



# Osaamisen johtaminen vapaaehtoistyössä

Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n vapaaehtoistyön johtamisen kehittäminen

Kaisa Nokso-Koivisto

Niina Toikkanen

OPINNÄYTETYÖ

Toukokuu 2019

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Ylempi ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen

NOKSO-KOIVISTO, KAISA & TOIKKANEN, NIINA:

Osaamisen johtaminen vapaaehtoistyössä  
Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n vapaaehtoistyön johtamisen kehittäminen

Opinnäytetyö 97 sivua, joista liitteitä 3 sivua  
Toukokuu 2019

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:lle vapaaehtoistyön johtamismalli, joka selkeyttää ja tehostaa vapaaehtoistyön johtamista yhdistyksen toimipisteissä. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa, millaista tietoa vapaaehtoistyöntekijöillä tulisi olla Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n toiminnasta, jotta työn tekeminen ja siihen ryhtyminen olisi sujuvaa ja vaivatonta ja auttaa määrittelemään ne työt, joita vapaaehtoiset voivat yhdistyksen toimipisteissä tehdä. Tarkoituksena oli myös selvittää, mitä Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n henkilökunta ja vapaaehtoiset itse perehdytykseltä toivovat, ja millaista tietoa perehdytyksen tulisi sisältää.

Tutkimuksen aineisto hankittiin haastattelemalla Ensi- ja turvakodin yksiköiden työntekijöitä ja esimiehiä. Haastateltavia henkilöitä oli yhteensä 16, joista kuusi oli esimiehiä ja kymmenen työntekijöitä. Haastatteluista kolme toteutettiin ryhmähaastatteluina, kaksi parihaastatteluina ja yksi yksilöhaastatteluina, neljässä eri yhdistyksen toimipisteessä. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, joiden teemat nousivat toimeksiantajan kanssa käydystä aloituspalaverista. Litteroitu aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Tulosten perusteella Ensi- ja turvakoti ry:n henkilökunta korostaa erityisesti vapaaehtoisten asianmukaisen perehdyttämisen tärkeyttä. Perehdyttämisen pituus ja sisältö riippuu vapaaehtoisen omasta kiinnostuksesta ja tämän tekemän työn luonteesta: se voi olla lyhyt, juuri ennen työn aloittamista järjestetty perehdytys tai perusteellisempi, vaativiin töihin erityisesti suunniteltu koulutus. Haastatteluiden perusteella kumpaankin kategoriaan kuuluvia töitä löytyy organisaation yksiköistä. Haastatteluiden perusteella korostui myös, että haastateltavat pitivät erityisen tärkeänä, että vapaaehtoiset saavat riittävästi tietoa organisaation arvoista ja toimintaperiaatteista ja sisäistävät oman roolinsa vapaaehtoisena.

Vastausten perusteella Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:lle luotiin johtamismalli, jossa vastuu vapaaehtoistyön organisoinnista ja johtamisesta jaetaan Ensi- ja turvakodin yksiköiden ja tehtävään erikseen pestatun, niin sanotun vapaaehtoistyön koordinaattorin välillä. Luotu johtamismalli pohjautuu osaamisen johtamisen keinoihin ja periaatteisiin, ja sen on tarkoitus olla käytännönläheinen ja toteutettavissa ilman suuria muutoksia kohdeorganisaatiossa.

---

Asiasanat: vapaaehtoistyön johtaminen, osaamisen johtaminen, vapaaehtoistyö, yhdistystoiminta, voittoa tavoittelematon yhdistys

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Master's Degree Programme in Management of Health Care and Social Services

**NOKSO-KOIVISTO KAISA & TOIKKANEN NIINA:**  
Knowledge Management in Volunteer Work  
Management of volunteer work in Tampere Mother and Child Home and Shelter Association

Master's thesis 97 pages, appendices 3 pages  
May 2019

---

The purpose of the study was to create a model for volunteer management for Tampere Mother and Child Home and Shelter Association, which would help to clarify and enhance their volunteer management. The aim of the study was to identify what type of information the volunteer workers should have about the Association in order to make it simple to work as a volunteer in the organization. Furthermore, the aim was to help outline the tasks which the volunteers were allowed to do in the Association and find out the contents that the personnel as well as the volunteers hoped to gain from the volunteer orientation.

The data of the study was collected via interviewing managers and employees of the Tampere Mother and Child Home and Shelter Association. The interviews were based on the themes created together with the executive manager of the Association. The data was analyzed using inductive analysis.

The results of the interviews indicate that the managers and employees of the Tampere Mother and Child Home and Shelter Association emphasized the importance of proper introduction to the work for the volunteer workers. The length and content of the introduction depends on personal interests of the volunteer as well as the nature of the work the volunteer will take part in. It can be a short orientation in the beginning of the volunteer work or it can be a more thorough education designed especially for volunteering in the more demanding tasks. The interviewees also found it important that the volunteers have received sufficient knowledge of the principles and values of the organization and understand their role as a volunteer in the Association.

A volunteer management model was created for the Tampere Mother and Child Home and Shelter based on the results, in which the responsibility of the management of the volunteer work would be divided with the organizations units and a volunteer work coordinator hired for this purpose. The management model created was formed based on the theories and methods of knowledge management and the idea that it is practical and can be implemented without considerable changes in the organization.

---

Key words: volunteer work management, knowledge management, volunteer work, non-profit organization

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	8
3	TAMPEREEN ENSI- JA TURVAKOTIYHDISTYS.....	9
3.1	Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n toiminta.....	9
3.2	Tampereen ensi- ja Turvakoti ry:n henkilökunta ja vapaaehtoiset työntekijät.....	9
3.3	Vapaaehtoisten rekrytointi ja koulutus Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:ssä .....	10
4	VAPAAEHTOISTYÖ .....	12
4.1	Vapaaehtoistyön määritelmä.....	12
4.2	Vapaaehtoistyötä koskevat lait ja asetukset.....	14
4.3	Vapaaehtoistyö Euroopassa .....	17
4.4	Vapaaehtoistyö Suomessa .....	19
4.4.1	Vapaaehtoistyö yhdistystoiminnassa.....	22
4.4.2	Vapaaehtoistyö ja kansalaistoiminta Ensi- ja turvakotien liitossa ja sen jäsenyhdistyksissä.....	24
4.5	Vapaaehtoistyön johtamisen erityispiirteitä .....	25
4.5.1	Vapaaehtoistyöhön motivointi.....	27
4.5.2	Vapaaehtoistyöhön sitouttaminen.....	31
5	OSAAMISEN JOHTAMINEN VAPAAEHTOISTYÖSSÄ.....	34
5.1	Osaamisen johtaminen .....	34
5.2	Osaamisen johtamisen tekijöitä vapaaehtoistyössä.....	37
5.2.1	Vapaaehtoisten rekrytointi .....	37
5.2.2	Vapaaehtoisten perehdytys .....	39
5.2.3	Vapaaehtoisten ohjaaminen ja työntekijöiden jaksaminen .....	43
5.2.4	Vapaaehtoisten työssäjaksamisen tukeminen.....	45
6	TUTKIMUKSEN METODOLOGIA.....	47
6.1	Menetelmälliset lähtökohdat.....	47
6.2	Aineiston keruu .....	47
6.3	Haastattelujen teemat ja sisällysalueet .....	50
6.4	Aineiston analyysi .....	51
7	TULOKSET .....	53
7.1	Tutkimuksen taustatiedot .....	53
7.2	Vapaaehtoisten työtehtävät Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:ssä .....	53
7.3	Vapaaehtoisten koulutus ja perehdytys.....	60

7.4 Vapaaehtoisten johtaminen.....	67
8 POHDINTA .....	71
8.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	71
8.2 Keskeiset tulokset ja johtopäätökset .....	74
8.2.1 Vapaaehtoisten työssään tarvitsema tieto .....	74
8.2.2 Vapaaehtoisten tarvitsema perehdytys.....	75
8.2.3 Vapaaehtoisille sopivat työt Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:ssä .....	78
8.2.4 Vapaaehtoistyön johtaminen .....	80
8.3 Jatkotutkimusehdotukset.....	89
LÄHTEET.....	90
LIITTEET .....	95

## 1 JOHDANTO

Harvassa ovat ne vapaa-ajan viettotavat, jotka herättävät niin varauksettoman positiivisia mielikuvia kuin vapaaehtoistyö. Vapaaehtoistyö herättää ihmisissä niin positiivisia mielikuvia, että sen kautta saavutetun arvostuksen on sanottu jopa olevan muutoin palkattomana tehtävästä työstä saatu palkinto. Suomalaisen tekemää vapaaehtoistyötä tutkitaan vuosittain, ja tutkimusten mukaan sitä tehdään maassamme yhä enenemässä määrin. Kun vuonna 2018 tehdyn tutkimuksen mukaan vielä vuonna 2015 tuhannesta vastaajasta 327 ilmoitti tehneensä vapaaehtoistyötä edeltävän kuukauden aikana, oli vastaava luku vuonna 2018 peräti 399. Myös vapaaehtoistyöhön käytetty aika työntekijää kohden oli pidentynyt lähes kolmella tunnilla. (Rahkonen 2018, 5.) Vapaaehtoistyön tekeminen on siis paitsi aina vain suositumpaa, sitä myös tarvitaan aina vain enemmän. Yhtenä syynä tähän on ikääntyvä väestömme, jonka hoitamiseen tarvitaan myös vapaaehtoista hoitohenkilökuntaa. (Valliluoto 2014, 9.)

Siitä huolimatta, että vapaaehtoistyötä tarvitaan paljon etenkin vanhustenhoidossa, sitä tehdään paljon myös muilla aloilla, joista suosituin vuonna 2018 oli lapset ja nuorisot (Rahkonen 2018, 3). Tämä selittynee etenkin lasten ja nuorten harrastusten parissa vapaaehtois pohjalla työskentelevillä ohjaajilla ja valmentajilla. Auttamisen halu vetää vapaaehtoisia luontaisestikin sinne, missä autettava on lapsia. Yksi tällaisista kohteista on Tampereen Ensi- ja turvakoti ry, jonka toimipisteissä työskentelee vapaaehtoistyöntekijöitä, tehtävien vaihdellissa eri toimipisteiden välillä. Yhdistyksellä on kahden turvakotitoimintaa tarjoavan toimipisteen lisäksi muutakin toimintaa, kuten kolme eri puolilla Tamperetta toimivaa perhetupaa, jotka järjestävät lapsilähtöistä toimintaa koko perheelle, ja auttavat arjessa jaksamisessa (Tampereen Ensi- ja turvakoti 2018).

Koska Tampereen Ensi- ja turvakoti ry on kansalaistoimintaa järjestävä, rekisteröity yhdistys, on toiminnassa mukana olevaa vapaaehtoistoimintaakin kahdenlaisista: yhdistystoiminnan kautta tapahtuvaa, yhdistyksen hyväksi tehtyä vapaaehtoistoimintaa ja niin sanottua perinteistä vapaaehtoistoimintaa, jossa vapaaehtoiset ovat yhdistykseen kuulumattomia, ulkopuolisia henkilöitä (Länsiö

2018b). Tässä opinnäytetyössä keskitytään näistä jälkimmäisen vapaaehtoistryhmän johtamisen kehittämiseen.

