

Marjo Niska

SAVONLINNAN SEUDUN
MIELENTERVEYSSEURAN
TUKIHENKILÖIDEN MOTIVAATIO
JA SITOUTUMINEN
VAPAAEHTOISTOIMINTAAN

Opinnäytetyö
Sairaanhoitajakoulutus


Tammikuu 2015




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 20.1.2015.
Tekijä(t) Marjo Niska	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Sairaanhoidajakoulutus, Sairaanhoidaja AMK
Nimeke Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöiden motivaatio ja sitoutuminen vapaaehtoistoimintaan.	
Tiivistelmä Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöiden motivaatiota ja sitoutumista vapaaehtoistoimintaan. Tavoitteena oli ymmärtää tukihenkilöiden kokemusmaailmaa ja saada vastauksia siihen, miten vapaaehtoiset saataisiin sitotettua toimintaan alkuinnostuksenkin jälkeen. Tavoitteena oli myös kehittää Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran vapaaehtoistoimintaa. Käsittelen teoriaosuudessa tukihenkilötoimintaa yleisesti ja paikallisesti Savonlinnan seudun Mielenterveysseurassa, vapaaehtoisuutta, vapaaehtoisuuden motivaatiota ja sitoutumista. Saadakseni paikallista tietoa tukihenkilötoiminnasta, tein kolme haastattelua teorian tiedon syventämiseksi. Tutkimusmenetelmä on määrällinen, jossa on kuitenkin laadullisen tutkimuksen piirteitä. Tutkimusvälineenä toimi tekemäni kyselylomake, joka sisälsi strukturoituja ja avoimia kysymyksiä. Kyselylomake lähetettiin 41:lle Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilölle, joista 31 vastasi kyselyyn. Vastausprosentti oli 75,6 %. Analysoin tutkimustulokset Webropol-ohjelmalla ja avoimet kysymykset teemoitellulla. Tulosten mukaan Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöt ovat pääosin sitoutuneita vapaaehtoistoimintaan ja motivaatio on säilynyt suurimmalla osana samana tukihenkilötoiminnan aloittamisen alusta asti. Tukihenkilöitä motivoivat paljolti samat tekijät, jotka saavat heidät myös pysymään mukana vapaaehtoistoiminnassa. Tukihenkilöt toivoivat enemmän tukihenkilöiden yhteisiä tapaamisia ja vuorovaikutusta, palautetta omasta työstään, lisäkoulutuksia ja tukea tarvittaessa. Useimmat tukihenkilöt olivat tyytyväisiä työnohjaukseen ja sitä pidettiin tärkeänä.	
Asiasanat (avainsanat) vapaaehtoistyö, vapaaehtoistoiminta, vapaaehtoistyöntekijä, tukihenkilötoiminta, tukihenkilö, motivaatio, sitoutuminen.	
Sivumäärä 63+liitteet (19)	Kieli Suomi
Huomautus (huomautukset liitteistä)	
Ohjaavan opettajan nimi Leena Uosukainen Pirjo Hartikainen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Savonlinnan seudun Mielenterveysseura ry / Savonlinnan Kriisikeskus

DESCRIPTION

	<p>Date of the bachelor's thesis</p> <p>20 January 2015.</p>
<p>Author(s) Marjo Niska</p>	<p>Degree programme and option</p> <p>Degree Programme in Nursing, Savonlinna</p>
<p>Name of the bachelor's thesis</p> <p>Motivation and Commitment to Voluntary Work in Support Persons of Mental Health Association in Savonlinna Region.</p>	
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to investigate into the motivation and commitment to voluntary work in the individuals who work as voluntary support persons within the Mental health association in Savonlinna region. The aim was to understand the empirical framework of the support staff and find out how to commit the volunteers to the operation after the initial enthusiasm. The aim was also to develop the voluntary work within the Mental health association in Savonlinna region.</p> <p>The theoretical section discusses the support person activity both in general and locally in the Mental health association of Savonlinna region, volunteering, motivation and commitment to voluntary work. In order to get information about the local support staff activity, I conducted three interviews to deepen the theoretical knowledge.</p> <p>The research method is quantitative with qualitative research features. The research tool was a purpose-designed questionnaire which included structured and open-ended questions. The questionnaire was sent to 41 support persons of Mental health association of Savonlinna region, of which 31 responded. The response rate was 75.6%. I used Webropol software to analyse the structured answers and thematic categorization for the open-ended answers.</p> <p>According to the results, the support persons of Mental health association in Savonlinna region are mostly committed to volunteering work and their motivation has remained the same since the beginning of their voluntary work. Support persons are motivated largely by the same factors that make them want to continue volunteering. The support persons had hoped for more joint meetings and interaction, feedback about their work, additional training and support when necessary. Most of the support staff were satisfied with the supervision and it was considered important.</p>	
<p>Subject headings, (keywords)</p> <p>volunteer, volunteering, voluntary work, mentor activities, support person, motivation, commitment.</p>	
<p>Pages</p> <p>63 pages+appendices (19)</p>	<p>Language</p> <p>Finnish</p>
<p>Remarks, notes on appendices</p>	
<p>Tutor Leena Uosukainen Pirjo Hartikainen</p>	<p>Bachelor's thesis assigned by Mental Health Association in Savonlinna Region/ Savonlinna Crisis Centre.</p>

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	SAVONLINNAN SEUDUN MIELENTERVEYSSEURA RY	2
2.1	Savonlinnan Kriisikeskus	2
2.2	Tukihenkilötoiminta Savonlinnan seudun Mielenterveysseurassa	4
2.2.1	Vapaaehtoinen tukihenkilötoiminta	4
2.2.2	Tukihenkilöksi hakeutuminen	5
2.2.3	Tukihenkilöiden koulutus	5
2.2.4	Tukihenkilöiden tuki, motivointi ja sitouttaminen	6
2.3	Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöryhmät	9
2.3.1	Kriisipuhelinpäivystys	9
2.3.2	Henkisen tuen ryhmä	10
2.3.3	Rikosuhripäivystys	11
2.3.4	Maahanmuuttajan tukihenkilötoiminta	14
3	VAPAAEHTOISTYÖ	16
3.1	Mitä vapaaehtoistyö on?	16
3.2	Vapaaehtoistyön yleisyys Suomessa	17
3.3	Vapaaehtoistyön merkitys	18
4	MOTIVAATIO VAPAAEHTOISTYÖHÖN	19
5	SITOUTUMINEN VAPAAEHTOISTYÖHÖN	24
6	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	27
7	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	28
7.1	Aineiston keruun menetelmä	28
7.2	Aineiston käsittely ja analysointi	30
7.3	Eettisyys ja luotettavuus	32
8	TULOKSET	33
8.1	Tukihenkilötoimintaan mukaan lähtemisen motiivit	34
8.2	Tukihenkilötyöhön sitoutuminen	35
8.3	Tukihenkilöiden motivaatio	37
8.4	Motivaatioon ja jaksamiseen vaikuttavat tekijät	38
8.5	Kriisikeskuksen sulkemisen uhkan aiheuttamat ajatukset	41
8.6	Tukihenkilöiden jaksaminen ja kuormitus	43

8.7	Tukihenkilöiden kokema tuki	45
8.8	Muita tukihenkilöiden kokemuksia ja mielipiteitä	46
8.9	Tukihenkilöiden ehdotuksia uusien vapaaehtoisten rekrytoimiseksi	47
8.10	Tukihenkilöiden vapaa sana	49
9	POHDINTA	50
9.1	Tulosten tarkastelu	50
9.2	Kehittämisehdotuksia	54
9.3	Pohdintaa opinnäytetyön prosessista ja jatkotutkimusaiheet.....	55
	LÄHTEET	59

LIITTEET

- 1 Tulosten taulukot/kuvat
- 2 Saatekirje Webpro-pol-kyselyyn
- 3 Saatekirje postikyselyyn
- 4 Kyselylomake

1 JOHDANTO

2000-luvulla Suomessa yleistyneet väkivallanteot; perhesurmat, koulusurmat, itsemurhat sekä ihmisten yksinäisyys ja syrjäytyminen kertovat siitä, että apua ei ole tarjolla tarpeeksi, riittävän aikaisessa vaiheessa tai sitten ihmiset eivät osaa hakea sitä. Suomen Mielenterveysseura ja paikalliset Mielenterveysseurat lisäävät välittämisen kulttuuria sekä mielenterveyden erikoisosaamista kokoamalla ja kouluttamalla vapaaehtoisia ihmisiä auttamiseen. Vapaaehtoiset tukihenkilöt ja ammatilliset kriisityöntekijät tekevät työtä yhdessä ja tarjoavat Kriisikeskuksista käsin apua sekä tukea ihmisille heidän kriiseissään. (Suomen Mielenterveysseura 2013.)

Hyvinvointiyhteiskunnan palvelujärjestelmissä on muutosten aika. Säästötoimenpiteet näkyvät irtisanomisina, palveluiden vähentämisenä tai lopettamisina. Palveluita keskitetään suuriin kaupunkiin ja apua ei ole enää saatavilla välttämättä siten kuin ennen. Samaan aikaan, ja osittain tästä syystä yhteiskunnalliset ongelmat monimutkaistuvat ja ihmisillä on kasvava hätä. (Heikkilä 2013.) Julkinen sektori ei pysty täyttämään yhä kasvavia ihmisten tarpeita, joten kolmannen sektorin auttajatahot kuormittuvat kysynnän kasvavan määrän vuoksi. Asiakkaiden on usein helpompaa hakeutua matalan kynnyksen järjestöihin tai tahojen palveluihin, koska asiakas voi usein tulla niihin anonyyminä, ilman pitkiä ajanvarausjonoja tai muuten mutkikkaita järjestelmiä pitkin. (Mykkänen-Hänninen 2007, 15–16.) Nylundin & Yeungin mukaan (2005,14) tulevaisuudessa vapaaehtoistoiminta on suuressa roolissa varsinkin sosiaali- ja hoivapalveluissa.

Opinnäytetyössäni kartoitin Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöiden motivaatiota ja sitoutumista vapaaehtoistoimintaan. Opinnäytetyöni keskittyy vapaaehtoistyöntekijöiden kokemusmaailmaan ja siihen, miten yksittäisen tukihenkilön motivaatiota ja sitoutumista voi ylläpitää. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tästä ajantasaista, paikallista tietoa, jolla voidaan kehittää Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilötoimintaa.

Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys koostuu tukihenkilötoiminnasta, vapaaehtoistyöstä sekä vapaaehtoistyön motivaatiosta ja sitoutumisesta. Tutkimusmenetelmä on kvantitatiivinen jossa on kuitenkin kvalitatiivisen menetelmän piirteitä. Tutkimuksen aineiston keruuseen käytin kyselylomaketta ja vastaukset analysoin Webropol-ohjelmalla sekä teemoittelulla.

2 SAVONLINNAN SEUDUN MIELENTERVEYSSEURA RY

Savonlinnan seudun Mielenterveysseura ry on Suomen Mielenterveysseuran paikallinen seura joka on perustettu vuonna 1979. (Savonlinnan Kriisikeskus 2014.) Savonlinnan seudun Mielenterveysseura toimii Itä-Suomen alueella kansalaistoimijana, mielenterveyspoliittisena vaikuttajana sekä mielenterveysosaamisen kehittäjänä ja kouluttajana. Seuran tehtävänä on taata kriisiapu ja psykososiaalinen tuki tarvittaessa seudun asukkaille ja vastata näin niihin tarpeisiin, joita ihminen kriisissä tarvitsee. Savonlinnan seudun Mielenterveysseura on sitoutunut Suomen Mielenterveysseuran arvoihin ja eettisiin periaatteisiin. (Savonlinnan Kriisikeskuksen toimintakertomus 2012, 5–6.)

Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran rahoitus muodostuu Raha-automaattiyhdistyksen, Savonlinnan kaupungin, Enonkosken, Rantasalmen ja Sulkavan kuntien avustuksesta. Varainhankintaa on lisätty erilaisilla toimenpiteillä kuten sairaanhoitaja-opiskelijoiden harjoittelun ohjaamisella, ulkopuolisille tilaajille pidettävillä luennoilla ja valmistamalla myyntiin erilaisia tuotteita. (Savonlinnan Kriisikeskuksen toimintakertomus 2013, 2, 5.) Savonlinnan seudun Mielenterveysseuraa hallinnoi seuran hallitus. (Raninen & Vetri 2014).

Savonlinnan seudun Mielenterveysseura ry ylläpitää Savonlinnan Kriisikeskusta. Seuralla on työntekijöinä kolme kriisityöntekijää, joiden työpaikkana Savonlinnan Kriisikeskus toimii. Kriisikeskuksen henkilökunta järjestää yhteistyössä Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran kanssa ammatillista, ohjattua vapaaehtoistoimintaa eri muodoissa. Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran vapaaehtoistyöntekijöille eli tukihenkilöille on useita erilaisia mahdollisuuksia toimia seuran vapaaehtoistoiminnassa. Kriisikeskuksen toiminnanjohtaja on vapaaehtoisten tukihenkilöiden esimies ja vastaa tukihenkilötoiminnasta (Raninen & Vetri 2014.)

2.1 Savonlinnan Kriisikeskus

Savonlinnan kriisikeskuksen toimitilat sijaitsevat Savonlinnan keskustassa. Savonlinnan Kriisikeskuksen tehtävänä on psykososiaalisen tuen antaminen ja kriisiapu akuuteissa tilanteissa. Tätä toteuttavat Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran palkkaamat

Kriisikeskuksen kriisityöntekijät, joilla on sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutus. (Savonlinnan Kriisikeskuksen toimintakertomus 2013, 6.)

Kriisikeskuksen työntekijöinä on kaksi kriisityöntekijää ja toiminnanjohtaja, jonka työpanos kohdistuu osittain kriisityöhön. Kriisityössä asiakasta tuetaan selviytymään vaikeasta elämäntilanteesta tai kriisistä. Ammatillista kriisityötä tekevien kriisityöntekijöiden toimenkuvaan kuuluu mm. asiakkaiden kohtaaminen, erilaisten ryhmien suunnittelu ja ohjaus, kriisi-istunnot (debriefing), purkukokoukset (defusing) akuuttien/traumaattisten kokemusten jälkeen, paikallisen ja valtakunnallisen kriisipuhelimen päivystys, asiantuntijana toimiminen erilaisissa verkosto- ja yhteistyöryhmissä, sosiaali- ja terveydenhuoltoalan opiskelijoiden työharjoittelun ohjaus sekä vapaaehtoistyöntekijöiden koulutus ja ohjaaminen. (Savonlinnan Kriisikeskuksen toimintakertomus 2013, 6–7.) Kriisityöntekijöiden työssä yhdistyy ammatillinen kriisityö sekä järjestötyö. Järjestötyöhön kuuluvat mm. tukihenkilöiden koulutusten ja virkistystoiminnan organisointi sekä seuran ja Kriisikeskuksen toiminnan esittely erilaisissa tapahtumissa. Savonlinnan Kriisikeskuksen ammatillinen kriisityö ja järjestötyö kulkevat käsi kädessä, päällekkäin ja sisäkkäin siten, että päivittäisessä työssä ei niitä pysty aina erottamaan. (Raninen & Vetri 2014.)

Savonlinnan Kriisikeskus tekee yhteistyötä tarvittaessa mm. poliisin, sosiaali- ja terveysviranomaisten, seurakunnan, oppilaitosten ja muiden järjestöjen kanssa. Yhteistyö voi olla esim. konsultointia viranomaisten kesken tai esimerkiksi sitä, että mennään asiakkaan kanssa yhdessä tekemään rikosilmoitus Käräjäoikeuden kansliaan. Monet koulutukset ovat yhteistyötä Itä-Savon Sairaanhoidopiirin ja Savonlinnan Seurakunnan kanssa. Tarvittaessa kriisityöntekijä voi konsultoida eri yhteistyökumppaneita ja ohjata asiakasta eteenpäin, jos Kriisikeskuksen tuki katsotaan riittämättömäksi. (Raninen & Vetri 2014.)

Kriisikeskukseen hakeudutaan yleensä ajanvarauksella, mutta äkillisissä tapauksissa on mahdollista tulla myös ilman ajanvarausta. Paikallinen kriisipuhelin päivystää Kriisikeskuksen aukioloaikoina ja siihen vastaavat kriisityöntekijät. Kriisikeskuksen palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia. (Savonlinnan Kriisikeskus 2014.)

Vuonna 2013 tilastoitiin Savonlinnan Kriisikeskuksella 1218 käyntiä ja puhelua, joista valtaosa yksittäisten asiakkaiden yhteydenottoja. Yhteydenottojen määrä on kasvanut

edellisvuodesta, jolloin luku oli 1106. Yhteydenottojen viisi yleisintä syytä olivat: Parisuhde-/perheongelmat, huoli läheisestä, kuolema lähipiirissä, ahdistuneisuus ja arjessa selviytymiseen liittyvät ongelmat. (Savonlinnan Kriisikeskuksen toimintakertomus 2013, 10.)

Kriisikeskuksen v. 2013 asiakastyytyväisyyskyselystä selviää, että asiakkaat kokevat Kriisikeskukseen hakeutumisen helpoksi. Asiakkaat kokivat Kriisikeskuksen myönteisenä ja luottamuksellisenä paikkana, josta saivat tilanteeseensa uusia näkökulmia ja apua. Henkilökunta koettiin asiantunteviksi ja ammattitaitoisiksi ja asioiden käsittelyssä edettiin sopivaa vauhtia. (Savonlinnan Kriisikeskuksen toimintakertomus 2013, 27–30.)

Kriisikeskus järjestää ammatillista, osittain vapaaehtoistyöntekijöiden avuin vedettyä ryhmätoimintaa. Useasti kyseessä on vertaistukitoiminta. Vuonna 2013 järjestettiin viisi ryhmää; Väkiäkökoneiden naisten-ryhmä, miesryhmä, sijaisvanhempien vertaistukiryhmä ja Löydä oma tarinasi-ryhmä 18–20-vuotiaille sekä 13–16-vuotiaille. Kahden kriisityöntekijän voimin toteutetaan SELMA-oma-apuohjelmaa, joka on verkko-pohjalla toimiva ohjelma, joka on tarkoitettu traumaattisia kriisejä kokeneiden ihmisten auttamiseen. (Savonlinnan Kriisikeskuksen toimintakertomus 2013, 11.)

2.2 Tukihenkilötoiminta Savonlinnan seudun Mielenterveysseurassa

2.2.1 Vapaaehtoinen tukihenkilötoiminta

Kun vapaaehtoista tukihenkilötoimintaa verrataan muuhun vapaaehtoistoimintaan, eroaa se siitä jonkin verran. Tukihenkilötoiminta on yksilöllisempää useaan muuhun vapaaehtoistoimintaan verrattuna, sillä sitä leimaa tukihenkilön oma arki, elämä ja sitoutuminen. (Lehtinen 1997, 50.) Savonlinnan seudun Mielenterveysseurassa tukihenkilö voi toimia vastaajana Valtakunnallisessa Kriisipuhelimessa, henkisenä tukena Vapaaehtoisessa pelastuspalvelussa tai tukihenkilönä Rikosuhripäivystyksessä tai maahanmuuttajan tukihenkilönä. (Savonlinnan Kriisikeskus 2014). Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran vapaaehtoiset, jotka ovat suoraan tekemisissä tuettavan kanssa joko puhelimitse tai kasvotusten, ovat tukihenkilöitä. (Raninen & Vetri 2014.)

2.2.2 Tukihenkilöksi hakeutuminen

Savonlinnan seudun Mielenterveysseuraan vapaaehtoiseksi tukihenkilöksi hakeutuva henkilö haastatellaan aina. Lisäksi hakija täyttää lomakkeen, jossa kysellään henkilötietojen lisäksi mm. työtilannetta, omaa innokkuutta auttamistyöhön ja aiempaa auttamistyökokemusta. Monesti haastattelu on molemminpuolinen, sillä haastattelussa myös hakija kuulee ja saa infoa toimesta johon hakee. Mikäli tukihenkilö myöhemmin haluaa esim. RIKU-tukihenkilöksi tai Henkisen tuen ryhmään, pidetään silloin uusi haastattelu. (Raninen & Vetri 2014.)

Haastattelussa kartoitetaan hakijan perustietojen lisäksi hakijan omaa elämäntilannetta, perhettä, harrastuksia, oman elämän kriisejä ja niistä selviytymistä sekä omaa jaksamista. Hakijan ei tarvitse kertoa omista kriiseistä tarkemmin, mutta olisi hyvä antaa kokonaiskuvaa siitä, miten on selviytynyt kriiseistä ja miten hakija näkee ihmisten auttamisen sekä mitä pitää siinä tärkeänä. On tärkeää, että hakijalla itsellään ei ole kesken-eräisiä kriisejä elämässään ja että hakijalla on voimavaroja lähteä mukaan auttamistyöhön. Myös syy, miksi haluaa lähteä mukaan toimintaan, on tärkeä. (Raninen & Vetri 2014.)

Haastattelussa hakijalle kerrotaan esim. toimenkuvasta ja esimerkkejä tilanteista, johon tukihenkilönä voi joutua sekä tietoa, kauanko tukihenkilökurssi kestää ja mitä tukihenkilöiltä odotetaan jatkossa. Tähän kuuluu mm. tuntimäärä/kuukaudessa ja paljonko tukihenkilön toivotaan osallistuvan toimintaan. Myös työnohjauksesta, sen tarkoituksesta ja siihen osallistumisen velvollisuudesta kerrotaan. Tällöin hakija tietää, millaista sitoutumista häneltä odotetaan tukihenkilönä. (Raninen & Vetri 2014.)

2.2.3 Tukihenkilöiden koulutus

Savonlinnan seudun Mielenterveysseura kouluttaa kaikki valituksi tulleet vapaaehtoiset tukihenkilöt. Tukihenkilöiden peruskoulutus järjestetään vuosittain 1-2 kertaa ja koulutus on Suomen Mielenterveysseuran suunnittelema. Koulutuksen laajuus on 35 h (3 op), ja se sisältää teorian lisäksi harjoituksia. Koulutus on tukihenkilölle maksuton. Koulu-

tuksen käyneet voivat toimia Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran vapaaehtoistoinnassa omien valmiuksien ja mielenkiintonsa mukaan. Jos tukihenkilö hakeutuu myöhemmin esim. RIKU-tukihenkilöksi, käy hän lisäksi RIKU-tukihenkilökoulutuksen. Tukihenkilöiden peruskoulutuksen jälkeen voi osallistua myös muihin Suomen Mielenterveysseuran järjestämiin koulutuksiin, joita järjestetään 2–4 kertaa vuodessa. (Savonlinnan Kriisikeskus 2014.)

Suomen Mielenterveysseuran järjestämät koulutukset, kuten esim. ryhmänohjaajakoulutus, työnohjaajakoulutus, tukihenkilövastaavankoulutus ovat koulutuksia, jotka antavat valmiuksia toimia tukihenkilöiden kanssa. Ne ovat usein pitkiä, jopa kahden vuoden kestoisia koulutuksia. Kaikilla tukihenkilöillä on mahdollisuus hakeutua näihin koulutuksiin. Edellä mainitut koulutukset vaativat paljon sitoutumista, sillä koulutukset ovat usein toisella paikkakunnalla. Osallistuminen matkoineen ja yöpymisineen on tukihenkilölle maksutonta, sillä joko Suomen Mielenterveysseura tai Savonlinnan seudun Mielenterveysseura kustantavat kaikki koulutuksen kulut yhdessä tai erikseen. Halukkuutta osallistumisesta Suomen Mielenterveysseuran koulutuksiin tiedustellaan tukihenkilöiltä tiedotteessa ja sen jälkeen kartoitetaan koulutukseen soveltuvuutta ja sitoutuneisuutta. (Raninen & Vetri 2014.)

Savonlinnan seudun Mielenterveysseura järjestää vuosittain 2–4 omaa koulutusta, jotka antavat tukihenkilöille lisävalmiuksia toimia omassa työssään. Osa koulutuksista on ollut kaikelle kansalle avoimia, osa on järjestetty seuran sisäisesti. Aiempien koulutusten aiheina ovat olleet esim. seksuaalisuuden kohtaaminen ja vainoaminen. Menneenä keväänä on järjestetty mm. neljän illan keskustelu/koulutusilta. Marraskuussa SETA:n kouluttaja kävi luennoimassa aiheesta ”Sukupuolisuuden moninaisuus”. Suunnitteilla on koulutus mm. mielenterveyslaista. (Raninen & Vetri 2014.)

2.2.4 Tukihenkilöiden tuki, motivointi ja sitouttaminen

Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran ylin porras, seuran hallitus, on delegoinut tukihenkilöiden vastuutyön Kriisikeskuksen toiminnanjohtajalle, joka on tukihenkilöiden esimies ja vastaava. Toiminnanjohtajan lisäksi kaikki kriisityöntekijät sekä koulutettu tukihenkilövastaava tukevat tarvittaessa tukihenkilöitä. Tukihenkilövastaava tuntee tukihenkilöt parhaiten ja toimii paljon tukihenkilöiden kanssa sekä tekee mm. päivystysvuorolistat ja on mukana koulutuksissa. (Raninen & Vetri 2014.)

Tukihenkilöiden tukiverkosto on laaja, sillä kaikissa asioissa yhteyttä voi ottaa kaikkiin kriisityöntekijöihin, toiminnanjohtajaan tai tukihenkilövastaavaan. Tukihenkilöiden peruskoulutuksen organisointivastuu on tällä hetkellä kriisityöntekijä Minna Ranisella sekä tukihenkilövastaava Maire Vetrillä, mutta kaikki kriisityöntekijät osallistuvat tukihenkilöiden koulutuksiin. Kehityskeskustelut ja mahdolliset ongelmat tukihenkilöiden kanssa hoitaa toiminnanjohtaja. (Raninen & Vetri 2014.)

Savonlinnan seudun Mielenterveysseurassa toimii tukihenkilötyöryhmä, johon voi haakeutua seuran toiminnassa mukana olevat. Tällä hetkellä ryhmä koostuu kuudesta jäsenestä. Toiminnanjohtaja on yksi heistä. Ryhmän tarkoituksena on pohtia ja suunnitella tapahtumia, koulutuksia, virkistysiä ym., joita voidaan esittää hallitukselle tai toiminnanjohtajalle. Tukihenkilötyöryhmä on koettu hyväksi, koska kaikkia tukihenkilöitä on mahdotonta saada säännöllisesti paikalle. Kaikilta tukihenkilöiltä itseltään pyritään kysymään ehdotuksia ja heitä kuullaan mielellään suunnitteluissa. Tukihenkilötyöryhmän kautta voi myös lähettää viestiä ja esittää asioita seuran hallitukselle tai toiminnanjohtajalle. (Raninen & Vetri 2014.)

