



Infopaketti SOS-Lapsikylän vapaaehtoisten tukiprosessista: "Näin sinua tuetaan"

Tanja Järvinen & Anni Kukkohovi

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Infopaketti SOS-Lapsikylän vapaaehtoisten tukiprosessista: "Näin sinua tuetaan"

Tanja Järvinen & Anni Kukkohovi
Sosionomi
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2025

Tanja Järvinen ja Anni Kukkohovi

Infopaketti vapaaehtoisten tukiprosessista: "Näin sinua tuetaan"

Vuosi

2025

Sivumäärä

54

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella SOS-Lapsikylän Apuu-chatin vapaaehtoisilleen tarjoamia tukitoimia ja kehittää tukitoimet yhteen kokoava sivu, jonka avulla Apuu-chatissa vapaaehtoisena toimiva voi niihin tarkemmin tutustua.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi kansainvälinen lastensuojelujärjestö SOS-Lapsikylä, jonka Apuu-chat palvelu tarjoaa valtakunnallista tukea 7-15-vuotiaille lapsille vuoden jokaisena päivänä. Apuu-chatissa vapaaehtoisia vuonna 2024 oli 305, joten vapaaehtoisten tukeminen toiminnassa on heille tärkeää. Opinnäytetyön lopputuotoksena syntynyt infopaketti julkaistaan SOS-Lapsikylän Kyläkoulu-oppimisympäristössä ja se tuo tarjolla olevat tukitoimet vapaaehtoisen tietoisuuteen helposti.

Tietoperustassa tarkasteltiin vapaaehtoisuutta sekä Suomessa että Apuu-chatissa, sillä vapaaehtoistoiminnan merkitys on kasvanut merkittävästi. Tietoperustassa käsiteltiin myös työhyvinvointia, joka on merkittävä tekijä myös vapaaehtoistoiminnassa sekä ajankohtainen aihe. Työhyvinvoinnin lisäksi tutkittiin työnohjauksen sekä vertaistuen merkitystä työssä.

Opinnäytetyön kehittämistyön tuloksena syntyi ”Näin sinua tuetaan”-infopaketti SOS-Lapsikylälle. Infopaketti laadittiin kehittämisillan pohjalta, jossa Apuu-chatin aktiivisia vapaaehtoisia kuunneltiin.

Tanja Järvinen and Anni Kukkohovi

Information package about the volunteer support process: "This is how you are supported"

Year

2025

Pages

54

The purpose of the thesis was to examine the support measures offered by SOS Children's Village's Apuu-chat to its volunteers and to develop a page that brings together the support measures, which can be used by volunteers working in Apuu-chat to learn more about them.

The thesis was commissioned by the international child welfare organization SOS Children's Village, whose Apuu-chat service offers nationwide support to children aged 7-15 every day of the year. There were 305 volunteers in the Apuu-chat in 2024, so supporting volunteers in their activities is important to them. The final product of the thesis, an information package, will be published in the SOS Children's Village's Village School learning environment and will easily bring the available support measures to the volunteers' awareness.

The knowledge base examined volunteering both in Finland and in Apuu-chat, as the importance of volunteering has grown significantly. The knowledge base also discussed well-being at work, which is also a significant factor in volunteering and a current topic. In addition to well-being at work, the importance of job supervision and peer support at work was studied.

The development work for the thesis resulted in the "This is how you are supported" information package for SOS Children's Villages. The information package was prepared based on a development evening, where active volunteers from Apuu-chat were listened to.

Keywords: Volunteering, SOS-Childrens village, chat-work, coping at work, support

Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Opinnäytetyön työelämäkumppani	9
3	Vapaaehtoisuus Suomessa	9
3.1	Kohtaaminen chatissa	11
3.2	SOS-Lapsikylän Apuu-chat ja vapaaehtoisuus Apuu-chatissa.....	13
4	Työhyvinvoinnin merkitys työssä ja vapaaehtoisten hyvinvointi.....	15
4.1	Työnohjauksen merkitys ja vapaaehtoisten työnohjaus	18
4.2	Työnohjaus Apuu-chatissa	23
4.3	Vertaistuen merkitys	23
4.4	Vertaistuki Apuu-chatissa	25
5	Opinnäytetyön menetelmällinen toteutus	26
5.1	Tavoitteet ja tarkoitus	28
5.2	Kehittämistarpeen tunnistaminen	28
5.3	Haastattelut	29
5.4	Kehittämisisiltä.....	31
5.5	Infopaketin ideointi.....	34
5.6	Infopaketin luonnostelu ja toteutus	34
5.7	Infopaketin viimeistely ja arviointi	35
6	Luotettavuus ja eettisyys	35
7	Kehittämistyön arviointi ja työelämäkumppanin palaute	37
8	Pohdinta	38
	Lähteet.....	41
	Liitteet	43

1 Johdanto

Lasten ja nuorten mielenterveys on viime vuosina noussut vahvasti esiin niin julkisessa keskustelussa kuin tutkimuksissakin. Vuonna 2023 kirjattiin raportin määritelmien mukaisesti yhteensä 1,5 miljoonaa mielenterveyteen liittyvää käyntiä 7-22-vuotiaiden lasten ja nuorten keskuudessa (THL 2025). Digitaaliset tukipalvelut, kuten verkkopohjaiset chatit, ovat muodostuneet keskeisiksi matalan kynnyksen kanaviksi, joissa nuoret voivat hakea apua ja tukea anonyymisti ja helposti. Näissä palveluissa vapaaehtoisten rooli on merkittävä, ja heidän jaksamisensa ja hyvinvointinsa vaikuttavat suoraan palvelun laatuun ja jatkuvuuteen.

Vapaaehtoisuus hyödyttää sekä vapaaehtoistoiminnassa toimivaa että toiminnan kautta apua saavaa. Vapaaehtoisella on mahdollisuus oppia uusia taitoja, saada toiminnasta iloa, tutustua uusiin ihmisiin ja saada uusia kokemuksia. Parhaimmassa tapauksessa vapaaehtoistoiminta voi olla voimaannuttavaa. (Kansalaisareena 2025.) Vapaaehtoistoiminta onkin keskeinen osa sosiaalialan järjestötoimintaa. Nykyisen hallituksen suorittamat ja suunnittelemaat leikkaukset varsinkin sosiaali- ja terveyspalveluihin on puhututtanut paljon, ja meidän huomiomme on nyt kiinnittynytkin vapaaehtoisten jaksamiseen.

Yhteistyökumppanimme SOS-Lapsikylän toiminnassa vapaaehtoiset muodostavat tärkeän tukiverkon ja toimivat turvallisina aikuisina lasten elämässä. Vapaaehtoistoiminnan voimavaroalähtöisestä merkityksestä huolimatta on tunnistettava, että toiminta voi olla myös henkisesti kuormittavaa, erityisesti silloin kun kohdataan haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä. Tästä syystä vapaaehtoisten hyvinvointiin ja jaksamiseen panostaminen on olennaista sekä toiminnan laadun että sen jatkuvuuden turvaamiseksi.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä konkreettinen ja helposti saavutettava infopaketti "Näin sinua tuetaan". Materiaali kokoaa yhteen SOS-Lapsikylän vapaaehtoisille suunnatut tukimuodot. Infopaketin tavoitteena on lisätä tietoisuutta saatavilla olevasta tuesta, madaltaa avun hakemisen kynnystä ja vahvistaa vapaaehtoisten jaksamista ennaltaehkäisevästi. Valmis materiaali julkaistaan SOS-Lapsikylän Kyläkoulu-verkkoympäristössä, jolloin se on laajasti hyödynnettävissä perehdytyksessä ja koulutuksissa eri puolilla Suomea.

Kehittämistyö sisältää kartoittavan osion, jonka tarkoituksena on selvittää vapaaehtoisten kokemuksia jaksamiseen liittyvästä tuesta sekä tunnistaa toimivia käytäntöjä ja mahdollisia kehittämiskohteita. Tarkastelun kohteena ovat nimenomaan SOS-Lapsikylän vapaaehtoistoimintaan osallistuvat henkilöt. Työssä ei perehdytä järjestön työntekijöiden tukikäytäntöihin, vaan painopiste on vapaaehtoisten näkökulmassa ja heidän tarvitsemissaan tukimuodoissa.

2 Opinnäytetyön työelämäkumppani

SOS-Lapsikylä on kansainvälinen, lapsen oikeuksia edistävä lastensuojelujärjestö. Järjestön tavoitteena on, että jokainen lapsi ja nuori saa tarvitsemansa tuen. SOS-Lapsikylä on kuvailunsa mukaan voittoa tavoittelematon lastensuojelun asiantuntija, palveluntuottaja sekä lasten, nuorten ja perheiden auttaja. (SOS-Lapsikylä 2025a.) Toimintaa ohjaa arvot; rohkeus, sitoutuminen, luottamus, vastuullisuus ja vaikuttavuus (SOS-Lapsikylä 2025a). Toimintaa ohjaa vahvasti myös lastensuojelulaki 417/2007.

SOS-Lapsikylän lastensuojelupalveluihin kuuluvat muun muassa sijaishuollon palvelut, avopalvelut, kumppanipalvelut kuten Perhekumppani ja E-kumppani, sekä asiantuntijapalvelut. Sijaishuoltoon kuuluvat esimerkiksi lastensuojelulaitokset Limingassa sekä Kaarinassa, sekä perhehoitoa ja jälkihuoltoa. Avohuollon palveluista löytyy perhekuntoutusta, tukiperhetoimintaa, perhehoitoa sekä ammatillista tukihenkilötoimintaa. (SOS-Lapsikylä 2025a.)

Verkossa ehkäisevää työtä tehdään tarjoamalla apua muun muassa Apuu-chatin, LäksyApuu-chatin ja VanhemmuudenApuu-chatin kautta. Edellä mainittujen lisäksi on tarjolla Let's Chat-palvelu ukrainankielisille lapsille, joka toimii suomeksi ja ukrainaksi. LäksyApuu on 4-9-luokkalaisille nimensä mukaisesti läksyjen tekemisen avuksi, ja palvelua voi käyttää suomeksi tai ruotsiksi. SOS-lapsikylällä on olemassa myös Ylitse-palvelu, joka tarjoaa vertaismentorointia yli 17-vuotiaille. Vertaismentorit tukevat sinua luottamuksellisesti ja jakavat tukea omien kokemustensa pohjalta. Voit valita itsellesi sopivimman mentorin ja saada pitkäkestoista tukea ajasta ja paikasta riippumatta. (SOS-Lapsikylä 2025a.)

3 Vapaaehtoisuus Suomessa

Vapaaehtoisuus määritellään sellaiseksi palkatta tehtäväksi työksi, joka on tärkeäksi koetun asian puolesta toimimista, maailman muuttamista, halua tehdä hyvää joko lähellä tai kaukana. Se perustuu täysin vapaaseen tahtoon, ja yksilöllä on oikeus päättää, millaisen asian puolesta tahtoo vapaaehtoisena toimia. (Kansalaisareena 2025.) Vapaaehtoisena voi toimia kuka tahansa riippumatta siitä, minkä ikäinen on, missä asuu, mitä sukupuolta edustaa tai mitä muita ominaisuuksia, kykyjä tai voimavaroja on. Vapaaehtoistyötä voi tehdä omien aikataulujensa puitteissa juuri silloin, kun se itselle sopii. Vapaaehtoistyö ei tietenkään korvaa palveluissa ammattilaisten tekemää työtä, mutta voi tuoda toimintaan uusia näkökulmia ja omannäköisen lisänsä. Ilman vapaaehtoisesti tehtävää työtä ei saada syntymään sitä vahvaa luottamusta yhteiskuntaan sekä sosiaalista pääomaa, johon myös yhteiskuntamme taloudellinen kehitys perustuu. Siksi vapaaehtoistoiminta onkin erittäin arvokasta sekä yksilöille, että koko yhteiskunnalle. (Kansalaisareena 2025.)

Vapaaehtoisesti tehtävän työn peruseriaatteita ovat palkattomuus, luottamuksellisuus, suvaitsevaisuus, puolueettomuus sekä autettavan ehdoilla toimiminen (Kansalaisareena 2025). Näiden lisäksi tietysti myös vapaaehtoisilla on oikeus tukeen ja ohjaukseen (Kansalaisareena 2025), joka on myös tämän opinnäytetyön kehittämistyön kohde - tahdotaan varmistaa, että Apuu-chatin vapaaehtoiset ovat tietoisia tarjolla olevista tukitoimista, sekä saavat mahdollisuuden osallistua niiden kehittämiseen entistä paremmiksi.

Juuri nyt eletään sellaista aikaa, jolloin tämä vapaaehtoistoiminnan tuottaman yhteiskunnallisen luottamuksen sekä vapaaehtoistyön tarve korostuu, kun palveluista leikataan ja palkattujen työntekijöiden määrää joudutaan monissa palveluissa karsimaan. Vapaaehtoistoiminnan avulla voidaan muun muassa ehkäistä yksinäisyyttä ja syrjäytymistä, pyrkiä lisäämään yksilön osallisuutta, edistää taidetta ja kulttuuria, ylläpitää urheiluseurojen toimintaa sekä luonnon puhtautta, ja monin muin tavoin edistää sekä ihmisten että eläinten hyvinvointia (Kansalaisareena 2025.) Mikäli vapaaehtoisten määrä vähenee, iso osa vapaaehtoisvoimin tuotettavista palveluista on vaarassa vähentyä.

Taloustutkimus Oy toteutti vuonna 2024 kyselytutkimuksen Kansalaisareenan, Opintokeskus Siviksen ja Kirkkohallituksen toimeksiannosta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka suuri osa suomalaisista tekee vapaaehtoistyötä, ja millaisena työ koetaan. Kyselyyn vastasi 1045 henkilöä, joista 63 % koki, että vapaaehtoistyön tekeminen on vaikuttanut myönteisesti hänen elämäänsä. Tutkimukseen vastanneista 50 % koki, että vapaaehtoistyöllä saa mahdollisuuden vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin, sekä 64 % koki, että vapaaehtoistyö on väylä päästä osaksi itselle tärkeää yhteisöä. (Kansalaisareena 2024; Taloustutkimus 2024.)

Vapaaehtoistyön merkitys yksilölle on toiminnan kannalta merkittävää. Useat järjestöt turvautuvat vapaaehtoiisiin toiminnassaan, joten mitä antoisammaksi ja merkityksellisemmäksi vapaaehtoinen työn kokee, sitä todennäköisemmin hän palaa jatkamaan sitä. Taloustutkimuksen kyselyyn vastanneista 41 % aikoo tehdä yhtä paljon vapaaehtoistehtäviä kolmen vuoden päästä, kuin nytkin. 20 % taas aikoo lisätä vapaaehtoistyön määrää nykyisestä. (Kansalaisareena 2024.)

Koska tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella ja arvioida SOS-Lapsikylän Apuu-chat palvelun nykyisiä vapaaehtoisille suunnattuja tukitoimia nimenomaan vapaaehtoisten omien kokemusten pohjalta, Taloustutkimuksen toteuttama kyselytutkimus antaa hyvää, tutkittua tietoa siitä, että suomalaisilla on kyllä halua tehdä vapaaehtoistyötä. Järjestöjen tehtäväksi jää parhaansa mahdollistaa se, että vapaaehtoiset saavat työstään myönteisiä kokemuksia ja haluavat jatkaa sitä. Opinnäytetyössä haluttiin osittain selvittää, millaisena Apuu-chatin vapaaehtoiset kokevat saamansa tuen, jolla pyritään tämän myönteisyyden kokemus varmistamaan.

Verkkovapaaehtoiset toimivat samoista motiiveista kuin muutkin vapaaehtoiset. He haluavat edistää itselleen merkityksellistä asiaa ja tehdä hyvää, vaikka siitä ei makseta palkkaa. Ainoastaan toimintaympäristö poikkeaa - perinteisen kasvokkaisen toiminnan sijaan vapaaehtoistyötä tehdään verkossa. Monia verkkovapaaehtoisuudessa viehättää sen joustavuus ja mukavuus. Tehtäviä voi hoitaa itselle sopivaan aikaan ja vaikka kotona pyjamassa. Sitoutumiseen vaikuttavat samat asiat kuin muussakin vapaaehtoistoiminnassa: halu auttaa pyyteettömästi, ilo toisten auttamisesta sekä tunne merkityksellisyydestä. Verkkovapaaehtoisuus voi myös olla hauskaa ja tarjota mahdollisuuden toteuttaa omia kiinnostuksenkohteita. Usein taustalla on myös ideologinen sitoutuminen ja intohimo organisaation perustehtävää kohtaan. (Hirvonen & Puolitaival 2018, 26-27.)

Verkkovapaaehtoisten tukemisessa pätevät samat periaatteet kuin kasvokkain tehtävässä vapaaehtoistoiminnassa: he ansaitsevat kannustusta, kiitosta ja ammatillista tukea. Marjovuon tutkimuksessa esiin nousi vapaaehtoisten arvostus sellaista tukea kohtaan, joka yhdistää asiantuntevuuden ja rennon, kaverillisen otteen. Tällainen lähestymistapa luo luottamusta ja turvallisuutta sekä tarjoaa mahdollisuuden saada välitöntä palautetta. Vapaaehtoisia sitouttaa toimintaan sen positiivinen ilmapiiri. Vaikka toisinaan voi väsyttää, toiminta koetaan mielekkääksi ja siihen halutaan palata uudelleen. Monilla vapaaehtoisilla on myös omakohtaisia kokemuksia siitä, miten he itse ovat aikanaan saaneet apua tai tukea vapaaehtoistoiminnan kautta. Tämä saa heidät haluamaan antaa samanlaisen kokemuksen eteenpäin muille. (Hirvonen & Puolitaival 2018, 28-29.)

3.1 Kohtaaminen chatissa

Opinnäytetyössä tutkittiin kohtaamista chatissa, koska digitaaliset ympäristöt asettavat erityisiä haasteita ja mahdollisuuksia vuorovaikutukselle ja vapaaehtoisten onnistunut tukeminen edellyttää ymmärrystä siitä, miten laadukas ja empaattinen kohtaaminen toteutuu verkossa.

Chat-keskustelut tarjoavat nuorelle luottamuksellisen ja matalan kynnyksen ympäristön, jossa hän voi käsitellä ajatuksiaan, saada tietoa, tulla kuulluksi ja pohtia erilaisia toimintavaihtoehtoja. (Kohtaamisen periaatteet chat-työssä 2025, 10).