Vapaaehtoistyöntekijöistä on ollut Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:lle suurta apua, mutta toisinaan vapaaehtoistoiminnan ohjaaminen ja organisoiminen on vienyt liikaa palkattujen työntekijöiden voimavaroja. Vapaaehtoistyön organisoimiseen on kaivattu järjestelmällisyyttä niin perehdyttämisen kuin työohjaamisenkin osalta. Vapaaehtoisten ohjaamisesta on puuttunut johtamisen malli, ja tähän seikkaan pyrimme opinnäytetyössämme tuomaan parannuksen. Tutkimuksen tavoitteena on luoda Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:lle vapaaehtoistryön johtamismalli, joka selkeyttää ja tehostaa vapaaehtoistryön johtamista. Tähän pyritään selvittämällä, millaista tietoa vapaaehtoistyöntekijöillä tulisi olla yhdistyksen toiminnasta, jotta työn tekeminen ja siihen ryhtyminen olisi sujuvaa ja vaivatonta, sekä määrittellä ne työt, joita vapaaehtoiset voivat Ensi- ja turvakoti ry:n yksiköissä tehdä. Tämän lisäksi tarkoituksena on selvittää, mitä Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n esimiehet ja henkilökunta perehdytykseltä toivovat, ja millaista tietoa perehdytyksen pitäisi sisältää.

Ehdotetun johtamismallin taustalla vaikuttaa osaamisen johtamisen johtamisteoria, jonka katsottiin tukevan parhaiten organisaation vapaaehtoistryön uutta johtamismallia. Osaamisen johtamisen olennaisin osa on organisaatiossa toimivien ihmisten osaamisen vaaliminen ja sen tehokas hyödyntäminen. Yksilön osaaminen on siinä koko työyhteisön osaamisen lähtökohta. (Viitala 2013, 138.) Myös vapaaehtoisia toiminnassaan käyttävä organisaatio voi monilta osin soveltaa näitä periaatteita vapaaehtoisten johtamisessa. Vapaaehtoisten osaamisen kartoittaminen on myös olennainen osa vapaaehtoistryön koordinoitua.

## 2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa, millaista tietoa vapaaehtoistyöntekijöillä tulisi olla Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n yksiköiden toiminnasta, jotta työn tekeminen ja siihen ryhtyminen olisi sujuvaa ja vaivatonta ja auttaa määrittelemään ne työt, joita vapaaehtoiset voivat Ensi- ja turvakodin eri yksiköissä tehdä. Tarkoituksena on myös selvittää, mitä Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n henkilökunta ja vapaaehtoiset itse perehdytykseltä toivovat, ja millaista tietoa sen tulisi sisältää. Tutkimuksen tavoitteena on luoda vapaaehtoistyön johtamismalli, joka selkeyttää ja tehostaa vapaaehtoistyön johtamista Ensi- ja turvakodin yksiköissä.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Minkälaista tietoa vapaaehtoiset tarvitsevat Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:stä ja sen toiminnasta voidakseen toimia vapaaehtoisena?
2. Minkälaista perehdytystä vapaaehtoiset tarvitsevat voidakseen toimia vapaaehtoisena Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n yksiköissä?
3. Minkälaisia töitä vapaaehtoiset voivat tehdä Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n yksiköissä?
4. Minkälainen olisi toimiva vapaaehtoistyön johtamisen malli Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:lle?

### **3 TAMPEREEN ENSI- JA TURVAKOTIYHDISTYS**

#### **3.1 Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n toiminta**

Ensi Koti –yhdistys perustettiin Tampereelle vuonna 1945. Tampereen Ensi Koti valmistui vuonna 1951 ja vuonna 1984 avattiin ensimmäinen turvakoti Tampereelle (Tampereen ensi- ja turvakoti 2016, 4,6.) Tampereen ensi- ja turvakotiyhdistys ry on jäsenenä valtakunnallisessa ensi- ja turvakotien liitossa.

Turvakodeissa tarjotaan lähisuhdeväkivaltaa kokeneille tai väkivallan uhan alla eläville henkilöille akuutissa kriisivaiheessa turvaa sekä ammatillista apua vuorokauden ympäri. Ensikodissa vauvaperheet saavat yksilöllistä tukea, ja siellä huolehditaan vauvan yksilöllisten tarpeiden huomioimisesta sekä tuetaan varhaista vuorovaikutusta vauvan ja vanhemman välillä (Tampereen ensi- ja turvakoti 2018.)

Tampereen Ensi- ja turvakotiyhdistys ry:n toimintaan kuuluu myös kolme perhetupaa: Annantupa, Hervantatupa ja Linnainmaatupa. Tupien lisäksi toimintaa järjestävät päiväryhmä Pikku-Miina sekä perhekulma Puhuri. Perhetuvat järjestävät lapsilähtöistä toimintaa koko perheelle päivittäin ja ne auttavat arjessa jaksamisessa. Päiväryhmä Pikku-Miina on suunnattu vauvaperheille vuorovaikutuksen ja voimavarojen tukemiseksi ja Perhekulma Puhuri on tapaamispaikka, jossa lapsi voi tavata hänestä erossa olevaa vanhempaa turvallisesti (Tampereen ensi- ja turvakoti 2018.)

#### **3.2 Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n henkilökunta ja vapaaehtoiset työntekijät**

Vuoden 2018 alussa Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:ssä oli työntekijätoimia 69. Tampereen Ensi- ja turvakodin henkilökunnan koulutus vaihtelee. Henkilökunta on koulutustaustaltaan esimerkiksi sosiaalityöntekijöitä, sosionomeja, sairaanhoitajia tai lähihoitajia. Lisäksi palkattuina on myös sosiaalityöntekijöitä. Osa

henkilökunnasta on suorittanut lisäksi lisäkoulutuksia, esimerkiksi terapiakoulutuksen. (Länsiö 2018a.)

Tampereen Ensi- ja turvakoti ry on yhdistys, joka oman määritelmänsä mukaan toimii lapsiperheiden parhaaksi (Tampereen Ensi- ja turvakoti 2018). Koska toimintaa pidetään yllä yhdistyspohjalta, on sen hyväksi tehtävää vapaaehtoistoimintaa kahdenlaista: yhdistystoimintaan kuuluvien jäsenten tekemää, yhdistyksen hyväksi tekemää vapaaehtoistoimintaa, ja niin sanottua perinteistä vapaaehtoistoimintaa, jossa vapaaehtoiset ovat yhdistykseen kuulumattomia, ulkopuolisia henkilöitä. (Länsiö 2018b.)

Yhdistyksen ulkopuoliset vapaaehtoiset ovat Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:ssä avustaneet muun muassa lastenhoidossa, järjestäneet hemmotteluhoitoja ja muuta viriketoimintaa, olleet ulkoiluseurana, ohjanneet ryhmiä ja auttaneet tapahtumajärjestelyissä. Lisäksi vapaaehtoiset ovat olleet mukana vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä sekä tiedottamisessa. Vuonna 2015 yhdistyksessä oli yhteensä 116 säännöllisesti käyvää vapaaehtoista. Yhdistyksen kansalaistoiminnan työryhmässä käsitellään vapaaehtoistoimintaan liittyviä ajankohtaisia asioita. (Tampereen ensi- ja turvakoti 2016, 9.)

### **3.3 Vapaaehtoisten rekrytointi ja koulutus Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:ssä**

Vapaaehtoisten rekrytointi Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n toimipisteisiin tapahtuu yhdistyksen internet-sivuilla olevan linkin kautta. ”Tule vapaaehtoiseksi” -otsikon alla on luettavissa yleistietoa vapaaehtoiseksi hakeutumisesta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista. Vapaaehtoiset ottavat sivulta löytyvien yhteydenottolinkkien kautta yhteyttä suoraan siihen yksikköön, jonka toiminnasta he ovat kiinnostuneita. Sähköisessä yhteydenottolomakkeessa kerrotaan yhteystietojen lisäksi vapaamuotoisesti hakijasta itsestään ja tämän odotuksista ja toiveista vapaaehtoistyön suhteen. Yhteydenottolomakkeen saatuaan, pyytää sen vastaanottanut yksikkö vapaaehtoisen haastatteluun. Jos vapaaehtoiseksi hakeutuvalla on kysymyksiä vapaaehtoistyöhön liittyen, kehoitetaan häntä otta-

maan yhteyttä Päiväryhmä Pikku-Miinaan, jonka vastuulla on muun toiminnan lisäksi vapaaehtoistoiminnan koordinointi. (Tampereen ensi- ja turvakoti ry 2018.)

Vuonna 2018 Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:ssä haluttiin panostaa vapaaehtoisten koulutukseen ja sitä kautta myös sitouttaa vapaaehtoisia pidempikestoiseen auttamiseen. Tätä silmällä pitäen järjestettiin koulutus, johon osallistui kuusi etukäteen haastateltua vapaaehtoista. Koulutuksen tarve lähti erityisesti yhdistyksen lähisuhde- ja perheväkivaltaa tekevissä yksiköistä, joissa toivottiin vapaaehtoisia avuksi lastenhoidossa, ryhmien järjestämisessä ja asiointiavuksi asiakkaille. Koska lähisuhde- ja perheväkivalta ovat erityisen haastavia työmuotoja, haluttiin vapaaehtoisille tarjota kattava koulutus vapaaehtoistyöhön. Koulutus tarjosi perustiedot lähisuhde- ja perheväkivaltatyöstä, ja sen jälkeen vapaaehtoinen oli tiedoiltaan valmis toimimaan vapaaehtoisena kaikissa yhdistyksen palveluissa. Kyseinen koulutus järjestettiin seitsemänä iltana kaksi tuntia kerrallaan, ja yhtenä lauantaina klo 9 – 15. Kouluttajina oli muun muassa Ensi- ja turvakodin omia, väkivaltatyöstä kokemusta omaavia työntekijöitä sekä kaksi väkivaltatyöhön perehtynyttä psykologia. (Länsiö 2018a.)

## 4 VAPAAEHTOISTYÖ

### 4.1 Vapaaehtoistyön määritelmä

Vapaaehtoistyön juuret ulottuvat lähes yhtä pitkälle kuin ihmiskunnan historia. Nykyisenlaisen, organisoidun vapaaehtoistyön historia on lähtöisin köyhäinavusta ja vapaaehtoisesta auttamisesta, ja kehittynyt siitä varhaiseen kansalaistoimintaan ja sen myötä järjestökentän muotoutumiseen. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2010, 4.) Vapaaehtoistyö on termi, johon liitetään usein hyvin positiivisia mielikuvia, ja esimerkiksi Mäkinen (2017, 15) on sitä mieltä, että nimikkeen synnyttämä positiivinen mielikuva on osa vapaaehtoistyöstä saatavaa palkkaa. Epävirallinen määritelmä vapaaehtoistyöstä tai vapaaehtoistoinnasta on hyvin laaja, ja kattaa monenlaisia toisten auttamisen hyväksi tehtäviä töitä, kuten talkoot, työpanoksen lahjoittaminen ja yhdistysten hyväksi tehtävä organisoitu vapaaehtoistyö. (Mäkinen 2017, 16.) Klassisin ja ehkä yleisin määritelmä vapaaehtoistyölle on palkatta tehtävä työ, mikä toistuu lähes kaikissa vapaaehtoistyön määritelmässä (Orava & Pessi 2010, 9). Vapaaehtoistyölle on kuitenkin olemassa myös monen kohdan virallisia määritelmiä. Myös Euroopan parlamentilla on vapaaehtoisuudelle omat, selkeät kriteerinsä, jotka ovat:

1. Vapaaehtoistyö on palkatonta, eikä sitä tehdä taloudellista palkkiota vastaan.
2. Sitä tehdään omasta vapaasta tahdosta
3. Se hyödyttää kolmatta osapuolta perheen ja ystäväpiirin ulkopuolella.
4. Se on kaikille avointa. (Euroopan parlamentin mietintö 2008.)