Savonlinnan seudun Mielenterveysseura ja Savonlinnan Kriisikeskuksen kriisityöntekijät pyrkivät motivoimaan ja sitouttamaan tukihenkilöitä toimintaansa erilaisin keinoin. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden fyysiset työtilat sijaitsevat Savonlinnan Kriisikeskuksessa ja kriisityöntekijät ovat halunneet luoda ympäristön, johon tukihenkilölläkin on helppo ja mukava tulla. On pyritty siihen, että aina olisi hetki aikaa kohdata tukihenkilö ja rupertella, esim. päivystämään tullessa. Kiireen vuoksi aina ei välttämättä kohtaaminen onnistu, mutta iltaisin kun on hiljaisempaa voi kriisityöntekijä keskittyä tukihenkilöön ja kysyä kuulumisia ja kuunnella. Tällä tavoin pyritään saamaan tukihenkilölle tunne, että hän on tärkeä. Keskustellessa tukihenkilöiden kanssa kriisityöntekijöillä ”pysyy tuntuma” myös tukihenkilöistä, joten kohtaaminen on tärkeää molempien kannalta. Tukihenkilöiden kanssa pyritään luomaan hyvää yhteishenkeä. Myös kokemus, että tukihenkilöt itse voivat vaikuttaa seuran tukihenkilötoiminnan sisältöön ja omaan hyvinvointiinsa, ovat tärkeitä. Tukihenkilöille pyritään antamaan kiitosta ja kannustetaan heitä työssään. Työn huomioiminen on iso asia. (Raninen & Vetri 2014.)

Konkreettisia tapoja yhteishengen luomiseksi ja yhteen hiileen puhaltamiseksi luodaan mm. työnohjauksella, virkistysretkillä, ”kevyesti keskellä viikkoa” kahvitteletuhetkellä ja

tukihenkilöiden harrasteryhmällä. Työnohjaus on tärkeä ja vahva yhteishengen luoja. Työnohjaus pidetään kerran kuukaudessa, ja se on kestoltaan 1,5 tuntia. Työnohjaajia on kaksi ja he ovat seuran ulkopuolisia koulutettuja työnohjaajia. Työnohjauksessa mm. keskustellaan eteen tulleista, jollain tapaa haastavista asiakastapauksista. Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöt ovat aktiivisesti osallistuneet työnohjaukseen. Virkistysretket ovat kriisityöntekijöiden ja tukihenkilöiden yhteisiä tapahtumia, jotka suuntautuvat joka kevät jollekin seutukunnalle. Aiempina vuosina on ollut mm. makaranpaistoretki Enonkoskelle, Johanna Oraksen taidekartanoon tutustuminen Punkaharjulla sekä retki Rantasalmella sijaitsevalle lammastilalle ja siellä tutustuminen lammaskoiran työskentelyyn. Retkien lisäksi Kriisikeskuksella järjestetään kaikkien yhteinen pikkujoulu, jossa kukin osallistuja saa järjestää haluamaansa ohjelmaa. Tarkoituksena on viettää mukavaa ja rentoa yhteistä aikaa. Tukihenkilöille on järjestetty myös teatteri-iltoja Savonlinnan teatterissa. ”Kevyesti keskellä viikkoa” on kahvittele/rupatteluhetki, joka järjestetään joka toinen kuukausi. Hetkeen on yleensä valittu jokin teema, jota käsitellään. Usein joku ulkopuolinen on kutsuttu kertomaan jostain mielenkiintoisesta aiheesta. Tapaamisen tarkoituksena ei ole puhua ”työasioista” vaan rupatella vapaamuotoisemmin mm. toisten tukihenkilöiden kanssa. Tällä hetkellä on meillä myös tukihenkilöiden valokuvausryhmä, jota vetää kriisityöntekijä Sisko Stolt. Valokuvausryhmä ottaa kuvia erilaisista teemoista. Vuoden 2014 aikana on seutukunnan kirjastoissa kiertänyt kuvanäyttely ryhmän ottamista kuvista. Vapaaehtoisia tukihenkilöitä pyydetään aina mukaan kaikkiin näihin tapahtumiin, koska tapahtumissa ollaan yhdessä ja tehdään mukavia asioita. Näin tukihenkilöt saavat tukea omaan työhönsä kun sitä tarvitsevat ja on myös muutakin kuin pelkkä ”vapaaehtoistyö” eli vapaampaa, kivaa tekemistä, mihin voi valita lähtevänsä mukaan. (Raninen & Vetri 2014.)

Vapaaehtoisen tukihenkilön omaa jaksamista ja siitä huolehtimista käydään läpi mm. Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöiden peruskoulutuksessa. Koska tukihenkilöitä on paljon, ei yksittäisen tukihenkilön elämästä voi tarkkaan tietää, miten kylläkin menee. Keskusteluilla vapaaehtoisten kanssa sekä kehityskeskusteluilla toiminnanjohtajan kanssa kiinnitetään huomiota myös vapaaehtoisen omaan jaksamiseen. Myös työnohjauksissa muistutetaan että jos yhtään oma jaksaminen on koetuksella, on mahdollista pitää taukoa tukihenkilötoiminnasta. Jos tukihenkilö tahtoo pitää vapaata tukihenkilötyöstään, hänellä on siihen oikeus eikä syytä tarvitse lähteä kertomaan tauolle lähtiessä eikä sieltä palatessa, mikäli ei itse halua. Tukihenkilöt voivat jäädä tauolle monista syistä, näitä voivat olla mm. oman elämäntilanteen muuttuminen sairauden,

perheasioiden tai asumispaikan vaihtumisen vuoksi. Myös muu auttamistyö tai esim. lapsenlapset eli vapaa-ajan suuntautuminen toisaalle voivat olla yksi syy. Joskus tukihenkilö voi myös kokea, että tämä ei ollutkaan minun juttuni ja jää pois sen vuoksi. (Raninen & Vetri 2014.)

2.3 Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöryhmät

2.3.1 Kriisipuhelinpäivystys

Kriisipuhelin on tarkoitettu ihmisille, jotka tarvitsevat kuuntelijaa ja tukea elämänsä vaikeina aikoina tai kriisin sattuessa. Kriisipuhelimeen voi soittaa anonyymina. Myös vapaaehtoistyöntekijät vastaavat puhelimeen anonyymina. Kriisipuhelimessa asiakas saa keskusteluapua, jolla pyritään purkamaan asiakkaan henkistä hätää. Kriisipuhelimessa asiakkaalla on mahdollisuus saada keskusteluavun lisäksi yhteystietoja mahdollisen lisäävun saamiseksi. Kriisipuhelimeen vastaavat koulutetut vapaaehtoiset. Kriisipuhelinpäivystystä toteutetaan 24 paikkakunnalta. (Suomen mielenterveysseura 2014.)

Savonlinnan seudun Mielenterveysseuralla on puhelinpäivystystilat Savonlinnan Kriisikeskuksessa, jossa valtakunnallista kriisipuhelinta päivystetään keskiviikosta – sunnuntaihin klo 19–22 ja keskiviikkoisin klo 13–16. Vuonna 2013 Savonlinnassa kriisipuhelinpäivystäjänä on toiminut 40 vapaaehtoistyöntekijää. Päivystysvuorolistat suunnitellaan kahdeksi kuukaudeksi kerrallaan ja vapaaehtoiset tukihenkilöt voivat esittää omia toivomuksiaan vuorojen suhteen. (Savonlinnan Kriisikeskuksen toimintakertomus 2013.) Päivystysvuoro on kolme tuntia kerrallaan ja toivottavaa olisi, että jokainen tukihenkilö päivystäisi ainakin kerran kuukaudessa. Vapaaehtoisten toteuttama puhelinpäivystys on ammatillisesti ohjattua; kriisityöntekijät tukevat ja ohjaavat tukihenkilöä tarvittaessa sekä koulutusten kautta. (Raninen & Vetri 2014.)

Savonlinnassa kriisipuhelinpäivystys pyritään toteuttamaan paripäivystyksenä, jolloin tarvittaessa tukea saa toiselta tukihenkilöltä. Jotkut tukihenkilöt haluavat päivystää myös yksin. Paripäivystyksessä on ajatuksena se, että jos jommallekummalle tukihenkilölle tulee raskas/vaikea puhelu, niin joko heti puhelun jälkeen tai illan päätteeksi on mahdollista käydä puhelua ja sen aiheuttamia tunteita yhdessä lävitse toisen tukihenkilön kanssa jolloin päivystävä tukihenkilö saa purettua kokemuksen ennen kotiin lähtöä. Jos oikein tiukka puhelu tulee, on mahdollista laittaa linja hetkeksi kiinni ja odottaa että

toinen päivystystä hoitava tukihenkilö vapautuu. Tiukkoja tilanteita varten päivystys-huoneen ilmoitustaululta löytyy myös numero, jossa vastaa aina päivystävä kriisityöntekijä. Tämä puhelu ohjautuu Helsinkiin, mutta myös Savonlinnan Kriisikeskuksen omien kriisityöntekijöiden puhelinnumerot löytyvät samaisesta paikasta. Seuraavana päivänä voi Kriisikeskukselle soittaa tai mennä käymään ja purkaa tilanteen siellä. (Raninen & Vetri 2014.)

Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran näkökulmasta kriisipuhelinpäivystäjät ovat sitoutuneita toimeensa ja vuorojen vaihtoja tulee vähänlaisesti, vaikka päivystyslistat tehdään kahdeksi kuukaudeksi kerrallaan. Päivystävät tukihenkilöt vaihtavat vuoroja ensisijaisesti keskenään, jos tarvetta tulee. (Raninen & Vetri 2014.)

2.3.2 Henkisen tuen ryhmä

Henkisen tuen ryhmä on osa Vapaaehtoisen pelastuspalvelun, Vapepan toimintaa. Vapepa tukee viranomaisia erilaisissa onnettomuustilanteissa, joita ovat mm. katoamiset, eksymiset, suuronnettomuustilanteet, tulipalot, ympäristöonnettomuudet ja ensihuolto-tehtävät. (Vapaaehtoinen pelastuspalvelu 2008, 6.) Henkisen tuen ryhmän tehtävänä on antaa onnettomuuden uhreille, omaisille ja pelastajille välitöntä psyykkistä tukea traumaattisen tilanteen jälkeen. (Savonlinnan Kriisikeskus 2014.) Tämä tarkoittaa käytännössä esim. kadonneen ihmisen omaisten tukena olemista etsintöjen aikaan, olemista omaisten tukena jos omainen on äkillisesti menehtynyt tai on jokin muu akuuttihätä. Tukihenkilön työ on kuuntelemista ja läsnäoloa, mutta myös fyysistä huolenpitoa hädän keskellä. (Raninen & Vetri 2014.)

Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran Henkisen tuen ryhmässä on mukana tällä hetkellä 10 vapaaehtoista. Ryhmä toimii työpari-periaatteella, eli hälytyksiin ei koskaan mennä yksin vaan aina pareittain. Hälytysten jälkeen työparit purkavat tapauksen keskenään. Kun ryhmälle tulee hälytys, hälyttäjä hälyttää ryhmäläisiä paikalle. Joskus riittää yksi työpari, mutta on tilanteita, joissa kaikki ryhmäläiset on hälytetty paikalle. Tällaisia voivat olla esim. katoamistapaukset, jolloin ryhmäläiset ovat mukana myös etsinnöissä.

Henkisen tuen ryhmäläiset tapaavat kuukausittain ja tapaamisissa annetaan sisäistä koulutusta sekä tehdään harjoituksia. Tapaamisessa puretaan myös kaikki hälytystapaukset,

joten tapaamiset ovat työnohjauksellisia. Purkaminen toimii myös oppimistapahtumana. Harjoitukset ovat usein ennalta suunniteltuja kuvitteellisia hälytystapahtumia, jossa tukihenkilöille jaetaan roolit, missä toimia. Ryhmä osallistuu myös muihin koulutuksiin, esimerkkinä Suomen Punaisen Ristin ensihuollon seminaari Tampereella, johon osallistui neljä ryhmäläistä. Savonlinnan seudun Mielenterveysseura hoitaa koulutuksiin liittyvät kustannukset, joten tukihenkilöille koulutus on ilmaista. Kaksi kertaa vuodessa on myös Suomen Mielenterveysseuran järjestämä Henkisen tuen ryhmien-tapaaminen, johon tukihenkilöt voivat osallistua. Henkisen tuen ryhmään hakevan tukihenkilön soveltuvuus toimintaan pyritään varmistamaan haastattelulla ennen ryhmään tuloa. Ryhmäläisten liikuntakyky on oltava hyvä, sillä jokainen tukihenkilö käy etsintäkurssin, jonka jälkeen on voitava liikkua etsinnöissä vaikeakulkuisessakin maastossa. (Raninen & Vetri 2014.)

Henkisen tuen ryhmän hälytykset tulevat usein viikonloppuisin, koska virka-aikana hälytykset menevät viranomaisille, eli Savonlinnassa käytännössä joko Savonlinnan Kriisikeskukselle tai Psykiatrian Akuuttityöryhmälle. Vuonna 2014 hälytyksiä Henkisen tuen ryhmälle on tullut vain kaksi. Hälytysten vähyyttä osaltaan selittää se, että tällä hetkellä vain Pelastuslaitos ja Poliisi voi hälyttää ryhmän paikalle, mutta vuoden 2015 aikana voimaan tuleva ensihuoltosopimus mahdollistaa sen, että Itä-Savon Sairaanhoidopiiri tai Savonlinnan sosiaalipäivystys voi myös hälyttää ryhmän paikalle. Ryhmän toiminnan tunnettavuutta viranomaisten piirissä pyritään lisäämään. Ryhmän toiminnan vastuuhenkilönä ja yhtenä vapaaehtoisena toimii kriisityöntekijä Minna Raninen. Ryhmään ei tällä hetkellä haeta aktiivisesti uusia vapaaehtoisia, sillä nykyinen ryhmäkokoo on sopiva. (Raninen & Vetri 2014.)

2.3.3 Rikosuhripäivystys

Savonlinnan Kriisikeskus toimii yhtenä Rikosuhripäivystyksen (RIKU) palvelupisteenä. RIKU on kuuden eri tahon muodostama organisaatio. Mukana ovat Suomen Punainen Risti, Ensi- ja turvakotien liitto, Mannerheimin Lastensuojeluliitto, Suomen Setlementtiliitto, Kirkkohallitus sekä Suomen Mielenterveysseura, joka koordinoi RIKU:n toimintaa valtakunnallisesti. RIKU:n toimintaperiaatteena on tarjota henkistä tukea ja käytännön neuvoja rikoksenuhreille, heidän läheisilleen ja rikoksen todistajille. Tavoitteena on tukea selviytymistä ja tarvittaessa uhri/todistaja voi saada vapaaehtoisien, kou-

lutetun tukihenkilön tuekseen. (Rikosuhripäivystys 2014.) Tukihenkilö toimii rikosprosessin aikana tuettavan henkisenä tukena ja antaa tietoa tarvittavista asioista. Tukihenkilö voi olla mukana esim. rikosilmoitusta tehdessä, asianajajan luona, poliisikuulustelussa, sovittelussa, oikeudessa ja apuna näihin liittyvissä käytännön asioissa, kuten esim. lähestymiskieltokaavakkeen tms. täyttämässä. Tukihenkilö ”valmentaa” asiakasta oikeudenkäynti-istuntoon, jotta asiakas tietää mitä on odotettavissa ja miten istunto etenee. Lisäksi tukihenkilön kanssa voi keskustella itseään askarruttavista asioista ja saada henkistä tukea. Tarvittaessa käydään purkukeskustelua esim. oikeudenistunnon jälkeen (Stolt 2014.)

Savonlinnan Kriisikeskuksen RIKU:n vastuuhenkilönä toimii kriisityöntekijä Sisko Stolt. Savonlinnan alueella tukihenkilönä on toiminut usein Kriisikeskuksen oma ammattihenkilöstö, mutta vapaaehtoistyöntekijöitä on otettu mukaan toimintaan. Savonlinnan Kriisikeskukselle tuli vuonna 2013 52 RIKU-asiakasta ja yhteydenottoja oli 191 kpl. (Savonlinnan Kriisikeskuksen toimintakertomus 2013.) Savonlinnalaiset hakeutuvat RIKU:n piiriin useiden eri syiden vuoksi. Tällaisia voivat olla esim. väkivallan eri muodot (henkinen, fyysinen, seksuaalinen), joista henkinen väkivalta on yleisin. Muita syitä ovat mm. lähestymiskieltoasiat, vahingonteot, murtovarkaudet, uhkailut, ryöstöt, kunnian loukkaukset ja toimiminen rikoksen todistajana oikeudenistunnossa. Yhteydenottaja voi olla rikoksen uhri itse, uhrin läheinen tai todistaja. Lähettäjänä voi toimia viranomainen tai läheinen. Tukihenkilö ei luonnollisesti voi olla uhrin lähipiiriä, jolloin neutraalius kärsisi. (Stolt 2014.)

RIKU-tukihenkilöksi haluavan rekrytointi on kolmivaiheinen; yleensä vapaaehtoiseksi haluavan kanssa käydään puhelinkeskustelu, jonka jälkeen hänelle lähetetään haastattelukaavake. Kun tämä palautuu, sovitaan haastattelu. Haastattelussa mukana ovat hakija, RIKU:n aluejohtaja ja RIKU-palvelupisteen työntekijä. RIKU-tukihenkilöksi hakevalta edellytetään 25–70 vuoden ikää. Hakijan tulisi olla tasapainoinen ihminen, jonka omat kriisit tai rikoskokemukset ovat läpikäyty ja selvitetty. Hakija ei ole saanut syyllistyä rikokseen ja rikosrekisterin on oltava puhdas. Hakija on motivoitunut, tehtävään soveltuva ja valmis sitoutumaan toimintaan. (Stolt 2014.)

RIKU-tukihenkilö toimii anonyymisti tuettavan asiakkaan ja viranomaisten kanssa. Tukihenkilö käyttää tukisuhteessa ainoastaan omaa etunimeään ja omia yhteystietoja ei anneta tuettavalle. Tukihenkilön ja asiakkaan tapaamispaikkana toimii yleensä ennalta

sovittu asiointipaikka tai Savonlinnan Kriisikeskus. Myös puhelut hoidetaan Kriisikeskukselta käsin, tukihenkilö ei soita tuettavalle omasta puhelimestaan. Jokaisella tukihenkilöllä on henkilökohtainen, numeroitu RIKU-kortti. Viranomaisen pyytäessä tukihenkilö kertoo kortin numeron, jonka avulla viranomainen voi tarvittaessa saada RIKU:n palvelupisteestä tukihenkilön nimen. Samoin esim. rikosilmoitusta tehdessä poliisi voi pyytää tukihenkilöä näyttämään henkilöllisyytensä, mutta kuulustelupöytäkirjaan tukihenkilön nimi ei saa päätyä. (Raninen & Vetri 2014.)

RIKU-tukisuhde voi olla kestoaltaan lyhytaikainen esim. lähestymiskieltoasioissa. Tapaamiskertoja voi olla vain pari tai tukisuhde voi olla hyvin pitkäkin, koska rikosprosessi on hidas, usein yli vuoden kestävä. Tukihenkilön ja asiakkaan tapaamisvälit voivat olla pitkiä; Tutkinta- ja harkintavaiheen aikana tukihenkilö voi tavata asiakasta harvakseltaan. Kun asiakas saa tiedon rikosprosessin etenemisestä, muuttuvat tapaamiset tiheämmäksi tukihenkilön kanssa. Tällöin aloitetaan ”valmennus” tulevaa oikeudenkäyntiä varten. Tukisuhde loppuu samalla kun rikosprosessi loppuu, usein Käräjäoikeuden istuntoon. Mikäli rikosjuttu jatkuu Hovioikeudessa, saa asiakas sinne RIKU-tukihenkilön Kuopiosta. RIKU-tukihenkilöllä voi olla useampia tukisuhteita samanaikaisesti, koska rikosprosessit ovat pitkiä ja resurssipulan vuoksi tukihenkilöitä ei ole enempää. (Stolt 2014.)

Keväällä 2013 Savonlinnassa Rikosuhripäivystyksen koulutuksen kävi kuusi uutta vapaaehtoistyöntekijää. (Savonlinnan Kriisikeskuksen toimintakertomus 2013, 13). RIKU:n peruskoulutus kestää n.40 h ja koulutus sisältää mm. tietoa rikoksen uhrin kohtaamisesta, traumaattisista kriiseistä ja rikosprosessin vaiheista. (Rikosuhripäivystys 2014.) Vuoden 2014 aikana toiminnassa on ollut mukana viisi tukihenkilöä. Savonlinnan RIKU-tukihenkilöt saavat tukea ja ohjausta omaan vapaaehtoistyöhönsä Savonlinnan palvelupisteen ohjaajalta ja muilta kriisityöntekijöiltä. Tukihenkilöt käyvät purkamassa tapausta esim. käräjäoikeudenistunnon jälkeen. RIKU-tukihenkilöiden ryhmätyönohjaus on kerran kuukaudessa ja ohjaajana toimii Kriisityöntekijä Sisko Stolt. (Stolt 2014.)

Uusille RIKU-tukihenkilöille on tarvetta Savonlinnassa. Savonlinnan seudulla on aloitettu aluillaan oleva MARAK-toiminta, joka on vakavan väkivallan uhan alla olevien asiakkaiden verkostoyhteistyössä toteutettava toimintamenetelmä. Asiakas saa tässäkin

oman tukihenkilön. RIKU-tukihenkilöt koulutetaan tähänkin auttamismuotoon. (Stolt 2014.)

2.3.4 Maahanmuuttajan tukihenkilötoiminta

Savonlinna on vastaanottanut vuodesta 2004 lähtien 20–30 kiintiöpakolaista vuosittain ja turvapaikanhakijoita pakolaistoimen avulla kiintiön puitteissa. Perheenyhdistämishjelman kautta Savonlinnaan saapuu vuosittain muutamia pakolaisstatuksen saaneita henkilöitä kiintiön ulkopuolelta. Viimeisin vastaanottosopimus päättyi vuoden 2012 lopussa, jonka jälkeen uutta sopimusta kiintiöpakolaisten ottamisesta Savonlinnaan ei ole tehty. Maahanmuuttaja tarkoittaa henkilöä, joka muuttaa ulkomailta pysyvästi Suomeen. Pakolainen tarkoittaa henkilöä, jolla on aihetta pelätä omassa kotimaassaan tulevana vainotuksi uskonnon, rodun, kansallisuuden, poliittisen mielipiteen tai johonkin yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen johdosta. (Savonlinnan kaupungin maahanmuuttajien kotouttamishjelma 2011–2014.)

Maahanmuuttajien tukihenkilötoiminta on Savonlinnan Kriisikeskuksen ja Savonlinnan kaupungin maahanmuuttajapalvelun Navigaattorin yhteistyötä. Vuonna 2013 maahanmuuttajien tukihenkilönä toimi viisi vapaaehtoista, kun vuonna 2012 vapaaehtoisia oli kahdeksan. (Savonlinnan Kriisikeskuksen toimintakertomus 2013, 13.) Vuonna 2014 tukihenkilöitä on viisi, joista neljällä on ollut tuettava perhe/henkilö. Tuettavia asiakkaita ja perheitä olisi paljon, mutta maahanmuuttajan tukihenkilötoimintaa ei voi mainostaa, koska ei ole tarpeeksi tukihenkilöitä, joita tarjota. Myös tukisuhteeseen sitoutuminen voi olla hankalaa, varsinkin jos yhteydenpito jää yksipuoliseksi. (Vaarnamo 2014).

Maahanmuuttajan tukihenkilö voi tukea yksittäistä ihmistä tai kokonaista perhettä. (Vaarnamo 2014). Maahanmuuttajan tukeminen vaatii erityistä tilanne tajua ja hienovaraisuutta, koska tuettavalla ja tukijalla ei ole yhteistä kulttuuriperustaa. Toisesta kulttuurista tullut ihminen tarkastelee ja arvottaa maailmaa toisin kuin suomalainen. Käsitkset monista asioista, kuten esim. tasa-arvosta voivat poiketa suomalaisesta ajattelusta. Kun maailmankatsomus on erilainen, voi maahanmuuttaja kokea esim. tukihenkilön käyttäytyvän sopimattomasti, vaikka suomalaisen arvomaailman mukaan näin ei olisikaan. Suomalaiset ovat suorapuheisia ja täsmällisiä kommunikaatiossaan ja voimme olettaa sen olevan positiivinen asia muuallakin. Maahanmuuttaja, joka tulee kulttuurista, missä sivistyneeseen puhetapaan kuuluu hienovaraisuus ja epäsuoruus, voi

pitää suomalaisten tapaa epäkohteliaana. Yleensä yhteinen kieli puuttuu ainakin alussa, joten se aiheuttaa kielelliseen kommunikointiin rajoituksia. Tämä ei kuitenkaan estä tukisuhdetta, vaikka vaikeuttaakin sitä. (Kriisi 1999, 38–39.)

Monelle maahanmuuttajalle turvautuminen vieraan apuun voi olla kunniakysymys. Tukihenkilön on oltava aktiivinen, jotta tukihenkilösuhde onnistuu ja on molemminpuolinen. Tukihenkilöitä pyritään valmentamaan todennäköisiin ongelmiin, joita tukisuhteessa voi tulla. Tukihenkilö voi olla avainasemassa tuettavan sosiaalisen verkoston syntymisessä. Tukihenkilön tehtäviä tukemisen ja aktivoimisen lisäksi on mm. kulttuurierosta johtuvien ennakkoluulojen lieventäminen. (Kriisi 1999, 39). Tukihenkilö tutustuttaa maahanmuuttajia Suomeen ja suomalaiseen kulttuuriin, tapoihin, kieleen ja auttaa arkielämän asioissa kuten uuteen kotikaupunkiin tutustumisessa ja harrastuksiin ohjaamisessa. Tukihenkilö auttaa suomalaisen kulttuurin, kuten perhejuhlien ja tapojen ymmärtämisessä. (Vaarnamo 2014.) Maahanmuuttajien tilanne heidän kotimaassaan on voinut olla vaikea ja sopeutuminen uuteen kotimaahan voi olla hankalaa. Näissä tilanteissa tukihenkilö voi olla suureksi avuksi. (Savonlinnan Kriisikeskus 2014.) Tukihenkilö saa kutsua tuettavan perheen tai henkilön omaan kotiinsa ja tämä on toivottavaakin, sillä on paljon ulkomaalaisia, jotka eivät ole koskaan nähneet Suomalaista kotia. Tukihenkilöllä voi olla samanaikaisesti useampi tukisuhde, jos tukihenkilö itse niin haluaa. (Vaarnamo 2014.)

