



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Miten asiakkaan kokemusten avulla voidaan mo-
tivoida vapaaehtoisia?**

Case: Turun ensi- ja turvakoti ry

Marjo Soini

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

5 / 2017

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Marjo Soini	Sivumäärä 37 ja 13 liitesivua
Työn nimi Miten asiakkaan kokemusten avulla voidaan motivoida vapaaehtoisia? Case: Turun ensi- ja turvakoti ry	
Ohjaava opettaja Anna Pikala	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Turun ensi- ja turvakoti ry, Eija Järviö	
Tiivistelmä <p>Tämä opinnäytetyö tehtiin tilaustyönä Turun ensi- ja turvakoti ry:lle tavoitteena saada uusia ja aiempia vapaaehtoisia sitoutumaan yhdistyksen toimintaan, motivoimalla heitä yhdistyksen asiakkaiden kokemusten avulla. Tällä työllä pyrittiin todentamaan vapaaehtoistyön vaikutuksia ja merkitystä asiakkaille ja muistuttamaan vapaaehtoistyön hyödyistä myös yhdistyksen työntekijöitä. Kyselyn avulla saatiin kerättyä uusien vapaaehtoisten koulutukseen kehitysehdotuksia ja ideoita, sekä muihin osa-alueisiin liittyviä kehitystarpeita.</p> <p>Vapaaehtoistyön vaikuttavuus on tärkeä osa-alue lastensuojelun toimialueella ja vapaaehtoiset ovat tärkeä ja suuri voimavara yhdistyksissä ja järjestöissä henkilökunnan lisänä. Tätä opinnäytetyötä voidaan hyödyntää myös muissa toimipaikoissa, joissa työskentelee vapaaehtoistyöntekijöitä ja se soveltuu myös eri aloille. Sekä kaikille aloille, missä tarvitaan mielipiteiden ja/tai kokemusten keräämistä aineistoksi.</p> <p>Alun perin lakien edellyttämästä laaduntarkkailusta lähtöisin olevat kyselyt asiakkaille palvelujen laadusta ovat antaneet asiakkaille jalansijaa palvelujen kehittämisessä. Kyselyjen ja haastattelujen avulla asiakkaat ovat tässä työssä saaneet omaa ääntään kuuluville ja siten lisää osallistumisen ja vaikuttamisen kokemusta. Parhaimmillaan asiakasta osallistamalla saadaan luotua asiakkaalle väylä, joka saattaa johtaa kokemusasiantuntijuuteen, jota voitaisiin hyödyntää vapaaehtoistyöntekijöiden koulutukseen.</p> <p>Aineiston keruumenetelminä käytettiin eläytymismenetelmää, ryhmähaastattelua, strukturoitua haastattelua ja webropol-kyselyä. Analyysimenetelmänä ja tuotoksen toteuttamiseen käytettiin sanopilvi-menettelmiä. Näillä menetelmillä kerättiin yhdistyksen eri toimipisteiden asiakkaiden ja henkilökunnan tuottamaa aineistoa. Vertailukohteena uuteen aineistoon oli myös aiempaa, yhdistyksen itse keräämää, aineistoa. Näitä menetelmiä voidaan käyttää aineiston keruussa muissakin eri alojen tutkimuksissa, sekä suoraan kopioiden tai osin soveltaen omiin tarpeisiin sopiviksi.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa A4-kokoisia motivoivia huoneentauluja, joita voidaan käyttää sekä vapaaehtoisia, että yhdistyksen henkilökuntaa motivoivana materiaalina. Mahdollisesti käyttö voisi olla myös uusien vapaaehtoisten koulutukseen liitettävänä motivoivana materiaalina, jota voi käyttää myös lisäksi koulutuksen markkinoinnissa.</p> <p>Tuloksena saatiin odotuksen mukaisesti ristiriitaisia; sekä positiivisia, että negatiivisia tunteita ja kokemuksia. Tutkimuksen mukaan useimmiten negatiivisetkin kokemukset kääntyivät luottamuksen kehittymisen myötä positiivisiksi. Näistä voitiin vetää johtopäätöksiksi sen, että vapaaehtoisten sitoutuminen ja tuttuus edesauttavat luottamuksen syntymistä asiakkaan ja vapaaehtoisen välillä. Näin ollen myös turvallisuuden tunne lisääntyy. Vapaaehtoisten motivointia toimintaan sitoutumiseen on siis hyvä perustella edellä mainituilla kokemuksilla.</p>	
Asiasanat vapaaehtoistoiminta, kansalaistoiminta, laatu, osallisuus, kokemusasiantuntijuus	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Civic Activities and Youth Work, Bachelor's Degree

ABSTRACT

Author Marjo Soini	Number of Pages 37
Title How to motivate volunteers with clients' experiences - Case: Turku Mother and Child Home and Shelter Association	
Supervisor Senior lecturer Anna Pikala	
Subscriber Turun ensi- ja turvakoti ry (Turku Mother and Child Home and Shelter Association), Service Manager Eija Järviö	
Abstract <p>The objective of this thesis was to gather information about the effects of voluntary work from the perspective of both clients and personnel. This thesis was commissioned by Turku Mother and Child Home and Shelter Association (Turun ensi- ja turvakoti ry) in Turku, South-Western Finland. The association needed information about the effects of voluntary work on clients and about the personnel's opinions on voluntary work and the personnel's knowledge about the education/training of volunteers and whether they should be better informed about it.</p> <p>Turun ensi- ja turvakoti is focused on family-centered welfare of the child and it is also an expert on the treatment of drug and alcohol-related problems. The association helps children and families in difficult and insecure situations and aims to prevent domestic violence. It offers professional help and services to everyone who needs them. More than 10,000 people, approximately 4,000 of whom are children, use the associations' services every year.</p> <p>The data were collected from seven clients and 32 staff members. Different methods were used in the different units of the association. Used methods were group interview, questionnaire, webropol-survey and method of empathy-based stories. And the data points clearly how necessary voluntary work is. These results suggest that clients gets a huge benefit from voluntary work. Quality is going to be high level when clients and personnel may impact on education of new volunteers.</p> <p>The data were analyzed by applying word cloud method by using relevance words collected from clients and personnel. With those words was built heart shaped motivation picture with a quotation of clients words to next education/training of volunteers and to different units of the association.</p>	
Keywords voluntary work, civic activities, quality/standard, expert by experience	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 CASE: TURUN ENSI- JA TURVAKOTI RY	7
3 TIETOPERUSTA JA KÄSITTEET	13
4 MENETELMÄT	20
4.1 Eläytymismenetelmä	23
4.2 Ryhmähaastattelu	24
4.3 Kysely asiakkaille	24
4.4 Webropol-kysely henkilökunnalle	25
5 TULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI	28
5.1 Kannustavuus, innostuneisuus ja kiitollisuus	29
5.2 Tuttuus synnyttää luottamusta ja turvallisuuden tunnetta	30
5.3 Vapaaehtoisen merkityksellisyys ja tärkeys	30
5.4 Tiedonkulun haasteet ovat voitettavissa	
5.5 Kehitysehdotuksia koulutukseen	
6 AVAINSANOJA MOTIVOINTIIN	31
7 LOPUKSI	39
LÄHTEET	42
LIITTEET	44
Liite 1 Vapaaehtoistoiminnan eettiset periaatteet Ensi- ja turvakotien liitossa	
Liite 2 Miten laadukas tukihenkilötoiminta ilmenee käytännössä	
Liite 3 Eläytymismenetelmä, lomake 1	
Liite 4 Eläytymismenetelmä, lomake 2	
Liite 5 Ryhmähaastattelun pohja	
Liite 6 Kyselylomake asiakkaille	
Liite 7 Webropol-kyselylomake henkilökunnalle	
Liite 8 Sanapilviä	

1 JOHDANTO

Ajatus tutkimuksesta vapaaehtoistyön vaikuttavuudesta asiakkaille lähti keskusteluis- ta henkilökunnan kanssa ja tarpeesta selvittää voisiko asiakkaiden kokemaa käyttöä uusien vapaaehtoistyöntekijöiden sitouttamiseen ja motivoimiseen. Opinnäytetyön alkuperäinen työnimi olikin Vapaaehtoistyön vaikutuksia/vaikuttavuutta, asiakkaan ja henkilökunnan näkökulmista, Case: Turun ensi- ja turvakoti ry. Nämä näkökulmat valittiin siksi, että saataisiin yhdistyksen todelliseen tarpeeseen vastaava opinnäyte- työ. Aihe herätti minussa myös henkilökohtaista mielenkiintoa ja kiinnostusta, koska olen itse mukana Turun ensi- ja turvakodin vapaaehtoistoiminnassa (vuodesta 2014 alkaen).

Kuukausien aikana opinnäytetyön nimi vaihtui muutamaan otteeseen ja lopulliseksi nimeksi jäi, Miten asiakkaan kokemusten avulla voidaan motivoida vapaaehtoisia? Case: Turun ensi- ja turvakoti ry. Päädyin tähän, koska se vastaa parhaiten tutki- muskysymyksiin eikä se keskity pelkästään vaikutuksiin. Ensin selvitin eri menetelmil- lä vaikutuksia, sekä asiakkaiden kokemia tunteita kokemastaan vapaaehtoistyöstä ja sen jälkeen pohdin, miten kerättyä aineistoa voidaan käyttää vapaaehtoisten moti- voinnissa ja toimintaan sitouttamisessa.

Turun Ensi- ja turvakoti ry:ssä on aloitettu vapaaehtoisten koulutus systemaattisesti ja vuosittain vasta vuonna 2014 ja vasta nyt oli hyvä aika tehdä tutkimusta, kun asi- akkailla on jo kokemusta vapaaehtoisista. Tätä aiemmin vapaaehtoisten koulutukset olivat satunnaisia vaihtelevin koulutuksin. Asiakassuhteiden kestot ovat yleensä pit- kiä (usein jopa vuosia) esimerkiksi päihde-ensikoti Pinjassa sekä ensikodissa, että Pinjan avohuollon toimipisteessä Oliviassa ja perheryhmäkodissa.

Tutkimuksen avulla oli tarkoitus toisaalta osallistaa kyselyn avulla asiakkaita ja siten antaa heille osallistumisen ja vaikuttamisen kokemusta, sekä saada heidän omaa ääntä kuuluviin. He saavat näin vaikuttaa saamiensa palveluiden arvioimiseen ja an- tamaan siihen kehitysehdotuksia ja toiveita.

Yleisesti Ensi- ja turvakotien liitossa (Kattojärjestö paikallisille yhdistyksille) on oltu kiinnostuneita asiakkaan mielipiteistä ja kokemuksista (pyritään osallistamaan asiak-

kaita) ja on tehty useita uusia tutkimuksia, sekä saatu tutkimustuloksia mm. turvakoti-toiminnan ja ensikoti-toiminnan vaikutuksista asiakkaiden elämään ja myös siitä, miten asiakkuuden jälkeenkin on ollut vielä vaikutuksia; onko asiakas saanut uuden suunnan elämälleen vai jäänyt kiinni vanhoihin toimintamalleihin tai elämäntapaan (Ensi- ja turvakotien liitto, 2017.)

Vapaaehtoiset ovat useimmiten apuna lasten hoidossa, vaikka asiakkaiden on välillä vaikeaa antaa lapsensa ulkopuoliselle hoitajalle hoidettavaksi. Vapaaehtoisten avulla saadaan lapsen hoitoon antamiselle matalampi kynnyks, joka helpottaa huomattavasti myöhemmässä vaiheessa mahdollista vanhemman töihin paluuta, jolloin lapsi tai lapset menevät päivähoitoon. Samalla myös kehitetään luottamuksellisia suhteita.

Tarkoituksella yhdistyksessä luodaan toimipisteissä kulttuuria, jossa lapsen antaminen vapaaehtoisten hoitoon on normaali miltei rutiininomainen toiminto, joka siirtyy aiemmilta asiakkailta uusille. Jolloin sitä ei kyseenalaisteta niin paljoa, kuin mitä vapaaehtoistoiminnan alkuvaiheissa. Asiakkaiden tiedon lisääntyminen vapaaehtoisten koulutuksesta ja tiedon ja tutustumisen myötä lisääntyvä luottamus vapaaehtoiisiin auttaa näissä siirtymävaiheissa.

Tulokset olivat suurimmalta osalta odotusten kaltaisia, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Hieman yllättävää oli tiedonkulussa ilmenneet puutteet, sekä henkilökunnan, että asiakkaiden osalta. Tätä saan mahdollisesti korjata esittelemällä tämän opinnäytetyön tutkimustuloksia Turun ensi- ja turvakoti ry:ssä.

