

Nina Lias

”Tehokkainta oppimista ja oppimisympäristö, mitä on olemassa.”

SUOMEN RIKOSUHRIPÄIVYSTYKSEN VAPAAEHTOISTEN TUKIHENKILÖIDEN
KOKEMUKSIA OSAAMISENSA KEHITTÄMISESTÄ TUKIHENKILÖTOIMINNASSA

Aikuiskasvatustieteen
pro gradu -tutkielma
Syyslukukausi 2013
Kasvatustieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

Tiivistelmä

Lias, Nina. ”Tehokkainta oppimista ja oppimisympäristö, mitä on olemassa.” SUOMEN RIKOSUHRIPÄIVYSTYKSEN VAPAAEHTOISTEN TUKIHENKILÖIDEN KOKEMUKSIA OSAAMISENSA KEHITTÄMISESTÄ TUKIHENKILÖTOIMINNASSA. Aikuiskasvatustieteen pro gradu –tutkielma. Jyväskylän yliopiston kasvatustieteen laitos, 2013. 64 sivua, 4 liitesivua. Julkaisematon.

Tässä tutkielmassa on ollut tarkoituksena selvittää ja jäsentää yleisellä tasolla Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisessa tukihenkilötoiminnassa tapahtuvaa oppimista ja osaamisen kehittymistä tukihenkilöiden itsensä kuvaamana. Varsinaisina tutkimuskysymyksiä olivat: millaista osaamista ja kompetensseja vapaaehtoiset tukihenkilöt kokevat oppivansa ja millaisena oppimisympäristönä vapaaehtoiset tukihenkilöt kokevat Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistoiminnan?

Tutkielma toteutettiin laadullisella tutkimusotteella ja tutkielman aineisto hankittiin teemahaastatteluna kohderyhmältä, joka muodostui kahdeksasta henkilöstä, joilla on ollut vähimmillään 4 ja enimmillään 15 vuotta kokemusta tukihenkilönä toimimisesta RIKU:ssa. Haastateltavat toimivat Etelä-Suomen ja Sisä-Suomen aluetoimistojen alueella. Aineiston analyysin lähtökohtana oli teoriasidonnainen sisällönanalyysi sekä tutkimuskysymyksiin pohjautuva teemoittelu.

Tutkielman tulosten mukaan Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoiset tukihenkilöt kokevat oppivansa ennen kaikkea itsetuntemusta ja työn edistävän omaa kasvua ihmisenä. Toiminnassa koetaan opittavan tiedollista osaamista rikosoikeudellisen järjestelmän koko toimintaympäristöstä, ihmiselämästä sekä erilaisista auttamis- ja tukipalveluista. Taidollista osaamista on koettu kehittyvän sosiaalisissa ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidoissa sekä tukemisen ja ohjaamisen taidoissa. Näiden lisäksi on opittu tiedonhankintataitoja sekä toimintavalmiuksia ajaa ihmisten etuja ja oikeuksia. Tukihenkilöt ovat kokeneet oppineensa enemmän henkilökohtaisen kokemuksen, itsemääräämisoikeuden ja autonomian kunnioittamista. Asenteita on muuttunut positiivisemmiksi oikeusjärjestelmää, sen toimijoita, auttamis- ja tukipalveluiden ammattilaisia kohtaan tukihenkilötyön myötä. Kriittisemmiksi asenteet ovat puolestaan muuttuneet mediaa ja julkisessa keskustelussa ilmenevää asenteellisuutta kohtaan.

RIKU:n toimintaympäristössä vapaaehtoisten tukihenkilöiden oppiminen ja osaamisen kehittyminen kuvailtiin jatkuvana prosessina teoreettisen ja asiantiedon, käytännön tekemisen sekä kokemusten reflektoinnin ja jakamisen vuoropuheluissa. Oppimisen paikkoina ja osaamisen kehittymisen tiloina toimivat perus- ja täydennyskoulutukset, tukisuhteet sekä ammatillisten työntekijöiden tarjoamat yksilölliset ja ryhmätyönohjaukset, joita täydentävät muut yhteiset kokoukset.

Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisten yksilöllinen oppiminen ja osaaminen näyttää kehittyvän osittain organisaation ja sen asettaman tehtävän vaatimusten sekä esitettyjen osaamistavoitteiden mukaisesti, mutta tukihenkilötyössä opituista kompetensseista kuitenkin suurin osa on työssä arkielämässä tarvittavia toimintaympäristöstä toiseen siirrettäviä avainkompetensseja. Tutkielman tulosten perusteella Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoinen tukihenkilötoiminta näyttää hyvin organisoituna aikuisen arjen oppimisympäristönä. Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistoiminta mahdollistaa osallistujiansa jatkuvan itsensä ja osaamisensa kehittämisen sekä oppimiseen ja tiedonhankintaan tarvittavien valmiuksien hankkimisen.

Avainsanat: aikuisen arkielämän oppiminen, osaaminen, vapaaehtoistoiminta, Suomen Rikosuhripäivystys

Sisällys

1 Johdanto	5
2 Aikuisen oppiminen arjen toimintaympäristöissä.....	7
2.1 Työelämän, koulutuksen ja oppimisen muutoksia.....	7
2.2 Arkielämän ja kokemuksesta oppimisen jäsennyksiä.....	9
2.3 Arkipäivän oppimisympäristöt ja osaaminen.....	14
3 Vapaaehtoistoimintaan osallistumalla opitaan.....	18
3.1 Vapaaehtoistoiminnan ja vapaaehtoistyön määrittelyä.....	18
3.2 Vapaaehtoistoimintaan osallistuminen	19
3.3 Vapaaehtoistoiminnassa opittua.....	20
3.4 Suomen Rikosuhripäivystys.....	22
3.4.1 Rikosuhripäivystyksen tavoitteita	23
3.4.2 Rikosuhripäivystyksen työmuodot.....	24
3.4.3 Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisten kriteerit, koulutus ja työnohjaus.....	25
4 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat.....	27
5 Tutkimusaineisto ja –menetelmät	29
5.1 Tutkimuksen kohdejoukko.....	29
5.2 Haastatteluaineiston kerääminen.....	30
5.3 Aineiston analysointi	32
6 Kokemuksia osaamisen kehittymisestä Rikosuhripäivystyksessä	34
6.1 Osaamisalueet	35
6.1.1 Tietoa	35
6.1.2 Taitoja	38
6.1.3 Asenteita	41
6.2 Rikosuhripäivystys oppimisympäristönä	43
6.2.1 Koulutus.....	44
6.2.2 Tukisuhte.....	46
6.2.3 Työnohjaus.....	47

6.2.4 Yhteiset kokoontumiset.....	49
7 Pohdinta	51
7.1 Tulosten tarkastelua	51
7.2 Tutkimusetiikka ja luotettavuuden arviointi	56
7.3 Lisätutkimusaiheita	58
Lähteet	60
Liitteet	65

1 Johdanto

Pro gradu –työni aihe kytkeytyy aikuisen ihmisen elämän laajuiseen ja arkipäivän kokemuksesta oppimiseen, osaamisen kehittymiseen vapaaehtoistoiminnassa ja erityisesti Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisten tukihenkilötyössä.

Yhteiskunnassa, työelämässä ja ammateissa tapahtuvat muutokset ja niiden myötä elinikäisen ja elämänlaajuiseen oppimisen korostuminen sekä työn ohessa tapahtuvan koulutautumisen lisääntyminen on laajentanut aikuisten oppimisen kysymyksiä siihen, missä kaikkialla ja millä erilaisilla tavoilla aikuinen voi oppia nykypäivänä ja miten tämä muualla kuin formaaleissa koulutuksissa tapahtuva oppiminen voitaisiin tunnistaa ja tunnustaa sekä laskea esimerkiksi osaksi formaaleja tutkintoja. (Niskanen & Virtanen 2008.) Viime vuosina julkisessa keskustelussa on ollut vahvasti esillä pyrkimykset lyhentää opiskeluaikojä tutkintoihin johtavissa koulutuksissa. Opiskelijan aikaisemmat opintosuoritukset voidaan lukea hyväksi ja opiskelemalla, työssä tai vapaa-aikana hankittu osaaminen voidaan laskea osaksi tutkintoa, minkä tarkoituksena on nopeuttaa valmistumista ja lyhentää opiskeluaikaa (Aikuiskoulutusopas 2010, 11). Oppilaitosten kehitystyö aiemman osaamisen tunnistamisessa ja tunnustamisessa on toinen puoli ilmiöstä. Tarvitaan myös tarkempaa jäsenneltyä tietoa siitä, mitä tietoja, taitoja ja osaamista aikuiset oppivat eri toimintaympäristöissään sekä niistä oppimismahdollisuuksista, joita eri ympäristöt tarjoavat.

Ajankohtaisiin yhteiskuntapoliittisiin keskusteluihin liittyy keskeisesti kansalais- ja vapaaehtoistoiminta. Euroopan unionin alueella on käyty vilkasta keskustelua aktiivisesta kansalaisuudesta ja sen vahvistamisesta sekä tarpeesta lisätä vapaaehtoistoimintaa muun muassa sosiaali- ja hoivapalveluissa. Näissä keskusteluissa on kuitenkin kuulunut kaikkein vähiten vapaaehtoistoimijoiden oma ääni. (Nylund & Yeung 2005, 17.) Vuosi 2011 oli Euroopan vapaaehtoistoiminnan teemavuosi, jonka aikana EU:n alueella oli tavoitteena tuoda esille vapaaehtoistyön yhteiskunnallista merkitystä sekä kannustaa ihmisiä osallistumaan entistä aktiivisemmin vapaaehtoistoimintaan. Vapaaehtoistyön nähdään lujittavan yhteiskuntaa ja opettavan uusia taitoja vapaaehtoistyöntekijälle. (Euroopan komissio 2011.) Miltä uusien taitojen oppiminen näyttää vapaaehtoistyöntekijöiden itsensä kuvaamana? Mitä ovat ne uudet taidot, joita vapaaehtoistyössä opitaan, kun sitä kysytään vapaaehtoistyöntekijöiltä itseltään?

Vapaaehtoistyössä sekä toiminnan ohjauksessa kertynyttä tietoa, kokemusta ja osaamista tulisi mahdollisuuksien mukaan koota ja tuoda jaettavaksi yhteiseen keskusteluun. Vapaaehtoistyön-

tekijöille toiminnassa karttuneiden tietojen, taitojen ja kokemusten hyödyntäminen asettaa vapaaehtoisten tukemiselle ja ohjaamiselle omat haasteensa. Vapaaehtoistyön ohjauksen tavoitteena tulisi olla vapaaehtoisille heidän toiminnassaan tarvitsemiensa resurssien tarjoaminen. Toimintojen kehittämisen sisällöt ja painotettavat asiat tulevat järjestöissä ja yhdistyksissä toimivilta ihmisiltä itseltään. (Hakkarainen & Syrjänen 2003, 9-11.) Kokemuksen ja osaamisen kokoamisessa yleiseen keskusteluun sekä toimintojen kehittämisessä yhtenä osatekijänä on tutkimuksen tekeminen. Vapaaehtoistoiminnan kentällä Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoiset tukihenkilöt muodostavat mielenkiintoisen ryhmän. Tukihenkilöiden tehtävään kuuluu rikoksen uhrien, heidän läheistensä sekä rikosasioissa todistajien tukeminen traumaattisessa kriisissä sekä mahdollisessa rikosoikeudellisessa prosessissa. Tukiessaan rikoksen uhria tukihenkilöt ovat mukana rikosoikeudellisen prosessin eri vaiheissa sekä tarvittaessa ohjaavat tuettavaansa ammattiauttamisen palvelujärjestelmiin.

Olen kiinnostunut selvittämään ja tuomaan näkyväksi Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisessa tukihenkilötoiminnassa tapahtuvaa oppimista ja osaamisen kehittymistä. Samalla syntyy myös kuvausta Rikosuhripäivystyksestä aikuisen arjen oppimisympäristönä. Lähtökohtana tukihenkilöiden osaamisen kehittymiselle on RIKU:n järjestämä peruskoulutus kaikille toimintaan mukaan valituille vapaaehtoisille. Koulutussisältöjen voi ajatella heijastavan niitä tavoitteita, joita Rikosuhripäivystys asettaa vapaaehtoisen osaamiselle (kvalifikaatiot). Varsinaisena mielenkiinnon kohteena tässä tutkielmassa ovat RIKU:n vapaaehtoisten tukihenkilöiden omat kokemukset ja näkemykset siitä, millaisia tietoja, taitoja, osaamista ja kykyjä vapaaehtoistoiminnassa heille kertyy ja kehittyy (kompetensseja). Millaista kasvua ja kehittymistä he ovat havainneet itsensä vapaaehtoistoiminnan myötä? Lisäksi mielenkiinnon kohteena on se, miten tukihenkilöiden osaaminen kehittyy tässä ympäristössä heidän oman kokemuksen mukaan. Tällä selvitystyöllä pyrin osaltani tuomaan tietoa vapaaehtoistyön kehittämiseen ja informointiin.

2 Aikuisen oppiminen arjen toimintaympäristöissä

Maailmanlaajuiset, monet yhteiskunnalliset ja työelämän muutokset ovat haastaneet tarkastelemaan oppimista ja oppimisen mahdollisuuksia aiempia vuosikymmeniä monipuolisemmin. Muutosten myötä on alettu näkemään varsinaisten oppilaitosten lisäksi aikuiselämän arkiset toimintaympäristöt potentiaalisina oppimisympäristöinä, joissa on mahdollisuus hankkia ja kehittää omaa osaamista. Kerron joistakin työn, koulutuksen ja oppimisen muutoksista hyvin lyhyesti tämän luvun aluksi, jonka jälkeen luon katsauksen arjessa oppimisen jäsenyyksiin ja kokemuksesta oppimiseen. Arjen oppimisympäristön ja osaamisen käsitteiden tarkastelun kohden lopuksi yksilön osaamisalueisiin vapaaehtoistoiminnassa.

2.1 Työelämän, koulutuksen ja oppimisen muutoksia

Kirjallisuudessa on kuvattu pitkän aikavälin yhteiskunnallista muutostrendiä kehittyneemmissä maissa muutokseksi modernista yhteiskunnasta kohti nopeasti muuttuvaa ja mosaiikkimaista myöhäismodernia yhteiskuntaa. Modernin ajan yhteiskunnan kulttuurien, traditioiden ja instituutioiden rajojen sekä merkitysten liikkuvuus ja osin jopa hämärtyminen on avannut yhteiskunnallisen elämän ideologioiden, traditioiden ja elämäntapojen erilaistumiselle ja monimuotoistumiselle. Myöhäismodernin yhteiskunnan globalisoituva, katkonainen, nopeasti muuttuva ja ristiriitainen ympäristö luo tilanteita ja ongelmia, joihin ei ole valmiita vastauksia. Puhutaan myös siirtymisestä informaatio-, tieto- ja oppimisyhteiskuntaan, jossa jatkuvaa itsensä kehittämistä pidetään välttämättömänä. Ajan keskusteluja leimaa myös yksilöllistyminen ja valinnan vapaus. (Bennet 2005, 32-35; Collin & Paloniemi 2007, 9; Jarvis 2007; Jarvis, Holford & Griffin 2003, 13-23; Sennet 2002.)

Modernin yhteiskunnan työelämän ja ammatillisen koulutuksen rakenteet ja järjestelmät eivät sellaisenaan mukaudu myöhäismodernin ympäristön muutoksiin. Nykyisessä maailmassa työelämän toimintaympäristöt ja niiden mukanaan tuomat osaamisvaatimukset voivat muuttua nopeasti, joten erilaiset formaalien koulutusinstituutioiden tuottamat ammatilliset pätevyudet voivat nopeasti vanhentua. Vastauksena myöhäismodernin muutosten haasteisiin on tuotu keskustelut ja käsitykset elämänpituisesta ja -laajuisesta oppimisesta, ja koulutusinstituutioiden on alettu näkemään yhtenä järjestelmänä tuottaa oppimismahdollisuuksia monen muun instituution ja arkielämän rinnalla. Oppiminen itsessään on siirtynyt keskiöön muodollisen kouluttamisen ja koulutusten sijaan. (Jarvis 2004, 2007; Jarvis ym. 2003, 5,13-23; Sennet 2002; Tuomisto 1998.)

Myöhäismodernissa yhteiskunnassa tarvittavia tietorakennelmia ja toimintakäytänteitä olisi kyettävä muodostamaan nopeasti ja niiden tulisi olla joustavia. Nykyisen formaalin koulujärjestelmän ja kvalifikaatiokeskeisyyden juuret ovat modernissa: tavoitteena on ollut kouluttaa ihmiset teollisen yhteiskunnan työelämän tarpeisiin, jolloin järjestelmä ei anna riittäviä valmiuksia ja kompetensseja vastata myöhäismodernin yhteiskunnan ja työelämän vaatimuksiin (Ahonen, Mäki-Komsi & Pajunen 1998, 108; Illeris 2009, 83). Oppimisen yhdeksi tavoitteeksi on keskusteluissa esitetty työelämässä ja arkielämässä selviytymiseen tarvittavat sekä ympäristöstä toiseen siirrettävät kompetenssit (mm. Raivola & Vuorensyrjä 2000 Kiviniemen mukaan 2001, 12).

Yhteiskunnallisten toimintaympäristöjen muutokset ovat vahvistaneet myös julkista keskustelua yksilöllisten oppimispolkujen luomisesta sekä yksilöiden kasvaneesta vastuusta kehittää omaa osaamistaan ja ylläpitää omaa kilpailukykyään. Keskusteluissa on keskitytty elinkeinoelämään ja työväestön työmarkkinakelpoisuuteen. Sue Jackson (2011, 3) kritisoi elämänpituisen oppimisen diskurssien ja politiikan olevan kytkettyjä yhä vahvemmin työmarkkinoihin. Elinkeinoelämän kannalta arvokkaat taidot on kapea-alaisesti tunnustettu. Se on näyttänyt tarkoittavan erityisten taitojen kehittymistä erityisille markkinoille ilman, että olisi tunnustettu erityyppisten taitojen arvoa taloudelle sisältäen muun muassa siirrettäviä avaintaitoja, jotka kehittyvät läpi elämänlaajuisen oppimisen. Jacksonin mielestä vähemmälle huomiolle ovat jääneet ne ihmiset, joiden osaaminen on jäänyt aliarvioiduksi kuten koti- ja hoivatyötä tekevät, vapaaehtoistyöntekijät, työttömät ja vanhemmat ihmiset.

Yhteiskunnan ja arkielämän muuttuessa on myös oppiminen muuttunut monisäikeisemmäksi ja monimuotoisemmaksi. Ihmiset oppivat erilaista osaamista ja kompetensseja käytännön kokemusten ja toimintojen kautta arkipäivän eri oppimisympäristöissä, joita ovat esimerkiksi perhe-elämä, harrastukset, vapaaehtoistyö ja media. Myöhäismodernin oppimisen kontekstissa keskusteluissa ja mielenkiinnon kohteeksi on formaalin koulutuksen rinnalle nostettu informaalinen ja non-formaalinen oppimisen muodot, näiden lisäksi keskustellaan satunnaisoppimisen ja itseohjautuneen oppimisen merkityksestä osaamisen kehittymisessä (Aittola, Koikkalainen & Vaherva 1997, 20; Duguid, Mündel & Schugurensky 2007, 44; Jarvis 2007, 140-142). Käsittelen näitä mainittuja oppimisen jäsennyksiä tarkemmin seuraavassa luvussa. Arkielämään ja sen eri toimintoihin sisältyy erilaisia kokemuksia, joista voidaan oppia, joten tuon esille myös kokemuksellista oppimista.

2.2 Arkielämän ja kokemuksesta oppimisen jäsennyksiä

Yhteiskunnalliset muutokset vaikuttavat myös ihmisten arkipäivän elämiseen, ja huomiota onkin kiinnitetty erilaisiin ja epävirallisempiin oppimisen tapoihin ja oppimisympäristöihin. Oppiminen ja koulutus eivät ole enää tiettyyn ikään tai elämänvaiheeseen kiinnitettyjä prosesseja, vaan niiden on nähty kestävän läpi elämän ihmisen kaikilla elämänaalueilla (Antikainen, 2000). Formaalien koulutusjärjestelmien ulkopuolella opimme huomattavan osan itsestämme, ihmisen elämästä, maailmasta ja suhteestamme niihin. Oppiminen itsessään on osa ihmisenä olemista ja kasvamista sekä arkista elämäämme - opimme aina jotakin siitä, missä olemme ja toimimme. Useimpien ihmisten arkielämä sisältää toimintoja eri ympäristöissä, ja erilaisia merkityksellisiä oppimisprosesseja tapahtuu oppilaitosten lisäksi, työpaikoilla, vapaa-ajalla, perhe-elämässä, läheisissä ihmissuhteissa, sähköisessä mediassa ja kuluttaessa. Näissä arjen toimintaympäristöissä hankittuja oppimiskokemuksia aikuiset pitävät usein merkityksellisempinä kuin yleisivistävässä koulutuksessa tai ammatillisissa opinnoissa saatua oppia. (Aittola 1998; Collin & Paloniemi 2007, 11; Duguid ym. 2007, 44; Jarvis 2007, 138-155; Tuomisto 1998, 30; Yeung 2004, 18.)

Arjessa suurin osa oppimisesta tapahtuu suunnittelemattomana ja tiedostamattomana oppimisena eli satunnaisoppimisena erilaisten elämän toimintojen sivutuotteena (Jarvis 2007, 140-141; Tuomisto 1998). Alan Rogers (1997, 116-117) jaottelee satunnaisoppimiseksi tilanteet, joissa oppijalla ei ole aikomus oppia eikä oppimisen lähteellä ole tarkoituksena edistää oppimista. Näiden keskinäinen suhde on täysin epämuodollinen, odottamaton ja suunnittelematon. Tämän kaltaisia oppimistilanteita voivat olla esimerkiksi kadun tapahtumien katseleminen, eksyminen, kommenttien kuuleminen ravintolassa tai urheilutapahtumaan meneminen.

Rogers näkee oppimisen luonnollisena toimintana, jota melkein kaikki tekevät tavalla tai toisella lähes koko ajan. Satunnaisoppimisen lisäksi hän on tunnistanut kolmenlaista aikuisen arkipäivän oppimista. Mainonta sekä erinäiset tiedotteet voivat olla esimerkkinä oppimistilanteista, joissa oppija ei ole suunnitellut tai aikonut oppia, mutta oppimisen lähde on pyrkinyt oppimiseen. Ihmisten käydessä museoissa tai konserteissa, kysyessä myyjältä tuotteen hoito-ohjeita tai tutkiessa uutta asuinympäristöä ilmenee oppimista, jossa oppija on aktiivinen ja hänellä on tarkoitus oppia, mutta oppimisen lähteellä ei ole sinällään pyrkimyksenä edesauttaa oppimista. ”Oppimisepisodeiksi” Rogers kutsuu tilanteita, joissa niin oppijalla kuin oppimisen lähteellä on molemmilla pyrkimyksenä oppimisen mahdollistuminen. Ne ovat erityisiä, ajallisesti rajoitettuja, tarkoituksellisia sekä suunniteltuja toimintoja jonkin tietyn tiedon, taidon tai ymmärryksen oppimiseksi. Henkilö, joka etsii internetistä tietoa asunnon vuokraamiseen liittyvistä oikeuksista

ja velvollisuuksista, on yhtä tarkoitushakuinen oppija kuin henkilö, joka opiskelee avoimen yliopiston kurssilla.

Rogersin jäsenyydet ovat sidoksissa lähinnä yksilön ja oppimisen lähteen pyrkimyksiin sekä niiden väliseen suhteeseen. Kirjallisuudessa on kuitenkin yleistynyt oppimisen muotojen ja tilanteiden jäsentäminen satunnaisoppimisen lisäksi formaaliin, non-formaaliin ja informaaliin oppimiseen. Näissä jäsenyyksissä on nähtävillä oppimisen kytkös jonkin organisaation tai oppimisen ohjaajan osallisuuteen sekä oppimisen suunnitelmallisuuteen. Tutkielmani aihepiiri rajoittuu organisaatiossa ammatillisesti ohjattuun vapaaehtoiseen toimintaan, joten käytän näitä yleistyneitä jaotteluita painopisteen ollessa non-formaalissa ja informaalisissa oppimisessa.

Oppimisen muodoista formaalilla oppimisella tarkoitetaan koulutusinstituutioiden tuottamia strukturoituja oppimisen lajeja, joiden tavoitteena on ohjatusti saada aikaan toimintaan osallistujassa oppimista sekä tuottaa yleisesti hyväksyttyä muodollista pätevyyttä ja tutkinto. (Valleala 2005; 2007, 58-59). Formaali oppiminen on useimmille tuttua peruskoulusta, ammatillisista oppilaitoksista ja korkeakouluista, siihen osallistutaan julkistettujen kriteerien mukaan ja siihen sisältyy yleisesti tunnustettuja muodollisia arviointijärjestelmiä (esim. Colley, Hodkinson & Malcolm 2002).

Non-formaalilla oppimisella viitataan oppimistilanteisiin, joiden tarkoituksena ei ole tuottaa muodollista tutkintoa eikä se ole myöskään yhtä tarkasti organisoitua ja suunniteltua kuin formaalioppiminen (Valleala 2005; 2007, 58-59). Tämän kaltainen oppiminen on useimmiten lyhytkestoista, perustuu osallistujan vapaaehtoisuuteen ja on oppijan näkökulmasta tarkoituksenmukaista. Non-formaaliin oppimiseen voidaan lukea esimerkiksi formaalin koulutusjärjestelmän ulkopuolella järjestetyt koulutukselliset ja sivistykselliset luennot ja kurssit, joihin ei liity muodollisia arviointijärjestelmiä eikä pyritä tiettyyn tutkintoon, esimerkiksi harrastekurssit, täydennyskoulutukset ja yleisöluennot (Duguid ym. 2007, 44). Järjestöjen ja yhdistysten organisoimat perehdytys- ja täydennyskoulutukset sekä ammatillisten työntekijöiden tarjoama työnohjaus voidaan katsoa kuuluvaksi non-formaaleihin oppimistilanteisiin.

Informaali oppiminen puolestaan voidaan käsittää monenlaisista arkielämän kokemuksista ja toiminnoista oppimiseksi, joka ei ole useinkaan organisoitua, mutta voi olla kuitenkin tietoista, suunniteltua ja tavoitteellista. Informaali oppiminen perustuu useimmiten oppijan omaan haluun ja mielenkiintoon, ja hänen on mahdollista kontrolloida omaa oppimistaan tavoitteineen. Oppiminen on sidoksissa johonkin kontekstiin sekä usein myös yhteisöllisyyteen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Informaalin oppimisen ominaispiirteisiin kuuluu myös prosessimaisuus elämän moninaisten kokemusten virrassa, joten oppimisen on ajateltu olevan kokonaisvaltaista ja kehittyvää. Näin ollen se on useimmiten näkymätöntä ja vaikeasti havaittavaa hiljaista tietoa ja osaamista, eikä oppija välttämättä itse tiedosta tai ulkopuolinen tunnista ilmennyttä oppimista.

Tätä oppimista ilmenee lähes kaikissa arkisissa toiminnoissa, mutta myös formaaleiden ja non-formaaleiden koulutuksien sisällä esimerkiksi osallistujien keskusteluissa kahvipöydässä tauoilta tai ryhmätöiden yhteydessä tapahtuvissa epämuodollisissa oheistoiminnoissa. (Aittola 1998; Colley ym. 2002, Duguid ym. 2007, 44; Tuomisto 1998.)

