aika. Mikäli toiminta vaatii tiloja, mistä ne saadaan. Onko toiminnalla muita tarpeita? Tietyn kokoinen kenttä, metsäalue. Kahvilatoimintaan tarvitaan kahvia, mukeja, tuoleja, pöytiä ja niin edelleen. Kirjataan verkostot, kenen kanssa toimintaa toteutetaan, kuka antaa taustatukea, keneltä tila saadaan, onko mukana sponsoreita. Tehtävänjako kohtaan kirjataan, mitä tarvitsee tehdä toiminnan aloittamiseksi, kuka vastaa mistäkin tehtävästä sekä tehtävien tärkeysjärjestys.

6.2 Osaamiskriteerit

Tukikoirakon ohjaajan kriteereitä on määritelty lyhytsanaisesti. Määritelmä sisältänee kuitenkin paljon hiljaista tietoa. Kriteerit voisi määritellä yksityiskohtaisemmin ja tarkemmin, jotta se loisi selkeämmän mielikuvan kriteereistä ja edesauttaisi toiminnan laajentamista. Näin uusien mukaan lähtevien kouluttajien olisi helpompaa sisäistää kriteerit ja tarkistaa niitä tarpeen tullen. Tukikoiratoiminnassa ei vaadita mukaan tulijoilta mitään tiettyä ammatillista pohjakoulutusta. Mukaan tulevien vapaaehtoisten taustat voivat olla hyvinkin erilaiset, mikä on osattava nähdä rikkautena. Kaikki voivat oppia toinen toisiltaan. Yhdistävänä tekijänä toiminnassa on kaikkien osallistujien keskuudessa koirat ja tahto tehdä arvokasta työtä lähimmäisten hyväksi.

Tukikoirien testaus

Suomessa on virallisesti luonnetestattu koiria jo 35 vuoden ajan, Suomen Kennelliiton vuonna 1977 määrittämien luonnetestisääntöjen mukaisesti. Luonnetesti ei ole koe tai kilpailu. Testin tarkoituksena on antaa tärkeää tietoa koiran luonnollisesta, ei koulutetusta käyttäytymisestä. (Kilpeläinen, 2007.) Luonnetestiä muokkaamalla voitaisiin saada tukikoirille sopiva testausmuoto ja löytää kullekin koiralle parhaiten sopivat tukitehtävät ja antaa samalla koiran omistajalle arvokasta tietoa omasta koirastaan ja sen käyttäytymisestä. Testauksen kautta toimin-

nalle olisi mahdollista saada lisää luotettavuutta ja uskottavuutta. Tukikoiratoiminta voisi myös tavoitella kaverikoiratoiminnan saamaa koirien hyötykäyttömuodon statusta.

Testauksella ei ole tarkoitus laittaa koiria paremmuusjärjestykseen eikä määrittää huonoutta tai hyvyyttä, vaan ennemminkin antaa työkaluja koiran ohjaajalle ja lisätä tämän tuntemusta omasta koirastaan sekä auttaa löytämään kyseiselle koiralle toimivat työympäristöt parhaiten. Testiä olisi myös oleellista soveltaa erilaiseksi kuin viralliset luonnetestit ovat. Joissain kohderyhmissä herkkä ja pehmeä, huonomman hermorakenteen omaava koira voi olla parempi peili ihmiselle kuin vahva ja järkkymätön koira.

Koirien käyttäytymistä on testattu myös MH-luonnekuvauksen avulla 1980-luvulta alkaen Ruotsissa. MH tulee sanoista Mentalbeskrivning Hund eli koiran luonteen kuvaus. MH-testiä ei arvostella luonnetestin tavoin numeroin vaan sanallisesti osio osiolta. (Saksanpaimenkoiraliitto 2012) Tällainen sanallinen arvostelu sopisi paremmin tukikoiratoimintaan. Vaikka luonnetestissäkään ei ole tarkoitus arvioida koiria paremmuusjärjestykseen, niin numeraalinen arvostelu helposti luokittelee koirat. Sanallinen arviointi taas antaa tähän tapaukseen tarkoituksenmukaisempaa aineistoa joka mahdollisesti antaa koiran ohjaajalle enemmän arvokasta tietoa omasta koirastaan ja sen käyttäytymisestä. Liitteessä 4 on esitetty malli testauksesta, jonka pohjalta on mahdollista lähteä testiä kehittämään lopulliseen muotoonsa.

6.3 Vapaaehtoisten perehdyttäminen

Perehdytys tukikoirakon työtehtäviin voidaan sanoa alkavan esihaastattelusta ja jatkuvan tukikoirakkokurssilla. Kurssi siis rakentuu pitkälti perehdyttämisestä. Kurssin jälkeen uudet vapaaehtoiset voivat työskennellä samalta kurssilta valmistuneen parin kanssa. Tämä ei ole välttämättä huono toimintatapa, mutta perehdyttämisen kannalta voisi olla parempi vaihtoehto harkita eräänlaista mentorointisuhdetta pidempään toiminnan parissa työskennelleen kanssa. Sen toteuttaminen vaatii toki enemmän vapaaehtoisia mukaan toimintaan. Tällä tavalla saataisiin kuitenkin uusille vapaaehtoisille tukea uran alkutaipaleella, eivätkä he joutuisi yllättäviin tilanteisiin yksin tai yhdessä samaan aikaan aloittaneen henkilön kanssa.

Toiminnan ollessa vielä pienessä mittakaavassa mentorointisuhteita voi olla toistaiseksi haasteellista toteuttaa. Tämän vuoksi seuraavana askeleena voitaisiin lähteä kehittämään toiminnan perehdyttämistä uusien vapaaehtoisten avulla. Vapaaehtoiset voisivat pitää päiväkirjaa asioista, joita ovat yllättäen työn lomassa kohdanneet. Vaikka he olisivat osanneetkin hoitaa vastaan tulleen asian, niin jonkun toisen uuden ohjaajan aloittaessa toimintansa tämän kautta saatu tieto voi olla hyvin arvokasta. Näiden päiväkirjojen sisällön tärkeimmät seikat täytyisi raportoida ja analysoida, jotta sitä voitaisiin hyödyntää käytäntöön. Tällaisessa toiminnassa

sisällöt voivat olla hyvinkin arkaluontoisia, joten kenenkään henkilöllisyyttä ei olisi tarpeen tuoda julkisesti esille.