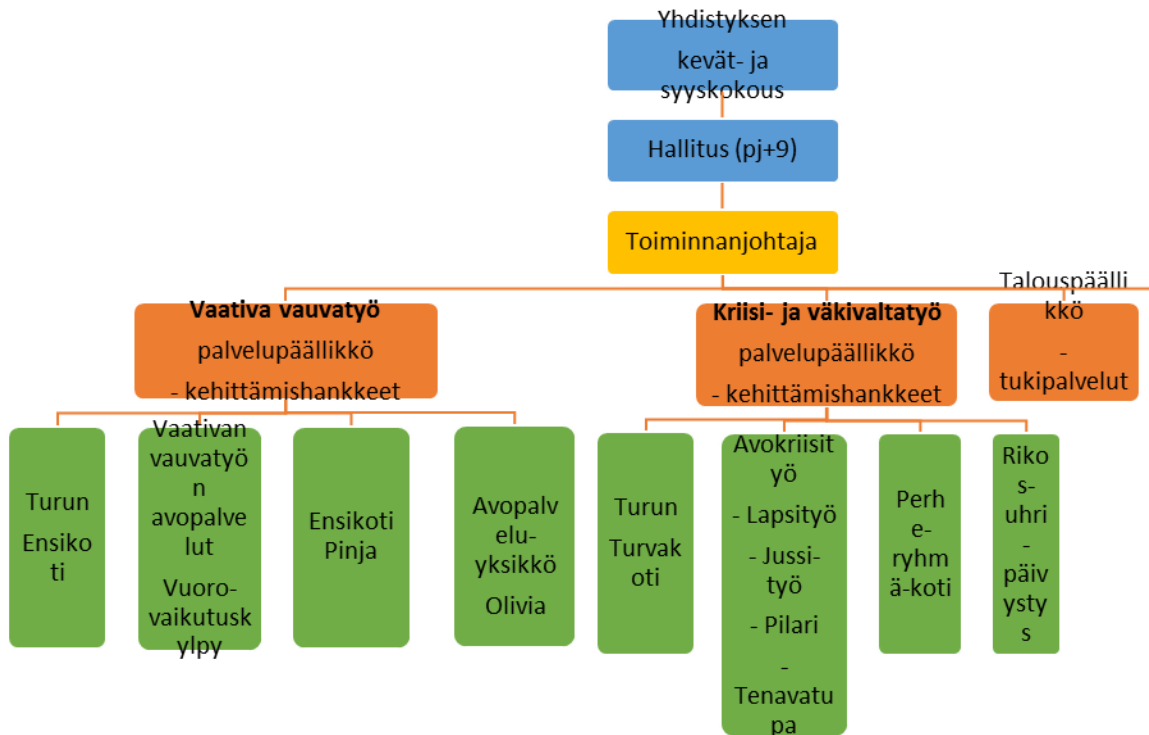
2 CASE: TURUN ENSI- JA TURVAKOTI RY

Turun ensi- ja turvakoti ry on vuonna 1945 perustettu kansalaisjärjestö. Alun perin Sen kattojärjestönä toimii Ensi- ja turvakotien liitto. Se on yleishyödyllinen voittoa tavoittelematon kansalaisjärjestö, jonka toiminnan keskiössä ovat lapset ja lasten oikeudet. Turun ensi- ja turvakoti ry tarjoaa perhekeskeisten lastensuojelupalveluiden ohella asiantuntijapalveluita sekä koulutuksia ja seminaareja alan ihmisille. Se on myös hyvin suosittu työssä oppimisen ja erilaisten opinnäytetöiden kohde opiskelijoiden keskuudessa.

Yhdistyksen asiakkuus määritellään useimmiten lastensuojelun asiakkuudeksi, poikkeuksena matalan kynnyksen palvelut. Uuden sosiaalihuoltolain astuessa voimaan (1.4.2015) muuttui lastensuojelun asiakkuuden virallisen alkamisen määritelmä. Uuden lain mukaan asiakkuus alkaa vasta kun palvelutarpeen arvion mukaan on todettu lastensuojelun ja lastensuojelun avohuollon tukitoimien tarvetta. Aiemmin ennen lain muutosta lastensuojelun asiakkuus alkoi, kun lastensuojelun tarvetta aloitettiin selvittämään (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos, 2015.)

Asiakkaat ovat usein vaikeassa elämäntilanteessa olevia perheitä. Perheitä tuetaan mm. vanhemmuuden (esimerkiksi vanhemman ja lapsen välisen vuorovaikutuksen tukeminen), päihitteettömyyden, elämän hallinnan sekä väkivallasta irti pääsemisen osa-alueilla. Asiakkaaksi voi hakeutua oma-aloitteisesti tai jonkin tahon läheteellä (sosiaalitoimi, päihdehuolto), toimipisteestä riippuen. Esimerkiksi turvakotiin voi tulla asiakkaaksi koska tahansa akuutin tilanteen vallitessa; akuutissa kriisi- tai väkivaltatilanteessa tai niiden uhan vuoksi.

Yhdistyksen toiminta jakautuu kahteen osa-alueeseen: vaativaan vauvatyöhön ja kriisi- ja väkivaltatyöhön. Nämä kaksi jakaantuvat pienemmiksi osa-alueiksi erilaisiin laitos-palveluihin, avohuoltoon ja neuvontatyöhön. Seuraavan sivun kuviossa (Kuvio 1) on selkeästi esitelty yhdistyksen organisaatiokaavio, josta saa käsityksen yhdistyksen laajoista ja kattavista osaamisalueista ja palveluista.



Kuvio 1. Turun ensi- ja turvakoti Ry:n organisaatiokaavio (Toimintasuunnitelma 2016, muokattu 2017)

Turun ensikoti on tarkoitettu vanhemmuudessaan tukea tarvitseville äideille ja sinne saavutaan usein jo raskaana ollessa tai juuri syntyneen vauvan kanssa. Osa henkilökunnasta on koulutettu ICDP-ohjelman (International Child Development Programme) käyttöön. Kyseessä oleva ohjelma tarkoittaa kannustavan vuorovaikutuksen tukemisen menetelmää, jota toteutetaan kaikessa vuorovaikutuksessa (Turun ensi- ja turvakoti 2017.) Erityisesti koulutuksissa on panostettu varhaisen vuorovaikutuksen tukemiseen ja arviointiin.

Ensikoti Pinja on päihdevanhemmille tarkoitettu ympärivuorokautinen kuntouttava laitostyyppinen yksikkö, jossa yhteisökuntoutuksella ja Pidä kiinni- hoitojärjestelmällä (rekisteröity tavaramerkki) on päihitteettömyyttä, vanhemmuutta ja vanhempien ja lasten välisiä vuorovaikutusta tukeva ja lisäävä vaikutus (Turun ensi- ja turvakoti 2017.)

Yksin, ilman huoltajaa, maahan tulleiden alaikäisten ja oleskeluluvan saaneiden pakolaislasten perheryhmäkodissa asuu 15- 18 vuoden ikäisiä nuoria. He käyvät koulussa ja oma -ohjaajien avulla valmentautuvat itsenäiseen elämään (Turun ensi- ja turvakoti 2017.)

Pilarissa toteutetaan kriisi- ja väkivaltatyön osa-alueen alle sijoittuvaa avokriisityötä. Se on käytännössä edullista keskusteluapua perheille. Asiakkaana voi olla koko perhe ja apua voidaan tarjota samanaikaisesti yksilö-, pari- ja perhemuotoisesti (Turun ensi- ja turvakoti 2107.)

Turun ensi- ja turvakodissa toimii kansalaistoiminnan työryhmä (Kanto-työryhmä), jonka jäsenet vastaavat omalta osaltaan vapaaehtoistoiminnasta. Ryhmän jäsenet ovat siis vapaaehtoistojien yhdys- ja vastuuhenkilöitä omissa yksiköissään. Heillä on säännöllisesti kokouksia, joissa keskustellaan yhdistyksen vapaaehtoistyöhön liittyvistä asioista (Toimintasuunnitelma 2016.)

Vapaaehtoistoiminnan eettiset periaatteet Ensi- ja turvakotien liitossa on kirjattu Ensi- ja turvakotien liiton vapaaehtoistoiminnan materiaalipakettiin (Liite 1). Käsikirja on syntynyt Vapaaehtoistyötä ja osallisuutta-hankkeen tuotoksena vuonna 2014 ja se on tarkoitettu käytettäväksi yhdistysten vapaaehtoistoiminnan organisointiin ja kehittämiseen, sekä näiden toimintojen tueksi (Ensi- ja turvakotien liiton vapaaehtoistoiminnan materiaalipaketti 2014,1.)

Käytännössä yhdistyksessä vapaaehtoiset voivat toimia ensikodin ja päihdeongelmiin erikoistuneen ympärivuorokautisen kuntoutusyhteisö Pinjan äideille tarkoitettujen ryhmien ajan heidän vauvojensa hoitajina. Avopalveluyksikkö Oliviassa, johon siirrytään usein Pinjasta, on maanantaisin asiakkaiden oma ohjaaja-aikoja, jolloin vapaaehtoiset hoitavat siellä sillä aikaa lapsia (vauvoista noin 2-vuotiaaseen asti). Keski- viikkoisin siellä on asiakkailta yhteisökokoukset, jonka ajaksi järjestetään Hoivis, joka tarkoittaa myös lastenhoitoa vapaaehtoisvoimin. Olivian asiakkuuden loppuessa on asiakkaalla mahdollisuus saada halutessaan vapaaehtoinen tukihenkilö (Turun ensi- ja turvakoti 2016.)

Pilarissa vapaaehtoisille on myös tarjolla lasten hoitamista, silloin kun asiakkaana olevat vanhemmat tulevat keskustelemaan perheajalle. Pilariin voi tulla myös yksin asiakkaaksi (Turun ensi- ja turvakoti ry, 2016.)

Turvakodissa on välillä käyty lyhyellä varoitusajalla hoitamassa lapsia palaverien aikana ja tämän vuoden puolella on saatu järjestettyä sinne säännöllistä toimintaa. Säännöllinen toiminta on joustavasti muunneltavissa sen hetkisen asiakasmäärän ja lasten ikäjakauman mukaan. Asiaksmäärä on siellä luonnollisesti kovin vaihtelevaa (Vapaaehtoistyön koulutus, 2016.)

Vapaaehtoisia tarvitaan myös tapahtumien järjestämiseen ja suunnitteluun. Esimerkiksi jokavuotisen puurojuhlan toimintapisteet ovat olleet kahtena viime vuotena vapaaehtoiskoulutuksen päättäneiden ”lopputyö” eli syksyisin järjestetyn vapaaehtoisten koulutuksen suorittaneet ovat suunnitelleet ohjelmaa Turun ensi- ja turvakodin puurojuhlaan (Turun ensi- ja turvakoti, 2016.).

Leikin päivä on myös tapahtuma, jossa vapaaehtoiset ovat olleet apuna suunnittelemassa ja toteuttamassa sitä henkilökunnan ohella. Joka vuotisilla kesäretkillä ja yhteisöpäivillä on usein vapaaehtoisia mukana hoitamassa lapsia tai auttamassa vaikka muurinpoijalettujen paistossa tai muissa askareissa (Turun ensi- ja turvakoti 2016.)

Yhdistyksen tiloissa järjestetään kuukausittain perhekahvila-toimintaa, joka on tarkoitettu ensikodissa asiakkaana oleville tai jo sieltä pois lähteneille, kotiutuneille perheille, vanhemmille ja lapsille. Näissä illoissa on usein useita vapaaehtoisia auttamassa lasten hoidossa, koska iltoihin järjestetään jotain toimintaa: luentoja, askartelua tai jotain muuta aktiviteettia. Usein illan aikana on äänessä asiakas kokemusasiantuntijana tai muuten osallistamassa perheitä yhteiseen toimintaan.

Turun ensi- ja turvakodille tuodaan paljon lahjoitustavaraa ja vaatteita (aikuisten ja lasten). Lahjoitetut tavarat sijoitetaan niille varattuun tilaan, jota nimitetään Kirppariksi. Asiakkaat saavat noutaa tarvitsemiaan vaatteita vauvoilleen tai itselleen ja myös tarvitsemiaan tavaroita. Kirpparin hoitovastuu on yleensä kerrallaan yhden vapaaehtoisen vastuulla, jonka tehtävänä on käydä läpi lahjoitetut tavarat ja hyllyttää ne, sekä

pitää hyllyt siisteinä. Välillä pidetään talkoopäiviä, jolloin useampi henkilö on laittamassa kausivaatteita esille tai pois esiltä.

Tukihenkilötoiminta on tärkeää yhdistyksen palveluista pois lähteville tai jo lähteneille. Avopalveluyksikkö Olivian palveluista pois lähteville tai jo lähteneille pyritään asiakkaan toiveiden mukaan järjestämään tukihenkilö. Samoin perheryhmäkodista pois muuttaville nuorille, jotka usein tarvitsevat käytännön apua selviytyäkseen arjen toiminnoista.

Doulatoiminta (synnytyksen tukihenkilö) on vapaaehtoisten toimintaa ja se on asiakkaille maksutonta. Kuka tahansa voi varata doulan mukaan synnytykseensä. Doulilla on myös oma koulutuksensa, joka ei liity yhdistyksen vapaaehtoisten koulutukseen. Doulaksi haluavat myös haastatellaan ennen ryhmään pääsemistä. Ryhmässä on kokouksia noin kerran kuussa ja niissä on enimmäkseen koulutuksellista sisältöä (Turun ensi- ja turvakoti 2017.)