Maahanmuuttajien tukihenkilöt Savonlinnassa käyvät saman tukihenkilöiden peruskoulutuksen kuin muutkin Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöt. Tämän lisäksi Navigaattori pitää muutaman tunnin koulutuksen, jossa keskitytään maahanmuuttajiin. Maahanmuuttajien tukihenkilöt voivat osallistua niin Suomen Mielenterveysseuran kuin Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran järjestämiin koulutuksiin. Tukihenkilöiden tukemiseksi Savonlinnan kaupungin maahanmuuttajapalvelu Navigaattori järjestää joka toinen kuukausi tukihenkilöiden työnohjauksellisen tapaamisen. (Vaarnamo 2014.) Kriisikeskuksen kriisityöntekijä oli alkuun mukana näissä tapaamisissa, mutta koska Navigaattorilla on enemmän asiantuntemusta maahanmuuttajista, katsottiin, että Navigaattori voi yksin järjestää tapaamiset ja ovat tarvittaessa yhteydessä Kriisikeskukseen. (Raninen & Vetri 2014.) Tapaamisissa tukihenkilöt voivat vaihtaa ajatuksiaan ja koordinoida omaa toimintaansa yhdessä maahanmuuttajapalveluiden ja

sitä kautta Kriisikeskuksen kanssa. Näiden tapaamisien lisäksi tukihenkilöt käyvät syö-
mässä yhdessä kerran vuodessa ja tukihenkilön tarvitessa lisätukea voi aina ottaa yh-
teyttä joko Kriisikeskuksen tai Navigaattorin työntekijöihin. (Vaarnamo 2014.)

3 VAPAAEHTOISTYÖ

Vapaaehtoistoiminnan ja vapaaehtoistyön käsitteen merkitys on käytännössä sama, va-
paaehtoistointa sanana viittaa siihen, että vapaaehtoistyöntekijä on työssään toimi-
jana, ei työssä. (Mykkänen-Hänninen 2007, 11.) Vapaaehtoistojat toimivat usein
monenlaisissa tehtävissä. Suomen Mielenterveysseuran ja paikallisten mielenterveys-
seurojen vapaaehtoiset toimivat esimerkiksi kouluttajana, työnohjaajina, tukihenkilö-
vastaavana, hallituksen jäsenenä, tukihenkilötoimikunnan jäsenenä ja vapaaehtoiset
osallistuvat myös esim. tapahtumiin ja kampanjoihin. Yksilösuhteeseen perustuvaa tu-
ettavan kohtaavaa tukityötä, joka voi tapahtua kasvotusten, puhelimesta, netissä, per-
heessä, yhteisössä tai ryhmässä kutsutaan Mielenterveysseuroissa tukihenkilötyöksi.
(Porkka & Myllymaa 2007, 9). Tässä opinnäytetyössä vapaaehtoistyö, vapaaehtoisto-
iminta ja tukihenkilötoiminta ovat toistensa synonyymeja. Samoin synonyymejä ovat
vapaaehtoistyöntekijä, vapaaehtoistojat ja tukihenkilö. Tässä opinnäytetyössä tuki-
henkilö tarkoittaa vapaaehtoista tukihenkilöä, joka on suoraan, ilman välikäsiä, yhtey-
dessä tuettavaan henkilöön.

3.1 Mitä vapaaehtoistyö on?

Vapaaehtoistointa on usein jonkin tahon järjestämää tai ohjaamaa yleishyödyllistä
toimintaa, (Nylund & Yeung 2005, 15). joka nimensä mukaisesti on yksilön vapaasta
tahdosta tapahtuvaa toimintaa. Vapaaehtoistyöntekijä ei saa toiminnastaan rahallista
korvausta. Perhettä ja ystäviä auttavaa apua ei lasketa vapaaehtoistoinnaksi, vaan au-
tettavan tulee olla näiden ulkopuolelta. (Pessi & Oravasaari 2010, 10.)

Vapaaehtoistoiminnan eri muotoja ja mahdollisuuksia on paljon. Vapaaehtoisena voi
toimia mm. sosiaali- ja terveysalalla, lapsi- ja nuorisotyössä, ryhmä- ja järjestötoimin-
nassa, urheilutoiminnassa, kristillisessä toiminnassa, avustustoiminnassa tai luonnon-

suojelussa. Näiden pääluokkien alle sijoittuu useita alaluokkia kuten; ystäväpalvelu, pelastuspalvelu, partiotoiminta, erilaiset seuratoiminnat, vapaapalokunta, seurakunta, pelastusarmeija, kansainvälinen avustus ym. (Yeung 2002, 18.)

Vapaaehtoiset toimivat usein järjestöissä rinnan ammatillisen avun kanssa. Vapaaehtoistyön tehtävänä ei ole ammatillisen työn korvaaminen eikä toisin päin. Vapaaehtoistyön ja ammatillisen avun tavoitteet voivat olla samat, mutta tehtävät järjestöjen ja organisaatioiden sisällä ovat erilaiset. Vapaaehtoistyö ja ammatillinen työ yhdessä muodostavat palvelukokonaisuuden. Järjestöissä vapaaehtoisen tehtäville asetetaan selvät vaatimukset, jotta vapaaehtoistyöntekijä pystyy asettamaan itsensä osaksi organisaatiota. (Mykkänen-Hänninen 2008, 22–23) ”Vapaaehtoistyö perustuu sosiaalisen huolenpidon kulttuuriin, ihmisten keskinäiseen välittämiseen yli perhe- suku ja heimorajojen. Vapaaehtoistyön määritelmässä korostetaan, että tehtävästä tulisi selviytyä tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin”. (Mykkänen-Hänninen 2008, 22–23.)

3.2 Vapaaehtoistyön yleisyys Suomessa

Kansainvälisesti katsottuna Suomea on kutsuttu erheellisesti vapaaehtoistoiminnan kehitysmaaksi. (Yeung 2004). Pessin (2008, 12) tutkimuksen mukaan vertailu kansainvälisten tutkimusten kesken on kuitenkin usein ongelmallista. Kulttuurinen tulkinta ja ihmisten käsitys vapaaehtoistyöstä vaihtelevat myös eri maissa. (Yeung 2002, 61.) Vapaaehtoistoiminnan vuoden tutkimuksen (2011, 1-29) mukaan suomalaiset ovat kuitenkin auttajina aktiivista kansaa. Naiset ovat auttamisessa aktiivisempia kuin miehet. Neljäsosa suomalaisista on mukana pitempiaikaisessa avustustoiminnassa ja useampi kuin kolmasosa mukana jonkinlaisessa vapaaehtoistoiminnassa. 55 % suomalaisista on osallistunut vapaaehtoistoimintaan, joista 39 % tutkimusta edeltävänä viitenä vuotena. Vapaaehtoistoimintaan osallistuneista ei ole erotettavissa kovin jyrkästi erilaisia taustaryhmiä, mutta opiskelijat, koulutetuimmat, suurituloiset, 35–44-vuotiaat, lapsiperheet ja vähintään kolmen hengen taloudet ovat olleet keskimääräisesti aktiivisempia osallistujia. Tutkimuksen mukaan vapaaehtoistyöhön käytettiin noin 9,5 tuntia kuukaudessa.

Vapaaehtoistoimintaan osallistumisessa sekä asenteissa on alueellisia eroja. Länsisuomalaiset motivoituvat uuden oppimisesta, kansalaisvelvollisuuden tunteesta ja hyödyllisestä tekemisestä. Länsi-Suomessa ollaan kaikkein aktiivisimpia vapaaehtoistyössä ja siellä siihen käytetään myös eniten aikaa. Pohjois-Suomessa vapaaehtoisuus mielletään

talkoohenkiseksi kuin muualla Suomessa ja 37 % on osallistunut vapaaehtoistoimintaan. Pohjoissuomalaisia kiinnostaa varsinkin uskonnollinen vapaaehtoistoiminta. Itä-Suomessa vapaaehtoistoiminnan palkattomuus mielletään vahvasti. Tämä voi johtua siitä, että itäsuomalaisille vapaaehtoisuus on usein lähipiirin auttamista, tukemista ja ilmaisapua jota toteutetaan esim. oman asuinalueen sisällä ja lähipiirissä. Toiminnan vastavuoroisuus on motivoiva tekijä. Toisia autetaan, koska on saanut itse apua tarvittaessa. Itä-Suomessa on matalin (36 %) halukkuus vapaaehtoistyön ulkopuolisilla lähteä mukaan toimintaan siihen pyydettyä, kuitenkin kolmannes osallistuu vapaaehtoistoimintaan. Muuhun Suomeen verrattuna kiinnostus on vähäistä vapaaehtoisuuskentällä esim. kasvatus- ja kouluasioissa, maanpuolustuksessa tai ammattiyhdistystoiminnassa. Itä-Suomen vapaaehtoisuuskentällä korostuu terveys- ja sosiaaliala. Uusien asioiden oppimisen tai kokemusten vuoksi Itä-Suomessa ei juuri motivoiduta vapaaehtoistyöhön. Etelä-Suomessa suhtaudutaan passiivisemmin vapaaehtoistoimintaan, mutta sielläkin kolmasosa on mukana toiminnassa. Toiminnan ulkopuolisista yli puolet olisi kuitenkin halukkaita lähtemään mukaan vapaaehtoistoimintaan. (Yeung 2002, 35–55.)

3.3 Vapaaehtoistyön merkitys

Vapaaehtoistyö kuuluu kolmanteen sektoriin, jonka toiminta tapahtuu osittain limittäin yksityisen ja julkisen sektorin kanssa. Julkinen sektori ei pysty vastaamaan kaikkiin ihmisten tarpeisiin ja siksi vapaaehtoistoiminnalla on kasvava rooli tulevaisuuden palvelujen tuottamisessa. Vapaaehtoistyö on yksi tärkeimmistä yhteiskunnan voimavaroista. Matalan kynnyksen palveluihin, jota järjestöt ja muut vastaavat usein järjestävät, ovat helpommin lähestyttävempiä ja niihin pääsee nopeammin kuin julkiselle puolelle. Asiakas voi käydä siellä anonyymisti ja ajanvarausta ei usein ole tai jonot niihin ovat lyhyet. (Mykkänen-Hänninen 2007, 15–16.) Myös Nylundin & Yeungin mukaan (2005,14.) Vapaaehtoistoiminta on suuressa roolissa yhteiskunnan eri palvelujärjestelmien tulevaisuutta, sillä varsinkin sosiaali- ja hoivapalvelut tulevat tarvitsemaan vapaaehtoistojen panosta entistä enemmän. Vapaaehtoistoiminta on tärkeää niin sosiaalisesti kuin taloudellisesti katsottuna ja kolmannesta sektorista onkin muodostunut merkittävä palvelun tuottaja. Mikäli järjestöt joutuvat paikkaamaan julkisen sektorin palveluiden puutteita tai ruuhkia, tulee järjestöjen varmistaa, että vapaaehtoistoimintaan kohdistetut odotukset ovat oikein mitoitettu. Järjestöjen tulisi tarkistaa säännöllisesti vapaaehtoistoiminnan vaatavuustasoa, sillä se vaatimuksiltaan vaikuttaa osittain kehittyvän ammatillisen auttamisen suuntaan. (Mykkänen-Hänninen 2008, 22–26.)

Vapaaehtoistyö on yksi tärkeimmistä yhteiskunnan voimavaroista ja merkittävässä osassa sosiaali- ja terveysjärjestöjen toimintaa. Vuoden 2008 järjestöbarometrin mukaan vapaaehtoistoimijoina sosiaali- ja terveysjärjestöissä oli lähes puoli miljoonaa kansalaista. Näiden vapaaehtoisten työmäärä vastaa 21 000 henkilötyövuotta. Vertaistuessa mukana oli 320 000 ihmistä. Samana vuonna järjestöjen tuottamien sosiaalipalveluiden osuus oli n. 16,5 % joka vastaa n. 1,3 miljardia euroa. Sosiaali- ja terveysalan järjestöt ovat suuressa osassa uusien palveluprosessien kehittäjänä ja toteuttajana. Näiden osuus v. 2010 oli 35 % yksityisistä sosiaalipalveluja järjestävistä yksiköistä. (Sosiaali- ja terveysjärjestöt hyvinvoinnin rakentajana 2012, 10–12.) Jokaisen organisaation niin julkisella, yksityisellä kuin kolmannellakin sektorilla täytyy arvioida jatkuvasti oman toimintansa vaatimuksia ja vaikutuksia. Haasteet toimintojen ylläpitämiseksi ja rahoituksen hankkimiseksi ovat vaikeutuneet viime vuosina. (Piirainen ym. 2010, 12.)

Mikkelin ammattikorkeakoulu on tutkinut eteläsavolaisten vapaaehtoisten ja palvelutuottamisen näkymiä verraten niitä valtakunnallisiin tuloksiin esiselvityksessä ”Vapaaehtoistyö, kansalaisjärjestöt ja hyvinvointipalvelujen kehittäminen Etelä-Savossa”.

Selvityksen tuloksista ilmenee, että järjestöjen suuria huolia ovat mm. talous ja vapaaehtoistoimijoiden riittävyys. Eteläsavolaisen vapaaehtoistyön olennaisimmiksi kehitystarpeiksi nousevat vapaaehtoistoiminnan toimintamuotojen päivittäminen, vaikuttavuuden mittaaminen, palveluiden kehittäminen ja uusien yhteistyörakenteiden luominen. Eri järjestöjen kesken tulisi tehdä yhteistyötä ja kolmannen sektorin tulisi yhdessä julkisen ja yksityisen sektorin kanssa määritellä yhteiset pelisäännöt ja rakentaa entistä enemmän yhteistyötä. Eteläsavolaisissa järjestöissä mielletään, ettei julkisella sektorilla huomata järjestöjen tekemää työtä. Näkemyserojen vuoksi ei vapaaehtoisen rooli ole kentällä välttämättä selkeä eikä aina tiedetä mitä vapaaehtoinen saa tehdä.

(Hokkanen ym. 2014, 99–103.)

4 MOTIVAATIO VAPAAEHTOISTYÖHÖN

Motivaatioon liittyviä tutkimuksia on tehty historiassa paljon eri tieteen aloilla. Motivaatio, motivaatioteoriat, lähestymistavat ja vapaaehtoisuuteen liittyvät analyysit ovat muuttuneet ajan saatossa. (Yeung 2005, 87–88.) Motivaatiota tutkittaessa keskeinen kysymys on ”miksi?” Miksi joku toimii siten kun toimii? Jokaisella ihmisellä on oman-

laisensa käsitys motivaatiosta ja siihen vaikuttamisesta. Motivaatiossa yhdistyvät ihmisen oma persoona, tunteet, järki ja sosiaalinen ympäristö. Myös ihmisen arvoilla on merkitystä. Motivaatio voi syntyä myös arvostuksen kautta. Decin ja Ryanin mukaan (1985) motivaatio vaikuttaa toiminnan yrittämiseen, sitoutumiseen, tehtävien valintaan ja haasteellisuuteen sekä suorituksen laatuun. (Liukkonen ym. 2006, 12–14.)

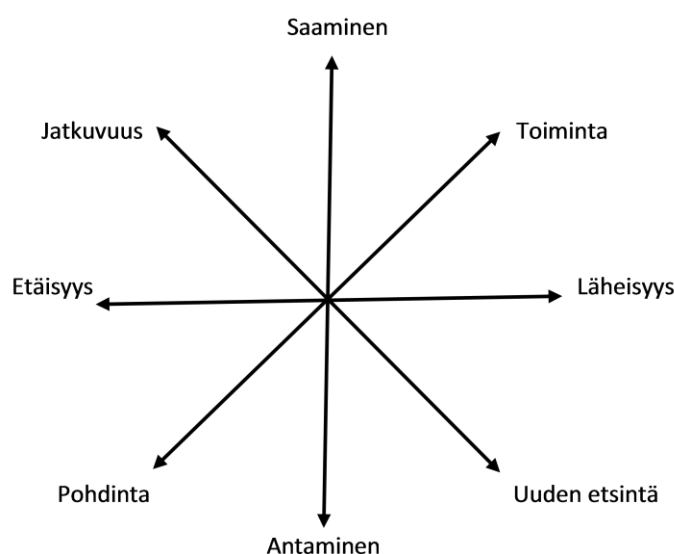
Motivaatio toimii perustana vapaaehtoistyölle. Yksilön vapaaehtoisuuden vahvuudet; vapaamuotoisuus, riippuvuus ja joustavuus, ovat samanaikaisesti riskejä vapaaehtoisen toiminnan jatkuvuudelle. (Yeung 2005, 83.) Wymerin mukaan (2003) vapaaehtoistyön organisaation on tunnistettava vapaaehtoistyöntekijöidensä motiivit ja ymmärrettävyyttä, sillä vapaaehtoiset ovat tärkeä voimavara heidän toiminnassaan. Myös Busselin & Forbesin (2002) mukaan sopivien vapaaehtoisten rekrytointi ja toiminnassa pysyminen vaatii vapaaehtoisten ymmärtämistä (Noppa 2011, 38.)

Vapaaehtoisten motiiveja on pyritty tutkimaan useimmiten kyselytutkimuksilla. Samalla voidaan kysyä, kuinka tai miten toisen ihmisen motivaatiota ja määrää voidaan mitata? Auttaminen on keskeinen asia vapaaehtoistoiminnassa ja siksi on ymmärrettävää mistä motivaatio yksilöllä nousee ja mitä se hänelle merkitsee. Jokaisella vapaaehtoisella voi olla moninainen kirjo motiiveja ja ne voivat olla muuttuvia sekä ristiriidassa keskenään. Claryn ym. (1992, 1996, 1998) tutkimuksen mukaan vapaaehtoisuudessa on kuusi motiivitekijää; arvot, ymmärrys, kunnioitus, sosiaalisuus, ura ja suojele. Nämä motiivitekijät ovat olleet taustana useissa muissa vapaaehtoisten motivaatiota kartoittavissa tutkimuksissa. (Yeung 2005, 83–103.)

Vapaaehtoistyöntekijöiden motivaatiota ja syitä lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan on tutkittu aiemmin. Mm. Yeungin (1999) tutkimuksen mukaan suomalaisille tärkein motiivi tehdä vapaaehtoistyötä on auttamisen halu. Yli 40 % tutkimukseen osallistuneista mainitsi sen syykseen tehdä vapaaehtoistyötä. Toiseksi yleisin syy (16 %) oli vapaa-ajan suuntaaminen hyödylliseen toimintaan. Muita motiiveja vapaaehtoistoimintaan mukaan lähtemiseksi olivat mm. toisien ihmisten tapaaminen, halu oppia uutta, saada uusia kokemuksia, halu vapaaehtoisuuteen, tai mukaan oli lähdetty tuttavien pyynnöstä. Tutkimuksen mukaan vastavuoroisuus ja sosiaalinen ulottuvuus ovat vapaaehtoistyöntekijöiden mielikuvissa ja motiiveissa. Varttuneemmilla vapaaehtoistyöntekijöillä nousivat sosiaalisten suhteiden sekä vertaistuen motiivit yhdeksi keskeisimmistä

syistä, jonka mukaan varttuneemmat haluaisivat suunnata vapaaehtoistyötä ikätovereilleen. (Yeung 1999, 26–70.)

Vapaaehtoistyötä ja vapaaehtoisten motivaatiota tutkiessa Yeung (2005) on luonut motivaation timanttimallin, joka on informatiivinen kartta vapaaehtoistyön motivaation eri elementeistä. Yeung löysi tutkimuksessaan yhteensä 767 motivaation elementtiä, joista jokainen sijoitettiin alla olevan timanttimallin johonkin kohtaan (kuva 1.) Timanttimalli kertoo, millaisista asioista vapaaehtoistyötekijöiden motivaatio koostuu. Yeung päätyi neljään pääulottuvuuteen: Saaminen – antaminen, toiminta – pohdinta, jatkuvuus – uuden etsintä ja etäisyys – läheisyys. Timanttimallin avulla nähdään, että vapaaehtoisten motivaatio suuntautuu tekijästään niin ulospäin (yhteydellä ulkopuolisiin, uusiin asioihin, toiminnalla ja antamisella) kuin myös tekijäänsä kohti (pohdinnalla, jatkuvuudella, saamisella ja etäisyydellä). Samaisen tutkimuksen mukaan vapaaehtoistyön emotionaaliset palkinnot kuten toiminnasta saatu ilo, mielekkyys, onnistumisen kokemukset ja vapaaehtoistyöntekijöiden välinen hyvä ryhmähenki ovat vapaaehtoistyöhön sitouttavia tekijöitä ja jaksamisen kannalta tärkeimpiä asioita vapaaehtoistyöntekijöille. Sitouttava tekijä oli myös vapaaehtoistyöstä saatu turvallisuuden tunne, se että vapaaehtoistyöntekijää tarvitaan ja he ovat tärkeitä. Monelle vapaaehtoistyö täytti tyhjiötä esim. työttömyyden aikana tai eläkkeelle jäämisen jälkeen. Vapaaehtoistyö toi myös lisää omanarvontuntoa. (Yeung 2005, 104–125.)



Kuva 1. Vapaaehtoismotivaation timanttimalli Yeungin mukaan (Yeung 2005, 107.)

Porkan (2009, 97–98) mukaan motiiveina vapaaehtoistyön mukana olemiseen ovat mm. halu auttaa, vastavuoroisuus, mielekäs tekeminen, yhteisöllisyys, omien kokemusten jakaminen, uuden oppiminen, itsensä toteuttaminen ja kehittäminen, vastapainoisuus työlle ja kokemus siitä, että on merkityksellinen. Jokaisen vapaaehtoistyöntekijän motiivit ovat yksilölliset ja motiiveihin vaikuttavat ihmisen koko elämäkokemus.

Habermannin (2001) pohjoismaista vapaaehtoistoimintaa kartoittavassa motiivitutkimuksessa selvisi, että suomalaisten vapaaehtoistojen mielestä on tärkeä auttaa muita. Tutkimuksen mukaan 84 % suomalaista ajatteli näin. Tämä oli korkeampi prosentuaalinen osuus kuin muissa pohjoismaissa. Samaisen tutkimuksen mukaan suomalaisten motiiveissa vapaaehtoistyöhön painottuu oma aktiivinen identiteetti, uuden oppimisen halu ja uusien kokemusten saanti. (Yeung 2002, 62–63.)

Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran vapaaehtoisten kriisipuhelinpäivystäjien motivaatiota on tutkittu aiemmin v. 2001. Seppänen & Sistonen rajasivat tutkimuksen opinnäytetyössään vain puhelinpäivystäjiin. Tutkimuksen tulosten mukaan halu auttaa, keillä itseään uusissa tilanteissa ja omien tietojen kehittäminen olivat tärkeimpiä syitä vapaaehtoiseksi ryhtymiseen. Motiiveita vapaaehtoistyössä jatkamisen kannalta olivat auttamishalu, ihmisenä kasvaminen ja oman vapaaehtoisen työpanoksen kokeminen arvokkaaksi. Koulutukset ja tapahtumat miellettiin myös tärkeiksi. Tulosten mukaan Savonlinnan Kriisikeskus on onnistunut melko hyvin motivoinnissa, mutta palautetta toivottiin enemmän. Työilmapiiri koettiin myönteisenä. Tutkimuksessa nousi esille vapaaehtoisten toivomuksia työnohjauksen sisältöön. Työnohjausta pidettiin tärkeänä, mutta kaikilla ei ollut siihen halukkuutta. Neljännes vastaajista toivoi lisää koulutusta. Virkistystapahtumia ja retkiä myös toivottiin lisää. (Seppänen & Sistonen 2001, 20–29.)

Selin (2013, 24–30) kartoitti opinnäytetyössään Hyvinkään seudun Mielenterveysseuran vapaaehtoisten motiiveja, jaksamista ja toiminnan mielekkyyttä. Hänen opinnäytetyön tutkimustulokset ovat samansuuntaisia kuin mainitsemieni aiempien tutkimusten tulokset; vapaaehtoistyön tekemisen motivaatioiksi nousivat halu auttaa toisia ihmisiä, vapaaehtoistyön tekemisen kautta saatu hyvä mieli ja tärkeä työ. Vastavuoroisuus koet-

tiin palkitsevana. Työnohjaus, lisäkoulutus ja virkistystoiminta olivat asioita jotka auttoivat jaksamaan. Tärkeimmiksi vapaaehtoisia tukeviksi asioiksi nousivat organisaation antama tuki ja työnohjaus.

Mikkelin ammattikorkeakoulun tekemän ”Vapaaehtoistyö, kansalaisjärjestöt ja hyvinvointipalvelujen kehittäminen Etelä-Savossa” – esiselvityksessäkin korostui auttamisen halu. Merkitystä ei ollut vapaaehtoistyön toimintamuodolla. Myös sosiaalisen verkoston laajentuminen ja uudet ystävyysuhteet olivat vapaaehtoisten motiivitekijöitä. Vastavuoroisuus ja yhteisöllisyys olivat tärkeitä kokemuksia. Itsensä toteuttaminen kannusti vapaaehtoistyöhön. Vapaaehtoiset kokivat vapaaehtoisuuden uhkatekijöiksi mm. resurssien ja rahoituksen riittävyyden, vapaaehtoisten vähenemisen ja nykyisten vapaaehtoisten ikääntymisen. Oma jaksaminen ja vapaaehtoisten työmäärän lisääntyminenkin huolettivat. Selvityksessä jaksamisen kannalta nousi esiin lisäkoulutus. Lisäkoulutuksella toivottiin olevan vapaaehtoisen työnkuvaan selkeyttävää vaikutusta sekä antavan valmiuksia erilaisiin ongelmatilanteisiin. Vapaaehtoisten keskinäinen tuki ja työnohjaus olivat tämänkin selvityksen mukaan erittäin tärkeitä tukimuotoja vapaaehtoisille. (Hokkanen ym. 2014, 71–80.)

Niin edellä mainituissa tutkimuksissa kuin useissa muissakin motivaatiota tutkineissa selvityksissä on korostunut auttamisen halu toista ihmistä kohtaan. Altruismi, joka tarkoittaa toisen ihmisen pyyteetöntä auttamista, on yksi vapaaehtoistyön kiistellyimmistä motiiveista. Tutkijoiden mielestä altruismi on tärkein syy vapaaehtoisuudesta puhuttaessa (Utti 2003, 23.), mutta ihmisillä on lisäksi egoistisia motiiveja, itseään hyödyttäviä syitä. Cnaanin & Amroffellin (1994) mukaan nämä hyödyt voivat olla sisäisiä tai ulkoisia palkkioita. Hustinx ym. (2010) toteavat altruististen palkkioiden liittyvän hyvän olon tunteeseen, jota ihminen saa auttaessa toista ihmistä. (Noppa 2011, 39–40.) Altruismi ja ihmisten auttaminen voivat tulla esiin monin tavoin. Toiset ovat valmiita pitkäaikaiseen vapaaehtoistoimintaan, toiset auttavat esimerkiksi raha-avustuksella, joka ei vaadi sitoutumista. Altruismin vaativuus on kytköksissä resurssien luovuttamisen määrään. Altruismi on monimuotoinen ja se voidaan jakaa kahdeksaan eri hypoteesiin: Vastuullisuuteen, vastavuoroisuuteen, muukalaisuuteen, sivullisuuteen, sukupolvisuuteen, oikeudenmukaisuuteen, uskonnollisuuteen ja onnellisuuteen. (Pessi & Saari 2008, 56–66.)