Informaalia oppimista voi ilmetä millä tahansa aikuisen elämän osa-alueella sekä läpi koko elämän. Käytännön toiminta ja kokemus liittyvät läheisesti non-formaaliin ja informaaliin oppimiseen. Arkielämän toiminnoissa ja sosiaalisissa kanssakäymisissä meille syntyy erilaisia kokemuksia koko elämämme ajan. Kaikki elämäkokemukset ja käytännön toiminnot sisältävät mahdollisuuden oppimiselle, mutta se ei tarkoita, että oppisimme ja kehittyisimme niistä automaattisesti. Seuraavaksi avaan jonkin verran aikuisen kokemuksellista oppimista.

Kokemuksella viitataan niin kokemusepisodeihin kuin elämänpituisen ilmiöön. Jarvis (2004, 96-99) jaottelee kokemukset ensisijaisiin, jotka ovat omakohtaisia välittömiä kokemuksia kuten elämäkokemukset ja toissijaisiin kielellisesti välittyviin esimerkiksi kirjan lukeminen, kerrotun kuunteleminen, kuvataallenteen katsominen tai keskusteleminen teorioista. Oppiminen alkaa siten aina jostain kokemuksesta.

Oletettavasti kaikkein laajimmalle levinnyt kokemuksellisen oppimisen malli on David Kolbin nelivaiheinen kehä. Kolbin (1984) mukaan kokemuksista oppimisen edellytyksenä on kokemusten erittely, kriittinen reflektointi, abstraktien käsitteiden ja yleistyksien uudelleen muotoilu sekä syntyneen uuden tiedon testaaminen käytännössä. Nämä neljä oppimissykliä muodostavat prosessin, jossa käytännön kokemus ja teoreettinen tieto integroituvat luoden uusia tietorakennelmia ja vaihtoehtoisia toimintamalleja. Jarvis, Holford ja Griffin (2003, 58) pitävät tätä Kolbin kokemuksellisen oppimisen nelivaiheista kehää liian yksinkertaistettuna kuvauksena: malli keskittyy kokemuksen kognitiiviseen ulottuvuuteen jättäen pois fyysisen ja emotionaalisen ulottuvuuden. Oppiminen on monimutkaisempi prosessi, kun otetaan huomioon ihminen kokonaisvaltaisemmin.

Ihmisillä on perustavaa laatua oleva pyrkimys luoda merkitys asioille ja siten myös kokemuksilleen (Schön 1987). Aikuiselle on elämänhistoriansa aikana muotoutunut oppimisprosessiensa myötä erilaisia ennakkokäsityksiä ja perusolettamuksia eli merkitysperspektiivi, joka määrittelee kokemusten konstruoinnin olennaiset ehdot ja antaa tulkinnoille viitekehysten (Mezirow 1991), joten aikuisen oppimisen pohdintaan soveltuu näkemys oppimisesta uudenaikaisena merkityksenäntona, muutoksena tavoissa tulkita ja havainnoida maailmaa sekä uudenaikaisina tapoina tehdä asioita (Malinen 2000,135-136). Nämä seikat on Peter Jarvis pyrkinyt ottamaan huomioon omassa näkemyksessään.

Jarvisin (2009, 104-106) näkemyksessä kokijana ja oppijana on ihminen kokonaisuudessaan: keho (biologinen, geneettinen, fyysinen) ja mieli (tiedot, taidot, asenteet, arvot, emootiot, merkitykset, uskomukset, tuntemukset) sosiaalisissa tilanteissa. Oppijalla (keho, mieli, itse ja elämänhistoria) on omassa elämismaailmassaan jokin kokemusepisodi, joka voi ilmetä missä tahansa elämysympäristössä. Kyseisen kokemuksen sisältö on konstruoitu aiemmin opitun ja tilanteen havaitsemisen tuloksena, ja se voi olla toimiva tai toimimaton kokijalle. Kokija sitoutuu oppimaan kokemuksestaan ajattelun, reflektoinnin, toiminnan ja/tai tunteiden kautta, jolloin hänellä on mahdollisuus oppia antamaan uusia merkityksiä, uusia tietoa, taitoja, tunteita, jne. Kokemuksen havaitut sisällöt muuttuvat kognitiivisesti, emotionaalisesti tai käytännöllisesti integroituen oppijan yksilölliseen elämäkertaan saaden aikaan muuttuneen tai kokeneemman ihmisen. Oppimisessa ei ole siten kyse pelkästään kokemusten muuttumisesta tiedoiksi, taidoiksi ja asenteiksi, vaan ihmisen kokonaisvaltaisesta jatkuvasta muuntumisesta, kasvusta ja kehittämisestä monissa oppimisen prosesseissa elämän eri osa-alueilla.

Kaiken kaikkiaan kirjallisuudessa tuodaan esille se, että uuden oppiminen kokemuksesta edellyttää näiden kokemustilanteiden tietoista huomioimista ja kriittistä pohdintaa. Tilanteet ovat usein sosiaalisia, sisältävät jotain toimintaa ja ilmenevät jossain kontekstissa. Näiden elementtien tarkastelu on yksi osa kokemuksen reflektointia. Kokemusten merkitysten konstruointi perustuu kuitenkin itsereflektioon. Kriittinen itsereflektio eli pysähtyminen omien toimintojen, ajatusten, tunteiden, asenteiden ja olettamuksien kriittiseen tarkasteluun ja tutkimiseen, on väline, jolla voidaan edesauttaa kokemuksista oppimista, osaamisen kehittymistä ja ihmisenä kasvua. (esim. Aittola 1998; Jarvis 2009; Jarvis ym. 2003; Kolb 1984; Mezirow 1991; Schön 1987.) Reflektointi ei ole vain tietojen ja taitojen arvioimista ja toisin tekemisen taitoa, vaan se liittyy myös yksilön henkiseen ja sosiaaliseen osaamiseen (Mäkinen ym. 2009, 53). Kokemusten reflektoinnin ja muokkaamisen tärkein tapa on muotoilla ne sanoiksi (Jarvis 2004, 100).

Ghayan (2011) näkee reflektiivisen toiminnan auttavan meitä ymmärtämään tunteiden, ajattelun ja tekemisen välillä olevat yhteydet. Se, kuinka tunnemme, vaikuttaa siihen, kuinka me tosiasiallisesti toimimme. Refleктоimalla voi kehittää uusia näkökulmia ja ymmärrystä, joka auttaa parantamaan käytännön toimintaa. Reflektiivinen toiminta voi edesauttaa neljänlaisessa oppimisessä:

- affektiivinen oppiminen – auttaa oppimaan emootioista ja tunteista.
- kognitiivinen oppiminen – auttaa ajattelemaan asioista erilalla, eri näkökulmista ja mahdollisesti luovemmin.
- positiivisen toiminnan oppiminen – auttaa muuntamaan ajatukset ja tunteet toiminnaksi, joka on eettistä, moraalista ja voimaannuttavaa.
- sosiaalinen oppiminen – auttaa oppimaan toisilta ja toisten kanssa.

Tässä tutkielmassa keskityn aikuisen osaamisen kehittämiseen vapaaehtoistoiminnassa, joten ymmärrän Malisen (2000, 135-136) tavoin aikuisen oppimisen tarkoittavan uusien tietojen ja taitojen omaksumista sekä osaamisen kehittymistä, ja näiden pitävän sisällään uudet merkityksenannot, tulkinnan ja havainnoinnin muutokset sekä uudenlaiset tavat toimia. Pyrin ottamaan huomioon myös Jarvisin (2009) näkemyksen, että oppimisessa ja osaamisen kehittämisessä olisi otettava ihminen kokonaisuutena huomioon. Yksilön kyvykkyys tehdä jotain ei kehity ainoastaan teoretiedon ja käytännöllisen tiedon oppimisella, vaan lisäksi tulisi tukea ja mahdollistaa yksilön kasvua ja kehittymistä ihmisenä.

2.3 Arkipäivän oppimisympäristöt ja osaaminen

Arkielämän toimintoihin kuuluvat aikuisen kohdalla useimmiten perhe-elämä, työ ja vapaa-aika, joihin voi kuulua muun muassa tuotteiden ja palveluiden ostamista, eri medioitten seuraamista, läheisten ihmisten tapaamista, erilaiset harrastukset, sosiaalisia tai kulttuurillisia tapahtumia. Merkittäviä arjen toimintaympäristöjä edellisten lisäksi voivat olla erilaiset koulutukset, kulttuuri- ja sivistysinstituutiot (esim. kirjastot, teatterit, museot), julkiset tilat (esim. ostoskeskukset, puistot), sosiaalinen aktivismi ja vapaaehtoistyö sekä yhteiskunnalliset toiminnot. (Aittola 1998; Sandlin, Wright & Clark 2013, 4.) Näissä arkielämän toiminnoissa satunnais- ja informaalia oppimista voi ilmetä missä ja milloin tahansa, jos ihmisillä on tarvittava motivaatio, tilaisuus ja resurssit oppimiselle (Taylor 2006, 502). Toisin sanoen, jos tilaisuus, resurssit tai motivaatio puuttuu, voimme olla myös oppimatta ja pitäytyä rutiineissa, vanhoissa toiminta- ja ajatusmallissa, vaikka ne eivät edistäisi tarkoituksenmukaista tai mielekästä toimintaa muuttuneissa tilanteissa.

Arjen toimintaympäristöt voivat kuitenkin olla mahdollisia ympäristöjä, joissa opimme, kehittämme ja hankimme osaamista, joita formaalit koulutusinstituutiot eivät meille tarjoa (Aittola 1998, 67), kyetäksemme selviytymään arkielämämme ja työmme eteen tuomista tilanteista ja tehtävistä. Tästä näkökulmasta kaikista arjen toimintaympäristöistä voidaan puhua myös oppimisympäristöinä. Oppimisympäristöillä voidaan toisaalta tarkoittaa myös erilaisia arjen ryhmiä, yhteisöjä tai organisaatioita, joissa on yhteisiä normeja, joitain yhteisiä tavoitteita ja tehtäviä, joihin osallistujat sitoutuvat kuten perhe, ystäväpiiri, työ- tai ammattiyhteisöt, uskonnolliset yhteisöt, urheiluseurat, aatteelliset järjestöt ja sosiaaliset liikkeet (Taylor 2006, 501). Tässä tutkielmassa ymmärrän oppimisympäristön Wilsonin (1996) määritelmää mukaillen toimintapaikkana ja -yhteisönä, jossa osallistujilla on mahdollisuus käyttää erilaisia resursseja, joiden avulla he voivat oppia ymmärtämään erilaisia asioita, kehittämään tarkoituksenmukaisia ja mielekkäitä ratkaisuja erilaisiin ongelmiin sekä laajentamaan toimintakykyään.

Aikuisen arkitoiminnoista eniten on tutkittu eri näkökulmista työssä oppimista ja siinä osaamisen kehittymistä. Osaaminen on erittäin kontekstisidonnainen käsite, jota tutkitaan eri tieteenaloilla ja tutkimusten käsitteistö, jäsenyykset sekä lähestymistavat vaihtelevat runsaasti. Tässä tutkielmassa käytän osaamisen lisäksi kvalifikaation ja kompetenssin käsitteitä, joiden kautta osaltaan avataan niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat työntekijän osaamiseen ja sen kehittymiseen (vrt. Luukkainen 2010, 12). Kirjallisuudessa osaaminen, kvalifikaatio ja kompetenssi kytetään pääsääntöisesti ammatillisen työelämän konteksteihin, ammattitaitoon ja asiantuntijuuteen sekä niiden kehittymiseen. Omassa tutkielmassani ei ole tarkoitus tarkastella ammatillista osaamista, vaan vapaaehtoistyöntekijän osaamista arjen oppimisen näkökulmasta. Käsitteiden avaamisessa

olen siten keskittynyt hyvin yleisluontoiseen työntekijä-näkökulmaan jättäen ammatillisen asiantuntijuuden, huippuosaamisen, tehokkuuden ja ekspertiisin näkökulmat käsittelemättä.

Termeillä osaaminen, kvalifikaatio, kompetenssi, valmiudet ja ammattitaito viitataan yleensä samankaltaisiin ilmiöihin, ja ne ovat kaikki sidoksissa toisiinsa (Ruohotie & Honka 2003, 17). Käsitteet eroavat toisistaan siinä, ovatko ne riippuvaisia tietystä ammatillisesta koulutuksesta ja ammatista vai siitä ympäristöstä, jossa työntekijä toimii, ja siitä tehtävästä, jota hän tekee (Paukkunen 2003, 33). Osaamisella ja sen lähikäsitteillä on kuitenkin yhteinen ydin, joka viittaa jonkin tehtävän tai asian hallintaan ja tekemisen taitoon. Nämä kaikki käsitteet voidaan nähdä tiedon, käyttäytymisen, asenteiden ja arvojen sekoituksena, jotka viittaavat jonkin taidon hallintaan, esimerkiksi taitoon oppia tai tehdä jotakin tai yltyä johonkin tavoitteeseen. (Ruohotie & Honka 2003, 17.)

Helakorven (2005, 58, 134) mukaan osaamisella tarkoitetaan ihmisten käyttäytymiseen liittyvien kykyjen ja valmiuksien sekä työn vaatimien tietojen ja taitojen, ymmärryksen ja asennoitumisen hallintaa sekä niiden soveltamista sosiaalisessa kontekstissa, esimerkiksi työn organisaatioissa ja työtehtävissä. Tämän päivän osaamiseen Helakorpi liittää myös asenteita, kuten joustavuuden, epävarmuuden sietokyvyn ja muutoshalukkuuden sekä kehittämisen ja jatkuvan arvioinnin. Yksinkertaistettuna osaamisella voidaan siten tarkoittaa kaikkia niitä tietoja, taitoja, kykyjä ja ominaisuuksia, joilla työntekijä vastaa niihin osaamistarpeisiin, joita työ tai tehtävä hänelle asettaa (Metsämuuronen 1998, 41; Luukkainen 2010, 12).

Yksilön osaamisen eri osa-alueita on Ojala (2002, 104) jakanut taitoihin, tietoihin, kokemukseen, kontakteihin eri tiedonlähteisiin ja ihmisiin sekä asenteisiin ja arvoihin, joita yksilöllä on. Ihmisen henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten hänen aikaansaavuus, aloitteellisuus, ilmaisutaito tai luovuus, muodostavat osaltaan yksilön osaamisen kokonaisuutta. Yhteisö- ja organisaatiotasolla osaaminen puolestaan muodostuu synergisesti jäsentensä osaamisesta, joka reflektiivisen vuorovaikutuksen avulla muotoutuu ja kehittyy pyrkien vastaamaan toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin (Helakorpi 2005, 62).

Nykyisin kirjallisuudessa on havaittavissa yhdenmukaista käsitystä siitä, että kvalifikaation ja kompetenssin käsitteillä voidaan kuvata työntekijän osaamista kahdesta suunnasta: työn tai tehtävän asettamat vaatimukset sekä yksilön yleiset valmiudet ja ominaisuudet. Kvalifikaatio kertoo siitä, millaisia osaamisvaatimuksia työelämä, jokin tietty työ tai tehtävä tekijälleen asettaa. Kvalifikaatiolla voidaan myös tarkoittaa, että ihminen on koulutuksen kautta saavuttanut sellaisia ominaisuuksia, että hän sopii työhön. Kvalifikaation käsite siten viittaa osaamiseen, joka on yhteydessä johonkin organisaatioon. (Gadotti 2009, 24-25; Kullaslahti 2011, 31; Luukkainen 2010, 12; Mäkinen yms. 2009, 17-18).

Kompetensseiksi voidaan puolestaan ymmärtää yksilölliset ominaisuudet esimerkiksi kognitiiviset sekä käytännölliset taidot, tietämys, asenteet, arvot, minäkäsitys ja motivaatio (Luukkainen 2010, 12; Ruohotie & Honka 2003, 18). Kompetenssi tarkoittaa yksilön potentiaalista kykyä selviytyä menestyksellisesti eri tilanteista joko virallisen tai epävirallisen, itse asetettujen tai jonkun muun asettamien kriteerien mukaan. (Toom 2008, 42; Mäkinen ym. 2009, 17–18.) Toom muistuttaa Westeran (2001) huomautuksesta, että tämä edellä mainittu ei yksin riitä, vaan tarvitaan myös kykyä valita relevanttia tietoa ja taitoja tiettyyn kontekstiin, jotta merkityksellinen käyttäytyminen olisi mahdollista. Yksinkertaistettuna kompetenssi voidaan nähdä yksilön tietojen, taitojen ja asenteiden kokonaisuutena, joilla hän kykenee vastaamaan tehtävän tai tilanteen asettamiin vaatimuksiin (Kullaslahti 2011, 31).

Kirjallisuudesta ei ole löydettävissä selkeää yhtenäistä kompetenssien kategorisointia tai nimeämistä, vaan jaottelut ja määritelmät vaihtelevat tekijöidensä lähestymisnäkökulmien sekä asiayhteyksien mukaan. Kompetensseja on jaoteltu esimerkiksi ammatti- ja organisaatiospesifiin kompetensseihin, joista jälkimmäisessä on kyse työntekijän tiedoista ja taidoista, jotka liittyvät tietyn organisaation työprosesseihin, työnjakoon, palveluihin, sääntöihin, tavoitteisiin, yms. (Helakorpi 2005, 64) Tietyn ammatin tai tehtävän menestyksekkääseen hoitamiseen tarvittavia tietoja ja taitoja Weinert (2001, 51-52) nimeää ammattispesifeiksi kompetensseiksi. Yleisluontoisia ja erilaisissa tehtävissä tarvittavia kompetensseja, joita voi siirtää kontekstista toiseen, hän kutsuu avainkompetensseiksi. Metakompetensseilla kuvataan myös niitä tietoja ja taitoja, joita voidaan käyttää yli työ- ja tehtävärajojen kuten kielitaito, oppiminen, suunnittelu, sitoutuminen ja sosiaaliset vuorovaikutustaidot (Helakorpi 2005, 64). Tässä tutkielmassa kiinnostuksen kohteena on hyvin yleisellä tasolla vapaaehtoisten tukihenkilöiden omat kokemukset osaamisensa kehittymisestä, joten ei ole tarkoituksenmukaista avata kovin tarkasti kompetenssien jäsenysten kirjoa, vaan keskittyä yksilön osaamisalueisiin vapaaehtoistoiminnassa.

Järjestöjen vapaaehtoistoiminnan kohdalla yksilön osaamista ovat esimerkiksi Harju (2004, 120) sekä Duguid, Mündel ja Schugurensky (2007) jaotelleet kolmeen osaamisalueeseen: tietoihin, taitoihin ja asenteisiin. Tätä osaamisalueiden jaottelua hyödynnän tässä tutkielmassa, ja avaan jonkin verran tiedon, taidon ja asenteiden käsitteitä. Vapaaehtoistyötä tehdään jonkin tärkeäksi koetun asian hyväksi ja toteutetaan mahdollisesti omia arvoja käytännössä (Hakkarainen & Syrjänen 2003, 22-23), joten avaan myös arvo-käsitettä.

Tieto voidaan jakaa teoreettiseen ja faktatietoon (knowing that), käytännölliseen tietoon eli tietää miten (knowing how) sekä vuorovaikutuksessa rakentuvaan, sosiaalisesta tilanteesta nousevaan tietoon (knowing from within). Tämän kaltainen tilannetieto voi kehittyä kokemuksen myötä, ja siinä on kyse tavasta suhtautua muuttuviin olosuhteisiin ja kyvystä selviytyä niistä. Tilannetietämistä tarvitaan sosiaalisessa kanssakäymisessä tilanteen huomioon ottamisessa:

avoimuutta ja herkkyyttä omille ja toisten tunteille. (Toom & Onnismaa 2008, 13-14.) Yhdeksi tiedon muodoksi voidaan erotella hiljainen tieto (tacit knowledge). Se on sidoksissa toimintaan tietyissä konteksteissa, yksilön kokemuksiin, tunteisiin ja osaamiseen (Nurminen 2008, 188).

Toom (2008, 38-40) tuo esille Niiniluodon (1996) käsityksen taidosta tiedon esiasteena, tämän kaltaisia taitoja opitaan mallioppimisen, imitoinnin, yrityksen ja erehdyksen kautta. Taidot voidaan siten omaksua, vaikka ei hallittaisi asian teoreettisia sääntöjä tai tiedollisia oppeja. Taidon omaksunut toimii sääntöjen mukaisesti, mutta ei kykene välttämättä verbaalisesti kuvailemaan sen sisältöä. Helakorven (2005, 112, 117) mukaan kaikkiin taitoihin kuitenkin sisältyy jonkinlaista tietojen käsittelyä, kognitiivisia prosesseja, visuaalista hahmotusta, sosiaalista kyvykkyyttä, motorista osaamista ja niin edelleen, mutta eri asiat painottuvat eri tehtävissä. Tiedon soveltaminen käytäntöön vaatii taitoa eli jollain tavalla taitoon aina kytkeytyy tieto ja ymmärrys. Taito käsitteenä liittyy suoritukseen ja sillä tarkoitetaan jonkin asian hyvin tekemistä. (Ruohotie ja Honka 2003, 17.)

Käsitteinä asenteet ja arvot ovat erillisiä, mutta ne ovat hyvin lähellä toisiaan. Henkilön asenteet ovat usein kytköksissä hänen arvoihinsa, jotka ovat huomattavasti laajempia valintataipumuksia kuin asenteet. Ihmistieteissä arvo ymmärretään yleisenä käsityksenä, standardina ja arviokriteerinä, joka ohjaa toimintapäämäärien valintaa ja ilmenee käyttäytymisessä. Sosiaaliset arvot ovat yksilölle tai ryhmälle tunnusomaisia käsityksiä siitä, mikä on toivottavaa tai tavoiteltava asiantila. Arvojen muutos on mahdollinen, mutta sen katsotaan olevan hitaampaa kuin asenteiden. (Hirsjärvi 1983, 16-18; TYT 2013.)

Asenteella puolestaan tarkoitetaan yksilön taipumusta arvioida ja reagoida myönteisesti tai kielteisesti johonkin kohteeseen: objektiin, symboliin tai aspektiin sekä suhteessa ympäristöön. Asenteilla myös ymmärretään ihmisten käyttäytymiseen vaikuttavia positiivisia tai negatiivisia tunteita, aikomuksia ja uskomuksia. Asenteisiin katsotaan liittyvän kognitiivisia (tietoja, uskomuksia), affektiivisia (tunne-elementit) sekä toiminnallisia (toimintavalmiudet, halukkuus reagoida näkyvällä tavalla) komponentteja, ja ne kertovat yksilön suhtautumisesta kohdetta kohtaan. Saatuaan uutta tietoa, kokemusta tai muuta vastaavaa asennekohteesta voi yksilö muuttaa asennettaan. (Hirsjärvi 1983, 16-18; TYT 2013.)

Lyhyenä yhteenvedona edellä tarkastelemastani voisin sanoa, että arjen toimintaympäristöstä voidaan puhua oppimisympäristönä silloin, kun toimijalla on motivaatio, tilaisuus sekä mahdollisuus käyttää erilaisia resursseja oppiakseen ymmärtämään erilaisia asioita, kehittämään tarpeellisia ratkaisuja vastaan tulleisiin tilanteisiin sekä monipuolistaa toimintakykyään eli tiivistäen mahdollisuus kehittää omaa osaamistaan ja kompetenssejaan. Vapaaehtoistoiminnassa yksilön osaaminen koostuu tietojen, taitojen ja asenteiden (sisältäen arvot) kokonaisuudesta. Seuraavassa pääluvussa käsitelen vapaaehtoistoimintaa ja Rikosuhripäivystystä tarkemmin.

3 Vapaaehtoistoimintaan osallistumalla opitaan

Aikuisten vapaa-aika voi sisältää toimimista vapaaehtoistyössä, joka on monille luonteva osa arkipäivää ja hyvän elämän kokemusta (Yeung 2004, 18; Nylund & Yeung 2005, 15). Vapaaehtoistoiminta järjestöissä, yhdistyksissä, seurakunnissa tai liitoissa on yksi aikuisen arjen oppimisympäristöistä. Aloitan tarkastelemalla vapaaehtoistoiminnan ja –työn yleistä määrittelyä, osallistumista vapaaehtoistoimintaan ja sitä, mitä tutkimusten mukaan toiminnassa on opittu. Lopuksi esittelen Suomen Rikosuhripäivystystä, sen tavoitteita, tehtävää ja toimintamuotoja, joista yksi on vapaaehtoinen tukihenkilötoiminta sekä vapaaehtoisten kouluttaminen ja työnohjaaminen.

3.1 Vapaaehtoistoiminnan ja vapaaehtoistyön määrittelyä

Vapaaehtoistoimintaan ja –työhön liittyvien käsitteiden kirjo on laaja, mikä kuvaa jo sinällään vapaaehtoistoiminnan kentän moninaisuutta. Vapaaehtoistyöntekijöihin liitetään käsitteet vapaaehtoistoiminta, vapaaehtoistyö ja kolmas sektori. Vapaaehtoistoiminnasta on käytetty erilaisia nimityksiä yhteiskunnallisten muutosten eri vaiheissa esimerkiksi talkootyö, armeliaisuus ja hyväntekeväisyys. Viimeisten vuosikymmenten aikana käsitteiksi ovat vakiintuneet vapaaehtoistoiminta, vapaaehtoisuus ja vapaaehtoistyö. (Nylund & Yeung 2005, 14-17.) Tässä tutkielmassa käytetään vapaaehtoistoiminnan ja vapaaehtoistyön käsitteitä rinnakkain tarkoittaen saman sisältöisiä asioita.

Vapaaehtoistoimintaa on määritelty vapaasta tahdosta kumpuavaksi yleishyödylliseksi toiminnaksi, jota organisoi jokin taho (Nylund & Yeung 2005). Eskolan & Kurjen (2001, 10) toimitamassa teoksessa vapaaehtoistyö määritellään osallistumiseksi vuorovaikutukseen perustuvaan organisoituun auttamis- ja tukitoimintaan, joka tähtää henkisen ahdingon lievittämiseen tai elinoloihin liittyvän puutteen korjaamiseen. Vapaaehtoistyötä ei tehdä taloudellisena yritystoimintana, palkkatyönä eikä erityisenä harjoitteluna, vaan tehtävään valmennusta saaneen auttajan motiivi perustuu ajatukseen, että hän voi olla avuksi ja oppia jotakin tärkeää, joten käsite vapaaehtoistyö viittaa yksilön toimintaan. Yksilö tekee ratkaisunsa toiminnastaan oman vapaan tahdonsa mukaisesti. Yksilötoiminta tapahtuu kuitenkin organisoituna eli se liittyy yksilön toimintaa laajempaan ohjattuun tavoitteelliseen toimintaan. Usein vapaaehtoistyö ymmärretään yksilöiden tai ryhmien konkreettiseksi toiminnaksi. (Koskiahho 2001.)

Vapaaehtoistyö sisältää moraalista ja laadullista toimintaa: kyseessä on ihmisten välinen kohtaaminen, palvelu, dialogi ja solidaarisuus. Toisin sanoen pyritään laadullisen muutoksen aikaansaamiseen ja paremman arkipäivän rakentamiseen. (Kurki 2001, 67.) Vapaaehtoistoiminnassa kahden eri lähtökohdista tulevan ihmisen kohtaaminen ei automaattisesti tarkoita hierarkista auttaja-autettava -asetelmaa. Kohtaamisessa voivat ennemminkin painottua ihmisten erilaiset tiedot, taidot ja kokemukset. (Nylund & Yeung 2005, 15.)