Eroneuvon vertaisohjaajien koulutus on myös erillään vapaaehtoisten kouluttamisesta. Heillä on oma koulutus, joka keskittyy lapsen näkyväksi tekemiseen ja hänen asemansa tukemiseen erotilanteissa vanhempien kautta. Eroneuvo illat ovat kertaluontoisia tietoisukuja ja vertaistapaamisia eroa harkitseville tai jo eronneille pariskunnille (Turun ensi- ja turvakoti, 2017.)

Käytännössä eroneuvon iltoja on järjestetty Turussa (Tenavatupa), Raisiossa (Perheneuvolan tilat) ja Kaarinassa (SOS-lapsikylän tilat). Kevään 2017 iltojen pitopaikat ovat vaihdelleen aiemmista. Eroneuvon iltoja on keväällä (2017) ollut muutama ja niistä ei ole aineistoa tässä opinnäytetyössä. Muutama (5 kpl) aiempi mielipide on otettu huomioon yleisessä aineistojen vertailu-osiossa.

Kotitoimikunta on koottu vapaaehtoisista toimijoista ja he keskittyvät varojen keräämiseen ja retkien järjestämiseen. Se mahdollistaa joka vuotisen puurojuhlan ja leikin päivän toteutuksen.

Vapaaehtoistyön toimintoina yhdistyksessä on siis, lyhyesti kerrattuna, tarjolla ensikodin- ja turvakodin, sekä myös pienryhmäkodin vapaaehtoiset; tukihenkilöt, vertais-

ohjaajat eroneuvo-ryhmissä, turvakotiin on suunnitteilla säännöllistä toimintaa, kirppiksen hoitoon on tarvittu vapaaehtoisia, kerran kuussa järjestetyssä perhekahvilassa on usein apuna vapaaehtoisia, doulat ja Rikosuhripäivystyksen (Riku) vapaaehtois-työntekijät. Myös asianajoapua on tarjolla vapaaehtoistyönä.

Tässä opinnäytetyössä olen jättänyt Riku:n toiminnan huomiotta, koska siihen on oma koulutuksensa. Yhdistyksen yleinen vapaaehtoisten koulutus ei vielä riitä siihen, että pääsisi Riku:n toimintaan mukaan. Periaatteessa käytäntö on sama doulilla ja eroneuvon vertaisohjaajilla, niihin pitää käydä oma koulutus. Toisaalta koulutetuille vapaaehtoisille on tarjottu Riku:n väkivaltatyön vapaaehtoisten koulutuksen osia. Se monipuolistaa vapaaehtoisten osaamisaluetta.

3 TIETOPERUSTA JA KÄSITTEET

Tässä luvussa esittelen työhön liittyviä käsitteitä, kuten kansalaistoiminta, vapaaehtoistoiminta, vaikuttaminen, laatu, osallisuus ja kokemusasiantuntijuus. Nämä käsitteet ovat monelle tuttuja, mutta niillä voi kuitenkin olla eri merkityksiä eri asiayhteyksissä. Kansalaistoiminta ja vapaaehtoistoiminta ovat oleellisia ja laajoja alueita Turun ensi- ja turvakoti ry:n toiminnassa. Koko yhdistys on saanut alkunsa kansalaistoiminnan tuloksena ja koko ajan kasvava vapaaehtoistoiminta ja vapaaehtoisten joukko ovat valtava voimavara Turun ensi- ja turvakoti ry:ssä.

Vapaaehtoistoiminta on ollut näinä päivinä ja viikkoina kaikkien huulilla ja lehtien otsikoissa liitettynä työvoimapolitiisiin kehitysehdotuksiin. Joidenkin mielestä vapaaehtoiset vievät potentiaalisia työpaikkoja eli toiminta jakaa mielipiteitä, usein ollaan joko puolesta tai vastaan. Kolmannen sektorin odotetaan kuitenkin ottavan enemmän vastuuta yhteiskunnan sosiaalisten ongelmien ehkäisemisessä tai korjaamisessa. Siinäkin tarvitaan vapaaehtoisia toteuttamaan sitä vakituisen henkilökunnan tukena.

Asiakkaiden osallisuus ja palveluiden laatu on nostettu myös ajankohtaiseksi aiheeksi. Laatu suosituksissakin kannatetaan osallisuuden ja osallistamisen lisäämistä, oli kyse mistä alasta tahansa. Osallistamalla asiakkaita ja toisaalta myös henkilökuntaa saadaan laatu kriteereitä kohdalleen, näin palveluita voidaan kehittää entistä asiakaslähtöisimmiksi ja ajanmukaisemmiksi. Kokemusasiantuntijuus on osallistamista parhaimmillaan. Ideaalitulanteessa asiakas osallistamisen avulla osallistuu palveluiden laadun parantamiseen ja ryhtyy kokemusasiantuntijaksi. Jolloin hän voi osallistaa enemmän tuen tarpeessa olevia asiakkaita tai henkilöitä. Näin toteutetaan Ensi- ja turvakotien liiton strategiaa Rohkeasti ajassa 2016-2019. (Ensi- ja turvakotien liiton strategia 2017).

Kansalaistoiminta

Kalevi Hölttä määrittelee kirjassaan Kansalaistoiminta, lailliset oikeudet, kansalaistoiminnan olevan sosiaalista toimintaa, jolla on yhteiskunnallisia tavoitteita. Toiminnan ollessa kollektiivista joukolla toimimista, johon kuitenkin yksilötkin voivat osallis-

tua (Hölttä 2013, 9.) Tätä käsitettä saatetaan käyttää joskus myös synonyyminä vapaaehtoistoiminnalle.

Aaro Harju määrittelee kansalaistoiminnan ihmisen aktiiviseksi toiminnaksi itsestään ulospäin, yhteiseksi hyväksi yhdessä toimimiseksi. Hänen mielestään yhdistysten vuosijuhlien tai esimerkiksi laskiaisriehoihin osallistuminen ei ole kansalaistoimintaa, vaan jos henkilö on omalla panoksellaan osallistunut tapahtuman toteutukseen, on hän silloin osallistunut kansalaistoimintaan (Harju 2010, 10.)

Vapaaehtoistoiminta

Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä kirjan mukaan vapaaehtoistoiminta määritellään palkattomaksi ja vapaaehtoiseksi toiminnaksi. Se on myös Euroopan parlamentin mietinnössä (2008) määritelty suurilta osin samoin, lisänä vielä maininta toiminnan avoimuudesta kaikille ja että se on kolmatta osapuolta hyödyttävää (Pessi & Oravasaari 2010, 9.)

Useimmiten vapaaehtoistoimintaa on Suomessa ollut perinteisesti liikunnan ja urheilun alalla (30%), mutta terveys- ja sosiaalialojen toiminta on hyvänä kakkosena (25%). Suomessa toimitaan innokkaasti ja aktiivisesti vapaaehtoistoiminnassa mukana, jopa 37 % eli kaksi viidestä on mukana toiminnassa (Pessi & Oravasaari 2010, 7.)

Anne Birgitta Yeungin sanojen mukaan vapaaehtoistoiminnan kivijalka on motivaatio. Motivaatio on vapaaehtoistyön kannalta ydinasia, myös jatkuvuuden ja toteutumisen näkökulmista (Nylund & Yeung 2005, 83.)

Tässä työssä käytän vapaaehtoistyöntekijästä termiä vapaaehtoinen tai vapaaehtois-toimija, koska vapaaehtoinen ei kuitenkaan korvaa varsinaista työntekijää.

Vaikuttaminen/ Vapaaehtoinen vaikuttajana

Vaikuttamista ja vaikuttamista tapahtuu usealla eri tasolla. (Gjerstad 2015, 10). Näihin molempiin vaikuttavat henkilön persoona ja hänen kokemuksensa. Se miten on kohdeltu lapsena vaikuttaa pitkälti aikuisuuteen (Anttila Pirjo 2017.) Vaikuttumisherk-

kyhdessä on eroja, mutta kaikkiin meihin pystytään vaikuttamaan jollain tasolla (Gjerstad 2015, 6).

Gjerstadin sanojen mukaan vaikuttaminen viittaa vaikutuksiin, joita toisella ihmisellä on ajatuksiisi, tunteisiisi ja/tai käyttäytymiseen eli vaikuttamisella saatetaan tavoitella asenteiden muuttamista, periksi antamista, tottelevaisuutta tai auttamista (Gjerstad 2015,9.)

Vaikuttamisessa on kyse vuorovaikutuksesta, jolloin parhaimmillaan sinä vaikutat ja sinuun vaikutetaan. Se on aina kaksisuuntaista (Gjerstad 2015, 11.) Nämä seikat on otettava huomioon vapaaehtoistyön toimijuudessa. Asiakkaat saattavat olla vaikutuksille herkemmin alttiita. Tähän liittyy yhdistyksen vapaaehtoistoiminnan eettiset perusteet (Liite 1), jotka liittyvät tiiviisti vaikuttamisen ja vaikuttavuuden aiheeseen.

Laatu

Lastensuojelualan toimijuus edellyttää, jo lakienkin mukaan, tietynlaisia laatukriteerejä ja laatusuosituksia. Yksi tärkeimpiä on Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemat eettiset periaatteet lastensuojelun laatusuosituksena.

Laatusuosituksen tavoitteet läpäisevää viisi eettistä periaatetta

- asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet,
- lapsen etu,
- vuorovaikutus,
- ammattihenkilöstön työn laatu
- vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri

Lastensuojelun laatusuositus, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4, 3

Toiminnan vaikuttavuutta voidaan lisätä systemaattisen asiakaspalautteen keräämisellä ja hyödyntämisellä. Järjestelmällisellä systeemillä saadaan asiakkaiden kokemukset kanavoitua palveluista päättävälle taholle tietoa palvelujärjestelmien toimivuudesta ja vaikutuksista (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017.) Yhdistyksessä on liitetty laatukselyyn vapaaehtoistojien osuus, jossa asiakkaat voivat kommentoida saamaansa ja heille kohdistunutta vapaaehtoistyötä.

Talentia on julkaissut laatuun liittyen ammattieettiset ohjeet (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö, Talentia ry), jotka ovat tarkoitettu sosiaalialan henkilökun-

nalle, mutta mielestäni ne ovat sovellettavissa sosiaalialan vapaaehtoisten eettisiksi periaatteiksi. Tässä Arki, arvot ja etiikka- oppaassa pohditaan mm. asiakassuhteiden eri tilanteiden eettisiä menettelytapoja ja sitä miten työntekijän jaksaminen vaikuttaa työn eettisyyteen (Talentia ry 2017.) Nämä pointit ovat tärkeitä myös vapaaehtoistyön saralla, koska vapaaehtoiset työskentelevät samojen henkilöiden/asiakkaiden kanssa kuin henkilökunta. Erona ovat vain eri roolit, toisella vastuullisempi ammatillinen ja toisella vapaaehtoisen toimijan rooli.

Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi:ssa osoitetaan vapaaehtoistyön lastensuojelujärjestössä olevan ehkäisevää työtä ja varhaisen tuen näkökulmasta se on siten lastensuojelun avohuollon tukitoimi. Laatukäsikirjassa on julkaistu eri osapuolten näkökulmista laadukkaan tukihenkilötoiminnan ilmenemistä käytännössä (Liite 2)(Syrjänen 2010, 8.)

Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL) on julkaissut myös aiheeseen liittyvän Lastensuojelun käsikirjan, jossa on siis edellä mainittuja laatusuosituksia palveluihin ja toimintaan (<https://www.thl.fi/web/lastensuojelun-kasikirja>). Se löytyy internetistä sekä sähköisenä, että pdf-versiona.

Turun ensi- ja turvakoti ry:ssä on luonnollisesti tehty säädösten mukaista säännöllistä laadun tarkkailua kyselyjenkin muodossa. Tässä opinnäytetyössä käytän aineistoja, jotka on kerätty, juuri edellä mainitun laadun tarkkailun ja sen varmistamisen vuoksi. Nämä ajoittuvat vuoden 2015 kevään ja vuoden 2016 syksyn väliselle ajalle.

Kyselyssä on pyydetty asiakkailta palautetta vapaaehtoisille ja useat ovatkin antaneet varsin henkilökohtaisiksi tulkittavia ja jopa nimeltä mainittuja arvioita sekä henkilöä, että vapaaehtoisen toiminnasta. Omassa tutkimuksessa pyysin asiakkaita ajattelemaan vapaaehtoistyötä kokonaisuutena, ei henkilöityneenä johonkin tiettyyn ihmiseen (Turun ensi- ja turvakoti. Palautekysely.)

Olen poiminut vastauksista yleisen tason kommentteja ja mielipiteitä, joita vertaan tulos-osiossa tähän opinnäytetyöhön keräämääni aineistoon. Aiemmassa kyselyssä on ollut määrällisesti enemmän vastauksia, koska aikaväli toteutuneilla kyselyillä on

kaksi vuotta (sisältyy yhteensä neljä kyselyä, kaksi kertaa vuodessa: keväällä ja syksyllä), joten vanhempi aineisto on laajempi.