Vapaaehtoistyötä tehdään muun elämän ohessa, joten se vaikuttaa vapaaehtoisen ajan käyttöön ja jaksamiseen. Jos vapaaehtoisen motivaatio laskee liikaa tai katoaa, muuttuu vapaaehtoisuus velvollisuudeksi ja jopa suorittamiseksi. Tällöin pitäisi arvioida uudelleen syitä vapaaehtoistoiminnassa mukana olemiseen ja tarvittaessa pitää lomaa tästä. Motivaation laskuun voi olla monenlaisia syitä, esimerkiksi vapaaehtoistyön tulokset voidaan kokea puutteellisiksi tai uuden oppiminen liian vähäiseksi. (Sauri 2010, 114–116). Halosen mukaan yleisin syy vapaaehtoistoiminnan lopettamiseen on ajanpuute, jonka takana voi kuitenkin olla muitakin syitä. Syitä voi olla monia, esim. se, että kukaan ei huomaa vapaaehtoisen tekemää arvokasta työtä. Aktiivisenkaan vapaaehtoisen tekemää työpanosta ei saisi pitää itsestään selvyytenä. Muita syitä lopettamiseen voi olla esim. tunne siitä, että joku kontrolloi hänen tekemisiään esim. jatkuvalla neuvonnalla tai se, että vapaaehtoinen on kyllästynyt tehtäviinsä. Uusilla haasteilla vältetään kyllästyminen. (Halonen 2010, 57–59.)

Vapaaehtoistyöntekijä voi myös uupua. Uupumuksen tunnistaa esim. väsymyksestä, innostuksen laimenemisestä tai pahasta olostä. Vapaaehtoisen uupumusta voi ennaltaehkäistä esimerkiksi huolehtimalla vapaaehtoistyön selkeistä tavoitteista ja mikäli konkreettisia tuloksia tavoitteiden saavuttamiseksi on saatu, niistä palkitaan. Vapaaehtoistyön pitää välillä olla myös kivaa ja siitä tulee olla hyötyä vapaaehtoisille muussakin elämässä. Vapaaehtoisten motivaatio on heiltä itseltään lähtöisin eikä sen säilymiseen voi määräyksillä vaikuttaa. Innostus toimintaan rakennetaan usein yhdessä vapaaehtoisten kesken ja yhteishenki, jota luodaan esim. kokemusten jakamisella, kannattelee ja tukee ryhmän yksittäisiä jäseniä. (Sauri 2010, 114–116.)

5 SITOUTUMINEN VAPAAEHTOISTYÖHÖN

Terminä sitoutumista voidaan käyttää monissa eri asiayhteyksissä ja siitä on useita eri määritelmiä. Sitoutuminen ymmärretään yleisesti kuitenkin positiiviseksi asiaksi. Jokivuoren (2002) mukaan sitoutumisessa painottuu ihmisen ja organisaation keskinäinen suhde. Sitoutumista vapaaehtoistyön näkökulmasta on tutkittu yleensä vapaaehtoisuuteen käytetyn toiminnan ajallisena kestonä tai siihen kuluneena aikana. (Utti 2008, 16–17.) Sitoutua voidaan esim. vapaaehtoistyötä tekevään ryhmään, organisaatioon, asiakkaaseen/potilaaseen, tai ideologiaan. (Lahtinen 2003, 26–27).

Jotta ihminen voi sitoutua vapaaehtoistoimintaan, on hänen ensin lähdettävä mukaan siihen. Ennen sitoutumista tarvitaan siis motiivi. Sitoutuminen ja ihmisen omat arvot ovat vahvasti kytköksissä toisiinsa. Sitoutumisen vahvuus voi vaihdella toiminnan eri vaiheissa. Vapaaehtoisen sitoutumisen määrää voidaan mitata esim. toimintaan käytettävänä aikana, työn kuorimittavuuden sietämisenä, tai voidaan arvioida vapaaehtoisen uhrautumisen määrää. Sitoutuminen, kuten motiivikin, voi muuttua ajan kuluessa ja sitoutuminen kytkeytyy vapaaehtoisen katsomukseen ihmisen omasta elämästä. (Lahtinen 2003, 26–27.)

Kun ihminen lähtee mukaan vapaaehtoistoimintaan ja lupautuu toimimaan palkatta toisten hyväksi sekä sitoutuu antamaan vapaaehtoistyölle omaa aikaansa, odottaa hän saavansa kaikkea tästä myös itsellensä jotain. Odotukset voivat olla vapaaehtoiselle itsellekin tiedostamattomia ja usein äänettömiä, mutta näkyvien sopimusten lisäksi vapaaehtoinen katsoo sopivansa vapaaehtoisuutta organisoivan tahon kanssa myös näistä, äänessä lausumattomista odotuksista. Tätä kutsutaan vapaaehtoistyön hiljaiseksi, psykologiseksi sopimukseksi. Yksilön ja organisaation välinen psykologinen sopimus pitää sisällään vastavuoroisia odotuksia ja oletuksia ja määrittelee, mitä osapuolet toisiltaan odottavat. Gustin (1998) mukaan myönteisellä psykologisella sopimuksella on vaikutusta niin käyttäytymiseen, asenteisiin kuin parempaan suoritukseenkin. Vapaaehtoisen sitoutuminen ja motivaatio rakentuvat psykologiseen sopimukseen, joka muodostaa perustan vapaaehtoistyölle. Psykologisen sopimuksen kestävyydellä on yhteys siihen, kokeeko vapaaehtoinen toimintansa mielekkääksi ja jääkö hän lopulta toimintaan vai ei. Tämän vuoksi psykologinen sopimus sitouttaa myös vapaaehtoistoimintaa organisoivaa tahoja pitämään huolta vapaaehtoisistaan. (Porkka 2008 24–26.)

Vapaaehtoistoimintaa organisoivan tahon haasteena on ymmärtää psykologisen sopimuksen merkitys vapaaehtoisen näkökulmasta; Se on erittäin henkilökohtainen ja koska ihmiset kokevat tuen ja arvostuksen eri tavalla, tulee tätä sopimusta vaalia. Luotettava ja toimiva psykologinen sopimus on ns. vapaaehtoisen palkkio tehdystä työstä. Tämän vuoksi onkin tarpeellista säilyttää jatkuva keskusteluyhteys kaikkiin vapaaehtoiisiin. Vapaaehtoisen on tunnettava, että tulee kuulluksi. Yleensä haastattelussa, jota kautta vapaaehtoiset valitaan organisaation toimintaan mukaan, tulevat organisaation odotukset vapaaehtoista kohtaan hyvin selväksi. Yhtä tärkeää olisi kuulla mukaan toimintaan

hakevien ja toiminnassa aloittavien vapaaehtoisten toiveet ja odotukset. Alussa vapaaehtoisen voi olla vaikea tunnistaa omia odotuksiaan ja mielipiteitään ja tämän vuoksi vapaaehtoistyöntekijöitä tulisikin kuulla säännöllisesti. (Porkka 2008, 24–26.)

Aiempaan verrattuna ihmisten vapaa-aika on lisääntynyt ja monilta aloilta irtisanotaan työntekijöitä. Tämä ei kuitenkaan välttämättä ole lisännyt ihmisten käyttämää aikaa vapaaehtoistyöhön. Uusien vapaaehtoisten rekrytointi ei ole helppoa. Jotta ihmiset kokisivat mielihyvää, tulisi tulosten olla vaikuttavia ja näkyviä, jotta se koettaisiin vaikuttamisena. Monissa vapaaehtoistoiminnoissa tulokset eivät ole nopeasti näkyviä, joten muut, nopeammin mielihyvää tuottavat harrasteet vievät ihmisten vapaa-ajan. (Harju ym. 2001, 96–97.)

Vapaaehtoistyötä organisoivan tahon näkökulmasta vapaaehtoisten sitouttaminen ja sitoutuminen ovat tärkeimmät asiat pitkällisen toiminnan ylläpitämisen kannalta. Toimintaa organisoivan tahon on ymmärrettävä vapaaehtoisen herkästi haavoittuva resurssi. Vapaaehtoisen toiminnasta pois jättäytyminen voi johtua monesta syystä, esim. muuttuvasta elämäntilanteesta, voimavarojen ehtymisestä, motivaation puutteesta, tai tehtävien kasaantumisesta. Pois jättäytymisen syy voi olla positiivinenkin, jolloin vapaa-aikaa halutaan vain käyttää enemmän toiseen asiaan. Vapaaehtoiselle on tärkeää toisten toimijoiden ja organisoivan tahon tuki. Yhteisöllisyys, joka on sitouttava tekijä, syntyy ja vahvistuu ollessa vuorovaikutuksessa toisten vapaaehtoisten kanssa. Merkittävää on, että vapaaehtoisella on organisaatiossa ammattilainen, tutor, jonka puoleen voi tarvittaessa kääntyä. Vaitiolovelvollisessa ja kuormittavassa vapaaehtoistoiminnassa olisi oltava välitön mahdollisuus purkaa asioita ja tunteita ammattilaisen kanssa, jotta vapaaehtoinen jaksaisi toimessaan. Organisaation ammattilaisten mielestä jatkuva saatavilla olo voi kuitenkin varsinaisen työn ohessa tuntua kuormittavalta, jolloin vapaaehtoisille olisi oltava kuitenkin ennalta määrätty luottohenkilö joka vastaa organisaation vapaaehtoistyöstä. Edellä mainitsemisani tutkimuksissa esille tullut vapaaehtoisten motiivi, vastavuoroisuus, voidaan kytkeä myös vapaaehtoisorganisaatioon vapaaehtoisille järjestettävien virkistystoimintoihin, jonka vapaaehtoinen voi kokea kiitoksena sitoutumisestaan ko. organisaatioon. (Mykkänen-Hänninen 2007, 63–65.)

Koska vapaaehtoistyö on vapaaehtoista ja vapaamuotoista toimintaa, on sitä järjestävän organisaation pidettävä se houkuttelevana ja tarjottava toimijoilleen sitä, mihin toimi-

joilla on tarvetta, jotta he sitoutuvat toimintaan. Vapaaehtoistyön tulisi antaa arvostuksen tunnetta ja olla palkitsevaa. Organisaatioiden ja tutkijoiden tulee tehdä yhteistyötä, jotta rahoittajat ymmärtäisivät vapaaehtoistoiminnan merkityksen ja suuntaisivat siihen resursseja. (Harju ym. 2001, 93–98.)

Vapaaehtoistyön tulisi olla tekijälleen mielekästä. Hokkasen (2003) mukaan mielekkyys on positiivista vetovoimaa jotain asiaa kohtaan. Vapaaehtoisen innostuneisuus ja kiinnipitäminen vapaaehtoistaimesta kuvaa mielekkyyttä vapaaehtoistyötä kohtaan. Mielekkyys kuvaa myös toiminnan sopivuutta vapaaehtoiselle. Kun luontainen yhteisöllisyys vähenee, tarvitsevat ihmiset järjestettyä yhteisöllisyyttä ja vapaaehtoistaimintaan osallistuminen mahdollistaa yhteisvastuullisessa toiminnassa mukanaolon. Vapaaehtoistyö jatkaa esim. naapuriavun ja talkoiden perinnettä, joka luo yhteenkuuluvuuden tunnetta ja yhteistä tekemistä

Pessin & Oravasaaren (2010, 47–48) tutkimuksessa käy ilmi, että kaksi kolmasosaa eri järjestöjen vapaaehtoisista haluaisi lisäkoulutusta. Lisäkoulutuksilla toivottiin saatavan lisää tietoa vapaaehtoisen työnkuvasta, roolista ja ongelmatilanteista jotta innostus ja motivaatio säilyisivät. Tuloksissa nousi esille vapaaehtoisten toivovan työnhajauksellista otetta, joka tukisi toimintaan sitoutumista. Hokkasen ym. (2014, 32–33) mukaan myös eteläsavolaiset vapaaehtoiset kokevat tarvitsevan enemmän tukea, koulutusta ja ohjausta tehtävissään.

Vuonna 2013 OK-opintokeskuksen tilaaman järjestöjen pienoisbarometrin mukaan vapaaehtoistyön uhkiksi miellettiin mm. vapaaehtoistaimintaan sitoutuminen, yksipuoliset tehtävät, henkilökohtaiset kulut, organisaatioyhteisössä olevat ongelmat ja vähäinen palaute omasta työstä. (Hokkanen ym. 2014, 32–33.)

6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran vapaaehtoistyöntekijöiden motivaatiota ja sitoutumista vapaaehtoistaimintaan. Tavoitteena oli ymmärtää vapaaehtoisten kokemusmaailmaa ja saada vastauksia siihen, miten vapaaehtoiset saataisiin sitoutettua toimintaan alkuinnostuksenkin jälkeen ja miten uusia vapaaehtoisia saataisiin houkuteltua toimintaan mukaan. Tavoitteena oli kehittää Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran vapaaehtoistaimintaa.

Tutkimusongelmat ovat:

- Mitkä olivat tukihenkilön motiivit lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan?
- Miten tukihenkilöt kokevat vapaaehtoistoiminnan?
- Miten tukihenkilöiden motivaatiota voi ylläpitää?
- Kuinka hyvin vapaaehtoinen on sitoutunut toimintaan?
- Mitkä asiat kannustavat jatkamaan vapaaehtoistyötä?
- Millaista tukea vapaaehtoiset odottavat?

7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

7.1 Aineiston keruun menetelmä

Käytin tutkimukseni aineiston keruuseen kyselylomaketta. Kysely on survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä, joka tarkoittaa standardoidusti eli kaikilta kohderyhmäläisiltä samalla tavalla kysytyjen kysymysten avulla kerättyä aineistoa kyselyn, havainnoinnin tai haastattelun muodossa. Kohderyhmä muodostaa otoksen tietyistä joukosta. Kyselytutkimuksen suunnittelussa tulee miettiä, milloin on järkevää käyttää suljettuja kysymyksiä ja milloin vastaajan tulisi saada vastata vapaasti eli avoimella vastauksella. (Hirsjärvi ym. 2009,193–194.) Kyselylomakkeeni sisälsi strukturoituja eli suljettuja kysymyksiä sekä muutamana avoimen kysymyksen. Lisäksi käytin kyselyssäni Likertin asteikkoa. Likertin asteikossa kysymystyyppinä on väittämä johon vastaaja vastaa valitsemalla asteikolta vaihtoehdon, jonka kokee olevan oikea sen mukaan, onko samaa tai eri mieltä. (Hirsjärvi ym.2009, 200.)

Tutkimusmenetelmäni on kvantitatiivinen eli määrällinen jossa on kuitenkin kvalitatiivisen eli laadullisen menetelmän piirteitä. Hirsjärven ym. (2009, 137) mukaan määrällinen ja laadullinen tutkimus ovat toisiaan täydentäviä ja näitä menetelmiä keskenään on hankala tarkkarajaisesti erottaa. Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä johtopäätökset ja teoriat aiemmista tutkimuksista ovat keskeisessä osassa, samoin kuin hypoteesien esittäminen ja käsitteiden määrittely. Tutkittavien henkilöiden valinnassa määritellään perusjoukko, josta otetaan tutkimusotanta. (Hirsjärvi ym. 2009,139–142.) Käytin kyselylomakkeen suunnittelussa pohjana aiempien tutkimusten tuloksia esim. Likertin

asteikon väittämissä, jotta kohderyhmän kokemus ja mielekkyys mm. vapaaehtoisuudesta, motivaatiosta ja sitoutumisesta tulisi paremmin esille.

Tutkimusongelmat eli tutkimuskysymykset ohjaavat tutkimusta. Kyselylomaketta käytettäessä on tärkeää saada vastaus tutkimusongelmiin. Alla olevassa taulukossa selviää kysymyslomakkeeni kysymyksen numero ja mihin tutkimusongelmaan ko. kysymyksellä hain vastausta.

TAULUKKO 1. Tutkimusongelmat ja niihin vastaavat kysymykset lomakkeessa

TUTKIMUSONGELMA	KYSYMYKSET
Mitkä olivat tukihenkilön motiivit lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan?	3, 4.
Miten tukihenkilöt kokevat vapaaehtoistoiminnan?	7, 8, 9, 10, 11, 12, 21.
Miten tukihenkilöiden motivaatiota voi ylläpitää?	4, 7, 8, 9, 10, 11,12, 13, 14, 21.
Mitkä asiat kannustavat jatkamaan vapaaehtoistyötä?	2, 8, 12, 13.
Kuinka hyvin vapaaehtoinen on sitoutunut toimintaan?	2, 5, 6, 8, 9, 12, 13, 15, 20.
Millaista tukea vapaaehtoiset odottavat?	10, 11, 12, 13, 20, 21.

Alun perin ajatuksena oli suorittaa koko tutkimus kotiin lähetettävänä kyselylomakkeella. Kriisikeskuksella 10.10.2014 pidetyssä palaverissa päädyimme kuitenkin ottamaan mukaan Internetin kautta tehtävän kyselyn, joka tulitaisiin tekemään 32 vapaaehtoistoimijalle Webpropol-kyselytutkimussovelluksella. Lopuille yhdeksälle vapaaehtoiselle kysely tehtiin kotiin postitse lähetettävällä kyselylomakkeella. Tähän päädyimme siksi, että suurin osa vapaaehtoisista on aktivoitunut Internetin käyttäjiksi ideaseminarini jälkeen. Ne yhdeksän vapaaehtoista, joille kysely tehtiin kirjeitse, eivät olleet luovuttaneet sähköpostiosoitettaan Savonlinnan seudun Mielenterveysseuralle ja he hoitavat keskinäiset asiansa edelleen kirjeitse tai puhelimitse. Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran ja Kriisikeskuksen työntekijät tuntevat vapaaehtoisensa siten, että uskoimme saavamme enemmän palautuneita vastauksia yhdistämällä nämä kaksi tapaa. Webpropolin käyttö antoi mahdollisuuden myös siihen, että lähetin vapaaehtoisille sähköpostitse muistutuksen kyselystä puolesta välissä vastausaikaa. Internetissä ja postitse tehtävän kyselyn lomakkeet olivat identtisiä keskenään. Postitse lähetettäviin kyselyihin liitin saatekirjeen ja vastausohjeiden lisäksi palautuskuoren, jossa oli valmiina palautusosoite ja postimerkki.

Kysely (Liite 4/1.) lähetettiin 41 Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilölle. 32 tukihenkilölle lähetettiin seuran kautta sähköpostitse saatekirje (Liite 2/1.) jossa oli linkki nettikyselyyn, joka toteutettiin Webpropol-palvelulla. Yhdeksälle (9) tukihenkilölle kysely meni postitse. Kysely Internetissä oli avoinna 30.10. – 16.11.2014. Postitse menneet kyselyt postitettiin 29.10.2014 ja viimeiseksi palautuspäiväksi olin saatekirjeessä (Liite 3/1.) toivonut torstaita 13.11.2014. Palautuneet vastaukset hain Savonlinnan Kriisikeskukselta 18.11.2014. 41 kyselystä vastauksia palautui takaisin 31, joista viisi (5) postitse ja loput 26 olivat nettivastauksia. Vastausprosentti oli 75,6 %.

Halusin yksityiskohtaisempaa tietoa juuri Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran vapaaehtoistoiminnasta ja käytännöistä, joten varsinaisen tutkimuksen lisäksi tein teoriatiedon syventämiseksi haastatteluja. Haastattelin Kriisityöntekijä Minna Ranista ja tukihenkilövastaava Maire Vetriä 30.10.2014 ja nauhoitin haastattelun nauhurille. Haastattelun jälkeen litteroin eli kirjoitin haastattelun puhtaaksi. Sähköpostihaastattelun tein RIKU:n Savonlinnan vastuuhenkilölle, kriisityöntekijä Sisko Stoltille ja Savonlinnan kaupungin maahanmuuttosihteerille Varpu Vaarnamolle.

7.2 Aineiston käsittely ja analysointi

Valinnat, jotka tutkija on tutkimusprosessin alussa tehnyt, vaikuttavat aineiston käsittelyyn ja tulkintaan. Eskolan (1975, 47) mukaan tutkimuksen ongelma ja analyysi ovat yleensä rakenteeltaan yhteneväisiä. Tutkimuksen ydin on kerätyn aineiston analysointi, tulkinta ja johtopäätökset. Analysoidessa aineistoa tutkija huomaa millaisia vastauksia on saanut tutkimusongelmiin. Analyysivaiheessa voi myös huomata, miten ongelmat olisi tullut asettaa. (Hirsjärvi ym. 2002, 207.)

Keräämäni aineiston analysoin tilastollisella analyysillä Webpropol -ohjelmaa käyttäen. Koska käytin Internetissä tehtävää kyselyä rinnakkain kirjeitse tehtävän kyselyn kanssa, piti tulokset saada vedettyä yhteen ennen analysointia. Tein tämän syöttämällä postitse palautuneiden kyselylomakkeiden vastaukset Webpropoliin ennen analysointia, jolloin kaikki vastaukset olivat samassa paikassa. Savonlinnan seudun Mielenterveysseuralla on oma sähköpostiosoite, josta he lähettävät vapaaehtoisille mm. päivystysvuorot, tie-

dotteet ja uutiset. Tästä samaisesta sähköpostiosoitteesta lähetin vapaaehtoisille saatekirjeen, jonka lopusta löytyi linkki kyselyyn. Samaisesta sähköpostiosoitteesta lähetettiin myös muistutus viikkoa ennen kyselyn sulkeutumista. Käyttämällä Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran sähköpostiosoitetta, varmistin että vapaaehtoiset lukevat sähköpostiviestin todennäköisemmin, kuin että lähettäjänä olisi ollut tuntematon yksityishenkilö. Samalla vapaaehtoisten kokemus tutkimuksen luotettavuudesta ja tärkeydestä oli parempi. Postitse lähetettävät kyselylomakkeet postitin päivää ennen nettikyselyn avautumista ja sähköisesti lähetettävää saatekirjettä.

Aloitin analysoinnin, kun kaikki määräaikana saapuneet lomakkeet palautuivat. Analysoidessani kävin tuloksia tarkasti ja huolellisesti lävitse. Ristiintaulukoinnilla selvitin asioiden välisiä yhteyksiä ja merkityksiä. Kyselytutkimuksen avoimet kysymykset analysoin teemoittelulla. Tutkimukseen liittyvää tekstiä käsitellään usein teemoittelulla, jolla muodostetaan teemoja keskeisten aiheiden mukaan. Usein tämä tapahtuu aineistolähtöisesti, mutta myös teorialähtöinen teemoittelu on mahdollista. Teemoja muodostaessa apuna voi käyttää kvantifointia tai koodausta. Tekstistä havainnoidaan seikkoja, jotka ovat keskeisiä tutkimuksen kannalta. Aineistoa teemoitellessa jokaisen teeman alle kerätään ne kohdat, missä puhutaan ko. teemasta. Tätä voi tehdä esim. käsin askarrellen leikkaamalla tulostetusta aineistosta kaikki teemoihin liittyvät kohdat ja järjestelmällä ne omiksi kokonaisuuksiksi. Saman voi tehdä tietokoneen ”leikkaa-liimaa-toimintoa” hyväksi käyttäen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Ennen teemoittelun aloittamista luin avoimien kysymysten vastauksia lävitse useaan eri kertaan ja selvitin, mitä aiheita avoimissa vastauksissa oli tullut esille. Tarkastelin aineistoa tutkimusongelmat mielessä, mutta aineistolähtöisesti. Pilkoin ryhmitellen esiin tulleita asioita eri teemoiksi. Annoin teemoittain asioille yhteisen nimittäjän, jonka jälkeen katsoin teemoille alaluokat.(kuten esim. s.38, kohta 8.4.) Käytännössä tein teemoittelun koodaamalla nimittäjät värikynillä eli annoin jokaiselle teemalle oman värin. Väreillä koodaamisen ansiosta minun oli helpompi muistaa ja palata aineiston teemoitteluun ja pystyin näin helposti myös näkemään kunkin teeman ja sen alaluokkien esiintymismäärän kysymyksittäin. Tutkimustulosten raportointitekstissä olen lihavoanut nämä nimittäjät ja alaluokat, jotta tekemäni analyysi näkyy myös raportissa lukijalle.

7.3 Eettisyys ja luotettavuus

Suunnitelmaseminaarin jälkeen hankin tutkimusluvan Savonlinnan Kriisikeskuksen toiminnanjohtajalta. Opinnäytetyössäni pyrin toteuttamaan hyvää tutkimuskäytäntöä ja kunnioittamaan tutkimukseni kohdejoukkoa. Valitsin aiheeni siksi, että sen merkitys on tärkeä ja sen tulos antaa arvokasta tietoa opinnäytetyöni tilaajalle. Lähdeaineistoa olen tarkastellut kriittisesti ja pyrkinyt käyttämään vain luotettavia lähteitä. Muistiinpanoja tehdessäni olen huolehtinut lähteistä ja kirjoittamisessa kiinnitän erityistä huomiota lähdeviitteiden ja lähteiden oikeanlaiseen merkitsemiseen. Olen pyrkinyt kirjoittamaan selkeästi, jotta lukija ei ymmärrä kirjoittamaani väärin. (Hirsjärvi ym.2009, 21–27, 350.)

Aineiston keräämisessä ja käsittelyssä anonymiteetti ja luottamuksellisuus ovat tärkeitä asioita. Tutkimustuloksia julkaistaessa tutkittavien henkilöllisyys ei saa paljastua. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tutkimukseni kohdejoukko vastasi kyselyyn anonymyminä. Vaikka lähetin sähköpostitse saatekirjeen mukana linkin kyselyyn, ei webpropol-ohjelma kerää sähköpostiosoitteita. Näin en itsekkään tiedä, kuka oli antanut minkäkin vastauksen. Postitse palautuneet kyselyt palautettiin myös anonymyminä. Kun tulokset ovat selvillä ja tutkimus valmis, tuhotaan aineisto asianmukaisesti. Kysely, siihen tulleet vastaukset ja analysointi poistetaan Webpropol-palvelusta, Excel-ohjelmalla tehdyt varmuuskopiot poistetaan ja kaikki tulostetut vastaukset ja analysoinnit tuhotaan paperisilppurilla.

Kyselylomake on mittari, jolla tietoa mitataan. Mittarin oikeanlainen luominen on ydinasia tutkimuksen kannalta. Jos mittari on huono, on sillä saatu tietokin huonoa. Saadaksesen haluttuja vastauksia, voi luoda oman mittarin. Silloin tulee kuitenkin muistaa, että tutkimuksen luotettavuus on samanveroinen kuin luodun mittarin luotettavuus. Olisi hyvä, että joku muukin, kuin sen luoja, tarkastelee mittaria. Hyvän mittarin luonti on yleensä pitkälinen prosessi, jossa raakaversiosta muotoutuu korjausten kautta käytettävä mittari. Mittari tulisi testata pienimuotoisella esitutkimuksella, jonka palautteen pohjalta vaihtoehtoja hiotaan tai pudotetaan pois. Luotettavuuden kannalta pitkä mittari on usein luotettavampi kuin lyhempi. (Metsämuuronen 2002, 36.)