Tukikoirakkokurssille perehdyttämiseen voisi sisällyttää myös käytännön harjoitteita ryhmän ohjaajana toimimisesta. Näiden yllättävien ja improvisoitujen harjoitteiden myötä esille voisi nousta uusia asioita, joita koirakko voi työssään kohdata. Yhdessä olisi mahdollisuus käsitellä esiin nousseita asioita ja tapaa toimia niiden kanssa. Ohjaajana toimiminen voi myös teoriassa tuntua helpolta, mutta käytännössä sen toteuttaminen tarvitseekin harjoittelua onnistuakseen luontevasti.

6.4 Viestinnän kehittäminen

Tutkimuksessa nousi esille suuri tarve toiminnan tunnettavuuden lisäämiseksi. Asiakkaista ennalta ehkäisyn kohderyhmää on ollut haastavaa tavoittaa. Tämän lisäksi toimintaan tarvitaan lisää kouluttajia tukikoirakon peruskursseja vetämään. Toiminnan on siis saatava näkyvyyttä ja tunnettavuutta. Näin pystytään tavoittamaan kohderyhmiä laajemmin ja saadaan uusia vapaaehtoisia mukaan toimintaan. Tämän opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen ei kuulu nut markkinointi. Markkinoinnin tarve nousi kuitenkin esille tutkimuksessa. Tunnettavuuden lisäämiseksi tarvitaan viestinnän ja markkinoinnin suunnittelua. Ensimmäiseksi on löydettävä yhteisiä ja yhdistäviä asioita, mistä tavoitetaan uusia kohderyhmiä ja vapaaehtoisia. Yhdistävinä tekijöinä voidaan nähdä koirat ja hyvinvointi. Ihmisiä on osattava etsiä näiden tekijöiden kautta.

Tukikoiratoiminta on ollut esillä erilaisissa tapahtumissa, mikä on toiminnan näkyvyyden kannalta äärimmäisen tärkeää. Näin toimintaa tuodaan ihmisten tietoisuuteen. Erilaisissa tapahtumissa voidaan hyväksi käyttää face-to-face eli kasvokkainviestintää, jota arvostetaan tänä päivänä yhä enemmän sähköisen viestinnän lisääntyessä. Henkilökohtainen kanssakäyminen viestinnässä sopii hyvin toiminnan arvoihin ja asenteisiin.

Koiran omistajia ja koirista kiinnostuneita voidaan tavoittaa esimerkiksi eläinlääkäriasemilta, Koiramme-lehden, muiden lemmikki lehtien, Internet-sivustojen ja koiran ruokien tai tarvikkeiden kautta. Sponsorisuhteen avulla markkinoinnin toteuttamista voisi suunnitella uudella tavalla näiden elementtien kautta.

Sähköistä viestintää on toteutettu toiminnan ollessa esillä sosiaalisessa mediassa, facebookissa omana sivustonaan. Ryhmän sivu on vaikuttanut kuitenkin aika huomaamattomalta, eikä se ole ollut kovin näkyvä. Aktiivisuus sivustolla toisi toiminnalle enemmän näkyvyyttä. Tätä sivuston näkyvyyttä eivät välttämättä ylläpitäjät osaa nähdä ja se jää jäseniltäkin huomiotta, jos päivityksiä tulee hyvin harvoin. Päivitysten ei aina tarvitse kertoa vain jostain tapahtu-

masta, vaan lisäpäivityksinä voi käyttää vaikka elämän viisauksia, toteamuksia tai aforismeja. Kuvien lisääminen päivityksiin herättää aina enemmän huomiota. Kuvia voidaan kerätä myös varastoon päivityksiä varten ja valita päivityksen teemaan sopiva kuva tai vastaavasti päivitys voikin muodostua kuvan ympärille. Tukikoiratoiminnalle voisi perustaa myös oman blogin, joka voitaisiin linkittää facebook sivustolle ja toisinpäin.

Haastattelun aikana syntyi idea, että uusille paikkakunnalle muuttaville koiraihmisille voitaisiin tuoda tieto toiminnasta kaupungin kautta. Näin he tutustuisivat nopeammin samanhenkisiin ihmisiin ja kotiutuisivat paikkakunnalle paremmin ja nopeammin. Miksei myös kaupungin Internet- sivuilla voisi olla infoa tällaisesta toiminnasta. Toiminnassa on ollut mukana eri oppilaitosten opiskelijoita avustavina ohjaajina. Tätä kannattaa ehdottomasti jatkaa ja tehdä siitä toistuva käytäntö. Oppilaitosten kautta voidaan saada jatkossakin toiminnalle lisää tunnettavuutta ja apua toiminnan eteenpäin viemiseen. Verkostojen luominen eri tahoihin on erittäin suotavaa. Verkostoja olisi syytä myös laajentaa maantieteellisessä mittakaavassa.

Ihmisten tavoittamista pohdittaessa, toinen yhteinen tekijä koirien lisäksi on hyvinvointi. Kohderyhmistä kuntoutujia on tullut toimintaan esimerkiksi psykiatrian puolelta. Tiedon saamista tukikoiratoiminnasta voisi laajentaa terveydenhuollon puolelle ja sairaaloihin kattavasti. Hoitohenkilökunta voisi tarpeen nähdessään kertoa toiminnasta ja esitteitä olla esillä odotustilojen läheisyydessä. Terveyskeskuksessa tai sairaalassa käynti voi olla joskus pysäyttävä hetki, ihan vain flunssankin osalta vakavammista sairauksista puhumattakaan. Ihminen joutuu pysähtymään sairastamaan ihan sitä flunssaakin ja hänellä on aikaa miettiä enemmän. Tämä voisi olla oivallinen hetki nähdä esite tukikoiratoiminnasta.