Suomessa esimerkiksi Raha-automaattiyhdistys (RAY) käyttää yllä mainittuja, Euroopan parlamentin julkaisemia määritelmiä. Tutkimuksessa, jossa perehdyttiin RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen toimintaa, kirjoittajat haluavat korostaa vapaaehtoistyön olevan aina ”jonkin tahon organisoimaa” (Orava & Pessi 2010, 10). Tällä halutaan ehkä korostaa näkökulmaa, jonka mukaan kaikki avustava toiminta ja muiden hyväksi tehtävä työ ei aina ole varsinaista vapaaehtoistoimintaa. Myös tässä opinnäytetyössä vapaaehtoistoimin-

nalla tarkoitetaan virallisen tahon ylläpitämää ja organisoimaa toimintaa, tässä tapauksessa Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n ylläpitämää vapaaehtoistoimintaa.

Monen vapaaehtoistyön määritelmän yhteydessä todetaan myös, että toiminnan järjestämisen organisaation tulisi korvata vapaaehtoistyön tekijälle toiminnasta mahdollisesti aiheutuvat kulut. Tällä varmistetaan edellä nähty vapaaehtoistyön määritelmän kohta neljä, jonka mukaan vapaaehtoistyön tulee olla avointa kaikille, varallisuuteen katsomatta. Vaikka eri tahot korostavat määritelmässään eri seikkoja, ovat ne kuitenkin pääpiirteittäin hyvin samanlaisia. Mäkinen (2017, 17) on tehnyt myös huomion, jonka mukaan määritelmille on yhteistä se, että vapaaehtoistoiminta suuntautuu aina itsestä ja lähipiiristä ulospäin. Vapaaehtoistyö on jotain, jota tekemällä halutaan auttaa oman lähipiirin ulkopuolisia tahoja.

Porkka (2009, 59) edustaa kantaa, jonka mukaan vapaaehtoistyö -käsitteen kriteeri on, että se on organisoitua maallikkoauttajien toimintaa. Näin ollen mikä tahansa kolmannen henkilön hyväksi tehtävä työ ei olisi vapaaehtoistyötä, mikä on toisaalta ymmärrettävää, sillä auttavathan ihmiset usein myös omaan lähipiiriin kuulumattomia henkilöitä. Kaikkea tällaista toimintaa ei voida kategorisoida vapaaehtoistyö -käsitteen alle. Vaatimus organisoitumisesta on otettu käyttöön Sosiaaliturvan Keskusliiton tilaisuuksissa vuonna 1992, jolloin järjestöjohtajien työryhmä teki päätelmän, jonka mukaan varsinaista vapaaehtoistoimintaa voi olla vain järjestöissä. (Mäkinen 2017, 19.)

On kuitenkin selvää, että yhteiskunnassamme on monia vapaaehtoistoimintaa organisoivia tahoja, myös muualla kuin järjestöissä. Vaikka vapaaehtoistyön suurin organisoija onkin kolmas sektori, ei se ole tuntematonta ensimmäisellä ja toisellakaan sektorilla. Sen sijaan neljännellä sektorilla, johon kuuluvat perhe, kotitaloudet ja läheiset ihmissuhteet, sitä ei lasketa tapahtuvaksi. (Mäkinen 2017, 19.) Vapaaehtoistoiminnan määritelmän ulkopuolelle katsotaan jäävän myös muun muassa kolmannella sektorilla tehtävä palkkatyö, äänestäminen, omaishoito, työhön tai opiskeluun liittyvä harjoittelu, ase-, siviili- tai yhdyskunta-palvelu ja hyväntekeväisyyteen lahjoittaminen (Valliluoto 2014, 13).

Bussell ja Forbes (2002, 246) nostavat tutkimuksessaan esiin joukon näkemyksiä, joiden mukaan vapaaehtoisuuden määritelmä ei aina ole täysin suoraviivaista. He korostavat, että vapaaehtoiset työskentelevät niin erilaisissa järjestöissä ja yhteisöissä, että jo se aiheuttaa suuria variaatioita sille, millainen heidän roolinsa vapaaehtoisena on. Puhumattakaan vapaaehtoisten erilaisista taustoista ja kokemuksesta, mitkä lisäävät vaihtelua ennestään. Busselin ja Forbesin (2002, 246) mukaan edes yleinen määritelmä siitä, että vapaaehtoiset tekevät työtä vapaaehtoisesti ja ilman korvausta, ei aina ole selvää. Heidän tutkimuksensa mukaan määritelmää voitaisiin laajentaa siten, että vapaaehtoiset tekevät työtään toisinaan velvollisuudesta ja toisinaan täysin omasta tahdostaan. Vapaaehtoisten saaman palkkion he katsoisivat olevan mahdollista kaiken ”ei lainkaan palkkiota” ja vähäisen korvauksen tai stipendin välillä. Heidän mukaansa se, kuka todella on vapaaehtoinen, riippuu siitä, mitkä ovat vapaaehtoiselle koituvat kulut ja hyödyt. (Bussell & Forbes 2002, 246.)

Vapaaehtoistyön tekeminen vastentahtoisesti voi tuntua vieraalta suomalaiseseen ”vapaaehtoistyön kulttuuriin” tottuneelle. Marjovuori (2014, 21) nostaa kuitenkin esiin tilanteen, joka tekee vastentahtoisesta vapaaehtoistyöstä mahdollista myös Suomessa: erilaisissa yhteisöissä ryhmäpaine voi ”pakottaa” yhteisön jäseniä vapaaehtoistyöhön.

## **4.2 Vapaaehtoistyötä koskevat lait ja asetukset**

Vapaaehtoistoimintaa koskevaa erillistä lakia ei toistaiseksi Suomessa ole. Vapaaehtoisia koskevia viittauksia löytyy kuitenkin monista säädöksistä. Vapaaehtoistyötä organisoivien järjestöjen ja yhdistysten kokemukset ovat usein olleet pohjana vapaaehtoistyön käytäntöjen sekä periaatteiden muodostumisessa. Oleelliset säännöt vapaaehtoisen osalta kirjataan sopimuksiin, jotka vapaaehtoisen kanssa tehdään sekä oppaisiin, joita vapaaehtoisille jaetaan. Perekoulutuksissa ja muissa tapaamisissa käydään läpi sääntöjen lisäksi käytännön toimintaohjeita vapaaehtoistyöhön liittyen. Näiden tarkoituksena on vaaratilanteiden ehkäisy sekä sujuvan yhteistyön turvaaminen. (Sitra 2015, 9.)

Osallistuessaan toimintaan vapaaehtoinen sitoutuu noudattamaan organisaation ohjeita ja yhteisiä sääntöjä. Organisaatio vastaa asianmukaisesta perehdytyksestä sekä tarjoaa vapaaehtoiselle vapaaehtoistoiminnan aikana ohjausta ja tukea. Sitä minkälaisia tehtäviä vapaaehtoistyöhön voi tai ei voi kuulua ei ole suoraan laissa määritetty. Yleisenä periaatteena on, ettei ammattihenkilökunnan työtä tule korvata vapaaehtoistyöllä, ja että ammattilaiselle kuuluu aina työ, jossa vaaditaan lain edellyttämää pätevyyttä. Ammattilaisen tekemä työ ja vapaaehtoistyö voivat kuitenkin olla erityisesti sosiaali- ja terveysalalla toisiaan lähellä. Vapaaehtoisen roolina onkin usein tukijana ja vertaisena oleminen. (Sitra 2015, 9- 10.)

Työturvallisuuslaki voi säännellä myös vapaaehtoistoimintaa, vaikka sitä pääasiassa sovelletaankin työolosuhteisiin työntekijöiden osalta. Työturvallisuuslain perusteella työnantajan tulee huolehtia soveltavin osin vapaaehtoisen turvallisuudesta sekä siitä, ettei hänen terveydelleen aiheudu haittaa. Termillä ”soveltavin osin” tarkoitetaan, että lakia sovelletaan silloin, kun vapaaehtoinen tekee työpaikan työntekijän kanssa samaa tai samankaltaista työtä. Hallituksen esityksessä täsmennetään tilannetta vielä siten, että tätä lakia sovelletaan kokonaisuudessaan vapaaehtoistyöhön, jos vapaaehtoistyöntekijä tekee työpaikan työntekijöiden kanssa samaa tai samankaltaista työtä. (Ensi- ja turvakotien liitto 2012, 7-8.)

Vapaaehtoistyöntekijä ei ole virka- tai muussa palvelussuhteessa työnantajaan, eikä tee työ- tai toimeksiantosopimusta työnantajan kanssa. Vapaaehtoistyöntekijän ja työnantajan välillä on kuitenkin oltava sopimus vapaaehtoistyöstä, jolloin molemmat osapuolet ovat velvoitettuja huolehtimaan velvoitteistaan. Sopimus tulee tehdä henkilökohtaisesti ja se voidaan tehdä joko suullisesti tai kirjallisesti. Mikäli sopimusta ei ole jää vapaaehtoistyöntekijän työ ulkopuolelle työturvallisuuslakia sovellettaessa (Työsuojelu 2015). Työnantajan voidaan kuitenkin ajatella olemaan velvoitettu huolehtimaan vapaaehtoisen turvallisuudesta työturvallisuuslain periaatteita noudattaen vapaaehtoisen toimiessa työntekijöiden kanssa samassa tilassa, sekä samojen asiakkaiden kanssa. Ilmeisen väkivallan uhan liittyessä työhön tulee työpaikalla olla mahdollisuus hälyttää apua sekä asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet väkivallan torjumiseksi ja

rajoittamiseksi. Työpaikalla tulee myös laatia menettelytapaohjeet, joissa työntekijän turvallisuutta lisääviin toimintatapoihin tai uhkaavien tilanteiden hallintaan on kiinnitetty ennakoivasti huomiota. (Ensi- ja turvakotien liitto 2012, 7-9.)

Sosiaalihuollon palveluksessa olevaa työntekijää tai harjoittelijaa koskee vaitiolovelvollisuus. Myös vapaaehtoistyöntekijöiden on hallituksen esityksessä katsottu kuuluvan muihin toimijoihin. Vaitiolovelvollisuus koskee asiakirjoja, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, sekä muita seikkoja, jotka ovat tulleet tietoon sosiaalihuollon tehtävissä. (Ensi- ja turvakotien liitto 2012, 6.)

Vuonna 2014 tuli voimaan laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä (148/2014) jonka mukaan vapaaehtoistoiminnan järjestäjällä on oikeus pyytää vapaaehtoisesta rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentissa tarkoitetun rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskukselta, jos vapaaehtoistyön järjestäjä on antamassa vapaaehtoiselle tehtävän, johon kuuluu:

*“1) säännöllisesti ja olennaisesti alaikäisen opetusta, ohjausta, hoitoa, huolenpitoa tai muuta yhdessäoloa alaikäisen kanssa;*

*2) henkilökohtainen vuorovaikutus alaikäisen kanssa; ja*

*3) tehtävän hoitaminen yksin tai sellaisissa olosuhteissa, joissa alaikäisen henkilökohtaista koskemattomuutta ei tämän lain 4 §:ssä tarkoitetuista toimista huolimatta voida kohtuudella turvata.”* (Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä 2014.)

Oikeus pyytää rikosrekisteriotetta koskee myös tilannetta, jossa henkilö valitaan sellaiseen koulutukseen tai valmennukseen, joka on edellytyksenä sellaisen tehtävän hoitamiselle jota 1 momentissa tarkoitetaan. Vapaaehtoisen kirjallinen suostumus otteen hakemiseen on rikosrekisteriotteen antamisen edellytyksenä. Lain mukaan ”suostumuksesta tulee käydä ilmi, että vapaaehtoinen on ennen suostumuksen antamista saanut tiedon rikosrekisteriotteen tarkoituksesta ja sen käytöstä”, ja muun muassa rikosrekisteriotteeseen merkittävistä tiedoista. (Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä 2014.)