Kyselyä hioin vähitellen raakaversiosta nykyiseen versioon. Pyrin tekemään kyselyn siten, että sain parhaat mahdolliset vastaukset tutkimusongelmiin. Aineiston keräyksen

muuttuminen alkuperäisestä suunnitelmasta, kokonaan kirjallisesta sähköiseen että kirjalliseen muotoon muuttui nopealla aikataululla, mutta tein sähköisen lomakkeen huolella. Sähköisen lomakkeen pohjana toimi kyselylomake, jota olin tarkkaan miettinyt sekä muokannut jo pitempään. Työn tilaaja antoi kommentit kyselylomakkeesta palaverissamme ja muokkasin lomaketta hieman kommenttien perusteella. Muutoksia tuli esim. lomakkeessa kysytyyn ikä-vaihtoehtoon ja Likert-asteikon väittämiin tuli lisäyksenä kohdat: ”Saan tunnustusta/arvostusta tukihenkilötyöstäni kriisityöntekijältä” ja ”Saan tunnustusta/arvostusta tukihenkilötyöstäni toiminnanjohtajalta”. Lisäksi tilaajan kanssa pidetyn palaverin jälkeen lisättiin avoin kysymys: ”Miten Savonlinnan seudun Mielenterveysseura voisi saada uusia tukihenkilöitä toimintaan mukaan?”. Lomakkeen luomisessa otin huomioon Webpropol-ohjelman tilastolliset analyysityökalut ja pyrin asettamaan kysymykset oikeisiin kysymysmuotoihin, jotta sain kyselyn vastausten analyysillä syvällisiä tuloksia. Kyselylomakkeen esitestauksen suoritin suunnitelmaseminaarini jälkeen, ennen lopullisen kyselyn lähettämistä kohderyhmälle. Esitestausryhmään kuului myös työelämäohjaajani. Esitestauksen jälkeen kuulin kommentit testiin osallistuneilta ja muutin lomaketta hieman palautteiden perusteella. Tässä vaiheessa muutokset olivat lähinnä äidinkielellisiä. Postitse lähetettävän kyselyn muokkasin tekstinkäsittelyohjelmalla siten, että kysely oli tulostetulla paperillakin toimiva.

Tutkimuksissa tulisi arvioida tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Tätä arvioidessa on huomioon otettava tutkimuksen *validius* eli pätevyys ja *reliaabelius* eli mittaustulosten toistettavuus. *Validius* tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa käytetty mittari mittaa juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata. *Reliaabelius* voidaan todeta esim. kahden arvioijan päätyessä samanlaiseen tulokseen tai jos samaa asiaa tutkiessa eri tutkimuskerralla saadaan sama tulos. (Hirsjärvi ym.2009, 231–233). Kyselylomakkeeseen pyrin valitsemaan tärkeimmät kysymykset tutkimusongelmien kannalta. (kts. taulukko 1 s.29). Kyselylomakkeen esitestaus auttoi minua arvioimaan kyselyn luotettavuutta ja samalla varmistin lomakkeen ymmärrettävyyden sekä toimivuuden.

8 TULOKSET

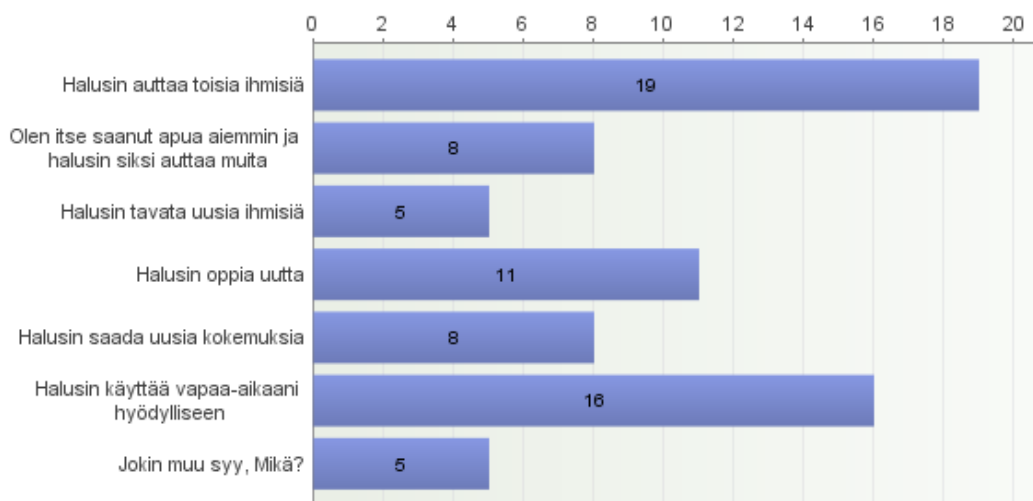
Kyselyyn vastasi 24 naista ja 7 miestä. Enemmistö vastaajista (16) kuului ikäryhmään 61–69-vuotiaat. Toiseksi suurimmat ikäryhmät olivat 70–79-vuotiaat (6) ja 41–50-vuotiaat (5). Ikäryhmässä 51–60-vuotiaat oli kolme (3) vastaajaa ja ikäryhmässä 31–40-vuotiaat yksi (1) vastaaja. Alle 30-vuotiaita ei ollut yhtään. (Kuva 2. Liite 1/1).

Vastaajista suurin osa (22) oli eläkeläisiä. Kuusi (6) vastaajista oli työssä ja kaksi (2) työttömänä. Yksi vastaajista ilmoitti olevansa mukana työtoiminnassa. Kyselyyn vastanneista 14 tukihenkilöä asui yhdessä kumppanin kanssa, 13 asui yksin ja neljä (4) yhdessä kumppanin ja lasten kanssa. Vapaaehtoiset tukihenkilöt voivat toimia yhdessä tai useammassa tukihenkilötoiminnassa samanaikaisesti. Vastanneista tukihenkilöistä 25 toimi Kriisipuhelinpäivystyksessä, kaksi (2) Henkisen tuen ryhmässä, viisi (5) Rikosuhripäivystyksessä, neljä (4) Maahanmuuttajan tukihenkilönä ja kolme (3) tukihenkilöä oli tauolla. (Kuva 3. Liite 1/1.)

Suurin osa kyselyyn vastanneista on ollut mukana Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilötoiminnassa mukana 3–4 vuotta (13). 5–6 vuotta mukana olleita oli kuusi (6), 1–2 vuotta viisi (5) ja 10–15 vuotta kaksi (2) vastanneista. Yli 16 vuotta mukana olleita oli kolme (3) ja alle yhden vuoden yksi (1) vastaaja. (Kuva 4. Liite 1/2.) Alun perin tukihenkilöt olivat saaneet tietää tukihenkilötoiminnasta ilmoituksen kautta (18), ystävältä/tuttavalta (8) tai jostain muualta (5). Nämä viisi, jotka olivat vastanneet ”jostain muualta” olivat vastanneet avoimella vastauksella seuraavasti: ”Omatoiminen kysely”, ”Lehtijuttu”, ”Opiskelu”, ”Olin ajatellut liittyä siihen. Juhlasta sain lopullisen virikkeen”, ”Sanomalehtijutusta”.

8.1 Tukihenkilötoimintaan mukaan lähtemisen motiivit

Kysyttäessä, miksi tukihenkilö lähti mukaan tukihenkilötoimintaan, sai vastaaja valita annetuista vaihtoehtoista 1–3 tärkeintä syytä. Suurin osa vastasi lähteneensä mukaan koska halusi auttaa toisia ihmisiä (19). Toiseksi yleisin syy oli halu käyttää vapaa-aikaa hyödylliseen (16). Seuraavaksi yleisimmät syyt olivat: halu oppia uutta (11), halu saada uusia kokemuksia (8), On saanut itse apua aiemmin ja halusi siksi auttaa muita (8), halu tavata uusia ihmisiä (5) ja jokin muu syy (5). Muita syitä mukaan lähtemiseksi olivat mm. työttömäksi jääminen, oman perheen kanssa olleet vaikeudet, kansainvälisyys omilla kotikulmilla, pitkäaikainen kouluttajatausta toisessa järjestössä sekä halu toimia maahanmuuttajan tukihenkilönä. (Kuva 5 s.35.)



KUVA 5. Vapaaehtoistoimintaan mukaan lähtemisen motiivit N=31

Vastaajista yhdeksän (9) kertoi olevansa mukana muussakin kuin Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran vapaaehtoistyössä. Selvitin ristiintaulukoinnin avulla, käyttävätkö muussakin vapaaehtoistoiminnassa mukana olevat aikaansa keskimäärin enemmän vai vähemmän verrattuna heihin, jotka ovat mukana vain Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilötoiminnassa. Vertailun perusteella näyttää siltä, että ne jotka ovat mukana muussakin vapaaehtoistoiminnassa, käyttävät aikaansa hieman vähemmän tukihenkilötoimintaan verrattuna niihin, jotka ovat mukana vain Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilötoiminnassa.

8.2 Tukihenkilötyöhön sitoutuminen

Kartoitin tukihenkilöiden sitoutumista toimintaan tarkastelemalla mm. toimintaan käytettyä aikaa sekä Likertin asteikolla esitettyjä väittämiä. Kysyin tukihenkilöiden vapaaehtoistyöhön käytettävää aikaa kahdella kysymyksellä. Ensiksi selvitin, kuinka monta tuntia kuukaudessa tukihenkilö käyttää Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran koko tukihenkilötoimintaan. Tässä oli huomioitu kaikki toimintaan käytetty aika eli varsinaisen tukihenkilötyön lisäksi mm. työnohjaus, virkistys, ryhmätapaamiset ja keskustelut kriisityöntekijän kanssa. Enemmistö vastaajista (12) käytti koko tukihenkilötoimintaan 4–6 tuntia/kuukaudessa. Seitsemän (7) vastaajaa käytti 7–9 tuntia, kuusi (6) vastaajaa käytti 3 tuntia tai vähemmän, viisi (5) vastaajaa käytti 10–15 tuntia ja yksi (1) vastaaja 16 tuntia tai enemmän. (Kuva 6. Liite 1/2.)

Toisessa kysymyksessä kartoitin pelkkää tukihenkilötyöhön (asiakastyöhön) käytettyä aikaa kuukautta kohden. Varsinaiseen tukihenkilötoiminnan asiakastyöhön aikaansa käytti valtaosa 3 tuntia tai vähemmän (17 vastaajaa). 11 vastaajaa käytti 4–6 tuntia, kaksi (2) 7–9 tuntia ja yksi (1) 16 tuntia tai enemmän. Valtaosan vastaus, 3 tuntia tai vähemmän voi selittyä osittain sillä, että suurin osa koko kyselyyn vastanneista oli kriisipuhelinpäivystäjiä, joiden keskimääräinen päivystysvuoro on yhden kerran kuukaudessa, kolme tuntia kerrallaan, kun esim. Maahanmuuttajan tukihenkilöillä ja Henkisen tuen ryhmäläisellä ns. yhden vuoron pituutta ei voi tietää etukäteen ja se ei ole säännöllinen.

Tukihenkilöiden omaa kokemusta toimintaan käytettävästä ajasta selvitin kysymyksellä: ”Onko tukihenkilötoimintaan käyttämäsi aika mielestäsi...?”, vastausvaihtoehtojen ollessa: ”Liian vähäinen”, ”Sopiva”, tai ”Liian suuri”, vastasivat kaikki 31 vastaajaa ”Sopiva”.

Likertin asteikon avulla selvitin tukihenkilöiden omaa kokemusta sitoutumisesta. Vastausten perusteella enemmistö kokee olevansa sitoutunut toimintaan, sillä yli puolet vastaajista (19) oli täysin samaa mieltä väittämän ”olen sitoutunut toimintaani tukihenkilönä” kanssa. ”Osittain samaa mieltä” oli seitsemän (7) vastaajaa, neljä (4) ei ollut samaa eikä eri mieltä ja yksi oli ”Osittain eri mieltä”. (Taulukko 2. Liite 1/2.)

Kartoitin Likertin asteikon väittämällä, kuinka moni tukihenkilöistä on todennäköisesti mukana tukihenkilötoiminnassa kahden vuoden kuluttua. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että ovat mukana toiminnassa vielä kahden vuoden kuluttua, sillä 12 oli väittämän kanssa ”Täysin samaa mieltä” ja 11 ”Osittain samaa mieltä”. Kahdeksan (8) vastaajaa ei osannut sanoa. (Taulukko 2. Liite 1/2.)

Selvitin tukihenkilön kokemaa sitoutuneisuutta verrattuna toiminnassa mukanaolovuosiin. Tuloksia tarkastellessa tulee huomioida toiminnassa mukanaolovuodet ja näiden vuosiryhmien keskenään erilaiset henkilömäärät eli tuloksia täytyy arvioida ryhmäkoko- koon verraten jokaisen ryhmän sisällä. Suhteessa ryhmäkoko- koon, omasta mielestään sitoutuneita löytyy eniten niistä, jotka ovat olleet toiminnassa mukana alle yhden vuoden ja 7–9 vuotta, mutta näissä molemmissa ryhmissä vastaajia oli vain yksi. Ryhmistä, joissa oli useampi vastaaja, omasta mielestä täysin sitoutuneita oli 5–6 vuotta ja 16 vuotta tai kauemmin mukana olleet, joista kaksi kolmasosaa vastasi olevansa täysin samaa mieltä väittämän ”olen sitoutunut toimintaani tukihenkilönä” kanssa. Seuraavaksi

eniten itsensä sitoutuneiksi tuntevia löytyi 1–2 vuotta mukana olleiden ryhmästä. 3–4 vuotta mukana olleista hieman yli puolet kokivat sitoutuneensa toimintaan. Pääsääntöisesti tukihenkilöt kokevat sitoutuneensa toimintaan tukihenkilönä. (Taulukko 3. Liite 1/3.)

Vertasin myös kuukausittaista tukihenkilötyöhön käytettyä aikaa tukihenkilön kokemaan sitoutuneisuuteen. Tukihenkilötoimintaan 10–15 tuntia kuukaudessa käyttävät (5) ovat kaikki täysin samaa mieltä väittämän ”Olen sitoutunut toimintaani tukihenkilönä” kanssa. 7–9 tuntia toimintaan kuukaudessa käyttävistä 5/7 on täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Tuloksista on luettavissa, että ne jotka tuntevat olevansa sitoutuneita toimintaan käyttävät siihen myös enemmän aikaa kuukautta kohden. (Taulukko 4. Liite 1/3.)

Tukihenkilöryhmittäin tarkasteltuna itsensä sitoutuneimmaksi kokevat Henkisen tuen ryhmässä toimivat tukihenkilöt. Toiseksi sitoutuneimmaksi itsensä kokevat RIKU-tukihenkilöt ja Maahanmuuttajien tukihenkilöt. Kriisipuhelinpäivystyksestä löytyvät vähiten itsensä sitoutuneiksi kokevia. (Taulukko 5. Liite 1/4.)

8.3 Tukihenkilöiden motivaatio

Kun tukihenkilöt vertasivat omaa motivaatiotaan tukihenkilötyön aloittamisen alusta nykyhetkeen, koki reilusti yli puolet (19) motivaation pysyneen samana. Vajaa kolmannes (9) koki motivaationsa lisääntyneen ja kolme (3) vastaajaa koki motivaation vähentyneen. Ne joilla motivaatio oli vähentynyt, ovat olleet toiminnassa mukana yli viisi vuotta. (Taulukko 8. Liite 1/4.)

Selvitin ristiintaulukoinnilla motivaation kehityksen yhteyttä tukihenkilön kokemaan sitoutuneisuuteen. Kaikkien niiden tukihenkilöiden, joiden motivaatio tukihenkilötyön aloittamisen alusta nykyhetkeen oli lisääntynyt, olivat täysin samaa mieltä siitä, että ovat sitoutuneet tukihenkilötoimintaan. Heistä, joiden motivaatio oli pysynyt samana, noin puolet olivat myös täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Kaksi kolmasosaa heistä, joiden motivaatio oli vähentynyt olivat osittain samaa mieltä väittämän kanssa. (Taulukko 6 s.38.)

TAULUKKO 6. Motivaation kehitys verrattuna koettuun sitoutuneisuuteen

MOTIVAATION KEHITYS	VÄITTÄMÄ: Olen sitoutunut toimintaani tukihenkilönä N=31				
	Täysin eri mieltä (N=0)	Osittain eri mieltä (N=1)	En samaa mieltä enkä eri mieltä (N=4)	Osittain samaa mieltä (N=7)	Täysin samaa mieltä (N=19)
Lisääntynyt	0	0	0	0	9
Vähentynyt	0	0	1	2	0
Pysynyt samana	0	1	3	5	10

Tarkastelin motivaation kehitystä myös tukihenkilöryhmittäin. Kyselyyn vastanneiden suurimmassa tukihenkilöryhmässä, Kriisipuhelinpäivystäjissä (25) suurimmalla osalla motivaatio on pysynyt samana, kolmanneksella lisääntynyt ja kahdella (2) vähentynyt. Henkisen tuen ryhmässä (2) toisella vastaajista motivaatio on lisääntynyt ja toisella pysynyt samana. Muissa tukihenkilöryhmissä motivaatio on enimmäkseen lisääntynyt. Tauolla olevien (3) motivaatio on pysynyt samana kahdella (2) ja yhdellä (1) vähentynyt. Huomioon on otettava se, että yksi tukihenkilö voi toimia useammassa tukihenkilöryhmässä samanaikaisesti. (Taulukko 7. Liite 1/4.)

8.4 Motivaatioon ja jaksamiseen vaikuttavat tekijät

Kysyin tukihenkilöiltä avoimella kysymyksellä, mitkä asiat motivoisivat ja auttaisivat jatkamaan heitä tukihenkilötoiminnassa. Vastauksista nousi eniten mainituksi yksittäiseksi asiaksi **vuorovaikutus toisten tukihenkilöiden kanssa**. Tämä tuli esille **mahdollisuutena tavata toisia tukihenkilöitä sekä mahdollisuutena keskustella, jakaa kokemuksia ja saada tukea toisilta tukihenkilöiltä**.

”Enemmän vuorovaikutusta toisten tukihenkilöiden kanssa. Joskus kokee olonsa hieman yksinäiseksi suurten asioiden kohdalla.”

”Mahdollisuus tavata "kollegoja" ja jakaa kokemuksia.”

”Osallistujia saisi välillä olla enemmän, kun jotain järjestetään. Ehkä lisää yhteenkuuluvaisuudentunnetta voisi ajatella?”

”Rakentava keskustelu pienissä ryhmissä.”

”Mahdollisuus tavata muita vapaaehtoisia ja jakaa kokemuksia.”

Vapaaehtoistyön tulokset eli tieto siitä, että on **auttanut apua tarvitsevaa** tai **ollut hyödyksi** ja se, että tekee **tarpeellista ja tärkeää vapaaehtoistyötä** auttavat jaksamaan. Tämä oli toiseksi eniten mainittu yksittäinen nimittäjä, joka nousi vastauksissa esiin. Autettu asiakas kiittäessään avusta **antaa työlle merkityksen**, jolloin tukihenkilö saa onnistumisen tunteen.

”Tunne siitä, että apua tarvitsevan ihmisen kanssa syntyy kontakti.”

”Tunne siitä, että työ on tarpeellista ja tärkeää, mikä tulee esille mm. asiakaspalautteissa.”

”Minulle tärkeintä tukihenkilötyössä on kuunteleminen ja oikeesti asiakkaan kuuleminen. Parhaiten toimintaan motivoi tietoisuus siitä, että on voinut auttaa lähimmäistään edes hieman elämässä jaksamiseen.”

”Työstä saatu kannustava palaute ja tunne siitä että onnistuu ja voi olla hyödyksi.”

Tukihenkilöiden vastauksissa ilmeni myös **oma motivaatio** eli **itsestä lähtöisin olevat asiat**, johon Savonlinnan seudun Mielenterveysseura ei voi suoranaisesti vaikuttaa. Muutama pohti **oman terveydentilansa** tai **muun tukihenkilön aikaa vievän toiminnan** kautta jaksamista tukihenkilötoimintaan. Useampi otti esiin mahdollisen tauon, jos jaksaminen joutuisi koetukselle. Kaksi ilmaisi **oman elämän haasteet** vaikeutena, jotka mahdollisesti ovat esteenä tukihenkilötoiminnassa jatkamiselle. Yksi vastaajista koki, ettei ole tarvetta motivaatioon, koska tulee aina mielellään eikä ole aikeissa lopettaa. Kaksi mainitsi motivaatioksi **asiakkaat**.

”Hyvä terveys, oma elämä tasapainossa. Tarvittaessa pieni tauko.”

”Tarvetta on edelleen, ja jatkan niin kauan kun jaksan.”

”Kaikella on aikansa ja paikkansa taivaan alla ja uudet tehtävät odottavat.

Vain sisäinen "palo" johonkin motivoi kuhunkin tehtävään”

Moni vastaajista kertoi **seuralta, Kriisikeskukselta ja työnohjaajilta saadun tuen** motivoivaksi tekijäksi; **toimiva keskusteluyhteys** ja **keskinäinen arvostus** ovat tärkeitä. Myös **hyvä ilmapiiri** ja **yhteishenki** olivat asioita, mitkä moni mainitsi. **Työnohjaus** ja **kannustava palaute** olivat motivoivia tekijöitä. **Virkistystoiminta** kuten erilaiset retket ja osallistumismahdollisuudet kulttuuritapahtumiin olivat jaksamista auttavia tekijöitä. Muutama vastaaja toivoi myös enemmän virkistystoimintaa. **Koulutuksia** pidettiin tärkeänä motivointikeinona ja osa toivoi lisäkoulutuksia olevan useamminkin.

”Tarvittaessa saatava tuki ja apu muilta tukihenkilöiltä, Kriisikeskuksen väeltä ja työnohjaajilta.”

”Hyvä joukkuehenki tukihenkilöiden ja työntekijöitten kesken on todella tärkeää.”

”Työnohjaus ja neuvottelumahdollisuus kriisityöntekijöiden kanssa on tärkeä selustatuki.”

”Useammin koulutuksia ja virkistystoimintaa, sekä yhteisiä tapaamisia kaikkien tukihenkilöiden kanssa.”

”Koulutussessiot, retket toisten mielenterveysseurojen kanssa, kulttuuritapahtumiin osallistumismahdollisuudet. ”

”Hyvä ilmapiiri ja rentous kriisikeskuksessa - iloinen ote. Työnohjaus on tärkeä. Mahdollisuus tavata muita vapaaehtoisia ja jakaa kokemuksia. Palaute. Mahdollisuus keskustella käytännöistä.”

”Kuten nytkin on, yhteiset tapaamiset, palaute, ohjaus, koulutus.”

8.5 Kriisikeskuksen sulkemisen uhkan aiheuttamat ajatukset

Savonlinnan Kriisikeskus oli Savonlinnan kaupungin säästölistalla vuoden 2014 aikana, ja käytännössä se tarkoitti sitä, että säästötoimenpiteiden toteutuminen olisi todennäköisesti johtanut Savonlinnan Kriisikeskukseen sulkemiseen ja sitä myöten kaiken sen toiminnan lopettamiseen - mukaan lukien vapaaehtoistoiminnan. Lokakuussa 2014, hie- man ennen kyselyni lähettämistä, oli Kriisikeskus poistettu säästölistalta ja tämä oli uutisoitu mm. paikallisessa mediassa. (Raninen & Vetri 2014.) Liitin kyselyyni avoimen kysymyksen, jossa tiedustelin tukihenkilöiltä, miten Kriisikeskuksen sulkemisen uhka vaikuttaa motivaatioon tukihenkilönä.

Sulkemisen uhka herätti monenlaisia tunteita tukihenkilöissä. Vastauksista on huomattavissa, että heitä, joihin sulkemisen uhka on vaikuttanut ja heitä, jotka ilmoittivat selkeästi, että uhka sulkemisesta ei ole vaikuttanut vielä motivaatioon, oli keskenään aika tasaisesti. Nämä kaksi ryhmää nousivat parhaiten esille vastauksista. Oman joukkonsa loi myös ne, jotka eivät pitäneet uhkaa todennäköisenä tai enää ajankohtaisena. Heistäkin muutama toi esiin kuitenkin että ajatus sulkemisesta oli harmittanut.

Ne, jotka kokivat **sulkemisen uhkan vaikuttaneen motivaatioon heikentävästi**, olivat hyvin **harmistuneita**. Asiaa pohdittiin mm. asiakkaiden heitteille jätön, lyhytnäköisyyden ja rahan kautta. Oli nähtävissä, että useammalla vastaajalla **ei ymmärrys sulkemiseen riittänyt ja sulkemisen uhka mietitytti paljon**. Yksi mainitsi olevansa **surullinen toiminnan aliarvioimisesta**. Muutama kuitenkin **halusi uskoa positiiviseen päätökseen**.

”No kyllähän se vie siitä tehdystä työstä pohjaa.”

”Kauhulla ajattelen sitä tilannetta, että näin kävisi. Kriisissä olevat ihmiset jäisivät heitteille. Minua harmittaa tosi paljon se, että raha on monesti esteenä inhimilliselle toiminnalle.”

”En voi ymmärtää miten jotkut ovat niin lyhytnäköisiä että edes ajattelevat sulkemista, tulisivat joskus itse esim. päivystämään ja kuuntelemaan ihmisten murheita, ainut paikka täällä mihin on kynnys matala tulla päivälläkin puhumaan ja saamaan tukea ja neuvoja. suututtaa mutta haluan uskoa parasta.”

”Vaikuttaa kielteisesti. Vähemmän tukiverkkoa avun tarvitsijoista. Päätäjät karsii aina heikompiosaisilta. Hyvä harrastus auttamistyössä on poissa. On paljon avuntarvitsijoita.”

Heistä, joiden **motivaatioon sulkemisen uhka ei vaikuttanut**, ilmoittivat kuitenkin suurimmaksi osaksi **luottavansa tai uskovansa siihen, että Kriisikeskusta ei suljetaisi**. Vaikka he ilmoittivat, ettei sulkemisen uhka ole vaikuttanut motivaatioon, esille tuli silti näissäkin vastauksissa **harmistumista ja epäuskoa**.

”Sulkeminen olisi ehdottomasti väärä ratkaisu ajatellen asiakkaita ja toimijoita. Ei vaikuta motivaatiooni tukihenkilönä ja uskon työn jatkuvan vaikka muutoksia tapahtuisikin. Harmittaa toki tällainen epävarmuus ja ”ymmärtämättömyys” päättäjien taholta.”

”Ei tällä hetkellä mitenkään. Tärkeää työtä tehdään niin kauan kun annetaan mahdollisuus.”

”Olen suhtautunut uhkaan hyvin rauhallisesti, sekä ottamalla asian esille sopivissa tilanteissa. Motivaatiooni se ei ole vaikuttanut mitenkään.”