Tukikoiratoiminnalle voisi suunnitella uudet mainokset ja esitteet. Isomman mainoksen, jossa on vähemmän tekstiä ja esitteen, jossa säilytettäisiin entinen teksti, mutta kansilehti muuttuisi. Nyt jaossa on ollut esitteitä, joissa on paljon tekstiä ja monikaan ei ohi kulkiessaan ehdi tai viitsi pysähtyä lukemaan sellaista. Toiminnalle tarvitaan tehokas ja huomiota herättävä markkinointilause, jonka voi lukea nopeasti ohimennen. Esimerkkinä: "Onko sinun koirasi seuraava arvokkaan työn tekijä?" "Yhdessä koiran kanssa." "hyvinvoinnin vuoksi" "auttamaan koirasi kanssa". Liitteessä 5 on mustavalkoinen esimerkkiversio, mitä tällä tarkoitetaan. Toiminnalle voisi suunnitella myös oman logon, jota käytettäisiin mainoksissa, esitteissä ja muussa viestinnässä.

Tutkimuksessa tuli myös esille Suomen mielenterveysseuran olevan ihmisiä pelottava taho yhä tänäkin päivänä. Ihmiset pelkäävät jotenkin leimaantuvansa. Mielenterveysseura (2012) kirjoittaa painopisteen muutospyrkimyksestä, jossa painopistettä siirrettäisiin mielenterveyden ongelma- ja häiriökeskeisyydestä enemmän mielen hyvinvointiin. Tarkoituksenaan vahvistaa ja välittää näkemystä mielenterveydestä opittavana elämäntaitona ja voimavarana. (Mielen-

terveysseura 2012.) Näihin edellä mainittuihin seikkoihin on kiinnitettävä huomiota, jotta toimintaa on mahdollista saada vietyä tehokkaasti eteenpäin. Ihmisten on helpompaa lähteä mukaan kun puhutaan hyvinvoinnista. Nyt tukikoiratoiminta on kyllä edennyt, mutta sen kaikki mahdollinen potentiaali ei ole käytössä, ja toiminta ei todennäköisesti näytä ihmisten mielikuvissa siltä miltä sen kuuluisi näyttää. Tämän vuoksi viestintäsuunnitelman ja markkinointisuunnitelman pohtiminen ja työstäminen olisi tarpeen. Mitä halutaan olla, miten se kerrotaan ulospäin ja millä keinoin siihen päästään?

6.5 Suositeltavat toimenpiteet ja jatkotoimenpide-ehdotukset

Suosittelvat toimenpiteet ovat toiminnan tunnettavuuden lisääminen viestinnän ja markkinoinnin keinoin, tukikoirien testausmetodin kehittäminen, osaamis- ja vaatimuskriteerien kirjaaminen laajemmin niin ohjaajalle kuin koirallekin, toiminnan laajentamissuunnitelman laatiminen, lisärahoituksen tai sponsorisuhteen hankkiminen ja laajempialainen tutkimus toiminnan toimivuudesta.

Ensimmäiseksi suositellaan tarttumaan kiinni suunnitelmiin. Laajentamissuunnitelmassa on syytä miettiä missä ajassa halutaan toimintaa saada laajennettua ja mille alueelle, kuinka paljon tukikoiria halutaan olevan vuoden päästä mukana toiminnassa, entä viiden vuoden päästä. Kuinka monta tukikoirakko koulutusta aiotaan pitää vuoden sisällä, kuinka monella eri paikkakunnalla? Kuinka monta kouluttajakoulutusta on tavoitteena järjestää vuoden sisällä? Tässä kannattaa muistaa asettaa tavoitteet riittävän korkealle, jotta niitä kohti työskennellään ahkerammin. Syytä on kirjata mukaan toimintaan tulevien osaamis- ja vaatimuskriteerit laajemmin ja tarkemmin, jotta myös hiljainen tieto saadaan paperille ylös toiminnan laajentuessa, eikä ollessa enää muutaman henkilön käsissä. Tukikoirien testausmetodin kehittämistä ja käyttöönottoa suositellaan, koska se tuo toiminnalle lisää luotettavuutta ja auttaa toiminnan vakiinnuttamisessa sekä jatkuvuuden turvaamisessa. Testauksen kautta voidaan tavoitella myös toiminnalle kennelliiton myöntämää koirien hyötykäyttömuodon statusta.

Tukikoirien oma testauksen kehittäminen, laajentamissuunnitelma ja tarkempi osaamisvaatimusten ja valintakriteeristön luominen antaa myös luotettavuutta rahoituksen saamisen suhteen. Lisärahoitusta on syytä miettiä ja olla yhteydessä eri tahoihin sponsorisuhteen tiimoilta toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi. Sponsorointisuhteet voivat olla avuksi myös toiminnan markkinoinnissa. Toiseksi tärkeimpänä seikkana on syytä kehittää markkinointia ja viestintää tunnettavuuden lisäämiseksi ja oikeanlaisen mielikuvan luomiseksi. Yksi jatkotoimenpide-ehdotus on markkinointisuunnitelman ja viestintäsuunnitelman tekeminen ja toteuttaminen.

Perehdyttämisessä mentorointisuhteen käyttöön ottoa suositellaan, etteivät uudet vapaaehtoiset olisi pelkästään toisten samaan aikaan ohjaajan työn aloittaneiden varassa jatkossa,

vaan pidempään toiminnassa mukana ollut henkilö toimisi uuden tukikoirakon tai tukikoirakoparin mentorina heidän aloittaessa toiminnan ohjaamista. Tällä toimenpiteellä voitaisiin huolehtia myös tulevaisuudessa tukikoirakoiden jaksamisesta ja selviämisestä uransa alkumetreillä.