Jos vapaaehtoinen on tekemisissä elintarvikkeiden kanssa, tulee ottaa huomioon hygieniasäädöksiä. Valviran ja aluehallintovirastojen ohjeistuksessa *Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, yleinen osa*, todetaan, että niiltä työntekijöiltä, jotka ainoastaan jakavat taikka tarjoilevat ruokaa tai koostavat aamu-, väli- tai iltapaloja valmiista elintarvikkeista, ei edellytetä hygieniosaamisen osoittamista. Vapaaehtoiset voivat hyvin tehdä tällaisia tehtäviä, vaikka tarjoilu tapahtuisikin elintarvikehuoneistossa. Jos henkilö työskentelee elintarvikehuoneistossa ja käsittelee helposti pilaantuvia, pakkaamattomia elintarvikkeita yhdessä tai useammassa elintarvikehuoneistossa ja edellä mainittua työtä on tullut täyteen kolme kuukautta, edellytetään hygieniapassia. (Ensi- ja turvakotien liitto 2012, 6).

### 4.3 Vapaaehtoistyö Euroopassa

Grizzle (2015) selvitti tutkimuksessaan vapaaehtoistyön yleisyyttä pohjoismaissa eli Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Islannissa, sekä eroavaisuuksia vapaaehtoistyön tekemisessä näiden maiden välillä. Tutkimuksen mukaan vapaaehtoistyön tekemisen määrä pohjoismaiden välillä vaihtelee, eniten vapaaehtoistyöntekijöitä on Ruotsissa ja vähiten Islannissa. Suomessa vapaaehtoistyötä tehdään tutkimuksen mukaan toiseksi eniten pohjoismaissa. Sukupuolijakauma vapaaehtoistyötä tekevien osalta on lähes tasavertainen, miesten osuus vapaaehtoistyöntekijöistä on kuitenkin hiukan suurempi kuin naisten, mikä tutkimuksen mukaan selittyy sillä, että urheilutoimintaan hakeutuu Euroopassa yleisesti eniten vapaaehtoisia ja suurempi osa näistä urheiluorganisaatioille vapaaehtoistyötä tekevästä henkilöistä on miehiä kuin naisia. Iäkkäämmät ihmiset tekevät todennäköisemmin vapaaehtoistyötä kuin nuoremmat, ja myös aktiivisesti yhteiskunnassa toimiminen vaikuttaa lisäävästi todennäköisyyteen toimia vapaaehtoistyössä. Henkilön tulojen määrä tai asema työntekijänä taas eivät merkittävästi vaikuta vapaaehtoistyössä toimimiseen (Grizzle 2015, 367-369.)

Useimmissa maissa on viime vuosina näkynyt aktiivisten vapaaehtoisten määrän osalta nouseva suuntaus. Tähän vaikuttavat useat syyt, kuten esimerkiksi ikääntyneiden kansalaisten lisääntynyt osallistuminen vapaaehtoistoimintaan,

vapaaehtoistyön organisaatioiden lisääntynyt määrä, erityisesti nuorten ihmisten keskuudessa lisääntynyt tietoisuus sosiaalisista ongelmista ja ympäristöstä sekä viimeaikaiset useiden hallitusten tekemät aloitteet kansalaisten osallistumisen lisäämiseksi. Tämä vapaaehtoistyöntekijöiden lisääntynyt määrä tuo kuitenkin omat haasteensa, liittyen esimerkiksi uusien vapaaehtoistyöntekijöiden houkuttelemiseen sekä vapaaehtoistyöntekijöiden johtamiseen ja sitouttamiseen. Vapaaehtoistyöntekijöiden tärkeyden lisääntyessä maailmanlaajuisesti, voittoa tavoittelemattomia organisaatioita koskien, on erittäin tärkeää ymmärtää vapaaehtoistyöhön ryhtymiseen vaikuttavia tekijöitä. (Grizzle 2015, 369.)

Silloisessa Euroopan Unionin 27 jäsenmaassa tapahtuvasta vapaaehtoistyöstä vuonna 2010 tehdyn tutkimuksen mukaan, EU on jo pitkään tunnustanut vapaaehtoistyön tärkeyden. Siltä kuitenkin puuttuu systemaattinen ja strukturoitu lähestymistapa vapaaehtoistyöhön. Kansallisten tutkimusten ja raporttien analysointi osoitti, että noin 92-94 miljoonaa aikuista Euroopan Unionin jäsenmaissa osallistui vapaaehtoistyöhön. Vapaaehtoistyön määrissä oli kansallisten tutkimusten perusteella selviä eroja jäsenmaiden välillä. (GHK 2010, 6-7.)

Kansallisten tutkimusten mukaan vapaaehtoistyön määrä oli erittäin korkea Alankomaissa, Itävallassa, Ruotsissa ja Yhdistyneessä kuningaskunnassa, joissa yli 40% aikuisista oli osallisena vapaaehtoistyön aktiviteeteissa. Luxemburgissa, Saksassa, Suomessa sekä Tanskassa vastaava luku oli korkea (30-39%) ja Latviassa, Ranskassa ja Virossa keskiverto (20-29%). Suhteellisen matala luku oli Belgiassa, Espanjassa, Irlannissa, Kyproksella, Maltalla, Portugalissa, Puolassa, Romaniassa, Slovakiassa, Sloveniassa ja Tšekeissä joissa 10-19% aikuisista osallistui vapaaehtoistyön aktiviteetteihin, ja Bulgariassa, Italiassa, Kreikassa ja Liettuassa luku oli matala (alle 10%). Unkarin osalta luvut olivat hyvin vaihtelevat, 5.5% ja 40% välillä. (GHK 2010, 7.)

Koska kansallisissa tutkimuksissa tutkimusmenetelmät vaihtelevat esimerkiksi tutkimusmenetelmien, kohderyhmien sekä vapaaehtoistyön muotojen osalta tulee näihin tuloksiin suhtautua varauksella, ja ne ovatkin lähinnä suuntaa antavia. Näitä lukuja verrattiin tutkimuksessa muista Euroopan laajuisista tutkimuksista (European Values Study ja Eurobarometri) saatujen vapaaehtoistyön mää-

rien kanssa ja tuloksena oli että Ruotsi ja Alankomaat olivat ainoat maat joissa esiintyi kaikissa näissä tutkimuksissa hyvin korkeita lukuja vapaaehtoistyöhön osallistumisessa, kun taas Luxemburgissa, Suomessa ja Tanskassa luvut olivat säännönmukaisesti joko korkeita tai hyvin korkeita, ja Itävallassa, Slovakiassa ja Yhdistyneessä kuningaskunnassa melko korkeita. (GHK 2010, 7.)

Yleisesti EU:n aktiivisten vapaaehtoisten määrässä todettiin tutkimuksen mukaan nouseva trendi edeltävän kymmenen vuoden ajalta, johon vaikutti esimerkiksi tietoisuus sosiaalisista ja ympäristöön liittyvistä huolista, julkiset aloitteet vapaaehtoistyön edistämiseksi, ikääntyneiden henkilöiden lisääntynyt osallistuminen sekä yksilöiden osallisuuden lisääntynyt määrä lyhytaikaisessa tai projektikäyttöisessä vapaaehtoistyössä pitkäaikaiseen vapaaehtoistyöhön verrattuna. Useissa EU-maissa suuri osa vapaaehtoistyöntekijöistä oli 30-50 -vuotiaita, monissa Itä-Euroopan maissa ja Espanjassa nuoret olivat kuitenkin enemmistönä vapaaehtoistyön tekijöissä. Useimmissa maissa tutkimuksessa vapaaehtoisista enemmistö oli miehiä (11 maata), jolloin tämä useissa maissa selittyi miesten osallistumisella urheilutoimintaan vapaaehtoisena naisia useammin, tai naisia ja miehiä oli vapaaehtoisissa yhtä paljon (9 maata). Työssäkäyvät olivat tutkimuksen mukaan aktiivisempia osallistumaan vapaaehtoistyöhön kuin työttömät, ja koulutuksen lisääntymisellä todettiin myös positiivinen vaikutus vapaaehtoistyöhön osallistumiseen. Urheilun lisäksi sosiaali-, hyvinvointi- ja terveyssektori, uskonnolliset organisaatiot, koulutus ja tutkimus, kulttuuri sekä virkistys ja vapaa-aika olivat sektoreita, joilla vapaaehtoistyötä aktiivisimmin tehtiin. (GHK 2010, 8-9.)

#### **4.4 Vapaaehtoistyö Suomessa**

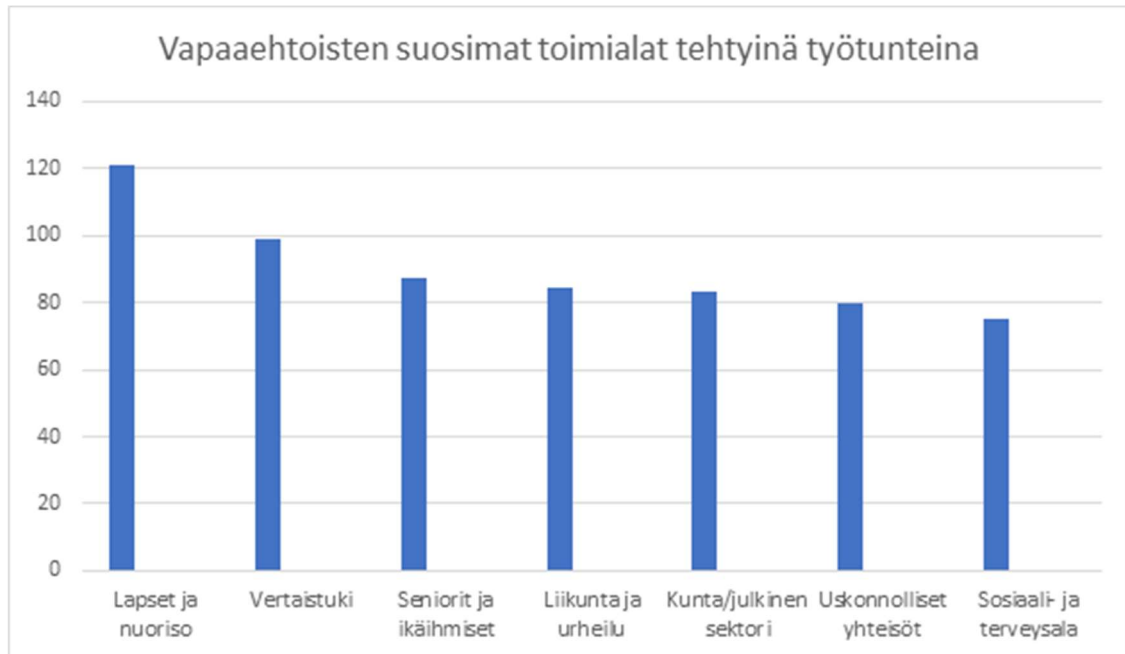
Vapaaehtoistyötä tehdään Suomessa paljon, ja väestön ikääntyessä myös vapaaehtoistoiminnan osuus ikääntyvien hoidossa lisääntyy entisestään (Valliluoto 2014, 9). Parhaimmillaan vapaaehtoistoiminta lisää eri osapuolten hyvinvointia ja elämänlaatua, niin autettavien kuin auttajankin (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2010, 4). Suomalaisten tekemää vapaaehtoistyön määrää ja laatua tutkitaan myös kyselyiden avulla säännöllisesti. Vuoden 2018 aikana kyselytutki-

muksen on suorittanut Taloustutkimus Oy Kansalaisareenan toimeksiannosta. Kansalaisareena on ainoa kaikkien vapaaehtoistoimijoiden edunvalvoja Suomessa, ja sen tavoitteena on parantaa vapaaehtoistyön saavutettavuutta, monimuotoisuutta, innovatiivisuutta ja näkyvyyttä sekä edistää yhteisöllisyyttä Yhdistys teettää myös tutkimuksia, jotka kuvaavat Suomessa tehtyä vapaaehtoistyötä. (Kansalaisareena 2016.)