Kaiken kaikkiaan kysymysten vastauksia, ajalta kevät 2015 ja syksyn 2016 välillä, oli 54 ja 19 kertaa oli vastaus-kohta jätetty tyhjäksi. Tosin kyselyssä on pyydetty vain yleisesti palautetta eikä siinä ole ollut tarkentavia kysymyksiä. Edellä mainitusta syystä en ole tehnyt näistä vastauksista sanapilvi-analyysiä.

Vastaukset olivat yleisesti ottaen lyhyitä, muutamia sanoja (15/33), enimmäkseen kuitenkin yhdellä tai kahdella lauseella ilmaistuna (16/33). Useammalla lauseella kommentoineita oli kaksi (2/33). Oletettavasti kyselyssä oli useita saman henkilön vastauksia aikavälistä johtuen. Joten tarkempaa erittelyä ei mielestäni tästä aineistosta kannattanut tehdä (Turun ensi- ja turvakoti ry. Palautekysely.)

Eroneuvon aineistosta en myöskään tehnyt analyysia, mutta esittelen sen sisältöä tulos-luvussa (Luku 5.3), koska ne olivat yhteneviä muiden tulosten kanssa (Ensi- ja turvakotien liitto 2016. Eroneuvo palautekysely.)

Osallisuus

Osallisuus ja osallisuuden edistäminen ja tukeminen ovat varsinkin sosiaalialan asiakkaan kuntoutumisessa tärkeää. Osallistamalla saadaan asiakkaalle kokemus siitä, että hän pystyy vaikuttamaan palveluihin ja asioihin. Näin voi kokea olevansa yhteisön ja yhteiskunnan kokonaisvaltainen jäsen.

Sosiaali- ja terveysministeriön määritelmän mukaan osallisuus on mukana oloa ja vaikuttamista, sekä pääsemistä osalliseksi yhteisesti rakennettuun hyvinvointiin ja huolenpitoon (Sosiaali- ja terveysministeriö).

Ensi- ja turvakotien liiton strategiassa (2016-2019, Rohkeasti ajassa) mainitaan visiossa liiton toiminnassa tavoitteena olevan kansalaistoiminnan eri muotojen ja osallisuuden vahvistumisen kaikilla tasoilla. Liiton toiminnan perustuessa viiteen yhteisesti hyväksytyyn arvoon, on ensimmäisenä arvona osallisuus:

Jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon, yhteisönsä ja yhteiskuntaan. Erityistä huomiota kiinnitetään lasten ja niiden, joilla on vähemmän resursseja, mahdollisuuteen osallistua. Palveluissa ja tuen piirissä olevat ihmiset otetaan aktiivisina kansalaisina ja kokemusasiantuntijoina mukaan toimintaan ja sen kehittämiseen (Ensi- ja turvakotien liiton strategia. 2016-2019, 7.)

Toiminnassa strategiakaudella on viisi strategista painopistettä, joihin on luotu omat tavoitteensa. Ensimmäisenä listalla on Osallisuuden, vertaisuuden ja yhteisöllisyyden vahvistaminen liitossa:

1. Osallisuuden, vertaisuuden ja yhteisöllisyyden vahvistaminen liitossa
 - 1.1. vapaaehtois- ja vertaistoiminnan vahvistaminen ja niiden uusien muotojen kehittäminen
 - 1.2. apua saaneiden ihmisten osallisuuden vahvistaminen toiminnan kehittämisessä, vaikuttamisessa ja arvioinnissa
 - 1.3. liiton sisäisen yhteistyön tiivistäminen.
 (Ensi- ja turvakotien liiton strategia 2017.)

Kokemusasiantuntijuus

Kokemusasiantuntijoita koulutetaan tällä hetkellä enemmän kuin aiemmin. Heitä tarvitaan jatkuvasti lisää vertaistuen antajiksi. Kokemusasiantuntijuuden määritelmä ei ole aivan yksiselkoinen, joten käsitteen aukaisemiseksi kuviossa 2 (seuraava sivu) kuvataan asiakkaan polkua asiakkaasta kokemusasiantuntijaksi.

Tämän kuvion mukaan alun perin elämänkokemuksista ja/tai ongelmalähtöisyydestä kuljetaan eteenpäin esimerkiksi kuntoutuksen tai asian käsittelyn kautta koulutukseen, josta opiskelun myötä voidaan siirtyä vertaistoimijuuden kautta kokemusasiantuntijaksi (Rissanen Pirjo, 241.)

Kaikkien kokemusasiantuntijoiden polku ei ole näin suora, vaan siinä voi olla monenlaisia mutkia matkassa. Esimerkiksi päihdekuntoutujalle voi tulla retkahduksia, jolloin hän palaa tavallaan uudestaan lähtöruutuun. Toisaalta todennäköisesti ne auttavat

muistamaan ihmisen inhimillisyyden, jolloin voi vihdoin kokemusasiantuntijana muistuttaa asiakkaita armollisuudesta itseään kohtaan ja empaattisuutta.



Kuvio 2. Polku kuntoutujasta kokemusasiantuntijaksi. (Rissanen Pirjo, 241, alkupe-
räisestä muokattu: Soini Marjo).

Teoksessa *Asiakas toimijoina sosiaalityössä* (Laitinen, Niskala 2014, 428) mainitaan kokemusasiantuntijuuden pääteemoina olevan luottamuksen, vallan ja toiminnan. Nämä ovatkin tärkeitä avainsanoja kokemusasiantuntijuuden kehittymisessä.

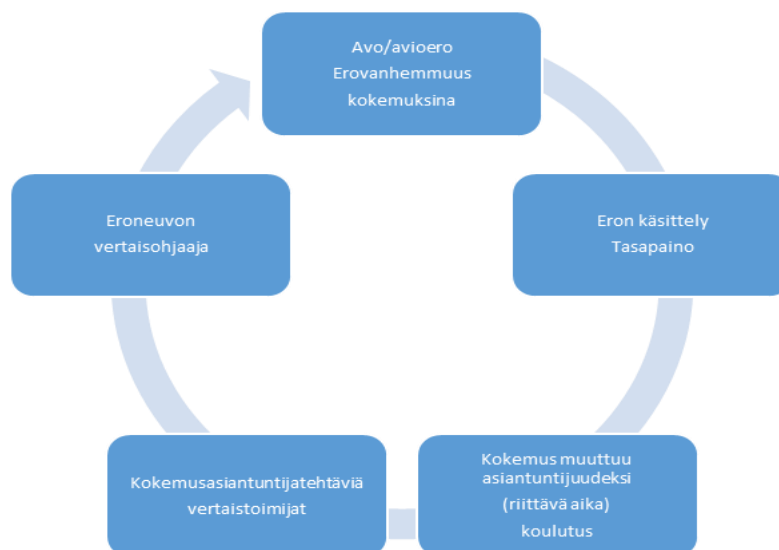
Yhdistyksessä käytetään asiakkaita kokemusasiantuntijoina esimerkiksi perhekahvilan asiantuntijoina. Oman ammattinsa/alan harjoittajina tai asiantuntijoina he opastavat ja luennoivat muille aiheista.

Oliviassa kokemusasiantuntijat kertovat kokemuksistaan esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille. He tuovat kokemuksillaan omaa näkökulmaa esille sekä kuntoutuksestaan että elämästään. Näin toimimalla tuetaan asiakkaiden omaa toimijuutta. Tällä tavalla vahvistetaan myös osallisuuden kokemusta, joka auttaa ehkäisemään syrjäytymistä ja lisää yhteiskuntaan kiinnittymistä sen täysivaltaisena jäsenenä.

Synnytystukihenkilönä eli doulana voi toimia vaikka ei olisi synnyttänyt. Tosin käytännössä työtä helpottaa, kun tietää minkälaisesta kokemuksesta synnyttämisessä on kysymys.

Eroneuvon vertaisohjaajan toiminnassa toteutuu myös eräänlainen kokemusasiantuntijuus, koska vertaisohjaajalla tulee olla lapsia ja kokemus erosta, sekä kokemus siitä miten lapset ovat eron kokeneet. Vertaisohjaajan on oltava selvinnyt erosta ja hänen on pitänyt käsitellä eroprosessi jo valmiiksi aloittaessaan vertaisohjaajana toimimisen.

Olen tehnyt edellä esiteltyä kuviota (Kuvio 2.) soveltaen ja muokaten esimerkin eroneuvon vertaisohjaajan polusta erosta kokemusasiantuntijuuteen (Kuvio 3.).



Kuvio 3. Polku eronneesta henkilöstä Eroneuvon vertaisohjaajaksi (Rissanen Pirjo, 241. Alkuperäisestä muokattu: Soini Marjo)

Kokemusasiantuntijuutta käytetään paljon sosiaali- ja terveysalalla. Terveysalalla ovat yleistyneet erilaiset diagnosoiperustaiset kokemusasiantuntijat. Yksi ihminen voi

olla usean eri diagnoosin kokemusasiantuntija, joko itse sairastavana tai läheisen ihmisen kautta.

Ensi- ja turvakotien liiton mukaan vapaaehtoistoimijat ja kokemusasiantuntijat ovat merkittävänä resurssina toiminnassa. Heidän osuuttaan toiminnassa on tarkoitus kasvattaa vielä suuremmaksi (Ensi-ja turvakotien liiton strategia.)

4 MENETELMÄT

Menetelmien valinnassa ja toteuttamisessa hankaluuksia aiheutti yhdistyksen eri toimipisteiden toimintojen moninaisuus ja vapaaehtoisten erilaiset työnkuvat niissä. On aivan eri asia olla mukana tekemässä lastentapahtumaa, suunnitellen sinne toimintapisteitä (esim. Leikin päivä), kuin toimia doulana, tukihenkilönä asiakkaan synnytyksessä. Tunteiden kirjo on usein jälkimmäisessä melkoinen, laajempi kuin useassa muussa vapaaehtoistyön saralla. Molemmat ovat kuitenkin omalla sarallaan tärkeitä ja kokemuksellisesti vaikuttavia asioita, mitenkään vähättelemättä kummankaan toiminnon työpanosta tai merkitystä. Tosin doulien asiakkaille ei nyt toimitettu kyselylomakkeita, joten he jäivät tutkimuksen ulkopuolelle.

Alun perin suunnitelmani oli, tutustuttuani eläytymismenetelmään, toteuttaa se kuntoutuksessa jo pidemmällä ehtineille avohuollon puolen asiakkaille, mutta koko yhdistyksen asiakasryhmien haavoittuvuuden ja herkkyyden vuoksi päädyinkin suorittamaan menetelmän yhdistyksen henkilökunnan kansalaistoiminnasta vastaavalle työryhmälle (Kanto-työryhmä). Työryhmässä on jäsenenä eri toimipisteiden vapaaehtoistoiminnasta vastaavat edustajat.

Tarkoituksena oli tutkia vapaaehtoistyön yhdyshenkilöiden (kanto-työryhmä) mielikuvia ja tuntemuksia heidän asettuessa oman työpisteensä asiakkaan asemaan. Tutkin myös miten asiakkaiden omat tunteet ja kokemukset, sekä henkilökunnan kuvitellut tunteet asiakkaiden tunteista ja kokemuksista kohtaavat. Oletuksena se, että todennäköisesti harva henkilökunnan jäsen on oikeasti ollut koskaan omassa toimipisteessään asiakkaan roolissa, joten mielestäni oli hyvä myös muistuttaa heitä asiakkaan näkökulmasta.

Käytin määrällisiä menetelmiä, koska keräsin jokaisella menetelmällä sanoja, joiden mukaan muodostuu opinnäytetyön tuotokset sanapilvi-menetelmällä. Sanojen lukumäärät ja niiden toistuvuus ovat tällä menetelmällä oleellista.

Käyttämäni menetelmät olivat valideja tutkimuskysymyksiin peilattuna. Kysymysten asettelussa sanavalintoja olisi voinut miettiä tarkemmin ja tutkimuskysymykset oli

asetettu niin, että ne olivat osin tahattomasti johdattelevia. Tarkoituksena oli saada motivoivia tuotoksia. Toisaalta negatiivisetkin asiat voivat toimia motivoivina tekijöinä ja tuloksissa tuli niitäkin ilmi. Jos tekisin kyselyn uudestaan, niin muotoilisin kyselylomakkeetkin eri tavalla. Todennäköisesti käyttäisin kuitenkin samoja tutkimusmenetelmiä, koska ne tuntuivat toimivilta näille tutkimukseen osallistuneille asiakkaille.

4.1 Eläytymismenetelmä

Tutkimusaineiston kerääminen eläytymismenetelmällä tarkoittaa kehyskertomusten avulla kerättyä aineistoa. Tutkija kirjoittaa kaksi kehyskertomusta pienellä eroavaisuudella yleensä päinvastaisin teemoin (esim. positiivinen ja negatiivinen kokemus tai tunne), joiden pohjalta tutkittava kirjoittaa pienen tarinan tai esseen. Näin saadaan selville eroja esimerkiksi kokemuksista tai kokemuksellisuudesta, sekä myös erilaisista tunteista (Valli 2015, 56-57.)