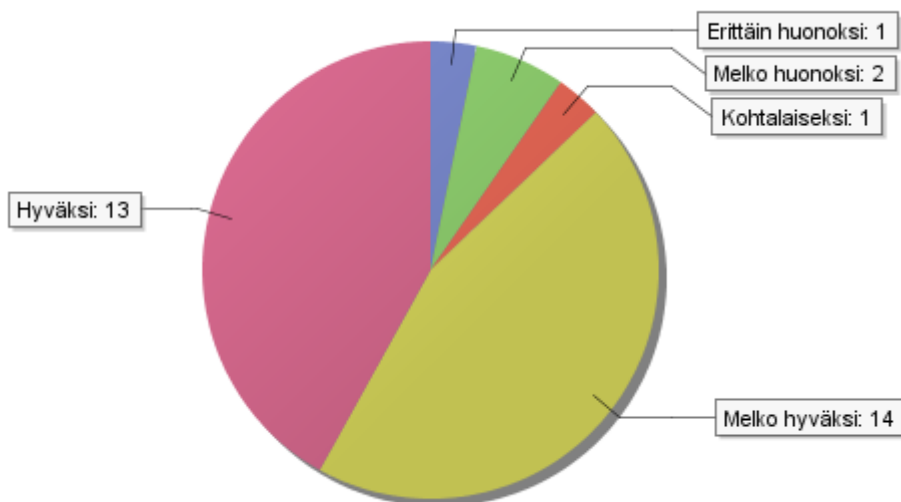
”Uhka ei vielä vaikuta motivaatioon, mutta harmittaa, jos kriisikeskus joutuu lopettamaan. Uskon vakaasti, että kriisikeskus tekee merkityksellistä työtä.”

”mihis sitä aikansa sitten laittaa.”

8.6 Tukihenkilöiden jaksaminen ja kuormitus

Tukihenkilöiden kokemus omasta jaksamisesta tukihenkilötyöhön on verrattain hyvä. 14 vastaajaa koki jaksamisensa melko hyväksi, 13 hyväksi. Melko huonoksi jaksamisensa koki kaksi (2) ja erittäin huonoksi yksi (1) vastaajista. Asteikolla 1-5 (1=Erittäin huono, 5= Hyvä) Keskiarvo jaksamisessa oli 4,16. (Kuva 7, s.44) Tukihenkilötyössä jaksaminen ja tukihenkilötyön koettu kuormitus kulkevat melko lailla rinnakkain. Kolme (3) tukihenkilöä ei osannut arvioida kuormittavuuttaan ja kaksi (2) koki tukihenkilötyön melko kuormittavaksi. 13 koki hieman kuormitusta ja 13 ei lainkaan.

Tukihenkilöiden koettu jaksaminen tukihenkilötoimintaan oli parasta ikäryhmässä 31–40–vuotiaat, tosin ko. ryhmään kuului vain yksi vastaaja. Toiseksi parasta jaksaminen oli ikäryhmässä 51–60–vuotiaat. Ikäryhmässä 61–69–vuotiaat, johon noin puolet kaikista kyselyyn vastanneista kuuluu, jaksaminen oli verrattain melko hyvää tai hyvää, vaikkakin heikompaakin jaksamista havaittiin. Ikäryhmässä 41–50–vuotiaat oli keskiarvoltaan heikoin jaksaminen. Tulokset ovat kuitenkin keskenään melko tasaisia. Kuormittavimmaksi tukihenkilötyön kokivat 51–69–vuotiaat, jotka koostuivat kahdesta eri ikäryhmästä. Vähiten kuormitusta koettiin ikäryhmissä 70–79–vuotiaat ja 31–40–vuotiaat.



KUVA 7. Tukihenkilöiden kokema jaksaminen tukihenkilötyöhön N=31

Tukihenkilötoimintaan käytetyn kokonaisajan ja tukihenkilötyön jaksamisen väliä tarkastellessa huomataan, että 10–15 tuntia toimintaan käyttävät tukihenkilöt kokevat jaksamisensa hyväksi, 7–9 tuntia käyttävät melko hyväksi. 4–6 tuntia toimintaan käyttävien koettu jaksaminen hajaantui useammalle vaihtoehdolle, samoin 3 tuntia tai vähemmän käyttävien. Tuloksissa on nähtävissä, että mitä vähemmän tukihenkilö on tukihenkilötoiminnassa mukana, sitä huonompaa on jaksaminen tukihenkilötoimintaan. Tulokinnanvaraiseksi jää se, onko näiden tukihenkilöiden jaksaminen muutoinkin huonoa, ja sen takia eivät ole toiminnassa enempää mukana. Tukihenkilöistä yksi (1) koki jaksamisensa olevan erittäin huonoa ja kaksi (2) melko huonoa. (Taulukko 9.)

TAULUKKO 9. Jaksaminen verrattuna tukihenkilötoimintaan käytettyyn aikaan

ARVIOITU ASIA	TUKIHENKILÖTOIMINTAAN KÄYTETTY AIKA/ KUUKAUDESSA N=31				
	3 tuntia tai vähemmän (N=6)	4-6 tuntia (N=12)	7-9 tuntia (N=7)	10–15 tuntia (N=5)	16 tuntia tai enemmän (N=1)
Erittäin huono	0	1	0	0	0
Melko huono	2	0	0	0	0
Kohtalainen	0	1	0	0	0
Melko hyvä	1	6	6	0	1
Hyvä	3	4	1	5	0
Keskiarvo	3,83	4	4,14	5	4

Tukihenkilötyöhön käytettyä aikaa verrattaessa koettuun kuormitukseen tukihenkilötyötä kohtaan, on nähtävissä, että 4–6 tuntia tukihenkilötyöhön käyttävät kokevat sen vähiten kuormittavaksi kun taas eniten kuormitusta kokivat tukihenkilötyöhön myös vähiten aikaa käyttävät (3 tuntia tai vähemmän). Yksikään vastaaja ei kokenut tukihenkilötyötä erittäin kuormittavaksi, kaksi koki melko kuormittavaksi.

Tukihenkilöistä noin puolet ovat täysin samaa mieltä siitä, että tulevat kuulluksi tukihenkilötyössään. Hieman alle puolet vastaajista oli osittain sitä mieltä. Kuulluksi tuleminen ja jaksaminen eivät suoranaisesti vaikuta toisiinsa, mutta valtaosa heistä jotka kokivat tullessa kuulluksi täysin tai osittain, kokivat jaksamisensakin hyväksi tai melko hyväksi. (Taulukko 10. Liite 1/5.) Verrattaessa kuulluksi tulemisen kokemusta tukihenkilön kokemaan kuormitukseen, olivat tulokset samankaltaisia. Motivaation lisääntyminen (8) oli suurinta niillä, jotka kokivat tullessa osittain (12) tai täysin (15) kuulluksi. Heistä, jotka eivät osanneet arvioida kuulluksi tulemistaan (3) kahdella oli motivaatio pysynyt samana ja yhdellä vähentynyt. Yksi vastaajista ei kokenut tulevansa kuulluksi, mutta hänen motivaationsa oli silti lisääntynyt.

Ne jotka kokivat jaksamisensa hyväksi tai melko hyväksi olivat täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että ovat sitoutuneet tukihenkilötoimintaan. Yksi vastaajista oli osittain eri mieltä. Jaksamisensa huonoksi tai melko huonoksi kokevat eivät pääasiassa olleet mitään mieltä, yksi heistä oli osittain samaa mieltä väittämän kanssa. (Taulukko 11. Liite 1/5.)

8.7 Tukihenkilöiden kokema tuki

Selvitin tukihenkilöiden mielipiteitä saamastaan tuesta Likertin asteikon avulla.

Enemmistö tukihenkilöistä on täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että saavat riittävästi tukea, ohjausta, tunnustusta ja arvostusta kriisityöntekijältä sekä toiminnanjohtajalta.

Väittämän ”Saan tunnustusta/arvostusta tukihenkilötyöstäni toisilta tukihenkilöiltä” kanssa oli enemmistö (17) ”osittain samaa mieltä”. Keskenään ”Täysin samaa mieltä” (7) ja ”Ei samaa eikä eri mieltä” (6) oli lähes yhtä moni. (Taulukko 12 s.46.) Samaisella Likertin asteikolla selvitin, kuinka tärkeää kriisityöntekijän ja toisten tukihenkilöiden antama tuki on yksittäiselle tukihenkilölle. Asteikolla 1–5 (1= Ei ollenkaan tärkeä, 5=Erittäin tärkeä) sai toisten tukihenkilöiden antama tuki keskiarvoksi 3,71 ja kriisityöntekijän antaman tuen keskiarvoksi tuli 4. (Taulukko 13. Liite 1/6.)

TAULUKKO 12. Tukihenkilöiden kokemuksia saamastaan tuesta N=31

VÄITTÄMÄ	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En samaa mieltä enkä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä
Saan riittävästi tukea ja ohjausta kriisityöntekijältä	1	2	2	8	18	31
Saan tunnustusta/arvostusta tukihenkilötyöstäni kriisityöntekijältä	1	0	1	13	16	31
Saan tunnustusta/arvostusta tukihenkilötyöstäni toiminnanjohtajalta	1	1	2	12	15	31
Saan tunnustusta/arvostusta tukihenkilötyöstäni toisilta tukihenkilöiltä	1	0	6	17	7	31

8.8 Muita tukihenkilöiden kokemuksia ja mielipiteitä

Tutkimuksen yhtenä tavoitteena oli selvittää tukihenkilöiden kokemusmaailmaa tukihenkilötoiminnasta. Sen vuoksi selvitin mm. tukihenkilöiden mielipiteitä eri asioista sekä mitä tukihenkilöt kokevat tärkeiksi tekijöiksi. Näitä selvitin mm. Likert-asteikon avulla. Annetuista vaihtoehdoista tärkeimmiksi tukihenkilöt kokivat työyhteisön ilmapiirin ja omasta työstään saadun palautteen. Seuraavaksi tärkeimpinä asioina tukihenkilöt pitivät tässä järjestyksessä seuraavia asioita: Kriisityöntekijän antama tuki, työnohjaus, lisäkoulutus, toisten tukihenkilöiden antama tuki, ryhmätapaamiset. Vähiten tärkeänä pidettiin seuran järjestämää virkistystoimintaa. (Taulukko 13. Liite 1/6.)

Selvitin Likertin asteikolla myös tukihenkilöiden mielipiteitä koulutuksesta, motivaatiosta, sitoutumisesta ja heidän kokemusmaailmastaan näiden suhteen. Koulutuksiin liittyvät väittämät asettuivat asteikolla 1–5 (1= Täysin eri mieltä, 5= Täysin samaa mieltä) seuraavasti: ”Tukihenkilöiden peruskoulutus antaa riittävät valmiudet tukihenkilönä toimimiselle” sai keskiarvoksi 3,87, Väittämä ”Koulutuksia on riittävästi” sai keskiarvoksi 3,81 ja ”Koulutuksien sisältö on tarkoituksen mukaista” sai 4. (Taulukko 14. Liite 1/7.)

Kaikki tukihenkilöt olivat ”täysin samaa” (19) tai ”osittain samaa” (12) mieltä siitä, että kokevat tukihenkilötyön palkitsevana. Suurin osa tukihenkilöistä koki työnsä vastuulliseksi ja koki tulleeensa kuulluksi. Lähes kaikkien vastaajien mielestä tukihenkilötyö on mielenkiintoista. Toiminta tukihenkilötyössä on vastannut odotuksia täysin kahdeksalla (8) vastaajalla ja osittain 20:llä. Enemmistö koki kehittyneensä työssään tukihenkilönä.

Väittämän ”Valmiuteni tukihenkilönä vastaa tämänhetkisiä vaatimuksia” kanssa osittain tai täysin samaa mieltä oli suurin osa, 25 vastaajaa. Osittain eri mieltä oli kaksi (2) vastaajaa ja neljä (4) ei osannut sanoa. (Taulukko 14. Liite 1/7.)

Valtaosan mielestä työyhteisön ilmapiiri on myönteinen. Väittämän ”Mahdolliset ristiriidat pyritään selvittämään aktiivisesti” kanssa enemmistö oli ”Osittain samaa mieltä” (16), yhdeksän (9) oli ”Täysin samaa mieltä”, viisi (5) ”Ei samaa eikä eri mieltä ja yksi (1) oli ”Täysin eri mieltä”. Vertasin ristiintaulukoinnilla ristiriita-väittämää kuormituksen kokemisen kanssa. Ne tukihenkilöt, jotka olivat väittämän ”Mahdolliset ristiriidat pyritään selvittämään aktiivisesti” kanssa ”Osittain samaa mieltä”, kokivat kuormituksen suuremmaksi kuin muut vastaajat. Erot olivat kuitenkin pieniä. Jaksamisen suhteen tulokset olivat joka kohdaltaan samansuuntaiset kuormituksen kanssa. Verrattaessa väittämän tuloksia motivaatioon, oli motivaatio vähentynyt kahdella (2), jotka olivat osittain samaa mieltä siitä, että ristiriidat pyritään selvittämään ja yhdellä (1) joka ei ollut mitään mieltä. Muilla motivaatio oli lisääntynyt (9) tai pysynyt samana (19). (Taulukko 15, Liite 1/8.)

8.9 Tukihenkilöiden ehdotuksia uusien vapaaehtoisten rekrytoimiseksi

Uusien vapaaehtoisten rekrytointi on usein haasteellista. Selvitin avoimella kysymyksellä jo vapaaehtoistoiminnassa mukana olleilta tukihenkilöiltä, miten heidän mielestään Savonlinnan seudun Mielenterveysseura voisi saada uusia tukihenkilöitä toimintaan mukaan. Vastauksissa tuli esiin monenlaisia ehdotuksia ja muutamassa vastauksessa vastaaja oli korostanut koulutuksen tärkeyttä. Eniten mainittu yksittäinen asia oli aktiivinen **tukihenkilötoiminnan esilletuonti** ja **tiedottaminen**. Tukihenkilöt ehdottivat näkyvämpää ilmoittelua lehdissä ja sosiaalisessa mediassa. Oltiin sitä mieltä, että tulisi olla **enemmän esillä** ja **avoimempaa toimintaa** ehdotettiin. **Aktiivisempaa markkinointia** ehdotettiin esim. lehtikirjoittelulla, kampanjoiden ja tapahtumien avulla. Tiedottamisen lisäksi tukihenkilöt halusivat korostaa **tukihenkilötyön toimenkuvaa**, vapaaehtoisuutta ja sitä, että vaikka toimintaan sitoudutaan, on työ silti joustavaa. Markkinoida voisi myös **tehtävien monimuotoisuutta**. **Yhteisöllisyys** ja **mahdollisuus tehdä mielekästä työtä** nostettiin esille. Moni vastaaja nosti esille **puskaradion** ja **tuttavapiirin**; Tukihenkilöt voisivat kertoa toiminnasta tehtävään mahdollisesti sopiville tuttaville sekä opiskelijoille ja eläkeläisille.

Esille nousi myös se, että erään vastaajan mielestä valmistuvista tukihenkilöryhmistä jää toimintaan pysyvästi vain pari ihmistä. Myös toisen vastaajan mielestä vaihtuvuus on suurta. Muutama vastaaja ei osannut vastata kysymykseen tai totesi tehtävässä olevan haastetta.

”Yleisötilaisuuksissa, joihin työntekijät osallistuvat, voi myös mainostaa, tällöin voi korostaa mm. sitä, että on monenlaisia tehtäviä valittavana, ajat voi joustavasti päättää itse ja tehtävään saa koulutusta ja erilaista muutakin tukea.”

”Tuo on hyvä kysymys. Monenlaisia keinoja on vuosien varrella kokeiltu. Mielestäni paras tapa noista vanhoista keinoista on se, että jokainen toiminnassa oleva tukihenkilö katselee lähipiiristään sopivia henkilöitä, kertoo heille tulevasta tukihenkilökoulutuksesta ja pyytää lähtemään rohkeasti mukaan koulutukseen. Samalla voi kertoa, ettei tarvitse olla mikään ”yliihminen” tässä työssä, riittää että osaa kuunnella ja kohdata toisen ihmisen ihan tavallisena ihmisenä.”

”Tiedottamalla mahdollisuudesta tehdä mielekästä työtä, johon voi osallistua joustavasti omien edellytysten mukaisesti. Myös tunne kuulumisesta yhteisöön kannattaa tuoda esille.”

”Näkyvää ilmoittelua uusista koulutuksista ja puskaradiot toimimaan”

”Jokainen meistä voisi katsella ympärilleen olisiko tuttavapiirissä kiinnostuneita ja toimintaan sopivia henkilöitä.”

”Markkinointia. Aktiivista kirjoittelua paikkakunnan lehtiin. Ottaa osaa tapahtumiin.”

8.10 Tukihenkilöiden vapaa sana

Kyselylomakkeen viimeisenä kysymyksenä esitin avoimen kysymyksen ” Mitä muuta haluaisit kertoa tukihenkilötoiminnastasi Savonlinnan seudun Mielenterveysseurassa?” Tarkennuksena oli: ”Vapaa sana, esim. kehittämisideoita toimintaan, koulutuksiin, tarkennusta vastauksiin tms.”. Tähän kysymykseen tukihenkilöt kirjoittivat asioita laidasta laitaan. Suurimmassa osassa vastauksia tuli esille jollakin tapaa **tyytyväisyys** seuran toimintaan tai sen järjestämään vapaaehtoistyöhön. Moni vastaaja kertoo toiminnan olevan **antoisaa ja viihtyneensä hyvin**.

”Olen ollut hyvin tyytyväinen yhteisöön ja sen tarjoamaan koulutukseen ja tukeen, ja kokenut vapaaehtoistyön antoisaksi. Myös yhteistä virkistystoimintaa (tutustumiskäynnit, teatteri- ja oopperakäynnit ja matkat) arvostan.”

”Koen, että olen saanut paljon ja kehittynyt ihmisenä tässä tukihenkilötoiminnassa. Koen myös, että olen joskus onnistunut auttamaan puhelinpäivystykseen soittajia, heidän vaikeissa elämäntilanteissaan ja saanut siitä kiittävää palautetta.”

”se on antanut paljon sisältöä elämäni ja voimia jaksamiseen, kiitos.”

”Viihdyn, kiva yhteisö.”

”Olen viihtynyt hyvin, tavannut uusia ihmisiä ja puhelintyö on ollut mielenkiintoista ja palkitsevaakin. Rankkaa välillä, mutta onnistumiset keskusteluissa motivoivat kummasti. Maailman- ja ihmiskuvani on laajentunut kovasti. Toivottavasti pääsen vielä jatkamaan.”

Vapaassa sanassa tukihenkilöt nostivat esille myös asioita, joista oli kysytty aiemmin lomakkeessa. Muutama ihminen **toivoi koulutusta ja erilaisia tapahtumia**. Muutama vastaaja oli **tyytyväinen tarjontaan** koulutusten ja tapaamisten riittävydestä. Yksi

harmitteli, ettei ole päässyt mukaan kaikkiin esteiden vuoksi. Yksi mietti, olisiko vapaaehtoisilla itsellään kehitettävää toisten kannustamisessa ja palautteen antamisessa. Toivottiin myös, että kriisityön moraalisia periaatteita kerrattaisiin välillä, jotta kukaan ei lähde sooloilemaan. **Työn haasteellisuus ja palkitsevuus** tuli esille vastauksista. RIKU-toiminnan tukihenkilöiden vähyudeksi arveli yksi vastaaja sitä, että tukihenkilötapaamiset ja kärkejäistunnot ovat virka-aikana. Hän toivoi toiminnasta tiedotettavan tämän vuoksi eläkeläisille. Yksi vastaaja nosti esiin toiveen työnohjausryhmän pienemmästä koosta, koska nyt hiljaisemmat jäävät sivusta seuraajiksi.

”Työnohjaus, koulutukset, yhteiset tapaamiset ja virkistystoiminta ovat riittäviä.”

”Koulutusta voisi olla enemmänkin ja erilaisia tapahtumia, joissa tuodaan työtä näkyviin.”

”olisi kohtuullista, että kahvin lisäksi tarjottaisiin pientä iltapalaa.”

”Työnohjausryhmä voisi olla pienempi, hiljaisemmat jäävät sivusta seuraajiksi. Joskin, kuulemastaankin voi oppia paljon.”

9 POHDINTA

9.1 Tulosten tarkastelu

Yeungin (2005) mukaan motivaatio on vapaaehtoistyön perusta. Vapaaehtoistyöntekijän sitouttaminen ja sitoutuminen ovat tärkeimmät asiat vapaaehtoistoimintaa organisoivan tahon toiminnan ylläpitämisen kannalta. (Mykkänen-Hänninen 2007, 63–65.) Opinnäytetyössäni tutkin Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöiden motivaatiota ja sitoutumista vapaaehtoistoimintaan. Tutkimustulokset antavat arvokasta tietoa siitä, millaiseksi tukihenkilöt itse kokevat tämän hetkisen vapaaehtoistimensa ja

millaiset asiat motivoivat heitä. Tutkimustulosten avulla Savonlinnan seudun Mielenterveysseura voi kehittää omaa vapaaehtoistoimintaansa tunnistuen paremmin ne asiat, joita vapaaehtoiset pitävät tärkeinä ja tiedostaen, millaisiin asioihin heidän tulisi panostaa, jotta vapaaehtoiset pysyisivät motivoituneina ja sitoutuneina vapaaehtoistoimintaan jatkossakin.

Tutkimukseni mukaan kaksi yleisintä motiivia vapaaehtoistoimintaan mukaan lähtemiseksi olivat halu auttaa toisia ihmisiä ja halu käyttää vapaa-aikaa hyödylliseen. (Kuva 5, s.35). Tulokset ovat yhteneväisiä tältä osin aiempien tutkimusten kanssa, sillä myös Yeungin (1999) tekemässä tutkimuksessa nämä olivat yleisimmät motiivit vapaaehtoistyöhön. Porkan (2009) mukaan vastavuoroisuus, uuden oppiminen ja yhteisöllisyys ovat vapaaehtoistyön motiiveja. Tutkimukseni mukaan osa tukihenkilöistä oli lähtenyt mukaan siksi, että olivat itse saaneet aiemmin apua ja halusivat siksi auttaa muita. Näin tämän kaltainenkin vastavuoroisuus tuli esille myös yhtenä motiivina tässäkin tutkimuksessa. Hieman alle puolet vastanneista tukihenkilöistä kertoi motiivikseen lähteä mukaan, koska halusi oppia uutta. Motiivina toimi myös halu tavata uusia ihmisiä, työttömyys, aiemmat vaikeudet oman perheen kanssa sekä halu toimia vapaaehtoisena.

Lahtisen (2003) mukaan sitoutuneisuutta voidaan mitata vapaaehtoistoimintaan käytettynä aikana ja toiminnan kuormittavuuden sietämisenä. Vapaaehtoistoiminnan vuoden tutkimuksen mukaan (2011) vapaaehtoistyötä tekevät suomalaiset käyttävät vapaaehtoistyöhön n.9,5 tuntia kuukaudessa. Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöt ovat ajallisesti mitattuina melko sitoutuneita toimintaan, sillä suuri osa (13) käytti tukihenkilötoimintaan yli 7 tuntia kuukaudessa ja reilu kolmanneskin (12) 4-6 tuntia. (Kuva 6, liite 1/2.) Tukihenkilöistä kolmannes (13) kokee tukihenkilötyön hieman kuormittavaksi ja saman verran vastaajista (13) ei koe kuormitusta lainkaan. Tukihenkilöiden kuormituksen keskiarvo on 4,19. (1= Erittäin kuormittava, 5= Ei lainkaan kuormittava.) Tukihenkilöistä jokainen koki tukihenkilötyöhön käyttämänsä ajan olevan tällä hetkellä sopiva. Tämä kertonee siitä, että tukihenkilöt ovat saaneet tehdä vapaaehtoistyötä sen verran kuin ovat halunneetkin, eikä kenelläkään vastaajista ollut tällä hetkellä tarvetta muuttaa toimintaan käytettyä aikaa. Enemmistö tukihenkilöistä kokee olevansa sitoutuneita vapaaehtoistoimintaan ja suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että olisi mukana vapaaehtoistoiminnassa vielä kahden vuoden kuluttua. Tulosten mukaan voidaan siis todeta, että Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöt ovat pääosin sitoutuneita tukihenkilötoimintaan.

Vapaaehtoisten sitoutuminen ja motivaatio rakentuvat psykologiseen sopimukseen joka muodostaa perustan vapaaehtoistyölle. (Porkka 2008, 24). Tutkin tukihenkilöiden kokemusmaailmaa vapaaehtoistyöstä, saamastaan tuesta ja tärkeydestä jotta Savonlinnan seudun Mielenterveysseura saisi tietoa juurikin tukihenkilöiden odottamasta, usein äännettömistäkin odotuksista, jotka vaikuttavat niin motivaatioon kuin sitoutuneisuuteenkin. Guestin (1998) mukaan myönteisellä psykologisella sopimuksella on vaikutusta mm. käyttäytymiseen, asenteisiin ja parempaan suoritukseen. (Porkka 2008 24–26.) Tulosten mukaan Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöiden odotukset tukihenkilötoiminnasta ovat osittain toteutuneet suurimmalla osalla kyselyyn vastanneista. (Taulukko 14, liite 1/7.)

Harjun ym. (2001) mukaan vapaaehtoistyön tulisi antaa tekijälleen arvostuksen tunteen ja olla palkitsevaa. Tutkimuksessani tärkeimmiksi asioiksi tukihenkilöt mielsivät yhteisön hyvän ilmapiirin ja omasta työstään saadun palautteen. Työnohjaus ja tuki niin seuralta, kriisityöntekijöiltä kuin toisilta tukihenkilöiltäkin ovat tärkeitä asioita, silti enemmistö tukihenkilöistä oli vain osittain sitä mieltä, että saavat tunnustusta ja arvostusta toisilta tukihenkilöiltä. Tämä tulos yhdistettynä monen toivomiin lisätapaamisiin tukihenkilöiden kesken viittaisi siihen, että toisia tukihenkilöitä haluttaisiin ehkä tukea enemmän, mutta näin ei ole osattu tehdä. Mykkänen-Hännisen (2007) mukaan yhteisöllisyys on yksi vapaaehtoistyöhön sitouttava tekijä ja se vahvistuu vuorovaikutuksessa toisten vapaaehtoisten kanssa. Tutkimukseni mukaan tukihenkilöitä motivoivat ja auttavat jaksamaan eniten vuorovaikutus toisten tukihenkilöiden kanssa. Halu keskustella toisten tukihenkilöiden kanssa ja kokemusten jakaminen sekä toisilta saatu tuki ovat monelle jaksamista edistävä tekijä.

Muita motivoivia ja jaksamista edistäviä tekijöitä olivat mm. tieto siitä että on ollut hyödyksi apua kaipaavalle ja itsestä lähtöisin oleva motivaatio, johon vaikuttavat esim. terveys ja oman elämän tasapainoisuus sekä sisäinen palo vapaaehtoistyöhön.

Tuki Savonlinnan seudun Mielenterveysseuralta, kriisityöntekijöiltä ja työnohjaajilta nimettiin motivoivaksi tekijäksi. Toimiva keskusteluyhteys, keskinäinen arvostus, työnohjaus, hyvä ilmapiiri ja yhteishenki koettiin jaksamista edistäväksi ja motivoinnin kannalta tärkeäksi. Tukihenkilöiden kokeman tunnustuksen ja arvostuksen määrää kriisityöntekijän ja toiminnanjohtajan osalta voitaisiin parantaa, vaikkakaan tulokset eivät

nytkään huonoja olleet. (Taulukko 12, s.46). Porkan (2008) mukaan on tärkeää, että vapaaehtoinen tulee kuulluksi ja että keskusteluyhteys vapaaehtoistyötä järjestävän tahon ja vapaaehtoisten välillä säilyy hyvänä. Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöistä suuri osa kokee tulevansa kuulluksi tukihenkilötyössään. Ne jotka kokivat tulevansa täysin tai osittain kuulluksi kokivat myös motivaationsa lisääntyneen tukihenkilötyön aloittamisesta nykyhetkeen. Tukihenkilöiden kokemusta kuulluksi tulemisesta suhteessa tukihenkilötyössä jaksamiseen ei tulosten perusteella voi suoranaisesti yhdistää, mutta valtaosa heistä jotka kokivat tulevansa osittain tai täysin kuulluksi kokivat jaksamisensakin melko hyväksi tai hyväksi. Voidaan siis todeta, että niin motivaation kuin sitä kautta sitoutumiseenkin vaikuttavana tekijänä vapaaehtoisen säännöllinen kuuleminen on ensi arvoisen tärkeää.