Nykyään ensimmäinen kohtaaminen tapahtuu yhä useammin verkossa. Siksi on tärkeää pohtia, millaisen vaikutelman asiakas saa asiantuntemuksestasi ja persoonastasi. Suosittelemme viestimään avoimesti ja aidosti - mitä rehellisemmin tuot esiin ajatuksiasi ja osaamistasi, sitä helpommin viestisi herättää tunteita ja resonoi vastaanottajassa. Ensivaikutelman merkitystä ei voi liikaa korostaa: se syntyy sekunneissa, joskus jopa silmänräpäyksessä. Digitaalisessa ympäristössä tilanne on yhtä ratkaiseva kuin kasvokkain - saatat saada vain yhden mahdollisuuden tehdä vaikutus. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 42-43.)

Palvelussa kaikki yhteydenottajat kohdataan kiireettömästi ja läsnä olevasti. Keskusteluun tulee suhtautua rauhallisesti ja antaa yhteydenottajalle täysi huomio. Koska kiireettömyys ja henkilökohtainen vuorovaikutus ovat palvelun keskeisiä periaatteita, ei ole suositeltavaa viitata asiakasjonon tilanteeseen keskustelun aikana. Yhteydenottaja on saattanut odottaa pitkään ennen kuin pääsee keskusteluun, eikä hän välttämättä huomaa heti keskustelun alkaneen. Myös muut tekijät voivat vaikuttaa siihen, että keskustelun alku etenee viiveellä. Näissä tilanteissa ohjaajan on tärkeää säilyttää ymmärtävä ja rauhallinen lähestymistapa. (Kohtaamisen periaatteet chat-työssä 2025, 3.)

Nuoret, jotka hakeutuvat chat-palveluihin, kaipaavat usein aikuisen tukea, huomiota ja läsnäoloa. Verkossa tapahtuva vuorovaikutus perustuu samoihin hyvän kohtaamisen periaatteisiin kuin kasvokkaisessakin kohtaamisessa. Avoimet kysymykset voivat edistää nuoren tilanteen avautumista ja helpottaa keskustelun syvenemistä. Kysymyksissä tulisi keskittyä niihin asioihin, jotka vaikuttavat olevan nuorelle itselleen merkityksellisiä. On tärkeää välttää omien oletusten tekemistä ja sen sijaan rohkaista nuorta kertomaan, mikä häntä itseään askarruttaa ja mistä hän haluaa puhua. Kysymysten määrässä on hyvä säilyttää maltillisuus, sillä liian tiivis ja runsas kysymysten esittäminen voi tuntua nuoresta painostavalta tai kuulustelulta. Tällöin keskustelun luottamuksellinen ilmapiiri voi heikentyä, ja nuori saattaa vetäytyä tai vastata vain lyhyesti. Kysymysten esittämisen lisäksi yhtä tärkeää on säilyttää empaattinen ja lämmin vuorovaikutustapa koko keskustelun ajan. (Kohtaamisen periaatteet chat-työssä 2025, 7.)

Chat-palveluihin yhteyttä ottavat nuoret edustavat hyvin monenlaisia taustoja ja elämäntilanteita. Ohjaajan tehtävänä on kohdata jokainen nuori avoimesti ja empaattisesti, arvostaen erilaisia persoonallisuksia, elämäntilanteita ja mielipiteitä. On tärkeää, että ohjaaja osoittaa aitoa kiinnostusta nuoren esille tuomiin asioihin ja tukee samalla nuoren itsetunnon vahvistumista keskustelujen aikana. Vaikka ohjaaja ei jakaisi nuoren näkemyksiä tai maailmankuvaa, niiden kunnioittaminen on olennainen osa vuorovaikutusta. Ohjaajan rooli ei ole muuttaa nuoren asenteita tai uskomuksia, vaan tarjota tilaa avoimelle ajatustenvaihdolle, joka tapahtuu aina nuorta kunnioittaen ja hänen hyvinvointiaan tukien. (Kohtaamisen periaatteet chat-työssä 2025, 6.)

Nuoret esittävät runsaasti kysymyksiä ja joskus heidän tietonsa eri aiheista voi olla puutteellista tai virheellistä. On tärkeää, että tarjoamme heille mahdollisimman oikeaa ja luotettavaa tietoa - aiheesta riippumatta. Kaikkea ei kuitenkaan tarvitse tietää valmiiksi, ja tämä on hyvä tehdä nuorellekin avoimesti näkyväksi. On aina parempi myöntää, ettei juuri sillä hetkellä osaa vastata, kuin antaa tietoa, jonka paikkansapitävyydestä ei ole varmuutta. Jos nuoren tilanne on sellainen, ettei keskustelun aikana saatu apu ja tuki riittä, on tärkeää ohjata hänet lopuksi eteenpäin. Tavoitteena on löytää sopiva taho, johon nuorta voi kannustaa ja

motivoida ottamaan yhteyttä tilanteensa jatkokäsittelyä varten. (Kohtaamisen periaatteet chat-työssä 2025, 7.)

Vastaavasti anonyymit chatpalvelut, kuten Apuu-chat, voivat olla helpoimpia kanavia ihmisille purkaa sitä omaa oloaan tai jotain järkyttävää tapahtumaa, kun ei tiedä, kuka siellä ruudun toisella puolella istuu. Kun keskustelun voi aloittaa kertomatta itsestään henkilökohtaisia, tunnistettavia tietoja, voi kynnys puhumiselle madaltua. Kirjoittamalla voi myös välittää empatiaa ja välittämistä. Varsinkin nuorille verkkovälitteinen keskustelukanava voi tuntua helpolta ja luonnolliselta (Hänninen 2019). Verkkovälitteisessä kohtaamisessa pätee sama rakenne, kuin kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessakin: kuunnellaan, annetaan tilaa ja arvostetaan toista (Hänninen 2019).

3.2 SOS-Lapsikylän Apuu-chat ja vapaaehtoisuus Apuu-chatissa

Apuu-chat on valtakunnallinen keskustelualusta kaikille 7-15-vuotiaille lapsille, jossa voi keskustella mieltä painavista asioista nimettömästi ja luottamuksellisesti. Kaikki palvelun Apuu-aikuiset ovat joko SOS-Lapsikylän ammattilaisia tai sitten koulutettuja vapaaehtoisia ja opiskelijoita. (Apuu.fi 2025.) Chatin perusajatus on se, että jokainen lapsen ja nuoren huoli otetaan vakavasti, sekä heille tarjotaan apua.

Chat on avoinna joka päivä klo 9-22. Apuu-chatissa keskustelu on luottamuksellista, eli keskustelut jäävät lapsen ja Apuu-aikuisen välisiksi. Luottamuksellisuudesta huolimatta Apuu-aikuisella on lakiin perustuva ilmoitusvelvollisuus, eli akuutissa hätätilanteessa on aikuisella velvollisuus ilmoittaa viranomaiselle, eli hätäkeskukseen, lastensuojeluviranomaiselle tai poliisille. (Apuu.fi 2025.)

Tietoisuutta Apuu-chatista jaetaan muun muassa kouluissa, ja Apuu-chat on esillä myös sosiaalisen median kanavissa, kuten Tiktokissa ja Instagramissa. Viestintä on lapsille suunnattua ja sosiaalisen median avulla pyritäänkin kertomaan lapsille tärkeistä ja ajankohtaisista asioista. Chatin kohderyhmää tavoitellaan myös vaikuttajayhteistöiden kautta, jolloin lasten suosimat sosiaalisen median vaikuttajat kertovat lapsille Apuu-chatista. (Kyläkoulu 2025.)

SOS-Lapsikylän Apuu-chatin toiminnassa vapaaehtoisilla on merkittävä rooli. Pelkkien työntekijöiden voimin ei käytäisi niin suurta määrää keskusteluja, kuin vapaaehtoisten avulla voidaan käydä. Vuonna 2024 Apuu-chattiin tuli noin 45 000 yhteydenottoa, joista aloitettuja keskusteluja oli lähes 36 000, eli noin 80 % kaikista yhteydenotoista. Keskusteluihin käytettiin yhteensä 10 544 tuntia, ja keskimääräisesti keskustelu kesti noin 17 minuuttia. (Apuu-chatin vuosiraportti 2024.)

Vuonna 2024 lasten kanssa keskusteli yhteensä 305 vapaaehtoista, joihin sisältyi myös sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan opiskelijoita. SOS-Lapsikylän tuottaman kyselyn mukaan 98 % Apuu-

chatin vapaaehtoisista koki tekemänsä vapaaehtoistyön merkitykselliseksi ja 89 % suosittelisi sitä. (Apuu-chatin vuosiraportti 2024.)

Kun verrataan vuoteen 2023, jolloin Apuu-chatissa käytiin yli 35 000 keskustelua, joihin käytettiin yli 10 000 keskustelutuntia, huomataan, että keskustelujen määrä on ollut melko samalla tasolla, kuin vuonna 2024. Kuitenkin vapaaehtoisten määrä on ollut kasvussa, kun vuonna 2023 heitä oli lasten kanssa keskustelemassa 260. (Apuu-chatin vuosiraportti 2023.)

Vapaaehtoiseksi Apuu-chattiin voi hakea kuka tahansa. Hakijalta toivotaan täysi-ikäisyyttä, vuorovaikutus- ja tunteidenkäsittelytaitoja sekä halua tutustua lapsen maailmaan ja hänelle tärkeisiin asioihin. Vapaaehtoisen toivotaan pystyvän sitoutumaan päivystämiseen pari kertaa kuussa noin parin tunnin ajaksi. Oleellisena vaatimuksena on myös tietokone sekä nettiyhteys. Kaikki vapaaehtoiseksi hakevat haastatellaan sekä koulutetaan tehtävään. (SOS-Lapsikylä 2025b.) Lain 148/2014 mukaan kaikilta lasten kanssa toimivilta vapaaehtoisilta tulee pyytää selvitys rikostaustasta (Finlex 148/2014), ja tämän lain mukaan toimii myös SOS-Lapsikylä. Kaikilta vapaaehtoiseksi valittavilta vaaditaan suostumus vapaaehtoisten rikostaustan selvittämiseksi (SOS-Lapsikylä 2025b).

Sekä koulutuksessa että päivystäessä tarjolla on SOS-Lapsikylän työntekijöiden tuki. Koulutus kestää yhteensä noin 10 tuntia, johon sisältyy itseopiskeltava materiaali, vuorovaikutteinen koulutus sekä ohjattu harjoitusvuoro chatissa (Apuu-chatin vuosiraportti 2024). Työntekijöiden tuen lisäksi tarjolla on mahdollisuus osallistua verkkovälitteiseen työnohjaukseen kerran kuussa ja muulta päivystisyhteisöltä voi saada tukea ja kannustusta. Työnohjauksellisten keskusteluiden lisäksi vapaaehtoisten jaksamisen tueksi tarjotaan yhteisiä illanviettoja sekä jatkokoulutuksia ajankohtaisista teemoista, kuten myönteisestä tunnistamisesta, tekoälystä ja tietoturvasta. (Apuu-chatin vuosiraportti 2024.)

Koska kohdattavat aiheet Apuu-chatissa voivat olla todella vaikeita sekä kuormittavia, on tärkeää, että vapaaehtoinen osallistuisi toimintaan itselleen sopivalla hetkellä. Jos omassa elämässä on suurta tunteiden myllerrystä tai paljon tapahtumassa, voisi olla hyvä pohtia vapaaehtoistoiminnan ajankohtaa toisella kertaa. Mikäli vapaaehtoinen kokee omassa elämässään suurta surua tai käsittelee ikäviä tapahtumia, voivat lasten kanssa käydyt keskustelut kuormittaa omaa oloa entisestään. Yleinen tunnistettava ongelma onkin myötätuntouupumus, jolloin asiakkaan vaikeat ja traumatisoivat kokemukset siirtyvät vapaaehtoiselle ja aiheuttavat henkistä kuormitusta (THL 2023). Auttamistyötä tehdessään ihminen voi asettautua empatian avulla asiakkaan asemaan ja samaistua asiakkaan kokemuksiin, ja näin on myös vaarassa altistua emotionaalisesti työtä tehdessään. Myötätuntouupumus on kuitenkin normaali reaktio tilanteisiin, jotka ovat epänormaaleja tai epäinhimillisiä. Oireita myötätuntouupumuksesta ovat muun muassa nukkumisvaikeudet, ahdistuneisuus tai kivut. Tärkeää tällaisissa tilanteissa

olisi päästä purkamaan henkistä kuormitusta, jotta se ei pääsisi jatkumaan liian pitkään. (THL 2023.)

Apuu-chatissa tärkein tuen muoto on saatavilla tiimikanavan kautta jo vuoron aikana. Nin-chat-alustalla tiimikanavalle liitetään jokainen vapaaehtoinen heti vapaaehtoisuuden alussa, jolloin vuoron aikainen tuki on saatavilla jo ensihetkestä lähtien. Tiimikanavalle voi kirjoittaa jokainen riippumatta siitä, onko rooliltaan työntekijä vai vapaaehtoinen, joten vuoron aikana pääsee lukemaan muiden kokemuksia sekä jakamaan omiaan. Tiimikanavalla työntekijät neuvovat ja ohjeistavat keskustelujen kulkua, ja vaikka ohjattava keskustelu ei oma olisikaan, siitä voi poimia itselleen talteen hyviäkin vinkkejä.

4 Työhyvinvoinnin merkitys työssä ja vapaaehtoisten hyvinvointi

Opinnäytetyössä selvitettiin työhyvinvoinnin ja vapaaehtoisten hyvinvoinnin merkitystä, sillä jaksaminen, motivaatio ja kokemus mielekkyydestä ovat keskeisiä tekijöitä siinä, millaisena toimijat kokevat roolinsa ja saamansa tuen. Kun vapaaehtoinen voi hyvin, myös hänen panoksensa Apuu-chatin toimintaan vahvistuu. Koska koko Apuu-chatin toiminta tapahtuu verkossa, on erityisen tärkeää, että vapaaehtoisille on tarjolla monipuolisia tuen muotoja.

Työhyvinvoinnin tutkimuksella on yli sadan vuoden historia, ja sen painopisteet ovat muuttuneet ajan myötä. 1920-luvulla tutkimus sai alkunsa lääketieteellisestä ja fysiologisesta stressitutkimuksesta, jossa tarkastelun kohteena oli yksilö. Tuolloin stressi ymmärrettiin kehon fysiologisena reaktiona erilaisiin kuormitustekijöihin, kuten myrkyllisiin aineisiin, meluun, kylmyyteen ja fyysiseen rasitukseen. Näiden tekijöiden aiheuttamien kielteisten tuntemusten uskottiin edeltävän kehon reaktiota, mikä saattoi johtaa sairauksien syntyyn. Myöhemmin stressiteorioihin lisättiin myös psykologiset ja käyttäytymiseen liittyvät näkökulmat. Tavoitteena oli suojella työntekijää terveyttä uhkaavilta vaaroilta - ja tästä kehityksestä voidaan katsoa työ- ja työturvallisuussuojelun saaneen alkunsa. (Manka & Manka 2023, 3.1.)

Työuupumus ja työn kuormittavuus ovat jatkuvasti esillä julkisessa keskustelussa, eikä syyttä - erityisesti huoli työuupumuksen aiheuttamista työkyvyttömyyseläkkeistä on ajankohtainen. On tärkeää puhua siitä, millaiset tekijät edistävät työhyvinvointia, ja yksi keskeinen näkökulma on työn merkityksellisyys: työ, joka vastaa omia arvoja, koetaan usein hyvinvointia tukevana. Tämä näkökulma liittyy myös yksilön omaan vastuuseen työhyvinvoinnista. Samalla on muistettava, että työyhteisöllä on merkittävä rooli - se voi olla joko hyvinvointia tukeva tai kuormitusta lisäävä tekijä. Olennaista on, että työntekijällä on selkeä käsitys siitä, mitä häneltä odotetaan ja vaaditaan. Joskus haasteena saattaa olla rajaaminen ja oppimaan sanomaan ei. Yhteiskunnallisella tasolla on tärkeää vahvistaa keskustelua työstä voimavarana ja mielenterveyden tukipilarina. Organisaatioiden tasolla tämä tarkoittaa psykologisen turvallisuuden

vahvistamista, mielenterveystaitojen kehittämistä sekä avointa ja rakentavaa vuorovaikutusta. (Minkkinen 2024.)

Hyvinvointia työssä voidaan edistää vahvistamalla työn voimavaroja, kun taas pahoinvointia ehkäistään pitämällä työn vaatimukset kohtuullisina. Työn voimavarat voivat olla yksilöllisiä, yhteisöllisiä (vuorovaikutukseen liittyviä) tai rakenteellisia (organisaatiotason) tekijöitä. Ne ovat tilanteesta riippuvia ja muokattavissa. Voimavarat työssä ilmenevät esimerkiksi seuraavina voimaannuttavina piirteinä: esihenkilöltä saatu sosiaalinen tuki, innovatiivinen työilma-
piiri, työn hallinnan tunne sekä aktiivinen työote, johon sisältyy mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön, kehittyä, ennakoida tulevaa ja kokea roolinsa selkeänä. Työyhteisön tasolla ryhmän voimavaroja vahvistavat keskinäinen yhtenäisyys ja autonomia. Yksilöllisiä voimavaroja puolestaan ovat persoonallisuuteen liittyvät myönteiset ominaisuudet, kuten pystyvyyden kokemus, optimismi ja toiveisuus. (Manka & Manka 2023, 3.2.)

Myönteisiä tunnekokemuksia tulisi olla merkittävästi enemmän kuin kielteisiä, sillä kielteiset tunteet ovat vaikutukseltaan voimakkaampia. Tutkijoiden kesken ei kuitenkaan ole yksimielisyyttä siitä, kuinka suuri tämä ero tulisi tarkalleen olla. Positiivisten tunteiden "ylijäämä" toimii hyvinvoinnin suojatekijänä: se kehittää henkilökohtaisia voimavaroja ja tukee stressinsietokykyä vaikuttamalla siihen, miten tulkitsemme haastavia tilanteita - joustavammin, rauhallisemmin ja myönteisemmin. Tämä nopeuttaa kehon palautumista, mikä parantaa havaintoja ja vahvistaa myönteistä kehää entisestään. Kielteiset tunteet ovat kuitenkin osa normaalia tunne-elämää, eikä työyhteisön tavoitteena tule olla niiden täydellinen poistaminen. Olenaisempaa on, että myönteisiä tunteita koetaan enemmän kuin kielteisiä, ja että kielteisiin tunteisiin osataan suhtautua rakentavasti. Tutkimusten mukaan myönteisyys laajentaa tarkkaavaisuutta ja lisää onnellisuutta, mikä osaltaan tukee yksilön ja yhteisön hyvinvointia. (Manka & Manka 2023, 3.2.)