Vapaaehtoistoiminta on osallistumista, yhteistyötä toisten kanssa ja sitä toteutetaan virallisten organisaatioiden ulkopuolella (Kurki 2001, 67). Vapaaehtoistyö on läheisessä suhteessa käsitteeseen kolmas sektori. Kolmannella sektorilla viitataan yleensä yhdistyksiin ja järjestöihin, joiden toiminta sisältää vapaaehtoistyötä. Lisäksi uskonnollisista yhdyskunnista ry-pohjaiset yhdistykset kuuluvat kolmanteen sektoriin. (Koskiahho 2001; Harju 2004, 105; Nylund & Yeung 2005.) Vapaaehtoistyöntekijöiden oletetaan toimivan ilman palkkaa, mutta vapaaehtoistyötä voivat organisoida palkatut työntekijät, joilla on mahdollisesti toimintaan soveltuva ammatillinen koulutus (Koskiahho 2001).

Kaiken kaikkiaan vapaaehtoistyön ja -toiminnan periaatteista ja ominaispiirteistä vallitsee laaja yksimielisyys. Vapaaehtoistyö on vapaaehtoista, pakotonta, palkatonta, luottamuksellista, ei-ammattillista, tasa-arvoista sekä yhteiseen iloon perustuvaa toimintaa. Vapaaehtoistyöntekijän vapaaehtoisuus on siten vapaaehtoista toimintaan ryhtymistä oman jaksamisen ja kiinnostuksen rajoissa. (Hakkarainen & Syrjänen 2003, 13-14; Ruohonen 2003.)

3.2 Vapaaehtoistoimintaan osallistuminen

Vapaaehtoistoiminnan tulevaisuudesta on toisistaan eriäviä näkemyksiä. Yhteiskunnallisessa keskustelussa on ilmaistu huolta, ja myös järjestötoimijoiden yleinen tuntuma on, että vapaaehtoistyöhön osallistuminen osoittaa hiipumisen merkkejä. Toistaiseksi tutkimukset eivät tätä vahvista. (Harju 2004, 119.) Yeungin (2002; 2004; 2005, 14) mukaan suomalaiset ovat vapaaehtoistoimintaan osallistumisessa ja aktiivisuudessa hyvää eurooppalaista tasoa ja kirkon piirissä tehtävä vapaaehtoistyö kuuluu eurooppalaiseen kärkijoukkoon. Otantatutkimuksen (2011) selvityksen mukaan suomalaiset mieltävät vapaaehtoistoiminnan hyvin myönteisesti, mutta halukkuus osallistua pitkäaikaista sitoutuneisuutta edellyttävään toimintaan on selvästi vähäisempää kuin kiinnostus osallistua kertaluontoisiin toimintoihin tai lyhytkestoiseen projektimaiseen toimintaan.

Vapaaehtoistyöhön osallistuminen näyttäisi olleen tasaisen aktiivista viimeiset kymmenen vuotta. Yeungin (2002, 70) tutkimustulosten mukaan 37 prosenttia yli 15-vuotiaista suomalaisista osallistuu vapaaehtoistoimintaan. Samansuuntaisia tuloksia sai myös Pessi (2008, 62): useampi kuin joka kolmas on mukana vapaaehtoistoiminnassa ja joka neljäs on sitoutunut pidempiaikaiseen avustushankkeeseen. RAY:n tuella toteutetun Vapaaehtoistoiminnan vuoden –tutkimuksen (Otantatutkimus 2011) tulokset vahvistavat suomalaisten olevan edelleen aktiivisia vapaaehtoisia. Tutkimusta edeltäneen viimeisen viiden vuoden aikana 39 prosenttia 15–74 -vuotiaista kansalaisista oli ollut mukana jossakin vapaaehtoistoiminnassa ja toimintaan oltiin halukkaita osallistumaan jatkossakin.

Vapaaehtoistoimintaan käytetty aika vaihtelee toimijoiden kesken suurestikin, ja eri tutkimuksissa on saatu jonkin verran toisistaan eroavia tuloksia. Aiemmin Yeung (2002) on havainnut, että lähes puolet vapaaehtoistyöntekijöistä arvioi käyttävänsä vapaaehtoistyöhön aikaa alle viisi tuntia kuukaudessa ja myöhemmin Pessin ja Saaren (2008) tutkimuksen mukaan vapaaehtoistyötä tehdään lähes 18 tuntia kuukaudessa, mutta viimeisimmän selvityksen mukaan toimintaan on käytetty keskimäärin 9,5 tuntia kuukaudessa (Otantatutkimus 2011).

Vapaaehtoistoimintaan viimeisen viiden vuoden aikana osallistuneet edustavat kauttaaltaan melko hyvin suomalaisia eikä kovin suuria eroja väestöryhmittäin ole. Keskimääräistä useammin toimintaan osallistuneista voidaan kuitenkin tunnistaa seuraavat piirteet: 35–44 -vuotiaat, opiskelijat, koulutetuimmat, suurituloiset ja vähintään 3 hengen taloudet. Selvästi yleisimmin on osallistuttu järjestön, seuran tai yhdistyksen toimintaan, näin toteaa 86 prosenttia vapaaehtoistoimintaan osallistuneista. (Otantatutkimus 2011.)

3.3 Vapaaehtoistoiminnassa opittua

Kansalaisjärjestöissä tai muissa sosiaalisissa liikkeissä vapaaehtoistoiminnassa oppimisesta kertova kirjallisuus on ollut kohtalaisen vähäistä, ja se on painottunut enemmänkin teoreettisiin pohdintoihin kuin käytännön kokemusten reflektointiin ja niiden tutkimisen valottamaan empirisiin johtopäätöksiin. Kansainvälisiä tutkimuksia on tehty jonkin verran erilaisiin aiheisiin ja vapaaehtoistoiminnan konteksteihin liittyen, mutta laajempaa tai syvempää analyttistä yhteenvedoa ei näistä tutkimuksista ole vielä kirjoitettu. Kirjallisuuden vähälukuisuudelle Duguid, Mündel ja Schugurenky (2007, 44) esittävät mahdolliseksi selitykseksi kolmea seikkaa: kansalaisjärjestöjen ja muiden sosiaalisten liikkeiden fokus on enemmän toiminnassa kuin reflektoinnissa, oppiminen on usein tiedostamatonta ja hiljaista tietämistä, joten sitä on tutkijoiden vaikea

tavoittaa, ja vaikka oppiminen olisi tiedostettua, niin vapaaehtoisilla on todennäköisesti vähän aikaa istua alas ja kirjoittaa tästä oppimisesta.

Hallitseva näkemys on ollut pitkään, että tietoja, taitoja opitaan ja osaamista kehitetään formaaleissa koulutusinstituutioissa tai ammatillisissa palkkatöissä, eikä vapaaehtoistyötä ole nähty itsessään yhtenä oppimisen areenana (Shugurensky, Duguid & Mündel, 2010, 83). Sosiaalisten liikkeiden ja järjestöjen vapaaehtoistyössä suurin osa informaalista oppimisesta on tiedostamaton ja hiljaisen tiedon karttumista monenlaisissa päivittäisissä toiminnoissa ja erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa. Vapaaehtoistoiminnan oppimismahdollisuudet ja toiminnassa opittu jääkin usein tunnistamatta niin vapaaehtoistyöntekijöiltä itseltään kuin toiminnan organisaatioiltakin, sillä toiminta mielletään enemmän tekemiseksi kuin oppimiseksi. (Cox 2002, 166; Duguid ym. 2007, 45.) Vapaaehtoistyö on kuitenkin toimintaa, jossa tehdään työtä jonkin tärkeäksi ja hyödylliseksi koetun asian hyväksi sen samalla sisältäessä yhdessä tekemistä ja oppimista. Toiminnassa on mahdollisuus vaikuttaa myönteisesti omaan osaamiseen: oppia uusia asioita, taitoja ja lisätä itsetuntemusta sekä kehittää omaa aiempaa osaamista yhä pidemmälle. Siinä on mahdollisuus toteuttaa omia taipumuksia sekä omaa arvomaailmaa arkielämässä. (Hakkarainen & Syrjänen 2003, 22-23.)

Erilaisten vapaaehtoistoiminnan ryhmien oppimista on tutkittu suhteellisesti ehkä eniten Toronton yliopistossa Informal Learning of Volunteers –projektissa viimeisen vuosikymmenen aikana. Tutkimukset ovat keskittyneet niin informaaliin oppimisprosessiin kuin siihen, mitä vapaaehtoistyössä on koettu opittavan, esimerkiksi Akingbola, Duguid ja Viveros (2007) ovat tarkastelleet Kanadan Punaisen Ristin vapaaehtoisten kokemuksia oppimisesta, Schugurensky ja Myers (2008) Toronton seniorityöryhmän jäsenten oppimista. Nämä ja muut vastaavat tutkimukset yhtenevästi vahvistavat sen, että vapaaehtoistoiminta vaatii tekijöiltään suuren määrän kontekstispesifejä tietoja, taitoja, arvoja ja asenteita. Eri vapaaehtoistyön organisaatioissa niiden toimialasta riippuen vaaditut ja sitä myötä opitut asiat voivat vaihdella runsaastikin, mutta yhteisiä teemoja on ollut löydettävissä. Schugurensky, Duguid ja Mündel (2010) ovat nostaneet esille erityisesti instrumentaaliset taidot, ihmissuhde- ja kommunikaatiotaidot, taidot ajaa jotakin asiaa, autonomian taitoja, poliittista efektiivisyyttä, poliittista ja institutionaalista tietoa organisaatioista, erityisiä asioita suhteessa organisaation tehtävään sekä sosiaalisten suhteiden laajempaa ymmärtämistä. Shugurensky ja Mündel (2005, 17) ovat omassa tutkimuksessaan päätelleet, että mitä kapea-alaisempia ovat organisaation tarjoamat kokemukset vapaaehtoisille ja mitä vähäisempiä ovat vapaaehtoisten mahdollisuudet reflektoida näitä kokemuksia, niin sen heikommat ovat todennäköisyydet osallistujien merkitykselliselle oppimiselle ja kasvulle eli toisin sanoen reflektoinnin paikat ja hetket voivat edistää oppimisen kokemusta vapaaehtoistyössä.

Suomalaisessa tutkimuksessa Yeung (2004) on nostanut vapaaehtoistyön motiiveista merkityksellisinä esiin auttamishalun lisäksi sosiaalisten suhteiden tarpeen sekä uusien taitojen ja asioiden oppimisen erityisesti juuri arkisissa yhteyksissä. Harju (2004, 118-119) kirjoittaakin järjestö- ja yhdistystoiminnan sisältävän paljon sellaisia tietoja ja toimintoja, joita ei välttämättä opi järjestöelämän ulkopuolella: hiljaista tietoa, jonka voi sisäistää vain mukana olemalla, itse tekemällä ja kokemuksista oppimalla. Harjun tutkimuksen tuloksissa vastaajat kokivat tarvitsevänsä järjestö- ja yhdistystoiminnassa ennen kaikkea vuorovaikutusosaamista. Harju tulkitsee tämän osoittavan toimijoiden tiedostavan järjestötoiminnan olevan ennen muuta ihmisten välistä yhteistyötä, jossa tarvitaan kommunikaatio-, neuvottelu- ja erilaisten ihmisten kohtaamistaitoja.

RAY:n tuella toteutetun Vapaaehtoistoiminnan vuoden –tutkimuksen (Otantatutkimus 2011) tulosten mukaan kolmannes vapaaehtoistoimintaan osallistuneista haluaa toimintaan osallistumalla oppia uusia asioita ja käytännön taitoja. Vapaaehtoistoiminnassa on koettu opittavan eniten ihmisten kohtaamista ja vuorovaikutustaitoja, sen jälkeen organisointitaitoja, tapahtumien järjestämiseen sekä ongelmien ratkaisuun liittyviä taitoja. Lähes samat asiat tulevat esiin, kun arvioidaan, mitä vapaaehtoistoiminnassa opitaan enemmän kuin työelämässä tai opinnoissa: tapahtumien järjestäminen, ihmisten kohtaaminen, vuorovaikutus- sekä kokous- ja neuvottelutaidot tai organisointitaidot.

3.4 Suomen Rikosuhripäivystys

Suomessa rikoksen uhreilla ja heidän läheisillään on käytettävissä paljon erilaisia niin julkisia, yksityisiä kuin kolmannen sektorin palveluita henkistä, fyysistä, oikeudellista, taloudellista, sosiaalista ja muuta vastaavaa tukea varten. Palvelut ovat hajautuneita hyvin monelle eri toimijalle, ja niistä voi olla haastavaa löytää omaan tilanteeseen sopivaa ja tarvittavaa tukea. Varsinaisesti rikoksen uhrien auttamiseen keskittyntä palvelua ei ole muuta kuin Rikosuhripäivystys.

Suomen Rikosuhripäivystys (RIKU) aloitti toimintansa vuonna 1994. Rikosuhripäivystys rakentuu Helsingissä sijaitsevasta keskustoimistosta, seitsemästä aluetoimistosta ja 29 palvelupisteestä. Toimintaa on ohjaamassa ja koordinoimassa yli 26 sosiaali- tai terveydenhuollon ammatillisen taustan omaavaa palkattua työntekijää ja lisäksi 15 yhdyshenkilöä palvelupisteissä. RIKUn tärkein voimavara on yli 300 tehtävään valittua ja koulutettua vapaaehtoistyöntekijää. (Rikosuhripäivystys 2012b.)

Rikosuhripäivystys ei ole varsinaisesti oma järjestönsä, vaan sen toiminnasta vastaavat yhteistyössä Ensi- ja turvakotien liitto, Mannerheimin lastensuojeluliitto, Suomen Mielenterveysseura, Suomen Punainen Risti, Naisasialiitto Unioni, Kirkkohallitus ja Suomen Setlementtiliitto, joka myös vastaa toiminnan koordinoinnista. Tämän kaltainen järjestöjen yhteistyöhanke on hyvin poikkeuksellista ja luo omat erityispiirteensä toiminnalle. Raha-automaattiyhdistys on RIKUn pääasiallinen rahoittaja ja muu rahoitus tulee oikeus- ja sisäasiainministeriöiltä, kunnilta ja omasta lehtituotosta. (Rikosuhripäivystys 2012b.)

3.4.1 Rikosuhripäivystyksen tavoitteita

Rikosuhripäivystyksen yleisemmän tason tavoitteena on parantaa rikoksen uhrin yhteiskunnallista ja juridista asemaa. Uhrin yhteiskunnallisen aseman parantamiseksi Rikosuhripäivystys osallistuu erilaisiin työryhmiin viranomaisten ja muiden asiaan liittyvien toimijoiden kanssa. Perusvaikuttamistyötä on myös tiedon jakaminen ja kouluttaminen rikoksen uhriksi joutumisesta aiheutuvista seuraamuksista sekä uhrin asemasta ja oikeuksista. Tiedotuksen lisäksi RIKU on pyrkinyt vaikuttamaan uhrin juridiseen asemaan eri lakiehdotuksista antamallaan lausunnoilla ja osallistumalla julkiseen keskusteluun. Tavoitteiden keskiössä on rikosten uhrien, heidän läheistensä sekä rikosasioissa todistajina olevien auttaminen ja tukeminen. Tavoitteena on tarjota uhrielle, heidän läheisilleen sekä todistajille henkistä tukea ja käytännön neuvoja, jotta he selviäisivät traumaattisesta kokemuksestaan. (Tuorila & Siltaniemi 1999, 54-58; Kjällman 2011; Rikosuhripäivystys 2012b.)

Uhrien tukemiselle on löydettävissä kaksi selkeää perustelua: pääsääntöisesti uhreilla ei ole riittävästi tietoa asemastaan ja oikeuksistaan sekä pyrkimys heidän lisätraumatisoitumisensa ehkäisemiseen. Rikoksen kohteeksi joutuneilla henkilöillä on yleisen ja erityisen avun tarve. Yleisen avun tarpeen osalta uhrit haluavat purkaa tuntojaan jollekin ja keskustella kokemuksestaan. Uhrit tarvitsevat myös konkreettista tietoa esim. asian käsittelystä poliisilaitoksella, oikeuskäsittelystä, rikoksesta aiheutuneiden vahinkojen korvaamisesta, toimeentulosta ja monista muista arkipäivään liittyvistä asioista. Rikoksen kohteeksi joutuneiden henkilöiden yleisesti tarvitseman tiedon lisäksi uhreilla voi olla omassa yksilöllisessä tilanteessaan erityisen avun tarve. (Tuorila & Siltaniemi 1999, 49-58; Kjällman 2011; Rikosuhripäivystys 2012b.)

Rikosuhripäivystys ei ole osa viranomaisjärjestelmää, vaan se on sitoutunut riippumattomien palvelujen tarjoamiseen ja toimintaperiaatteena on kunnioittaa uhrin itsemääräämisoikeutta, noudattaa vaitiolovelvollisuutta sekä kohdella tasapuolisesti kaikkia rikoksen uhreja. Kiteytetty-

nä RIKU:n arvoja ovat asiakaslähtöisyys, luotettavuus, vastuullisuus, tasapuolisuus sekä yhteistyön ja välittämisen kulttuurin edistäminen. (Kjällman 2011, 16.)

3.4.2 Rikosuhripäivystyksen työmuodot

Rikosuhripäivystyksen tukipalvelu määritellään pääosin ammatillisesti ohjattujen vapaaehtoisten tekemäksi. RIKU:n auttamistoiminta perustuu olemassa olevan palvelujärjestelmän hyväksikäyttöön, ja uhreja autetaan ensisijaisesti ohjaamalla heitä olemassa olevien palvelujen tarjoajien luokse. Tällaisella yhteistyöllä pyritään minimoimaan päällekkäisyty ja maksimoimaan uhrille tarjottavan avun määrä. RIKU ei tarjoa taloudellista tukea uhreille, joten pelkästään sen osalta yhteistyö on tarpeellista. (Tuorila & Siltaniemi 1999, 61; Kjällman 2011; Rikosuhripäivystys 2012b)

Rikosuhripäivystyksen auttamistoiminta pohjautuu työmuotoihin, joita ovat puhelinauttaminen sekä aluetoimistojen ja palvelupisteiden yhteydessä verkostoituvaa tukihenkilötoiminta. Puhelinauttaminen ja tukihenkilötoiminta ovat olleet RIKU:n työmuotoja toiminnan käynnistämistä lähtien. Uusimpana tukimuotona on verkkoauttaminen. Rikunet-päivystäjät vastaavat kysymyksiin, ohjaavat ja neuvovat verkossa. Rikosuhripäivystyksen verkko-sivuilta saa myös lisää tietoa RIKU:sta ja muuta aiheeseen liittyvää materiaalia useilla eri kielillä. (Tuorila & Siltaniemi 1999, 61-62; Kjällman 2011; Rikosuhripäivystys 2012b)

Rikosuhripäivystyksen puhelinauttamista toteutetaan sekä valtakunnallisella että paikallisella tasolla. Valtakunnallisella tasolla toimii Auttava puhelin, jossa tarjotaan soittajille välitöntä henkistä tukea ja käytännön neuvoja. Yhteyttä voi ottaa myös suoraan aluetoimistoihin tai alueellisiin palvelupisteisiin. Puhelinauttamisessa on sitouduttu noudattamaan vapaaehtoisen puhelinauttamisen eettisiä toimintaperiaatteita. Taustayhteisö vastaa puhelinpäivystystyöstä ja kukin päivystäjä vastaa keskustelun laatutasosta auttavana keskusteluna. Soittajalle tarjotaan mahdollisuutta keskusteluun nimettömänä, luottamuksellisesti ja ilman taustayhteisölle taloudellista etua tuottavaa maksua. Keskustelussa kunnioitetaan soittajan oikeutta määrittellä keskustelun aihe ja tehdä omia ratkaisuja ilman päivystäjän painostusta tai ohjailua. Vapaaehtoisilla päivystäjillä on oikeus pysyä nimettöminä ja olla suostumatta alentavaan kohteluun. (Rikosuhripäivystys 2012b.)

Ei voida olettaa, että valtakunnallisen Auttavan puhelimen vapaaehtoiset päivystäjät vastaisivat juridisiin kysymyksiin, joten Juristin puhelinneuvonta on toinen RIKU:n valtakunnallinen puhelinpalvelu, jossa päivystäjinä toimivat juristin ammatillisen koulutuksen omaavat vapaaehtoiset. Rikoksen uhriksi joutuneet ihmiset saattavat arastella juridisten oikeuksiensa selville ottamista,

eivätkä he aina ole tietoisia niiden merkityksestä. Juristin puhelinneuvonnasta voi tarkistaa lainmukaisia uhrin tai rikosasiassa todistajana olevan oikeuksia sekä saada niihin liittyvää ohjausta. (Tuorila & Siltaniemi 1999, 62; Rikosuhripäivystys 2012b.)

RIKU:n tukihenkilötoiminnan tavoitteena on tarjota tukea niille rikoksen uhreille, heidän läheisille ja rikosasiassa todistajille, jotka eivät ole ensisijaisesti ammattiavun tarpeessa, mutta tarvitsevat pidempiaikaista tai intensiivisempää apua kuin mitä puhelinauttamisella voidaan tarjota. Tukihenkilötoiminnalla pyritään tukemaan rikoksen uhrin selviytymistä kokemuksestaan nopeammin ja kivuttomammin kuin se ilman tukitoimia olisi mahdollista. (Tuorila & Siltaniemi 1999, 67; Kjällman 2011; Rikosuhripäivystys 2012b) Tukihenkilön tehtävä on kytköksissä rikosoikeudelliseen prosessiin ja siinä tukemiseen (liite 3). Rikosprosessin vaihe ja kesto määrittävät tukisuhteen kesto ja tapaamisten tiheyttä. Tukihenkilöillä voi olla tukisuhteita, joissa tuettava tavataan ensimmäisen ja ainoan kerran oikeudenistunnossa. Toiset tukisuhteet voivat kestää hyvinkin pitkän ajan. Tukihenkilö saattaa olla rikosoikeudellisessa prosessissa tukena rikosilmoituksen tekemisestä aina hovioikeuden päätökseen asti prosessin kestäessä kaksikin vuotta. Tukihenkilön tehtävänä on auttaa asiakasta henkilökohtaisesti, hän voi olla asiakkaan mukana poliisilaitoksella asioidessa ja oikeudenkäynnissä sekä olla apuna korvaus- tai lähestymiskieltohakemuksen täyttämässä sekä muissa käytännön asioissa, mutta ennen kaikkea hän on keskustelukumppani tuettavalleen. (Rikosuhripäivystys 2012b.)

Rikosuhripäivystys vastaanotti vuonna 2011 kaikkiaan 24 695 yhteydenottoa, joka on 22 prosenttia enemmän kuin vuonna 2010. Yhteydenotoista tukisuhteisiin liittyviä oli 18 068 ja Auttavaan puhelimeen, Juristin puhelinneuvontaan, todistajan tukeen, Rikunettiin sekä palvelupisteisiin liittyviä oli yhteensä 6627. Tukisuhteessa oli 1638 asiakasta. Asiakkaista suurin osa oli naisia ja miehiä oli noin viidennes. Ulkomaalaistaustaisia asiakkaita oli 4 prosenttia. Yhteydenotoista yli puolet liittyi ensisijaisesti fyysiseen väkivaltaan ja noin viidesosa uhkailuun ja henkiseen väkivaltaan. Suurin osa väkivallasta on tapahtunut perheessä tai lähisuhteessa. Omaisuusrikoksiin liittyi 10 prosenttia yhteydenotoista. (Rikosuhripäivystys 2012b.)

3.4.3 Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisten kriteerit, koulutus ja työnohjaus

Rikosuhripäivystyksen työn tavoitteet ja toimintaperiaatteet asettavat omat vaatimuksensa vapaaehtoistoimijoille. RIKUn toiminnassa vapaaehtoiselta ei edellytetä mitään tiettyä ammatillista taustaa lukuun ottamatta Juristin puhelinneuvonnan päivistäjiä. RIKU:n vapaaehtoistyöntekijän kriteerinä on, että auttaja on kypsä aikuinen, jolla ei itsellään ole käsittelemättömiä kriisejä. Vapaaehtoisauttajan tunnusmerkistöön kuuluvat myös luotettavuus, avoimuus, myönteisyys ja

taito kuunnella. Hän on myös suvaitsevainen ja kunnioittaa toisen yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Monikulttuuristuva yhteiskunta merkitsee myös rikoksen uhrien, heidän läheisten ja todistajien kulttuurista monipuolistumista, joten kielitaidon katsotaan olevan eduksi. Vapaaehtoiset valitaan peruskoulutukseen ammatillisten työntekijöiden suorittamien haastattelujen kautta. (Rikosuhripäivystys 2012b.) Näitä vapaaehtoistyöntekijän kriteereitä voidaan pitää osaamisvaatimuksina, jotka ovat sidoksissa juuri tähän organisaatioon eli voidaan puhua kvaalifikaatioista.

Rikosuhripäivystys järjestää kaikille toimintaan valituille vapaaehtoisille peruskoulutuksen ennen varsinaisen vapaaehtoistyön aloittamista. Koulutuksella pyritään tarjoamaan perusvalmiuksia, joita vapaaehtoistyössä tarvitaan. Peruskurssit ovat noin 30-40 tunnin mittaisia, ja ne sisältävät tietoa muun muassa rikosprosessista eri toimijoihin, vahingonkorvauksista ja oikeudenkäyntikuluista, lähisuhdeväkivallasta ja seksuaalisesta väkivallasta, rikoksen uhrille koituvista seurauksista, traumaattisesta kriisistä, henkisestä auttamisesta ja asiakkaan kohtaamisesta sekä RIKU:n toiminnasta, tukihenkilön roolista ja eettisistä periaatteista. Jonkin verran peruskoulutukseen sisältyy tietoa myös paikkakunta-kohtaisista tukijärjestelmistä, sosiaali- ja terveystalvluista. (Rikosuhripäivystys 2012a.)

Peruskoulutuksen lisäksi vapaaehtoisille järjestetään säännöllisesti monipuolista täydennyskoulutusta. Jatko- ja lisäkoulutuksia järjestetään toimintaan liittyvistä teemoista ja aihealueista, jotta vapaaehtoistyön tiedollinen ja taidollinen taso kehittyisi. Lisäkoulutusteemoja ovat esimerkiksi lähisuhdeväkivalta, alaikäiset rikoksen uhrina, ulkomaalaistaustaisen rikoksen uhrin kohtaaminen, todistajan tukeminen, sovittelu, nettirikollisuus ja niin edelleen. Kouluttajat voivat olla muun muassa poliiseja, juristeja, lääkäreitä, psykiatreja, sosiaali- ja terveystalvneri asiantuntijoita. Joka toinen vuosi järjestetään valtakunnalliset Rikosuhripäivät, joissa käsitellään valittua ajankohtaista teemaa useammasta eri näkökulmasta eri alojen asiantuntijoiden luentojen kautta. (Rikosuhripäivystys 2012a; Rikosuhripäivystys 2012b.) Koulutussisältöjen voidaan ajatella heijastavan niitä tavoitteita, joita Rikosuhripäivystys asettaa vapaaehtoisen osaamiselle aiemmin mainittujen valintakriteerien lisäksi.

Uhrien, heidän läheisten ja todistajien tukemisessa kohdataan hyvin erilaisia ihmisiä ja vaikeita elämäntilanteita. Vapaaehtoisilla on mahdollisuus saada ohjausta, neuvontaa ja tukea omaan työskentelyynsä RIKU:n ammatillisilta työntekijöiltä. Toiminnan puitteissa vapaaehtoisilla on myös mahdollisuus osallistua ryhmätalvönohjauksiin, joissa he voivat puhua työn herättämistä asioista, tuntemuksista ja kysymyksistä. Tarvittaessa järjestetään myös yksilötalvönohjausta. (Rikosuhripäivystys 2012b.)