Yeungin timanttimalin mukaan (2005) vapaaehtoistyön motivaatio koostuu useista elementeistä. Vapaaehtoistyöstä saadut emotionaaliset palkinnot (mielekkyyys, ilo, onnistuminen) ja ryhmähenki ovat sitouttavia tekijöitä. Tutkimukseni tulosten mukaan tukihenkilöiden motivaatiota ylläpitävät usein samat asiat, jotka edesauttavat toimintaan sitoutumista ja kannustavat jatkamaan toiminnassa. Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöille näitä asioita ovat mm: tukihenkilöiden keskinäinen vuorovaikutus ja tuki, työnohjaus, palaute ja kannustus, vapaaehtoistyön merkityksellisyys, seuran ja kriisityöntekijöiden antama tuki, toimiva keskusteluyhteys, keskinäinen arvostus, hyvä ilmapiiri, yhteishenki, koulutukset, virkistystoiminta ja oma jaksaminen. Moni koki seuran, kriisityöntekijöiden ja työnohjaajan tuen motivoivaksi tekijäksi, samoin kuin toimivan keskusteluyhteyden ja hyvän ilmapiirin ja kannustavan palautteen. Yhteisöllisyys, ryhmähenki, toisten tukihenkilöiden tapaaminen ja toimiva vuorovaikutus nousivat esille tukihenkilöiden antamissa avoimissa vastauksissa.

Tutkimukseni tulokset ovat Seppäsen & Sistosen (2001) aiemman tutkimuksen kanssa joltain osin yhteneväisiä; Heidän tutkimuksessaan 14 vuotta aiemmin tutkimuskohteena olivat pelkästään Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran kriisipuhelinpäivystäjät. Vapaaehtoiset tukihenkilöt ovat tutkimusten välillä vaihtuneet, mutta halu auttaa oli molemmissa tutkimuksissa suurin motiivi. Palautetta seuralta toivottiin heidän tutkimuksessaan enemmän kuten myös omassa tutkimuksessani. Työilmapiiri koettiin hyvänä molemmissa tutkimuksissa. Työnohjausta pidettiin silloinkin tärkeänä, mutta tutkimuksessani siihen tuntui olevan enemmän tarvetta ja halukkuutta kuin vuonna 2001. Lisäkoulutusta ja virkistystä toivottiin myös aiemmassa tutkimuksessa. Selinin (2013)

tekemässä paikallisessa tutkimuksessa Hyvinkään seudun Mielenterveysseuralle nousivat myös vapaaehtoistyön motiiveiksi auttamisen halu ja vapaaehtoistyön tärkeys. Organisaation antama tuki ja työnohjaus olivat sielläkin vapaaehtoisia tukevia asioita.

9.2 Kehittämisehdotuksia

Savonlinnan seudun Mielenterveysseura voi edistää tukihenkilöiden motivaatiota ja sitoutumista kiinnittämällä huomiota tukihenkilöille tärkeisiin asioihin kuten hyvän ilmapiirin, yhteishengen ja laadukkaan työnohjauksen ylläpitämiseen. Tukihenkilöille tulee antaa säännöllisesti palautetta omasta työstään, sillä palaute ja kannustus olivat tutkimuksen mukaan tärkeimpiä asioita tukihenkilöille työyhteisön hyvän ilmapiirin jälkeen. Joistakin tukihenkilöiden kommenteista nousi esiin toive avoimuudesta, ulospäin suuntautumisesta ja uudeltaisesta ajattelusta sekä enemmästä tuesta seuralta. Pääosin tukihenkilöt kokevat olevan melko tyytyväisiä seuran antamaan tukeen, mutta muutama kokee että tukea ei ole ollut tarpeeksi. Olisi tärkeää että tuki ja kannustus tavoittaisi kaikki tukihenkilöt, jotta mahdollisimman moni pysyisi mukana toiminnassa. Mahdollisuutta tukihenkilön ja kriisityöntekijän tai tukihenkilön ja tukihenkilövastaavan välisille keskusteluille voisi tarjota useammin, jotta he, jotka sellaista kokevat tarvitsevansa, voisivat halutessaan tarttua mahdollisuuteen. Tukihenkilöille voisi järjestää työnohjausta välillä myös pienemmissä ryhmissä, jolloin jokainen tukihenkilö saisi tuotua ajatuksensa paremmin esille.

Tukihenkilöt kokivat toisten tukihenkilöiden antaman tuen tärkeäksi. Tulosten mukaan vaikutti siltä, että toisia tukihenkilöitä haluttaisiin myös tukea nykyistä enemmän, mutta tukea ei ole osattu antaa. Seura voisi omalta osaltaan pohtia tapoja siihen, kuinka tukihenkilöiden keskinäistä tukea voitaisiin lisätä. Seuralla on mahdollisuus järjestää monen toivomia tukihenkilöiden keskinäisiä lisätapaamisia ja yhteishenki koettiin tärkeäksi. Mielekäs virkistystoiminta auttaa jaksamisessa, joten virkistystoiminnan yhteinen suunnittelu on tärkeää.

Lisäkoulutukset olivat toivottuja, joten sellaisten järjestäminen olisi yksi tapa lisätä tukihenkilöiden motivaatiota ja sitoutumista. Koulutus antaa tukihenkilölle kehittymisen mahdollisuuden joka on yksi kannustava tekijä toiminnassa pysymisen kannalta. Koulutusten ja antoisan työnohjauksen myötä tukihenkilöt saavat lisää osaamista ja valmiutta tukihenkilötoimintaan jota kautta valmius erilaisiin tapauksiin lisääntyy. Näin

tukihenkilö kokee työnsä mielekkäämmäksi ja palkitsevammaksi joka kannustaa vapaaehtoistyössä jatkamiseen.

Tutkimuksessani esille tulleita parannuskehotuksia sekä tukihenkilöiden motivaatiota ja jaksamista edistäviä tekijöitä voisi aika ajoin tiedustella tukihenkilöiltä esim. työnohjauksen päätteeksi tehtävällä kyselyllä, johon tukihenkilöt saavat vastata anonyymisti. Kyselyssä voisi kysyä vaihtelevasti eri asioita, kuten esim. toiveita koulutuksien sisältöön, työnohjauksen ryhmäkokoon, tuen saamisen määrään ja laatuun liittyen, ideoita ryhmätapaamisiin tai virkistystoiminnan sisällön suhteen. Lisäksi kyselyssä voisi olla vapaa sana-kohta, johon tukihenkilöt voisivat kirjoittaa itseään askarruttavia asioita tai kysymyksiä, joihin otettaisiin tavaksi vastata seuraavan työnohjauksen päätteeksi. Anonyymillä pienellä kyselyllä, joka tehtäisiin säännöllisesti, varmistettaisiin että jokainen tukihenkilö saisi äänensä ja toiveensa kuuluviin. Samalla olisi yksi keino enemmän, jolla saataisiin vastattua tukihenkilöiden hiljaisiinkin odotuksiin ja sitä kautta lisätyksi tukihenkilöiden motivaatiota ja sitoutumista toimintaan.

9.3 Pohdintaa opinnäytetyön prosessista ja jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöiden motivaatiota ja sitoutumista vapaaehtoistoimintaan. Tavoitteena oli ymmärtää tukihenkilöiden kokemusta ja mielipiteitä vapaaehtoistyöstä ja saada vastauksia siihen, miten tukihenkilöiden motivaatiota voisi ylläpitää ja miten tukihenkilöitä saataisiin sitoutettua toimintaan alkunnostuksenkin jälkeen. Edellisessä luvussa olen tarkastellut tutkimustuloksia tutkimusongelmien valossa ja peilannut niitä aiempaan teoria- ja tutkimustietoon. Mielestäni olen onnistunut saamaan vastaukset tutkimusongelmiin ja toivon, että työni tilaaja saa tutkimukseni avulla kehitettyä vapaaehtoistoimintaa panostaen resursseja niihin asioihin, joita tukihenkilöt pitävät tärkeänä jotta tukihenkilöt sitoutuvat ja motivoituvat jatkossakin vapaaehtoistoimintaan.

Opinnäytetyöni aihe on ollut selvä jo syksystä 2012, jolloin tein mielenterveyteen liittyvän perusharjoittelun Savonlinnan Kriisikeskuksella. Aloitin opinnäytetyöprosessin kesällä 2013, jolloin pidimme palaverin Savonlinnan Kriisikeskuksella. Tämän jälkeen ideapaperi hyväksyttiin. Kesällä 2013 kirjoitettiin myös sopimus opinnäytetyön tekemisestä. Etsin ja luin paljon teoretietoa mm. vapaaehtoisuudesta, vapaaehtoistyönteki-

jöistä, motivaatiosta, motiiveista, sitoutumisesta ja tukihenkilötoiminnasta. Etsin tutkimuksia ja läpi kävin niitä tehden itselleni muistiinpanoja. Huomasin, että vapaaehtoisuuden tutkimisen kulta-aika on ollut 1990-luvun puolesta välistä noin vuoteen 2008, sillä siltä ajanjaksolta tutkimustietoa oli paljon, mutta viime vuosien suhteen on ollut melko hiljaista verrattuna aiempaan. Vapaaehtoisuus ja vapaaehtoistoiminta eivät kuitenkaan vuosien saatossa ole asiana vanhentuneita, joten käytin lähteinä myös hieman vanhempaa materiaalia. Nämä materiaalit olivat pitkänlinjan asiantuntijoiden ja tutkijoiden kirjoittamia, joissa oli paljon arvokasta tietoa. Etsiessäni lähteitä, arvioin kriittisesti jokaista lähdetä ja käytin lähteinä vain luotettavia julkaisuja ja tutkimuksia.

Rajasin opinnäytetyöni teoreettisen viitekehyksen siten, että se olisi selkeä ja vastaa tutkimusongelmiani. Kirjoitin opinnäytetyön suunnitelmaa ja pidin työelämäohjaajani ajan tasalla työstäni. Alusta asti oli selvää, että teen tutkimukseni kyselylomakkeella. Alun perin oli tarkoitus, että lähettäisin kaikille tutkittaville kyselyn postitse. Tähän suunnitelmaan tuli kuitenkin muutos lokakuussa 2014, kun pidimme palaveria Kriisikeskuksella. Silloin päätimme yhdessä työelämäohjaajani kanssa, että teen nettikyselyn kaikille heille, jotka ovat sähköpostiosoitteensa seuralle luovuttaneet. Heille, jotka eivät ole luovuttanut sähköpostiosoitetta, tein kyselyn postitse. Kyselylomakkeeseen käytin paljon aikaa ja muokkasin sitä useampaan kertaan. Halusin saada lomakkeesta hyvän, koska se oli ainoa väline jolla selvitin tutkittavien kokemusmaailmaa ja mielipiteitä. Lokakuussa 2014 esittelin kyselylomakkeen työelämäohjaajalleni ja kysyin hänen mielipidettään lomakkeesta. Tein tämän jälkeen lomakkeeseen pari muutosta keskustelumme pohjalta.

Lokakuussa 2014 oli suunnitelmaseminaari, jonka jälkeen esitetasin kyselylomakkeeni kahdeksalla ihmisellä. Kuulin esitestaajilta kommentit kyselyn suhteen ja muokkasin kyselyä tämän jälkeen vielä toimivammaksi. Muutokset tässä vaiheessa olivat lähinnä muutoksia kieliasuun. Suunnitelmaseminaarin jälkeen tein vielä haastatteluja. Nämä haastattelut olivat tarkoitettu teoretietiedon syventämiseksi, koska halusin työni teoreettiseen viitekehykseen paikallista tietoa tukihenkilötoiminnasta, koska tutkimuskin on paikallinen. Haastattelin kriisityöntekijä Minna Ranista ja Tukihenkilövastaavaa Maire Vetriä lokakuussa 2014 ja nauhoitin haastattelun nauhurille. Marraskuussa 2014 tein sähköpostihaastattelut Savonlinnan RIKU:n vastuuhenkilö, kriisityöntekijä Sisko Stoltille ja Savonlinnan kaupungin maahanmuuttosihteerille Varpu Vaarnamolle.

Litteroin nauhoittamani haastattelun. Litterointi ei olisi ollut tässä välttämätöntä, koska kyseessä oli teoriatiedon vuoksi tehty haastattelu. Koin kuitenkin, että litteroimalla haastattelun saisin kaikki asiat varmasti ylös ja sitä kautta paperilta olisi helpompi lukea ja tehdä merkintöjä. Puhutun tekstin muuntaminen tekstimuotoon siten, että se olisi kirjoitusasultaan järkevää, oli joissakin kohdissa haastavaa.

Tutkimusluvan hankin lokakuussa 2014 ja kyselyt lähtivät kohderyhmälle. Postitin postitse menevät kyselyt 29.10.2014 ja 30.10.2014 lähetin tukihenkilövastaavan kanssa yhdessä Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran sähköpostista saatekirjeen, josta löytyi linkki nettikyselyyn. Muistutusviesti lähti samaisesta sähköpostista kaikille kyselyn saajille 10.11, viikkoa ennen kyselyn sulkeutumista. Tähän mennessä vastauksia oli tullut 18 kappaletta. Kävin katsomassa palautuneita vastauksia Webpropol-palvelussa päivittäin ja näin sain rakennettua jo mielikuvaa vastauksista. Varsinaista analysointia harjoittelin esitestausvastauksilla, jotka olin syöttänyt Webpropol-palveluun. Harjoittelin esitestausvastauksilla ohjelman käyttöä, erilaisia analysointitapoja kuten ristiintaulukointia ja frekvenssejä. Harjoittelin ohjelman käyttöä, sillä minulla ei ollut aiemmin minkäänlaista kokemusta tutkimuksista eikä tilastotieteestä tutkimusten saralta. Harjoittelun avulla analysointi tuli tutummaksi ja jäsensin asioita päässäni jo valmiiksi varsinaista analysointia varten. Kun kaikki vastaukset olivat palautuneet ja syötin postivastauksetkin Webpropoliin, niin minulle oli kehittynyt jo hyvä kokonaiskuva siitä, mitä asioita olisi tärkeä esim. ristiintaulukoida keskenään ja mitkä olivat oleellisia asioita.

Varsinaisen analysoinnin aloitin marraskuun loppupuolella, kun vastausten palautusaika oli loppunut. Ensimmäiseksi siirsin vastaukset Excel-ohjelmaan, jotta minulla olisi varmuuskopio kaikista vastauksista. Luin vastauksia lävitse useisiin kertoihin ja katsoin asioita monesta eri näkökulmasta. Analysoin vastauksia mm. ristiintaulukoinnilla, jolla katsoin asioiden välisiä yhteyksiä ja riippuvuuksia. Avoimia vastauksia luin lävitse useisiin eri kertoihin ja teemoittelin vastaukset. Avoimien vastausten teemoittelu tuntui alkuun vaikealta, koska avoimissa vastauksissa tuli esille hyvin monenlaisia asioita. Lukemalla vastauksia uudelleen ja uudelleen hahmottuivat asiat paremmin ja teemoittelukin sujui hyvin. Analysointi kaikkienensa oli hyvin hidasta ja vaativaa puuhaa, jossa piti olla tarkkana koko ajan ja muistaa asioiden väliset yhteydet. Analysointiin käytin paljon aikaa ja vältin turhia keskeytyksiä. Tein muistiinpanoja, kuvioita ja taulukoita ja vedin asioita yhteen. Tuloksia analysoidessa en eettisistä syistä johtuen juuri analysoinut vas-

tauksia pienryhmittäin. Ainoat asiat, jotka analysoin pienryhmittäin, olivat tukihenkilöiden oma kokemus sitoutumisesta tukihenkilötoimintaan. (Taulukko 5, liite 1/4.) ja motivaation kehitys. (Taulukko 7, liite 1/4.)

Tutkimusmenetelmä oli alkujaan täysin mukavuusalueeni ulkopuolelta, mutta opin siitä erittäin paljon ja analysointi vei mukanaan. Tutkimuslomake toimi mielestäni hyvin ja sain tutkimusongelmien vastausten lisäksi paljon muutakin tietoa. Tutkimustulokset ovat mielenkiintoisia ja halusin alusta asti tehdä työn mahdollisimman hyvin työn tilaajaa varten.

Sain tutkimuksessani tuloksia enemmän, kuin tutkimusongelmat ja opinnäytetyön aiheeni olisi vaatinut. Päädyimme yhdessä yliopettaja Leena Uosukaisen kanssa siihen, että käsittelen opinnäytetyössäni tulokset tutkimusongelmittain. Koska haluan että tilaaja saa tekemästani tutkimuksesta kaikki irti, olen sopinut tekeväni Savonlinnan seudun Mielenterveysseuralle tutkimustuloksista lisäksi erillisen raportin. Helmikuussa 2015 luovutan raportin ja esittelen tulokset Savonlinnan Kriisikeskuksella työelämäohjaajalleni ja muulle henkilökunnalle. Lisäksi tammikuussa 2015 menen esittelemään tulokset tutkimukseni kohderyhmälle, Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöille. Loppuseminaari on 20.1.2015.

Olen opinnäytetyön prosessin ajan ollut sähköpostitse yhteydessä työelämäohjaajaan sekä käynyt tapaamassa häntä ja tukihenkilövastaavaa muutaman kerran. Olen pitänyt koko prosessin ajan tärkeänä sitä, että työ antaisi käyttökelpoisia tuloksia tilaajalleen.

Jatkotutkimuksena voisi tutkia, miten tämän tutkimuksen tuloksia on hyödynnetty ja kokevatko tukihenkilöt että asiat ovat tulosten myötä muuttuneet parempaan. Tutkimukseni perusteella tukihenkilöt halusivat palautetta ja pitivät sitä tärkeänä. Heidän mielestään kiitosta tulisi antaa silloin kuin aiheetta on. Jatkotutkimuksena voisi tutkia, millä keinoin vapaaehtoiset haluaisivat konkreettisesti palautetta, sillä se on tärkeä asia motivoinnin ja sitoutumisen kannalta. Tutkimusta voisi tehdä myös samasta aiheesta muuttaen hieman näkökulmaa; Miten kriisityöntekijät ja tukihenkilövastaavat kokevat tukihenkilöiden motivoinnin, sitouttamisen ja tukemisen?

LÄHTEET

Halonen, Maria 2010. Vapaaehtoisen uupumus. Teoksessa: Karreinen, Lari, Halonen, Maria & Tennilä, Meri (toim.) 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry,

Harju, Ulla-Maija, Niemelä, Pauli, Ripatti, Jaakko, Siivonen, Teuvo & Särkelä, Riitta 2001. Vapaaehtoistoiminta seurakunnassa ja järjestöissä. Helsinki. Edita Oyj.

Heikkilä, Mirja 2013. Vapaaehtoistoiminnan johtaminen. Tarve ry- Tampereen voimavaraverkosto. Luento. 24.1.2013.Tampere.

Hirsjärvi, Riitta, Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 2002. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, Riitta, Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hokkanen, Laura, Pirinen, Johanna & Kuitunen, Hanna 2014. Vapaaehtoistyö, kansalaisjärjestöt ja hyvinvointipalvelujen kehittäminen Etelä-Savossa-esiselvitys. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Tutkimuksia ja raportteja 85. PDF-dokumentti. <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/71794/URNISBN9789515884114.pdf?sequence=1>. Päivitetty 24.3.2014. Luettu 20.9.2014.

Hokkanen, Liisa 2003. Vapaaehtoisuus-pala elämää. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 6. Pohjois- Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. PDF-dokumentti. http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu_6.pdf Päivitetty 1.8.2012. Luettu 15.9.2014.

Lahtinen, Pirkko 2003. Ihminen on tärkein instrumentti. Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. Vantaa. Suomen Mielenterveysseura.

Lehtinen, Sini-Tuulia 1997. Vapaaehtoistoiminta – Kasvava voimavara? Näkökulmia ammattityöhön. Kansalaisareena Ry, omaehtoisen kehityksen julkaisuja, sarja B. Tampere: Mainosmakasiini.

Liukkonen, Jarmo, Jaakkola, Timo & Kataja, Jukka 2006. Taitolajina työ. Johtaminen ja sisäinen motivaatio. Helsinki: Edita Prima Oy.

Metsämuuronen, Jari 2003. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Mykkänen-Hänninen, Riitta 2008. Vapaaehtoistyön ja ammatillisen työn väliset suhteet. Areena 1 / 2008, 22–23. PDF-dokumentti. <http://www.kansalaisareena.fi/kansalaisareena-aikakauslehti-0108.pdf>. Päivitetty 25.11.2008. Luettu 1.12.2014.

Mykkänen-Hänninen, Riitta 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsinki: Helsingin Ammattikorkeakoulu Stadia.

Noppa, Mari 2011. Vapaaehtoistoimijoiden motivaatio - tarkastelussa diabeteshoitajat. Vaasan yliopisto. Kauppatieteellinen tiedekunta. Johtamisen laitos. Pro gradu. PDF-dokumentti. http://www.diabetes.fi/files/1884/Noppa_progradu_2011.pdf. Päivitetty 7.4.2011. Luettu 15.5.2014.

Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) 2005. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Pessi, A.B & Oravasaari, Tomi 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveystieteiden vapaaehtoistoiminnasta. Raha-automaattiyhdistys. Avustustoiminnan raportteja 23. PDF-dokumentti. <http://www.kansalaisareena.fi/RAYraportti23.pdf>. Päivitetty 6.7.2010. Luettu 1.11.2014.

Pessi, A.B & Saari, Juho 2008. Vapaaehtoistoiminta. Hyvä tahto. Auttamisen asenteet ja rakenteet Suomessa. Helsinki. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Pessi, A.B 2008. Suomalaiset auttajina ja luottamus avun lähteisiin. Artikkelit. http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/vapaaehtoistoiminta/suomalainen_vapaaehtoistoiminta_kansainvalisessa_kentassa. Päivitetty 10.8.2014. Luettu 5.6.2014.

Piirainen, Keijo, Kuvaja-Köllner, Virpi, Hokkanen, Joni, Mannelin, Kristiina & Kettunen, Aija, 2010. Järjestöjen vaikutukset - Arvioinnin kehittämistä kolmessa kuopiolaissa järjestössä. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B Raportteja 42. Tampere: Juvenes print Oy.

Porkka, Suvi-Tuuli 2008. Vapaaehtoistyön hiljaiset sopimukset. Arena 1 / 2008, 24–26. PDF-dokumentti. <http://www.kansalaisareena.fi/kansalaisareena-aikakauslehti-0108.pdf> Päivitetty 25.11.2008. Luettu 1.12.2014.

Porkka, Suvi-Tuuli & Myllymaa, Tapio 2007. Riskien arviointi Vapaaehtoistyössä. Opas yhdistyksille. Helsinki: Suomen Mielenveysseura.

Raninen, Minna & Vetri, Maire 2014. Haastattelu 30.10.2014. Savonlinnan Kriisikeskus.

RAY:n juhlavuoden kansalaiskyselyjen tulokset. Raha-automaattiyhdistys. Avustustoiminnan raportteja 19. PDF-dokumentti. http://www.kansalaisareena.fi/RAYraportti_19.pdf. Päivitetty 21.10.2008. Luettu 15.4.2014.

Rikosuhripäivystys 2014. Kotisivut. WWW-dokumentti <http://www.riku.fi>. Päivitetty 2014. Luettu 12.4.2014.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html. Päivitetty 23.11.2006. Luettu 3.12.2014.

Sauri, Pekka 2010. Vapaaehtoisen uupumus. Teoksessa: Karreinen, Lari, Halonen, Maria & Tennilä, Meri (toim.) 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry, Savonlinnan kaupungin maahanmuuttajien kotouttamisohjelma 2011–2014. 2011. PDF-dokumentti. http://www.savonlinna.fi/filebank/4841-Kotouttamisohjelma_2011-2014.pdf Päivitetty 4.10.2011. Luettu 20.3.2014.

Savonlinnan Kriisikeskuksen toimintakertomus 2012. 2014. Savonlinnan Kriisikeskus. Moniste. 4-6.

Savonlinnan Kriisikeskuksen toimintakertomus 2013. 2014. Savonlinnan Kriisikeskus. Moniste. 1-30.

Savonlinnan Kriisikeskus 2014. Kotisivut. <http://www.savonlinnankriisikeskus.net/>. Päivitetty 2014. Luettu 10.4.2014.

Selin, Mia 2001. ”Mä voin hyvin kun mä teen tätä” - Kartoitus Hymisen vapaaehtoisten motiiveista, jaksamisesta ja toiminnan mielekkyydestä. Humanistinen Ammattikorkeakoulu. Kansalaistoiminnan- ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/61397/Selin_Mia.pdf?sequence=1. Päivitetty 30.5.2013. Luettu 18.3.2014.

Seppänen, Johanna & Sistonen, Mari 2001. Savonlinnan Kriisikeskuksen vapaaehtoisten kriisipuhelinpäivystäjien motivaatio päivystystyöhön. Diakonia-Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Pieksamaki/seppanensistonen.pdf. Päivitetty 14.2.2003. Luettu 20.2.2014.

Sosiaali- ja terveysjärjestöt hyvinvoinnin rakentajana. 2012. Suomen sosiaali ja terveys ry. PDF-dokumentti. http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/jarjestot_hyvinvoinnin_rakentajina2012.pdf. Päivitetty 20.12.2012. Luettu 5.6.2014.

Stolt, Sisko 2014. Sähköpostihaastattelu 27.11.2014. Savonlinnan Kriisikeskus.

Suomen Mielenterveysseura 1999. Kriisi elämän mahdollisuutena. Raportti kriisikeskuksista. SMS-tuotanto.

Suomen Mielenterveysseura 2013. Kriisiauttamisen linjaukset Suomen Mielenterveysseuran Kriisikeskus-verkostossa. Linjaukset vahvistettu 28.5.2013. Opas.

Suomen Mielenterveysseura 2014. Kotisivut. WWW-dokumentti http://www.mielenterveysseura.fi/sos-kriisikeskus/valtakunnallinen_kriisipuhelin. Ei päivitystietoa. Luettu 8.4.2014.

Utti, Emmi-Juulia 2008. Vapaaehtoistyöntekijän sitoutuminen lastensuojelun tukihenkilötoiminnassa. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalipsykologia. Pro gradu. PDF-dokumentti. http://www.kansalaisareena.fi/Gradu_Emmi%20Utti.pdf. Päivitetty 1.8.2008. Luettu 5.4.2014.