Työn imu lisää motivaatiota, sitoutumista ja halua tehdä työnsä parhaalla mahdollisella tavalla. Se innostaa aktiivisuuteen ja voi myös tarttua työyhteisössä - innostunut asenne heijastuu helposti muihin. Vaikka jokaiseen työpäivään mahtuu väistämättä myös epämiellyttäviä tai rutiininomaisia tehtäviä, työn imu auttaa jaksamaan niidenkin keskellä. Käsite kytkeytyy työn vaatimusten ja voimavarojen malliin, jonka avulla pyritään samanaikaisesti selittämään sekä työmotivaation syntyä että työpahoinvoinnin riskejä. (Manka & Manka 2023, 3.3.)

Vapaaehtoisten lahjoittama aika ja osaaminen muodostavat merkittävän resurssin sekä toiminnan kohderyhmille, että organisaatioille ja laajemmin koko yhteiskunnalle. Tämän vuoksi on olennaista varmistaa, että jokainen vapaaehtoinen kokee itsensä arvostetuksi ja toiminnan turvalliseksi. Hyvinvoinnistaan huolehdittu vapaaehtoinen on usein motivoituneempi, kykenee toimimaan täysipainoisesti ja sitoutuu toimintaan pitkäjänteisemmin. Vapaaehtoisten hyvinvointi tulisi näin ollen nähdä vapaaehtoistoiminnan perustavana lähtökohtana. Kun

vapaaehtoisten hyvinvointiin panostetaan systemaattisesti, toiminta näyttäytyy osallistujille houkuttelevampana ja saavutettavampana, mikä voi osaltaan edistää vapaaehtoistoiminnan jatkuvuutta ja vaikuttavuutta. (Puolitaival, Porthén & Salmela 2022.)

Vaikka vapaaehtoistoimintaan osallistuminen tuottaa vapaaehtoiselle monenlaisia hyvinvointivaikutuksia, voi toiminta samanaikaisesti olla kuormittavaa. Erityisesti luottamustehtävissä toimiville vapaaehtoisille saattaa kasautua huomattava määrä tehtäviä ja vastuuta. (Puolitaival ym. 2022.)

Psykologinen pääoma kuvaa yksilön henkilökohtaisia henkisiä voimavaroja, jotka tukevat mielen tasapainon säilyttämistä erilaisissa tilanteissa. Koska vapaaehtoistoiminta on luonteeltaan yhteisöllistä ja usein omiin arvoihin perustuvaa toimintaa, korostuvat siinä myös toimivat tunteet sekä niiden systemaattinen vahvistaminen. Vapaaehtoistoiminnassa keskeinen tunne on työn tuottama ilo sekä kokemus merkityksellisestä osallistumisesta. Mitä paremmin vapaaehtoistehtävän vaatimukset ja yksilön osaaminen kohtaavat, sitä todennäköisemmin toiminta koetaan myönteisenä. Ilon tunne voi syntyä myös pienistä arjen kohtaamisista, kuten siitä, että vapaaehtoistoiminnan koordinoija osoittaa arvostusta ja kuuntelee vapaaehtoista. Myös kielteisten tunteiden tunnistaminen ja niihin suhtautuminen on tärkeää. Ne voivat toimia viesteinä esimerkiksi siitä, että tehtävä ei vastaa vapaaehtoisen voimavaroja, taitoja tai henkilökohtaisia arvoja. (Puolitaival ym. 2022.)

Jämäkkyydellä tarkoitetaan kykyä tunnistaa omat tunteet ja ilmaista ne toista kunnioittavalla tavalla. Se on tärkeä voimavara, joka voi vähentää vapaaehtoistehtävien aiheuttamaa kuormitusta. Yksi tyypillinen haaste on se, että vapaaehtoinen ei osaa sanoa ei. Vapaaehtoinen saattaa kokea, että tehtävään on pakko suostua, koska sen hoitamiseen ei ole muita tekijöitä. Oman jaksamisen kannalta on kuitenkin välttämätöntä pystyä kieltäytymään silloin, kun tehtävään ei halua tai jaksa sitoutua. Mikäli kieltäytyminen tuntuu vaikealta, taitoa voidaan harjoitella arjen tilanteissa. Harjoittelun tavoitteena on oppia sanomaan ei silloinkin, kun se tuntuu epämukavalta. Vaikka empaattisuus on vapaaehtoistoiminnan keskeinen arvo, on tärkeää asettaa omat rajat ja tehdä tietoisia valintoja siitä, mihin aikaa ja energiaa käyttää. (Puolitaival ym. 2022.)

Hyvinvointi on vastavuoroinen ilmiö, jossa yksilö vaikuttaa yhteisöön ja yhteisö yksilöön. Kun yhteisö panostaa jäsentensä hyvinvointiin, se voi vahvistaa toiminnan vaikuttavuutta, vetovoimaa ja jatkuvuutta. Hyvinvoivat jäsenet ovat myös valmiimpia antamaan yhteisölle parastaan, mikä hyödyttää koko toimintaa. Hyvinvoiva yhteisö on psykologisesti turvallinen, myötuntoinen ja arvostava. Siinä jokaisella jäsenellä on mahdollisuus hyödyntää omia voimavarojaan yhteisen hyvän edistämiseksi. Täydellisesti toimivaa yhteisöä ei kuitenkaan ole, sillä yhteisöelämään kuuluu väistämättä sekä kukoistusvaiheita että notkahduksia. Luontevimmillaan yhteisö on aktiivinen ja dialoginen: se rakentuu jäsenten välisissä keskusteluissa, joissa

ihmiset tulevat nähdyiksi ja kuulluiksi. Hyvinvoiva yhteisö muodostuu myös arjen pienistä teoista—siitä, että joku valitsee puhua hiljaisuuden sijaan tai antaa palautetta toiselle. Yhteisössä ollaan valmiita auttamaan toisia, nostamaan esiin epävarmoja tai haastavia asioita ja kokeilemaan uusia toimintatapoja. (Puolitaival ym. 2022.)

4.1 Työnohjauksen merkitys ja vapaaehtoisten työnohjaus

2000-luvulla erilaiset ohjausmuodot ovat nousseet yhä tärkeämmäksi osaksi organisaatioiden ja henkilöstön kehittämistä. Työnohjauksessa asiakas tarkastelee omaa työtään koulutetun työnohjaajan tuella ja oppii prosessin aikana sekä työstään että itsestään. Työnohjauksen alkuperä liittyy vapaaehtoistyötä tekevien henkilöiden tukemiseen erityisesti raskaiden asiakas-kohtaamisten ja niihin liittyvien tunteiden käsittelyssä. Työnohjauksen keskeisenä periaatteena pidetään asiakkaan tarpeista lähtevää toimintaa, jonka tulisi ohjata ohjaajan työskentelyä. Mikäli nämä tarpeet eivät ole heti selviä, ohjaajan tehtävänä on auttaa asiakasta niiden jäsentämisessä ja selkeyttämisessä. Nykyään työnohjausta hyödynnetään laajasti erityisesti kirkon, sosiaali- ja terveydenhuollon sekä opetuksen aloilla - samoilla sektoreilla, joilla sitä alettiin toteuttaa jo yli 70 vuotta sitten. (Kupias 2022.)

Ohjaus voidaan määritellä prosessiksi, jossa asiakkaalle tarjotaan aikaa, huomiota ja kunnioitusta hänen oman tilanteensa tarkasteluun. Se on ammatillisen keskustelun muoto ja työmenetelmä, jonka tavoitteena on keskustelun ja neuvottelun keinoin tukea ohjattavan kykyä kehittää elämäänsä haluamallaan tavalla. Ohjauksen avulla voidaan edistää yksilön tai tiimin oppimista, kasvua sekä työ- ja elämänsuunnitteluprosesseja. Vaikka ohjauksen tavoitteet voivat vaihdella, sen perimmäisenä päämääränä on vahvistaa ohjattavan toimijuutta - eli auttaa häntä elämään tasapainoisemmin ympäristössään ja hyödyntämään omia voimavarojaan tavoitteellisesti. Työelämässä ohjauksen kohteena voi olla yksilön tai tiimin lisäksi myös koko organisaatio tai sen yksikkö. Työnohjaajan tehtävänä on tukea asiakasta pysähtymään työn kannalta keskeisten kysymysten äärelle, pohtimaan omaa toimintaansa ja löytämään ratkaisuja työhön liittyviin haasteisiin. Työnohjaaja ei toimi konsulttina tai neuvojana, vaan auttaa asiakasta löytämään vastaukset itse ja hyödyntämään omaa osaamistaan. Ohjauksen keskeisenä periaatteena on asiakkaan tavoitteiden tukeminen ja hänen oppimisensa mahdollistaminen. Työhön ja työympäristöön sijoittuvassa ohjauksessa asiakkaana voidaan nähdä sekä ohjattava että tilaaja tai toimeksiantaja, joka edustaa organisaation tavoitteita. Näin ollen ohjauksessa on huomioitava molempien osapuolten tavoitteet: tilaajan asettamat raamit ja asiakkaan niihin perustuvat yksilölliset päämäärät. Ohjauksen yleisenä tavoitteena on muutos parempaan, mutta toisinaan riittävää on myös olemassa olevan hyvän tilanteen säilyttäminen muutosten keskellä. Joka tapauksessa ohjaus edellyttää asiakkaalta oppimista - joko suoritus-tason parantamista tai sen ylläpitämistä muuttuvissa olosuhteissa. Ohjauksen keskiössä on aina asiakkaan kehittyminen sekä hänen suhteensa omaan itseensä ja toimintaympäristöönsä. (Kupias 2022, 1.1.)

Turvallinen tila on työnohjauksen keskeinen edellytys, sillä se mahdollistaa asiakkaan uskalluksen tarkastella itseään, työtään ja keskeneräisiäkin ajatuksiaan. Työnohjausta, kuten muidakin ohjauksen muotoja, luonnehtii prosessimainen työskentely. Tämä tarkoittaa, että ohjauksen avulla työstetään jotakin asiakkaalle merkityksellistä tapahtumakulkua, haastetta tai tavoitetta, joka edellyttää pidempiaikaista pohdintaa ja useita tapaamisia. Ohjaus muodostuu siten prosessiksi, jossa asiakas voi tapaamisten välillä kokeilla ohjauksessa käsiteltyjä asioita käytännössä ja reflektoida niiden vaikutuksia myöhemmissä istunnoissa. Työnohjaus perustuu ohjaajan ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen, joka ei useinkaan perustu ennalta määriteltyyn agendaan. On olennaista, että asiakkaat itse määrittelevät ja tuottavat ohjauksen sisällöt. Yksittäisillä tapaamisilla voidaan sopia siitä, mihin seuraavalla kerralla keskitytään, mutta aiheen valinta lähtee aina asiakkaan tarpeista. Asiakkaan kohtaaminen ja ohjaustilanteen ohjaaminen edellyttävät ohjaajalta vahvaa läsnäoloa, tarkkaa kuuntelua sekä kykyä sietää epävarmuutta. Ohjaukselle on ominaista dialogisuus, vaikka sen tulkinnot vaihtelevat. Osa ohjaajista korostaa ohjaajan neutraalia roolia, jossa ohjaaja ei neuvo eikä tuo esiin omia näkemyksiään, vaan tukee asiakkaan oivalluksia kysymysten ja reflektion kautta. Toiset taas painottavat ohjaajan ja ohjattavan välistä tasavertaista keskustelua ja yhteistyötä, jossa yhteistä ymmärrystä rakennetaan neuvotellen. Neuvominen ei ole ohjauksen ensisijainen tehtävä, mutta ohjaaja voi toimia niin sanottuna menetelmällisenä resurssina, joka tuo asiakkaan tietoisuuteen vaihtoehtoisia näkökulmia, esimerkkejä tai ratkaisuja. Näin ohjaaja auttaa asiakasta laajentamaan omaa ajatteluaan ja löytämään uusia tapoja tarkastella työtään ja toimintaansa. (Kupias 2022, 1.1.)

Ohjaukseen voi tilanteen ja tarpeen mukaan sisältyä myös koulutuksellinen työote, jolloin ohjaaja tuo keskusteluun tutkimus- ja kokemustietoa käsiteltävästä aiheesta. Tällöin on kuitenkin tärkeää varmistaa, ettei ohjaaja asetu asiantuntijakonsultin rooliin, joka kaventaisi asiakkaan omaa toimijuutta ja aktiivisuutta ohjausprosessissa. Kaiken ohjauksen perustana on asiakkaan voimavarojen vahvistaminen sekä hänen kunnioittamisensa ja arvostamisensa. Onnistunut ohjaus edellyttää ohjaajalta myönteistä ihmiskäsitystä, luottamusta asiakkaan kykyyn kehittyä sekä aitoa halua tukea hänen oppimistaan. Ohjauksessa asiakasta kannustetaan ja tarvittaessa myös haastetaan. Kasvu ja kehittyminen eivät tapahdu pelkästään mukavuusalueella, vaan ne edellyttävät totuttujen ajattelu- ja toimintamallien laajentamista sekä uusien näkökulmien omaksumista. Parhaimmillaan ohjaaja toimii turvallisena ja hyväntahtoisena kyseenalaistajana, joka auttaa asiakasta tarkastelemaan omaa ajatteluaan ja toimintaansa eri näkökulmista. Ohjauksessa käsitellään usein tilanteita, joihin ei ole yksiselitteisiä ratkaisuja – niin sanottuja pirullisia ongelmia. Tällaisissa tapauksissa jo asioiden sanoittaminen ja niistä puhuminen voi helpottaa asiakkaan kokemusta. Kun asiakas voi jakaa huoliaan ja tunteitaan, hänen energiansa vapautuu asioihin, joihin hän voi aidosti vaikuttaa. Ohjauksessa voidaan tällöin tutkia, miten asiakas voi tulla toimeen tilanteiden kanssa, joita ei voida heti muuttaa, ja miten hän voi suunnata voimavaransa tarkoituksenmukaisemmin. (Kupias 2022, 1.1.)

Kaikkeen ohjaukseen sisältyy myös palautteen ja arvioinnin ulottuvuus. Avoin ja luottamuksellinen vuorovaikutus ohjaajan ja asiakkaan välillä mahdollistaa sen, että molemmat osapuolet voivat antaa ja vastaanottaa palautetta, myös kriittistä sellaista. Palaute ja arviointi voivat olla jatkuvaa prosessia, joka tukee oppimista ja tarvittavia muutoksia ohjauksessa. Ohjaaja voi esimerkiksi havainnoida asiakkaan toistuvia teemoja ja nostaa niitä esille peilaten asiakkaan omaa ajattelua ja kerrontaa. Arvostava ja vilpitön ihmettely asiakkaan tilanteesta, suhteista tai toiminnasta voi avata uusia näkökulmia ja syventää ymmärrystä. Ohjaajan antaman palautteen tarkoituksena on edistää asiakkaan oppimista ja ammatillista kehittymistä. Yhdessä tutkittu ja reflektoitu palaute auttaa asiakasta tunnistamaan omia vahvuuksiaan, toimintatapojaan ja kehittämisalueitaan. Myönteinen ja realistinen palaute voi lisäksi vahvistaa asiakkaan itseluottamusta ja uskoa omaan kykyihinsä. Myös itse ohjausprosessia tulisi arvioida säännöllisesti. Ohjauksen aikana on tärkeää pohtia, miten prosessi palvelee asiakkaan tavoitteita ja kehittymistä juuri sillä hetkellä. Asiakkaan antamaa palautetta tulisi tarkastella yhdessä ja sen perusteella tarvittaessa suunnata ohjausta uudelleen, jotta se säilyy tarkoituksenmukaisena ja asiakkaan tarpeita tukevana. (Kupias 2022, 1.1.)

Luottamuksellisuus on työohjauksen keskeisimpiä periaatteita ja edellytys turvallisen ohjaussuhteen syntymiselle. Sillä tarkoitetaan sitä, että ohjaaja ei vie eteenpäin ohjauksessa käsiteltyjä asioita tai niissä esiin tulleita henkilökohtaisia tietoja. Luottamuksellisuus luo perustan avoimelle vuorovaikutukselle ja mahdollistaa sen, että ohjattava voi tuoda esiin ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tunteitaan ilman pelkoa tietojen leviämisestä ohjaussuhteen ulkopuolelle. Ryhmämuotoisessa työohjauksessa luottamuksellisuus koskee kaikkia ryhmän jäseniä. Osallistujat sitoutuvat siihen, etteivät he jaa ryhmässä käytyjä keskusteluja tai yksittäisten osallistujien kertomia asioita ulkopuolisille. Tämä mahdollistaa luottamuksellisen ilmapiirin, jossa jokainen voi tuoda esille omia näkemyksiään ja kokemuksiaan turvallisesti. Mikäli ryhmä päättää yhdessä viedä jotakin asiaa eteenpäin, luottamuksellisuus säilyy silti suhteessa siihen, mitä kukin yksittäinen osallistuja on omasta puolestaan jakanut. Luottamus ohjaussuhteessa rakentuu yleensä vähitellen, mutta sen merkitystä tukee se, että luottamuksellisuudesta sovi-taan yhteisesti jo ohjausprosessin alussa. Työohjauksessa luottamuksellisuus kirjataan tavallisesti ohjaajan ja asiakkaiden väliseen sopimukseen, mikä konkretisoi sen merkityksen ja rajat. Pelkkä sopimukseen kirjaaminen ei kuitenkaan vielä takaa luottamuksen syntymistä, mutta se luo tärkeän lähtökohdan sen rakentumiselle. Luottamuksellisuuden rikkominen - erityisesti ohjaajan taholta - heikentää väistämättä ohjaussuhteen perustaa ja rapauttaa luottamusta, joka on työohjauksen onnistumisen kannalta välttämätöntä. (Kupias 2022, 1.1.)

Nykyajan työelämässä henkinen hyvinvointi on noussut keskeiseksi osaksi työntekijöiden ja organisaatioiden menestystä. Ammatillinen kehittyminen sekä työyhteisön toimivuus edellyttävät säännöllistä tukea, reflektointia ja ohjausta. Hyvin toteutettu työnohjaus tarjoaa rakenteellisen ja turvallisen väylän käsitellä työhön liittyviä haasteita, kehittää ammatillista osaamista ja vahvistaa työyhteisön hyvinvointia. Vaikka työelämän kuormittavuus on viime

vuosikymmeninä lisääntynyt, oikeanlaiset tukimenetelmät voivat merkittävästi edistää työntekijöiden jaksamista ja työyhteisöjen toimintakykyä. Työnohjaus tarjoaa mahdollisuuden tunnistaa työperäisen stressin merkkejä jo varhaisessa vaiheessa. Kun työntekijä saa säännöllisesti käsitellä työhön liittyviä kokemuksiaan ja tunteitaan, stressitekijät tunnistetaan ajoissa ja niihin voidaan puuttua ennen niiden kehittymistä vakavammiksi ongelmiksi. Tutkimustulokset tukevat työnohjauksen myönteisiä vaikutuksia työuupumuksen ehkäisyssä. Työterveyslaitoksen tutkimuksen mukaan säännölliseen työnohjaukseen osallistuneilla terveydenhuollon ammattilaisilla työuupumusoireet vähenivät merkittävästi verrattuna verrokkiryhmään, erityisesti emotionaalisen uupumuksen ja kynnistymisen osalta. Työnohjaus auttaa konkretisoimaan työn kuormitustekijöitä ja löytämään niihin tarkoituksenmukaisia ratkaisuja. Samalla se tukee ammatillisten rajojen vahvistumista sekä työn ja henkilökohtaisen elämän välisen tasapainon ylläpitämistä. Ohjausprosessin avulla työntekijä oppii tunnistamaan ja hyödyntämään omia voimavarojaan kestävästi. (Voimavaratila 2025.)