4 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat

Suomessa vapaaehtoistoimintaa on tutkittu melko laajasti historiallisesta näkökulmasta, on myös kuvattu suomalaisen kansalaisyhteiskunnan syntyä ja talkooperinnettä. Kiinnostus yksilöiden kokemuksiin ja näkemyksiin on tullut tutkimuksiin 2000-luvun kuluessa. Tutkimuksia on tehty aktiivisen kansalaisuuden, sosiaalisen pääoman, motivaation, sitoutumisen, jaksamisen sekä arvojen ja asenteiden näkökulmista. Jonkin verran vapaaehtoistoimintaa on tarkasteltu oppimisympäristönä siten, että vapaaehtoistyö voitaisiin niveltää ammatillisten oppilaitosten ja korkeakoulujen antamaan formaaliin opetukseen. (Eskola & Kurki 2001; Yeung 2004; Hyväri 2005; Nylund & Yeung 2005.) Järjestötoiminnassa oppimista olisi hyvä tutkia, koska tällöin organisaatioiden olisi mahdollisuus luoda ja edistää osallistujensa oppimismahdollisuuksia ja kehittää omaa toimintaansa (Duguid ym. 2007, 44). Vapaaehtoistoiminnan tutkimuksessa on tilaa tuoda aiempaa enemmän esille vapaaehtoistoiminta aikuisen arkisena oppimisympäristönä sekä vapaaehtoistyöntekijöiden oma ääni. Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisesta tukihenkilötoiminnasta ei ole juurikaan julkaistuja tutkimuksia.

Tässä tutkielmassa on tarkoituksena selvittää ja jäsentää yleisellä tasolla Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisessa tukihenkilötoiminnassa tapahtuvaa oppimista ja osaamisen kehittymistä tukihenkilöiden itsensä kuvaamana. Tutkielman myötä rakentuu myös kuvausta Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistoiminnasta aikuisen arjen oppimisympäristönä.

Lähtökohtana tukihenkilöiden osaamisen kehittymiselle on Rikosuhripäivystyksen järjestämä peruskoulutus kaikille toimintaan mukaan valituille vapaaehtoisille. Koulutussisältöjen voidaan ajatella heijastavan niitä tavoitteita, joita Rikosuhripäivystys asettaa vapaaehtoiselle osaamiselle (kvalifikaatiot). Varsinaisena mielenkiinnon kohteena tässä tutkielmassa ovat RIKU:n vapaaehtoisten tukihenkilöiden omat kokemukset ja näkemykset siitä, millaisia tietoja, taitoja, osaamista ja kykyjä vapaaehtoistoiminnassa heille kehittyy ja vahvistuu eli tässä kysymyksissä tiivistettynä osaamista ja kompetensseja. Tutkielman tutkimuskysymyksinä ovat:

- 1) Millaista osaamista ja kompetensseja vapaaehtoiset tukihenkilöt kokevat oppivansa Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistoiminnassa?
- 2) Millaisena oppimisympäristönä vapaaehtoiset tukihenkilöt kokevat Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistoiminnan?

Pyrkimyksenäni on avata ja tehdä näkyväksi vapaaehtoistoimijan osaamisalueiden sisältöjä RIKU:ssa ja tarkasteluni lähtökohtana on se, mitä tukihenkilöt itse kokevat oppivansa vapaaehtoistoiminnassa ja millaista osaamista he kokevat tämän työn kehittävän ja vahvistavan. Millai-

sia tietoja, taitoja, kykyjä, toimintavalmiuksia, asenteita, arvoja, uskomuksia tai käsityksiä koetaan opittavan, kehittyvän tai muuttuvan tämän työn tekemisen myötä? Keskityn tarkastelemaan RIKU:n toimintaympäristöä tukihenkilöiden oppimisen ja osaamisen kehittymisen näkökulmasta eli oppimisympäristönä. Olen kiinnostunut siitä, miten tukihenkilöiden osaaminen kehittyy tässä ympäristössä heidän oman kokemuksen mukaan, ja millaisten tekijöiden koetaan edistävän omaa oppimista ja osaamisen kehittymistä.

5 Tutkimusaineisto ja –menetelmät

5.1 Tutkimuksen kohdejoukko

Tutkielman kohdejoukon valinnassa on kyse laadulliselle tutkimukselle ominaisesta harkinnanvaraisesta näytteestä (Eskola & Suoranta 1998, 18). Haastateltavien tulisi laadullisessa tutkimuksessa tietää tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon, joten heidän valikoituminen tutkimukseen tulee olla harkittua, jolloin valinnassa on kyse tutkimuskysymysten mukaisesta harkinnanvaraisesta näytteestä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85-86.) Kohdejoukkona tutkielmassa ovat Suomen Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoiset tukihenkilöt, joilla on vähintään vuoden kokemus tukihenkilönä toimimisesta ja ovat edelleen toiminnassa aktiivisesti mukana. Kohdejoukon rajaamisen taustalla tähän ryhmään on oletus siitä, että ryhmään kuuluville on ehtinyt kertyä kokemusta vapaaehtoistoiminnan eri oppimistilanteista kuten koulutuksista, tukisuhteesta, tukisuhteeseen liittyvistä prosesseista, työnohjauksesta ja yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa.

Tutkielman kohderyhmäksi valikoitui kahdeksan henkilöä, joilla on ollut vähimmillään 4 ja enimmillään 15 vuotta kokemusta tukihenkilönä toimimisesta Rikosuhripäivystyksessä. Haastateltavat toimivat Etelä-Suomen ja Sisä-Suomen aluetoimistojen alueella. Kohderyhmästä kaikki olivat aktiivisesti toiminnassa mukana aineiston keruun ajankohtana.

Haastateltavista kaikki kahdeksan olivat naisia iältään 30 ja 73 vuoden väliltä. Heistä puolet on työelämässä. Haastatelluista kolmella on hoitoalan, yhdellä kasvatusalan ja neljällä on täysin muun alan ammatillinen tausta. Useammalla haastateltavalla on opiskelu- ja työhistoriasta johdun kokemusta kansainvälisyydestä ja monikulttuurisuudesta sekä kielitaitoa. Kaikki ovat olleet elämänsä aikana mukana jossain muussakin kolmannen sektorin vapaaehtoistyön toiminnassa ja viisi osallistuu edelleen RIKU:n tukihenkilötyön lisäksi. Suurimmalla osalla myös muu vapaaehtoistoiminta on liittynyt ihmisten auttamis- ja tukemistoimintaan.

Haastatelluista vapaaehtoisista neljä on toiminut 4–5 vuotta RIKU:n vapaaehtoisena, ja he ovat kokeneet olevansa vielä aika alussa RIKU:n tukihenkilötyössä. He käyttivät itse ilmaisua ”uran alussa olevana”. Lainaan tätä heidän omaa ilmaisuaan raportoinnissa. Loput ovat olleet toiminnassa mukana 7–15 vuotta, ja käytän heistä ilmauksia ”kokeneemmat” tai ”pidemmän aikaa toimineet”. RIKU:n tukihenkilötyön ovat kaikki kokeneet itselle sopivaksi, mielekkääksi ja merkitykselliseksi vapaaehtoistyön muodoksi ja työ on koettu opettavaisena, antoisana ja palkitsevana.

Haastateltavat kuvasivat itseään empaattisiksi ja myötätuntoisiksi, joilla on halua olla aktiivisesti mukana toimimassa ja ottaa selville, tietää ja ymmärtää asioita. Haastateltavilla oli lähtökohteisesti erittäin myönteinen asenne oppimista ja kehittymistä kohtaan sekä sen tiedostamista, että erilaisiin muutoksiin sopeutuminen edellyttää uuden opettelua. Uuden oppiminen nimettiin myös yhdeksi motivaatiotekijäksi vapaaehtoistyössä. Muutama haastatelluista kuvasi oppimisen ja aktiivisen kansalaisuuden elämäntavakseen.

5.2 Haastatteluaineiston kerääminen

Tämän tutkielman pyrkimyksenä on selvittää vapaaehtoisten omia kokemuksia ja näkemyksiä osaamisensa kehittymisestä. Laadullisella tutkimusotteella kasvokkain tapahtuva yksilöhaastattelu mahdollistaa aiheen käsittelyn joustavuuden sekä nostaa tutkittavan esille merkityksiä luovana ja aktiivisena osapuolena antaen tilaa haastateltavien omille kokemuksille ja heidän näkemystensä esiin tulemiselle. Haastatteluissa käsiteltäviä ja mahdollisesti uutena esiin tulleita asioita voi tarvittaessa tarkentaa ja syventää keskustelemalla lisää aiheesta. (Eskola & Suoranta 1998, 16–18; Hirsjärvi & Hurme 2000, 35.) Laadullisen tutkimusotteen valintaa puoltaa myös se, että vapaaehtoistoiminnassa ja Rikosuhripäivystyksessä tapahtuvaa oppimista sivuavat tutkimukset ovat olleet aikaisemmin pääsääntöisesti määrällisiä tutkimuksia.

Tutkielman aineisto on hankittu kohderyhmältä teemahaastattelulla. Tutkimuskysymysten pohjalta on ollut mahdollista muodostaa teemoja etukäteen sekä teemoja tarkentavia kysymyksiä. Haastattelurunko rakentui taustakysymyksistä sekä suoraan tutkimuskysymyksistä johdetuista neljästä teemasta: kokemuksia siitä, mitä on opittu, mitä osaamista on vahvistunut tai kehittynyt, mitä tahtois vielä oppia ja missä asioissa kehittyä sekä millaisena oppimisympäristönä Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyö koetaan.

Tässä tutkielmassa on tarkoituksena kartoittaa lähemmin kohderyhmän omakohtaisia kokemuksia, näkemyksiä ja ajatuksia vapaaehtoiseen tukihenkilötoimintaan liittyvästä oppimisesta: tietojen, taitojen ja osaamisen kehittymisestä. Tällöin ei ole tarkoituksenmukaista tehdä tarkkoja luokitteluja etukäteen ilmiön eri osa-alueista. Kysymysten muotoiluun on syytä kiinnittää erityistä huomiota, jotta haastattelijan vaikutus vastauksiin pystyttäisiin minimoimaan (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 51). Avainkysymykset eri teemoista pyrin muotoilemaan mahdollisimman avoimiksi kysymyksiksi. Tällä hain haastateltavien omaa kokemusta ja ajatusta teeman aiheesta. Vastauksia tarkentavat kysymykset muotoutuivat kunkin haastateltavan kertoman mukaan, näin myös pyrin varmistamaan sen, että haastattelijana olin ymmärtänyt sen, mitä haastateltava oli tarkoittanut. Haastateltavat ovat erilaisia persoonia erilaisine taustoineen, joten luontevan vuo-

rovaikutuksen luomiseksi ja kaikilta tiedon saamiseksi käytännön haastattelutilanteessa on mahdotonta pyrkiä esittämään kysymykset aina samalla tavalla, samassa muodossa tai samassa järjestyksessä. Käytännössä kysymisen tapaa ohjaa se, että osapuolet ymmärtäisivät toisiaan. (Ruusuvuori & Tiitula 2005, 31.)

Teemahaastattelussa, kuten haastattelussa yleensäkin, on otettava huomioon miten vuorovaikutustilanteen eri osapuolet tulkitsevat tilannetta. Haastateltava ennen vastaamistaan muodostaa jonkinlaisen käsityksen siitä, mihin kysymyksillä pyritään. Haastateltava pohtii haastattelun aikana myös sitä, mitä tutkimus käsittelee ja millaiset asiat mahdollisesti ovat kysymysten taustalla olevan tutkimusaiheen kannalta olennaisia. (Ruusuvuori & Tiitula 2005.) Tehdyissä haastatteluissa tähän kiinnitin erityistä huomioita muistuttamalla haastateltavia haastattelutilanteiden alussa siitä, että kysymyksiin ei ole olemassa oikeita tai vääriä vastauksia, vaan tässä tutkielmassa olen kiinnostunut nimenomaan haastateltavien omista kokemuksista ja ajatuksista: haastateltava saa kertoa omista kokemuksistaan ja näkemyksistään täysin vapaasti. Tällä myös määriteltiin keskustelijoiden välistä tiedollista suhdetta eli haastateltavalla on tieto ja hän on tietävänä osapuolena (Ruusuvuori & Tiitula 2005, 33).

Rikosuhripäivystyksen kaksi aluetyöntekijää tiedustelivat omien alueidensa vapaaehtoisilta tukihenkilöiltä, jotka täyttävät kohdejoukon tunnusmerkit, halukkuutta osallistua tutkielmaan haastateltaviksi. Aluetyöntekijät kysyivät tukihenkilöiltä luvat yhteistietojen antamiseen tutkielman tekijälle, sekä toimittivat tiedotteen (liite 1) haastatteluun alustavasti suostuneille. Tutkielman haastateltaviin otin tämän jälkeen puhelimitse yhteyttä Rikosuhripäivystyksen aluetyöntekijöiltä saatuun yhteistietojen perusteella. Haastatteluun osallistuville kerroin puhelussa haastattelun oletetun keston sekä sovittiin tarkemmin aika ja paikka haastattelulle. Samalla haastateltavilla oli mahdollisuus kysyä ja tarkentaa tutkimukseen tai haastatteluun liittyviä asioita.

Haastateltaville oli toimitettu etukäteen tutustumista varten kirjallisena haastattelun teemat, joiden alla oli muutama tarkentava kysymys (liite 1), mikä Tuomen ja Sarajärven (2009, 73, 75) mukaan edesauttaa orientaatiota ja tarkoituksenmukaisten vastausten saamista haastattelutilanteessa. Itse haastattelut tapahtuivat kasvotusten yksi haastateltava kerrallaan ja käsiteltäviä asioita ohjasi teemahaastattelurunko (liite 2), jonka tehtävänä oli ohjata keskustelua niin, että jokaisen haastateltavan kanssa on käsitelty jossain määrin samoja asioita. (Kvale 1996; Eskola & Suoranta 1998, 87.) Tekemissäni haastatteluissa teemojen järjestys oli pääpiirteissään sama alkaen taustakysymyksistä, joista haastateltavat siirtyivät suoraan kertomaan kokemuksistaan ja ajatuksistaan RIKU:sta oppimisympäristönä. Haastattelujen loppupuolella palasin vielä teemaan tarkentaen jo aiemmin kerrottua. Muuten haastateltavat puhuivat vapaasti omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan. Tehdyissä haastatteluissa koin haastattelurungon toimineen tarkoituksenmukaisella tavalla. Kysymysten muotoilu ja järjestys hieman vaihteli eri haastateltavien kohdal-

la. Yksilöhaastatteluissa kaikilta haastateltavilta ei tarvinnut kysyä ihan jokaista kysymystä siitä syystä, että he ennättivät vastata niihin ennen kuin ehdin heiltä niitä kysyä. Haastattelijana huolehdin aikataulusta siten, että kaikki teemojen aihealueet olivat osana keskustelua ja tulivat käsitellyiksi.

Haastattelut toteutettiin Rikosuhrapäivystyksen yhden aluetoimiston ja yhden palvelupisteen toimitiloissa. Haastatteluista tehtiin viisi vuoden 2012 viikolla 47 ja kolme viikolla 51. Haastattelujen kesto oli keskimäärin 70 minuuttia. Haastattelut nauhoitin äänitallenteena ja litteroin ne muuten sanatarkasti, paitsi joitain täytesanoja kuten ”niin, tota noin” sekä mainittuja työnteekijöiden tai tukihenkilöiden nimiä ja tukisuhteisiin liittyneitä yksityiskohtia jätin kirjoittamatta. Litteroitua tekstiaineistoa kertyi yhteensä 86 sivua.

5.3 Aineiston analysointi

Tutkimuksen aineiston hankintatapa vaikuttaa aineiston analyysitavan valintaan. Tämän tutkielman aineiston analyysitavan lähtökohdaksi valitsin teoriasidonnaisen sisällönanalyysin ja osaksi tutkimuskysymyksiin pohjautuvan teemoittelun. Teoriasidonnaisen sisällönanalyysin voidaan ymmärtää sisältävän teoreettisia kytkentöjä, mutta analyysit eivät pohjautu suoraan teoriaan, vaan sisällönanalyysi etenee ennemminkin aineiston ehdoilla. Teemoittelun avulla on tarkoitus jäsentää, tunnistaa, analysoida ja myös osittain raportoida aineistosta löydettävät tutkimuskysymysten kannalta informatiiviset teemat. Teemoittelussa painottuu se, mitä kustakin aineistossa esiintyvistä teemasta on sanottu. (Braun & Clarke 2006, 79, 82-84; Tuomi ja Sarajärvi 2009, 95, 98.)

Tekemääni analyysia ohjasi Braunin ja Clarcken (2006, 87) artikkelin kuvaukset temaattisen analyysin vaiheista alkaen aineistoon tutustumisesta edeten askel kerrallaan raportointiin saakka. Olen itse tehnyt haastattelut, litteroinut ne ja lukenut litteroidut tekstiaineistot kokonaisuudessaan moneen kertaan läpi, joten olen tutustunut aineistooni useammalla eri tavalla. Aineiston analyysin toteutin siten, että äänitteiden litteroinnin jälkeen luin läpi koko tekstiaineistoa useampaan kertaan kronologisesti yksi haastatteluteema kerrallaan etsien tutkimuskysymysten kannalta oleellisia asioita. Ensin luin haastattelurungon yhden teeman tarkempine kysymyksineen ja valitsin haastatteluteemalle värin, jonka jälkeen luin tekstiaineistoa etsien kyseistä teemaa koskevat vastaukset ja vastaavat tiedot merkiten ne teemakohtaisella värillä samalla kirjaten tekstiaineiston sivumarginaaliin potentiaalisia luokkia ja teemoja. Tekstiaineiston värikoodauksen jälkeen etsin ja keräsin aineistosta löytämiäni relevantteja luokkia ja potentiaalisia teemoja. Kokosin tutkimuskysymysten näkökulmasta oleelliset teemakohtaiset vastaukset ja vastaavat

tiedot erilliselle isolle paperille eli ”lakanalle” niin, että yhtä potentiaalista teemaa koskevat pelkistetyt vastaukset olivat kaikki kirjoitettuna peräkkäin. Tämän jälkeen Braunin ja Clarken (2006) mukaan teemat sisältöineen tarkistetaan, että toimivatko ne suhteessa koodauksiin ja koko aineiston dataan, ja sitten luodaan analyysin temaattinen kartta sekä tehdään tarkempi teemojen tunnistaminen ja nimeäminen. Temaattisen kartan tehtyäni jaoin teemat kahteen pääkokonaisuuteen: osaamiseen ja oppimisympäristöön. Osaamisen alueet teemoittelin tietoihin, taitoihin ja asenteisiin noudattaen Harjun (2004, 120) sekä Duguidin ym. (2007) tekemää jaottelua. Oppimisympäristön jakaminen koulutukseen, tukisuhteeseen, työnohjaukseen ja yhteisiin kokoontumisiin noudattavat aineistosta löytämiäni kuvauksia siitä, mitä oppimisen ja osaamisen kehittämisen tilanteita koetaan RIKU:n toimintaympäristössä olevan. Tämän teemoittelun avulla sain tekstiaineistosta esille tutkielman tulokset.

6 Kokemuksia osaamisen kehittymisestä Rikosuhripäivystyksessä

Tutkielman tulosten esittelyssä seuraan pääpiirteissään tutkimuskysymysten sisällöllistä järjestystä ja olen jakanut tulokset kahteen pääteemaan, jotka ovat osaamisalueet ja oppimisympäristö. Osaamisalueet-osiossa käsitelen asioita, jotka vastaavat ensimmäiseen tutkimuskysymykseen siitä, millaista osaamista ja kompetensseja tukihenkilötyössä koetaan opittavan. Toiseen tutkimuskysymykseen sekä pääteemana oppimisympäristöön sisältyvät kuvaukset vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemukset ja näkemykset siitä, millaisia oppimisen tilanteita ja osaamisen kehittämisen mahdollisuuksia RIKU:n toimintaympäristö tarjoaa. Ennen pääteemoihin siirtymistä jotakin siitä, mitä haastateltavat yleisesti kertoivat oppimisen kokemuksesta ja siitä, mitä eniten koetaan opittavan tässä tukihenkilön työssä.

Haastateltavat ovat olleet toiminnassa mukana useampia vuosia, joten jokainen koki haastavaksi yksityiskohtaisesti nimetä sitä kaikkea, mitä on oppinut ja mitä osaamista on kehittynyt näiden RIKU-vuosien aikana tai missä vielä toivoisi kehittyvänsä lisää. Jokaisen kokemus on ollut, että kaikilla alueilla voi vielä kehittää itseään ja osaamistaan. Tukihenkilöt kuvasivat, että aikuisen oppiminen on rakentamista ja rakentumista eri lähteistä, ympäristöistä ja omista sekä toisten kokemuksista. Kaikesta elämäkokemuksesta on mahdollisuus oppia, saada tietoa ja voimia – kehittää itseä ja osaamistaan. Haastateltujen mukaan tässä työssä voi hyödyntää aiempaa elämäkokemustaan, ja kaikkea, mitä elämässä on ollut. Osaamista ei ainoastaan tuoda omista elämämpiireistä ja työkokemuksista, vaan tukihenkilön työssä opittua viedään myös omaan ammatilliseen toimintaan ja muille elämäkentille.

Jokainen haastateltava on kokenut oppineensa kaikkein eniten itsetuntemusta tukihenkilötoiminnassa. Työn myötä on opittu tunnistamaan oman itsensä ja voimavarojensa rajoja sekä tämän oman rajallisuuden hyväksymistä ja ilmaisemista. Haastateltavat nimesivät joitakin itsestä opittuja seikkoja kuten omien toiminta- ja tulkintamallien tunnistamista sekä omien selviytymiskeinojen ja voimavarojen tiedostamista. Erityisesti oman autonomian, toimijuuden ja itsetuottamuksen on koettu kehittyvän ja vahvistuvan. Osa on kokenut tukihenkilötoiminnan kehittäneen omaa kykyä ottaa vastuuta itsestä ja omasta hyvinvoinnista. Haastatelluista ne, jotka ovat olleet toiminnassa mukana yli kuusi vuotta, toivat esille tukihenkilötyön kaiken kaikkiaan vahvistavan ja kehittävän itsetuntemusta, omaa kasvua ja kehittymistä ihmisenä.

”Se, mitä tässä eniten oppii, niin se, ett oppii itsestä kaikesta eniten.” Haastattelu 2

”Kyllä se tässä on varmaan vahvistunut se, ett uskaltaa enempi olla oma itsensä, ku ennen oli vaan kuin hiiri. Sekin on varmaan sellanen kokemus, mikä on tässä tullu, ett uskaltaa olla ja sanoa, mitä ajattelee.” Haastattelu 4

6.1 Osaamisalueet

Vapaaehtoistoimijoiden osaamisalueissa noudatan Harjun (2004, 120) ja Duguidin ym. (2007) tekemää jaottelua yksilön osaamisesta tietoihin, taitoihin ja asenteisiin. Tietoihin olen koonnut kokemukset siitä, mitä asia- ja teoreettista tietoa, kokemustietoa eli tiedon siitä, miten jokin tapahtuu, toimii ja tehdään käytännössä, sekä tilanteista syntynyttä tietoa. Taitoihin sisällytän myös erilaiset valmiudet ja kyvyt tehdä jotakin. Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyön on koettu muuttaneen tai vahvistaneen joitakin arvoja, suhtautumistapoja, käsityksiä ja uskomuksia, joita käsittelemme asenteiden osaamisalueessa.

6.1.1 Tietoa

Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoiset tukihenkilöt jo peruskoulutuksessaan saavat jonkin verran asiantietoa Suomen rikosoikeusjärjestelmästä sekä rikosoikeudellisesta prosessista. Lähes kaikki haastateltavat ovat kokeneet oppineensa itselleen aivan uutta tietoa rikosoikeudellisista asioista ja käytännöistä. Tukihenkilön työssä on opittu tietoa erilaisista rikostyypeistä, rikoslaista, rikosoikeusjärjestelmän koko prosessista, järjestelmän eri toimijoiden sekä prosessin eri vaiheiden käytännöistä ja toimintatavoista rikosilmoituksesta oikeudenpäättöksiin ja korvauskäytänteisiin asti. Käräjä- ja hovioikeuden istuntojen kulku, käytännöt, toimintatavat sekä osallistujat on koettu opittavan erityisen hyvin. Oikeusjärjestelmän ammattilaisten käyttämää sanastoa ja käsitteitä on opittu ymmärtämään. Muutama haastateltavista on kokenut saaneensa uutta tietoa myös lainsäätämisen prosessista ja pyrkimyksistä.

”No mä oon oppinu aika paljon tästä systeemistä ensinnäkin, mitenkä se menee. Mä olen ollu poliisilaitoksella tekemässä rikosilmoitusta, oon ollu kuulustelussa, olen ollu Sovittelussa sovittelutoimistossa, olen ollu käräjäoikeudessa, hovioikeudessa. Jo pelkästään tää systeemi ja miten se pyörii, ni se on tullu tutuksi siinä, ja ennen kaikkea nämä asiat, mitä on.” Haastattelu 6

”Rikosprosessi...rikosilmoitukset...se on yksi asia tietysti, ja sitten se, ett jollei ole täs RIKU-työssä, ni ei opi rikospuolella toimijoita ja sitten sen systeemin toiminta, ja sitten nää toimijat, ett miten voidaan sovittelun kautta tai mitkä asiat sitten menee ihan käräjille asti tai mitkä on siellä väliin tulevat tekijät ja millä tavalla esitutkinta ja syyttämispäätökset ovat suhteessa toisiinsa...” Haastattelu 8

Rikosoikeudellisen järjestelmän eri ammatillisten toimijoiden sekä rikostapauksen eri osallisten tehtävät, roolit sekä asemat oikeuksineen ja velvollisuuksineen prosessin eri vaiheissa on opittu tietämään käytännön tukihenkilötyön myötä. Erityisesti ja syvällisemmin tietoa opitaan rikoksen uhrin näkökulmasta, kokemuksesta ja asemasta. Rikosten vaikutukset koskettavat useita ihmi-

siä, kuten kaikkien osallisten omaisia, läheisiä, työ- harrastus- ja opiskeluyhteisöjä. Tietoa on kertynyt rikosprosessin pitkäkestoisuudesta ja sen vaikutuksista käytännössä eri asianosaisille. Rikoksentehtäjöistä on myös rakentunut uudenlaista kuvaa ja heidän ajatusmaailmastaan.

”Sen oon oppinu, että mitkä on prosessissa olevien eri tehtävät ja roolit ja mitä niihin liittyy. Oon oppinu uhrin ja todistajien näkökulmista, että millanen se asema on ja kokemus... ja asianajajan tehtävät ja mikä sen rooli on. Mä oon oppinu näitä just uhrin ja todistajan oikeudet ja velvollisuudet...nii ja tekijän.. Sitten on jonkin näkönen kuva näistä rikollisistakin syntyny.” Haastattelu 4

”Asiat kestää pitkään. Se, että meidän järjestelmä toimii niin hitaalla vauhdilla, ... että odotella jotain raiskaus oikeudenkäyntiä vuoden päivät...niin kauan ku se asia on vaiheessa tavallaan, ni siin on vähän niinku pakko elää vuos raiskattuna tavallaan...tai huijattuna tai mitä nyt ikinä onkaan ollut....Se mahdollistaa tavallaan sen leiman omaksumisen itselle, ku niin kauanhan sä kuljet järjestelmässä sillä nimikkeellä, että sä oot niinku se uhri.” Haastattelu 5

”Usein myös se, että se uhri on se, jolla on sitä tietoa siitä ja jonka pitäisi pystyä ja jaksaa viedä sitä tietoa eteenpäin siinä. Vaikka viranomaisilla menee se tietty prosessi siellä, ni ku se uhri on aika yksin siellä loppujen lopuks hoitamassa niitä asioita.” Haastattelu 7

Osa on kokenut olevansa vielä aika alussa RIKU:n tukihenkilötyössä. He ovat kokeneet tarpeelliseksi vielä opiskella jonkin verran lisää tietoa lakiasioista, oikeuden käytännöistä ja juridisesta termistöistä. Syvempää ja yksityiskohtaisempaa asiantietoa seksuaalirikollisuuden alueesta kaipasi kaksi haastatelluista tukihenkilöuran alussa olevaa. Haastateltavista yhdelle oli rikosoikeusjärjestelmä ja -prosessi ennestään tuttuja ja yhdelle oikeudellinen viranomaistoiminta aiemmista vapaaehtoistoimista tai työelämästä. He ovat kokeneet aiemman tietämyksensä vahvistuneen ja monipuolistuneen.