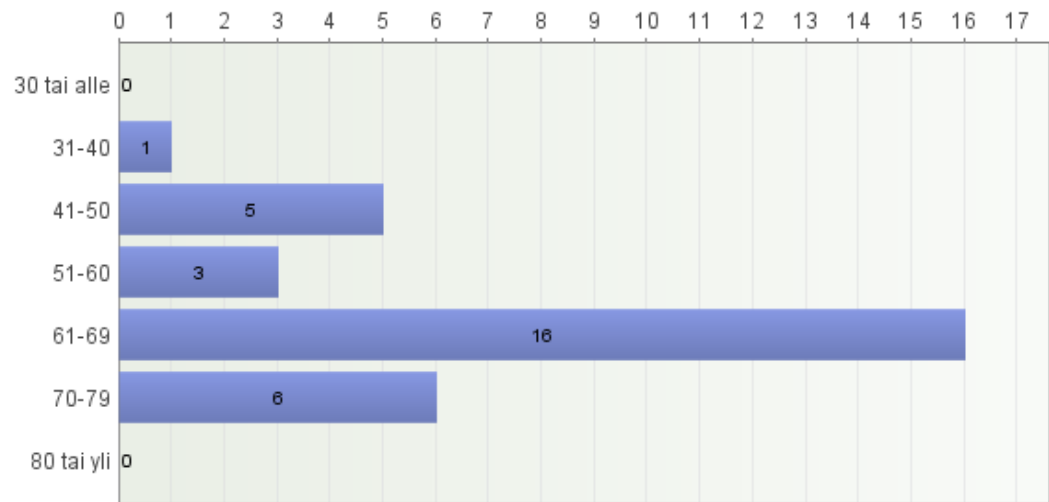
Vapaaehtoinen pelastuspalvelu. 2008. Pelastuspalvelun peruskurssi. Esite.

Vapaaehtoistoiminnan vuoden tutkimus 2011. Otantatutkimus Oy. Raha-automaattiyhdistys. PDF-dokumentti. https://www.ray.fi/sites/default/files/Vapaaehtoistoiminnan%20vuoden%20tutkimuksen%20raportti%2012.7.2011_0.pdf. Päivitetty 18.8.2011. Luettu 2.5.2014.

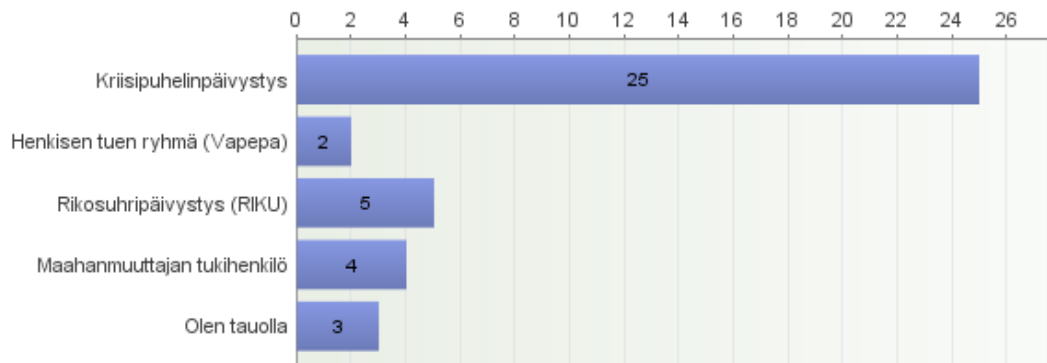
Vaarnamo, Varpu 2014. Sähköpostihaastattelu 26.11.2014. Savonlinnan Kaupunki.

Yeung, Anne Birgitta 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – Ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY RY.

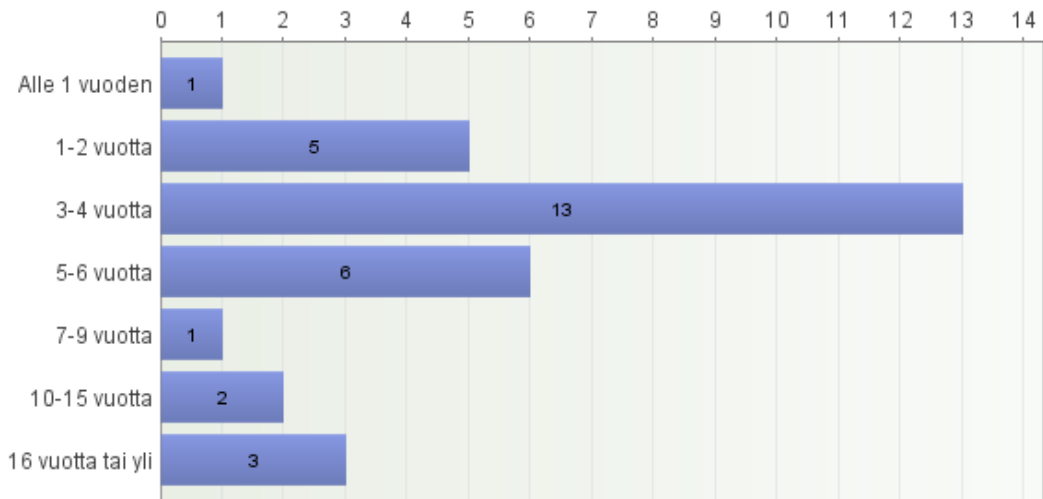
Yeung, Anne Birgitta 1999. Valmius vapaaehtoistyöhön. Tutkimus Pelastusarmeijan mainoskampanjan innoittamista vapaaehtoistyöntekijöistä. Helsinki. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.



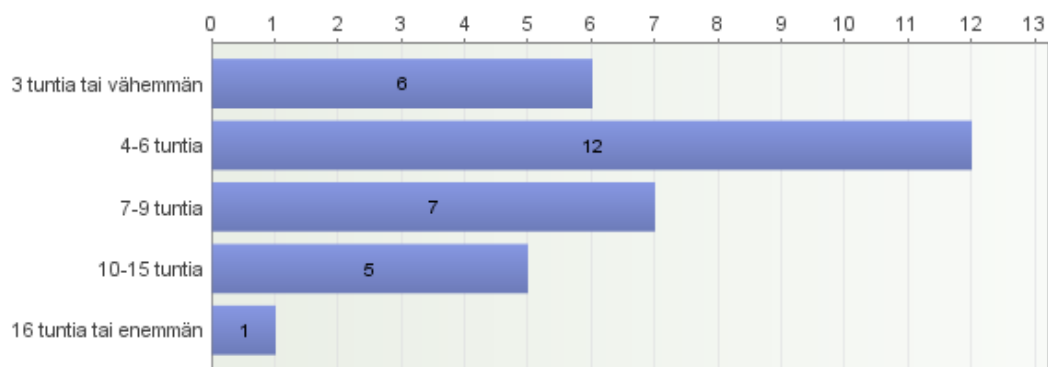
KUVA 2. Tukihenkilöiden ikäjakauma N=31



KUVA 3. Tukihenkilöiden toimenkuva tukihenkilötoiminnassa N=31



KUVA 4. Tukihenkilöiden mukanaolovuodet Savonlinnan seudun Mielenterveysseurassa N=31



KUVA 6. Tukihenkilötoimintaan käytetty aika/kuukaudessa N=31

TAULUKKO 2. Tukihenkilöiden sitoutuneisuutta kartoittavat väittämät N=31

VÄITTÄMÄ	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En samaa mieltä enkä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä
Olen sitoutunut toimintaani tukihenkilönä	0	1	4	7	19	31
Olen todennäköisesti mukana tukihenkilötoiminnassa kahden (2) vuoden kuluttua	0	0	8	11	12	31

TAULUKKO 3. Toiminnassa mukanaolovuodet ja sitoutuneisuus toimintaan

TOIMINNASSA MUKANAOLUVUODET	VÄITTÄMÄ: Olen sitoutunut toimintaani tukihenkilönä N=31				
	Täysin eri mieltä (N=0)	Osittain eri mieltä (N=1)	En samaa mieltä enkä eri mieltä (N=4)	Osittain sa- maa mieltä (N=7)	Täysin sa- maa mieltä (N=19)
Alle 1 vuoden	0	0	0	0	1
1-2 vuotta	0	1	1	0	3
3-4 vuotta	0	0	2	4	7
5-6 vuotta	0	0	0	2	4
7-9 vuotta	0	0	0	0	1
10–15 vuotta	0	0	1	0	1
16 vuotta tai yli	0	0	0	1	2

TAULUKKO 4. Tukihenkilötoimintaan käytetty aika/kk ja sitoutuneisuus toimintaan

TOIMINTAAN KÄYTETTY AIKA/KK	VÄITTÄMÄ: Olen sitoutunut toimintaani tukihenkilönä N=31				
	Täysin eri mieltä (N=0)	Osittain eri mieltä (N=1)	En samaa mieltä enkä eri mieltä (N=4)	Osittain sa- maa mieltä (N=7)	Täysin sa- maa mieltä (N=19)
3 tuntia tai vähemmän	0	0	3	3	0
4-6 tuntia	0	0	1	3	8
7-9 tuntia	0	1	0	1	5
10–15 tuntia	0	0	0	0	5
16 tuntia tai enemmän	0	0	0	0	1

TAULUKKO 5. Toimenkuva ja sitoutuneisuus

RYHMÄ, JOSSA TOIMII TUKIHENKILÖNÄ	VÄITTÄMÄ: Olen sitoutunut toimintaani tukihenkilönä N=31				
	Täysin eri mieltä (N=0)	Osittain eri mieltä (N=1)	En samaa mieltä enkä eri mieltä (N=4)	Osittain sa- maa mieltä (N=7)	Täysin sa- maa mieltä (N=19)
Kriisipuhelinpäivystys	0	1	0	6	18
Henkisen tuen ryhmä (Vapepa)	0	0	0	0	2
Rikosuhripäivystys (RIKU)	0	0	1	0	4
Maahanmuuttajan tukihenkilö	0	0	1	0	3
Olen tauolla	0	0	2	1	0

**TAULUKKO 7. Motivaation kehitys tukihenkilötyön alusta nykyhetken tukihen-
 kilöryhmittäin**

MOTIVAATION KEHITYS	TOIMENKUVA N=31				
	Kriisipuhelin- päivystys (N=25)	Henkisen tuen ryhmä (Vapepa) (N=2)	Rikosuhri- päivystys (RIKU) (N=5)	Maahanmuutta- jan tukihenkilö (N=4)	Olen tauolla (N=3)
Lisääntynyt	8	1	3	3	0
Vähentynyt	2	0	0	0	1
Pysynyt samana	15	1	2	1	2

TAULUKKO 8. Motivaation kehitys ja toiminnassa mukanaolovuodet

MOTIVAATION KEHITYS	TUKIHENKILÖTOIMINNASSA MUKANAOLUVUODET N=31						
	Alle 1 vuoden (N=1)	1-2 vuotta (N=5)	3-4 vuotta (N=13)	5-6 vuotta (N=6)	7-9 vuotta (N=1)	10-15 vuotta (N=2)	16 vuotta tai yli (N=3)
Lisääntynyt	0	2	2	3	1	0	1
Vähentynyt	0	0	0	1	0	1	1
Pysynyt samana	1	3	11	2	0	1	1

TAULUKKO 10. Kuulluksi tulemisen kokemus ja jaksaminen tukihenkilötyössä

VERRATTU ASIA	VÄITTÄMÄ: Koen tulevani kuulluksi N=31				
	Täysin eri mieltä (N=1)	Osittain eri mieltä (N=0)	En samaa mieltä enkä eri mieltä (N=3)	Osittain samaa mieltä (N=12)	Täysin samaa mieltä (N=15)
Erittäin huono	0	0	1	0	0
Melko huono	0	0	0	0	2
Kohtalainen	0	0	0	0	1
Melko hyvä	1	0	1	9	3
Hyvä	0	0	1	3	9
Keskiarvo	4		3,33	4,25	4,27

TAULUKKO 11. Jaksaminen tukihenkilötyössä ja kokemus sitoutumisesta tukihenkilötoimintaan

VERRATTU ASIA	VÄITTÄMÄ: Olen sitoutunut toimintaani tukihenkilönä N=31				
	Täysin eri mieltä (N=0)	Osittain eri mieltä (N=1)	En samaa mieltä enkä eri mieltä (N=4)	Osittain samaa mieltä (N=7)	Täysin samaa mieltä (N=19)
Erittäin huono	0	0	1	0	0
Melko huono	0	0	1	1	0
Kohtalainen	0	0	0	1	0
Melko hyvä	0	1	0	4	9
Hyvä	0	0	2	1	10
Keskiarvo		4	3,25	3,71	4,53

TAULUKKO 13. Tukihenkilön kokemus asioiden tärkeydestä N=31

	En ollen- kaan tärke- äksi	Hieman tärkeäksi	Melko tärkeäksi	Tärke- äksi	Erittäin tärkeäksi	Yh- teensä	Kes- kiarvo
Työnohjaus	0	4	6	8	13	31	3,97
Lisäkoulutus	1	3	4	16	7	31	3,81
Ryhmätapaamiset	0	4	10	14	3	31	3,52
Toisten tukihenkilöiden antama tuki	1	2	9	12	7	31	3,71
Kriisityöntekijän antama tuki	1	0	6	15	9	31	4
Omasta työstä saatu pa- laute	1	1	5	13	11	31	4,03
Työyhteisön ilmapiiri	1	0	2	15	13	31	4,26
Mielenterveysseuran järjestämä virkistystoi- minta	1	6	5	16	3	31	3,45
Yhteensä	6	20	47	109	66	248	3,84

TAULUKKO 14. Tukihenkilöiden mielipiteitä väittämistä N=31

VÄITTÄMÄ	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En samaa mieltä enkä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Tukihenkilöiden peruskoulutus antaa riittävät valmiudet tukihenkilönä toimimiselle	0	4	3	17	7	31	3,87
Koulutuksia on riittävästi	1	3	6	12	9	31	3,81
Koulutuksien sisältö on tarkoituksen mukaista	0	2	5	15	9	31	4
Valmiuteni tukihenkilönä vastaa tämänhetkisiä vaatimuksia	0	2	4	15	10	31	4,06
Työnteisön ilmapiiri on myönteinen	0	0	2	9	20	31	4,58
Mahdolliset ristiriidat pyritään selvittämään aktiivisesti	1	0	5	16	9	31	4,03
Koen tukihenkilötyöni palkitsevana	0	0	0	12	19	31	4,61
Koen työni vastuulliseksi	0	0	1	6	24	31	4,74
Koen tulevani kuulluksi	1	0	3	12	15	31	4,29
Tukihenkilötyö on mielenkiintoista	0	0	1	10	20	31	4,61
Toiminta tukihenkilönä on vastannut odotuksiani	1	0	2	20	8	31	4,1
Olen kehittynyt työssäni tukihenkilönä	0	2	4	15	10	31	4,06

TAULUKKO 15. Kuormitus verrattuna ristiriitojen selvittämiseen

VERRATTU ASIA	VÄITTÄMÄ: Mahdolliset ristiriidat pyritään selvittämään aktiivisesti N=31				
Kuormitus	Täysin eri mieltä (N=1)	Osittain eri mieltä (N=0)	En samaa mieltä enkä eri mieltä (N=5)	Osittain samaa mieltä (N=16)	Täysin samaa mieltä (N=9)
Erittäin kuormittava	0	0	0	0	0
Melko kuormittava	0	0	0	2	0
En osaa arvioida	0	0	1	2	0
Hieman kuormittava	1	0	0	7	5
Ei lainkaan kuormittava	0	0	4	5	4
Keskiarvo	4		4,6	3,94	4,44

Hyvä tukihenkilö,

Opiskelen sairaanhoitajaksi Mikkelin Ammattikorkeakoulussa, Savonniemen kampuksella. Tutkin opinnäytetyössäni Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöiden motivaatiota ja sitoutumista tukihenkilötoimintaan.

Tutkimuksen tavoitteena on kehittää Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran vapaaehtoistoimintaa tulevaisuudessakin.

Teillä, tukihenkilönä, on arvokasta kokemusta ja tietoa toiminnasta jota tutkin.

Kyselyyn vastaamalla voitte vaikuttaa Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilötoimintaan ja olla mukana kehittämässä sitä.

On tärkeää, että mahdollisimman moni vastaisi tekemääni kyselyyn ja siksi pyydänkin teitä ystävällisesti täyttämään nettikyselyn, johon pääset tämän kirjeen lopussa olevaa linkkiä napsauttamalla. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 15–30 minuuttia, siihen on hyvä kuitenkin varata aikaa riittävästi.

Kyselyyn vastataan nimettömästi, joten vastaajien henkilöllisyys ei tule ilmi missään vaiheessa. Kaikki palautuneet vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja tutkimuksen valmistumisen jälkeen ne hävitetään asianmukaisesti. Opinnäytetyöni valmistuttua, helmikuussa 2015, se on luettavissa Internetissä ja Savonlinnan seudun Mielenterveysseuralla.

Toivon, että vastaatte kyselyyn mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään sunnuntaihin 16.11.2014 klo 22 mennessä.

OHJEET KYSELYYN VASTAAMISEKSI

- Kyselylomakkeen kysymykset koskevat Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilötoimintaa.
- Ole hyvä ja vastaa jokaiseen kysymykseen.

- Kysymyksen alapuolella voi olla tarkentava selite, miten monta vastausta voitte ko. kysymykseen valita tai mitä kysymyksellä tarkoitetaan.
- Kyselyn edetessä kysymysten muoto voi vaihdella.
- Lue kysymykset ja vastausvaihtoehdot huolellisesti ja valitse kokeemukseesi parhaiten sopivat vaihtoehdot vastauksiksi.
- Kyselyyn vastataan vain kerran.
- **Kun olette vastanneet kaikkiin kysymyksiin, muistakaa lähettää vastaukset kyselyn lopusta löytyvästä "lähetä" painikkeesta. Vain tällöin vastaukset tallentuvat.**

Kyselyyn pääset seuraavasta linkistä: <https://www.webpropolsurveys.com/S/E9E249898A838648.par>

(jos linkki ei aukea suoraan, kopioi linkin osoite nettiselaimen osoiteriville ja paina enter)

Kiitos avustanne!

Mikäli teillä on kysyttävää, voitte ottaa minuun yhteyttä sähköpostitse.

Ystävällisin terveisin,

Marjo Niska

Sairaanhoidaja-opiskelija,

Mikkelin Ammattikorkeakoulu

Sähköposti: Marjo.Niska@edu.mamk.fi

29.10.2014

Hyvä tukihenkilö,

Opiskelen sairaanhoitajaksi Mikkelin Ammattikorkeakoulussa, Savonniemen kampuksella. Tutkin opinnäytetyössäni Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöiden motivaatiota ja sitoutumista tukihenkilötoimintaan.

Tutkimuksen tavoitteena on kehittää Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran vapaaehtoistoimintaa tulevaisuudessakin.

Teillä, tukihenkilönä, on arvokasta kokemusta ja tietoa toiminnasta jota tutkin.

Kyselyyn vastaamalla voitte vaikuttaa Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilötoimintaan ja olla mukana kehittämässä sitä.

On tärkeää, että mahdollisimman moni vastaisi tekemääni kyselyyn ja siksi pyydänkin teitä ystävällisesti täyttämään liitteenä olevan kyselylomakkeen.

Mukana on myös palautuskuori, joten postimaksu on maksettu puolestanne valmiiksi.

Kyselyyn vastataan nimettömästi, joten vastaajien henkilöllisyys ei tule ilmi missään vaiheessa. Kaikki palautuneet lomakkeet käsitellään luottamuksellisesti ja tutkimuksen valmistumisen jälkeen ne hävitetään asianmukaisesti. Opinnäytetyöni valmistuttua, helmikuussa 2015, se on luettavissa Internetissä ja Savonlinnan seudun Mielenterveysseuralla.

Toivon lomakkeen palauttamista mahdollisimman nopeasti, kuitenkin siten, että postitatte lomakkeen viimeistään torstaina 13.11.2014. Palautusosoite on valmiina palautuskuoressa.

Mikäli teillä on kysyttävää, voitte ottaa minuun yhteyttä sähköpostitse.

Ystävällisin terveisin,

Marjo Niska

Sairaanhoitaja-opiskelija,

Mikkelin Ammattikorkeakoulu
Sähköposti: Marjo.Niska@edu.mamk.fi

OHJEET KYSELYYN VASTAAMISEKSI

Kyselylomakkeen kysymykset koskevat Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilötoimintaa.

Ole hyvä ja vastaa jokaiseen kysymykseen.

Kysymyksen alapuolella voi olla tarkentava selite, miten monta vastausta voitte ko. kysymykseen valita tai mitä kysymyksellä tarkoitetaan.

Kyselyn edetessä kysymysten muoto voi vaihdella.

Lue kysymykset ja vastausvaihtoehdot huolellisesti ja valitse kokemukseesi parhaiten sopivat vaihtoehdot vastauksiksi.

Kiitos avustanne!

Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilöiden motivaatio ja sitoutuminen vapaaehtoistoimintaan.

1. Missä seuraavista toimit tällä hetkellä tukihenkilönä?

- Kriisipuhelinpäivystys
- Henkisen tuen ryhmä (Vapepa)
- Rikosuhripäivystys (RIKU)
- Maahanmuuttajan tukihenkilö
- Olen tauolla

2. Kauanko olet ollut mukana Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilötoiminnassa?

- Alle 1 vuoden
- 1-2 vuotta
- 3-4 vuotta
- 5-6 vuotta
- 7-9 vuotta
- 10–15 vuotta
- 16 vuotta tai yli

3. Mistä sait tietää tukihenkilötoiminnasta?

Valitse vain yksi vaihtoehto.

- Ilmoituksesta
- Ystävältä/tuttavalta
- Työn kautta

Jostain muualta, mistä?

-

4. Miksi lähdit mukaan tukihenkilötoimintaan?

Valitse 1-3 tärkeintä syytä.

- Halusin auttaa toisia ihmisiä
- Olen itse saanut apua aiemmin ja halusin siksi auttaa muita
- Halusin tavata uusia ihmisiä
- Halusin oppia uutta
- Halusin saada uusia kokemuksia
- Halusin käyttää vapaa-aikaani hyödylliseen

Jokin muu syy, Mikä?

5. Kuinka monta tuntia kuukaudessa keskimäärin käytät Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran TUKIHENKILÖTOIMINTAAN?

Huomioi tunteihin KAIKKI TOIMINTAAN KÄYTTÄMÄSI AIKA (mm. varsinainen tukihenkilötyö, työnohjaus, virkistys, ryhmätapaamiset, keskustelut kriisityöntekijöiden kanssa).

- 3 tuntia tai vähemmän
- 4-6 tuntia
- 7-9 tuntia
- 10-15 tuntia
- 16 tuntia tai enemmän

6. Kuinka monta tuntia kuukaudessa keskimäärin käytät Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran tukihenkilötoiminnan ASIAKASTYÖHÖN?

Keskimääräinen aika/kk, jonka käytät PELKÄSTÄÄN ASIAKASTYÖHÖN (esim.puhelinpäivystys tms.)

- 3 tuntia tai vähemmän
- 4-6 tuntia
- 7-9 tuntia
- 10-15 tuntia
- 16 tuntia tai enemmän

7. Onko tukihenkilötoimintaan käyttämäsi aika mielestäsi...

- Liian vähäinen
- Sopiva
- Liian suuri

8. Millaiseksi koet oman jaksamisesi tukihenkilötyöhön tällä hetkellä?

Erittäin huonoksi Melko huonoksi Kohtalaiseksi Melko hyväksi Hyväksi

Jaksaminen

9. Kuinka kuormittavaksi (raskaaksi) koet tukihenkilötyösi tällä hetkellä?

Erittäin kuormit- Melko kuormitta- En osaa arvi- Hieman kuormit- En lainkaan kuormit-
tavaksi vaksi oida tavaksi tavaksi

Kuormi-
tus

10. Kun vertaat omaa motivaatiotasi tukihenkilötyöhön sen aloittamisen alusta, koetko motivaatiiosi...

- Lisääntyneen
- Vähentyneen
- Pysyneen samana

11. Kuinka tärkeiksi koet seuraavat asiat?

Vastaa jokaiseen kohtaan.

	En ollenkaan tärkeäksi	Hieman tärkeäksi	Melko tärkeäksi	Tärkeäksi	Erittäin tärkeäksi
Työnohjaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lisäkoulutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmätapaamiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toisten tukihenkilöiden antama tuki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kriisityöntekijän antama tuki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omasta työstä saatu palaute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisön ilmapiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielenterveysseuran järjestämä virkistystoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Mitä mieltä olet seuraavista väitteistä?

Vastaa jokaiseen kohtaan.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En samaa mieltä enkä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Saan riittävästi tukea ja ohjausta kriisityöntekijältä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tunnustusta/arvostusta tukihenkilötyöstäni kriisityöntekijältä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tunnustusta/arvostusta tukihenkilötyöstäni toiminnanjohtajalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tunnustusta/arvostusta tukihenkilötyöstäni toisilta tukihenkilöiltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tukihenkilöiden peruskoulutus antaa riittävät valmiudet tukihenkilönä toimimiselle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutuksia on riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutuksien sisältö on tarkoituksen mukaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valmiuteni tukihenkilönä vastaa tämänhetkisiä vaatimuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnteisön ilmapiiri on myönteinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdolliset ristiriidat pyritään selvittämään aktiivisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen tukihenkilötyöni palkitsevana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen työni vastuulliseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen tulevani kuulluksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tukihenkilötyö on mielenkiintoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiminta tukihenkilönä on vastannut odotuksiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen sitoutunut toimintaani tukihenkilönä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Olen kehittynyt työssäni tukihenkilönä
- Olen todennäköisesti mukana tukihenkilötoiminnassa kahden (2) vuoden kuluttua

13. Mitkä asiat motivoisivat ja auttaisivat sinua jatkamaan tukihenkilötoiminnassa?

14. Miten Kriisikeskuksen sulkemisen uhka vaikuttaa sinuun ja motivaatioosi tukihenkilönä?

15. Oletko mukana muiden kuin Savonlinnan seudun Mielenterveysseuran vapaaehtoistyössä?

- En
 Kyllä

16. Olen...

- Nainen
 Mies

17. Ikäni on...

- 30 tai alle
 31–40
 41–50

- 51–60
- 61–69
- 70–79
- 80 tai yli

18. Tällä hetkellä olen....

- Työssä
- Työtön
- Opiskelija
- Eläkeläinen

Muu, mikä?

-

19. Asun...

- Yksin
- yhdessä kumppanin kanssa
- yhdessä lasten kanssa
- yhdessä kumppanin ja lasten kanssa

20. Miten Savonlinnan seudun Mielenterveysseura mielestäsi voisi saada uusia tukihenkilöitä toimintaan mukaan?

21. Mitä muuta haluaisit kertoa tukihenkilötoiminnastasi Savonlinnan seudun Mielenterveysseurassa?

Vapaa sana, esim. kehittämisideoita toimintaan, koulutuksiin, tarkennusta vastauksiin tms.

Kiitos vastauksistasi!