Menetelmää voidaan käyttää myös erilaisin variaatioin ja useammallakin kehyskertomuksella tai kuvien avulla käytettynä, mutta tässä työssä käytin menetelmää edellä kuvaamallani tavalla. Itse käytin lisäksi vielä aika tiukkaa aikarajaa (2 x 7,5 minuuttia = 15 minuuttia + ohjeistukseen käytetty aika), jottei aineistosta tulisi liian suurta ja henkilökunnan aika oli myös rajallista. En halunnut tutkimuksellani viedä heidän tärkeää työaikaansa. (Valli 2015, 56-57.)

Eläytymismenetelmän toteuttamiseen osallistui kahdeksan henkilöä. Toteutin menetelmän tammikuussa 2017 Kanto-työryhmän kokouksessa. Kuusi henkilöä oli läsnä, kun ohjeistin tehtävän ja kaksi henkilöä teki tehtävän myöhemmin. Näille kahdelle henkilölle kirjoitin erillisen kirjallisen ohjeen tehtävän suorittamiseen. Toisen puuttuvan henkilön vastauksen sain paperisena lomakkeena ja toinen henkilö palautti tehtävän sähköpostin kautta kuvina.

Eläytymismenetelmää ja sen kehyskertomuksen toimivuutta kokeilin yhdistyksen vapaaehtoisten kokouksessa 19.1.17, jolloin pyysin myös testihenkilöiltä arvion lomakkeesta. Saamani palautteen mukaan kertomus oli mielenkiintoinen ja lomake toimi hyvin. Menetelmän testaamiseen osallistui kolme yhdistyksen vapaaehtoista (sosiaa-

lialan opiskelijoita, jotka olivat jo osallistuneet vapaaehtoistyöhön yhdistyksessä), joten he myös tiesivät minkälaisesta asiakaskunnasta ja työyhteisöstä oli kysymys.

4.2 Ryhmähaastattelu

Ryhmähaastattelu on ryhmänä ja ryhmässä suoritettava haastattelu. Toteutin ryhmähaastattelun yhdistyksen Avopalveluyksikkö Olivian asiakkaille. Tämä siksi, että he ovat kuntoutuksessaan jo varsin pitkällä, mutta tarvittaessa he saivat tukea toisiltaan haastattelun kysymyksiin vastaamisessa. Olin myös aiemmin edellisenä vuonna ollut harjoittelussa Oliviassa ja minä olin asiakkaille tuttu henkilö, mikä osaltaan helpotti haastattelun tekoa ja luottamuksellisen vuoropuhelun syntymistä.

Kokemusten tutkimisessa on huomioitava yksilön perspektiivi, koska jokainen on oma yksilö. Kuitenkin yhteisöjen jäsenenä meillä on yhteiset tavat kokea maailmaa, sekä yhteisiä piirteitä (Valli & Aaltola 2015, 32.) Tämä on tärkeä asia huomioitavaksi yhteisökuntoutuksen asiakkaiden kanssa toimiessa ja haastattellessa.

Vastaajia ryhmähaastattelussa oli neljä henkilöä. Nauhoitin haastattelun ja litteroitsen myöhemmin. Haastattelussa käytin tekemääni kyselylomakkeen pohjaa (Liite 3), jossa olivat kysymykset valmiina. Haastattelussa ilmenneiden asiakkaita askarruttavien kysymysten myötä päätin lisätä nämä kysymykset lopulliseen muille asiakkaille täytettäväksi tulevaan kyselylomakkeeseen. Tästä johtuen osaa kysymyksistä voidaan tulkita johdatteleviksi. Toisaalta myös tutkimuskysymykset johdattelevat vastaajia tarkoituksen mukaiseen suuntaan, joka on osin tahatonta ja osin tahallista.

4.3 Kysely asiakkaille

Asiakkaille tehty kysely oli strukturoitu haastattelu ja tein sen paperisena kyselylomake versiona. Pohdinnan jälkeen päädyimme yhdessä henkilökunnan kanssa siihen, että asiakkaat tekivät kyselyn omien oma ohjaajiansa kanssa, koska tuttuus ja turvallisuus ovat heille hyvin tärkeitä asioita, luottamuksen lisäksi. Vaikka kävin tekemässä itseäni tutuksi mm. perhekahvilassa, niin ajattelimme pääsevämme parempaan lopputulokseen lomakkeen täytössä, heille tutumpien henkilöiden kanssa ja samalla omaohjaajatkin saivat tärkeää tietoa asiakkaan mielipiteistä ja ajatuksista. Osalla

vastaajista omaohjaaja myös kirjasi vastaukset kysymyspaperiin (3 kpl) ja osassa asiakas kirjoitti itse (4 kpl).

Paperinen kyselylomake on yleisimpiä tapoja suorittaa kyselyä ja kerätä tutkimusaineistoa. Kyselyjen muodot vaihtelevat kohderyhmän ja kyselyn tarkoituksen mukaan. Sen voi myös suorittaa yksilölle tai ryhmälle, joko postitse tai läsnä olevana esim. luokassa (Valli & Aaltola 2015, 84-85.)

Kimmo Vehkalahden kirjassa, Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät, kyselylomaketta tarkastellaan mittausvälineenä, jonka mukaan lomakkeessa tulisi toteutua tilastolliset ja sisällölliset aspektit (Vehkalahti 2014, 20.)

Kyselylomakkeet oli kohdennettu asiakkaille, joilla on kokemusta yhdistyksen vapaaehtoistyön tekijöistä, koska kaikilla ei heistä kokemusta vielä ole. Tämän vuoksi toimitin lomakkeita ensikotiin, Pinjaan ja perheryhmäkotiin, joiden asiakkailta on tai on ollut kosketuspintaa vapaaehtoistoimijoihin. Turvakodin, Pilarin, doulatoiminnan ja eroneuvon asiakkaille ei käytännön syistä tehty kyselyä. Heidän asiakkuutensa ovat yleensä lyhyempiä ja esimerkiksi eroneuvossa ja doula-toiminnassa kertaluonteisia, joten kyselyn toteuttaminen olisi näin lyhyellä aikavälillä ollut liian haastavaa. Doula-toiminnasta on aiemmin kerätty palautteita, mutta jostain (tuntemattomasta) syystä niitä ei tällä hetkellä ole kerätty.

Kyselyssä mukana olleista yksiköistä palautettiin seitsemän täytettyä lomaketta. Lisäohjeena pyysin ohjaajilta merkintää lomakkeen kääntöpuolelle siitä, kuinka paljon he olivat auttaneet lomakkeen täyttämässä. Pääsääntöisesti lomakkeet oli täytetty asiakkaan omin sanoin ja oma ohjaaja oli toiminut kirjurina ja hän oli kirjannut sanat paperille (4/7). Kolmen lomakkeen täytössä on, edellä mainitun lisäksi, autettu enemmän kysymysten ymmärtämisessä ja avattu kysymyksiä (3/7).

4.4 Webropol-kysely henkilökunnalle

Webropol on kyselytyökalu, jonka avulla voi tehdä internetin kautta suoritettavia kyselyitä ja jotka on helppo linkittää ihmisille vastattavaksi. (Webropol.fi) Kyselyssä on monia erilaisia mahdollisuuksia valita mieleisensä kyselypohja. Valikoimaa on laajas-

ti. Webropolin kautta pystyy myös analysoimaan tuloksia erilaisin mittarein ja taulukoin.

Henkilökunnan suuren määrän vuoksi päädyin tekemään heille osoitetun kyselyn Webropol-työkalun avulla. Lähetin linkin kyselyyn opinnäytetyöni tilaajalle ja hän jakoi sen työntekijöiden työsähköposteihin. Linkki lähetettiin yhteensä 52 työntekijälle ja kyselyyn vastasi 32 työntekijää.

Tämän menetelmän valintaa tuki myös tilaajan tarvetta herättää henkilökuntaa miettimään aihetta ja antamaan toiveita tai kehitysehdotuksia tuleviin koulutuksiin. Näin saatiin selvitettyä työntekijöiden tietotasoa ko. asiasta. Arjen työssä, kun ei välttämättä ehdi huomioida ja ajatella kuin oman toimipisteen työtä ja arkea

4.5 Aineiston analysointimenetelmät

Sanapilvi – tekniikkaan on tarjolla useita eri variaatioita internetissä. Henkilökunnan osuuden Webropol-kyselyssä sain suoraan analysoituna sanapilvenä. Muut osuudet tein Tegul-työkalun (<https://wordart.com/create>) kautta internetissä. Sen avulla pystyy itse valitsemaan minkä muotoisia sanapilviä haluaa luoda ja minkälaista fonttia tai värejä käyttää. Käytännössä kirjoitin haastattelujen lopuksi, jokaiselta pyytämäni kolme sanaa työkaluun ja säädöt valittuani sain tulostettua sanapilven. Useimmin toistuvat sanat ovat tummemmalla fontilla kuin harvemmin mainitut. Yksi esimerkki sanapilvi on kuviona 5 luvussa 5.5. Loput kaksi sanapilveä ovat liitteinä opinnäytetyön lopussa (Liite 7).

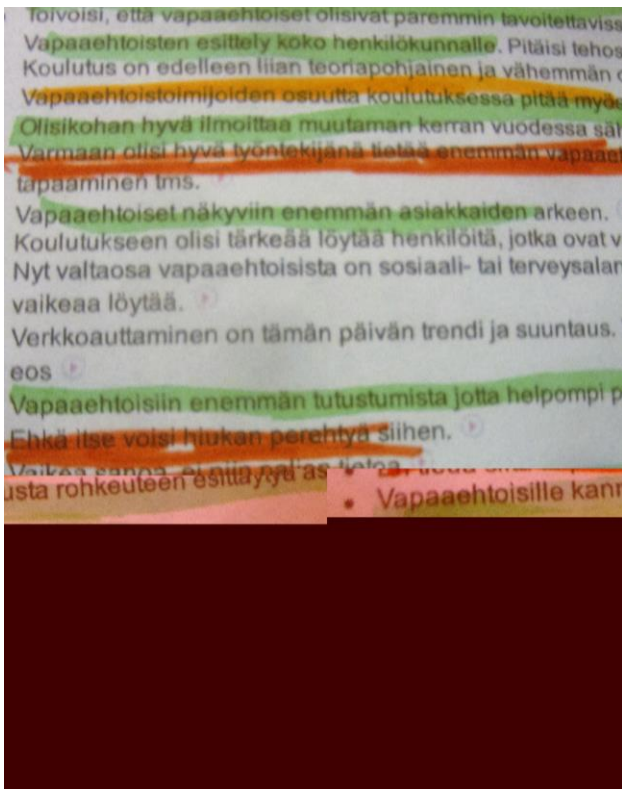
Pidempien vastausten analysointiin käytin analyysimenetelmänä teemoittelua. Teemoittelu tarkoittaa aineiston jaottelu-menetelmää, jonka avulla saadaan kerättyä tiettyjä asioita, joita halutaan nostaa aineistosta esille.

Menetelmää voi toteuttaa soveltaen. Itse käytin apuna värejä, joiden avulla sain selkeytettyä aineiston teemoja yhteenvetoa varten.

Keräsin teemoittain samankaltaisia vastauksia aineistosta ja merkitsin ne yliviivaustussilla, eri väreillä eroteltuna eri teemat (vihreä, punainen, oranssi ja pinkki).

Esimerkkikuvassa (Kuva 1) kysymyksenä oli kehitysehdotuksia vapaaehtoistyön koulutukseen tai toimintaan. Vihreällä merkitty teema kannatti uusien vapaaehtoisten parempaa tutustuttamista sekä henkilökuntaan, että asiakkaisiin ja toimipisteisiin (10/32). Oranssilla värillä toinen teema ja punaisella seuraava jne.

Kuva 1. Esimerkkinä menetelmästä mallikuva yhden kysymyksen analysoinnin osasta, teemoittelua ja värejä käyttäen.



5 TULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI

Käsittelen kaikkien menetelmien tuloksia asiakkaiden osalta yhtenäisesti kokonaisuutena, kuitenkin henkilökunnan ja asiakkaiden osuudet eriteltynä. Tämä siksi, että tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden määrä oli varsin vähäinen ja tällä tavoin pystyn säilyttämään asiakkaille luvatus anonyymiteetin. Tämän vuoksi en myöskään erottele naisten ja miesten vastauksia tai ikäjakaumaa, koska näistäkin olisi mahdollista päätellä vastaajien henkilöllisyyttä. Toisaalta en näe tutkimuksellisesti ratkaisevaa eroa siinä, onko vastaaja mies vai nainen. Kysymys on kokemuksista kokemuksina tai tunteina ilmaistuna. Tutkimukseen osallistui myös perheryhmäkodin asiakkaita ja heidänkin anonyymiteettinsä tulee olla turvattu.

Asiakkuuksien ajallinen kesto olisi ollut mielenkiintoinen kysymys juuri luottamuksen ja turvallisuuden tunteen rakentumisen selvittämisessä, mutta tämänkin seikan selvittäminen olisi mielestäni vaarantanut asiakkaiden anonyymiteettia. Edellä mainittujen seikkojen vuoksi kysymyslomakkeiden kysymyksetkin ovat yleisellä tasolla kysytyä, ei niinkään yksityiskohtaista ja tarkkaa tietoa.