Toiminnan toimivuudesta ja koirien vaikutuksista ihmisen hyvinvointiin tarvittaisiin lisää tutkimustietoa. Olisi hienoa, jos toiminnasta pystyttäisiin toteuttamaan pidempi aikainen ja syvällisempi tutkimus, joka paneutuisi juuri näihin aihealueisiin, eikä vain haastatteluiden vaan myös pidempi kestoisen havainnoin tutkimuskeinoin jopa suuremmalla tutkimusryhmällä. Tutkimuksen tueksi voisi toteuttaa täytettävän lomakkeen ja luottamussuhdetta jo rakentaneet ohjaajat pyytää asiakkaita täyttämään lomakkeen nimettömänä. Näin saataisiin kerättyä laajemmin asiakkaiden kokemuksia. Toiminnan asiakkaita voi olla haastavaa tavoittaa haastatteluihin ja heidän kertomuksensa voivat olla rajallisia ja hyvin lyhyitä, joten myös havainnointi pidempi kestoisenä, esimerkiksi useiden tapaamisten myötä voisi olla toimivampi ja antaa enemmän laajempaa tietoa. Todennäköisesti ryhmän tietämättä asiakkaiden joukkoon liittyvä tutkija saisi parhaan ja totuudenmukaisimman tiedon, mutta tutkimusta toteutettaessa on mietittävä ja punnittava myös eettisiä ja moraalisia kysymyksiä

7 Pohdinta

Tukikoiratoiminta on hyvin potentiaalista toimintaa. Toiminnassa on syntynyt paljon uusia ideoita, toiminta on ollut mukana useissa eri tapahtumissa ja siitä on kuultu medioiden välityksellä. Tahto mennä eteenpäin on suuri ja motivaatioita juuri tarvitaan, jotta toiminnan leviäminen ja oman jalansijan saaminen mahdollistuu. Jatkuva eteenpäin pyrkiminen ja toiminnan idearikkaus on hieno asia. Se onkin lisännyt haastetta tämän opinnäytetyön tekemiseen. Juuri kun uusi kehittämisidea on syntynyt, niin se onkin ehkä jo toteutettu kentällä. Opinnäytetyö varmaan kuitenkin tuo esille eri näkökantoja ja jotain uutta toteuttamisen arvoista toiminnan tueksi.

Valitsin aiheen oman koiraharrastukseni vuoksi. Voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden toiminta oli kuitenkin vierasta. Työ oli hyvin haastava, mutta myös mielenkiintoinen liiketalouden koulutusohjelmaan poikkeuksellisen aihevalinnan vuoksi. Haastavaa oli löytää oikeanlaista tasapainoa erilaisten asioiden käsittelyyn, jotta liiketaloudellinen näkökulma säilyi selkeästi työssä. Tämän opinnäytetyön kohdalla tekstiä on ollut liikaakin ja enemmän työtä on aiheuttanut sen oikeanlainen tiivistäminen. Opinnäytetyötä varten toteutettu tutkimus koettiin hyödylliseksi ja se antoi paljon informaatiota. Tutkimuksen kohdalla painotus olisi voinut olla enemmän juuri toimintamalliin liittyvissä asioissa, mutta halusin tuoda esille myös mielestäni tukikoiratoiminnalle arvokkaita tuloksia kokemuksista.

Kehittämissuhteita ja ideoita syntyi myös kattava määrä. Tutkimus voidaan siis määritellä olleen hyödyllinen ja tarpeellinen. Jälkeenpäin tekstiä tarkastellen olisi monia asioita voitu tehdä toisin ja päästä määränpään helpompaa reittiä. Tämä kaikki kertoo kuitenkin omasta oppimisesta. Matkalla kirjoitusprosessi ja työn työstäminen on auennut uudella tavalla ja koko prosessin läpi käyminen on ollut välttämätöntä oppimisen kannalta. Kirjoitusprosessissa olen myös oppinut paljon omasta tavastani kirjoittaa ja työstää asioita eteenpäin. Opinnäytetyön tueksi olen käynyt läpi paljon aihetta sivuavia lähteitä, jotka ovat syventäneet omaa ymmärrystä aiheesta. Työn rakenne on yksinkertaistunut helpommin ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi.

8 Lähteet

Kirja lähteet:

Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: WS Bookwell Oy.

Andreasen, A. R. & Kotler, P. 2008. Strategic Marketing for Nonprofit Organizations. Seventh Edition. Pearson Education International.

Bogue, D.J. 1993. Role of Qualitative Method in Demographic Research. Teoksessa: Bogue, D.J., Arriaga, E.E., Anderton, D.L. & Rumsey, G.W. (toim.) Readings in Population Research Methodology. Vol.6. Advanced Basic Tools. United Nations Population Fund: New York.

Burch, M, R. 1996. Wanted! Animal volunteers. United States of America: Wiley Publishing, Inc. Composition Services.

Denzin, N. & Lincoln, Y. 2000. Johdanto: The Discipline and Practise of Qualitative Research. Teoksessa Denzin, K. & Lincoln, Y. (toim.) Handbook of qualitative Research. Sage, Thousand Oaks.

Drucker, P.F. 2002. Druckerin parhaat. Peter Druckerin keskeiset ajatukset -60 vuotta johtamistutkimusta ja tietoa. Juva: WS Bookwell Oy.

Drucker, P.F. 2008. Voittoa tavoittelemattoman organisaation johtaminen. Helsinki: Talentum.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerrus.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin, metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: WS Bookwell Oy.

Fine, A.H. 2010. Handbook on animal-assisted therapy. Theoretical foundations and guidelines for practice.

Foot, M. & Hook, C. 2002. Introducing Human Resource Management. Third edition. Gosport, UK: Financial Times Prentice Hall.

Fredmund, M. 2002. Toimiva johtaminen käytännössä. Helsinki: Multiprint Oy.

Grönfors, M. 2007. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin, metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: WS Bookwell Oy. 25

Helsilä, M. & Salojärvi, S. 2009. Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirvi, J. 2007. Terve mieli terveessä luonnossa. Teoksessa: Heiskanen, I., Kailo, K. (toim.) Ekopsykologia ja perinnetieto. Helsinki: Green Spot.