Viimeisimmän, maaliskuussa 2018 tehtyyn tutkimukseen on vastannut tuhat henkilöä, ja tutkimus toteutettiin henkilökohtaisina käyntihaastatteluina. Samanlainen tutkimus on toteutettu aiemmin myös vuosina 2010 ja 2015. Tutkimuksen mukaan vapaaehtoistyön tekeminen on kasvussa. Kun vuonna 2015 noin kolmannes (327 henkilöä) tuhannesta vastaajasta ilmoitti tehneensä vapaaehtoistyötä vähintään tunnin neljän edeltävän kuukauden aikana, oli vastaava luku vuonna 2018 selvästi suurempi, 399 henkilöä. Myös vapaaehtoistyöhön käytetty aika oli pidentynyt. Vuonna 2015 siihen oli käytetty neljän viikon aikana aikaa keskimäärin 18,09 tuntia, kun luku vuonna 2018 oli 15,36 tuntia. Naiset olivat tehneet vapaaehtoistyötä hieman enemmän kuin miehet, mutta ero oli vain nelisen tuntia viimeisen neljän viikon aikana tehdyssä työssä. Ero sukupuolten välillä oli siinäkin mielessä merkityksetön, että vuonna 2018 tehdyn vastaavan tutkimuksen mukaan järjestys oli päinvastainen: miehet tekivät enemmän vapaaehtoistyötä kuin naiset. Vuoden 2018 tutkimuksen mukaan vapaaehtoistyötä tekivät eniten 15-24 vuotiaat. (Rahkonen 2018, 4.)

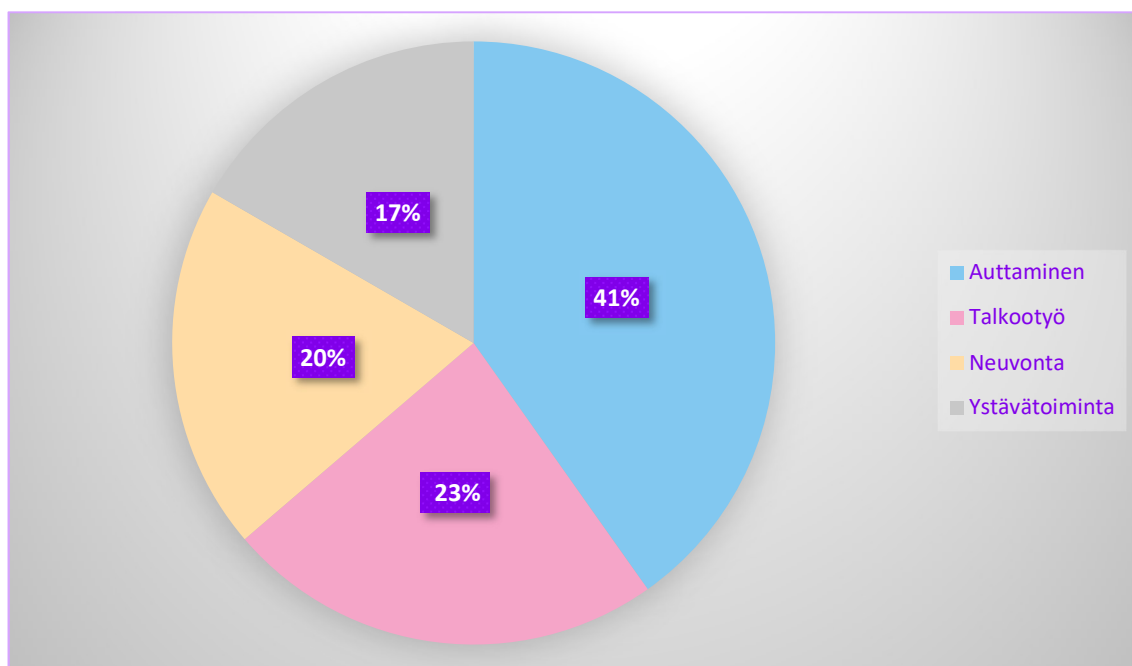
Vuonna 2018 tehdyn tutkimuksen mukaan, tehtyinä työtunteina mitattuna selvästi eniten vapaaehtoistyötä oli tehty lasten ja nuorten parissa, toiseksi eniten vertaistukea muille antaen, ja kolmanneksi eniten senioreita ja ikäihmisiä auttaen. Liikunta ja urheilu oli neljänneksi yleisin vapaaehtoistyöntekijöitä houkutelut toimiala, ja kunnan tai muun julkisen sektorin organisoima toiminta viides. Myös uskonnolliset yhteisöt ja sosiaali- ja terveysala vetävät paljon vapaaehtoistyöntekijöitä (kuvio 1). Jos vastaaja ei ollut tehnyt neljän viikon aikana lainkaan vapaaehtoistyötä (n=599), oli selvästi yleisin syy siihen ajan puute (56% vastaajista) ja toiseksi yleisin syy se, ettei ole pyydetty (13% vastaajista). Niistäkin vastaajista, jotka eivät olleet tehneet vapaaehtoistyötä viimeisen neljän viikon aika-

na, 54 % vastasi olevansa halukas vapaaehtoistyön tekemiseen, jos pyydetäisiin. (Rahkonen 2018, 12-15.)



KUVIO 1. Toimialat, joihin tutkimukseen vastanneet olivat käyttäneet eniten työtunteja vapaaehtoistyötä tehdessään viimeksi kuluneen vuoden aikana. (Rahkonen 2018, 12).

Yleisin vapaaehtoistyö, mitä vastaajat ilmoittivat tehneensä, oli auttaminen (41%) ja toiseksi yleisin talkootyö (24%). Kolmanneksi ja neljänneksi yleisimmät olivat neuvonta (20%) ja ystävätoiminta (17%) (kuvio 2). Tutkimuksesta ei käy ilmi, mitä esimerkiksi "auttamisella" oli tarkoitettu, tai sitä, oliko vastaajille selvitetty, mitä vapaaehtoistyöllä tarkoitetaan, eli miten se eroaa muusta lähimmäisten auttamisesta. Vastaajista 52% ilmoitti vapaaehtoistyön tekemisen olevan säännöllistä ja 33% satunnaista. Selkeä enemmistö, eli 57 % vastaajista ilmoitti vapaaehtoistyön olleen jonkin järjestön tai organisaation organisoimaa ja 25 % organisoimatonta. (Rahkonen 2018, 23.)



KUVIO 2. Yleisimmät suomalaisten tekemät vapaaehtoistehtävät (Rahkonen 2018, 23).

Suomalaisten motiiveja tehdä vapaaehtoistyötä on tutkittu Yeungin vuonna 2002 tekemässä tutkimuksessa, jossa ylivoimaisesti yleisimmäksi syyksi tehdä vapaaehtoistyötä mainittiin muiden auttaminen (41%). Muut motiivit ovat huomattavasti vähäisempiä, mutta niiden joukosta erottuivat esimerkiksi halu käyttää vapaa-aikaa johonkin hyödylliseen ja tarve säännölliseen päivärytmiin. Naisten kertomissa motiiveissa korostuvat auttamishalu, into oppia uusia asioita ja toive uusiin ihmisiin tutustumisesta. Miehiä puolestaan mainitsivat erityisesti ystävien ja tuttavien vaikutuksen, halun käyttää ylimääräisen vapaa-ajan hyödylliseen tekemiseen, sekä tunteen kansalaisvelvollisuudesta. Myös maalla ja kaupungissa asuvien vastauksilla oli eroja. Maaseudulla vapaaehtoistoimintaan motivoitutaan mm. kansalaisvelvollisuuden tunteesta, suurissa kaupungeissa taas yleisemmin auttamishalusta. (Yeung 2002.)

#### 4.4.1 Vapaaehtoistyö yhdistystoiminnassa

Niin sanotun perinteisen vapaaehtoistoiminnan rinnalla on myös muunlaista vapaaehtoistoimintaa. Suuri joukko vapaaehtoistyöntekijöitä on mukana yhdistystoiminnassa, joiden toiminta perustuu usein lähes kokonaan vapaaehtois-

voimin järjestettyyn toimintaan. Näiden, kansalaisyhdistyksiksi kutsuttujen yhteisöjen toiminta perustuu ihmisten omaan innostukseen ja auttamisen haluun, eikä vapaaehtoisuuteen perustuvan työn merkitystä ole välttämättä edes huomattu. Yhteisvoimin on vain tehty työtä jonkin merkityksellisenä pidetyn asian eteen. Kansalaisyhdistysten toiminnalle on tyypillistä, että jos työntekijöitä on, heidän panoksensa on hallinnollinen. Usein työntekijöitä ei kuitenkaan ole, ja vapaaehtoiset hoitavat yhdistyksessä monia sellaisia hallinnollisesti vaativiakin tehtäviä, jotka normaalisti kuuluisivat työntekijöille. Yhdistystoiminnassa pidetään usein myös tärkeänä, että toiminnassa mukana olevat ovat yhdistyksen jäseniä, vaikkei se olekaan pakollinen vaatimus. (Kuuluvainen 2015, 2.)

Yhdistystoiminnan edellytyksenä on yhdistymisvapaus, joka on tärkeä osa länsimaista demokratiaa. Myös Suomen perustuslaissa määritellään, että kansalaisilla on yhdistymisvapaus. Yhdistymisvapaus takaa oikeuden perustaa yhdistyksen, kuulua tai olla kuulumatta yhdistykseen ja osallistua yhdistyksen toimintaan. Tähän ei tarvita hakea erillistä lupaa. Yhdistykselle yhdistymisvapaus takaa vapauden järjestää oman toimintansa haluamallaan tavalla. Jos yhdistykselle halutaan saada oikeushenkilön asema rekisteröimällä se, on sääntöjen täytettävä yhdistyslain määräykset. Yhdistyslailta pyritään ennen kaikkea turvaamaan vähemmistöjen asema, sivullisten ja jäsenten oikeudet sekä jäsenten yhdenvertaisuus. (Loimu 2012, 21-22.)

Yhdistyksen tunnusmerkit ovat varsin selkeät. Periaatteessa kyse on yhdistystoiminnasta silloin, jos ihmisten keskenään sopimassa liittoumassa on vähintään kolme jäsentä, sillä on jokin aatteellinen tarkoitus, ja sen toiminta on tarkoitettu pysyväksi. Aatteellinen tarkoitus on tässä tapauksessa tulkittu erittäin laajasti, ja sillä voidaan tarkoittaa esimerkiksi jonkin aatesuunnan edistämistä, jonkin ryhmän edunvalvontaa (esimerkiksi ammattiyhdistykset), hyväntekeväisyys tai palvelujen tuottaminen jollekin kohderyhmälle. (Loimu 2012, 23.) Myös Suomessa yhdistykset ovatkin toisinaan ottaneet vastuulleen hankkeita, jotka ovat olleet kohderyhmälleen erittäin tarpeellisia ja suurta apua tarjoavia. Niin myös Tampereelle vuonna 1945 perustettu Tampereen Ensi Koti -yhdistys, jonka keskeinen tavoite oli ensikodin rakennuttaminen paikkakunnalle niin nopeasti kuin mahdollista. (Wacklin 2016, 16.) Vaikka yhdistymisvapaus antaa mahdolli-

suudet monenlaiselle ja arvokkaalle toiminnalle, ei se kuitenkaan ole täysin rajoiton. Lain ulkopuolelle suljetaan rikollista hyötyä tavoittelevat järjestöt ja yhdistykset. Niitä yhdistymisvapaus ei koske. (Loimu 2012, 22.)