Työnohjaus on erityisen hyödyllistä ihmissuhdetyötä tekeville ammattilaisille, kuten hoito-, opetus- ja sosiaalialoilla työskenteleville. Näillä aloilla työn emotionaalinen kuormitus on usein suurta, ja työntekijät hyötyvät mahdollisuudesta käsitellä työhön liittyviä tunteita ja kokemuksia ohjatusti. Myös esimiehet ja johtajat voivat hyötyä työnohjauksesta merkittävästi, sillä johtamistyöhön liittyvät vastuut ja päätöksentekotilanteet voivat aiheuttaa kuormitusta ja yksinäisyyden kokemuksia. Työnohjaus tarjoaa tällöin turvallisen ympäristön pohtia johtajuuteen ja vuorovaikutukseen liittyviä kysymyksiä sekä kehittää omaa johtamistyötä. Organisaatioiden muutostilanteissa työnohjaus toimii tärkeänä tukirakenteena, joka auttaa henkilöstöä käsittelemään epävarmuutta ja sopeutumaan muutokseen. Yksilötyönohjaus soveltuu erityisesti tilanteisiin, joissa tavoitteena on ammatillinen kasvu tai henkilökohtaisten, arkaluonteisten haasteiden käsittely. Ryhmä- ja tiimityönohjaus puolestaan tukee työyhteisöjen toimintaa, parantaa tiimien yhteistyötä ja mahdollistaa yhteisten ammatillisten kysymysten käsittelyn. Työnohjaus on hyödyllistä erityisesti silloin, kun työyhteisössä esiintyy ristiriitoja, työn kuormittavuus lisääntyy tai organisaatiossa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Se toimii myös ennaltaehkäisevänä tukimuotona työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Työnohjaus luo turvallisen tilan avoimelle ja rakentavalle vuorovaikutukselle. Työyhteisön ristiriitatilanteissa se tarjoaa neutraalin areenan, jossa koulutettu työnohjaaja auttaa ohjaamaan keskustelua niin, että kaikki osapuolet tulevat kuulluiksi ja ymmärretyiksi. Tavoitteena ei ole etsiä syyllisiä, vaan löytää yhteisiä ratkaisuja ja uusia toimintamalleja. Työnohjauksen avulla työyhteisö voi myös luoda ja vahvistaa yhteisiä pelisääntöjä, mikä selkeyttää työn rajoja ja edistää avointa vuorovaikutusta. Kun yhteiset toimintamallit ovat selkeitä ja hyväksyttyjä, väärinymmärrysten ja konfliktien riski pienenee. (Voimavaratila 2025.)

Säännöllinen työnohjaus vahvistaa työyhteisön jäsenten välistä luottamusta ja psykologista turvallisuutta. Avoin keskustelu ja kokemusten jakaminen lisäävät yhteisöllisyyttä, mikä puolestaan tukee luovuutta, oppimista ja innovatiivisuutta. Työnohjaus tulisi integroida kiinteäksi

osaksi organisaation työhyvinvointistrategiaa. Sen sijaan, että sitä pidettäisiin irrallisena tukitoimena, työnohjaus tulisi nähdä osana laajempaa työhyvinvoinnin kehittämisen kokonaisuutta yhdessä muiden menetelmien, kuten mentoroinnin, valmennuksen ja työhyvinvointipäivien kanssa. Pitkäjänteisesti toteutettu työnohjaus tuottaa kestävämpiä tuloksia kuin yksittäiset interventiot. Organisaatioiden olisikin suositeltavaa sitoutua vähintään vuoden mittaisiin työnohjausprosesseihin, jotta todellisia muutoksia päästään seuraamaan ja arvioimaan. Työnohjauksen vaikutuksia voidaan täydentää esimerkiksi luonto- ja eläinavusteisilla menetelmillä, jotka tarjoavat osallistujille uusia näkökulmia ja kokemuksellisia tapoja tarkastella omaa työtään ja työyhteisöään. Organisaatiot voivat lisäksi laatia konkreettisen toimintasuunnitelman työnohjauksen hyödyntämisestä, jossa määritellään tavoitteet, mittarit, aikataulut ja vastuuhenkilöt. Säännöllinen arviointi ja suunnitelman päivittäminen varmistavat, että työnohjaus vastaa organisaation ajankohtaisiin tarpeisiin ja tukee strategisesti sen hyvinvointitavoitteita. Nykyisen työelämän jatkuvat muutokset ja kasvavat vaatimukset korostavat tarvetta ammatilliselle tuelle. Työnohjaus tarjoaa vaikuttavan ja inhimillisen keinon vastata näihin haasteisiin tukemalla sekä yksilöiden ammatillista kehittymistä että työyhteisöjen toimivuutta. Sekä tutkimustulokset että käytännön havainnot osoittavat, että työnohjaukseen panostaminen edistää työhyvinvointia ja heijastuu myönteisesti koko työyhteisön toimintaan. (Voimavaratila 2025.)

Vapaaehtoistyön työnohjauksessa tarkastellaan ja jäsennetään vapaaehtoisen roolia, tukityön sisältöä, siihen liittyviä kokemuksia ja tunteita sekä taustayhdistyksen toimintaa yhdessä koulutetun työnohjaajan kanssa. Työnohjaus tukee vapaaehtoista löytämään oman yksilöllisen tapansa toimia toisen ihmisen tukena. Se vahvistaa luottamusta omiin kykyihin, lisää rohkeutta tehtävän hoitamiseen ja kannustaa vapaaehtoista kehittämään sekä itseään että tekemäänsä vapaaehtoistyötä. Työnohjauksen avulla vapaaehtoinen voi tarkastella omia toimintaansa ohjaavia näkemyksiä, asenteita ja arvoja sekä arvioida niiden yhteensopivuutta vapaaehtoistoimintaa tarjoavan organisaation tavoitteiden kanssa. Työnohjaus auttaa myös hahmottamaan omaa roolia ja vapaaehtoistyötä osana laajempaa kokonaisuutta. Koska työelämän lainalaisuudet toteutuvat vapaaehtoistyössä vain osittain, on vapaaehtoistyön työnohjaajien tunnettava järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan erityispiirteet sekä ne vaatimukset, joita nämä asettavat työnohjaukselle. (Suomen mielenterveys ry 2025.)

Vapaaehtoistyö voi ajoittain olla luonteeltaan yksinäistä. Ryhmämuotoinen työnohjaus tarjoaa vapaaehtoisille mahdollisuuden käsitellä kokemuksiaan yhdessä oman vapaaehtoistyön työyhteisön kanssa. Usein suljetuista työnohjausryhmistä muodostuu ajan myötä tiivis ja luottamuksellinen ryhmä. Työnohjaus toimii oppimisympäristönä, joka mahdollistaa ohjattavien kasvun ja kehittymisen. Se tukee vapaaehtoista tunnistamaan omia muutostarpeita, rohkaisee asettamaan tavoitteita ja kannustaa tarttumaan toimeen niiden saavuttamiseksi. Vapaaehtoistyön arjessa harvoin löytyy kiireetöntä hetkeä pysähtyä pohtimaan omaa tekemistä sekä siihen liittyviä ajatuksia ja tunteita. Työnohjauksessa tämä kuitenkin mahdollistuu. Ohjattava

saa tilaisuuden reflektoida kokemuksiaan tavalla, joka ei useimmiten ole arjessa mahdollista. Yhteinen ja yksilöllinen pohdinta tuottaa usein uusia näkökulmia omaan toimintaan, mikä voi lisätä innostusta ja motivaatiota. Myös haastavien tilanteiden käsittely työnohjauksessa voi keventää kuormitusta ja helpottaa eteenpäin suuntaamista. On tärkeää, että vapaaehtois-työntekijöillä on yhteinen ja yhtenäinen käsitys työn tekemisen periaatteista. Työnohjauksessa ryhmä ja työnohjaaja tukevat osallistujia oman toimintatavan reflektoinnissa ja samalla auttavat varmistamaan, että vapaaehtoistyötä toteutetaan koulutuksen mukaisesti. (Suomen mielenterveys ry 2025.)

4.2 Työnohjaus Apuu-chatissa

Apuu-chatissa vapaaehtoisille tarjotaan työnohjausta verkkovälitteisesti esimerkiksi Teamsin välityksellä. Työnohjaukseen suositellaan osallistumaan siinä vaiheessa, kun vapaaehtoisuutta on takana noin kuukausi. Tässä ajassa ehtii kokemaan jo muutaman keskustelun chatissa, ja työnohjaus on tällöin hyödyllisempi. Työnohjauksien osallistujamäärä on rajattu kuuteen kerrallaan, jotta keskusteluun on jokaisen mahdollista osallistua. Mukana on myös keskustelun ohjaaja, jonka tehtävänä on tarkkailla ja vain tarvittaessa osallistua keskusteluun poimimalla esimerkiksi osallistujien puheesta esiin tulleita teemoja. (Kyläkoulu 2025.)

Keskustelun aikana osallistujien odotetaan tarjoavan oma läsnäolonsa koko ajan, jotta chatissa käydyistä aiheista voidaan puhua luottamuksellisesti. Osallistujien toivotaan osallistuvan rauhallisesta tilasta, jotta ulkopuoliset eivät häiritse keskustelua. Etänä toteutuva työnohjaus vaatii toimivaa kameraa ja mikrofonia omasta laitteesta. Hankaluuksia voi aiheutua esimerkiksi pätkivästä nettiyhteydestä. (Kyläkoulu 2025.)

Työnohjauksellisen keskustelun aikana voidaan keskustella aiheista, joita lasten kanssa käydyissä keskusteluissa on tullut ilmi. Aiheet voivat olla yleisiä, joista useatkin vapaaehtoiset ovat keskustelleet lasten kanssa tai sitten harvinaisempia ja sellaisia, jotka ovat jääneet vapaaehtoisen mieleen keskustelun jälkeen. Mitään lapsen tietoja ei kuitenkaan paljasteta, vaan aiheista puhutaan yleisellä tasolla. Keskustelun ansiosta vapaaehtoinen voi onnistua kääntämään turhauttavalta ja jopa epäonnistuneeltakin tuntuneen keskustelun hyväksi kokemukseksi. Vastaavasti vapaaehtoinen voi haluta jakaa onnistumisen tunnettaan muiden vapaaehtoisten kanssa. (Kyläkoulu 2025.)

4.3 Vertaistuen merkitys

Suurin osa vertaistukitoiminnasta sijoittuu sosiaali- ja terveysalalle, mutta sen käytännöt vaihtelevat huomattavasti eri yhteyksissä. Vertaistuki voidaan yksinkertaisesti määritellä keskinäiseksi kokemusten jakamiseksi henkilöiden välillä, jotka ovat samankaltaisessa elämäntilanteessa. Sen merkitys ulottuu kuitenkin tätä laajemmalle: vertaistuki voi tarjota yksilölle

ensimmäisen tai ainoan kokemuksen siitä, että joku toinen todella ymmärtää hänen kohtaamansa haasteet. (Nieminen 2021, 4.)

Vertaistuki perustuu kokemukseen pohjautuvaan keskinäiseen tukeen, jota voidaan tarvita erilaisissa elämänmuutos- ja sopeutumisvaiheissa. Sen perusta on kokemuksellinen asiantuntijuus, ja sen keskeisiä arvoja ovat tasa-arvoisuus sekä toisen ihmisen kunnioittaminen. Vertaistuen tavoitteena on vahvistaa yksilön omia voimavaroja, joita voidaan hyödyntää tukitilanteissa. Vertaiset ovat keskenään tasavertaisia, eikä kukaan asetu toisen ylä- tai alapuolelle. Koska vertaistukijat jakavat samankaltaisia kokemuksia, he voivat ymmärtää toisiaan usein jopa ilman sanoja. Lisäksi vertainen, jonka elämäntilanne on tasapainossa, voi tarjota tukea ja näkökulmia myös niissä asioissa, joissa ammattilainen, jolla ei ole vastaavaa kokemusta, ei välttämättä pysty. Vertaisuus tarkoittaa ihmisten välistä suhdetta, jossa samankaltaiset elämäntilanteet ja kokemukset muodostavat yhteyden. Se perustuu keskinäiseen asiantuntijuuteen, voimavaroihin, tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen. Vertaisuuteen liittyy luottamus ja vertaisten tarjoama tuki. Luottamuksellisessa ilmapiirissä mahdollistuvat vuorovaikutus, omien kokemusten jakaminen, toisten kuunteleminen, tunteiden ilmaiseminen ja käsittely sekä oppiminen muiden kokemuksista ja uusien selviytymiskeinojen löytämisestä. Osallistujien yksilölliset voimavarat ja elämäntilanteet vaikuttavat siihen, miten vertaistukea käytännössä toteutetaan. (Nieminen 2021, 8.)

Vertaistukiryhmissä ryhmän jäsenten tarjoama empatia koetaan usein syvemmäksi kuin ammattilaisilta, perheeltä tai ystäviltä saatava tuki. Tällaiset ryhmät voivat olla ensimmäinen tai ainoa paikka, jossa henkilö kokee tulleen kuulluksi ja hyväksytyksi omine ongelmineen, kysymyksineen, tunteineen ja ajatuksineen. Vertaistukiryhmän jäsenet toimivat toisilleen esimerkkeinä selviytymisestä ja muutoksen mahdollisuudesta. Uudessa elämäntilanteessa toisten saman kokeneiden tapaaminen auttaa ymmärtämään omia tunteita osana prosessia ja niiden olevan normaaleja reaktioita. Vertaisryhmiä yhdistää jäsenten kokemusten samankaltaisuus, oman tarinan jakaminen, keskinäinen luottamus ja kunnioitus sekä vertaisuus ja osallisuus. Näiden kokemusten kautta yksilö voi vahvistaa selviytymistään, itsekunnioitustaan, toimijuuttaan ja kykyään asettaa omia tavoitteitaan. Yhteisten kokemusten jakaminen luo vertaisuutta ja muistuttaa, ettei kukaan ole ongelmiensa kanssa yksin. Kun ryhmässä näkee, kuinka muut ovat selviytyneet samanlaisista haasteista, se voi herättää toivoa omasta selviytymisestä. Lisäksi vertaistukiryhmä tukee elämänhallinnan tunnetta ja kehittää taitoja kuunnella muita sekä ilmaista itseään. Ryhmässä toimiminen edistää myös vastuullisuutta omien ja ryhmän asioiden hoidossa sekä päätöksenteossa. Nähdäksesi ja kuulluksi tuleminen tarjoaa korjaavan kokemuksen ja vahvistaa sosiaalisia taitoja, mikä tukee yksilön kokonaisvaltaista hyvinvointia. (Nieminen 2021, 10-11.)

Vertaistuki tarjoaa merkittävän voimavaran, joka on työelämässä jäänyt usein alihyödynnettyksi. Vaikka vertaistuki on kaikkien saatavilla ja siihen on oikeus, sen mahdollisuudet eivät

ole kaikille tuttuja. Vertaistukea ei tarvitse hakea vain suurten elämänhaasteiden vuoksi; usein riittää kiinnostus omaan kasvuun ja kehitykseen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan vertaistuki perustuu vapaaehtoiseen kokemusten jakamiseen, jossa samankaltaisia kokemuksia omaavat henkilöt tukevat toisiaan ja tarjoavat sosiaalista tukea, toivoa, uusia näkökulmia sekä käytännön keinoja selviytyä arjessa. Vertaistuki on koettu hyödylliseksi erityisesti siksi, että siinä saa tietoa muiden selviytymisstrategioista samankaltaisissa tilanteissa. Vertaistuki toteutuu yleensä vapaamuotoisina yksilö- tai ryhmäkeskusteluina, joissa keskeistä on toisen kuunteleminen ja ymmärtäminen. Tämän avulla osallistujat voivat jäsentää ajatustaan ja selkeyttää omaa tilannettaan. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos on korostanut, että työssä jaksaminen vaatii erityistä huomiota, sillä jopa neljännes työssäkäyvistä on vaarassa uupua. Vertaistuki voisi toimia yhtenä keinona työuupumuksen ehkäisyssä. Järjestöjen tarjoama vertaistuki on maksutonta, helposti saavutettavissa ja matalan kynnyksen tukimuoto, joka voidaan toteuttaa myös anonyymisti. Se on hyödyllistä esimerkiksi silloin, kun työ- ja yksityiselämän kuormitus tuntuu ylitsepääsemättömältä. (Ylälahti 2023.)

Suomessa vertaistukea järjestävät tuhannet eri järjestöt vapaaehtoistoiminnan kautta. Vertaistuen tarjoaminen on laajaa ja kokemuksiin perustuvaa, ja tutkimukset osoittavat sen positiivisia vaikutuksia. Tällä hetkellä järjestöjen vertaistuki painottuu pääasiassa sosiaali- ja terveyspuolen vapaaehtoistoimintaan. Haasteena on kuitenkin se, että työelämässä aktiivisesti mukana olevat henkilöt eivät välttämättä löydä näitä palveluja, eikä julkinen terveydenhuolto, työterveyshuolto tai työnantajat usein osaa ohjata heitä vertaistuen piiriin. Järjestöjen rajalliset resurssit ja vapaaehtoisvoittoisuus rajoittavat myös palveluiden tunnettuutta ja proaktiivista tarjontaa. Tutkimustulokset vertaistuen vaikutuksista osoittavat sen merkittävän sosiaalisen ja taloudellisen arvon. Vertaistukea saaneet kokevat muun muassa ahdistuksen, jännitteisyyden ja masennuksen vähenemistä, elämänlaadun ja toimintakyvyn paranemista sekä tunteen siitä, että heidät on kuultu. Lisäksi vertaistuki vähentää usein tarvetta kliniseen hoitoon ja tukee yksilöiden paluuta työelämään. Näin ollen vertaistuki on sekä yhteiskunnallisesti että yksilötasolla merkittävä ja arvokas tukimuoto. (Ylälahti 2023.)