- Honkaniemi, L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta, H., Rintala-Rasmus, A. & Sandberg, J. 2006. Viisaat valinnat. Helsinki. Gummerrus kirjapaino Oy.
- Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen, liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Ilvonen, A. 2011. Miten johdan? Yhdistystoiminnan johtamisopas. Helsinki: OK-opintokeskus.
- Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Porvoo: WS Bookwell.
- Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2004. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.
- Karlöf, B. & Lövingsson, F. 2004. Johtamisen näkökulmat, peruskäsitteitä ja malleja. Helsinki: Edita.
- Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.
- Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.
- Ketola, T. 2005. Vastuullinen liiketoiminta, sanoista teoiksi. Helsinki: Edita.
- Kirjavainen, P. & Laakso-Manninen, R. 2010. Kestävä uudistuminen: Kuinka uudistaa ja hyödyntää yrityksen perimää. Helsinki: WSOYpro.
- Kopakkala, A. 2009. Masennus. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Kulovesi, A. 2009. Miten työskentelen fiksummin, en kovemmin. Saarijärvi: Yrityskirjat Oy.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikenttä. Tampere: Juvenes Print.
- Kylmä, J., Nikkonen, M., Kinnunen, P. & Korhonen, T. 2009. Mielenterveyden edistämisen ajankohtaisuus ja monet mahdollisuudet. Teoksessa: Kylmä, J., Nikkonen, M., Kinnunen, P. & Korhonen, T. Näetkö mielenterveyden edistämisen mahdollisuudet. Kuopio: Suomen Graafiset palvelut Oy.
- Kyrö, P. 2003. Tutkimusprosessi valintojen polkuna. Tampere: Saarijärven Offiset Oy.
- Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Nieto, M. L. 2006. An introduction to human resource management. An integrated approach. China: palgrave macmillan.
- Nurmi, R. 2000. Johtaminen ja esimiestyö. Tampere: Tammer paino.
- Paalumäki, A. 2003. Organisaatiokulttuurin monet maailmat. Teoksessa: Nurmi, R. (toim.) Johtaminen ja organisointi. - Management and organizing. Turku: Kirjapaino Grafia Oy.
- Näsi, J. (toim.) 1995. Understanding stakeholder thinking. LSR-julkaisut Oy ja kirjoittajat. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Peltonen, T. 2007. Johtaminen ja organisointi. Keuruu: KY palvelu Oy.
- Pentikäinen, M. 2009. Ensiaskleet esimiehenä, johda kohti tavoitetta. Helsinki: WSOYpro.
- Purola, T. 2011. Ratsastusterapia masennuksen hoidossa. Teoksessa: Mattila- Rautiainen, S. (toim.) Ratsastusterapia. Juva: Bookwell Oy.

Puusa, A. & Reijonen, H. 2011. Aineeton pääoma ja sen merkitys organisaatiokontekstissa. Teoksessa: Puusa, A., Reijonen, H. (toim.) Aineeton pääoma organisaation voimavarana. EU: UNIpress.

Ranki, A. 1999. Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita? Jyväskylä: Gummerrus kirjapaino Oy.

Raunio, K. 1999. Positivismi ja ihmistiede. Sosiaalitutkimuksen perustat ja käytännöt. Helsinki: Gaudeamus.

Roos, G., Fernström, L., Pionius, L. & Rastas, T. 2006. Aineeton pääoma johdon käsikirja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Räsänen, P. 2005. Havaintojen mittaus ja aineiston jäsentämisen metodologia. Teoksessa Räsänen, P., Anttila, A-H., Melin, H. (toim.) Tutkimusmenetelmien pyöteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. Juva: WS Bookwell Oy.85-88

Serpell, J.A. 2010. Animal-assisted interventions in historical perspective. Teoksessa: Fine, A.H. Handbook on animal-assisted therapy. Theoretical foundations and guidelines for practice.

Somerkivi, P. 2011. Johtajana järjestössä. Helsinki: Hakapaino Oy.

Stredwick, J. 2003. An introduction to Human Resource Management. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Toivonen, T. 1999. Empiirinen sosiaalitutkimus. Filosofia ja metodologia. Porvoo: WSOY.

Vahtio, E-L. 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Velde, B.P., Ciprian, J. & Fisher, G. 2005. Resident and therapist views of animal-assisted therapy. Implications for occupational therapy practice. Australian Occupational Therapy Journal.

Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Helsinki: Talentum.

Vuokko, P. 2004. Non-profit organisaatioiden markkinointi. Porvoo: WS Bookwel Oy.

Värtö, P. 2000. "Mies vastaa tekosistaan... siinä missä nainenkin": Maskuliinisuuden rakentaminen päiväkodissa. Väitöskirjatutkimus. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 79.

Wahlström, R. 2008. Eheyttävä luonto: Miten luonto kuntouttaa. Espoo: Michael kirjat.

Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Keuruu: Infoviestintä.

Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää, esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy.

Artikkelit:

Allen, J., Hammon, D. & Jaffe, D. The experience of pet ownership as a meaningful occupation. Canadian Journal of Occupational Therapy 2000; 67, 4: 271-278.

Calloway, S.2007. Mental health promotion: is nursing dropping the ball?. Journal of Professional Nursing 23 (2); 105-109

Cole, K. Gawlinski, A. Advanced Practice in Acute & Critical Care. Complementary and Alternative Therapies 2000; 11, 1: 139-149.

Kihlström-Lehtonen, H. 2009. Viitattu 10.8.2012. Toimintaterapian pro gradu -tutkielma. Minä ja koirani, koiran vaikutus toiminnalliseen hyvinvointiin.

https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/22209/URN_NBN_fi_jyu-200910203997.pdf?sequence=1

Kilpeläinen, L. 2007. 30 vuotta luonnetestausta Suomessa. Koiramme 4/2007.

Sampakoski, S. 2012. 700 kaverikoira tekee arvokasta vapaaehtoistyötä. Koiramme 4/2012, 31-38.