Rikosuhritukihenkilötoiminnassa haastateltavat ovat kokeneet oppineensa lisää tietoa ihmisyydestä, erilaisista ihmiselämän kriiseistä, sosiaalisista ongelmista, elämäntilanteista ja -tavoista. Haastateltavilla on ollut näistä asioista jotain tietoa tai kokemusta jo ennen tukihenkilötyön aloittamista, mutta työn myötä ovat tieto, ymmärrys ja näkökulmat laajentuneet, syventyneet ja monipuolistuneet. Tieto on lisännyt ymmärrystä, että ihmisten erilaiset elämänkriisit, elämäntilanteet ja -muutokset ovat prosesseja erilaisine vaiheineen. Niiden läpikäyminen vaatii voimavaroja ja erilaisia selviytymiskeinoja, joita on ajan kanssa kerättävä. Suurin osa haastatelluista on kokenut oppineensa väkivalta-, päihde- ja mielenterveysongelmista sekä niiden laajuudesta ja esiintyvyydestä; näitä ilmenee perheissä yhteiskunnallisesta asemasta, koulutus- tai ammatti-taustasta riippumatta. Useimmat haastatellut tukihenkilöt toivat erityisesti esille oppineensa tietoa ja ymmärrystä lähisuhde- ja perheväkivallasta. Uran alussa olevista kolme ovat kokeneet tarvitsevansa enemmän tietoa mielenterveyteen liittyvistä asioista.

”Ja sen lisäksi oppii koko ajan ihmisestä. Ihan koko ajan. On erilaisia tapauksia, joutuu menemään ihmisten kanssa erilaisiin tilanteisiin. Sielläkin on erilaisii ihmisii. ... (kertoo tapauksia) ... Ku siel on niit kokemuksii, että on niitä, jotka on lähteny rakentamaan elä-

määnsä eteenpäin sen rikoksen jälkeen. Sitä kuvataan niin, että alkaa rakentaa itseään siitä kokemuksesta.... Jotkut on katkeroitunu ja muuttuu loppuelämäkseen, ett elämällä ei oo mitään merkitystä. On vaan kaikkee paskaa ja kaikki on vaan ilkeitä ja pahuutta on. Sit toiset taas alkaa – ne käy sen kokemuksen läpi ja alkaa rakentaa elämänsä ja itseään sen kokemuksen avulla tai ett se on osana sitä.” Haastattelu 2

”Ensinnäkin on tullu ymmärrystä paljon enemmän ihmisten ongelmia kohtaan.” Haastattelu 6

”Emmä sillon tienny...tai no joillakin tuttavilla oli jotakin alkoholiongelmaa tai paihoinpitelyä, jotain. Emmä sillain tienny tai arvannu... Tää on sit tosiaan vasta avannu, ett tällästäkin on ja kuinka paljon sitä on. Ni on tajunnu, ett täähän on ihan jäävuoren huippu, mitä tonne oikeuteen tulee. Kyllä sitä (perheväkivalta, alkoholiongelma) varmaan hyvin monessa naapurustossa on.” Haastattelu 1

Peruskoulutuksesta lähtien tietoa on kertynyt Rikosuhripäivystyksen organisaatiosta, toiminnasta ja toiminnan reunaehdoista. Kaikki haastateltavat kertoivat oppineensa kokemuksesta tietämään, että organisoitu apu rikoksen uhreille on aivan välttämätön ja tarpeellinen. Toiminnassa on opittu vapaaehtoisen tukihenkilön tehtävästä, roolista ja niiden rajoista sekä eettisistä periaatteista. Uran alussa olevista kaksi ovat kokeneet tarvitsevansa lisää tietoa vapaaehtoisen tehtävän rajoista ja rajaamisesta sekä tukihenkilön rooliin liittyvistä eettisistä kysymyksistä.

”Oon oppinu sitä sellasta tavallaan roolia siinä vapaaehtosuudessa, ett se on loppujen lopuksi ni maailman simppeleintä hommaa olla siinä paikalla, ja sit ku sulla on ne tietotaidot siitä hommasta, ni sä pystyt yllättävän paljon auttamaan siinä sitä ihmistä siinä RIKU-roolissa.” Haastattelu 7

”Se, ett rikosapu on ihan välttämätön ja tarpeellinen” Haastattelu 4

Rikosuhripäivystyksen lisäksi haastateltavat kertoivat oppineensa tietoa erilaisista ammatillisista auttamis- ja tukipalveluista sekä julkisista sosiaali- ja terveyspalveluista. Kertynyt tieto mahdollistaa sen, että osaa informoida esimerkiksi tuettavaa siitä, mitä palveluja ja tukimahdollisuuksia on käytettävissä. Olemassa olevista palveluista kaipasi lisätietoa kaksi uran alussa olevaa tukihenkilöä.

Vapaaehtoistoiminnan myötä on opittu myös lisää tietoa yhteiskunnasta tässä ajassa, yhteiskunnallisista ilmiöistä sekä yhteiskunnallisten päätösten vaikutuksista muun muassa rikosten uhrien ja todistajien asemaan, oikeusturvaan ja oikeudenhakemisen käytäntöihin. Useimmat haastatellut toivat esille havaintonsa, että yhteiskunnallisten rakenteiden, riittämättömien resurssien sekä julkisten palveluiden ammatillisten toimijoiden pyrkimysten välille on syntynyt arvostiritoja ja jännitteitä, jotka heijastuvat palveluiden tarvitsijoihin kielteisellä tavalla.

”No RIKUn kautta sitä mieltii... tälläsiä poliisipiirin jaotteluja: kuinka vaikeutuu, toisaalta muka helpottuu niinku netissä tekee rikosilmoituksen, mut jos sä haluat tehdä sen jollekin, ni se todellisuudessa vaikeutuu koko ajan sillä, ett yhä pidempien matkojen päähän pitää mennä ja tarkempina ajankohtina...” Haastattelu 5

”Se on tietysti semmonen konkreettisemmaksi tullu, ett meidän julkisensektorin palvelut eivät todellakaan vastaa sitä tarvetta, mitä niillä ihmisillä on. Meidän järjestelmässä on...julkishallinnon järjestelmähän ei tue kriisissä olevaa ihmistä... Kun ajatellaan sitä, ett kuinka paljon perheessä on väkivaltaa ja lasten asema on mikä on, ni ei tämän päivän sosiaalityöllä ole resursseja vastatata siinä tahdissa siihen, mitä olis tarve. Ei se johdu tämmösen tutkimustiedon puutteesta eikä tahdostakaan, vaan se, ett jos ihmisiä on liian vähän tekemässä, niin onhan se aivan mahdoton yhtälö.” Haastattelu 8

Haastateltavista puolet on kokenut oppineensa lisää tietoa erilaisista ihmisryhmistä, kulttuureista ja alakulttuureista sekä eri ikäisten ihmisten elämästä tämän päivän suomalaisessa yhteiskunnassa. Uutta tietoa on avautunut maahanmuuttajien ja eri etnisten taustojen omaavien ihmisten elämäntilanteista, asemasta ja kohtelusta. Pidempään toiminnassa mukana olleista kolme tahtoisivat lisää tietoa monikulttuurisuudesta, maahanmuuttoon liittyvistä asioista, kansainvälisistä rikosuhriasioista sekä siitä, miten EU:n alueella on ratkaistu näihin liittyviä asioita ja ilmiöitä. Enemmän faktatietoa on koettu tarvitsevan myös maahanmuuttajien oikeuksista sekä rasismista.

6.1.2 Taitoja

Kaikki haastateltavat ovat kokeneet oppineensa ja oppivansa koko ajan monipuolisesti sosiaalisia ihmissuhde- ja vuorovaikutustaitoja sekä tukemisen ja ohjaamisen taitoja, joita tukihenkilötyö heidän mukaansa tekijältään vaatii. Näitä taitoja on myös itsessä kehittynyt ja vahvistunut työn myötä ja on koettu tarpeellisena jatkossakin opetella ja kehittää lisää.

”Ihmisenä kehittyminen...niinku kaikessa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa kehittyä kuitenkin koko aika ja halua kehittyä koko ajan. Se on loppupeleissä olennaisin asia.” Haastattelu 5

”No semmonen taito on täs vahvistunu ku vuorovaikutus näitten tuettavien kanssa. Tärkein on tämä vuorovaikutus ihmisten kanssa.” Haastattelu 6

Sosiaalisten vuorovaikutustaitojen suhteen haastatellut kertoivat oppineensa uusia ja monipuolisempia toimintamalleja olla vuorovaikutuksessa. Tukihenkilötyön on koettu vahvistaneen ja kehittäneen niin omien kuin toistenkin tunteiden tunnistamista, tunteiden ilmaisemista sekä itsesäätelytaitoja. Oman herkkyyden ja empatiakyvyn on koettu kehittyneen tukihenkilötyössä. Rikosuhriyössä kohdataan ihmisiä erityisen vaikeissa elämäntilanteissa, joka voi herättää tukihenkilössä voimakkaita tunteita. Haasteellisina on koettu muun muassa vuorovaikutustilanteet, joissa asiakas on joko erityisen haavoittuva, hyvin sulkeutunut, hänellä on vaikeuksia ilmaista itseään tai hän välttelee vastuunottoa. Muutama haastateltavista on kokenut tarvitsevansa aiempaa monipuolisempia keinoja kohdata ja käsitellä itsessä voimakasta emotionaalista kuormitusta.

”...ett uskaltaa olla ihmisenä toisen ihmisen rinnalla ja kuunnella ja tutkailla. Kuunteleminen ei ole vain korvilla kuuntelua, vaan myös iholla kuuntelemista.” Haastattelu 8

”Ni sen semmosen niinku tavallaan kiukun ja sen hallitseminen ja voimavarana käyttäminen, niin sen oon oppinu kans tässä hommassa, ja sen oppii myös siirtäminen sinne tai ite koen, ett oppii helpommin ku ite on päässy jo sen asian kans niin hyvin sinuiks, ni on oppinu viemään sinne uhrinkin puolelle sitä, ett siitä saa voimaakin siitä asiasta, ettei se ole pelkästään syövää asia se viha siellä olemassa. Sen oon kyllä kans oppinu.” Haastattelu 7

Jokainen haastateltava on kokenut oppineensa vaikeissa elämäntilanteissa olevien monenlaisten ihmisten kohtaamisen, tukemisen ja auttamisen taitoja. Tukihenkilötyössä on erityisesti opittu tukemaan toisen ihmisen omaa toimijuutta, vastuunottoa ja itsenäisyyttä. Tukihenkilön työssä on opittu turvallisen ja luottamuksellisen kontaktin luominen tuettavaan hyvin lyhyessäkin ajassa sekä tuen tarpeen tunnistamista ja sääntelyä tilanteen mukaan. Tukihenkilöt toivat esille oivaltaneensa erityisesti sen, että läsnä olon taito on keskeisintä toisen ihmisen tukemisessa ja auttamisessa. Yksi aidosti kuunteleva, läsnä oleva ihminen voi riittää siihen, että tuettavalta vapautuu voimavaroja ja hänen toimijuutensa vahvistuu. Tukisuhteet sisältävät ohjaamista niin rikosoikeudelliseen kuin kriisi- ja traumatyön prosesseihin, tarvittaviin palveluihin ja omaan toimijuuteen. Tuettavalle saatetaan opettaa uutta tietoa, tiedonhankintaa sekä uusia merkityksiä ja tulkintamalleja kokemuksille.

”Se on nimenomaan se mun näkemys, ett se on ihan niinku valinta, nimenomaan vahvistaa ihmistä toimijana omassa elämässään.” Haastattelu 5

”Mutta se, mitä tää on opettanu myös ni se, että kun on yksi ihminen, edes se yksi, joka kuuntelee aidosti, ni mitkä voimavarat löytyy ihmisestä tarttua asioihin ja löytää itsestä monenlaisia; mikä on minua ja miten edetä, kun on vaan joku, joka näkee koko ajan ja kuuntelee sua, ett missä tilanteessa sä oot. Ei se tarvii sen kummempaa. Ei tarvii olla yleettömän tietäväinen kaikista asioista. Opettanu sit läsnä oloa. Ja se puolestaan on opettanu sen, ett mikä sit loppujen lopuks täekeintä on.” Haastattelu 2

”Mitä ite ajattelee siitä hommasta, ni myöskin se rikoksen uhrin opettaminen, ett se ei oo pelkkää sitä, ett sä vaan ite opit, vaan siinä myös oppii opettamaan. Mä näkisin sen niin, ett siinä oppii myös opettamaan, koska sä opetat justiin sitä, että ajattelemaan vaikka sitä justinsa rikoksen uhrin asemaa ja sitä, ett sä et oo syyllinen mihinkään...” Haastattelu 7

Tukihenkilöt ovat oppineet faktatiedon tärkeyden ja merkityksen uhrille, luottamuksen ja tuen rakentamiselle sekä prosessissa toimimiselle ja oikeusturvan varmistamisessa. Jokainen haastateltava on kokenut oppivansa tiedonhankintataitoja: tiedon etsimistä eri lähteistä eri menetelmin, tiedon arviointia, tarkistamista ja oikeaksi varmistaminen luotettavista lähteistä. Tukihenkilötyön koetaan edellyttävän tiedonhankintataitoja ja omia taitoja koetaan tarpeelliseksi kehittää lisää. Haastateltavat painottivat erityisesti relevanttien lähteiden oppimisen merkitystä, että työssä tarvittavia ja luotettavia tietoja löytyisi mahdollisimman vaivattomasti.

”Vaikka onkin monta vuotta asioita pyöritelly ja on nähny paljon, ni ensinnäkin se, ett asiat muuttuu ja sitten se, ett jos ei oo ihan varma jostakin jutusta, ni sen tiedon varmis-

taminen. Sitä tarvii tehdä ihan koko ajan, koska se on katastrofi tukisuhteessa, jos meet sanoo jotakin ja se ei pidä paikkaansa, ni se on ihan hirveetä ihmiselle, jolla on muutenkin luotto ihmisiin aika heikossa hapessa, ni totta kai semmonen varmistaminen. Kyllä, se on iso osa sitä, ni siinä joutuu ihan varmistamaan lakia, ett miten se oikeesti menee, kenen pitää lain mukaan huolehtia mistäkin... Hirveen paljon siinä on semmosta...googletetaan, ett mitä ihmettä mä nyt teen ja saanko mä tehdä näin vai kuka sen tekee. Sitä on paljon. Ainakin ite kokisin, jos ajattelee sitä koko hommaa, ni olis se tiedon kerääminen tai oikeanlaisen tiedon etsiminen ja omat väylät, mistä sä tietoo saat helpoiten ja parhaiten ja nopeiten tyypisesti, ja ett sulla ois ne tiedonkeruu välineet, ettet joutus niinku hirveesti uurastamaan sen tiedon saamisen kanssa, koska sen läsnä olon lisäksi, ni se tiedon keruu ja oikeanlaisen tiedon saattaminen eteenpäin. Siinä on yllättävän iso vastuu, koska sitten ku sä meet ja sanot, ett kyllä se on näin, ni kyllä sun pitää saada oikeenlaista tietoo sitten, mitä sä viet eteenpäin, ettet vie eteenpäin väärää tietoutta.” Haastattelu 7

Käytännön tukihenkilötyössä on opittu taitoa ja luontevaa toimimista rikosoikeusjärjestelmässä, sen instituutioissa sekä toimijoiden kanssa. Työn on koettu kehittäneen taitoja asioida viranomaisessa sekä ajaa ihmisten etuja ja oikeuksia. Haastateltavista ne, joilla on ollut kokemusta viranomaisista tai rikosoikeusjärjestelmästä ennen RIKU:n vapaaehtoistyötä, ovat kokeneet työn kehittäneen ja vahvistaneen heidän osaamistaan näiltä osin.

”...no en mä voi sanoo, mutt oikeusprosessia ja kaikki ne tilanteet siellä – ni, onhan ne tietysti aluks uusia ja jännittäviä kokemuksia, mutta se maailma on kyllä varmaan tullu hirveen tutuks. On tullu ihmisiäkin jo tutuiks ja siel liikkuu, ku kala vedessä. Oltiin oikeusaputoimistossa asiakkaan kanssa ja siel se nainen sano, ett sä joudut sit maksaa 30 % näit oikeudenkäyntikuluja...se oli perheväkivalta...sit mä sanoin, ett eiii. Mä kysyin, ett täähän on pereheväkivalta, ett täähän on ilmainen oikeudenkäynti. Siitä tuli sitten soitteluita ja tarkistamisia, ja niihän siinä kävi, ett ne oli väärässä siel oikeusaputoimistossa. Ja hän sai ilmaisen oikeusavun.” Haastattelu 4

”Ja olis sit valmiuksia, jos itse joutuis tilanteeseen, että olisi lähdeittävä oikeutta hakemaan tuomioistuimeen, niin sit olis semmosia valmiuksii, joita ei ehkä muuta kautta oliskaan.” Haastattelu 8

Haastateltavat nostivat vielä erikseen esille taidon rajata. Kokeneempien tukihenkilöiden osalta tuotiin esille kokemus oman rajaamiskyvyn vahvistuneen oman osallistumisen, tukihenkilön tehtävän, tukisuhteen sekä asiakkaan suhteen. Uransa alussa olevat ovat kokeneet omalla kohdallaan rajaamisen haasteena ajankäytön, tiedon hankinnan ja tukihenkilön tehtävän suhteen.

Rikosuhripäivystyksen toiminnassa on koettu opittavan niin oman itsensä kuin omien ja toisten elämäkokemusten ja tapahtumien reflektoinnin taitoja. Yli puolet haastatelluista on kokenut tukihenkilötyön kehittäneen ja vahvistaneen heidän kykyään hyödyntää omaa ja toisten elämäkokemusta resurssina niin omasta elämäpiiristä tukihenkilötyöhön kuin toisinpäin.

”... ett on itse itsessään käyny aika paljon asioita läpi... herkkyyttä kuulla ja nähdä itsessä asioita, eikä vaan muissa.” Haastattelu 4

”No, mä olen oppinu sen, että peilaa omaa elämää...itelleki on tapahtunu elämää ja satunuu kaiken näköstä ja on katellu läheisten elämää... Oma elämäkokemus ja mitä työelämässä on kuullu, myös tuttavien ja ystävien elämäkokemukset, tuettavien, niin siitä

on sitten ammentanu. Mä sanoisin, ett minulla ainakin elämäkokemus on auttanu ja auttaa.” Haastattelu 1

6.1.3 Asenteita

Vapaaehtoistoiminnan aikana on koettu rakentuneen laajempi ja rikkaampi kuva ihmisyyteen ja ihmiselämään. Haastatellut tukihenkilöt ovat kokeneet oppineensa enemmän yksilön ihmisarvosta ja sen kunnioittamisesta. Kaikki painottivat oppineensa toisen ihmisen henkilökohtaisen kokemuksen, itsemääräämisoikeuden ja autonomian kunnioittamista käytännön toimimisen tasolla. Työn myötä on opittu ymmärtämään konkreettisemmin, että ihmiset ovat tasa-arvoisia riippumatta heidän taustastaan, koulutuksestaan, asemastaan, iästään, sukupuolesta tai muusta vastaavasta, ja jokainen ihminen on oikeutettu oikeudenmukaiseen kohteluun. Osa on kokenut työn vielä vahvistaneen aiempia asenteita ihmisten tasa-arvoisuudesta ulkoisista seikoista riippumatta sekä omaa suvaitsevaisuutta. Näkökulmien monipuolistumisen myötä on koettu omien asenteiden muotoutuneen aiempaa joustavimmiksi.

”Näkee niitä tarinoita, ett muuttaa elämänsä. Toki näkee niitäkin tarinoita, ett jatkuu se väkivalta, mutta sen on niinku pystynyt hyväksymään, ett se on hänen valintaansa jostakin syystä. Hän ei osaa, pysty valitsemaan nyt muulla lailla, ehkä joskus.” Haastattelu 2

”...ku on niin sanottuja laitapuolenkulkijoita tai jotain tämmöstä niin... eri viranomais-tahot..ni kyl sen niinku huomaa, ett niillä on aika vahvat ennakkoluulot, mut tota aina se riippuu kyllä persoonastakin. Toisaalta vaikka olis sitten tämmönen – sanotaan nyt ett vaik taloudellisesti huonossa asemassa oleva ihminen – ni sit ku hänen kanssaan juttelee, ni huomaa, ni monta kertaa huomaa voi että, miten upee ihminen. Ett kyl niinkin päin menee monta kertaa. Totta kai on sit välillä toiseenki suuntaan, mutta he on ihmisiä. Ei me voida ruveta lajittelemaan ihmisiä sen mukaan, mikä on se taloudellinen asema tai joku, mistä hän on tullut tai mikä on ihon väri tai ...” Haastattelu 3

Asenteet ovat muuttuneet positiivisemmiksi koko oikeusjärjestelmää, lainsäätämisen, rikosoikeusjärjestelmän sekä ammatillisten auttamis- ja tukipalveluiden toimijoita kohtaan. Tukihenkilöiden oma suhtautuminen rikosoikeusjärjestelmän eri viranomaisiin ja toimijoihin on tasa-arvoistunut, muuttunut realistisemmaksi ja arkipäiväistynyt. Toimijoissa on erilaisia ihmisiä, erilaisia asenteita, tapoja toimia ja kohdata palvelua tarvitseva. Ammattilaisia ja tapoja harjoittaa ammattia on erilaisia, eikä voi tehdä yleistyksiä mistään ammattiryhmästä. Osa on kokenut oppineensa myös rikosoikeudelliselle prosessille uudenlaisia merkityksenantoja. Rikosuhritukihenkilötyö on osalla myös vahvistanut myönteisiä asenteita vapaaehtoistyötä kohtaan sekä vahvistanut järjestötyön ja kolmannen sektorin arvostamista. Aiempia käsityksiä ja uskomuksia on joillakin muuttunut myönteisempään suuntaan tai on vahvistunut myös suhteessa rikosten ennaltaehkäisyyn ja ihmisen kykyyn selviytyä, muuttua ja muuttaa elämänsä: vaikeistakin elämäntilanteista voi selvitä ja muutos myönteiseen on mahdollista.

”Oli sitä kaikennäköisiä ennakkokäsityksiä – sitä muistaa ku ekan kerran meni käräjäoikeuteen oikeustalolle, ni kyl sitä oli sellanen mielikuva, ett siellä niinku tuomitaan ihmisiä ja oli hirveen... Kyllä se on muuttunu tässä matkan aikana paljon se kuva. Ymmärtää sen, ett sielläkin toimii ihmisiä, ja ett on lakipykälää ja niitäkin voidaan tulkita ja kuinka tärkeä se on se hetki, kun siel oikeudessa rakennetaan uudelleen se, mikä tilanne oli (rikos-tapahtuma).” Haastattelu 2

”...sellanen auktoriteettien pelko on häipyny tässä kanssa... mutt kyl musta tuntuu ett täs...mulle on ihan sama, oot sä juristi vai syyttäjä tai toimistohenkilö, ni mulla ei oo mitään erilaista suhtautumista niihin ihmisiin. Jos on juristi, ni se osaa sen puolen hyvin ja nää kaikki instanssit, ett mitä apua mistäkin saa, mut hänellä on ihan samanlainen ku maallikollakin se ihmisten kans kanssakäyminen.” Haastattelu 4

Tukihenkilötyössä on opittu media- ja yhteiskuntakriittisyyttä. Kaikki haastateltavat ovat kokeneet asenteidensa muuttuneen kriittisemmiksi mediaa sekä julkisessa keskusteluissa ilmeneviä stereotyyppioita, ennakkoluuloja ja asenteellisuutta kohtaan. Valtamedioissa välitetään virheellistä tietoa rikostapahtumista, osallisten asemasta ja rikosprosessista. Tämän seurauksena mediasta yleisesti opitaan epätodenmukaisia tietoja, käsityksiä ja asenteita rikosprosessiin ja osallisiin liittyvistä seikoista. Osalla on kokemuksensa mukaan oma kriittisyys vahvistunut hanke- ja projektiyhteiskuntaa kohtaan tukihenkilötyön myötä.

”Sit vielä se, ett meillähän on vielä tämmönen ajatus, että se mitä lehdessä kirjojetaan niin on totta. Ihmiset hyvin mielellään lukee ne totena, mitä siellä on milloinkin kirjoitettu. Itte on jo oppinu sen, että on hirveen paljon kriittisempi tiedotusvälineitten suhteen. ja näitä projekteja... koko ajan tulee uusia toimijoita, uusia hankkeita ja projekteja, ettei niissä pysy perässä vaikka kuinka yrittäis ja kävis katsomassa...” Haastattelu 8

Työn on koettu vaativan tekijältään epävarmuuden ja ennustamattomuuden sietokykyä. Haastateltavista kaksi on kokenut työn vahvistaneen ja kehittäneen heidän kykyään sietää epävarmuutta. Oppiminen ja kehittyminen mielletään pääsääntöisesti positiivisesti. Haastateltavista kaksi avasi tukihenkilötyössä oppimiaan negatiivisia puolia. Tukihenkilötyö on opettanut näkemään toisin ihmisten välistä julmuutta, väkivaltaa ja turvattomuutta, joista muuten ei olisi tietoinen eikä aiemmin uskonut olevan mahdollista. Ihmisten toisilleen aiheuttamat riskit ja vaarat on muuttanut käsityksiä omaan itseen liittyvästä turvallisuushista ja herättänyt kysymyksiä keinoista elää tämän tietoisuuden kanssa.