4.4 Vertaistuki Apuu-chatissa

Vertaistuen merkitys korostuu Apuu-chatissa siksi, että toiminta on verkkovälitteistä, ja vapaaehtoiset harvoin tapaavat työntekijöitä tai muita vapaaehtoisia fyysisesti. Myös lasten kanssa keskustelut käydään anonyymisti ja äänettömästi ja lapsilla on aina oikeus keskeyttää keskustelu, joten vapaaehtoinen voi kokea kohtaamiset osittain vaikeina. Vertaistukea on tarjolla muun muassa vuoron aikana tiimikanavalla, erikseen varattavilla työohjauksilla, yhteisohjauksilla sekä Paluu linjoille-vuoroilla, jotka tapahtuvat Teamsin välityksellä. (Kyläkoulu 2025.)

Yhteisohjauksia järjestetään yleensä muutaman kerran kuukaudessa, ja tällöin työntekijä on Teamsin välityksellä tavoitettavissa muutaman tunnin ajan. Yhteisohjauksessa voi lasten kanssa käytyihin keskusteluihin saada ohjausta heti Teamsin välityksellä, jolloin vuoropuhelu työntekijän ja vapaaehtoisen välillä on nopeampaa ja helpompaa. Paluu linjoille-vuorot ovat kuin yhteisohjauksia, mutta suunniteltu niille vapaaehtoisille, joiden edellisestä päivystysvuorosta on vierähtänyt jo useampi kuukausi, ja jotka kokevat kaipaavansa keskusteluissa hieman tukea pitkän tauon jälkeen. Vertaistuen avulla vapaaehtoinen voi rohkaistua ottamaan keskusteluja enemmän ja voi alkaa luottaa omaan osaamiseensa enemmän, joka voi lisätä vapaaehtoisen motivaatiota osallistua vapaaehtoistyöhön jatkossakin. (Kyläkoulu 2025.)

Vertaistuen merkitys tulee ilmi myös Apuu-chatin Ninchat-alustan tiimikanavalla, jonne on liitetty kaikki työntekijät ja vapaaehtoiset. Tiimikanavalla tapahtuu esimerkiksi keskusteluiden ohjaus, jolloin ohjausvuorossa oleva työntekijä neuvoo ja auttaa vapaaehtoisia etenemään keskusteluissa lasten kanssa. Kun ohjaus tapahtuu tiimikanavalla kaikkien nähden, voivat muut vapaaehtoiset oppia eri keskustelunaiheiden käsittelyä, vaikka kyseessä ei olisikaan juuri sillä hetkellä oma keskustelu. Vapaaehtoiset voivat myös jakaa onnistumisen ja epäonnistumisen tunteitaan tiimikanavalla keskusteluiden päätyttyä, jolloin muiden vapaaehtoisten on mahdollista jakaa omia samankaltaisia kokemuksiaan ja näin vertaistuella rohkaista muita. (Kyläkoulu 2025.)

Etäyhteisön yhtenä haasteena on juuri se, ettei työtovereita tai muita toimijoita tavata kasvokkain. Tällöin on tärkeää, että yhteishenkeä ylläpitäviä ja kehittäviä toimia on tarjolla ja järjestettävissä. Apuu-chatissa työnohjauksellisen keskustelun sekä tiimikanavan lisäksi järjestetään erilaisia koulutuksia, joilla vahvistetaan vapaaehtoisten osaamista, sekä tapahtumia, joilla voidaan lisätä yhteisöllisyyttä. Esimerkkinä tällaisesta tapahtumasta on uusien ilta, joka on suunnattu uusille vapaaehtoisille ja antaa mahdollisuuden etäyhteyden avulla tavata muita vapaaehtoisia sekä vapaaehtoistoiminnan työntekijöitä. Tällainen yhteinen tapaaminen voi lieventää uuden vapaaehtoisen jännitystä osallistua vapaaehtoistoimintaan ja se kehittää myös yhteishenkeä. (Kyläkoulu 2025.)

5 Opinnäytetyön menetelmällinen toteutus

Opinnäytetyön tuloksena haluttiin toteuttaa SOS-Lapsikylän käyttöön tarkoitettu infopaketti vapaaehtoisten tukitoimista. Tämä infopaketti tuotettiin visuaaliseksi sivuksi SOS-Lapsikylän Kyläkoulu-oppimisympäristöön. Kehittämisprosessin aikana kerättiin tietoa vapaaehtoisten omista kokemuksista, tarpeista ja havainnoista liittyen jaksamiseen ja tuen saatavuuteen. Tarkoituksena oli arvioida nykyisten tukirakenteiden toimivuutta ja saavutettavuutta: ovatko ne riittäviä, tunnettuja ja helposti hyödynnettävissä. Näin pyrittiin tuottamaan

käytännönläheisiä ja realistisia kehittämisehdotuksia, jotka vahvistavat olemassa olevia rakenteita ja parantavat vapaaehtoisten tukemista heidän merkityksellisessä roolissaan.

Kehittämistutkimus alkaa perehtymällä tutkittavaan ilmiöön sekä sitä käsittelevään aiempaan kirjallisuuteen ja tutkimukseen. Tämä vaihe syventää tutkijan ymmärrystä ja luo tarvittavaa asiantuntemusta, mikä on erityisen tärkeää silloin, kun tutkijalla ei ole omakohtaista kokemusta ilmiöstä. (Kananen 2012, 47-48.)

Tutkimus ja kehittäminen liittyvät usein tiiviisti toisiinsa, ja kehittämistyössä korostuu yhä enemmän tutkimuksellinen ote. Tutkimuksellinen kehittämistyö voi käynnistyä monista eri lähtökohdista, kuten organisaation kehittämistarpeista tai halusta saada aikaan konkreettisia muutoksia. Tähän työhön kuuluu käytännön ongelmien ratkaisu sekä uusien ideoiden, toimintatapojen, tuotteiden tai palveluiden luominen ja käyttöönotto. Kehittämistyön tavoitteena ei ole ainoastaan asioiden kuvaaminen tai selittäminen, vaan ennen kaikkea paremmin toimivien ratkaisujen etsiminen ja niiden vieminen käytäntöön. Tutkimuksellinen kehittämistyö haastaa perinteisen tieteellisen tutkimuksen näkemyksen, jonka mukaan hyväksytyt menetelmät yksin riittävät takaamaan luotettavat tulokset. Keskeinen ero tieteellisen tutkimuksen ja tutkimuksellisen kehittämistyön välillä liittyy toiminnan päämäärään: halutaanko ensisijaisesti tuottaa uutta teoriaa vai parantaa käytäntöjä ja kehittää konkreettisia ratkaisuja? Tämä ero vaikuttaa olennaisesti myös kehittämisprosessin kulkuun sekä käytettäviin lähestymistapoihin ja menetelmiin. Siitä huolimatta myös tutkimuksellisessa kehittämistyössä tekstin tuottaminen ja uuden tiedon esiin tuominen ovat tärkeitä. Vaikka painopiste on usein käytännön kehittämistehtävän toteuttamisessa, on tavoitteena hyvä olla myös uuden käytäntölähtöisen tiedon tuottaminen ja sen jakaminen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 17-19.)

Tutkimuksellinen kehittämistyö voidaan nähdä prosessina, joka alkaa ideoinnista ja etenee ideoiden kehittelyn kautta ratkaisun löytämiseen, sen toteuttamiseen ja arviointiin. Tässä työssä painottuvat toiminnallisuus, pyrkimys parantaa olemassa olevia käytäntöjä sekä ratkaisujen toteuttamiskelpoisuuden arviointi tutkimuksellisin keinoin. Kyseessä on uudenlainen lähestymistapa, joka yhdistää teorian ja käytännön joustavasti. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä lähtökohtana eivät ole ensisijaisesti teoreettiset tavoitteet, vaan käytännön tarpeet, joita teoria tukee ja jäsentää. Tulosten arvo ja merkitys liittyvät ennen kaikkea siihen, kuinka hyvin ne voidaan viedä käytäntöön - eli siihen, kuinka kehitetyt ideat voidaan toteuttaa ja juurruttaa osaksi arjen toimintaa. (Ojasalo ym. 2015, 20.)

Ennen kuin valitaan konkreettisia menetelmiä, on tärkeää pohtia yleisellä tasolla, millä lähestymistavalla kehittämistyötä viedään eteenpäin. Erilaisten lähestymistapojen tuntemus tukee kehittämistyön suunnittelua ja auttaa selkeästi yhdistämään tutkimuksellisuuden osaksi kehittämisprosessia. Lähestymistapa ei siis ole pelkkä menetelmä tai tekniikka, vaan se liittyy laajemmin koko kehittämisen tavoitteeseen ja suuntaan. Kehittämistehtävä ohjaa sitä, mikä

lähestymistapa sopii parhaiten kyseiseen kehittämistyöhön. Esimerkiksi, jos tehtävänä on laatia yritykselle kehittämisohdotuksia, sopivin lähestymistapa on usein tapaustutkimus. (Ojasalo ym. 2015, 36.)

Tapaustutkimuksen tavoitteena on tuottaa syvällistä tietoa tutkittavasta kohteesta, ja siinä korostuvat perinteisen tutkimuksen päämäärät. Kehittämistyössä tapaustutkimus soveltuu hyvin, kun halutaan ymmärtää perusteellisesti jonkin organisaation tilanne ja ratkaista siellä esiintyvä ongelma tai laatia tutkimuksellisesti perusteltuja kehittämisohdotuksia. Puhtaassa tapaustutkimuksessa ei vielä varsinaisesti viedä muutosta käytäntöön tai toteuteta konkreettisia kehitystoimia, vaan sen avulla luodaan ideoita ja ratkaisuehdotuksia havaittuihin haasteisiin. Tapaustutkimuksessa kohdetta tutkitaan perusteellisesti sen omassa luonnollisessa ympäristössä. (Ojasalo ym. 2015, 37.)

Kun kehittämisen tavoite on kirkastettu, kehittämistehtävä täsmennetty ja lähestymistapa valittu, voidaan siirtyä suunnittelemaan kehittämistyötä tukevia menetelmiä. Kehittämistyössä on sekä mahdollista että suositeltavaa hyödyntää monipuolisesti erilaisia menetelmiä - myös sellaisia, joita ei perinteisesti käytetä tieteellisessä tutkimuksessa. (Ojasalo ym. 2015, 104.)

On tärkeää tunnistaa määrällisten ja laadullisten menetelmien keskeiset erot, jotta niiden erilaiset lähtökohdat ymmärretään ja niitä osataan käyttää tarkoituksenmukaisesti. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tämä jako kuitenkin usein hämärtyy - menetelmät nähdään ensisijaisesti käytännön välineinä, joiden avulla pyritään löytämään parhaat mahdolliset uudet toimintatavat. (Ojasalo ym. 2015, 105.)

5.1 Tavoitteet ja tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella ja arvioida nykyisiä tukitoimia vapaaehtoistoiminnassa vapaaehtoisten omien kokemusten pohjalta. Työssä kuvataan olemassa olevat käytännöt, arvioidaan niiden riittävyyttä ja vaikuttavuutta sekä esitetään tarvittaessa kehittämisideoita. Tarkoituksena oli myös tuottaa konkreettinen työkalu SOS-Lapsikylän käyttöön: selkeä ja helposti saavutettava infopaketti, joka tukee vapaaehtoisten hyvinvointia käytännön tasolla. Infopaketin tavoitteena on lisätä tietoisuutta saatavilla olevasta tuesta, madaltaa avun hakemisen kynnystä ja vahvistaa vapaaehtoisten jaksamista ennaltaehkäisevästi

Tämä opinnäytetyö on luonteeltaan kehittämistyö. Kehittämistyössä hyödynnettiin osallistavia ja laadullisia menetelmiä, jotka mahdollistavat vapaaehtoisten kokemusten ja tarpeiden syvällisen esiin tuomisen.

5.2 Kehittämistarpeen tunnistaminen

Tutkimuksen alkuvaiheessa on usein olemassa jokin alustava kiinnostuksen kohde, jonka suuntaan tutkimusta halutaan viedä. Aihe voi olla saanut alkunsa käytännön kokemuksista,

asiantuntijoiden antamista vihjeistä tai kirjallisuuden ja opintojen herättämistä ajatuksista. Vasta perusteellinen kirjallisuuteen perehtyminen auttaa selkiyttämään ja rajaamaan tutkimusongelmaa. Tällöin aihe muotoutuu konkreettisiksi tutkimuskysymyksiksi. Aiheen kehittäminen ja rajaaminen voivat viedä yllättävän paljon aikaa, mutta tutkimuksen onnistumisen kannalta on olennaista, että tutkija tuntee aiheeseen liittyvän kirjallisuuden ja aiemmat tutkimukset hyvin. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 2.1.)

Kehittämistyön aihe nousi kiinnostuksesta vapaaehtoisten jaksamiseen. Aluksi mietittiin, keskittyttäisiinkö opinnäytetyössä vapaaehtoiisiin vai vertaistyöntekijöihin, mutta vapaaehtoisten rooli ja hyvinvointi tuntuivat ajankohtaisemmilta sekä tärkeiltä aiheilta. Aihevalintaan vaikutti myös se, että vapaaehtoiset osallistuvat toimintaan ilman palkkaa - omalla ajallaan ja sydämellään. On tärkeää, että heidän jaksamistaan tuetaan, jotta he voivat jatkaa merkityksellistä työtään.

Opinnäytetyö käynnistyi ottamalla yhteyttä SOS-Lapsikylän verkkoauttamisen asiantuntijoihin. Heidän kanssaan käytiin keskustelua opinnäytetyön aiheesta ja aiheen rajauksesta sekä siitä, millainen opinnäytetyö hyödyttäisi myös heitä. Sovittiin yhdessä, että keskityttäisiin erityisesti Apua-chatissa toimivien vapaaehtoisten jaksamiseen. Määriteltiin työn tarkoituksiksi tuottaa konkreettinen tukimateriaali vapaaehtoisten hyvinvoinnin tueksi SOS-Lapsikylän käyttöön, jonka tavoitteena on lisätä tietoisuutta saatavilla olevasta tuesta, madaltaa avun hakemisen kynnystä ja vahvistaa vapaaehtoisten jaksamista ennaltaehkäisevästi. Vapaaehtoisille järjestettiin kehittämisiltat, jonka tarkoituksena oli tarjota heille mahdollisuus keskustella jaksamiseen liittyvistä kokemuksista ja tarpeista. Kehittämisilllassa kerättiin aineistoa yhteisen keskustelun ja Padlet-kyselyn avulla.

Tulosten pohjalta tehtiin SOS-Lapsikylän Kyläkoulu-oppimisolustalle infopaketti ”Näin sinua tuetaan”. Lisäksi kirjoitettiin opinnäytetyön raportti, jossa kuvattiin prosessi, analyysi ja johtopäätökset. Lisäksi arvioitiin työn luotettavuutta ja pohdittiin sen merkitystä sekä omaa oppimista.

5.3 Haastattelut

Haastattelu on yksi keskeisimmistä tiedonkeruumenetelmistä tutkimuksessa. Sen suosio on ymmärrettävää, sillä kyseessä on joustava ja monipuolinen lähestymistapa, joka soveltuu monenlaisiin tutkimustarkoituksiin. Haastatteluita voidaan toteuttaa erilaisissa ympäristöissä, ja niiden avulla on mahdollista saada syvällistä ja monitasoista tietoa tutkittavien näkemyksistä ja kokemuksista. Kun tavoitteena on selvittää ihmisten mielipiteitä, uskomuksia, käsityksiä tai heidän toimintaansa ja arvojaan eri tilanteissa, henkilökohtainen keskustelu on usein luonteva ja tehokas keino. Haastattelua pidetään yleensä miellyttävänä tutkimusmuotona sekä tutkijan että tutkittavan näkökulmasta. Menetelmä perustuu vuorovaikutukseen, joka muistuttaa

arkipäivän keskustelua, ja useimmille onkin ennestään tuttu tilanne, kun heitä pyydetään osallistumaan haastatteluun. (Hirsjärvi & Hurme 2022.)

Sekä haastattelut että kyselylomakkeet ovat menetelmiä, joilla pyritään tavoittamaan ihmisten tietoisuutta, ajattelua ja käsityksiä. Molempia menetelmiä on olemassa useita erilaisia muotoja. Kyselylomakkeita käytetään usein niiden käytännöllisyyden ja helppouden vuoksi, ja ne ovatkin yleisesti käytössä paitsi tieteellisessä tutkimuksessa, myös erilaisissa ei-tieteellisissä yhteyksissä - mahdollisesti jopa enemmän kuin haastattelut. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 3.2.)

Teemahaastattelu perustuu ennalta määriteltuihin aihealueisiin, joista keskustellaan haastateltavien kanssa. Menetelmä ei edellytä yhteistä, kokeellisesti tuotettua kokemusta, vaan sen lähtökohtana on, että yksilöiden kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita voidaan tutkia tällä tavoin. Teemahaastattelun etuna on sen joustavuus - se ei asetu tiukasti kvalitatiivisen tai kvantitatiivisen tutkimusotteen piiriin, eikä se määrittele tarkasti haastattelukertojen lukumäärää tai käsittelyn syvyyttä. Oleellista on se, että haastattelu etenee ennalta valittujen teemojen pohjalta sen sijaan, että se nojaisi yksityiskohtaisiin, valmiiksi laadittuihin kysymyksiin. Tämä antaa tutkittaville enemmän tilaa ja tuo heidän äänensä kuuluviin tutkijan johdatelun sijaan. Menetelmä huomioi sen, että ihmisten kokemukset ja niille annetut merkitykset ovat tutkimuksen keskiössä - ja että nämä merkitykset rakentuvat vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelu sijoittuu rakenteeltaan lähemmäs strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua. Sitä pidetään puolistrukturoituna, koska kaikissa haastatteluissa käsitellään samat teema-alueet, vaikka keskustelun kulku voi vaihdella. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 4.2.3.)

Teemahaastattelut ja avoimet haastattelut on suositeltavaa äänittää ja litteroida eli kirjoittaa nauhoitettu aineisto puhtaaksi tekstiksi. Litterointivaiheessa on hyvä päättää, kirjoitetaanko puhe kirja- vai puhekielen mukaisesti. Tämä valinta riippuu siitä, miten aineistoa on tarkoitus hyödyntää erityisesti analyysin ja raportoinnin aikana. Mikäli kiinnostuksen kohteena ovat lähinnä haastatteluissa esiin tulleet sisällöt, riittää yleis- tai kirjakielinen litterointi. Jos taas tutkimuksessa painottuvat ilmaisutavat tai halutaan elävöittää raportointia autenttisella kielellä, litterointi tulee tehdä sanatarkasti haastateltavan käyttämällä kielellä. Analyysi aloitetaan lukemalla litteroitu tai muuten jäsennelty aineisto useaan kertaan. Tämän jälkeen aineisto luokitellaan ja pyritään löytämään yhteyksiä käytettyyn teoriaan. Prosessin edetessä kehittäjä tarkastelee aineistoa uudelleen kokonaisuutena, tulkitsee ilmiöitä ja peilaa niitä joko olemassa olevaan teoriaan tai kehittää uusia teoreettisia näkökulmia. Litteroitu aineisto analysoidaan usein teemoittain. Teemoittelu tarkoittaa sellaisten ilmiöiden tai asioiden tarkastelua, jotka toistuvat usean haastateltavan puheessa. Teemat voivat pohjautua haastattelun aihealueisiin, mutta myös yllättävät, esiin nousseet asiat voivat muodostaa uusia, merkityksellisiä kokonaisuuksia. (Ojasalo ym. 2015, 110.)