Stähle, R. 2012. Eläinavusteinen terapia on hyväksi havaittu. Koiramme 4/2012, 67-69.

Internet-lähteet:

American Humane Association. 2012. Viitattu 23.2.2012.

<http://www.americanhumane.org/interaction/programs/animal-assisted-therapy/>

American Humane Association. 2012. Viitattu 23.2.2012.

http://www.americanhumane.org/assets/pdfs/children/ccc_digitalbook_r19.pdf

Haltia, P., Jaakkola, R. & Saranpää, M. 2011. Edu oppimateriaalit. Futurex. Haaga-Helia. Viitattu 20.2.2012. http://futurex.utu.fi/materiaalit_Haltia_Jaakkola_ja_Saranpaa.pdf

http://www.edu.fi/puuteollisuus/yrityksen/liiketoimintaprosessi/index_liiketoiminnan_prosessointi.html

Helsingin Uutiset. 2012. Viitattu 10.11.2012. <http://www.helsinginuutiset.fi/artikkeli/60195-helsinki-saa-oman-kirjastokoiran-haagaan>

Helsinki missio. 2012. Viitattu 23.9.2012. <http://www.helsinkimissio.fi/?sid=29&tid=916>

Hoivakoira. 2012. Viitattu 16.8.2012. <http://www.hoivakoira.fi/koira-avusteinen-toiminta/tukikoiratoiminta>.

Kaaro, J. 2009. Tiede. Viitattu 22.8.2012.

http://www.tiede.fi/artikkeli/1060/rakkauten_molekyylit_hullaannuttavat_niin_myyran_k

Lohjan mielenterveysseura. 2012. Viitattu 15.10.2012.

<http://www.lsmts.fi/tukikoirakotoiminta.html>.

Lukukoira Börje. 2012. Viitattu 29.10.2012. <http://lukukoira.blogspot.fi/>

Lääketietokeskus. 2012. Viitattu 23.9.2012.

http://www.laaketietokeskus.fi/ajankohtaista/laakealalla/http-www.terveysportti.fi-terveysportti- uutissorvi_uusi_uutissivu-p_uutis_id-15776

Mielenterveysseura 2012. Viitattu 10.9.2012.

<http://www.mielenterveysseura.fi/mielenterveysseura>

Saksanpaimenkoiraliitto. 2012. Viitattu 23.9.2012. <http://www.spl.fi/jalostus/MH/index.php>

Salonen, K. 2012. Viitattu 24.9.2012.

<http://greencare.twid.com/twidadmin/file/original/salonen.pdf?fileld=9165>

Sennenkoirat. 2012. Viitattu 10.7.2012. <http://sennenkoirat.net/site/halibernit>

Sisäasiainministeriö. 2012. Viitattu 23.9.2012.
http://www.intermin.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/1/1/suomalaiset_pelkaavat_eri-arvoistumista_tyon_riittamista_yksinaisyytta_ja_irrallisuutta

Sosiaalipedagogiikansäätiö. 2012. Viitattu 1.11.2012. <http://www.sosped.fi/ensimmainen-nuorten-kulttuuripaja-avautuu-ensi-kevaana/>

Uväs-Moberg, K. Eläintenhyvinvointikeskus.2012. Viitattu 18.8.2012.
<http://elaintenhyvinvointikeskus.edublogs.org/2010/07/02/tuhkolman-iahaio-kongressin-satoa-i/>

Vanhustentyön keskusliitto. 2012. Viitattu 23.9.2012.
<http://www.vanhustyonkeskusliitto.fi/fin/ajankohtaista/index.php?nid=240>

Yhteisvastuu. 2012. Viitattu 23.9.2012. <http://yhteisvastuu.fi/fi/ajankohtaista/84-nuorten-yksinaisyyttae-torjutaan-rippikouluissa-yhteisvastuuvaroin>

Yle uutiset.2012. Viitattu 8.8.2012.
http://yle.fi/uutiset/luppakorvat_ehettavat_sodan_sarkemia_veteraaneja/6245943

Muut lähteet:

Myllymaa & Porkka 2012. Laadukasta kulttuuria vapaaehtoistyöhön projekti. Tukikoiraprojektin materiaalit

Prepula, H. 2011. Projektipäällikön haastattelu. Lohja.

Prepula, H. 2012. Projektipäällikön haastattelu. Lohja.

Prepula, H.2012. Sähköpostiviesti 13. 8. 2012.

Tukikoirakko peruskurssi 14.4-15.4.2012 Veikkola.

Kuviot

Kuvio 1: Tukikoiratoiminnan jatkuvuus	7
Kuvio 2: Opinnäytetyön tavoitteet	8
Kuvio 3: Tukikoiratoiminnan SWOT-analyysi mukaillen (tukikoirakkokurssi 2012)	11
Kuvio 4: Mielenterveysseuran voimaannuttava koirapolku (mukaillen Prepula 2011; tukikoirakkokurssi 2012)	12
Kuvio 5: Pätevyys (Kauhanen 2009, 147)	20
Kuvio 6: Osaamisalueet (mukaillen Kupias & Peltola 2009,90)	22
Kuvio 7: Perehdyttämiseen kuuluvat osatekijät	25
Kuvio 8: Työyhteisön viestinnän perusmuodot (Kauhanen 2009, 179).....	28
Kuvio 9: Tutkimusprosessin kaavamainen malli (mukaillen Hirsjärvi & Hurme 2011, 14. ks. myös Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 55 -58)	29
Kuvio 10: Luottamusportaat (Veikkola tukikoirakurssi 2012 Prepula, Kari Vepsää lainaten).....	38
Kuvio 11: Perinteinen mielikuva ryhmän toiminnasta	39
Kuvio 12: Uusi näkemys ryhmän toiminnasta	39
Kuvio 13: Toimintamallin eteenpäin vieminen maantieteellisesti	45
Kuvio 14: Organisoitokartta	45

Taulukot

Taulukko 1: Tukikoirakolta vaaditut kriteerit (Prepula 2012)	14
Taulukko 2: Ryhmän kehitystarpeen kuvaus (Kauhanen 2009, 150)	22
Taulukko 3: Kohderyhmään kohdistuvat ulkoisen viestinnän lähteet (Vuokko 2004, 167; Vuokko 1994)	27
Taulukko 4: Osallistuvat havainnointikerrat tukikoirakurssilla	32

Liitteet

Liite 1. Haastattelun saate

Hei,

Olen kolmannen vuoden liiketalouden opiskelija Laurea Lohjan ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötä tukikoira toimintaan liittyen. Tarkoitukseni on toteuttaa tutkimus toiminnasta haastattelun muodossa. Haastatteluun toivon osallistuvan sekä ohjaajia että kahvilassa, kävelyillä tai teemaryhmissä olleita osallistujia.