Tein asiakkaille suunnattuna aineistonkeruumenetelmänä ryhmähaastattelun ajallisessa järjestyksessä ensimmäisenä. Sen seurauksena korjasin asiakkaille suunnattua kyselylomaketta, koska haastattelussa tuli ilmi mielenkiintoisia asioita, joista asiakkaat olivat kiinnostuneita ja joita he halusivat vapaaehtoisten toiminnasta tai koulutuksesta tietää lisää ja saada vielä lisätietoa. Halusin saada selville, oliko muille asiakkaille samat kohdat epäselviä tai haluaisivatko he myös tietää enemmän kyseessä olevista asioista. Esimerkiksi vapaaehtoisten koulutuksesta ja sen sisällöistä oli usealla puutteellista tietoa. Toisaalta monella oli tiedossa se, että kaikilla vapaaehtoisilla on ja tulee olla rikosrekisteriote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, pedofiililaki, 504/2002) hankittuna.

Henkilökunnan vastaukset ovat myös anonyymeinä, jolla tavoittelin realistisia mielipiteitä ja kokonaiskuvaa vapaaehtoistoiminnan tämän hetkisestä toteutuksesta ja vaikutuksista. Halusin myös tietää kuinka paljon eri yksiköissä toimivat työntekijät yleensä tietävät yhdistyksen tarjoamasta vapaaehtoisten koulutuksesta.

Opinnäytetyön tarkoituksena ja tuloksena tilaaja halusi saada mahdollisesti uusien vapaaehtoisten motivoimiseen tai sitouttamiseen innostavaa huoneentaulua tai muuta materiaalia em. koulutukseen liittyen. Joten otin tavoitteekseni rakentaa ns. sanapilvi (esim. sydämen muodossa ja eri värejä käyttäen), jonka avulla tärkeimmät asiat ja sanat tulevat visuaalisesti esille. Tämän tavoitteen vuoksi pyysin jokaisella käyttämälläni menetelmällä vielä kaikkien vastaajien lisäämään tehtäviin kolme tärkeintä sanaa, joilla he kuvaavat omaa kokemustaan ja/tai tunnetta heihin tai heille kohdistetusta vapaaehtoistyöstä. Kaikki eivät kirjoittaneet pyydettyä kolmea sanaa eli muutama sana puuttui kokonaisuudesta. Asiakkaiden ja henkilökunnan vastaukset analysoitiin erikseen, jotta saisin mahdollisia eroavaisuuksia näkyviin. Olen kuitenkin vertaillut eroavaisuuksia ja yhteneväisyyksiä asiakkaiden ja henkilökunnan vastausten välillä.

5.1 Kannustavuus, innostuneisuus ja kiitollisuus

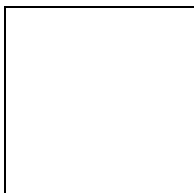
Eläytymismenetelmällä saatujen kertomusten teemat ja kerätyt sanat olivat hyvin samankaltaisia. Tarinoissa oli toisessa positiivinen vire ja toisessa odotetusti negatiiviseksi kääntyvä vire. Ohessa (seuraava sivulla, kuvio 3) on eläytymismenetelmän sanojen positiivisemmän tarinan sanapilvi, joka on jatkojalostettu ja muotoiltu tuotoksen muotoon.

Negatiivisemmän tarinan sanapilvi on eri mallinen ja se vaatii vielä myöhemmin työstöä tullakseen tuotokseksi. Tällä hetkellä se on vielä kämmenen mallinen, mutta saattaa muuttua prosessoinnin myötä. Näiden tuotosten tekeminen jatkuu vielä tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen (Liite 8).

Sanapilvessä näkyy myös ”negatiivisia” ilmaisuja, jotka ovat pienemmällä fontilla. Rauhoittava, innostava ja kannustava ovat suhteellisen tasoissa ja uutena sanana kiitollisuus.

Aiemmassa materiaalissa (katso tietoperusta) oli yleisellä tasolla kiitollisuus mainittu useasti ja henkilökohtaisia kiitoksia löytyi useassa palautteessa. Kiitollisuus tuli esille myös asiakkaiden kyselyissä, jossa muutama (2/11) ihmetteli vapaaehtoistyön käsi-

tettä ja tarkoitusta ja myös sitä, että joku oikeasti tekee heidän hyväkseen töitä ilman palkkaa.



Kuvio 3. Eläytymismenetelmän sanoista kerätty sanapilvi.

Sanana ja tunteena jännitys ja jännittäminen tuli esille kaikissa asiakkaiden täyttämässä lomakkeissa esille (11/11). Sekä myös henkilökunnan eläytymismenetelmän, sekä positiivisen, että negatiivisen tarinan kohdalta ja webropol-kyselyn sanalistaista sanat löytyivät useaan kertaan.

5.2 Tuttuus synnyttää luottamusta ja turvallisuuden tunnetta

Asiakkaiden täyttämistä lomakkeista, sekä haastattelusta nousi ylitse muiden vapaaehtoisen tuttuuden tärkeys (9/11), sekä luottamus (6/11) ja turvallisuus (6/11). Nämä teemat nousivat myös sanojen keräämisessä esille. Vapaaehtoisen tuttuus oli se pointti, jonka ansiosta voitiin rakentaa luottamusta ja turvallisuuden tunnetta, sekä hyvää vuorovaikutuksellista suhdetta.

Tämä nousi yhtenevästi esille myös henkilökunnan mielipiteissä, vaikka ei ihan niin voimakkaasti (katso luku 5.4).

Tätä tulosta tukee myös asiakkaiden kertomat mielipiteet. Osa koki vapaaehtoisen tulleen tuttuuden kautta jo tärkeäksi itselle ja lapselle (3/11). Asiakkuuden kesto näytti luonnollisesti vaikuttavan asiaan.

5.3 Vapaaehtoisen merkityksellisyys ja tärkeys

Eroneuvo iltojen palautteita on tutkimuksessa mukana viisi kappaletta ja ne eivät olleet minun kyselylomakkeeni avulla kerättyjä arvioita toiminnasta. Nämä aiheeseen liittyvät tiedot on kerätty yleisestä palautelomakkeesta, jossa on saanut merkitä arvi-
on vapaaehtoisen merkityksestä illassa asteikolla 1-5 (Vapaaehtoisten osuus illassa oli tärkeä: 5=täysin samaa mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 3=jokseenkin eri mieltä, 2=täysin eri mieltä, 1=en osaa sanoa).

Nämä palautteet on kerätty syksyn 2016 sekä kevään 2017 aikana. Kaikissa näissä vapaaehtoisten osuus oli koettu tärkeäksi eli kaikissa lomakkeissa rasti oli ruudussa numero 5.

5.4 Tiedonkulun haasteita

Ohessa on kolmen numeraalisesti arvioitujen kysymysten vastauksia. Ensimmäisen kysymyksen vastausten keskiarvo on korkeahko eli 3,81 ja sen mukaan henkilökunnalla on käsitys siitä, että vapaaehtoistyöllä todellakin on voimakasta vaikutusta (5/32) asiakkaille muutamia poikkeuksia (2/32) lukuun ottamatta. Kaikki vastaajat olivat kuitenkin sitä mieltä, että työllä on vaikutusta.

1. Minkälainen vaikutus vapaaehtoistyöntekijöiden tekemällä työllä on yhdistyksen asiakkaisiin?

Vastaajien määrä: 32

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Ei vaikutusta	0	1	9	17	5	Voimakas vaikutus	32	3,81

2. Kuinka paljon on vaikutusta vapaaehtoistyön tekijän tuttuudella asiakkaalle?

Vastaajien määrä: 32

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Ei vaikutusta	2	2	3	10	15	Vahva vaikutus	32	4,06

Kysymyksen numero 2 kohtien 1 ja 2 vastaukset saattavat selittyä Rikosuhripäivystyksen (Riku) vapaaehtoisten toimijoiden näkökulman pohjalta; he eivät esimerkiksi

puhelinpäivystyksessä tule asiakkaille tutuiksi, eikä niin ole tarkoituskaan. Tässä kyselyssä ei epähuomiossa ollut mainintaa siitä, että en tule käsittelemään Rikosuhripäivystyksessä toimivia vapaaehtoisia tässä opinnäytetyössä.

Koulutuskysymys tuli ilmi asiakkaille kohdistetussa kyselyssä ja siitä heräsi mielenkiinto selvittää mitä henkilökunnan jäsenet tietävät vapaaehtoisten koulutuksesta. Keskusteluissa opinnäytetyön ohjaajan kanssa tämä kysymys nousi myös esille.

Webropol-kyselyssä sain tuloksena seuraavat vastaukset:

3. Kuinka paljon tiedät yhdistyksen vapaaehtoisten koulutuksesta?

Vastaajien määrä: 32

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
En lainkaan	2	9	8	8	5	Paljon	32	3,16

Tässä kysymys numero 3. kohdalla mielestäni oli enemmän hajontaa kuin aiemmissa kysymyksissä ja matalahkoon keskiarvoon saattaa olla syynä sama huomio kuin edellisessä kysymyksessä. Toisaalta se ei selitä koulutuksesta paljon tietävien suhteellisen vähäistä määrää (5/32). Oletettavasti henkilökunnan uusien jäsenten perehdytyksessä kuitenkin kerrotaan vapaaehtoisten koulutuksesta ja sen jälkeisestä toiminnasta. Yhdistyksen jokaisessa toimipisteessä on myös vapaaehtoistoiminnan materiaalikansio vapaasti luettavissa. Sen on koonnut Meriluoto, Taina & Rosbäck, Heidi 2014 ja se on nimeltään Ensi- ja turvakotien liiton vapaaehtoistoiminnan materiaali-paketti.

Seuraava kuvio (kuvio 4) esittää henkilökunnan (32 henkilöä) sanoista koottua sanakarttaa, joka selkeyttää sanojen välisiä yhteyksiä ja niiden tärkeyttä.



Kuvio 4. Webropol-työkalun muodostama sanakartta henkilökunnan kolmen sanan tehtävästä (Webropol, 2017).

Taustavärit ja sanojen välissä olevat viivat kertovat mitkä sanat esiintyvät useimmiten yhdessä. Myös sanojen väliset etäisyydet toisistaan kertoo sanojen välisestä yhteydestä. Kartan laskemiseen on käytetty hierarkista klusterointia ja Sammon-projektointia (Webropol, 2017).

Henkilökunnan ohjeistus kyselyn lopun kolmen sanan kirjoittamiseen oli sama kuin asiakkailta ja kanto-työryhmällä:

Kirjoita kolme sanaa, joilla kuvailet asiakkaan kokemusta yhdistyksen vapaaehtoistyöstä (tunne tai kokemus).

Ohessa on webropol-kyselyn tuloksena saatujen sanojen kooste sanapilvenä (Kuvio 5). Tässä sitä on käytetty analyysimenetelmänä. Sanat ovat samoja kuin edellisen sivun sanakartassa. Sanapilvessä näkyy tummemmalla eniten esiintyneet sanat. Odotetusti sana luottamus on kaikkein tummimmalla ja suurimmalla fontilla. Sanojen luotettava ja turvallinen esiintyivät seuraavaksi tärkeimpinä sanoina ja kokemuksina. Tuotoksen sanapilvet ovat muotoiltu erilaisiksi kuvioiksi eri väreillä kauniimman ja

houkuttelevamman visuaalisen ilmeen saamiseksi, jotta niistä olisi todellista hyötyä alkuperäisen opinnäytetyön tavoitteiden toteuttamiseksi ja käyttöön saattamiseksi.

Sanapilvi

aikaa ajatuksille antaa arjen arkea arvostettu asiakasrajapintaa auttamisen avunsaanti eivät elämys
 helpottava helpotus helpotusta hengähtää hetken hyväksytyt innokkuus jatkuva jännittävä kiitollisuus kohdattu
 kokemukseen kulkeminen kuulluksi kuunteleva laitosarkeen lastenhoitoapu lisäapu luotettava luotettavuus
 luottamus lähellä lämpö läsnäolo mahdollisuus mahtava merkityksellinen mielenkiintoisuus
 mukavantuntuisia mutkaton ohjaava pelottava perustu pyyteettömyys riittävän rikun rinnalla tarpeellista tarpeellisuus
 tieto torjuminen tukihenkilö tulla tunteen tunteeseen turvallinen turvallisuus tähän tärkeä vaikuttava
 varten vastatakseni vastavuoroinen vertaistuki virkistävä voimaannuttava voimaantua välittäminen yhdenvertaisuus
 yksinäisyyden

Kuvio 5. Sanapilvi (Webropol 2017).

5.5 Kehitysehdotuksia koulutukseen

Vastaaajia kaikkiaan 32 henkilöä henkilökunnasta ja 11 asiakasta. Henkilökunnasta seitsemän kertoi ettei tiennyt koulutuksesta tarpeeksi voidakseen kommentoida kehitysehdotuksia (7/31) ja kolme kertoi muusta kuin kyseessä olevasta koulutuksesta (3/31).