Ryhmähaastattelussa eli fokusryhmämenetelmässä osallistujia on useita, tyypillisesti noin 6-12 henkeä. Yksilöhaastatteluun nähden ryhmähaastattelun keskeinen etu on se, että ryhmässä vallitseva dynamiikka vie käsiteltäviä asioita uusille tasoille. Haastattelijoita voi olla enemmän kuin yksi, sillä kaksi haastattelijaa voi esimerkiksi onnistua luomaan rennomman ilmapiirin ja virittää keskustelua monipuolisemmin kuin yksi. Lisäksi toinen haastattelija voi keskittyä itse keskusteluun osallistumalla siihen tai pitämällä se teemassa, samalla kun toinen kirjaa ylös osallistujien reaktioita.

Ryhmän vetäjän tehtävänä on ohjata keskustelua ja huolehtia siitä, että kaikki olennaiset aihealueet tulevat käsitellyiksi. Apuna voi käyttää esimerkiksi teemalistaa, kuten teemahaastatteluissa. Usein on hyödyllistä, että keskustelua ohjaa organisaation ulkopuolinen henkilö, sillä se voi lisätä osallistujien kokemaa neutraalisuutta ja rohkaista avoimeen keskusteluun. Tämä menetelmä soveltuu erityisen hyvin tilanteisiin, joissa aihepiiristä on vähän ennakotietoa tai tieto on vielä jäsentymätöntä. (Ojasalo ym. 2015, 112.)

Kun tarkoituksena oli tarkastella ja arvioida Apuu-chatin nykyisiä tukitoimia ja niiden riittävyyttä vapaaehtoistoiminnassa, on tutkimuskysymyksenä se, millaisia tukitoimia on jo olemassa ja ovatko ne riittäviä? Haastatteluilla haettiin vastauksia kysymykseen. Kehittämisisillassa käytettiin ryhmähaastattelua sekä kyselyä.

5.4 Kehittämisisilta

Keskeinen menetelmä opinnäytetyössä oli kehittämisilta, joka järjestettiin Apuu-chatin vapaaehtoisille. Kehittämisisillassa kerättiin tietoa osallistujien näkemyksistä ja kokemuksista liittyen jaksamiseen, tuen saatavuuteen sekä kehittämistarpeisiin. Tapahtuma rakennettiin vuorovaikutteiseksi, ja keskustelut käytiin yhteisesti, koska osallistujamäärä jäi vähäiseksi eikä koettu tarvetta pienryhmäkeskusteluille. Osallistujia ohjattiin jakamaan ajatuksiaan myös digitaalisesti Padlet-alustan avulla, mikä madalsi osallistumiskynnystä ja mahdollisti monipuolisen aineiston keruun. Kehittämisisillan lisäksi työssä hyödynnettiin tilastoaineistoa, jota SOS-Lapsikylä on kerännyt vapaaehtoisten toimintaan osallistumisesta useamman vuoden ajalta. Olisi ollut mahdollista tukeutua myös henkilöhaastatteluihin, mutta nyt niille ei havaittu tarvetta. Kehittämisisillassa osallistava lähestymistapa mahdollisti sen, että vapaaehtoiset itse olivat mukana kertomassa sen, millaista tukea he kokivat tarvitsevänsä ja miten se tulisi esittää. Kehittämisisillassa oli tarkoitus saada työtä tekevien vapaaehtoisten ääni kuuluviin.

Maaliskuussa 2025 suunniteltiin yhdessä Apuu-chatin työntekijöiden kanssa sitä, kuinka suu-
relle osalle vapaaehtoisista kutsu tähän kehittämisiltaan lähetettäisiin. Alkuun pohdittiin, olisiko kutsun saajia tarve rajata esimerkiksi vapaaehtoisuuden keston perusteella siksi, että pidempään vapaaehtoisina toimineilla voisi olla enemmän kokemuksia liittyen tukitoimiin, vai lähetettäisiinkö kutsu kaikille. Pohdintaa herätti myös mahdollinen osallistujamäärä, sillä Apuu-chatin vapaaehtoisia oli kutsumishetkellä hieman yli 300, joka yhdessä Teams-

tapaamisessa olisi liikaa. Riskinä oli myös se, että osallistujia ei olisi ollenkaan, sillä tähän oli heille täysin vapaaehtoinen tapahtuma. Lopulta kutsun saajat rajattiin aktiivisimmille vapaaehtoisille.

Kehittämistä varten suunniteltiin myös kutsu (ks. liite 2), jonka sai noin 117 Apuu-chatin vapaaehtoista. Kutsuun oli liitetty linkki ilmoittautumislomakkeeseen, jonka avulla pystyttiin varautumaan osallistujamäärään ja suunnittelemaan iltaa sen mukaan. Jos osallistujia olisi ollut useita kymmeniä, helpoin keino saada kaikkien ääni kuuluviin olisi ollut jakaa osallistujat eri huoneisiin, joissa olisi ollut aina yksi illan vetäjästä mukana. Palloteltiin myös ideoita siitä, missä vaiheessa illan etenemistä olisi huoneisiin jakauduttu. Kehittämisen etenemisen ja aikataulutuksen suunnittelussa otettiin myös huomioon SOS-Lapsikylän työntekijöiden oma osuus, jolla ilta alkoi. Sen jälkeen oli tarkoitus siirtyä kartoittamaan tukitoimien tarpeellisuuden liittyvää tilannetta.

Kehittämisen osallistujamäärä jäi loppujen lopuksi odotettua pienemmäksi. Toisaalta pienempi osallistujamäärä mahdollisti sen, että jokainen uskalsi jakaa omia kokemuksiaan ja myös kommentoida muiden. Eri Teams-huoneisiin ei koettu tarvetta jakautua, vaan osallistujamäärä oli tarpeeksi pieni sille, että jokainen sai halutessaan puheenvuoron.

Kehittämisessä keskusteluun osallistui yhteensä kymmenen henkilöä, joista kaksi olivat SOS-Lapsikylän työntekijöitä, tämän opinnäytetyön tekijät Anni ja Tanja sekä loput kuusi vapaaehtoisia päivystäjiä. Keskustelussa käsiteltiin vapaaehtoisten kokemuksia Apuu-chatin päivystämisestä, jaksamisesta, työnohjauksesta sekä toiminnan merkityksestä. Useat osallistujat toivat esiin, että vapaaehtoistyö chat-ympäristössä on heille luonteva ja mielekäs tapa auttaa lapsia. Yksi osallistujista, eläkkeellä oleva vapaaehtoinen, kertoi chatin olevan hänelle sopiva vapaaehtoistyön muoto, sillä siinä on aikaa pohtia vastauksiaan rauhassa. Hän painotti myös rajojen asettamisen tärkeyttä: jotta jaksaminen säilyy, on tärkeää määrittää itselleen selkeät pelisäännöt siitä, kuinka usein ja kuinka paljon päivystää. Palaute lapsilta ja tunne siitä, että on pystynyt auttamaan, koettiin merkittäväksi motivaatiotekijäksi. Toisaalta vaikeat keskustelut ja lasten hätä voivat jäädä mieleen, minkä vuoksi purkukeskustelut ja työnohjaus nähtiin tärkeinä.

Toinen osallistuja kuvasi, että omaa päivystysmäärää on harkittava yksilöllisesti, sillä vaikka halua auttamiseen olisi paljon, on jaksamisesta huolehdittava. Hän koki arvokkaana sen, ettei SOS-Lapsikylä painosta tekemään enempää, mutta tarjoaa jatkuvasti tukea ja rohkaisua. Haastavien keskustelujen jälkeen vapaaehtoinen pyrkii ottamaan vielä uuden, kevyemmän keskustelun, jotta vaikea tilanne ei jäisi viimeiseksi ja luo näin positiivisen päätöksen päivystyskerralle. Lapset kysyvät usein, onko linjoilla ”oikea ihminen”, mikä kertoo heidän tarpeestaan saada yhteys todelliseen ja turvalliseen aikuiseseen.

Useampi vapaaehtoinen korosti työohjauksen ja vertaistuen merkitystä. Eräs pitkään toiminnassa mukana ollut vapaaehtoinen piti yhteisiä purkukeskusteluja erittäin tärkeinä, sillä niiden avulla voi käsitellä vaikeita kokemuksia ja jättää ne taakseen. Myös tiimikanavan ja muiden vapaaehtoisten tarjoama tuki koettiin merkittäväksi - apua ja neuvoja on mahdollista saada nopeasti, mikäli keskustelu nuoren kanssa muuttuu vaikeaksi.

Uudemmat vapaaehtoiset toivat esiin, että aluksi suositeltu maksimipäivystysaika (noin viisi tuntia päivässä) vaikutti lyhyeltä, mutta käytännössä intensiivisten keskustelujen myötä se osoittautui riittäväksi. Taukojen ja palautumisen merkitys nousi vahvasti esiin: useat vapaaehtoiset kuvasivat, että on tärkeää tunnustella omaa mielialaa ja antaa itselleen aikaa ennen seuraavan keskustelun aloittamista.

Eräs vapaaehtoinen kuvasi konkreettista tilannetta, jossa lapsen itsetuhoinen käyttäytyminen aiheutti voimakkaan jälkireaktion. Keskustelun aikana vapaaehtoinen toimi rauhallisesti ja keskittyi akuutin tilanteen selvittämiseen, mutta vasta myöhemmin tärinä ja epämiellyttävä olo nousivat pintaan. Hän purki kokemuksen ohjaajan kanssa ja piti tauon ennen jatkamista. Tapaus havainnollisti sitä, miten tärkeää on antaa tilaa omille tunteille ja käsitellä vaikeita tilanteita ohjatussa ympäristössä.

Keskustelussa korostui myös vapaaehtoisten kokemus yhteisöllisyydestä ja tuen saamisesta. Vapaaehtoiset kokivat, että toimintaan on helppo tulla mukaan, koska he eivät ole yksin ja saavat jatkuvaa ohjausta. Koulutusmateriaalit, kuten Kyläkoulun oppimateriaalit koettiin hyödyllisiksi ja työskentelyä tukeviksi. Lisäksi toivottiin lisäkoulutusta ja ohjeistuksia erityisen raskaiden tapausten käsittelyyn, esimerkiksi täydentävää käsikirjaa vakavien tilanteiden varalle.

Kehittämisillassa esitettiin kysymyksiä liittyen Apuu-chatin tukitoimiin ja siihen, millaiseksi ne koettiin. Kommentteja kerättiin muun muassa Padlet-alustalle, ja vastausten pohjalta voitiin todeta, että vaikka tukitoimet olivat vapaaehtoisilla hyvin tiedossa, niiden kerääminen yhdelle ja samalle sivulle nähtiin hyvänä ajatuksena. Koska tukitoimia on useampi, varsinkin uuden vapaaehtoisen voi olla vaikea muistaa kaikkia, jolloin suunniteltu infopaketti on näin apuna ja myös omalla tavallaan yhtenä tukitoimena. Infopaketin avulla on helppoa palata muistelemaan mitä tukitoimia on, ja mistä ne löytyvät. Apuu-chatin työntekijät voivat myös uusien vapaaehtoisten koulutuksissa kertoa, että Kyläkoulu-oppimisympäristössä on tarjolla infopaketti kaikista tukitoimista.

Osallistujille lähetettiin myös esitetyt kysymykset sähköpostitse, sekä annettiin toukokuun 2025 loppuun asti aikaa lähettää vastauksia niihin liittyen. Yhtäkään sähköpostivastausta ei kuitenkaan tullut. Kehittämistyön tuotos toteutettiin siis kehittämisillassa tehtyjen muistiinpanojen sekä saatujen Padlet-vastausten perusteella.

5.5 Infopaketin ideointi

Kun olimme analysoineet kerättyä aineistoa, siirryimme ideoimaan ja luonnostelemaan infopakettia.

SOS-Lapsikylän Kyläkoulu-oppimisympäristöön tehtävä infopaketti on digitaalisuutensa ansiosta juuri se helposti tavoitettavissa oleva keino saada tietoa tarjottavista tukitoimista, johon pyrittiinkin. Koska infopaketti tulee tarjolle verkko-oppimisympäristöön, sen pystyy lukemaan missä tahansa, milloin tahansa ja se on näin ollen aina saatavilla.

Infopakettiin haluttiin koota kaikki vapaaehtoisille tarjolla olevat tukitoimet siten, että jokaisesta kerrotaan lyhyesti, mutta selkeästi, ja jokaisesta on tarjolla linkki tai vinkki, että mistä tämän tukitoimen tavoittaa. Ideointivaiheessa oli tavoitteena saada kaikki tarvittava info yhdelle sivulle.

5.6 Infopaketin luonnostelu ja toteutus

Infopaketti luonnosteltiin kehittämisillasta saadun aineiston perusteella. Siitä suunniteltiin visuaalisesti selkeä ja yksinkertainen sivu, josta hahmottaa kaikki Apuu-chatin tarjoamat tukitoimet. Tukitoimia on saatavilla; tiimikanavan tuki vuoron aikana, purkukeskustelut vuoron jälkeen, työnohjaus, yhteispäivystys ja Paluu linjoille-vuorot sekä koulutukset ja tapahtumat.

Infopaketin ensimmäinen versio tehtiin visuaalisesti yhden A4-kokoisen sivun muotoon. Jokainen tukitoimi mainittiin ja jokaisesta tukitoimesta oli lyhyt selvennys tukitoimen alapuolella. Visuaalisen sivun alapuolelle suunniteltiin lisättäväksi tarkemmat selitykset ja ohjeet jokaisesta tukitoimesta. Tämä ei kuitenkaan ollut toimiva tai tarpeeksi kattava ratkaisu.

Infopaketin ensimmäinen versio luonnosteltiin Canva-työkalun avulla.

Infopaketin ensimmäinen versio (ks. liite 5) lähetettiin työelämäkumppanille arvioitavaksi 16 syyskuuta 2025.

Työelämäkumppanin kommenttien ja toiveiden perusteella suunniteltiin kokonaan uusi tyyli, mutta sisältö pysyi pääosin samana. Infopaketin toisessa versiossa A4-sivu vaihtui diaesitykseen, jolloin jokainen tukitoimi oli mahdollista esitellä edellistä versiota kattavammin ja selkeämmin. Työelämäkumppanilta saatujen visuaalisten kuvituksien ja brändiväriyksien avulla tehty materiaalipaketti sulautuisi hyvin SOS-Lapsikylän oppimisympäristöön.

Infopaketin toinen versio luonnosteltiin myös Canva-työkalun avulla.

Infopaketissa jokainen tarjolla oleva tukitoimi on selitetty niin, että uusi tai vaikka kokenutkin vapaaehtoinen voi palata siihen kertaamaan olemassa olevia tukitoimia tai tarkistamaan

tietoa niistä. Jokaisesta tukitoimesta on myös ohje sen käyttöön tai linkki sivulle, josta tukitoimen voi hyödyntää. Infopaketin toteutuksessa on otettu huomioon myös se, että se jää helposti SOS-Lapsikylän muokattavaksi, jos tukitoimet vaihtuvat tai muuttuvat.

Infopaketin toisessa versiossa toteutui yhtenäinen visio, sekä toivottu ja haluttu selkeys ja yksinkertaisuus. Brändivärien ja -logojen avulla infopaketin liittäminen Kyläkoulu-oppimisympäristöön olisi sujuvampaa.

5.7 Infopaketin viimeistely ja arviointi

Infopaketti lähetettiin työelämäkumppanin arvioitavaksi 26. lokakuuta 2025 (ks. liite 6). Saa-dun palautteen perusteella infopakettiin tehtiin vielä pieniä muutoksia ja parannuksia työelämäkumppanin toiveiden mukaan. Keskustelua oli myös infopaketin loppuun tulevasta ”materiaalipankki”-osiosta, johon voisi kerätä linkkejä ja lisätietoa erilaisista tuen muodoista. Tässä päädyttiin ratkaisuun luoda valmiiksi tällainen sivu diaesityksen loppuun, mutta linkkisisällön lisääminen jätettiin SOS-Lapsikylälle, koska heillä on tiedossaan ja käytössään jo paljon lisätietoa, jonka heidän uskottiin haluavan osaksi materiaalipankkia. Näin SOS-Lapsikylän olisi helppo muokata materiaalipankki-sivua omalla sisällöllään.

Infopaketin visuaalinen ilme mukailee SOS-Lapsikylän brändiä ja on helposti liitettävissä osaksi Kyläkoulu-oppimisympäristöä. Infopaketti on myös SOS-Lapsikylän muokattavissa opinäytetyön julkaisun jälkeen, kuten oli suunniteltu. Jälkikäteen muokattavuus tekee kehittämistyömme tuloksesta SOS-Lapsikylää hyödyttävän, kun heillä on mahdollisuus hyödyntää infopakettia tulevaisuudessakin.

6 Luotettavuus ja eettisyys

Etiikka tutkimuksessa ilmenee moraalisisina valintoina ja päätöksinä, jotka ulottuvat koko tutkimusprosessin läpi - aina aiheen valinnasta tutkimustulosten vaikutuksiin asti. Eettisiä pohdintoja voi nousta esimerkiksi tutkimuskohteen ja -menetelmän valinnassa, aineiston hankinnassa, tieteellisen tiedon luotettavuudessa, tutkittavien kohtelussa, tulosten seurauksissa sekä tiedeyhteisön sisäisissä käytännöissä. (Kuula- Luumi 2011.)