Haastattelu toteutetaan teema haastatteluna ja vapaamuotoisena keskusteluna. Haastattelu on luottamuksellinen, eikä kenenkään henkilöllisyyttä tuoda esille. Haastattelu olisi tarkoitus toteuttaa ryhmähaastatteluna. Lisäksi voidaan toteuttaa myös tarkentavia yksilöhaastatteluja. Haastattelun kautta haluan selvittää toiminnasta saatuja kokemuksia ja kehitys/muutos ajatuksia tulevaisuuden varalle.

Ehdotan haastattelupäiviksi jotain näistä päivistä:

Ti 26.6 klo 13→(sovittavissa sopivat ajat)

To 28.6 klo 13 →

La 30.6 klo 10→

Ti 3.7 klo 13 →

Haastatteluja voidaan tehdä myös kahtena tai kolmena eri päivänä.

Ystävällisin terveisin

Marika Heikkinen

Liite 2. Teemahaastattelu

Oma rooli toiminnassa
-Mitä kautta olen mukana?

Kokemukset toiminnasta
-Ajatuksia, fiiliksiä, vaikutuksia?

Toiminnan tulevaisuus

Teemahaastattelu Tuki-
koiratoiminta

Toiminnan Hyödyt/ Haitat?

Toimintaympäristöt

-Miksi toimintamallia pitäisi laajentaa/Kehittää
- miksi vakiinnuttaa, miksi me ihmiset tarvitsemme tätä/koiria mielenterveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiseen?
- Mitä me hyödyimme tästä?

Toimintamallin laajentamisen esteet ja ongelmat

Kehitysideat/ ajatukset

Liite 3. Haastattelu ja havainnointi

Haastattelut

Haastateltava A Lohjan mielenterveysseuran edustaja, nainen	28.6.2012 klo 13.00-15.00 Ryhmähaastattelu Lohjan mielenterveysseura
Haastateltava B Tukikoiratoiminnan ohjaaja & kouluttaja, nainen	28.6.2012 klo 13.00-15.00 Ryhmähaastattelu Lohjan mielenterveysseura
Haastateltava C Tukikoiratoiminnan ohjaaja & kouluttaja, nainen	28.6.2012 klo 13.00-15.00 Ryhmähaastattelu Lohjan mielenterveysseura
Haastateltava D Tukikoiratoiminnan ohjaaja & kouluttaja, nainen	28.6.2012 klo 13.00-15.00 Ryhmähaastattelu Lohjan mielenterveysseura
Haastateltava E Tukikoiratoiminnan ohjaaja, nainen	28.6.2012 klo 13.00-15.00 Ryhmähaastattelu Lohjan mielenterveysseura
Haastateltava F Tukikoiratoiminnan ohjaaja, nainen	28.6.2012 klo 13.00-15.00 Ryhmähaastattelu Lohjan mielenterveysseura
Haastateltava G Asiakas, nainen	28.6.2012 klo 13.00-15.00 Ryhmähaastattelu Lohjan mielenterveysseura
Haastateltava H Asiakas, nainen	28.6.2012 klo 13.00-15.00 Ryhmähaastattelu Lohjan mielenterveysseura

Veikkolan tukikoirakurssi havainnointit

Päivämäärä	kellonaika	paikka
14.4.2012	10.00 - 16.30	Veikkola
15.4.2012	10.00 - 16.00	Veikkola
18.4.2012	17.00 - 19.00	Veikkola
25.4.2012	17.00 - 19.00	Veikkola

Liite 4. Tukikoirien testaus

Tässä on esitetty yksi mahdollinen versio, josta voisi lähteä muokkaamaan tukikoirien omaa testausversiota. Tukikoirien testi voitaisiin arvioida MH- luonnekuvauksen mukaisesti, jossa ei pisteytetä eri osa-alueita, vaan koirien suoritukset arvioidaan sanallisesti.

1. Henkilöryhmän läpi kulkeminen löysällä remmillä. Henkilöt seisovat neutraalisti, ehkä liikkuvat hieman paikoillaan rauhallisesti, eivät kiinnitä koiraan huomiota.

Koira:

- X Ei halua lähestyä ihmisiä
- X Pelokas ja epävarma, mutta kulkee ihmisten ohi
- X Välinpitämätön
- X Kiinnostunut ihmisistä
- X Erittäin kiinnostunut ihmisistä

2. Kontakti ihmiseen. Koiralle vieras henkilö lähestyy koiraan ystävällisesti.

- X Torjuu kontaktin, murisee, yrittää purra
- X Välttää kontaktia
- X Hyväksyy kontaktin vastaamatta siihen, vetäytyy hieman
- X Ottaa itse kontaktia tai vastaa siihen
- X Ylitsepuorsuava kontaktin otto, Hyppii, vinkuu, haukkuu jne.

3. Kontakti ja yhteistyö. Vieras henkilö ottaa koiran mukaansa remmissä ja lähtee kävelemään sen kanssa omistajasta poispäin.

- X Ei lähde vieraan mukaan
- X Lähtee mukaan haluttomasti
- X Lähtee, muttei ole kiinnostunut vieraasta
- X Lähtee halukkaasti, kiinnostuu vieraasta
- X Lähtee halukkaasti, ylitsepuorsuavan kiinnostunut, vinkuu, haukkuu, hyppii.