Käytännön tutustumista eri toimipaikkoihin ja samalla esittäytymistä henkilökunnalle ja asiakkaille on pidetty tärkeimpänä kehitysehdotuksena vapaaehtoistoiminnan koulutukseen henkilökunnan (12/31, yksi jättänyt vastaamatta). Tällä toivotaan myös vapaaehtoisten kasvojen tulevan tutuksi: nimet saavat kasvat.

Henkilökunta toivoi myös vapaaehtoisten parempaa tavoitettavuutta. Kyselyn hetkellä järjestelmä koettiin hankalaksi käyttää ja turhauttavaksi, koska järjestelmää ei oltu päivitetty vähään aikaan ja vapaaehtoisten nimien joukossa oli jo toiminnasta pois lähteneiden henkilöiden nimiä (6/31).

Selkeyttäväksi tekijäksi oletetaan vapaaehtoisten jakamista toimintoihin heidän kiinnostusten kohteidensa mukaan eli esimerkiksi kuka haluaa työskennellä vauvojen kanssa ja kuka vähän vanhempien lasten kanssa (4/31). Tähän tarpeeseen on jo

osin vastattu, koska koulutuksissa on pyritty kartoittamaan vapaaehtoisten vahvuuksia ja toimia on jaettu niiden perusteella tai ne huomioiden.

Asiakkaiden kehitysehdotukset olivat saman suuntaisia kuin henkilökunnankin, paitsi että melkein kaikki toivoivat vapaaehtoisten tulevan rohkeasti esittäytymään asiakkaille ja tutustumaan toimipisteisiin (8/11). Tämä tuli ilmi jo edellä, kun toivottiin parempaa tutustumista asiakkaisiin, jotta tulisi voida luottavaisin mielin jättää esimerkiksi lapsi hoitoon vapaaehtoiselle. Samalla toivottiin vapaaehtoisilta aitoa kiinnostusta lapsiin ja lasten asioihin (4/11).

Kritiikkinä tuotiin esille opiskelijoiden suuren määrän vapaaehtoistoimijoissa (5/32). Opiskelijoiden aikataulut ovat usein vaihtelevia, eivätkä he välttämättä pysty sitoutumaan tarvittavan säännölliseen toimintaan. Toisaalta opiskelijoiden koulutuksesta saamat opintopisteet (2/32) mietityttivät. Koulutuksen käytyään ei enää näy kokouksissa tai ei osallistu muuten mihinkään toimintaan. Toisaalta tässä kohtaa pitäisi miettiä sitä, missä kohdassa uusia vapaaehtoisia tutustutetaan asiakkaisiin. Koulutuksen alussa ei välttämättä tiedä miten myöhemmässä vaiheessa saattaa tulla elämänmuutoksia, joiden myötä ei pystykään osallistumaan aikomallaan tavalla toimintaan.

Toisaalta asiakkaat ovat myös huomioineet (6/11) opiskelijoiden suhteessa suuren määrän, mutta asia ei vaikuta heidän kertomansa mukaan mihinkään mielipiteisiin tms. Ovat kokeneet heidät hyviksi ja mukaviksi toimijoiksi.

Asiakkaista kaksi (2/11) henkilöä olisi ollut mahdollisesti kiinnostuneita kokemusasiantuntijuudesta ja he olisivat voineet tulla kertomaan uusille vapaaehtoisille omaa kokemustaan asiakkuudesta yhdistyksessä. Tätä mielestäni tulisi tukea, jotta saataisiin oikeasti motivoivaa otetta koulutuksiin.

6 AVAINSANOJA MOTIVOINTIIN

Eri menetelmillä keräämilläni aineistojen materiaaleista, niistä poimituista sanoista ja sitaateista, sain koottua A4-kokoisia huoneentauluja henkilökunnan työpisteisiin, sekä motivaatiota lisääviksi materiaaleiksi tuleviin uusien vapaaehtoisten koulutuksiin ja/tai niiden markkinointiin.

Seuraavalla sivulla on mallina yksi A4-kokoinen huoneentaulu (tai tulevan koulutuksen materiaalien kansilehti), joka on sanapilvi-menetelmällä koottu asiakkaiden tunne- ja kokemussanoista ja jossa on lisäksi asiakkaalta saatu sitaatti, joka mielestäni sopii loistavasti vapaaehtoistyöntekijöiden motivoimiseen. Se muistuttaa henkilökun-

nan jäseniäkin vapaaehtoistyön merkityksestä asiakkaalle. Lyhyesti ja kiteytetysti se kertoo vapaaehtoisten ja heidän työnsä todellisesta merkityksestä asiakkaille ja heidän lapsilleen.

Liitteessä 7 on henkilökunnan eläytymismenetelmällä (Tarina 2) kerättyjä negatiivis-sävytteisiä ilmaisuja, sekä vapaaehtoisilta kerättyjä sanoja(kokemuksia, ajatuksia ja tunteita) kokemastaan vapaaehtoistyöstä. Näitä voi käyttää aihioina tehdessä lisää huoneentauluja.



"Mulle se tärkein sana on LÄHEISYYS ja se ILO mikä näkyy lapsen silmissä, kun saa leikkiä tutun vapaaehtoisen kanssa. "

(Sitaatti asiakkaan kommentista kyselystä: Vapaaehtoistyön vaikutuksia, Turun ensi- ja turvakoti, 2/17.)

7 LOPUKSI

Opinnäytetyössä oli tavoitteena saada vapaaehtoistoimijoita motivoivaa materiaalia, joiden avulla saadaan heitä paremmin sitoutettua toimintaan. Tarkoituksena todentaa sitä asiakkaiden kokemusten ja kokemien vaikutusten avulla. Aiempien vuosien koulutuksista on jäänyt vain muutamia henkilöitä toimimaan aktiivisesti vapaaehtoisena. Koska kuitenkin turvallisuuden ja luottamuksen kokemukset ovat hyvin tärkeitä yhdistyksen toimialalla ja asiakkaille ja tutkimustulostenkin perusteella tuttuus on erittäin tärkeää. Silloin on mielestäni perusteltua sanoa, että sitoutuminen vapaaehtoistoimintaan on koko jutun A ja O.

Toki yhdistyksessä on myös tarjolla vähemmän sitoutumista vaativaa ja ehkä paremmin omiin aikatauluihin sopivaa toimintaa; kertaluontoisia tapahtumien suunnittelua ja/tai järjestämistä. Jokaiselle toimintaan mukaan haluavalle on tarjolla jotakin mielekästä puuhaa.

Voisiko asiakkaiden käyttäminen kokemusasiantuntijoina motivoida vapaaehtoisia sitoutumaan jo koulutettaessa? Mielestäni asiakkailla voisi olla tärkeä rooli uusien vapaaehtoisten koulutuksessa. Pelkästään näin sanoja keräämällä ei varmastikaan saada yhtä hyvää tulosta, kuin jos olisi kokemusasiantuntija itse kertomassa ja motivoimassa vapaaehtoisia.

Useimmat vapaaehtoiset ovat nykyään jo usein ammatillisesti alalle koulutettuja tai alan opiskelijoita, niin herää myös kysymys vapaaehtoistyön ”ammatillistumisesta”. Toki roolit ovat erilaisia ammatillisella tai vapaaehtoisuuden pohjalta toimiessa; asetaako tämä kuitenkin vapaaehtoisia toimijoita eriarvoiseen asemaan?

Toisaalta herää kysymys vapaaehtoistyön luonteesta silloin, kun odotetaan joka viikosta sitoutumista toimintaan. Onko se silloin vapaaehtoistoimintaa vai luokitellaanko sitä jo työksi? Vai tuntuuko se jo työltä eikä enää vapaaehtoistoiminnalta? Onko se jo silloin liian sitovaa? Se onkin sitten jo oman tutkimuksen arvoinen asia.

Tiedonkulku yhdistyksen sisällä oli asia, johon törmäsin tai oikeastaan sen puutteet. Esimerkiksi asiakkaat toivoivat enemmän tietoa vapaaehtoisten koulutuksesta ja sen

sisällöistä, koska saatu tieto koulutuksesta rakentaa juuri sitä ratkaisevaa luottamusta vapaaehtoiseen henkilöön ja hänen toimintaansa.

Samoin mielestäni yhdistyksessä toimivan henkilökunnan tulisi olla tietoinen edes pääpiirteittäin siitä, mitä vapaaehtoisten koulutus sisältää. Tällöin hän pystyy vastaamaan asiakkaalle hänen siitä kysyessä ja pystyy myös kertomaan koulutuksesta ulkopuolisille tai asiasta kiinnostuneille. Jokainen yhdistyksen työntekijä on myös yhdistyksen käyntikortti.

Laatukyselyitä tehdään useissa toimipisteissä, mutta puutteena on mielestäni lomakkeiden hajanaisuus. Mielestäni tulisi tehdä esimerkiksi yksi lomakepohja, joka voidaan jakaa kaikkiin toimipisteisiin ja tulisi luoda myös yhtenäinen käytäntö ja ohjeistus lomakkeiden täyttöön. Edellä mainittu asia tuli ilmi keskusteluissa henkilökunnan edustajien kanssa.

Aikataulutus ja sen arviointi olivat omalla kohdallani haasteellisia osuuksia aineiston keräämisessä. Toisaalta pidin tärkeänä käydä eri toimipisteissä kertomassa asiakkaille ja henkilökunnalle opinnäytetyöni aiheesta, jotta kyselyni ”sai kasvot”.

Haasteena koin henkilökunnalle tehdyn Webropol-kyselyn vähäisen vastausprosentin. Olin odottanut enemmän kiinnostusta asiaan. Kysely oli avattu 25 kertaa niin, että vastauksia ei kuitenkaan ollut lähetetty. Tästä herää kysymys siitä, onko jätetty vastaamatta esimerkiksi sen vuoksi, että ei ole koettu olevan tarpeeksi tietoa kyseessä olevasta koulutuksesta. Vai mikä on ollut vastaamattomuuden syy?

Opinnäytetyön jalkauttaminen alkaa jo keväällä, jolloin esittelen tutkimustani vapaaehtoistyöntekijöille kokouksessa ja on sovittu myös työn esittelystä henkilökunnalle kokonaisuutena ja eri yksiköihin vielä kevään ja kesän kuluessa erikseen.

Tilaaaja kertoi menetelmien monipuolisuuden olleen mielenkiintoista ja myös käytetyt menetelmät olivat kiinnostusta herättäviä. Johtopäätöksissä kertoi tullessa monessa kohdassa samoihin lopputuloksiin. Totesi monilta osin olevan samaa mieltä kirjoittajan kanssa asioista. Tämä opinnäytetyö siis herättelee uudistuvaan toimintaan ja

pohdintaan siitä mitä pitäisi tulevaisuudessa tehdä ja toimia. Toivottavasti lisäksi ideoita seuraavaan vapaaehtoisten koulutukseen.

Ensi- ja turvakotien liiton alkuperäisen mission sanoin: jokainen lapsi on pelastettava elämälle ja me kaikki, entiset, nykyiset ja tulevat yhdistyksen vapaaehtoiset olemme omalta osaltamme toteuttamassa ja mahdollistamassa tätä missiota omalla ennaltaehkäisevällä ja matalan kynnyksen toiminnalla.

LÄHTEET

- Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I (4. painos) Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II (4. painos). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Anttila Pirjo 2017. Luentomateriaali, Sosiaalipediatria ja lasten kaltoinkohtelu. Viitattu 2.3.2017
- Ensi- ja turvakotien liiton strategia. www.ejulkaisu.fi/ensi_ ja_turvakotien_liitto/strategia_2016-2019/pdf/ensi_ ja_turvakotien_liitto_strategia_2016-2019.pdf . Viitattu 5.4.2017
- Finnlex 2016. <http://www.finlex.fi/fi/>
- Harju, Aaro 2010. Yhteisellä asialla, kansalaistoiminta ja sen haasteet (2. painos). Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen (8. painos). Tampere: Vastapaino
- Laitinen, Merja & Niskala, Asta 2013.(toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä (2.painos). Tampere: Vastapaino
- Meriluoto, Taina & Rosbäck, Heidi 2014. Vapaaehtoistyötä ja osallisuutta-hanke. Ensi- ja turvakotien liiton vapaaehtoistoiminnan materiaalipaketti. Ei julkaistu.
- Nylund. Marianne & Yeung, Anne Birgitta 2005 (Toim.). Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino
- Pessi, Anne Birgitta & Oravasaari, Tomi 2010. Avustustoiminnan raporteja 23. Kansalaistoiminnan ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. Helsinki: Yliopistopaino
- Ensi- ja turvakotien liitto 2017. <https://ensijaturvakotienliitto.fi/tietoaliitosta/materiaalit/#julkaisut>. Viitattu 4.4.2017
- Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://stm.fi/osallisuuden-edistaminen> . Viitattu 5.5.2017
- Talentia 2017. http://www.talentia.fi/tyoelama/ammattietiikka/ammattieettiset_ohjeet. Viitattu 30.4.2017.

Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos 2015. (<https://www.thl.fi/fi/tilastot/tietoa-tilastoista/laatuselosteet/lastensuojelu>)

Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos 2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus>

Turun ensi- ja turvakoti ry 2016. Toimintasuunnitelma vuodelle 2016. Ei julkaistu.