Henkilötietolain merkitystä on syytä tarkastella huolellisesti, sillä se säätelee kaikkea henkilötietojen käsittelyä tutkimuksessa. Tämä kattaa koko tutkimusaineiston elinkaaren: keruun, muokkaamisen, analysoinnin, luovuttamisen sekä arkistoinnin. Henkilötietoja sisältävien aineistojen käyttöä tutkimuksessa ei sinänsä pidetty ongelmallisena, vaan mahdolliset riskit nähtiin johtuvan ennen kaikkea tiedon puutteesta, huolimattomuudesta ja puutteellisesta kontrollista aineiston käsittelyssä. Siksi anonymisoinnin sijaan painotettiin tietosuojaperiaatteiden tuntemusta ja osaamista. Näin voidaan mahdollistaa tieteellisesti ja yhteiskunnallisesti

perustellut tutkimukset myös tunnisteellista aineistoa käyttäen. Tunnisteellisten tietojen suojaamiseksi tutkijoiden on tärkeää hallita tietosuojakäytännöt niin teoriassa kuin käytännössä. Tietosuojalainsäädännön ohella viime vuosien merkittävä muutos tutkimuskentässä on ollut sähköisten viestintävälineiden, erityisesti internetin, käytön kasvu. Verkosta on mahdollista kerätä aineistoja monipuolisesti eri aihealueilta ja yhteyksistä. Samalla kun aineiston kerääminen ja tallentaminen on helpottunut, nousee esiin entistä tärkeämpänä kysymys siitä, mikä on laillista ja eettisesti kestävä aineiston hankintaa ja käyttöä. (Kuula-Luumi 2011.)

Etiikka moraalisenä näkökulmana on olennainen osa arkista elämää. Se on läsnä tilanteissa, joissa ihminen arvioi omaa ja toisten toimintaa, pohtii, mitä voi hyväksyä, mitä ei - ja miksi. Erityisen selvästi eettiset ja moraaliset kysymykset nousevat esiin tilanteissa, joihin ei ole yksiselitteistä oikeaa ratkaisua: jokainen valinta sisältää sekä myönteisiä että kielteisiä puolia, riippuen näkökulmasta. Eettinen ajattelu on kykyä tarkastella oikeaa ja väärää sekä yksilön että yhteisön arvojen valossa. Tämän vuoksi pelkkä tutkimusetiikan ja juridiikan opiskelu ei vielä ratkaise aineiston hankintaan liittyviä eettisiä ongelmia. Lainsäädännön ja eettisten periaatteiden tuntemus tarjoaa välineitä päätöksentekoon, mutta lopullisista ratkaisuista ja valinnoista tutkimustyössä vastuu on aina tutkijalla itsellään. (Kuula-Luumi 2011.)

Normatiivinen etiikka tarkastelee sitä, mitkä eettiset säännöt ovat oikeita ja siksi velvoittavia. Tutkimusetiikan yhteydessä juuri normatiivinen etiikka tarjoaa luontevimman lähtökohdan, sillä sen teoriat perustuvat aina tiettyihin moraalisiin sääntöihin ja arvoihin. Normatiivinen etiikka jaetaan tavallisesti kolmeen pääsuuntaukseen: teleologisiin, deontologisiin ja konsekventialistisiin teorioihin. Velvollisuuseettinen normi ilmenee tutkimuksessa esimerkiksi osallistumisen vapaaehtoisuutena, joka pohjautuu ihmisarvon ja yksilön autonomian kunnioittamiseen. Tämä normi on ehdoton ja vahvasti sitova: tutkittavalla on oikeus peruuttaa suostumuksensa osallistua tutkimukseen milloin tahansa, myös tutkimuksen päätyttyä. Tällöin hänen tietonsa on poistettava tutkimusaineistosta, riippumatta siitä, onko häntä mahdollista tunnistaa julkaistuista tuloksista. (Kuula-Luumi 2011.)

Tämän opinnäytetyön luotettavuutta tukee se, että aineisto kerättiin kahdella toisiaan täydentävällä menetelmällä: Teamsissä järjestetty kehittämisilta sekä Padlet-alustalla toteutettu kirjallinen kysely. Menetelmävalinnat olivat toimivia, koska ne mahdollistivat sekä keskustelullisen että anonyymien kirjallisen palautteen keruun vapaaehtoisilta. Tämä lisäsi aineiston monipuolisuutta ja vahvisti tulosten kattavuutta. On kuitenkin huomioitava, että aineisto perustuu vapaaehtoisesti osallistuneiden kokemuksiin, joten siihen voi liittyä valikoitumisvioumaa. Tämä ei kuitenkaan heikennä tulosten käyttökelpoisuutta työelämän kehittämisessä, sillä vastaajat edustivat aktiivisesti toimivia vapaaehtoisia ja toivat esiin keskeisiä jaksamiseen liittyviä teemoja.

Tutkimus toteutettiin eettisiä periaatteita noudattaen. Osallistujille kerrottiin selkeästi tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja aineiston käsittelytavat kehittämisillassa. Osallistuminen oli täysin vapaaehtoista, ja osallistujilla oli mahdollisuus kieltäytyä tai keskeyttää osallistuminen milloin tahansa.

Kaikki vastaukset käsiteltiin luottamuksellisesti ja anonyymisti. Kehittämisillan muistiinpanot ja Padlet-aineisto säilytettiin salatussa ympäristössä, johon vain tutkijoilla oli pääsy. Raportissa ei esitetä sellaisia yksityiskohtia, joista yksittäinen vapaaehtoinen olisi tunnistettavissa. Aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua oppilaitoksen ohjeiden mukaisesti.

Kehittämisillan ohjaamisessa ja aineiston kyselyssä huomioitiin osallistujien hyvinvointi: keskustelu pidettiin turvallisena ja kunnioittavana, eikä osallistujilta kysytty arkaluontoisia tietoja. Tutkimus toteutettiin SOS-Lapsikylän toimintaan liittyviä eettisiä linjauksia noudattaen sekä yleisten tutkimuseettisten ohjeiden mukaisesti.

7 Kehittämistyön arviointi ja työelämäkumppanin palaute

Jotta saavutettaisiin arvosana 3, suunniteltiin opinnäytetyö toteutettavaksi tiiviissä yhteistyössä työelämäkumppanin kanssa. Tavoitteena oli viedä työn eri vaiheet läpi aktiivisessa vuoropuhelussa sekä työelämän edustajien että ohjaajan kanssa. Kehittämistyö kohdistettiin merkittävään, työelämän osoittamaan ja yhdessä tunnistettuun kehittämiskohteeseen. Pyrittiin siihen, että työelämä voisi prosessin lopuksi arvioida työn tulokset selkeästi hyödyllisiksi. Tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa ja osaamista, joka palvelee toimeksiantajan tarpeita, mutta on hyödynnettävissä myös laajemmin muissa vastaavissa konteksteissa. Haluttiin lähestyä aihetta innovatiivisesti ja kehittää ratkaisuja, joilla on todellista käytännön arvoa.

Opinnäytetyöprosessin aikana sitouduimme työskentelemään oma-aloitteisesti, tavoitteellisesti ja itsenäisesti. Hyödynnettiin ohjausta tarvittaessa ja tavoitteena oli edetä johdonmukaisesti koko prosessin ajan. Raportista tehtiin rakenteeltaan jäsennelty ja vakuuttava. Tietoperusta rakennettiin monipuolisista, aiheen kannalta olennaisista lähteistä, joita käytettiin perustellusti työn eri vaiheissa. Käytettävät menetelmät valittiin harkiten, ja ne perusteltiin laaja-alaisesti sekä sovellettiin mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti työn tavoitteiden saavuttamiseksi.

Opinnäytetyön toteutus eteni hieman suunniteltua hitaammin, mutta kokonaisuutena työ vastasi hyvin asetettuihin tavoitteisiin. Aihe - SOS-Lapsikylän vapaaehtoisten jaksaminen ja sen tukeminen - osoittautui merkitykselliseksi ja ajankohtaiseksi. Koettiin, että valitut menetelmät, eli Teamsissä toteutettu kehittämisilta ja Padlet-alustalle kerätty aineisto, tukivat toisaan ja mahdollistivat monipuolisen ja syvällisen näkökulman vapaaehtoisten kokemuksiin. Työprosessi syvensi ymmärrystä vapaaehtoistoiminnan rakenteista, toimijoiden jaksamisen

haasteista sekä kehittämistyön merkityksestä sosiaalialalla. Opinnäytetyön vahvuutena pidetään selkeää ja johdonmukaista tutkimusprosessia sekä sitä, että aineisto saatiin kerättyä aidossa toimintaympäristössä vapaaehtoisten ehdoilla. Haasteena oli ajoittain aineiston rajallisuus, sillä vapaaehtoisten määrä oli suhteellisen pieni. Kokonaisuutena arvioidaan opinnäytetyön olevan onnistunut ja käytännön toimintaa hyödyttävä. Saimme tuotettua tietoa, joka voi tukea SOS-Lapsikylän vapaaehtoistoiminnan kehittämistä ja auttaa suuntaamaan voimavaroja vapaaehtoisten jaksamisen vahvistamiseen. Koettiin, että työ vastasi oppilaitoksen vaatimuksia ja tuki omaa ammatillista kasvuamme sosiaalialan työntekijöinä.

Työelämäkumppanilta opinnäytetyöprosessista saatu palaute oli positiivista. Tavoite saada infopaketti konkreettiseksi työkaluksi SOS-Lapsikylän käyttöön toteutui, ja se jääkin Apuu-chatin vapaaehtoistoiminnan työntekijöiden käytettäväksi ja muokattavaksi. Työelämäkumppani voi myös hyödyntää opinnäytetyön tuloksena syntyneitä kehittämisideoita sekä pohdintoja.

Opinnäytetyö osoitti työelämäkumppanille sen, että tuen merkitystä ja tuen keinoja on tarpeen tarkastella säännöllisesti nimenomaan vapaaehtoisia kuullen, kuten he ovatkin aiemmin tehneet. Toiminta on kehittämismyönteistä ja tukitoimia voidaan tarpeen tullen muokata ja kehittää.

Työelämäkumppanin palaute yhteistyöstä oli myös pääosin positiivista. Opinnäytetyöprosessi käynnistyi hyvin, tiiviissä yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä. Ensimmäisten tapaamisten sisältö koski muun muassa erilaisia keinoja aiheen tutkimiseen ja tarkasteluun, sekä suunniteltiin yhdessä kehittämisiltia vapaaehtoisille. Sovittiin myös infopaketin sisällöstä. Kesän tauon jälkeen lähetettiin työelämäkumppanille ensimmäinen versio infopaketista, sovittiin Teams-tapaaminen, sekä suunniteltiin infopaketin toista versiota. Infopaketin lopullinen versio oli jo työelämäkumppanin toiveita vastaava, mutta on heidän muokattavissaan vielä ennen Kyläkoulun julkaisua.

Työelämäkumppani antoi myös positiivista palautetta opinnäytetyöraportin pohdinnoista, kehittämisideoista ja havainnoista, sekä kehittämisillan kulun avaamisesta, kun vapaaehtoisten oma ääni tuli paremmin esille. Opinnäytetyön aihe ja suunnitelma koettiin hyväksi. Lopuksi työelämäkumppani antoi kiitosta yhteistyöstä sekä tärkeän aiheen tutkimisesta.

8 Pohdinta

Kehittämisillan keskustelujen perusteella voitiin todeta, että SOS-lapsikylän vapaaehtoiset ovat hyvin perillä tarjolla olevista tukimuodoista ja siitä, mistä apua voi tarvittaessa hakea. Tämä oli merkittävä havainto, sillä se viittaa siihen, että organisaation nykyiset viestintä- ja tukijärjestelyt toimivat käytännössä. Vapaaehtoisten tietoisuus tukimuodoista on keskeinen edellytys sille, että he voivat toimia turvallisesti ja kokea toimintansa mielekkääksi. Toisaalta

on hyvä pohtia, että tietoisuus tukimuodoista ei välttämättä aina tarkoita, että tukea myös aktiivisesti käytettäisiin tai että kaikki vapaaehtoiset kokisivat sen riittäväksi. On mahdollista, että vaikka tukikanavat ovat tiedossa, henkilökohtaiset kokemukset ja yksilölliset tarpeet voivat vaihdella. Tämä nostaa esiin jatkuvan seurannan ja keskustelun merkityksen: organisaation olisi hyvä jatkaa vapaaehtoisten kuuntelua ja varmistaa, että tarjottu tuki vastaa erilaisia tilanteita ja tarpeita.

Lisäksi kehittämisilta osoitti, että vapaaehtoisten osallistaminen ja heidän näkökulmiensa huomioiminen tukimuotojen suunnittelussa on tärkeää. Tämä vahvistaa heidän sitoutumistaan ja kokemusmaailmaansa järjestön toiminnasta. Pohdittavaksi jää, kuinka vapaaehtoisten tietoisuutta ja käytäntöjä tukevia elementtejä voitaisiin edelleen vahvistaa. Kaiken kaikkiaan kehittämisillan tulokset vahvistavat käsitystä siitä, että SOS-Lapsikylä on onnistunut luomaan rakenteet, jotka tukevat vapaaehtoisia, mutta jatkuva arviointi ja keskustelu ovat tarpeen, jotta tuki pysyy ajantasaisena ja vastaa vapaaehtoisten todellisia tarpeita.

Opinnäytetyö osoitti myös sen, että työnantajan toimilla on suuri merkitys siihen, kuinka hyvin työntekijät voivat. Tällaisessa verkkovälitteisessä auttamistyössä tuen merkitys korostuu juuri siksi, että kaikki tapahtuu etänä. Myös etäyhteisö voi olla tiivis ja tarjota parempaa tukea, kuin fyysisesti paikalla oltaessa. Työnantajalla ja vapaaehtoistoiminnan järjestäjällä on vastuu siitä, että työtä tekevät ja toimintaan osallistuvat henkilöt voivat hyvin ja kokevat saavansa tarpeeksi tukea.

Voidaan kuitenkin nähdä, että vapaaehtoisten jaksamista tukeva työ on aina monitasoista: se koostuu sekä rakenteellisesta tuesta että arjen käytännöistä, joilla vapaaehtoisten kokemuksiin vaikutetaan. Kehittämisillassa nousseet havainnot osoittavat, että pelkkä tukijärjestelmien olemassaolo ei riitä, vaan niiden tulee olla helposti saavutettavia ja joustavia erilaisten elämäntilanteiden ja jaksamisen vaihteluiden näkökulmasta. Tämä edellyttää myös organisaatiolta valmiutta päivittää toimintatapojaan tilanteen mukaan.

Pohdittavaksi nousee myös se, miten vapaaehtoiset itse määrittelevät jaksamisensa ja mitkä asiat heille merkitsevät eniten. Osalle tärkeintä voi olla säännöllinen yhteydenpito koordinaattoreihin, toiselle vertaistuki, kolmannelle selkeät toimintalinjaukset ja ohjeet. Siksi on olennaista, ettei jaksamista tarkastella yhtenäisenä ilmiönä, vaan monimuotoisena kokonaisuutena, jossa jokaisen vapaaehtoisen ääni tulee kuulluksi. Tämän vuoksi esimerkiksi matalan kynnyksen palautekanavien ylläpitäminen on erityisen arvokasta.

Kehittämisillan perusteella voidaan myös pohtia, millaisia mahdollisuuksia digitaalinen ympäristö tarjoaa vapaaehtoisten hyvinvoinnin tukemiseen. Vaikka etätoiminta voi joskus aiheuttaa etäisyyden tunnetta, se voi parhaimmillaan lisätä saavutettavuutta ja madaltaa kynnystä osallistua tukimuotoihin. Tämä näkyi myös vapaaehtoisten kokemuksissa: moni koki, että verkon

välityksellä osallistuminen on joustavaa ja tukee arjen rytmiä. Jatkossa olisi hyödyllistä tarkastella, miten sekä etä- että lähitukea voidaan yhdistää parhaalla mahdollisella tavalla.

Lisäksi opinnäytetyö vahvistaa käsitystä siitä, että vapaaehtoisten jaksamisessa korostuu vastavuoroisuus: organisaatio tarjoaa tukea, mutta myös vapaaehtoisten oma aktiivisuus ja mahdollisuus vaikuttaa toimintaan lisäävät heidän hyvinvointiaan. Osallisuuden kokemus - se, että omalla palautteella on merkitystä - on keskeinen voimavara, jota voidaan vahvistaa rakenteellisesti esimerkiksi kehittämisiltojen, palautekyselyiden ja yhteisten tapaamisten kautta.

Kokonaisuutena voidaan todeta, että vapaaehtoisten jaksamisen tukeminen on jatkuva prosessi, joka kehittyy vuorovaikutuksessa vapaaehtoisten ja organisaation välillä. Opinnäytetyön tulokset ja kehittämisillassa esiin nousseet havainnot toimivat tärkeänä lähtökohtana jatko-työlle, jolla varmistetaan, että SOS-Lapsikylän vapaaehtoiset kokevat olonsa turvallisiksi, arvostetuksi ja tuetuksi myös tulevaisuudessa.