#### **4.4.2 Vapaaehtoistyö ja kansalaistoiminta Ensi- ja turvakotien liitossa ja sen jäsenyhdistyksissä**

Ensi- ja turvakotien liittoon kuuluu tällä hetkellä 30 ympäri Suomen toimivaa jäsenyhdistystä (Ensi- ja turvakotien liitto 2018). Ensi- ja turvakotien liitossa vapaaehtoistoimintaan suhtauduttiin 1990-luvun voimakkaan ammatillistumisen jälkimainingeissa ristiriitaisesti. Vapaaehtoistoimintaa yhdistyksissä ja asiakastyössä ei juuri tuettu, vaikka arvostus vahvoja vaikuttajanaisia ja heidän kansalaistoimintaansa kohtaan olikin suurta. Ammatillisen työn rakenteiden vahvistuminen ja tukeminen korostui liiton koordinoimissa työmuodoissa. (Henttonen & Keinänen 2012, 7.)

2000-luvulla alettiin kuitenkin uudelleen puhua kansalaistoiminnan merkityksestä liitossa, ja luotiin rakenteita myös kansalaistoiminnalle ammatillisen työn rinnalle. Vuonna 2008 aloitettiin kaksi kertaa vuodessa järjestettävät kansalaistoiminnan työkokoukset, joissa on käsitelty esimerkiksi kansalaistoiminnan käsitteitä, rakenteita ja tilastointia, ja joissa käy 20-30 jäsenyhdistysten työntekijää. Työkokouksissa on tuotettu yhdistysten käyttöön esimerkiksi Vapaaehtoistyön aloituspaketti-materiaali. Kansalaistoiminnan toimikunta luotiin liittohallituksen toimesta vuonna 2010, ja sen tehtävänä on toimialueen työn kehittäminen, kehittämisehdotusten ja linjauksien tekeminen sekä yhteiskunnallisen tilanteen seuraaminen kansalaisjärjestötoiminnan osalta (Henttonen & Keinänen 2012, 7.)

Ensi- ja turvakotiliiton jäsenyhdistyksen työntekijöille ja luottamushenkilöille, liiton toimiston työntekijöille sekä vapaaehtoisille toteutettiin vuonna 2011 kysely, jonka tavoitteena oli kansalaistoiminnan käytäntöjen, nykytilanteen ja asenteiden selvittäminen. Kysely ja haastattelut olivat osa Vapaaehtoistyötä- ja osallisuutta- projektia (2011–2014). Projekti oli RAY:n rahoittama ja sen päämäärä-

nä oli kansalaistoiminnan vahvistaminen liitossa. Kyselyn mukaan suurin osa jäsenyhdistyksistä koki vapaaehtoistoiminnan mahdollistajan roolin melko vieraana, ja kokivat, että keskeisenä tehtävänä yhdistyksillä on tuottaa palveluja apua tarvitseville lapsiperheille. Vapaaehtoistoiminta yhdistyksissä oli myös pitkälti työntekijöiden määrittelemää ja ohjaamaa ja voimakkaasti ammattilaisveitoista. Vapaaehtoistoiminnalle ja vapaaehtoisille annettiin yhdistyksissä myös erilaisia merkityksiä ja rooleja. Vapaaehtoisten rooli nähtiin kahdesta erilaisesta näkökulmasta, joko yhdistyksen olennaisena toimintatapana tai ammattityön apukäsinä ja lisäresurssina. (Henttonen & Keinänen 2012, 7, 58.).

Kyselyn mukaan, yhdistyksessä sillä hetkellä toimivat vapaaehtoiset olivat hyvin tyytyväisiä vapaaehtoistoimintaan, jota yhdistyksessä tehdään. Vapaaehtoiset kokivat, että heitä arvostetaan ja että heidän tekemänsä tehtävät ovat mielekkäitä. Vapaaehtoistoimintaa pidettiin lisäksi vapaaehtoisten vastausten mukaan keskeisenä toimintatapana yhdistyksessä. (Henttonen & Keinänen 2012, 58-59.)

#### **4.5 Vapaaehtoistyön johtamisen erityispiirteitä**

Vapaaehtoistyön johtamisella tarkoitetaan sellaisten mahdollisuuksien luomista, jossa vapaaehtoisilla on mahdollisuus toimia ja työskennellä yhdistyksen tai yhteisön päämäärien mukaisesti. Se pitää sisällään toiminnan ja tavoitteiden suunnittelua, vapaaehtoisten innostamista ja motivoimista sekä vapaaehtoisten ja heidän tekemänsä työn koordinoimista. (Kuuluvainen 2015, 9.) Koska vapaaehtoistyön johtaminen on vapaaehtoistyön tapaan osittain maallikko-osaamisen voimin hoidettua toimintaa, on tässä opinnäytetyössä käytetty kirjallisuuslähteenä myös joidenkin yhdistysten julkaisemia vapaaehtoisten työohjauksen oppaita. Niiden katsottiin tarjoavan arvokasta, kokemukseen perustuvaa ja hyväksi havaittua tietoa vapaaehtoisten johtamisen käytännöistä.

Vapaaehtoisten johtajaksi päädytään usein jonkun aseman tai luottamustoimen, kuten puheenjohtajuuden tai ryhmän vetäjän tehtävien kautta. Vapaaehtoisten johtaminen on mahdollistaa jakaa kahteen eri osa-alueeseen: vapaaehtoisten

johtamiseen ja vapaaehtoistoiminnan johtamiseen. Vapaaehtoisten johtamisella tarkoitetaan ihmisten, eli tässä tapauksessa vapaaehtoistyöntekijöiden johtamista, ohjaamista ja kannustamista, kun taas vapaaehtoistoiminnan johtamisella tarkoitetaan koko vapaaehtoistyön prosessin ja resurssien hoitamista ja organisoimista. Viimeksi mainitussa johtajalta vaaditaan kykyä jakaa vastuuta ja tehtäviä ja pitää lankoja käsissään siten, että vapaaehtoiset voivat rauhassa keskittyä omaan työhönsä. (Karreinen, Halonen & Tennilä 2017, 93.)

Vapaaehtoistyön johtamisen yksi tärkeimmistä tausta-ajatuksista on rohkaista ja tukea vapaaehtoisia maallikkoauttamiseen. Pyrkimyksenä on muuttaa hiljaista, elämäkokemuksen tuomaa osaamista yhteisön käytettävissä olevaksi tiedoksi, ja luoda näin yhdessä uutta tietoa ja osaamista. Työnohjauksen tulisinkin tapahtua ilmapiirissä, jossa mahdollistetaan oman osaamisen luova käyttäminen vuorovaikutuksellisessa ilmapiirissä. Jotta tällaisen ilmapiirin luominen on mahdollista, tulisi vapaaehtoistyön johtamisen olla jatkuvaa, säännöllistä ja ennalta suunniteltua. (Porkka & Salmenjaakko 2005, 11.) Vapaaehtoisten johtajan työ on ennen kaikkea ihmisten inspiroimista ja rohkaisemista tehtävään työhön. Siihen ei useinkaan liity isojen päätösten ja linjausten tekemistä, vaan päätökset ovat pienempiä ja käytännöllisempiä. Ennen kaikkea sitä määrittää vapaaehtoistyön perusluonne: palkkaa ei makseta, ja kaikenlaiset kannustimet ovat vaatimattomia. Myös rekrytointiprosessi poikkeaa normaalista: vapaaehtoistyö on periaatteessa avointa kaikille halukkaille. (Kuuluvainen 2015, 9.)

Studerin ja von Schnurbeinin (2012) tutkimuksessa selvitettiin vapaaehtoiisiin vaikuttavia organisaation liittyviä tekijöitä. Tällaisia tekijöitä löytyi tutkimuksen mukaan useita: organisaation vapaaehtoistyön johtamisen käytännöt, asenteet vapaaehtoisia kohtaan sekä arvot. Onnistunut vapaaehtoisten koordinointi riippuu siten tutkimuksessa tunnistettujen avaintekijöiden huolellisesta harkitsemisesta sekä toimeenpanosta. Näitä avaintekijöitä ovat roolien määrittely, sosiaalisten prosessien monitorointi (konfliktien estäminen, erilaisten käsitysten tasapainottaminen) sekä organisaation identiteetin ja arvojen kommunikointi. (Studer & von Schnurbeinin 2012, 423.)

Brudney ja Meijis vertailevat tutkimuksessaan (2014) universaalia ja kontingenssiteoreettista lähestymistapaa vapaaehtoistyön johtamiseen. Universaalit parhaat toimintatavat ovat ns. ”one size fits all” –tapoja, joiden tarkoituksena on, että niitä pystytään soveltamaan kaikissa organisaatioissa ja kaikille vapaaehtoisille riippumatta missiosta, organisaation kulttuurista ja vapaaehtoisen luonteenpiirteistä. Tällainen lähestymistapa vaikuttaisi sopivan parhaiten silloin, kun vapaaehtoiset vain toistavat työntekijöiden rooleja ja töitä, ja näiden kahden osapuolen välinen suhde on hierarkkinen. Vapaaehtoistyön johtamisen ehdollista lähestymistapaa esittävät tutkijat auttavat selventämään vapaaehtoisten osallisuuden suurta vaihtelua sosiaalityön käytännöissä. Vapaaehtoisten osallistaminen tehokkaasti alkaa ”yleisten” toimintakäytäntöjen ymmärtämisestä ja niiden käyttämisestä silloin kun tilanteeseen sopii. Ammattimaiseksi vapaaehtoisten johtajaksi tuleminen tarkoittaa kuitenkin sitä, että tunnistaa eroja organisaation kontekstissa ja vapaaehtoisissa, mikä voi vaikuttaa vapaaehtoistyön johtamisen tehtävään ja sitten omata asiantuntevuutta ja kokemusta toteuttaa sopivia tekniikoita. (Brudney & Meijis 2014, 307-308.)

#### **4.5.1 Vapaaehtoistyöhön motivointi**

Jo vapaaehtoisuus sinänsä asettaa johtamiselle omat haasteensa, kun suoraa, palkanmaksuun ja työsopimukseen perustuvaa käskyvaltaa ei ole. Vapaaehtoisten johtaja saattaa itsekin olla vapaaehtoinen. (Karreinen ym. 2017, 93.) Palkattomuuteen liittyy myös se, että vapaaehtoistyöntekijän on löydettävä motivaatio jostain muualta kuin rahasta. Työnjohtajan yksi tärkeimmistä tehtävistä onkin vapaaehtoistyöntekijöiden motivoiminen. Sen vuoksi on hyödyllistä paneutua niihin seikkoihin, jotka vapaaehtoisia motivoivat. Tyytyväisyyteen vapaaehtoistyössä vaikuttaa positiivisesti esimerkiksi vapaaehtoistyön tekeminen humanitääristen arvojen ilmaisemiseksi. (Dwyer, Bono, Snyder, Nov, & Berson 2013, 181, 197.)