”Sanotaan kuitenkin nyt niin, ett se on kuitenkin yllättävää esimerkiks pienten lasten äidit, ni ne saattaa olla hyvin välinpitämättömiä omia lapsia kohtaan, mikä oli mulle yllätys... Kyllä se on avannu. Todella, todella. Myöskin tän rasismen – sitäkään ei oikein uskonut, ett ”ei kai ihmiset nyt niin...ei ne nyt voi toista niin julmasti”, mut mä oon kyl saanu tosi hyvän opetuksen.” Haastattelu 3

”Tottahan toki oppii myös semmosia asioita – ehkä negatiivisena puolena tässä tämmönessä RIKU-työssä on se, ett alkaa nähdä maailmassa asioita, joita ei muuten näkisi, joka voi tietysti vaikuttaa omaan elämään. Ku sitä kautta oppii elämässään näkemään, että mitä kaikkea tässä maailmassa tapahtuu. Se on myöskin tietyllä tavalla...siinä on omat riskinsä. Mä en oo kyllä niinku itte kokenu joutuvani riskitilanteisiin, mutta ett ainahan on se mahdollisuus, ett sit ku ollaan tuolla oikeustalolla, ni kasvothan meilläkin on, jotka voidaan tunnistaa. Mehän ei olla koskaan nimellä missään ja etunimi on vain asiakkaal-

la. Mutta kyllä siinä sekin puoli on se riski, ett myöskin omaan minään liittyvä turvallisuus, niin kyllähän se on yks puoli tätä..... on tietoinen siitä, ett nämä on elämän riskejä, mutt ei kuitenkaan niin, että sitten oma päivittäinen elämä alkaa vaikeutua ja alkaa pelottaa, jos näin, ni sit ei voi varmastikaan enää tehä rikutyötä.” Haastattelu 8

Lopuksi lyhyenä tiivistelmänä se, mitä osaamista on koettu kehittyvän Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistoiminnassa. Tukihenkilötyössä koetaan opittavan ennen kaikkea itsetuntemusta ja työn edistävän omaa kasvua ihmisenä. Asia- ja käytännöllistä tietoa on opittu rikosoikeudellisista asioista toimijoihin, ihmisten erilaisista elämänkriiseistä ja -tilanteista, RIKU:n toiminnasta ja tukihenkilön tehtävästä sekä muista auttamis- ja tukipalveluista. Tietoa on karttunut myös yhteiskunnallisista asioista ja päätösten vaikutuksista palveluiden tarvitsijoiden asemaan ja kokemuksiin. Kaikki haastateltavat ovat kokeneet oppineensa monipuolisesti sosiaalisia ihmissuhde- ja vuorovaikutustaitoja sekä tukemisen ja ohjaamisen taitoja. Näiden lisäksi on opittu tiedonhankintataitoja ja taitoja ajaa ihmisten oikeuksia. Taito rajata mainittiin vielä erikseen tehtäviin, tukisuhteeseen ja osallistumiseen liittyen sekä taito reflektoida ja hyödyntää niin omaa kuin toisten elämäkokemusta. Haastatellut tukihenkilöt ovat kokeneet oppineensa enemmän yksilön ihmisarvosta ja sen kunnioittamisesta: henkilökohtaisen kokemuksen, itsemääräämisoikeuden ja autonomian kunnioittamista käytännön toimimisen tasolla. Omien asenteiden on koettu muuttuneen positiivisemmiksi oikeusjärjestelmää, sen toimijoita, auttamis- ja tukipalveluiden ammattilaisia kohtaan tukihenkilötyön myötä. Kriittisemmiksi asenteet ovat puolestaan muuttuneet mediaa ja julkisessa keskustelussa ilmenevää asenteellisuutta kohtaan.

6.2 Rikosuhripäivystys oppimisympäristönä

Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoinen tukihenkilötoiminta on yksi mahdollinen aikuisen arjen toimintaympäristöistä. Tämän tutkielman puitteissa olen kiinnostunut siitä, miten tukihenkilöt ovat kokeneet tämän ympäristön oppimisen ja osaamisen kehittymisen näkökulmasta eli lyhyesti sanoen oppimisympäristönä.

Rikosuhripäivystyksen ammatilliset työntekijät ja yhdyshenkilöt organisoivat ja vastaavat vapaaehtoistoiminnasta. Haastateltavat ovat kokeneet, että vapaaehtoisten kouluttamisesta, ohjauksesta ja jaksamisesta huolehditaan poikkeuksellisen hyvin, ja RIKU:n tukihenkilötyötä kuvailtiin erilaiseksi vapaaehtoistoiminnaksi kuin missään muualla. Haastatellut vapaaehtoiset tukihenkilöt toivat esille osaamisensa oppimisen ja kehittymisen jatkuvana prosessina. Rikosuhripäivystyksen toiminnassa osaamisen kehittymisen kulmakiviksi koettiin koulutus, tukisuhte ja työnohjaus, joita täydentävät muut yhteiset kokoontumiset. Näiden toimintojen on koettu tukevan ja täydentävän toisiaan, ja sitä kuvailtiin hedelmälliseksi tavaksi oppia.

”No, koko aika siinä on semmosta oppimista. Se on semmosta jatkuvaa oppimista ihmisistä ja tilanteista. Koko ajan siinä tulee semmosta uutta, ihmiset vaihtuu ja kaikki on omanlaisiaan.” Haastattelu 6

”Kuvailisin sitä nimenomaan...Mulla tulee ihan ensimmäisenä mieleen semmonen itenäisyys, itseohjautuvuus tai semmonen, että sä teet sitä hommaa just sun mielenkiinnon mukaan ja se, että mikä sulle millonkin on ja mikä on sun tuettavan sen hetkinen juttu, ni se ohjautuu hirveen paljon siitä käytännön kautta, mitä sä niinku haluat toki oppia ja siitä se oppimismotivaatio tulee, että mitä asioita sä millonkin otat selville tai mikä asia sua erityisesti kiinnostaa. Siinä siihen saa helposti sen kosketuspinnan, ku sulla on se tuettava, joka on vaikka insestitapaus, ni sä pystyt kaikki asiat linkittää siihen. Se oppimisympäristö on niin käytännön läheinen, että tiedon omaksuminen ja muistaminen, ni sä et ikinä unohda sitä, jos sä luet jonku jutun ja se liittyy just siihen tyttöön, just sen ilmeeseen tai siihen käyntiin oikeustalossa. Ni on kyllä tehokkainta oppimista ja oppimisympäristöä mitä on olemassa. Niissä on kuitenkin vahvasti oma tunne joka hetki mukana ja tosi intensiivistä on se oppiminen.” Haastattelu 7

6.2.1 Koulutus

Rikosuhripäivystyksen kaikille vapaaehtoisiksi valituille järjestämä peruskoulutus on lähtökohdana tukihenkilöiden oppimisen ja osaamisen kehittymiselle. Pidempään toiminnassa mukana olleilla tukihenkilöillä on mahdollisuus osallistua uusien peruskoulutukseen, jos kokevat siihen tarvetta. Osallistua voi koko koulutukseen tai joihinkin sen osioihin tarpeensa mukaan päivittämään omia tietojaan. Osa haastateltavista on käyttänyt tätä mahdollisuutta.

Rikosuhritukihenkilötoimintaan liittyvistä teemoista ja aihealueista järjestetään lisä- ja täydennyskoulutuksia: asiantuntijaluentoja, toiminnallisia koulutuksia, seminaareja, tutustumisvierailuja toimintaan liittyviin palveluihin ja projekteihin sekä valtakunnalliset rikosuhripäivät joka toinen vuosi. Yhteisiä koulutustilaisuuksia voi olla myös muiden toimintaan liittyvien tahojen kanssa. Täydennyskoulutustarjonta ja mahdollisuudet osallistua erilaisiin koulutusmuotoihin vaihtelee paikkakunnittain. Kaikki haastateltavat ovat aktiivisesti osallistuneet mahdollisuuksiensa mukaan täydennyskoulutuksiin ja valtakunnallisille rikosuhripäiville. Haastateltavilla on ollut kokemus, että RIKU:ssa pidetään varsin hyvää huolta vapaaehtoisten täydennyskouluttamisesta. Koulutustarjonta on koettu monipuoliseksi ja laadukkaaksi. Osa haastateltavista mainitsi juuri koulutukset omaa motivaatiotaan ja aktiivisuuttaan kannattelevina.

”No, niis on ollu todellisia helmiä ja laadukkaita luennoitsijoita. On ollu lasten psykiatrian, nuorten ... siis eri alojen asiantuntijoita, lääkäreitä ja kaikkia mahdollisia. Ne on ollu kyllä hyviä. Ne on ollu todella hyviä ja avartavia, että niissä on silmät auennut kyllä ihan täysin ja sitten se tavallaan se asia, että se selkiytyy.” Haastattelu 3

”Meille tarjotaan niitä (koulutuksia) jatkuvasti, ja se onkin yks asia, miks mä pysynkin tässä. Nää huolehtii koulutuksesta.” Haastattelu 5

RIKU:n käytänteisiin on kuulunut keskittyä tarkemmin yhteen ajankohtaiseen teemaan tai aihealueeseen, jota käsitellään useammasta eri näkökulmasta ja useammalla eri tavalla (luentoja, tutustumiskäyntejä, näyttelyitä, elokuvia, seminaareja, jne.). Teema vaihtuu vuosittain. Tämän käytännön on puolet haastateltavista kokenut erittäin hyvänä. Pitkään toiminnassa mukana olleet tukihenkilöt mainitsivat, että monet teemat kertaantuvat ja käydään läpi samoja asioita. Ymmärrettävästi uusille tukihenkilöille asiat tulevat ensimmäistä kertaa ja he tarvitsevat omalta kohdaltaan asian käsittelyä. Teemojen kertaantumista ei välttämättä koeta pelkästään huonona seikkana, sillä tällöin voi palauttaa joitain asioita mieleensä sekä rakentaa laajempaa tai syvempää ymmärrystä aiheesta. Haastateltavat, joilla on jo erityisosaamista joltain rikosalueelta ja siihen liittyvistä ilmiöistä, kaipaisivat syvempää ja yksityiskohtaisempaa tietoa kuin mitä kaikille tukihenkilöille tarkoitetuissa koulutuksissa käsitellään.

”Olittiin semmosessa näyttelyssäkin ja kuultiin hyviä juttuja. Ett otetaan aina joku asia ja joku kohde, ni se on oikein hyvä. Mut kyllä se on todella avannut silmiä. Täälä on aina hyvää se, ett on joku kampanja, ett on nuorten vuosi ja lapsen.. ja siitä on sitten yks vuos jotain aihetta. Se on todella hyvä, ett sit sitä aihetta käydään monella tavalla läpi. Se on erinomaista.” Haastattelu 3

RIKUn toiminnan puitteissa järjestetyt erilaiset lisäkoulutukset on koettu omaa osaamista vahvistavina ja kehittävinä. Koulutuksissa ammattilaiset esittelevät teoreettista ja faktatietoa. Toimiessaan tukisuhteissa ja niiden myötä eri käytännön tilanteissa tukihenkilöt kokevat, että teoreettinen ja faktatieto saavat konkreettisen ilmaisun, mutta myös toisinpäin eli koulutuksista saatu tieto lisää ja kehittää ymmärrystä asioista ja ilmiöistä, joita on käytännön tilanteissa kohdannut. Koulutuksista saa uusia näkökulmia ja vihjeitä käytännön työhön siitä, kuinka voisi toimia. Joissakin tapauksissa koulutukset voivat toimia vahvikkeena ja varmentajina, että oma toiminta on tavoitteiden suuntaista eli samalla saa tukea omaan työhönsä. Yhteiset koulutustilaisuudet muiden toimijoiden kanssa on osa haastateltavista nähnyt myös mahdollisuutena verkostoitua.

”Se on musta hirveen hedelmällinen tapa oppia, ett on sul on joku teoria ja sit on joku käytäntö. Sit jos jotain, mis sitä soveltaa saman tien, ni silloin se on rikkaampaa se oppiminenkin.” Haastattelu 5

”Minusta justa niistä (koulutukset) saa eväitä, kun kuulee muitten kertomuksia ja tulee näitä ”ahaa, ton ois voinu noinkin tehdä”. Se on rikastuttanut ja ollu mielenkiintosta.” Haastattelu 1

”Varsinkin näitten asiakkaan kanssa, jonka kans sit edetään ja mennään sinne oikeuteen ynnä muuta, ni se matka hänen kanssaan, ni kyllä’ se menee ihan niin kuin meille se opetettiin, ett kyllä se todella menee niin.” Haastattelu 3

”...kyl niistä kaikista saa jotkin tähän omaan työhön... ett se vaan sit muokkaa sitä suhtautumista ja muuta.” Haastattelu 4

Valtakunnallisten rikosuhripäivien eri puolilta Suomea tulevat luennoitsijat on koettu omia tietoja rikastuttavina. Haastatelluista kaksi toivat esille kokemuksensa, että valtakunnallisissa seminaareissa asiantuntijaluennoitsijat ovat päivien keskiössä ja vapaaehtoiset, heidän kokemustietonsa ja näkemyksensä jäävät vähemmälle huomiolle.

”...se vapaaehtoisuus on kuitenkin siellä se semmonen toiminnan perusta, mut mun mielestä se kaipais niillä RIKU-päivillä ja mitä yleisemminkin valtakunnallisella tasolla toiminnassa ollu mukana, ni enemmän semmosta vapaaehtoisten ääntä ja sitä tunnetta, mitä vapaaehtoisilla on.” Haastattelu 8

6.2.2 Tukisuhde

Vapaaehtoisen tukihenkilön ja tuettavan, joka voi olla rikoksen uhri, uhrin läheinen tai rikosasiassa todistajana oleva, välinen tukisuhde on kytköksissä rikosprosessin vaiheisiin ja keston (liite 3). Tuettavaa kutsutaan myös asiakkaaksi. Haastatelluilla on ollut kokemusta hyvin eri ikäisistä, erilaisista etnisistä ja yhteiskunnallisista taustoista olevista tuettavista. Kahdella haastateltavista ei ole ollut kokemusta ulkomaalaistaustaista asiakkaista. Lähes kaikilla on ollut tapauksia, joita he kuvasivat erityisen rankoiksi kuten lapsen kohdistunut seksuaalista tai muuta raakaa väkivaltaa, aikuisiin kohdistunutta erityisen raakaa seksuaalista tai muuta väkivaltaa sekä henkirikoksia. Tukisuhteissa on koettu opittavan ennen kaikkea kohtaamisen ja käytännön kokemisen kautta. Jokainen tukisuhde on koettu oppimisprosessina, jossa saa jonkin palasen syvempää tuntemusta.

Haastatellut tukihenkilöt ovat käyneet tuettaviensa kanssa poliisilaitoksella rikosilmoitusta tekemässä ja olleet kuulusteluissa mukana sekä ovat olleet tukena käräjä- ja hovioikeuden istunnoissa. Tukihenkilöt ovat olleet tuettavien kanssa myös oikeusaputoimistoissa, rikos- ja riita-asioiden sovittelussa, sosiaali- ja terveydenhuollon tai muissa asiaan liittyvissä palveluissa. Tukihenkilö on ainut uhrin lisäksi, joka kulkee rinnalla koko prosessin eri vaiheineen, viranomaisineen, palveluineen sekä oppii tuntemaan kyseisen tapauksen. Tuettavan kanssa liikuttaessa viranomaisessa tai palveluissa tukihenkilö voi kysellä ja tehdä tiedusteluja. Viranomaiset neuvovat, ohjaavat ja selvittävät tietoja, toimintatapoja ja käytänteitä. Asioinnin yhteydessä tukihenkilöt myös seuraavat viranomaisten toimintaa ja heidän antamaa ohjeistusta rikoksen uhrille tai asiassa todistavalle. Jokainen haastateltava mainitsi opettavaiseksi myös sen, että viranomaisissa työntekijät vaihtuvat ja heissä on erilaisia persoonia. Jonkun tuettavan kohdalla on ollut tulkki apuna asioitaessa viranomaisessa. Tällöin on saanut oppia tulkin työskentelystä sekä on voinut kysellä kulttuurillisiin asioihin liittyviä asioita.

”Ja sielläkin semmosis tilanteissa voi kysellä ja saa sit tietoo semmosista asioista, mistä ei oo saanu aikasemmin. Ne tilanteet on aina niinku uusia.” Haastattelu 2

Tuettavat ovat erilaisia persoonia, erilaisissa elämäntilanteissa ja heiltä on opittu paljon. Asiakkaat kertovat elämästään ja kokemuksistaan. Puhuttuja ja kirjoitettuja asioita nähdään käytännön todellisuudessa ja ne konkretisoituvat lisäten ymmärrystä. Tukisuhteet kaikkine prosesseineen sekä vuorovaikutus tuettavan kanssa itsessään koetaan opettavan koko ajan. Kohtaamisten ja toiminnan myötä on herännyt niin konkreettisia kuin syvällisempiä kysymyksiä, jotka osaltaan suuntaavat tiedonhankintaa sekä omia pohdintoja.

”Sen uhrin lisäksi niin se tukihenkilö on periaatteessa se ainoa, joka on sen koko prosessin ajan siinä hommassa mukana. Joka kohtaamisella sä opit jotain uutta. Ihmiset on joka kerta erilaisia ja jokainen ihminen opettaa oman ja jokainen prosessi, vaikka se menee niin sanotusti omalla turvallisella kaavalla aina, mutta joka prosessi on silti erilainen, on eri asioita ja ihmiset kokee ne erilailla, ni joka kerta sä opit jotakin.” Haastattelu 7

”Ja heiltä, kun he ovat niin erilaisii asiakkaita, ni kyl on oppinut heiltä, eri asiakkailta paljon. Asiakkaathan kertoo sit paljon enemmän – tietysti he kertovat asianajajalle kaikki olennaiset asiat – mut sit on paljon muuta.....ku tavataan ja on pitkä tukisuhde, ni ku tavataan ja soitellaan, ni siinä he juttelee sit paljon enemmänkin siitä perhe-elämästään - paljon kuulee sellasta vähän muutakin” Haastattelu 1

Vaikeissa elämäntilanteissa olevien ja monenlaisten elämäntarinoiden omaavien ihmisten kohtaaminen ja tukeminen on haastavaa. Tilanteissa, joissa tukihenkilöt kokevat oman tietotaitonsa riittämättömäksi, niin he pyrkivät kysymään joltakin, joka tietää. Työssä on tilanteita, joissa tunnistaa oman osaamisensa tai tukihenkilötehtävänsä rajan tulevan vastaan.

6.2.3 Työnohjaus

Vapaaehtoiset tukihenkilöt voivat osallistua ryhmätyönohjaukseen, joka on noin kerran kuukaudessa tai harvemmin paikkakunnan järjestelyistä ja tarpeesta riippuen. Poikkeuksellisissa tai erityisen kuormittavissa tilanteissa on mahdollisuus saada yksilöllistä työnohjausta. Rikosuhripäivystyksen vastuutyöntekijöiltä (aluetuontekijä tai yhdyshenkilö) voi pyytää yksilö- ja tilannekohtaista ammatillista tukea, ohjausta ja neuvontaa. Tarvittaessa myös voidaan kysyä ammatillista asiantuntijuutta eri aloilta. Ryhmätyönohjaus kuten ammatillisten työntekijöiden antama ohjaus on koettu aina opettavaisina tilanteina. Erilaiset työnohjauksen muodot on koettu välttämättömäksi ja tärkeäksi osaksi tukihenkilötyötä. Kaikki haastatellut yhtä lukuun ottamatta ovat pyrkineet osallistumaan järjestettyihin ryhmätyönohjauksiin niin paljon kuin vain on ollut mahdollista omien aikataulujen puitteissa. Yhdellä on osallistuminen jäänyt vähäiseksi aikapulan vuoksi. Haastateltavat toivoisivat useampien tukihenkilöiden osallistuvan aktiivisemmin työnohjauksiin kuin mitä tällä hetkellä osallistutaan.

Vaitiolovelvollisuuden vuoksi varsinaisista tukisuhteista ei voi puhua muualla, joten työnohjauksissa kerrotaan tarvittaessa tukisuhteesta, siinä esiintyneistä asioista, tunteista ja kysyä siihen

liittyen neuvoja. Tukisuhteissa on voinut tulla tilanteita, jotka ovat jääneet mietityttämään, että onko toiminut oikein tai olisiko voinut toimia toisin. Samalla on mahdollisuus kuulla toisten tukisuhteisiin liittyvistä seikoista, josta voi saada käytännöllisiä vihjeitä ja erilaisia näkökulmia omaan työskentelyyn. Ryhmäohjauksissa ennen kaikkea koetaan opittavan käsiteltyjen tapaus-ten ja kokemusten jakamisen kautta.

”Se on hyvää ja mielenkiintoista ja missä sitä voi muualla purkaa niitä juttuja, ku on tosi vaikeita asioita ja asiakassuhteita. Ja sit kuulee, mitä muilla on ollu ja on juttuja. Niistä saa aina vinkkejä omaankin työskentelyyn. Mut just se, ett työnohjauksissa voi puhua niistä tukisuhteista ja kysyä jotakin neuvoa.” Haastattelu 1

Haastateltavat ovat kokeneet ryhmätyönohjaukset mahdollisuutena omaan ihmisenä kasvuun sekä oman osaamisen kehittämiseen. Ryhmätyönohjaus, jossa on ammatillisen taustan omaava ja työnohjaajan koulutuksen saanut ohjaaja sekä RIKU:n tukihenkilöistä koostuva ryhmä, koettiin parhaiten oppimista edesauttavana ja osaamista kehittävä. Ammatillisia työnohjaajia pidetään välttämättöminä. Ammatillainen osaa pukea sanoiksi ja osaa kuvata sen, mitä tukihenkilöt tai tuettavat psyykkisesti ja emotionaalisesti prosessoivat. Työnohjaajalta edellytetään myös keskusteluiden pitämistä asiassa, osaa ohjata keskustelua eteenpäin sekä tuo ryhmään käsiteltäviä teemoja ja uusia näkökulmia. Ohjaajia, joilla ei ole alalle soveltuvaa ammatillista tai työnohjaajan koulutusta, ei ole koettu omaa osaamista kehittävinä. Haastateltavat toivat esille niin omien kokemusten reflektoinnin kuin toisten tukihenkilöiden kokemusten jakamisen tärkeyden oman osaamisensa kehittymisessä.

”...se on tavallaan vertaistuki – ku me tukihenkilöt kokoonnutaan ja sit siinä on ihminen, joka johtaa sitä ja siitäkin saa, koska meillä on ammatillista taustaa erilaista ja tulee vaikka minkälaista tietoa ja puhutaan niistä tapauksista, ni ku siellä saa puhua ja tuntea ja saa ihmetellä. Sitten ku on ammatillainen, joka osaa pukea sanoiks, vaikka ku meidän tuettavassa on näkyvissä jotain psyykkistä, ni ammatillainen osaa sit kuvata sen, mitä siinä mahdollisesti on menossa, ni siinä oppii kans koko ajan.” Haastattelu 2

”Ainakin tossa työnohjauksessa pystyy saamaan toisilta, ku kerrotaan (kokemuksista) ja sitte ku siihen vielä osallistutaan, ni tulee muiltakin mielipiteitä, ni se on kyllä hirveen hyvä, ett siel kyllä pystyy sit kehittää omaa osaamista.” Haastattelu 4

Haastateltavista kaikki ovat tarvinneet, kysyneet ja saaneet ohjausta, neuvontaa ja tukea RIKU:n työntekijöiltä tai vastaavilta yhdyshenkilöiltä. Rikosuhripäivystyksen ammatillisten työntekijöiden tarjoama keskusteluapu, ohjaus ja neuvonta on koettu tarpeelliseksi ja tärkeäksi. Ohjaus on koettu käytännöstä lähteväksi ja asioita tarkastellaan tilannekohtaisesti. Kaikki haastateltavat ovat myös hakeneet ohjausta ja neuvontaa muilta alan ammatillisilta toimijoilta toimintaan liittyvästä verkostosta. Ammatillisilta on koettu helpoksi saada tietoa ja opastusta silloin, kun on pyrkinyt ottamaan asioista selvää ja löytämään tietoa. Ammatillisten työntekijöiden luomalla ilmapiirillä koetaan olevan merkitystä mahdollistaako vai sulkeeko se kehittymistä. Turvallisen, ystävällisen ja myönteisen ilmapiirin on koettu mahdollistavan sen, että aina tarvittaessa voi

kysyä asiasta kuin asiasta, keskustella vaikeista asiakastilanteista sekä kysyä apua ja tukea itselle. Tästä on koettu saatavan tukea tukihenkilönä toimimiseen ja siinä kehittymiseen.

*”Mut sit ku näkee mite aika moni suhtautuu erilailla ja on kasvanu, ni se tapahtuu siin siivussa. Aika suuri osuus toki on niinku työntekijöillä. He on kohdannu aidosti myös meitä. Heillä on laajempi näkemys ja kokemus, ku he taas sit kokoajan on tekemisissä asioiden kans ja mitä kuulee kentältä. Kyllä se on kans ollu tärkeetä. Ja se, ett minkälaisen ilma-
piirin luo tämmöset ihmiset. Se mahdollistaa monta asiaa.”* Haastattelu 2

”Ja se, korostan edelleen sitä, ett vakituisen henkilökunnan merkitys on hirveen suuri. Ammattilaisten tuki on todella merkityksellinen, että heiltä voi kysyä ja tähän asti on voinut aina kysyä ja saada vastauksen. Ystävällisesti suhtautuvat ja eivät katso, että etkö sä tuota tajua. Se asenne on semmonen ystävällinen ja tukeva.” Haastattelu 6

6.2.4 Yhteiset kokoontumiset

Koulutuksia, tukisuhteita ja työnohjauksia on täydentämässä vapaamuotoisemmat yhteiset kokoontumiset. Kaikki haastateltavat toivat esille RIKU:n tukihenkilötyön olevan hyvin yksinäistä työtä, joten kaikki yhteiset kokoontumiset ja tapaamiset on koettu tärkeinä ja merkityksellisinä. Vapaaehtoisilla on mahdollisuus tavata toisiaan koulutusten ja ryhmätyönohjausten lisäksi virkistyspäivillä, joilla voi olla ohjelmaa kuten teatterissa tai näyttelyissä käyntiä, yhdessä ruokailua, tms. Virkistystoiminta, sen muodot ja yleisyys vaihtelevat paikkakunnittain. Valtakunnalliset rikosuhripäivät ja seminaarit ovat mahdollisuus tavata muilla paikkakunnilla toimivia vapaaehtoisia tukihenkilöitä

”Just ku on näitä yhteisiä tapaamisia ja on myös mukavaa, kun on joulu- ja kevätkuuhlaa, joissa istutaan ja jutellaan vähän eri kohdista. Siinä saa.” Haastattelu 1

Haastateltavat painottivat tukihenkilöiden yhteistä kokoontumista ja kokemusten jakamista erittäin merkittävänä tekijänä oman osaamisensa sekä ihmisenä kasvun kehittymiselle. Tapaamisten on koettu vahvistavan yhteisöllisyyden tunnetta sekä RIKU-vapaaehtoisen identiteettiä. Kokemusten ja näkemysten jakamisessa tukihenkilöiden omien erityistietämysten, taustojen, ammattialojen ja elämäkokemusten heterogeenisuus on koettu oppimista ja osaamisen kehittymistä edesauttavana. Tukihenkilöt jakavat toisilleen myös vinkkejä kiinnostavista lehtiartikkeleista, internetin sivustoista, tv-ohjelmista, elokuvista ja kirjoista.

” Sit ku tänne tulee, ni voi jutella ja näkee samaa ryhmää, ni sekin on yks hirmu tärkeä asia. Joo, se ett...mä kuulun tähän joukkoon - varmaan tällänen alkukantainen juttu, että mä kuulun näitten tähän joukkoon. Onhan se äärettömän vapauttavaa se, että me ollaan niinku samoja ja tehdään samoja juttuja ja me tiedetään mistä on kysymys aina ku – ei tarvii ku vähän vihjata, ni toiset ymmärtää, ett mistä on kyse. Se on hyvin voimaannuttavaa.” Haastattelu 3

”Jalkopallo valmentajalla on oma ryhmänsä ja rikulaisuus on omansa. Semmonen rikulaisuus identiteetti ja me-henki tulee, josei tule, jos me ei olla ikinä sillä tavalla keskenämme tekemisissä.” Haastattelu 7

Lyhyenä yhteenvedona lopuksi se, millaisena oppimisympäristönä Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyö on koettu. Oman osaamisen kehittymisen kulmakiviksi koettiin koulutus, tukisuhteet ja työnohjaus, joita täydentävät muut yhteiset kokoontumiset. Haastateltavilla on ollut kokemus, että RIKU:ssa pidetään hyvää huolta vapaaehtoisten täydennyskouluttamisesta. Koulutusten on koettu lisäävän tietoa, avartavan ymmärrystä, selkiyttävän asioita sekä muokkaavan omaa suhtautumista ja asennoitumista. Tukisuhteet kaikkine prosesseineen sekä vuorovaikutus tuettavan kanssa itsessään koetaan opettavan koko ajan. Tuettavan kanssa asioidessa viranomaisessa tai palveluissa tukihenkilö voi tehdä tiedusteluja sekä seurata ammattilaisten suorittamaa tietojen ja toimintatapojen selvittämistä. Ryhmätyönohjaus, jossa on ammatillisen taustan omaava ja työnohjaajan koulutuksen saanut ohjaaja sekä RIKU:n tukihenkilöistä koostuva ryhmä, koettiin parhaiten oppimista edesauttavana ja osaamista kehittävänä, ja esille tuotiin omien kokemusten reflektoinnin ja toisten tukihenkilöiden kokemusten jakamisen tärkeys. Rikosuhripäivystyksen ammatillisten työntekijöiden tarjoama keskusteluapu, ohjaus ja neuvonta on koettu tarpeelliseksi, käytännöstä lähteväksi ja asioita tarkastellaan tilannekohtaisesti. Haastateltavat painottivat tukihenkilöiden kaikkien yhteisten kokoontumisten merkitystä oman osaamisensa kehittymiselle ja niiden on myös koettu vahvistavan yhteisöllisyyden tunnetta sekä RIKU-vapaaehtoisen identiteettiä.