Lähteet

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Viro: Meedia Zone

Apuu.fi. 2025. Tietoa Apuu-chatista. Viitattu 5.5.2025. <https://apuu.fi>

Apuu-chatin vuosiraportti 2024. Viitattu 22.5.2025. <https://www.sos-lapsikyla.fi/wp-content/uploads/2025/03/apuuchat-vuosiraportti-2024-soslapsikyla-web.pdf>

Apuu-chatin vuosiraportti 2023. Viitattu 22.5.2025. https://www.sos-lapsikyla.fi/wp-content/uploads/2024/03/apuu_raportti_2023.pdf

Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A. & Kääriäinen, M. 2022. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. Hoitotiede. Viitattu 23.5.2025. <https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128987/78028?acceptCookies=1>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus

Hirvonen, S. & Puolitaival, S. 2018. Vapaaehtoistoiminta nyt ja tulevaisuudessa. Kansalaisareena. Viitattu 14.5.2025. <https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2018/12/Vapaaehtoistoiminta-nyt-ja-tulevaisuudessa-web.pdf>

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino

Hänninen, R. 10.9.2019. Mun työ: Mitä chat-työntekijä tekee töissä? Loisto Settlementti. Viitattu 22.5.2025. <https://loistosetlementti.fi/mun-tyo-mita-chat-tyontekija-tekee-toissa/>

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Juvenes Print

Kansalaisareena. 7.5.2024. Tuore Vapaaehtoisuus Suomessa-tutkimus julkaistu. Viitattu 14.5.2025. <https://kansalaisareena.fi/tuore-vapaaehtoistoiminta-suomessa-tutkimus-julkaistu>

Kansalaisareena. 2025. Vapaaehtoistoiminnan määritelmä. Viitattu 21.5.2025. <https://kansalaisareena.fi/vapaaehtoiselle/vapaaehtoistoiminnan-maaritelma/>

Kohtaamisen periaatteet chat-työssä. 2025. Pelastakaa Lapset. Viitattu 3.6.2025. <https://pelastakaaalapset.s3.eu-west-1.amazonaws.com/main/2019/06/21093522/Kohtaamisen-periaatteet-chat-tyossa.pdf>

Kupias, P. 2022. Työnohjaus ja coaching: Tukea työssä onnistumiseen. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Kuula-Luumi, A. 2011. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Toinen painos. Tampere: Vastapaino

Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä. 3.3.2014. Viitattu 21.5.2025. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/saaduskokoelma/2014/148>

Manka, M-L. & Manka, M. 2023. Työhyvinvointi. 3. uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent

Minkkinen, J. 2024. Työelämä on murroksessa - kuinka säilyttää työhyvinvointi? Mieli ry. Viitattu 22.5.2025. <https://mieli.fi/artikkelit/tyoelama-murroksessa-tyohyvinvointi-marjo-lehtinen/>

Nieminen, P. 2021. Vertaistuen moninaisuus. Kansalaisareena Viitattu 19.10.2025. https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2021/01/Vertaistuen_moninaisuus_WEB1494.pdf

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro

Puolitaival, S., Porthén, A. & Salmela, M. 2022. Opas vapaaehtoisten hyvinvointiin. Kansalaisareenan julkaisuja 2/2022. Viitattu 17.11.2025. <https://kansalaisareena.fi/opas-vapaaehtoisten-hyvinvointiin/>

SOS-Lapsikylä. 2025a. Tutustu meihin. Viitattu 5.5.2025. <https://www.sos-lapsikyla.fi/tutustu-meihin/>

SOS-Lapsikylä. 2025b. Apuu-chat. Viitattu 21.5.2025. <https://www.sos-lapsikyla.fi/apuu-chat/>

Suomen mielenterveys ry. 2025. Mitä on vapaaehtoistyön työnohjaus? Viitattu 17.11.2025. <https://www.mielenterveysseurat.fi/vapaaehtoistyontyonohjaajat/mita-on-vapaaehtoistyontyonohjaus/>

THL. 5.12.2023. Myötätuntuupumus ja työnohjaus. Viitattu 19.10.2025. <https://thl.fi/aiheet/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/myotatuntuupumus-ja-tyonohjaus>

THL. 2025. Tilastoraportti. Lasten ja nuorten mielenterveysperusteinen tutkimus ja hoito 2023. Viitattu 22.5.2025. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/151162/Lasten%20ja%20nuorten%20mielenterveysperusteinen%20tutkimus%20ja%20hoito%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vapaaehtoistoiminta Suomessa. Taloustutkimus Oy. 28.3.2024. Viitattu 14.5.2025 https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2024/05/Vapaaehtoistoiminta_Suomessa_Raportti_2024.pdf

Voimavaratila. 2025. Miksi työnohjaus on tärkeää työhyvinvoinnille? Viitattu 19.10.2025. <https://www.voimavaratila.fi/miksi-tyonohjaus-on-tarkeaa-tyohyvinvoinnille/>

Ylälahti, E-L. 2023. Vertaistuella lisää hyvinvointia työelämään. Viitattu 19.10.2025. <https://kollega.fi/2023/10/vertaistuella-lisaa-hyvinvointia-tyoelamaan/>

Julkaisemattomat lähteet

Vapaaehtoiseksi SOS-Lapsikylään. Kyläkoulu-oppimisympäristö, SOS-Lapsikylä. Viitattu 17.11.2025. <https://kylakoulu.sos-lapsikyla.fi/course/view.php?id=61>

Liitteet

Liite 1: Aineistohallintasuunnitelma.....	44
Liite 2: Kutsu kehittämisiltaan.....	45
Liite 3: Padletin kysymykset kehittämisillassa	46
Liite 4: Padletin vastaukset	47
Liite 5: Infopaketti, ensimmäinen versio.....	49
Liite 6: Infopaketti, toinen versio	50

Liite 1: Aineistohallintasuunnitelma

1. Kerättävä tai olemassa oleva aineisto ja sen ominaisuudet sekä aineiston laadun varmistaminen: Teamsin välityksellä kehittämisillasta saatuja vapaaehtoisten kokemuksia sekä Padlet- alustalla toteutettu kysely. Lähetetty myös kysely, jossa samat kysymykset kuin Padletissa. Nämä vastaukset litteroidaan.
2. Eettiset periaatteet, lainsäädäntö ja henkilötietojen käsittely: Aineistossa ei kerätä epäsuoria tai suoria henkilötietoja. Olemme varmistaneet, ettei aineistossamme ole arkaluonteisia henkilötietoja.
 - 2.4. Eettistä ennakoarviointia edellyttävät tutkimusasetelmat amk:n opinnäytetoissa: Olemme varmistaneet, ettei opinnäytetyössä ole eettistä ennakoarviointia edellyttävää tutkimusasetelmaa.
 - 2.5. Miten hallinnoit käyttämäsi, tuottamasi ja jakamasi aineiston oikeuksia: Nämä asiat on kuvattu toimeksiantajasopimuksessa.
 - 2.6. Osallistujien informointi, suostumus osallistua ja aineiston mahdollinen jatkokäyttö: Olemme suullisesti kysyneet osallistujilta haluavatko he osallistua sekä informoineet kuinka hyödynnämme aineistoa sekä jatkokäytöstä.
3. Aineiston dokumentointi: Olemme käyttäneet Word-tiedostoa, johon olemme tehneet muistiinpanoja ONT- prosessin eri vaiheista sekä kehittämisillasta. Kun opinnäytetyö on valmis, tiedosto poistetaan.
4. Tallentaminen ja tietoturva opinnäytetyöprosessin aikana
 - 4.1. Minne aineisto tallennetaan ja varmuuskopioidaan opinnäytetyöprosessin aikana: Laurea OneDrive.
 - 4.2. Miten huolehdit, että ulkopuoliset eivät pääse aineistoon käsiksi? Lukitsen tietokoneen aina, kun en käytä sitä, enkä jätä laitteitani ilman valvontaa julkisiin tiloihin. Jos jaan tietoa: Huolehdin jaettavien tiedostojen ja tietojen käyttöoikeuksista ja jaan tietoa tietoturvallisesti vain niille, jotka sitä tarvitsevat. Tallennan tietoa vain Laurean tietoaaineiston luokittelun mukaisiin paikkoihin.
5. Aineisto opinnäytetyön valmistuttua: tuhoaminen, säilyttäminen tai mahdollinen jatkokäyttö ja avaaminen
 - 5.1. Mitä teemme aineistolle opinnäytetyön valmistuttua? Viemme sähköisen aineiston tietokoneen tai Onedriveen roskakoriin ja tyhjennämme roskakorin. Luovutamme aineiston anonymisoituna toimeksiantajalle.
6. Tehtävät ja vastuut
 - 6.1. Jos teet opinnäytetyön yhdessä muiden kanssa, kuvaa, miten tehtävät ovat vastuutettu: Tallentaminen, varmuuskopiointi, aineiston jakaminen sekä aineistoin hävittäminen ja arkistointi työn valmistuttua on molempien vastuulla.

Liite 2: Kutsu kehittämisiltaan



Joskus chat-vuoron jälkeen voi jäädä tunne, jota on vaikea sanoittaa. Entä jos otettaisiin hetki aikaa meille – niille, jotka kuuntelevat toisia?

Lämpimästi tervetuloa mukaan Apuu-chatin kehittämisiltaan!

 Päivämäärä: 8.5.2025
 Kellonaika: 17.30-19
 Paikka: Teams

Tule mukaan vaikuttamaan – juuri sinun näkemyksesi on tärkeä ♥
Ilmoittauduthan mukaan viimeistään 6.5.
Nähdään kehittämisillassa!
Lämpimin terveisin, Apuu-chatin vapaaehtoistoiminnan tiimi sekä opiskelijat
Tanja ja Anni

Liite 3: Padletin kysymykset kehittämisillassa

Mitä tukimuotoja olet havainnut olevan tarjolla SOS-Lapsikylän vapaaehtoisille? Tiesitkö niistä ennen tätä iltaa?

Miten helposti löydät tietoa tarjolla olevasta tuesta silloin, kun sitä tarvitset?

Mitä tukimuotoja olet käyttänyt ja mikä niissä on toiminut sinulle?

Mikä on jäänyt epäselväksi tai vaikeasti saavutettavaksi tuen osalta?

Millä tavoin voitaisiin parantaa vapaaehtoisten tukemista SOS-Lapsikylässä?

Jos saisit suunnitella itse opastavan materiaalin uusille vapaaehtoisille, mitä siinä olisi tärkeintä olla?

Liite 4: Padletin vastaukset

:Padlet

Tanja Järvinen 5/06/2025 ⇄

Kehittämislta**Mitä tukimuotoja olet havainnut olevan tarjolla SOS-Lapsikylän vapaaehtoisille?
Tiesitkö niistä ennen tätä iltaa?**

⇄ [REDACTED] 5/8/25 3:43 LTAPÄIVÄ

Tiesin aiemmin, purkukeskustelut,
työnohjaus ja yhteispäivystykset

♡ 0 🗲 0

⇄ [REDACTED] 5/8/25 3:45 LTAPÄIVÄ

Purkukeskustelumahdollisuudet,
torstaiohjaukset, työnohjaukset,
yhteispäivystysmahdollisuudet

♡ 0 🗲 0

⇄ [REDACTED] 5/8/25 3:51 LTAPÄIVÄ

Tuki keskusteluissa, yhteiset tapaamiset,
jos haluaa puhua saa keskusteluapua

♡ 0 🗲 0

Miten helposti löydät tietoa tarjolla olevasta tuesta silloin, kun sitä tarvitset?

⇄ [REDACTED] 5/8/25 3:53 LTAPÄIVÄ

Helposti, itse keskusteluissa kyllä
työtekijöistä, tekoäly on ollut myös oivana
apuuna ensihätään jos mennyt lukkoon

♡ 0 🗲 0

Mitä tukimuotoja olet käyttänyt ja mikä niissä on toiminut sinulle?

⇒ 5/8/25 3:52ILTAPÄIVÄ

Olen hyödyntänyt tiimikanavan tukea, purkukeskusteluja, torstaiohjauksia sekä yhteispäivystyksiä. Erityisesti tiimikanavalta saatava tuki on ollut todella hyvä ja tarpeellinen, se lisää luottamista siihen omaan tekemiseen.

♡ 0 0 0

Mikä on jäänyt epäselväksi tai vaikeasti saavutettavaksi tuen osalta?

Millä tavoin voitaisiin parantaa vapaaehtoisten tukemista SOS-Lapsikylässä?

⇒ 5/8/25 3:55ILTAPÄIVÄ

Koulutukset ovat hyvä, kyläkoulun sivuilla on paljon tietoa

♡ 0 0 0

Jos saisit suunnitella itse opastavan materiaalin uusille vapaaehtoisille, mitä siinä olisi tärkeintä olla?

Miten koet vertaistuen merkityksen vapaaehtoistyössä? Onko sinulla toiveita yhteisten keskustelujen tai kohtaamisten suhteen?

⇒ 5/8/25 3:50ILTAPÄIVÄ

Vertaistuki on todella tärkeää, mutta koen saavani sitä jokaisella päivystyskerrallakin

♡ 0 0 0

Liite 5: Infopaketti, ensimmäinen versio





Vapaaehtoisena toimiminen - näin sinua tuetaan



Vapaaehtoisten tukeminen

Vapaaehtoiset ovat Apuu-chatin toiminnalle erittäin tärkeitä ja arvokkaita, koska he antavat omaa aikaansa auttaakseen ja tukeakseen monia lapsia. **On siis tärkeää, että myös vapaaehtoiset saavat apua ja tukea!**

Mitä erilaisia tuen muotoja sitten on? Olet saattanut kuulla jo kaikista koulutuksessa ja harkkavuoronkin aikana, mutta tässä diasarjassa on kaikki tuen muodot koottuna ja lyhyesti selitettynä juuri sinua varten. Löydät myös linkit ja vinkit siihen, miten pääset hyödyntämään niitä!



Vuoron aikainen tuki: tiimikanava

Helpoiten tavoitettavissasi oleva tuen muoto on jo päivystysvuorosi aikana saatavilla - nimittäin **tiimikanavalla**. Siellä on aina joku työntekijöistä ohjaamassa keskusteluja, jolloin voit huhuilla neuvoja heti, kun koet niitä tarvitsevasi.



Keskustelujen ohjaus tapahtuu tiimikanavalla siksi, että myös muiden vapaaehtoisten on mahdollista napata talteen työntekijöiden antamat vinkit, vaikka ei olisikaan itse keskustelua käymässä.



Tiimikanavalla on työntekijän tuen lisäksi saatavilla myös vertaistukea muilta vapaaehtoisilta. Voitte yhdessä pohtia eri aiheita joita keskusteluissa ilmenee, ja vaihtaa kuulumisiakin, joka voi hetkeksi viedä ajatuksesi pois lasten vakavista aiheista. Voit myös purkaa edellistä keskusteluasi kevyesti tiimikanavalla, jolloin voit saada vertaistukea ja tsemppausta!

Mistä tuen löytää?

> Tiimikanava Ninchat-alustalla



Purkukeskustelu

Joskus keskustelu lapsen kanssa voi olla todella intensiivinen, rankka, pitkäkestoinen tai kaikkea edellä mainittua. Lapsen aihe voi olla vakava ja vaatia jatkotoimia, tai sitten aihe voi osua todella lähelle sinua itseäsi. Keskustelun jälkeen voi tuntua siltä, että sinun täytyisi saada sitä purkaa jonkun kanssa.



Onneksi saatavillasi on purkukeskustelu työntekijän kanssa! Voit huikata tiimikanavalla, että tahtoisit purkaa keskustelua yksityisemmin, jolloin työntekijä voi laittaa sinulle yksityisviestiä ja voitte keskustella esimerkiksi Ninchatin videopuhelu-ominaisuuden kautta tai Teamsin välityksellä.

Mistä tuen löytää?

> tiimikanava Ninchat-alustalla, viesti työntekijälle

Älä jää yksin tunteidesi kanssa! Jos keskustelusta on jo aikaa, mutta se vaivaa sinua edelleen, otathan yhteyttä työntekijään.

Purkukeskustelun voi pyytää myöhemminkin.








"Hämmästyin siitä, miten yhteisölliseltä voi etäyhteisökin tuntua! Tiimikanavalla on hyvä yhteishenki ja muiden vapaaehtoisten kanssa tuli jaettua niin päivystämisen ilot kuin surutkin. <3"
Apuun entinen vapaaehtoinen




"Apuu-chat antaa kaikin puolin enemmän kuin ottaa. Pääsen auttamaan lapsia, olivatpa he missä tahansa. Samalla kehityn itse, niin ihmisenä kuin äitinäkin."
Apuu-chatin vapaaehtoinen

"Vaikka päivystysvuoroja on nykyään harvemmin, on chatiin paluu aina yhtä mukavaa. Tiimikanavalla otetaan iloisesti vastaan niin työntekijöiden kuin vapaaehtoistenkin toimesta, ja aina on todella tervetullut olo! <3"
Apuun vapaaehtoinen



Työnohjaus



Työnohjaukselliset keskustelut Teamsissa antavat mahdollisuuden jakaa päivystysvuorojen kokemuksia muiden kanssa luottamuksellisesti. Muuten verkkovälitteisesti tapahtuvassa toiminnassa työnohjauksellinen keskustelu voi lisätä yhteisöllisyyttä ja antaa energiaa sinulle omaan polkuusi vapaaehtoisena.

Työnohjauksessa osallistujat saavat jakaa ajatuksiaan, kokemuksiaan ja myös neuvojaan muille. Osallistujamäärä on rajattu pienemmäksi, jotta jokaisen on mahdollista osallistua keskusteluun ja osallistujilta toivotaankin rauhallista ympäristöä tapaamisen ajaksi. Keskusteluun voi osallistua myös kuuntelijan roolissa.

Työnohjauksen aikana pääset kuulemaan muiden tuntemuksia vapaaehtoisena toimimisesta, sekä pääset myös jakamaan omia fiiliksiäsi. Uutena vapaaehtoisena on mielenkiintoista kuulla muiden kokemuksia, ja konkaripäivystäjänä on kivaa jakaa uusille omia vinkkejä!



Tästä samasta täydennyskoulutuksen osiosta löytyy video, jossa kerrotaan työnohjauksesta lisää!



Mistä tuen löytää?

> Linkki ilmoittautumiseen ja osallistumisohjeet [tässä](#)



Yhteispäivystys ja Paluu linjoille



Oletko uusi vapaaehtoinen, joka kaipaa vielä tukea keskusteluissa? Haluatko keskusteluiden lomassa vaihtaa kuulumisia ja pohtia yhdessä keskusteluissa esiin nousseita aiheita? **Sitten yhteispäivystys voi olla sopiva juuri sinulle!**

Yhteispäivystys tapahtuu Teamsin välityksellä ja mahdollistaa muiden vapaaehtoisten tapaamisen sekä tuen saamisen "livenä". Saat viipyä yhteispäivystyksellä juuri sen verran, kuin haluat. Teams-linkillä on aina yhteispäivystyksen ajan työntekijä vastaanottamassa sinut ja kuulumisesi, sekä toimii mielellään taustatukena keskustelussasi lapsen kanssa.



Jos olet vapaaehtoinen, jonka edellisestä päivystysvuorosta on vierähtänyt jo hyvä tovi, **Paluu linjoille-vuoro on juuri sinua varten!**



Paluu linjoille-vuorolla on tarjolla tiiviimpää tukea ja palautellaan mieleen Apuun toimintatapoja sekä vapaaehtoisen roolia. Työntekijä on koko ajan tukenasi ja saat rauhallisen paluun chat-linjoille!



Mistä tuen löytää?

> Aikataulut [tästä](#), ilmoittautumislinkki [tästä](#)



Koulutukset ja tapahtumat



Apuu-chatin vapaaehtoisille on tarjolla koulutuksia, joilla tuetaan vapaaehtoisena toimimista. SOS-Lapsikylä järjestää kuukausittain SOS-webinaareja, joissa puhutaan ajankohtaisista aiheista. Vapaaehtoisille vinkataan myös muiden järjestöjen tarjoamia koulutuksia ja webinaareja, joihin osallistumisesta voi saada paljon hyviä oppeja omalle vapaaehtoisuuspolulle.

Lisäksi on erilaisia vapaaehtoisten tapahtumia, kuten Uusien ilta, jossa uudet vapaaehtoiset toivotetaan tervetulleiksi ja he saavat mahdollisuuden tutustua toisiinsa.

Mistä tuen löytää?

> Ilmoitustaulu-kanavalle Ninchatissa tulee tietoa ja osallistumisohjeet



Kiitos, kun olet mukana Apuu-chatin vapaaehtoistoiminnassa. Lapsille antamasi aika on tärkeää.



Muistathan huolehtia omasta hyvinvoinnistasi! Hyödynnä vapaasti annettuja tukitoimia, tai hihkaise työntekijälle, jos kaipaat jotain muuta tukea. <3



Materiaalipankki

Täältä löydät lisää linkkejä ja vinkkejä!