Kun suomalaisilta on tutkimuksissa kysytty syitä vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen, ovat kaksi yleisintä syytä olleet halu auttaa, ja halu tehdä jotain hyödyllistä (Yeung, 2002). Toisaalta auttamisellakin ihmiset saattavat tarkoittaa eri

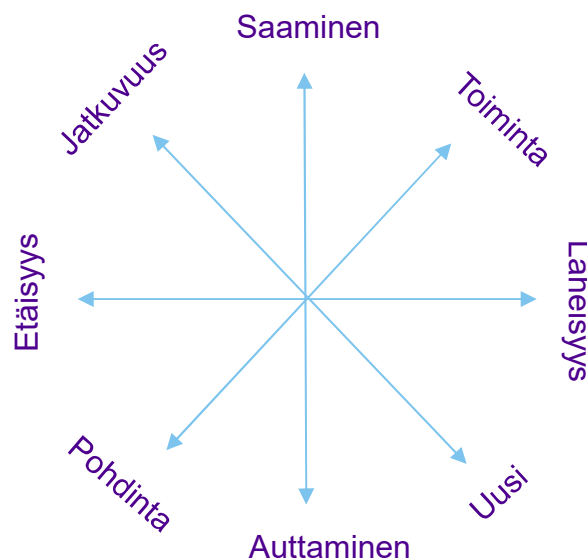
asioita, ja jos käsitettä aletaan purkaa, voidaan löytää myös vähemmän jaloja motiiveja (Kuuluvainen 2015, 46). Mikä muu kuin auttamisenhalu voisi sitten olla vapaaehtoisten motivaationa? Marjovuori (2014, 18) tuo väitöskirjassaan esille näkemyksen, joka on hyvinkin todennäköinen motivaatiotekijä. Vapaaehtoistyö voi nimittäin olla jollekin lähinnä vapaa-ajan viettotapa, joskin normaalia vastuullisempi, tavoitteellisempi ja ”vakavampi”. Tällöin vapaaehtoistyöntekijän motiivina voi olla kehittää samanaikaisesti jotain henkilökohtaista taitoa, kuten voi tapahtua esimerkiksi kulttuurin, taiteen ja urheilun parissa vapaaehtoistyöstä tehdessä. Vapaaehtoinen voi opettaa tai toimia valmentajana. (Marjovuori 2014, 18.) Yhdeksi esimerkiksi erilaisista auttamisen motivaatioista voi nostaa kunnallisvaaleissa toimimisen. Jollain voi olla tähtäimenään poliittinen ura, joku tulee paikalle pelastaakseen vanhan kyläkoulun, ja kolmas ajakseen jotain muuta poliittista agenda. (Karreinen ym. 2017, 34.)

Erilaiset motiivit korostuvat myös, kun on tutkittu erityisesti naisten ja nuorten motiiveja tulla mukaan järjestötoimintaan. Naisia innostivat eniten sosiaalisuus, mahdollisuus oppia uusia asioita, ja auttamisen halu, kun taas nuorten motiiveissa korostuivat ”halu parantaa maailmaa” (ympäristön suojeleminen ja ihmisoikeudet), halu oppia uutta ja kavereiden kannustus lähteä mukaan toimintaan. Ikäihmisille taas tärkeimpiä seikkoja oli uusien tuttavien saaminen, oman osaamisen hyödyntäminen, kokemus hyödyksi olemisesta ja mielekäs tekeminen vapaa-ajalla. Ihmisten erilaisten motiivien tiedostaminen on tärkeää siksi, että kun ihmiset löytävät itselleen innostavia työtehtäviä ja toimintamahdollisuuksia, he ovat sitoutuneita ja tyytyväisiä. Tässä tapauksessa molemmat osapuolet hyötyvät tilanteesta. (Karreinen ym. 2017, 35.)

Nencini, Romaioli ja Meneghini (2016) selvittivät tutkimuksessaan vapaaehtoistyöntekijöiden kokeman tyytyväisyyden ja organisaation ilmapiirin välistä suhdetta voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa. Tutkimuksen mukaan omasta itsestä lähtevä motivaatio vaikuttaa vahvasti vapaaehtoistyöntekijän tyytyväisyyteen; vapaaehtoistyötä tehdään, koska sen tekemisestä nautitaan. Vapaaehtoistyön tekemisen lopettamiseen taas liittyy ulkoisia motivaatioon vaikuttavia tekijöitä, esimerkiksi vapaaehtoistyön tekeminen sosiaalisen paineen vuoksi. Vapaaehtoistyöntekijän motivaation ylläpitämiseen vaikuttaa tutkimuk-

sen mukaan myös se minkälaiset välit hänellä on organisaatiossa toimiviin muihin henkilöihin, ja positiivinen henkilöstön välinen ilmapiiri organisaatiossa vaikuttaa vapaaehtoisten tyytyväisyyttä ja organisaatioon sitoutumista ylläpitävästi. (Nencini, Romaioli & Meneghini 2016, 631-633.)

Vapaaehtoisten motiiveja on tutkittu syvällisemminkin, ja esimerkiksi Yeung (2004) on luonut väitöstutkimuksessaan niin sanotun vapaaehtoistoiminnan timanttimaliin (kuvio 3). Siinä eri motiivit on ryhmitelty niin, että ne muodostavat kokonaisuuksia. Koska ihmisten syyt tulla mukaan vapaaehtoistoimintaan ovat erilaisia, kannattaa heitä houkutellakseen tarjota erilaisia tekijöitä houkutellakseen ihmisiä mukaan toimintaan, ja eritoten pitääkseen heidät siinä mukana. (Karreinen ym. 2017, 35 & Yeung, 2004.) Yeung (2004) itse kertoo timanttimalin syntyvaiheista seuraavasti: ”Halusin fenomenologisin menetelmin edetä vapaaehtoistoimijoiden luokittelusta kohti syvempää, kokemuksellista ilmiötason hahmotusta vapaaehtoisuudesta. Malli piirtää kokonaisuudessaan yllättävänkin monipuolisen kuvan vapaaehtoisuudesta: vapaaehtoisuus voi suuntautua itsestä ulospäin (toimintaan, kontakteihin, uusiin asioihin, antamiseen) kuten myös kohti itseä ja sisäisempiä teemoja (pohdintaa, etäisyyttä, tuttujen teemojen jatkuvuutta, saamista).”



KUVIO 3. Yeungin timanttimali, joka kuvaa vapaaehtoisia motivoivia tekijöitä (Yeung 2004).

Karreinen ym. (2017) nostavat timanttimalin avulla esiin esimerkkejä siitä, kuinka erilaisia motivaatioita voidaan hyödyntää jo rekrytoinnista alkaen. Esimerkiksi saamisesta motivoituville kannattaa jo rekrytointivaiheessa korostaa toiminnasta saatavaa työkokemusta sekä itsensä toteuttamista ja taitojen kehittämistä. Maailmanparantamisesta kiinnostuneille kannattaa tarjota mahdollisuus pelastaa maailma – pieni pala kerrallaan. Hänelle kerrotaan, miksi työtä tehdään, ja miten se liittyy kokonaisuuteen. Kyse voi olla vaikka paikallista luontoa uhkaavasta hypermarketista tai puuttuvasta asunnottomien yösiijasta. Jatkuvuutta etsiviä ihmisiä voi motivoida korostamalla toiminnan tuttuutta ja rutiineja. Turvallisuushakuiselle ihmiselle järjestötoimintaan lähteminen voi olla vieras ajatus, mutta toisaalta sieltä voi saada elämään myös pysyvyyttä ja rutiineja. Osa heistä saattaa myös hakea samanlaisia tehtäviä, mitä he ovat tehneet palkkatyössään. (Karreinen ym. 2017, 36.)

Timanttimalin läheisyys – etäisyys akseli kertoo, hakeeko vapaaehtoinen seuraa, vai haluaako hän toimia yksin ja joustavasti. On selvää, että seuraa hakeville kannattaa tarjota tehtäviä, joissa pääsee mukaan ryhmän toimintaan ja saa sosiaalisia kanssakäymisiä. Ihmisille, jotka eivät juuri kaipaa sosiaalisuutta, kannattaa tarjota kertaluontoisia, lyhytkestoisia tehtäviä, jotka eivät edellytä sitoutumista toimintaan. (Karreinen ym. 2017, 36.)

Vaikka vapaaehtoistyön tekemiseen liitetään usein mielikuvia epäitsekkydestä ja toisten ihmisten hyväksi tehtävästä työstä, on tärkeää tunnustaa, että toisiinsa siihen ryhdytään myös vähemmän epäitsekäistä syistä. Ihmiset saattavat kaivata sosiaalista arvostusta, huomiota, valtaa tai muita itsekkäinä pidettyjä asioita. Kun puhutaan vapaaehtoistyön johtamisesta kannustamalla, on hyvä tiedostaa, että ulkoiset kannustimet ovat aina heikompia kuin ihmisiä sisäisesti ohjaavat, heidän ”omat kannustimensa”. Palkitsemisjärjestelmillä ja kiittämisellä ei välttämättä tavoiteta niitä, joita jo ohjaa jokin muu, vahvempi tavoite. Tärkeää onkin luoda erilaisista yksilöistä yhteisö ja tarjota ihmisille mahdollisuus omaehtoisuuteen, oman toimen kehittämiseen ja kasvuun. (Kuuluvainen 2015, 48.) Kriittisenä haasteena kaikenkokoisilla voittoja tavoittelemattomilla organisaatioilla on sen määrittelemisen, miten luoda organisaation ja vapaaehtoisen aikatau-

lujen puitteissa kokemus, joka on sekä vapaaehtoiselle että organisaatiolle merkityksellinen. (Moore & Rehnborg 2013, 91.)

#### **4.5.2 Vapaaehtoistyöhön sitouttaminen**

Kun vapaaehtoisia saadaan mukaan yhdistyksen toimintaan, heidät pitäisi saada myös pysymään siinä. Yksi vapaaehtoistyön johtamisen suurimmista haasteista onkin työhön sitouttaminen. Sitoutumisella tarkoitetaan vapaaehtoistyössä sitä, että vapaaehtoinen pysyy toiminnassa mukana, ottaa työstään vastuuta, osallistuu aktiivisesti ja on motivoitunut. Sitoutumisen tärkeys nousee esiin hie- man eri asteisena erilaisista työtehtävistä riippuen. Esimerkiksi tukihenkilönä ja vertaisryhmien ohjaajana toimiminen vaatii sitoutumista, jotta luottamuksellisen ihmissuhteen luominen olisi mahdollista. Jotkin työtehtävistä voivat olla luon- teeltaan sellaisia, etteivät ne vaadi pitkäaikaista sitoutumista, kuten lipunkerää- jänä toimiminen. Toiset tehtävät vaativat sitoutumista projekti kerrallaan, kuten leirin tai tapahtuman ajaksi, ja erityisen pitkäaikaista sitoutumista taas tarvitaan niissä tehtävissä, joissa on kyse yhdistyksen luottamustehtävistä. (Kuuluvainen 2015, 49.)

Vapaaehtoistyön määritelmän mukaan kaikki siihen liittyvä on kuitenkin vapaa- ehtoista, eikä siihen tarvitse sitoutua. Tämä on ristiriidassa sen kanssa, että usein vapaaehtoistyöstä riippuvaisia olevien järjestöjen toiminnan jatkuvuus on sitoutuneiden työntekijöiden varassa. Jonkinlaiset sitoumukset osallistua tiettyyn aikaan ja tiettyyn toimintaan on yleensä pidettävä, ja monet yhteisöt toivovat vähintään esteestä ilmoittamista. (Valliluoto 2014, 15.) Menestyvä yhdistys tai yhteisö käyttääkin aikaa ja voimavaroja vapaaehtoisten sitouttamiseen, ja ym- märtää heihin sidotut voimavarat. Vapaaehtoisten sitouttaminen on kuitenkin pitkä tie. Sitouttava ilmapiiri, riittävä koulutus ja hyvä yhteishenki ovat hyvä alku siihen johtavalla tiellä. (Karreinen ym. 2017, 52.)

Marjovuon vuonna 2014 valmistuneessa tutkimuksessa ilmenee, että lähes kaikki kyseistä väitöskirjaa varten haastatellut vapaaehtoiset pitivät sitoutumista seikkana, joka kuuluu yhtenä osana vapaaehtoistyöhön. Jonkinlaista sitoutumis-

ta pidettiin lähes aina itsestään selvänä. Sen sijaan se, millä intensiteetillä vapaaehtoisuuteen haluttiin sitoutua, vaihteli (Marjovuon 2014, 91.)