7 Pohdinta

7.1 Tulosten tarkastelua

Tässä tutkielmassa on ollut tarkoituksena selvittää ja jäsentää yleisellä tasolla Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisessa tukihenkilötoiminnassa tapahtuvaa oppimista ja osaamisen kehittymistä tukihenkilöiden itsensä kuvaamana. Tarkasteluni lähtökohtana on ollut se, mitä tukihenkilöt itse kokevat oppivansa vapaaehtoistoiminnassa ja millaista osaamista he kokevat tämän työn kehittävän ja vahvistavan. Olen ollut kiinnostunut siitä, miten tukihenkilöiden osaaminen kehittyy tässä ympäristössä heidän oman kokemuksen mukaan, ja millaisten tekijöiden koetaan edistävän omaa oppimista ja osaamisen kehittymistä. Varsinaisina tutkimuskysymyksinä olivat: millaista osaamista ja kompetensseja vapaaehtoiset tukihenkilöt kokevat oppivansa ja millaisena oppimisympäristönä vapaaehtoiset tukihenkilöt kokevat Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistoiminnan?

Haastateltavina oli kahdeksan henkilöä, joilla on ollut vähimmillään 4 ja enimmillään 15 vuotta kokemusta tukihenkilönä toimimisesta RIKU:ssa. Lähtökohtaisesti haastatelluilla tukihenkilöillä oli positiivinen asenne uuden oppimista ja osaamisensa kehittämistä kohtaan. He ovat olleet toiminnassa mukana useampia vuosia, joten jokainen koki haastavaksi yksityiskohtaisesti nimeä sitä kaikkea, mitä on oppinut ja mitä osaamista on kehittynyt näiden RIKU-vuosien aikana. Jokaisen kokemus on ollut, että kaikilla alueilla voi vielä kehittää itseään ja osaamistaan.

Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä koetaan opittavan ennen kaikkea itsetuntemusta ja työn kehittävän omaa toimijuutta sekä edistävän omaa kasvua ihmisenä.

Toiminnassa koetaan opittavan tiedollista osaamista rikosoikeudellisen järjestelmän koko toimintaympäristöstä ja asiasisällöistä prosesseineen, käytäntöineen, eri toimijoineen ja osallistuneen. Työn myötä ovat tieto, ymmärrys ja näkökulmat laajentuneet ja monipuolistuneet ihmissyydestä, erilaisista elämäntilanteista ja -tilanteista, ja että elämänmuutokset ovat prosesseja erilaisine vaiheineen, joiden läpikäynti edellyttää voimavaroja ja selviytymiskeinoja. Rikosuhripäivystyksen toiminnan lisäksi tietoa on opittu myös muista auttamis- ja tukipalveluista.

Tukihenkilöt ovat kokeneet osaamisensa kehittyneen monipuolisesti sosiaalisissa ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidoissa sekä tukemisen ja ohjaamisen taidoissa. Työn on koettu kehittäneen niin omien kuin toistenkin tunteiden tunnistamista, tunteiden ilmaisemista sekä itsesäätelytaitoja. Tukihenkilöt toivat esille oivaltaneensa erityisesti sen, että läsnäolon taito on keskeisintä toisen

ihmisen kohtaamisessa. Näiden lisäksi on opittu tiedonhankintataitoja sekä toimintavalmiuksia ajaa ihmisten etuja ja oikeuksia.

Haastatellut tukihenkilöt ovat kokeneet oppineensa enemmän yksilön ihmisarvosta ja sen kunnioittamisesta: henkilökohtaisen kokemuksen, itsemääräämisoikeuden ja autonomian kunnioittamista käytännön toimimisen tasolla. Positiivisemmiksi asenteet ovat muuttuneet oikeusjärjestelmää, sen toimijoita, auttamis- ja tukipalveluiden ammattilaisia kohtaan tukihenkilötyön myötä. Kriittisemmiksi asenteet ovat puolestaan muuttuneet mediaa ja julkisessa keskustelussa ilmenevää asenteellisuutta kohtaan.

RIKU:n toimintaympäristössä vapaaehtoisten tukihenkilöiden oppiminen ja osaamisen kehittyminen kuvailtiin jatkuvana prosessina teoreettisen ja asiantiedon, käytännön tekemisen sekä kokemusten reflektoinnin ja jakamisen vuoropuheluissa. Oppimisen paikkoina ja osaamisen kehittymisen tiloina toimivat koulutukset, tukisuhteet ja työohjaukset, joita täydentävät muut yhteiset kokoontumiset. Perus- ja täydennyskoulutusten on koettu lisäävän tietoa, laajentavan ymmärrystä, selkiyttävän havaittuja asioita sekä muokkaavan omaa asennoitumista. Tukisuhteissa voidaan koulutuksissa opittua siirtää käytännön toimintaan sekä saadaan käytännön kokemuksia ja tietoa erilaisista ihmisistä, vuorovaikutus- ja elämäntilanteista sekä erilaisista asiointitilanteista viranomaisessa tai palveluissa. Ammatillisesti ohjatuissa tukihenkilöiden ryhmätyöohjauksissa omissa tukisuhteissa havaittua ja koettua voidaan reflektoida ja jakaa toisten kanssa. Ammatillisten työntekijöiden tarjoama ohjaus ja neuvonta edesauttavat yksilöllisempää ja tilannekohtaisempaa oppimista. Koska varsinainen työ tehdään yksin, niin kaikki yhteiset kokoontumiset koetaan merkityksellisinä ja ne mahdollistavat jakamisen kautta osaamisen kehittymistä.

Oppiminen ja kehittyminen Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistoiminnassa näyttäisi olevan kokonaisvaltaisempaa kuin pelkästään osaamisalueiden sisältöjen oppimista ja niissä osaamisen kehittymistä. Jarvisin (2009, 104-106) näkemyksessä oppimisessa ei ole kyse ainoastaan erilaisien kokemusten muuttumisesta tiedoiksi, taidoiksi ja asenteiksi, vaan ihmisen kokonaisvaltaisesta jatkuvasta muuntumisesta, kasvusta ja kehittymisestä monissa oppimisen prosesseissa eri alueilla. Tutkielman tulosten mukaan vapaaehtoisten tukihenkilöiden kaikkein vahvin oppimisen kokemus liittyy juuri omaan kasvuun ja kehittymiseen ihmisenä lisääntyneen itsetuntemuksen sekä oman toimijuuden vahvistumisen kautta. Jarvisin kokemuksesta oppimisen ajatuksessa oppija on kokonaisvaltaisena yksilönä (keho ja mieli) sosiaalisissa tilanteissa. Vapaaehtoistoimija on työssään erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa ajatteluineen, tunteineen ja käyttäytymisineen kuten ovat myös hänen kanssaihmisensä näissä tilanteissa. Lisääntynyt tieto ihmiselämästä ja monenlaisten vaikeissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kohtaaminen ja heidän kokemustensa jakaminen mahdollisesti haastavat syvempään oman itsensä tarkasteluun ja omien elämäkokemusten pohdintaan, ja tätä kautta itsetuntemuksen lisääntymiseen ja omaan kehittymiseen. Tämä ei

tapahdu välttämättä aivan itsestään. Reflektiivisellä toiminnalla voidaan edesauttaa näiden kognitiivisten, emotionaalisten ja toiminnallisten ulottuvuuksien välisten yhteyksien ymmärtämistä sekä tiedostettua kehittämistä niin, että myönteinen ja rakentava muutos itsessä sekä omassa toiminnassa olisi mahdollista (Ghaye 2011, 3; Jarvis 2009, 104-106). RIKU:n tarjoamat reflektoinnin tilat voivat olla osaltaan mahdollistamassa tukihenkilöiden oman itsetuntemuksen ja kasvun tiedostamista sekä niiden tietoista kehittämistä. Näihin reflektoinnin tiloihin palaan hieman myöhemmin.

Ihmisten auttamiseen ja tukemiseen keskittyvien vapaaehtoistöiden yhteydessä julkisessa keskustelussa eikä aiemmissä tutkimuksissa ole juurikaan puhuttu tai tuotu esille sitä, että vapaaehtoistoiminnassa toimijat voivat oppia itsetuntemusta, vahvistaa omaa toimijuutta ja heillä on mahdollisuus kasvaa ihmisenä. Poikkeuksena on Schugurenskyn ym. (2010) toimittama yhteenvedo vapaaehtoistoiminnassa opitusta, jossa on mainittu yhtenä oppimisen alueena yksilön autonomian taidot. RIKU:n vapaaehtoiset tukihenkilöt ovat kokeneet oppivansa ennen kaikkea edellä mainittuja ja heille tämä kokemus on merkityksellinen. Miten tietoisesti itsetuntemus, toimijuus ja ihmisenä kasvu on huomioitu vapaaehtoistoimintaa järjestävän organisaation taholta toiminnan ohjauksessa, organisoinnissa ja kehittämisessä? Onko edellä mainituilla oppimisen alueilla merkitystä itse vapaaehtoistoiminnalle ja sitä järjestävälle organisaatiolle? Jarvisin (2009) näkemyksessä yksilön kyvykkyys tehdä jotain ei kehity pelkästään teoria- ja käytännöllisen tiedon oppimisella, vaan niiden lisäksi olisi mahdollistettava yksilön kasvu ja kehittyminen ihmisenä.

Rikosuhripäivystyksen (2012a;b) asettamia vaatimuksia vapaaehtoisten osaamiselle eli kvaalifikaatioita ovat muun muassa taito kuunnella, suvaitsevaisuus sekä toisen yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Tiedollisia perusvalmiuksia ovat rikosoikeudelliset asiat, tiedot traumaattisista kriiseistä, henkisestä auttamisesta sekä RIKU:n toiminnasta ja tukihenkilön tehtävästä. Tutkielman tulokset siitä, mitä tukihenkilötyössä koetaan opittavan, heijastavat näitä kvaalifikaatioita. Vapaaehtoisten yksilöllinen oppiminen ja osaaminen näyttää kehittyvän osittain organisaation ja sen asettaman tehtävän vaatimusten sekä esitettyjen osaamistavoitteiden mukaisesti. RIKU:ssa on organisaation ammatillisten työntekijöiden toimesta luotu tiedostettuja ja näkyväksi kirjattuja kvaalifikaatioita vapaaehtoistyöntekijöille, joka saattaa puolestaan edesauttaa vapaaehtoisia tunnistamaan oppimaansa sekä tietoisemmin ja tavoitteellisemmin ohjaamaan omaa oppimistaan ja kehittämään omaa osaamistaan. Tämä herättää kysymyksen siitä, että olisiko yleisestikin eri vapaaehtoisorganisaatioiden toiminnan kehittämisen ja toimijoiden osaamisen kehittymisen kannalta merkityksellistä tehdä näkyväksi toiminnassa tarvittava osaaminen ja nimenomaan kvaalifikaatioiden suhteen? Monilla vapaaehtoistoiminnan organisaatiolla on organisaatiotason tehtävät ja tavoitteet kirjattuina, mutta ovatko toimijataso kvaalifikaatiot tehty näkyviksi?

Rikosuhripäivystyksen kirjattujen osaamistavoitteiden lisäksi tukihenkilötyössä kehittyä muuta-kin osaamista, ja osaltaan tämän tutkielman tulokset ovat vahvistamassa aiempien tutkimusten tuloksia siitä, että vapaaehtoistyössä opitaan monipuolisesti erilaisia kompetensseja. RIKU:n tukihenkilötyössä opituista kompetensseista suurin osa on työ- ja arkielämässä tarvittavia toimintaympäristöstä toiseen siirrettäviä avainkompetensseja (esim. Weinert 2001, 51-52), kuten lisääntynyttä tietoa ihmiselämästä, sosiaaliset ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot, tiedonhankintataidot, yksilön ihmisarvon kunnioittamista, mediakriittisyyttä ja niin edelleen. Tehtävä- ja organisaatiospesifisiä kompetensseja (esim. Helakorpi 2005, 64) opitaan RIKU:n organisaation ja tukihenkilön tehtävän sekä rikosoikeudellisen toimintaympäristön suhteen. Tulosten pohjalta voisi jopa sanoa, että tukihenkilöille kehittyä rikosoikeudellisen prosessin käytännön asiantuntijuutta. Tulokset ovat myös yhdenmukaisia Schugurenskyn ym. (2010) tekemän yhteenvedon kanssa siitä, mitä vapaaehtoistyössä on mahdollisuus oppia: ihmissuhde- ja kommunikaatiotaitoja, taitoja ajaa jotakin asiaa (RIKU:n yhteydessä ihmisten etuja ja oikeuksia), autonomian taitoja, erityisiä asioita suhteessa organisaation tehtävään sekä sosiaalisten suhteiden laajempaa ymmärtämistä. Vapaaehtoistoiminnassa opittu jää usein tunnistamatta niin vapaaehtoistyöntekijöiltä itseltään kuin toiminnan organisaatioiltakin, sillä toiminta mielletään ennemmin tekemiseksi kuin oppimiseksi (Cox 2002, 166; Duguid ym. 2007, 45). Tämän tutkielman näkymättömiin ja ulkopuolelle on varmasti jäänyt jotain tunnistamatonta opittua ja osaamista. Vapaaehtoiset tukihenkilöt eivät toimiessaan välttämättä keskity tietoisesti havaitsemaan, nimeämään ja muistamaan kaikkea oppimaansa, eikä kaikkea havaittuakaan muista ottaa esille haastattelutilanteissa.

Hallitseva näkemys on ollut pitkään, että tietoja, taitoja opitaan ja osaamista kehitetään formaaleissa koulutusinstituutioissa tai ammatillisissa palkkatöissä (Shugurensky ym. 2010, 83), ja tämä on nähtävillä aikuisen arjen informaalin oppimisen sekä osaamisen tutkimuksen keskittymisenä ammatillisessa työssä oppimiseen kuten aiemmin osaamisen käsitteen määrittelyn yhteydessä totesin, eikä vapaaehtoistyötä ole nähty itsessään yhtenä oppimisen areenana. Tämän tutkielman tulokset osaltaan vahvistavat vapaaehtoistyön olevan itsenäinen oppimisen ympäristö, jossa kehitetään omaa osaamista ja jossa voidaan oppia sellaisia kompetensseja, joita ei opita välttämättä muualla.

Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisessa tukihenkilötoiminnassa yksilön osaaminen kehittyä non-formaalin ja informaalin oppimisen yhdistelminä. Varsinaisessa tukihenkilötyössä tukisuhteissa sekä tukihenkilöiden vapaamuotoisemmissa yhteisissä kokoontumisissa ilmenee informaalia oppimista kokemuksista ja tilanteista. Se on useimmiten näkymätöntä ja vaikeasti havaittavaa hiljaista tietoa ja osaamista (esim. Duguid ym. 2007, 44). Koetusta uuden oppiminen kuitenkin edellyttää näiden kokemustilanteiden tietoista huomioimista ja kriittistä pohdintaa (mm. Aittola 1998; Jarvis 2009). Rikosuhripäivystyksessä vapaaehtoisilla on mahdollisuus pysähtyä

tarkastelemaan kokemaansa täydennyskoulutuksissa sekä ryhmätyönohjauksissa ja ammatillisen työntekijän tarjoamassa ohjauksessa. Edellä mainitut voidaan lukea non-formaaleihin oppimistilanteisiin, jotka ovat ohjattuja, lyhytkestoisia, perustuvat osallistujien omaan halukkuuteen osallistua ja ovat hänen näkökulmastaan tarkoituksenmukaisia (Duguid ym. 2007, 44). Tämän tutkielman tulosten perusteella Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoinen tukihenkilötoiminta näyttää hyvin organisoituna aikuisen arjen oppimisympäristönä. RIKU tarjoaa toimintaansa osallistuville vapaaehtoisille mahdollisuuksia käyttää erilaisia resursseja, joiden avulla he voivat oppia tietämään ja ymmärtämään erilaisia asioita, löytämään ratkaisuja erilaisiin ongelmiin sekä laajentamaan omaa toimintakykyään kuten Wilson (1996) oppimisympäristön määrittelee. Vapaaehtoisille tukihenkilöille suunnatut eri toiminnot täydentävät toisiaan ja mahdollistavat heidän osaamisensa kehittymistä useammalla tavalla eri yhteyksissä. Jarvisin (2009, 104-106) mukaan yksilö sitoutuu oppimaan kokemuksestaan ajattelun, reflektoinnin, toiminnan ja/tai tunteiden kautta, jolloin hänellä on mahdollisuus oppia antamaan uusia merkityksiä, uusia tietoa, taitoja, tunteita, ja niin edelleen. RIKU:n vapaaehtoistyössä tukisuhteissa ilmenee mahdollisuuksia käytännön toimintaan, työnohjauksissa sekä koulutuksissa on mahdollisuudet ajattelulle, reflektoinnille sekä omien tunteiden käsittelylle eli toisin sanoen mahdollisuudet sitoutua oppimaan. Viimekädessä jäljelle jää yksilön tahto ja valinta sitoutua oppimiseen.

Shugurensky ja Mundel (2005, 17) ovat todenneet omissa johtopäätöksissään, että vapaaehtoistoiminnan organisaation mahdollistamat laaja-alaiset kokemukset vapaaehtoisille sekä reflektoinnin paikat ja hetket voivat edistää oppimisen kokemusta vapaaehtoistyössä. Oppimisen edistämisen ja osaamisen kehittymisen näkökulmasta vapaaehtoistoimijoille olisi toiminnan organisaation mahdollistettava käytännön kokemusten lisäksi reflektoinnin tiloja: monenlaisia mahdollisuuksia pysähtyä jakamaan, peilaamaan ja pohtimaan kokemaansa. Kriittinen itsereflektio eli pysähtyminen omien toimintojen, ajatusten, tunteiden, asenteiden ja olettamuksien kriittiseen tarkasteluun ja tutkimiseen, on väline, jolla voidaan edesauttaa kokemuksista oppimista (esim. Aittola 1998; Jarvis 2009; Kolb 1984; Mezirow 1991.) Tulokset ehdottavat, että olisi tärkeätä jatkossakin pitää huolta siitä, että vapaaehtoisille tarjotaan mahdollisuuksia alan ammattilaisten toteuttamaan yksilölliseen ohjaukseen kuin tukihenkilöiden keskinäiseen ryhmätyönohjaukseen ja samoin täydennyskoulutusten monipuolisesta toteutuksesta. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden epämuodollisempiin yhteisiin tapaamisiin on myös syytä tarjota mahdollisuuksia informaalien oppimisen, yhteisöllisyyden sekä vapaaehtoisidentiteetin tukemiseksi. Toiminnassa syntyneitä kokemuksia ja niissä kertynyttä tietoa, myös hiljaista tietoa, voidaan saada näkyväksi jakamisen ja reflektoinnin tiloissa, ja puolestaan sitä kautta kertynyttä tietoa jaettavaksi toisille vapaaehtoisille ja heille potentiaalisiksi resurssiksi.

Vapaaehtoistyön ohjauksen tavoitteena tulisi olla vapaaehtoisille heidän toiminnassaan tarvitsemiensa resurssien tarjoaminen (Hakkarainen & Syrjänen 2003, 9-11). Tämän tutkielman tu-

lostien perusteella voisi sanoa, että vapaaehtoisessa auttamis- ja tukitoiminnassa vapaaehtois-työntekijöille ja heidän osaamisensa kehittymiselle tarpeellisia resursseja ovat käytännössä toimimisen edellytykset, pääsy monipuolisiin tiedonlähteisiin (esim. toiminnan kannalta merkityksellisiin koulutuksiin), riittävät mahdollisuudet työnohjauksiin sekä yhdessä jakamisen tiloja samaa vapaaehtoistyötä tekevien kanssa.

Myöhäismodernin yhteiskunnan nopeasti muuttuva ympäristö luo tilanteita ja ongelmia, joihin ei ole valmiita vastauksia, joten on puhuttu siirtymisestä informaatio-, tieto- ja oppimisyhteiskuntaan, jossa jatkuvaa itsensä kehittämistä pidetään välttämättömänä. (mm. Bennet 2005, 32-35; Collin & Paloniemi 2007, 9; Jarvis 2007.) Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistoiminta mahdollistaa osaltaan osallistujien jatkuvan itsensä ja osaamisensa kehittämisen sekä oppimiseen ja tiedonhankintaan tarvittavien valmiuksien hankkimisen. Vapaaehtoistoiminta, silloin kun se on hyvin organisoitu oppimisympäristö, voi kehittää toimijoidensa kompetenssia vastata myöhäismodernin yhteiskunnan arkielämän vaatimuksiin.

7.2 Tutkimusetiikka ja luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen tekemisessä on aiheen valinnasta asti läpi koko prosessin otettava eettiset näkökohdat huomioon. Tuomen & Sarajärven (2009, 131) kirjaamia tutkimusjoukkoon kohdistuvia eettisiä normeja olen pyrkinyt ottamaan huomioon tutkimusta tehdessäni. Olen pyrkinyt varmistamaan niin kirjallisesti kuin keskustellen haastattelutilanteessa, että haastateltavat ovat tietoisia tutkielman tekijästä, aiheesta, tavoitteista, menetelmästä ja siitä, mihin tutkielmaa käytetään. Kirjallisessa tiedotteessa (liite 1) sekä ennen varsinaista haastattelua haastateltaville on kerrottu tutkielmaan osallistumisen vapaaehtoisuudesta, luottamuksellisuudesta ja nimettömyydestä. Jokaiselle haastateltavalle annoin heti ensimmäisen ottamani yhteydenoton jälkeen yksilöllisen numerokoodin, jota olen käyttänyt kaikissa kirjallisissa merkinnöissä, tekstiaineistoissa ja tiedostoissa henkilön nimen sijaan nimettömyyden varmistamiseksi. Itse haastattelutilanteessa haastateltavien hyvinvointia pyrin huomioimaan muun muassa niin, että haastattelut tapahtuivat haastateltaville tutussa ympäristössä ja rauhallisessa huoneessa. Tutkielman raportoinnissa en ole kirjannut seikkoja, joista mahdollisesti tutkittavia voisi ulkopuolinen tunnistaa ja haastattelulainauksissa olen käyttänyt numerokodeja anonyymiteetin säilyttämiseksi. Tutkielman toteutuksessa olen pyrkinyt kunnioittamaan tutkittavien omaa kokemusta ja näkökulmaa.

Olen tutkielmani toteutuksessa pyrkinyt ottamaan huomioon sen, että Rikosuhripäivystyksen tai muiden vapaaehtoistoimijoiden vastaavat työntekijät ja toiminnan ohjaajat voisivat seurata tutkielman sisältöä. Tutkielman yhtenä tavoitteena on ollut koota tietoa RIKU:n käyttöön vapaaeh-

toistyön kehittämiseksi, mutta samalla mahdollisesti muidenkin vapaaehtoistojoiden ja työstä vastaavien luettavaksi. Olen tavoitellut helppolukuisuutta ja selkeyttä tutkielman raportoinnissa sekä ottamaan huomioon sen, että kaikki lukijat eivät ole aikuiskasvatustieteen sanaston ja ilmausten asiantuntijoita.

Kyseessä on laadullinen tutkielma, joten tarkoituksena ei ole ollut samanlaisen yleistettävyyden saavuttaminen perusjoukkoon kuin määrällisessä tutkimuksessa, vaan avata tutkitun aiheen laadullista ymmärrystä. Tutkielman luotettavuutta pyrin tietoisesti toteuttamaan analyysimenetelmäni systemaattisuudella läpi analyysin eri vaiheiden jokaisen haastateltavan kohdalla. Haastateltavia on kahdeksan, jota voidaan pitää kohtuullisena määränä tässä opinnäytetyössä. Kaikki haastateltavat olivat erilaisia persoonia erilaisine taustoineen, mutta jo viidennen haastattelun jälkeen oli havaittavissa vastausten samansuuntaisuutta ja sisältöisyyttä.

Tutkielman aineiston hankinta teemahaastattelulla osoittautui toimivaksi. Teemoitettu haastattelurunko mahdollisti keskustelujen ohjaamisen niin, että kaikkien haastateltavien kanssa käsiteltiin tutkimuskysymysten kannalta keskeisimmät teemat. Samalla kuitenkin haastateltavilla jäi tilaa tuoda esille asioita ja näkökulmia, joita he kokivat tärkeinä tai tarpeellisina. Teemahaastattelurunkoa hyödynsin myös aineiston jäsentämisessä ja analysoinnissa. Analyysivaiheessa vasta havaitsin, että olin tehnyt haastattelurungon tiedostamatta sitä, että tekemistäni ohjasi sanoihin ”oppiminen” ja ”kehittyminen” liittyvät normatiiviset käsitykset niiden positiivisuudesta. Tämä on saattanut tiedostamatta olla ohjaamassa haastateltavien vastauksia myönteisiin koettuihin asioihin ja muutoksiin. Minun olisi pitänyt lisätä haastattelukysymyksiä kuten ”mitä et olisi halunnut oppia”, ”mitä et olisi halunnut tietää” tai ”onko jotain, minkä olet kokenut itsellesi haitallisena”. Tämän seurauksena aineisto voi olla todellisuutta positiivisemmin latautunut.

Oma kytkentäni Rikosuhripäivystykseen ja tutkielman teemaan juontaa juurensa työskentelyyni Kriisikeskus Mobilessa kriisityöntekijänä vuosina 1995 - 2005, joista viimeisenä viitenä vuotena työnkuvaani kuului toimia Rikosuhripäivystyksen yhdyshenkilönä ja vastata rikosuhrityöstä Jyvässeudulla. Tehtävä sisälsi vapaaehtoisten tukihenkilöiden rekrytoinnin, kouluttamisen, heidän työnsä organisoinnin ja ohjaamisen. Rikosuhripäivystyksen (RIKU) vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemuksen myötä kertynyt osaaminen teki minuun vaikutuksen yhdyshenkilönä toimiessani.

Tämän tutkielman aineiston keräämiseen ja analysointiin vaikuttaa ammatillinen kokemukseni ja yhdyshenkilönä toimiminen. RIKU:n aluetyöntekijät, joiden kautta sain haastateltavien yhteystiedot, tunsivat minut ennestään, joten oli olemassa jo valmiiksi luottamusta sekä yhteinen kieli. Haastateltavat olivat minulle ennestään vieraita henkilöinä, mutta taustani edesauttoi ja nopeutti yhteisen kielen löytymistä sekä ”tuttuuden” ilmapiirin syntymistä. Haastateltavien käyttämiä alan termejä tai rikosoikeudellisen prosessin eri vaiheita minun ei tarvinnut pyytää

tarkemmin avaamaan tai selittämään. Haastateltavat pohtivat oppimaansa käytännön kokemustensa kautta kertoen esimerkkejä erilaisista rankoista tapauksista tukisuhteissa ja oikeudenkäynteistä (perheväkivallasta, raiskauksista, lasten ja nuorten seksuaalisesta hyväksikäytöstä, henkitoroksista, jne.). Entisenä työntekijänä minun ei tarvinnut pysähtyä näihin esimerkkeihin, vaan saatoinkin keskittyä kuuntelemaan, mitä esimerkkien avulla pyritään kertomaan opitusta tai osaaamisesta. Jäin kuitenkin pohtimaan sitä, että mitä minulle ei kerrottu siitä syystä, että olen entinen työntekijä? Jätettiinkö mahdollisesti jotain erityisen kriittistä sanomatta? Jäikö jotain oleellista ääneen lausumatta, koska ”sehän on nyt itsestään selvää meille molemmille”? Jäikö minulta tarkentamatta tai ihmettelemättä jotain, mikä olisi ollut informatiivista ulkopuolisen näkökulmasta? Olen ollut RIKU:n toiminnoista pois jo vuosia ja olen saanut etäisyyttä asioihin, mutta se on kuitenkin minulle edelleen tuttu maailma. Taustastani johtuen havaintojani aineistosta ja johtopäätösten tekemistä on ohjaamassa vapaaehtoistyön kehittämisen näkökulma toiminnan ohjaajan linssien läpi. Taustani on vaikuttanut myös tutkielman raportointiin.