Turun ensi- ja turvakoti ry 2017. Nettisivut: <http://tuentu.fi/> Viitattu 31.01.2017

Vapaaehtoistyön koulutus, 2016. Turun ensi- ja turvakoti ry, koulutusmateriaalit. Ei julkaistu

Vehkalahti Kimmo 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Oy Finn lectura Ab, Helsinki

Webropol.fi 2017. Viitattu 10.4.2017

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus/yhteinen-palvelujarjestelma>

HAASTATTELUT

Ryhmähaastattelu, 22.2.2017. Haastattelija Marjo Soini

Eläytymismenetelmä 31.1.2017

Kyselylomakkeet asiakkaille 8.3.2017

Henkilökunnan webropol-kysely 7.3.2017- 23.3.2017

Ensi- ja turvakotien liitto 2016. Eroneuvo palautekysely

Turun ensi- ja turvakoti Ry. Palautekysely, Kevät 2015-syky 2016.

LIITTEET

Vapaaehtoistoiminnan eettiset periaatteet Ensi- ja turvakotien liitossa Liite 1

Miten laadukas tukihenkilötoiminta ilmenee käytännössä Liite 2

Eläytymismenetelmä, molemmat lomakkeet. Liite 3 ja Liite 4

Ryhmähaastattelun pohja Liite 5

Kyselylomake asiakkaille Liite 6

Webropol-kysely pohja Liite 7

Sanapilviä Liite 8

LIITE 1

Vapaaehtoistoiminnan eettiset periaatteet Ensi- ja turvakotien liitossa

1. Vapaaehtoinen toimii aikuisen roolissa. Vapaaehtoistoiminta ei korvaa ammattityötä, eikä ammattityö vapaaehtoisen panosta.

Vapaaehtoinen toimii aikuisen tiedoin ja taidoin, se ei vaadi ammattikoulutusta. Vapaaehtoisen tehtävänä on toimia ”ihmisenä ihmiselle”. Vapaaehtoisella on oikeus ja velvollisuus ottaa puheeksi huoli lapsesta.

2. Vapaaehtoisuus on vapaaehtoistoiminnan perusta

Vapaaehtoistoiminnan pohjana on vilpittömän halu auttaa lapsia, nuoria ja lapsiperheitä. Siitä ei makseta palkkaa.

3. Vapaaehtoisen toiminta on vuorovaikutuksellista ja merkityksellistä

Vapaaehtoistoiminnan tulee olla mielekästä ja palkitsevaa kaikille osapuolille. Vapaaehtoisen antama aika ja tuki on tärkeää lapselle, aikuiselle tai lapsiperheelle.

4. Vapaaehtoistoiminta on suvaitsevaa, tasa-arvoista ja puolueetonta

Vapaaehtoistoiminnassa

- kunnioitetaan ihmisten erilaisia taustoja ja mielipiteitä
- arvostetaan perheiden itsemääräämisoikeutta
- toimitaan yhteistyössä lapsen tai nuoren edun mukaisesti rinnalla kulkiessa, kuunnellen, auttaen ja tukien.

5. Vapaaehtoistoiminta on ammatillisesti ohjattua

Yhdistys on aina vastuussa toiminnasta. Yhdistys huolehtii vapaaehtoisesta antamalla riittävästi ohjausta, koulutusta ja tukea sekä nimeämällä yhteyshenkilön.

6. Vapaaehtoista sitoo vaitiolovelvollisuus

Vapaaehtoinen on vaitiolovelvollinen. Vapaaehtoistoiminnassa kohdatuista asioista voi puhua työnohjauksessa tai muussa sovituksessa tilanteessa ammattilaisen kanssa. Vaitiolovelvollisuus ei päätty, kun vapaaehtoistoiminta päättyy.

Ensi- ja turvakotien liiton vapaaehtoistoiminnan materiaalipaketti 2014, 15

LIITE 2

Näkökulma	Miten laadukas tukihenkilötoiminta ilmenee käytännössä
Tuettava	<ul style="list-style-type: none"> Saa koulutetun tukihenkilön Saa motivoituneen, luotettavan, turvallisen ja sitoutuneen tukihenkilön Saa hyvän ja tasapainoisen aikuisen mallin Saa aikaa, läsnäoloa ja iloa Tuettavan tarpeet ovat toiminnan lähtökohtana Tukihenkilötoiminta vastaa tuettavan tarpeisiin realistisesti On vapaaehtoisesti mukana
Tuettavan perhe	<ul style="list-style-type: none"> Saa tukea vanhemmuuteen ja jaksamiseen Huoli tuettavasta pienenee Arki helpottuu On mukana ja sitoutunut yhteisiin tavoitteisiin Vanhemmuus ja vanhempien tarpeet huomioidaan On tietoinen toiminnan periaatteista Voi luottaa vaitiolovelvollisuuden toteutumiseen
Tukihenkilö	<ul style="list-style-type: none"> On vapaaehtoisesti mukana Saa koulutuksen toimintaansa Saa toimia itselleen sopivassa tukisuhteessa Ei toimi ammattilaisena Tietää miksi työtä tehdään Saa ammatillista ohjausta ja tukea säännöllisesti toimintaansa Saa täydennyskoulutusta
Maksaja	<ul style="list-style-type: none"> Saa varhaisen tuen ja syrjäytymistä ehkäisevän palvelun Voi luottaa siihen, että tukihenkilötoiminta on koordinoitua ja suunniteltua Toiminta perustuu sopimuksiin Tukisuhdetta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti Toiminnan arviointi ja kehittämiskäytännöt ovat selkeät
Taustajärjestö	<ul style="list-style-type: none"> Talous, toiminnan suunnittelu ja toiminnan organisointi ovat toimivia Tukihenkilötoiminta on järjestön arvojen mukaista toimintaa Tukihenkilötoiminnan ohjaajan pätevyysvaatimukset ja toimenkuvat ovat selkeät
Yhteiskunta	<ul style="list-style-type: none"> Ennaltaehkäisevää toimintaa Hyvinvointia edistävää ja syrjäytymistä ehkäisevää toimintaa

Taulukko 1. Laadukas tukihenkilötoiminta eri osapuolten näkökulmista

LIITE 3

31.1.17

Kuvittele olevasi oman toimipisteesi asiakas. Sinulle kerrotaan tutun vapaaehtoisen henkilön tulevan auttamaan sinua/hoitamaan lastasi, tms. toimintaa (Toimintoja, mitä yksikössäsi vapaaehtoisen toimenkuvaan kuuluu). Voit kirjoittaa jonkin tyyppillisen tilanteen. Kerro mitä tunteita se herättää ja minkälainen kokemus tilanteesta sinulla on tai minkälainen tunne/kokemus siitä sinulle jää. Eläydy tilanteeseen. Kirjoita tapahtumasta lyhyt tarina. Kirjoita lopuksi erikseen kolme yksittäistä sanaa, jotka kuvaavat parhaiten kokemusta omasta(edelleen asiakkaasi) näkökulmasta.

LIITE 4

31.1.17

Kuvittele olevasi oman toimipisteesi asiakas. Sinulle kerrotaan vieraan vapaaehtoisen henkilön tulevan auttamaan sinua/hoitamaan lastasi, tms. toimintaa (Toimintoja, mitä yksikössäsi vapaaehtoisen toimenkuvaan kuuluu). Voit kirjoittaa jonkin tyyppillisen tilanteen. Kerro mitä tunteita se herättää ja minkälainen kokemus tilanteesta sinulla on tai minkälainen tunne/kokemus siitä sinulle jää. Eläydy tilanteeseen. Kirjoita tapahtumasta tarina. Kirjoita lopuksi erikseen kolme yksittäistä sanaa, jotka kuvaavat parhaiten kokemusta omasta (edelleen asiakkaasi) näkökulmasta.

LIITE 5

Kyselylomake asiakkaille 2/2017

Opinnäytetyö: Vapaaehtoistyön vaikutuksia, CASE: Turun ensi- ja turvakoti

Soini Marjo

Saako käyttää suoria lainauksia tai sitaatteja opinnäytetyössä?
kyllä___ ei___

Kysymys 1. Kerro missä yhteydessä olet ollut tekemisissä Turun ensi- ja turvakoti yhdistyksen vapaaehtoistyön tekijän kanssa (Esim. vapaaehtoinen on hoitanut lapsiasi, toiminut tukihenkilönä tai jotain muuta, mitä?):

Kysymys 2. Kerro kokemuksestasi: minkälainen kokemus tai tunne sinulle jäi? Oliko vapaaehtoisesta mielestäsi hyötyä ?:

1

Kysymys 3. Minkälainen merkitys on sillä, että vapaaehtoinen on tuttu tai vieras?

Kysymys 4. Mitä toiveita tai ehdotuksia sinulla on Turun ensi- ja turvakoti yhdistyksen vapaaehtoistyön tekijöille? Esim. toimintaa tms.

Kerro/kirjoita kolme sanaa, joilla kuvailet itseesi tai lapseesi kohdistunutta vapaaehtoistyötä/toimintaa eli tunne tai kokemus (ei tarvitse olla tärkeysjärjestyksessä):

- 1.
- 2.
- 3.

LIITE 6

Kyselylomake asiakkaille 2/2017

Opinnäytetyö: Vapaaehtoistyön vaikutuksia, CASE: Turun ensi- ja turvakoti
Soini Marjo

Saako käyttää suoria lainauksia tai sitaatteja opinnäytetyössä?
kyllä___ ei___

Kysymys 1. Kerro missä yhteydessä olet ollut tekemisissä Turun ensi- ja turvakoti yhdistyksen vapaaehtoistyön tekijän kanssa (Esim. vapaaehtoinen on hoitanut lapsiasi, toiminut tukihenkilönä tai jotain muuta, mitä?):

Kysymys 2. Kerro kokemuksestasi: minkälainen kokemus tai tunne sinulle jäi? Oliko vapaaehtoisesta mielestäsi hyötyä ?:

Kysymys 3. Minkälainen merkitys on sillä, että vapaaehtoinen on tuttu tai vieras?

Kysymys 4. Mitä toiveita tai ehdotuksia sinulla on Turun ensi- ja turvakoti yhdistyksen vapaaehtoistyön tekijöille? Esim. toimintaa tms.

Kysymys 5. Tiesitkö yhdistyksen vapaaehtoisten olevan koulutettuja tehtäviin?

Kyllä__ Ei__,

jos vastasit kyllä, niin vaikuttiko se mielipiteeseesi saamastasi vapaaehtoistoiminnasta:

jos vastasit ei, niin olisitko toivonut saavasi kyseisen tiedon ennen toiminnan alkua:

Kysymys 6. Onko asiakkaisiin tutustuttaminen ennen toiminnan alkua mielestäsi riittävää?

Kyllä__ Ei__,

jos vastasit ei, niin mitä ehdotuksia tai ideoita sinulla olisi mielestäsi riittävään tutustuttamiseen:

Kerro/kirjoita kolme sanaa, joilla kuvailet itseesi tai lapseesi kohdistunutta vapaaehtoistyötä/toimintaa eli tunne tai kokemus (ei tarvitse olla tärkeysjärjestyksessä).:

1.

2.

3.

LIITE 7

Turun ensi- ja turvakodin henkilökunnan kysely

Opinnäytetyö: Vapaaehtoistyön vaikutuksia, asiakkaan ja henkilökunnan näkökulmasta CASE: Turun ensi- ja turvakoti.

Marjo Soini, Humanistinen ammattikorkeakoulu 3/2017.

Vastaukset ovat anonyymejä. Kiitos vastauksistanne.

1. Minkälainen vaikutus vapaaehtoistyöntekijöiden tekemällä työllä on yhdistyksen asiakkaisiin? *

	1	2	3	4	5	
Ei vaikutusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Voimakas vaikutus

2. Kuinka paljon on vaikutusta vapaaehtoistyön tekijän tuttuudella asiakkaalle? *

	1	2	3	4	5	
Ei vaikutusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vahva vaikutus

3. Kuinka paljon tiedät yhdistyksen vapaaehtoisten koulutuksesta? *

	1	2	3	4	5	
En lainkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Paljon

4. Mitä tiedät yhdistyksen vapaaehtoisten koulutuksesta? (Lyhyesti) ***5. Kehitysehdotuksia em. koulutukseen tai toimintaan: ***

6. Kirjoita kolme sanaa, joilla kuvailet asiakkaan kokemusta yhdistyksen vapaaehtoistyöstä (tunne tai kokemus). *

A rectangular text input field with a light gray border. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically, and on the bottom side, there are two small square buttons. The field is currently empty.

7. Saako opinnäytetyössä käyttää kyselyssä ilmi tulleita suoria lainauksia tai sitaatteja? Kyllä/Ei. *

A rectangular text input field with a light gray border. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically, and on the bottom side, there are two small square buttons. The field is currently empty.

8. Vastaja on: a.) nainen, b.) mies, c.) muu *

A rectangular text input field with a light gray border. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically, and on the bottom side, there are two small square buttons. The field is currently empty.

LIITE 8