4. Yllättävä, erikoinen tilanne

Epämääräisesti käyttäytyvä esimerkiksi pyörätuolilla liikkuva henkilö. Ihminen, joka voi tehdä yllättäviä liikkeitä ja päästää yllättäviä ääniä lähestyessään koira. Ihminen muuttuu muutama metrin päässä koirasta rauhalliseksi ja neutraaliksi, muttei nouse pyörätuolista.

Puolustus/aggressio:

- X Ei osoita uhkaeleitä
- X Osoittaa yksittäisiä uhkaeleitä
- X Osoittaa useampia uhkaeleitä pidemmän ajan kuluessa

- X Osoittaa useampia uhkaeleitä ja muutamia hyökkäyksiä
- X Osoittaa uhkaeleitä ja useita hyökkäyksiä

Pelko:

- X Pysyttelee ohjaajan edessä tai sivulla
- X Pysyttelee ohjaajan edessä tai sivulla. Pientä välimatkan ottoa
- X Pysyttelee pääasiassa ohjaajan edessä tai sivulla. Vaihtelee paon ja kontrollin välillä.
- X Pysyttelee pääasiassa ohjaajan takana. Vaihtelee paon ja kontrollin välillä.
- X Peruuttaa enemmän, kuin taluttimen mitan tai pakenee

Uteliaisuus:

- X Menee katsomaan kun henkilön käytös rauhoittuu
- X Menee katsomaan, kun ohjaaja puhuu henkilölle ja houkuttelee koiraa
- X Menee katsomaan, kun ohjaaja seisoo henkilön vieressä
- X Menee katsomaan, kun ohjaaja on kumartunut henkilön viereen
- X Ei suostu lähestymään henkilöä

5. Lapset

Lapsi ryhmä (esim. 3-6 lasta) joka juoksevat, huutavat ja leikkivät iloisesti. Lähestytään koiran kanssa ja tullaan lasten läheisyyteen. Lapset eivät kiinnitä huomiota koiraan, vaan keskittyvät omiin leikkeihinsä.

- X Yrittää paeta paikalta
- X Hermostuu lapsien käytöksestä, muttei pakene
- X Ei kiinnostu lapsista, välinpitämätön
- X Kiinnostuu lapsista
- X Kiinnostuu ja kiihtyy lapsista. Voi haukkua, yrittää jahdata ja hyppii taluttimessa

Kontaktin otto lapseen. Yksi lapsista voi lähestyä koiraa ystävällisesti ja rauhallisesti testin ohjaajan pyynnöstä. Lasten täytyy olla testissä tottuneita koiriin ja ohjeistettu toimimaan tietyllä tavalla. Tämän osuuden mukaan otettaessa on varmistettava sekä lapsen että koiran turvallisuus. Koiran osoittaessa uhkaavia eleitä jo aiemmassa kontankin otto testissä. Tämä vaihe jätetään tekemättä, eikä koiraa voi ottaa mukaan tukikoira-toimintaan. Oleellista on huomioida lapsen ikä. Missä iässä lapsi voi noudattaa annettuja neuvoja ja häntä voi pyytää avustamaan tällaiseen testiin.

- X Torjuu ja välttelee kontaktin otto yrityksiä

- X Hyväksyy lapsen tarjoaman kontaktin, muttei vastaa siihen
- X Vastaa lapsen tarjoamaan kontaktiin
- X Ottaa itse kontaktia lapseen
- X Intensiivistä kontaktin ottoa lapseen (voi hyppiä ja vinkua)

6. Vieras tila . Koira päästetään vapaaksi tilassa, jossa on portaita, eri alustoja ja mahdollisesti ihmisiäkin omissa toimissaan. Mikäli paikalla on ihmisiä, he eivät saa kiinnittää huomiota koiraan, vaan koira on omillaan tässä testiosuudessa. Koiran annetaan ensin tehdä itse valintoja ja vapaus liikkua omaan tahtiinsa. Mikäli koira jää paikoilleen tai vaikuttaa pelokkaalta testin ohjaaja antaa koiran ohjaajalle luvan kannustaa ja rohkaista koiraa.

- X Ei suostu liikkumaan ja etenemään vieraassa tilassa
 - X Pysyttelee ohjaajan lähellä tämän liikuessa
 - X Liikkuu noin metrin säteellä ohjaajasta
 - X Liikkuu ja tutkii paikkoja pelokkaasti
 - X On utelias tutkii paikkoja alle viiden metrin säteellä ohjaajasta
 - X On utelias ja tutkii paikkoja yli 5 metrin säteellä ohjaajasta.
-
- X Ei liiku mielellään erilaisilla tasoilla ja alustoilla (portaat, lattiamateriaali, hissit)
 - X Yrittää liikkua, mutta pysähtelee ja jää paikoilleen tai poistuu tilanteesta
 - X Liikkuu epäröiden
 - X Liikkuu hyvin rohkaistuna ja ohjaajan avustamana
 - X Liikkuu hyvin itsenäisesti

7. Temperamentti. Koiran yleinen käytös koko testin aikana. Yhtenä osuutena koira ja ohjaaja jätetään odottamaan noin 5-10 minuutin ajaksi, jolloin ei tapahdu mitään ja ohjaaja ei saa puhua koiralleen. Tarkkaillaan koiran käytöstä tässä osuudessa ja kaikissa muissa osuuksissa. Temperamenttia voidaan arvioida erikseen niin sanotusti normaaliolosuhteissa ja pienen paineen alaisuudessa jännittävissä olosuhteissa.

- X Flegmaattinen
- X Rauhallinen
- X Vilkas
- X Erittäin vilkas
- X Häiritsevän vilkas

Oleellista on ratkaista kuka on pätevä tekemään testin. Tarvitaanko Mh- luonnekuvauksiin pätevöityjä henkilöitä vai voidaanko kouluttaa omat henkilöt tämän testin tekemiseen.



YHDESSÄ KOIRAN
KANSSA



TUKIKOIRAT