Tämän tutkielman tulokset eivät ole tuoneet varsinaisesti uutta tieteellistä tietoa, vaan tutkielma lähinnä vahvistaa omalta osaltaan aiemmin tehtyjen tutkimusten tuloksia. Tämä tutkielma tuo kuitenkin esille Rikosuhripäivystyksen erityispiirteitä aikuisen arjen oppimisympäristönä sekä tietoa Rikosuhripäivystyksen käytettäväksi vapaaehtoistyön kehittämiseen ja informointiin.

7.3 Lisätutkimusaiheita

Vapaaehtoistoiminnassa opittua ja hankittua osaamista on tarpeen tutkia lisää sekä tehdä vapaaehtoisten omaa näkökulmaa enemmän näkyväksi, kuten Sue Jackson (2011, 3) on tuonut esille, että julkisessa keskustelussa vähemmälle huomiolle ovat jääneet ne, joiden osaaminen on jäänyt aliarvioiduksi kuten koti- ja hoivatyötä tekevät, vapaaehtoistyöntekijät, työttömät ja vanhemmat ihmiset.

Tämä tutkielma on laadullinen ja sillä on pyritty saamaan esiin Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisten tukihenkilöiden omia kokemuksia ja näkemyksiä osaamisen kehittymisestä, mutta tämä tutkielma ei vastaa sellaisiin kysymyksiin kuten miten paljon, miten suuri joukko, kuinka suuri osa kaikista vapaaehtoisista tukihenkilöistä ja niin edelleen. Laadullisella tutkimuksella ei saavuteta samanlaista yleistettävyyttä kuin määrällisellä. Määrällisellä tutkimusotteella olisi mahdollisuus selvittää myös kysymyksiä, onko havaittavissa paikkakuntaakohtaisia eroja, mitä eroja oppimisessa on vähän aikaa toiminnassa olleiden ja kokeneempien tukihenkilöiden välillä tai onko oppimisessa ja osaamisen kehittämisessä joitain sellaisia taustavaikuttajia, joita tämä tutkielma ei tuo näkyväksi?

Schugurensky ym. (2010) ovat omassa yhteenvedossaan todenneet, että vapaaehtoistoiminnassa opitaan autonomian taitoja ja RIKU:n vapaaehtoisessa tukihenkilötoiminnassa on koettu opittavan ennen kaikkea itsetuntemusta sekä koettu oman toimijuuden ja ihmisenä kasvun vahvistuvan. Näitä aihepiirejä voisi olla merkityksellistä tutkia syvemmin. Millä tavoin tukihenkilötyö opettaa itsetuntemusta ja vahvistaa toimijuutta ja autonomiaa? Millaisesta itsetuntemuksesta, toimijuudesta ja kasvusta ihmisenä on kyse?

Monissa vapaaehtoistyössä opitun tutkimuksessa ovat sosiaaliset ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot tulleet esille, ja kuten Harju (2004, 118-119) on työssään todennut, että järjestö- ja yhdistystoiminnassa tarvitaan ennen kaikkea vuorovaikutusosaamista. Auttamis- ja tukitoiminnassa sosiaaliset ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot ovat työn ydinosaamista, ja kuten tämän tutkielman tuloksissa ilmeni, niin näitä taitoja kehittyi tämän kaltaisessa vapaaehtoistyössä. Sosiaalisten ihmissuhde- ja vuorovaikutuksen osaamisen kehittymistä olisi tarpeellista tutkia erikseen tarkemmin ja pureutua syvällisemmin niiden oppimiseen.

Lähteet

- Ahonen, M., Mäki-Komsi, S. & Pajunen, R. 1998. Tietoverkot osana avoimia oppimisympäristöjä. Teoksessa: Sallila, P. & Vaherva, T. (toim.) Arkipäivän oppiminen. Aikuiskasvatuksen 39. Vuosikirja. Helsinki: BJT kirjastopalvelu, 108-131
- Aikuiskoulutusopas. Opetusministeriö 2010.
- Antikainen, A. 2000. Onko elinikäinen oppiminen toteutumassa? Julkaisussa: FUTURA vuosikirja 19 (2). Helsinki: Tulevaisuuden tutkimuksen seura, 57-71.
- Aittola, T. 1998. Aikuisten oppiminen arkielämän ympäristöissä. Teoksessa P. Sallila & T. Vaherva (toim.) Arkipäivän oppiminen. Aikuiskasvatuksen 39. Vuosikirja. Helsinki: BJT kirjastopalvelu, 59-89.
- Bennet, A. 2005. Culture and Everyday Life. London: SAGE.
- Braun, V. & Clarke, V. 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3, 77-101.
- Colley, H., Hodkinson, P. & Malcolm, J. 2002. Non-formal learning: mapping the conceptual terrain. A Consultation Report Leeds: University of Leeds Lifelong Learning Institute.
- Collin, K. & Paloniemi, S. (toim.) 2007. Aikuiskasvatus tieteenä ja toimintakenttänä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Cox, E. 2002. Rewarding volunteers: A study of participant responses to the assessment and accreditation of volunteer learning. *Studies in the Education of Adults*, 34(2), 156-170.
- Duguid, F., Mündel, K. & Schugurensky, D. 2007. Volunteer work, informal learning, and the quest for sustainable communities in Canada. *The Canadian Journal for the Study of Adult Education* 20, 2 December, 41-56.
- Eskola, A. & Kurki, L. 2001. Johdannoksi. Teoksessa Eskola A & Kurki L. (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 7-12.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Euroopan komissio 2011. Löytyy osoitteesta: http://ec.europa.eu/news/employment/110106_fi.htm. Luettu 9.4.2012.
- Gadotti, M. 2009. Adult education and competence development. From a critical thinking perspective. Teoksessa K. Illeris (ed.) *International perspectives on competence development. Developing skills and capabilities*. London and New York: Routledge, 18-33.
- Ghaye, Tony 2011. *Teaching and Learning through Reflective Practice. A practical guide for positive action*. Second edition. London and New York: Routledge.

- Hakkarainen, P. & Syrjänen, K. 2003. Vapaaehtoistoiminta. Teoksessa P. Hakkarainen (toim.) Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. Helsinki: Kansalaisareena ry, 13-28.
- Harju, A. 2004. Aktiivisten kansalaisten Suomi: keskustelunavaus järjestöllisen koulutuksen tehostamisesta. Helsinki: Oikeusministeriö
- Hirsjärvi, S. (toim.) 1983. Kasvatustieteen käsitteistö. Helsinki: Otava.
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Hyväri, S. 2005. Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Eskola A. & Kurki L. (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 214-235.
- Illeris, K. 2009. Competence, learning and education. How can competences be learned, and how can they be developed in formal education? Teoksessa K. Illeris (edit.) International perspectives on competence development. Developing skills and capabilities. London and New York: Routledge, 83-98.
- Jackson, S. 2011. Introduction. Teoksessa S. Jackson (edit.) Innovations in Lifelong Learning. Critical perspectives on diversity, participation and vocational learning. London and New York: Routledge, 1-9.
- Jarvis, P. 2004. Adult education and lifelong learning: theory and practice. 3th edition. London: RoutledgeFalmer.
- Jarvis, P. 2007. Globalisation, Lifelong learning and the Learning Society. Sociological perspectives. Lifelong Learning and Learning Society, Volume 2. London: Routledge.
- Jarvis, P. 2009. Learning to be an expert. Competence development and expertise. Teoksessa Teoksessa K. Illeris (edit.) International perspectives on competence development. Developing skills and capabilities. London and New York: Routledge, 99-109.
- Jarvis, P., Holford, J. & Griffin, C. 2003. The theory & practice of learning. 2nd edition. London: RoutledgeFalmer.
- Kiviniemi, V. 2001. Meta-kompetenssit ja niiden oppiminen arkielämän ympäristöissä. Kasvatustieteen pro gradu –työ. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Julkaisematon.
- Kjällman, P. 2011. Johdanto. Teoksessa P. Kjällman (toim.) Rikoksen uhrin käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus, 13-18.
- Kolb, D. A. 1984: Experiential Learning. Experience as the source of learning and development. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Koskiahho B. 2001. Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 15-40.
- Kullaslahti, J. 2011. Ammattikorkeakoulun verkko-opettajan kompetenssi ja kehittyminen. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteen yksikkö.

- Kurki L. 2001. Kasvaminen palvelutehtävään. Sosiaalipedagoginen katse vapaaehtoistyöhön. Teoksessa Eskola A & Kurki L. (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 67-92.
- Kvale, S. 1996. *InterViews. An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Luukkainen, P. 2010. Yksi tutkinto – monta uraa. Kasvatustieteen maisterin työelämäosaaminen valmistuneiden ja työnantajien silmin. Kasvatustieteen Pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Specian julkaisu 1/2010.
- Malinen, A. 2000. *Towards the essence of adult experiential learning*. Jyväskylä: So-Phi.
- Metsämuuronen, J. 1998. *Maailma muuttuu – miten muuttuu sosiaali- ja terveysala?* Helsinki: Oy Edita Ab.
- Mezirow, J. 1991. *Transformative Dimensions of Adult Learning*. San Francisco, Oxford: Jossey-Bass Inc.
- Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. (2009). *Ammattina sosionomi*. Helsinki: WSOY.
- Niskanen, A. & Virtanen, R. (toim.) 2008. *Taidatko tunnistamisen?* Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja: 92
- Nurminen, R. 2008. Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä. Teoksessa Toom, A., Onnismaa, J. & Kajanto, A. *Hiljainen tieto - Tietämistä toimivuutta ja taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja*. Helsinki: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen tutkimusseura, 187–200.
- Nylund M. & Yeung A. B. 2005. Vapaaehtoisuuden anti, arvot ja osallisuus murroksessa. Teoksessa Nylund M., Yeung A. B. (toim.) *Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus*. Tampere: Vastapaino, 13-38.
- Otala, L. 2002. *Oppimisen etu – kilpailukykyä muutoksessa*. Helsinki: WSOY.
- Paukkunen, L. 2003. *Sosiaali- ja terveysalan yhteistyöosaamisen kehittäminen - koulutuskokeilun arviointitutkimus*. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Pessi A. B. 2008. *Suomalaiset auttajina ja luottamus avun lähteisiin. RAY:n juhluvuoden kansalaiskyselyn tulokset*. Helsinki: RAY.
- Pessi, A. B. & Saari, J. 2008. *Hyvä tahto. Auttamisen asenteet ja rakenteet Suomessa*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Rikosuhripäivystys 2012a. *Rikosuhripäivystyksen pääkaupunkiseudun palvelupisteen tukihenkilöiden peruskurssi 20.10.-4.12.2012*. Julkaisematon.
- Rikosuhripäivystys 2012b. Saatavilla. <http://www.riku.fi/fi/palvelut/> (Luettu 3.5.2012).
- Rogers, A. 1997. *Learning: Can we change the discourse?* *Adults learning*, 8 (5), 116-117.
- Ruohonen, M. 2003. *Järjestöt vapaaehtoistoiminnan areenoina ja mahdollistajina*. Teoksessa Niemelä, J. & Dufva (toim.) *Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhannella*. Jyväskylä: PS-kustannus, 40-55.
- Ruohotie, P. & Honka, J. 2003. *Ammatillinen huippuosaaminen. Kompetenssitutkimusten avaama näkökulma huippuosaamiseen, sen kehittämiseen ja johtamiseen*. Hämeenlinna: Hämeen Ammattikorkeakoulu.

- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Vastapaino, 22-56.
- Sandlin, J., Wright, R. & Clark, C. 2013. Reexamining Theories of Adult Learning and Adult Development Through the Lenses of Public Pedagogy. *Adult Education Quarterly* Feb2013, Vol. 63 (1), 3-23.
- Schugurensky, D., Duguid, F. & Mundel, K. 2010. Volunteer work and informal learning: Exploring the connections. Teoksessa D. W. Livingstone (Ed.) *Lifelong learning in paid and unpaid work: Survey and case study findings*. London: Routledge, 79-98.
- Schugurensky, D. & Mundel, K. 2005. Volunteer work and learning: Hidden dimensions of labour force training. Teoksessa N. Bascia, A. Cumming, A. Datnow, K. Leithwood, D. Livingstone (Eds.) *International handbook of educational policy*. UK: Springer, 997-1022.
- Schugurensky, D. & Myers, J. P. 2008. Informal civic learning through engagement in local democracy: The case of the seniors' task force of Healthy City Toronto. Teoksessa K. Church, N. Basica, E. Shragge. (Eds.) *Learning through community: Exploring participatory practices* New York: Springer, 73-97.
- Schön, D. A. 1987: *Educating the Reflective Practitioner. Toward a New Design for Teaching and Learning in the Professions*. First Edition. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Sennet, R. 2002. *Työn uusi järjestys. Miten uusi kapitalismi kuluttaa ihmisen luonnetta?* Tampere: Vastapaino.
- Taylor, M. C. 2006. Informal adult learning and everyday literacy practices. *Journal of Adolescent & Adult Literacy* Vol. 49 (6), 500-509.
- Toom, A., Onnismaa, J. & Kajanto, A. (toim.) 2008. *Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta*. Aikuiskasvatuksen 47. Vuosikirja: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura.
- Toom, A. 2008. Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun. Teoksessa A. Toom, J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.) *Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta*. Aikuiskasvatuksen 47. Vuosikirja: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura, 33-58.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi
- Tuomisto, J. 1998. Arkipäiväoppiminen aikuiskasvatuksen ja elinikäisen oppimisen kontekstissa. Teoksessa P. Sallila & T. Vaherva (toim.) *Arkipäivän oppiminen*. Aikuiskasvatuksen 39. Vuosikirja. Helsinki: BJT kirjastopalvelu: 30-58.
- TYT - Tampereen yliopiston täydennyskoulutus / Avoinyliopisto. Viitattu 16.8.2013: <http://www.uta.fi/avoinyliopisto/arkisto/sosiologia/luku3.html#asenteet>.
- Valleala, U. M. 2005. Elinikäistä oppimista edistävä yliopistopedagogiikka. Jyväskylän avoimessa yliopistossa - teorian ja käytännön dialogia. Jyväskylän yliopiston avoimen yliopiston tutkimuksia ja selvityksiä 5.
- Valleala, U. M. 2007. Oppiiko vanha koira uusia temppuja? Näkökulmia aikuisten opiskeluun ja oppimiseen. Teoksessa K. Collin & S. Paloniemi, *Aikuiskasvatus tieteenä ja toimintakenttänä*. Jyväskylä: PS-kustannus. 55-90.

- Weinert, F. 2001. Concept of Competence: A Conceptual Clarification. Teoksessa S. Rychen & L. Salganik (Ed.) Defining and Selecting Key Competencies. Ashland, OH, US: Hogrefe & Huber Publishers, 45-65.
- Wilson, B. (toim.) 1996. Constructivist learning environments: Case studies in instructional design. New Jersey: Educational Technology Publications.
- Yeung, A. B. 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta kansalaistoimintaan. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden yhdistys, YTY.
- Yeung, A. B. 2004. Individually together. Volunteering in late Modernity: Social Work in the Finnish Church. Helsinki : The Finnish Federation for Social Welfare and Health.

Liite 1

Tiedote haastattelusta

Syksy 2012

Rikosuhripäivystyksen tukihenkilöille

Olen aikuiskasvatustieteen opiskelija Jyväskylän yliopiston Kasvatustieteiden tiedekunnassa. Olen tekemässä kasvatustieteiden maisterin tutkintoon liittyvää pro gradu – opinnäytetyötä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisessa tukihenkilötoiminnassa tapahtuvaa oppimista ja osaamisen kehittymistä vapaaehtoisten tukihenkilöiden itsensä kuvaamana. Varsinaisena mielenkiinnon kohteena tässä tutkielmassa ovat RIKUn vapaaehtoisten tukihenkilöiden omat kokemukset ja näkemykset siitä, millaisia tietoja, taitoja, osaamista ja kykyjä vapaaehtoistoiminnassa heille kehittyy ja vahvistuu.

Tutkielman aineiston keruu on tarkoitus toteuttaa teemahaastatteluna. Itse haastattelut tapahtuisivat kasvotusten ja kestäisivät noin tunnin. Haastattelut nauhoitetaan äänitalenteena. Jokaiselta haastateltavalta pyydetään erikseen suullisesti suostumusta haastatteluun. Haastateltavat voivat kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen, he voivat missä tahansa vaiheessa kysyä lisätietoja tutkimuksesta ja he voivat missä vaiheessa tahansa perua osallistumisensa tutkimukseen. Kerätty aineisto tulee vain tutkielman tekijän käyttöön ja aineistoa käytetään vain tähän opinnäytetyöhön. Haastatteluaineistot ovat luottamuksellisia ja kaikki osallistujat jäätävät nimettömiksi. Kullekin haastateltavalle annetaan yksilöllinen numerokoodi, jota käytetään kaikissa tekstiaineistoissa ja tiedostoissa henkilön nimen sijaan. Haastattelut ja tarvittavat yhteystiedot säilytetään turvallisessa paikassa ja vain tutkielman tekijä käsittelee näitä tietoja. Kun tietoja ei enää tarvita suostumuksessa mainittuun tarkoitukseen, ne hävitetään välittömästi.

Valmistunut tutkimus on tekijälle kasvatustieteiden maisteritutkinnon opinnäytetyö ja Rikosuhripäivystyksen käytettävissä vapaaehtoistyön kehittämiseen ja informointiin. Tutkimuksen on tarkoitus valmistua toukokuussa 2013.

Annan mielelläni lisätietoja ja vastaan kysymyksiin opinnäytetyöhön liittyen.

Ystävällisin terveisin

(Tutkielman tekijän sekä ohjaajan yhteystiedot)

Haastattelun teemat

- 1) Taustakysymyksiä
 - Ammatillinen tausta
 - Oletko toiminut tai toimitko vapaaehtoistyössä jossain toisessa järjestössä/seurakunnalla/tms. kuin RIKUssa?
 - Kuinka kauan olet ollut RIKUn toiminnassa vapaaehtoisena?
 - Missä RIKUn eri vapaaehtoistehtävissä olet toiminut?
 - Milloin olet käynyt RIKUn peruskoulutuksen?
 - Osallistuminen jatko/lisäkoulutuksiin tai seminaareihin? Osallistuminen työnohjauksiin?
 - Oletko saanut ohjausta tai neuvontaa tarvittaessa RIKUn vastaavalta työntekijältä? Tai muilta toimintaan liittyviltä ammattilaisilta?

- 2) Mitä olet mielestäsi oppinut RIKUn vapaaehtoistyössä?
 - Millaisia tietoja, taitoja, kykyjä, osaamista, toimintavalmiuksia, asenteita, arvoja tai jotain muuta koet oppineesi RIKUn vapaaehtoistyössä?
 - Millaisia muutoksia olet huomannut omassa osaamisessasi / toiminnassasi / ajattelussasi tämän vapaaehtoistyön myötä?

- 3) Millaista aiempaa osaamistasi koet RIKUn vapaaehtoistyön vahvistaneen tai kehittäneen?
 - Mitä osaamistasi olet saanut käyttää tässä vapaaehtoistyössä?
 - Missä asiassa / millaisissa asioissa olet kokenut kehittyneesi tai kasvaneesi tässä työssä?

- 4) Mitä tahtoisit vielä oppia ja missä asioissa kehittyä RIKUn vapaaehtoistyössä?
 - Mitä uutta tahtoisit vielä oppia tässä vapaaehtoistyössä? Mitä osaamistasi tahtoisit vielä kehittää?
 - Millaista osaamista tässä työssä mielestäsi tarvitaan? (Mitä tämä työ mielestäsi tekijältään vaatii?)

- 5) Millaisena oppimisympäristönä koet RIKUn vapaaehtoistyön?
 - Koetko, että sinun on mahdollista kehittää itseäsi ja omaa osaamistasi RIKUssa?
 - Miten hyvin mielestäsi RIKUn vapaaehtoistyö mahdollistaa uuden oppimista? Tai osaamisen kehittymistä?

Liite 2

Teemahaastattelun runko

Osaaminen, asiat, yms. sanat pitävät sisällään: tiedot, taidot, kyvyt, toimintavalmius, asenteita, arvoja, jne.

1. Taustakysymyksiä

- Ammatillinen tausta
- Oletko toiminut tai toimitko vapaaehtoistyössä jossain toisessa järjestössä/seurakunnalla/tms. kuin RIKUssa?
- Kuinka kauan olet ollut RIKUn toiminnassa vapaaehtoisena?
- Missä vapaaehtoistehtävissä olet toiminut?
- Milloin olet käynyt RIKUn peruskoulutuksen?
- Osallistuminen jatko/lisäkoulutuksiin tai seminaareihin?
- Osallistuminen työnohjauksiin?
- Oletko saanut ohjausta tai neuvontaa tarvittaessa RIKUn vastaavalta työntekijältä? Tai muilta toimintaan liittyviltä ammattilaisilta?

2. Kokemuksia siitä, mitä on opittu RIKUn vapaaehtoistyössä

- Mitä olet mielestäsi oppinut RIKUn vapaaehtoistyön myötä?
- Mikä tässä toiminnassa on ollut mielestäsi opettavaisinta?
- Mitä aivan uutta olet mielestäsi oppinut RIKUn vapaaehtoistyössä?
- Millaisia muutoksia olet huomannut omassa osaamisessasi / toiminnassasi / ajattelussasi tämän vapaaehtoistyön myötä?

3. Kokemuksia siitä, mitä osaamista on vahvistunut tai kehittynyt RIKUn vapaaehtoistyössä

- Mitä osaamistasi olet saanut käyttää tässä vapaaehtoistyössä?
- Mitä aiempaa osaamistasi vapaaehtoistyö on vahvistanut?
- Mitä osaamistasi vapaaehtoistyö on erityisesti parantanut?
- Missä asiassa / millaisissa asioissa olet kokenut kehittyneesi tai kasvaneesi tässä työssä?

4. Kokemuksia siitä, mitä tahtoisit vielä oppia ja missä asioissa kehittyä RIKUn vapaaehtoistyössä

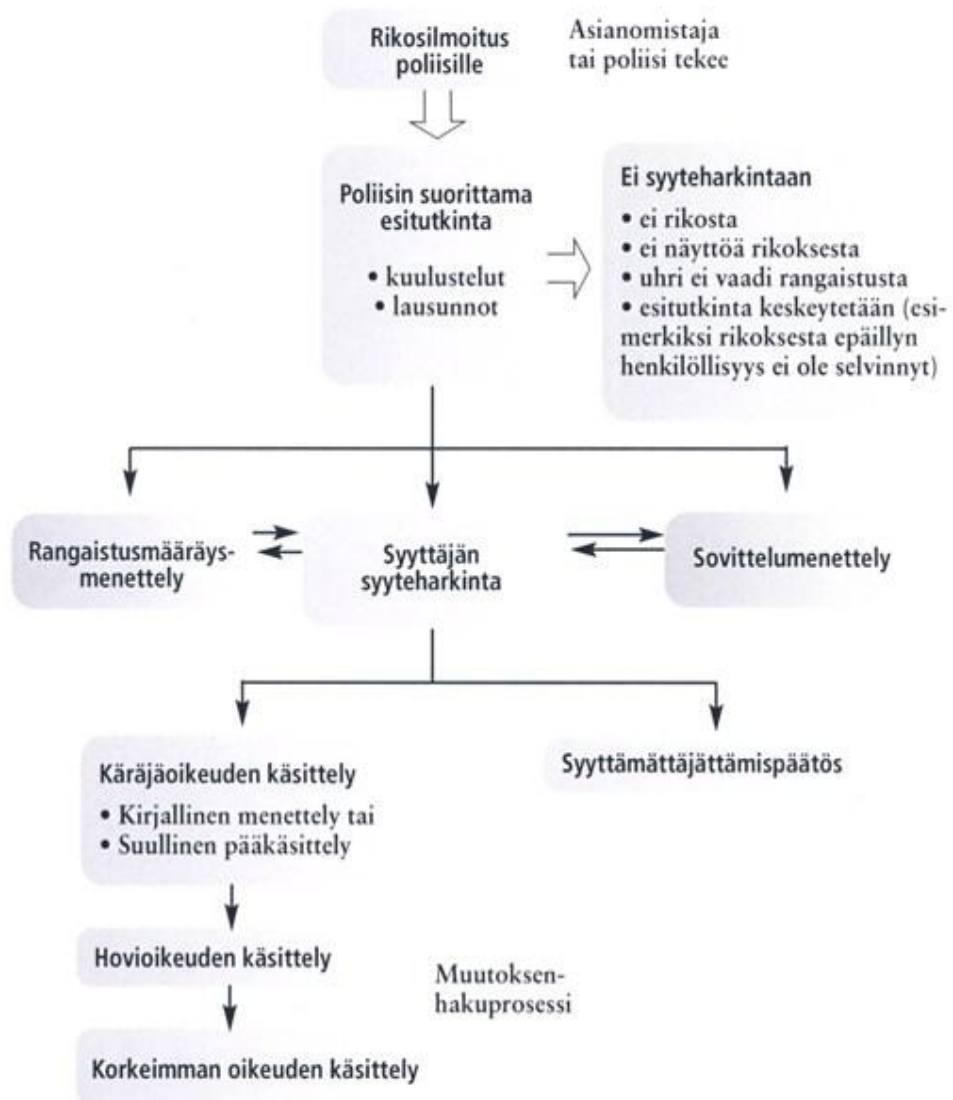
- Mitä uusia asioita tahtoisit vielä oppia?
- Mitä omassa osaamisessasi tahtoisit vielä kehittää lisää? Tai vahvistaa?
- Millaiset asiat tai tilanteet koet itsellesi haasteellisena?
- Millaista osaamista tässä työssä mielestäsi tarvitaan? (Mitä tämä työ tekijältään vaatii?)
- Millaista osaamista yleensä RIKUn vapaaehtoisen olisi mielestäsi hyvä kehittää itsensä?

5. Millaisena oppimisympäristönä RIKUn vapaaehtoistyö koetaan?

- Koetko, että sinun on mahdollista kehittää itseäsi ja omaa osaamistasi RIKUssa?
- Miten arvioisit RIKUn vapaaehtoistyötä oppimisen kannalta?
- Miten hyvin mielestäsi RIKUn vapaaehtoistyö mahdollistaa uuden oppimista? Tai osaamisen kehittymistä?
- Miten kuvailisit RIKUn vapaaehtoistyötä oppimisen ”paikkana” / näkökulmasta?
- Koetko saavasi tukea/apua itsellesi uusissa tai haasteellisissa tilanteissa? Millaista apua / tukea?

Liite 3

Rikosoikeudellinen prosessi



© Jaana Koivukangas

Lähde: Koivukangas, J. (toim.) 2007. Käytännön oikeusopas väkivaltarikoksen uhrille. Helsinki: Rikosuhripäivystys ja Suomen Mielensterveysseura.