Marjovuon on jakanut vastaajat kolmeen ryhmään sen mukaan, millä intensiteetillä vapaaehtoiset olivat valmiita sitoutumaan. Yhden ryhmistä hän on nimennyt ”Valinnan vapaus koko ajan”. Tämän ryhmän vastauksissa korostui näkemys siitä, että vapaaehtoistyö ei saa muuttua velvollisuudeksi, jota tehdään hampaat irvessä omasta jaksamisesta piittaamatta. Vastaajat olivat kyllä valmiita sitoutumaan, mutta tietyksi määrääjäksi kerrallaan, ja omasta elämäntilanteesta riippuen. Yksi muodostetuista ryhmistä oli nimeltään ”mukana lähitulevaisuudessa”. Tämän ryhmän vastaajat olivat varmoja siitä, että jatkavat vapaaehtoistyötä tulevaisuudessakin, ennalta määrittelemättömänä aikana. Mitään erityisiä esteitä omalle sitoutumiselle ei mainittu. Yksi mielenkiintoisimmista ryhmistä oli ”ikuisesti mukana -ryhmä, jonka vastaajat aikoivat olla vapaaehtoistoiminnassa mukana niin kauan, kuin vain pystyivät, kykenivät tai ”kelpasivat”. Marjovuon mukaan tämä ryhmä kuvaa sellaista sitoutumista, jonka nykyään pelätään olevan katoamassa. (Marjovuon 2014, 91.)

Vastausten perustella Marjovuon jakaa vapaaehtoisten sitoutumisen lineaarisiin ja sylisiin käsityksiin. Lineaarisia ovat käsitykset, joissa vapaaehtoistyö nähdään prosessina, joka kulkee tasaisesti eteenpäin ilman sen syvällisempiä uudelleenarviointeja. Jos yllättäviä tekijöitä ei ilmaannu, vapaaehtoistyön tekeminen jatkuu. Tämän vastakohtana ovat sykliset sitoutumiskäsitykset, joissa vapaaehtoistyö on jotakin, johon sitoudutaan joksikin epämääräiseksi ajaksi, mutta minä tarkoituksena ei missään tapauksessa ole olla ainakaan lähtökohtaisesti koko elämän kestävä ratkaisu. Kun vapaaehtoistyötä on tehty aikansa, sitä joko jatketaan tai ei – uusi sykli alkaa, tai sitten ei ala. Sekä syklisten että lineaaristen aikakäsitysten mukaan sitoutuvien vapaaehtoisten jatkamispäätöksissä avainasemassa ovat vapaaehtoistyön johtajat. He ovat mukana synnyttämässä päätöstä siitä, onko jatkaminen vaivan arvoista vai ei. (Marjovuon 2014, 95.)

Vapaaehtoisten sitouttaminen on seikka, joka saattaa onnistua hyvin yksinkertaisillakin keinoilla. On tiedossa, että jo sellaiset perusasiat, kun vapaaehtoisten huomioiminen ja kiittäminen auttavat pitämään vapaaehtoiset sitoutuneena

(Valliluoto 2014, 51). Myös uusien tulijoiden ystävällinen vastaanotto on tekijä, jota ei voi tarpeeksi korostaa. Hyvä ensivaikutelma on tärkeää tässäkin asiassa. Kannattaa myös varmistaa, että mielekästä tekemistä on heti tarjolla, ja uusien vapaaehtoisten perehdyttämisestä on sovittu etukäteen, jottei vapaaehtoinen jää heti alkuun tuuli ajolle. Mielekkäitä työtehtäviä on riitettävä vapaaehtoisille tietysti myös alkuinnostuksen jälkeen, ja haasteita on hyvä tarjota lisää, kun työt alkavat käydä tutuksi. (Karreinen ym. 2017, 40.) Työyhteisössä vallitseva hyvä henki toimii niin ikään sitouttavana tekijänä kuin itsestään. Maalaisjärjelläkin ajatellen vapaaehtoinen sitoutuu helpoiten toimintaan, jossa kokee olevansa vahvasti osallinen, yksi joukossa.

On myös muistettava, ettei vapaaehtoisilta voi vaatia samanlaista panosta työhön kuin ammattilaisilta. Liialliset odotukset aiheuttavat helposti uupumusta ja riittämättömyyden tunteita. Ammattitaitoisen henkilökunnan antama tuki on tärkeää, kun vapaaehtoinen joutuu työssään kohtamaan tilanteita, joihin hänellä ei ole koulutusta. "Maallikkoauttamisen" määritelmästä riippumatta he saattavat joutua kohtaamaan myös raskaita tilanteita, onhan vapaaehtoisia mukana esimerkiksi saattohoidossa. (Valliluoto 2014, 51-52.)

## 5 OSAAMISEN JOHTAMINEN VAPAAEHTOISTYÖSSÄ

### 5.1 Osaamisen johtaminen

Käsitteellä *osaaminen* voidaan tarkoittaa osaamista koko organisaation osalta, eli organisaation ja sen osien tavasta toimia, sekä organisaation ryhmien ja yksilöiden osaamisesta. Sillä voidaan myös viitata yksilöllä tai ryhmällä olevaan tietoon, taitoihin ja kykyihin. (Salojärvi 2013, 146.) Eri tasoilla osaaminen määritellään eri tavoin. Osaaminen on yksilötasolla varsin konkreettista. Yksilön tiedot, taidot, kokemukset sekä asenteet sisältyvät yksilön osaamiseen eli kompetenssiin. Osaaminen voidaan myös yleisemmin määritellä kyvyksi ja haluksi suoriutua tietyssä tehtävässä hyvin. Tiimissä toimivien yksilöiden osaaminen ja tämän osaamisen yhdistelmät muodostavat osaamisen tiimi tasolla. Osasto tasolla osaaminen taas koostuu laajemmista osaamisalueista. Yritys tasolla osaaminen on yleensä melko abstraktista ja se kuvataankin hyvin yleisellä tasolla (Sydänmaalakka 2007, 148).

Organisaation rakenteet, prosessi, toimintamallit ja muu näkyväksi muovautunut tieto kehittyvät yksilöiden osaamisista muodostuvan varannon avulla. Yrityksen perustehtävän ja strategioiden tulisi hyötyä kaikkien yrityksen jäsenten osaamisesta. Osaaminen on yksilön näkökulmasta omassa tehtävässään sekä työyhteisössään onnistumisen ja kehittymisen perusta. (Viitala 2013, 179.) Sen lisäksi että esimiehellä tulisi olla kunkin tehtävän edellyttämästä osaamisesta hyvä käsitys, tulisi hänellä olla myös kunkin alaisensa osaamisesta, vahvuuksista ja kehittämistarpeista, riittävä käsitys (Salojärvi 2013, 146).

Osaamisen johtaminen käsitteenä viittaa johtamisen järjestelmään, jonka avulla toteutetaan yrityksen tarkoituksellista toimintaa yrityksen strategian edellyttämän osaamisen hankkimiseksi, vaalimiseksi, kehittämiseksi sekä uudistamiseksi. Yrityksessä toimivien yksilöiden osaamisen tason vaaliminen, nostaminen ja tehokas hyödyntäminen ovat olennaisin osa osaamisen johtamista. Yksilön osaamisen ja oppimisen ymmärtäminen on ytimessä osaamisen johtamisen ymmärtämisessä. (Viitala 2013, 170.) Osaamisen johtaminen on ajattelumalli,

joka tarjoaa organisaation henkilöstön kehittämiseen organisaation strategiasta lähtevän kokonaisvaltaisen lähestymistavan. Yrityksen strategia, visio ja tavoitteet ovat lähtökohtana osaamisen johtamiselle. Organisaation ydinosaamisen määrittelemiseksi näiden on oltava selvillä. (Sydänmaalakka 2007, 134, 136.)

Huotarinen (2009) tutkimuksen mukaan osaamisen johtaminen tulisi organisaatiossa nähdä toimintana, joka on strategiaan perustuvaa ja systemaattista (Huotarinen 2009, 197). Osaamisen johtamisen käsitettä voidaan tarkastella eri näkökulmista, esimerkiksi strategian, henkilöstön kehittämisen, aineettoman pääoman, kompetenssien kartoittamisen tai tiedon tallentamisen näkökulmasta (Salojärvi 2013, 147). Sydänmaalakan (2007) mukaan organisaation vision, strategian ja tavoitteiden kirkastaminen on osaamisen johtamisprosessin lähtökohtana. Organisaation osaamiskeskuksissa, eli organisaation osastoilla, joilla on organisaatiossa tarvittavaa erityisosaamista, tapahtuu konkreettinen osaamisen kartoitus sekä osaston toiminnalle tärkeän kriittisen osaamisen määrittely. Osastopäällikkö ja muutamat läheiset alaiset, jotka tuntevat osaston toiminnan hyvin tekevät yleensä määrittelyn. Selvittämällä minkälaista osaamista osastolla on, minkälaista osaamista pitäisi olla ja mistä osaamisesta mahdollisesti tulisi luopua saadaan selville osaamiseen liittyvät kehitystarpeet. (Sydänmaalakka 2007, 132-133.)

Osaamisen johtamisprosessissa yhdistyy suorituksen johtaminen sekä strateginen johtaminen. Se on työkalu organisaation osaamisstrategian kommunikoinniseksi yksilötasolle eri yksiköiden, osastojen sekä tiimien kautta. Osaamisen johtamisprosessi näyttää konkreettisen yksilötason kehitystoiminnan sekä organisaation vision välisen polun. Yksilön osaamista peilataan suhteessa nykyiseen tehtävään mutta huomioon ottaen muutokset, joita organisaation pitkän tähtäimen strategia tuo mukanaan. (Sydänmaalakka 2007, 153.) Kivinen (2008) esittää tutkimuksessaan, että terveydenhuollon organisaatioissa tietoinen ja tavoitteellinen toimintakäytäntöjen kehittäminen, myös erillisten johtamisjärjestelmien osalta, on edellytyksenä yksilöillä olevan tieto- ja osaamisresurssin hyödyntämiseksi (Kivinen 2008, 203)

Osaamisen arviointi on edellytyksenä osaamisen johtamiselle ja kehittämislle. Osaamisen arvioinnissa ensimmäinen askel on henkilöstön oman oppimisprosessinsa johtamisen sekä itsearvioinnin kykyjen kehittäminen. Esimies toimii myös keskeisesti osaamisen arvioijana (Salojärvi 2013, 150) Säännölliset ja toimivat kehitys- ja suunnittelukeskustelut ovat tärkein tekijä yksilön kannalta osaamisen kehittämisessä. Tarvittavan osaamisen tekeminen näkyväksi auttaa yksilön henkilökohtaisen kehityssuunnitelman tekemisessä. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi yleisten osaamisprofiilien julkistamista eri tehtävien osalta. Yksilö voi silloin peilata omaa osaamistaan erilaisiin osaamisprofiileihin ja näin arvioida itse omaa osaamistaan sekä sen kehittämistä (Sydänmaalakka 2007, 170)

Viitala (2013) listaa joukon konkreettisia osa-alueita, jotka erityisesti korostuvat osaamisen johtamisen sisällössä ja rakenteissa. Näitä ovat muun muassa suunnittelu- ja seuranta järjestelmät, joihin kuuluvat osaamisen määrän ja laadun hallinta, osaamisen kehittämisjärjestelmä eli perehdyttäminen, kehityskeskustelut ja osaamiskartoitukset, sekä henkilöstön ja työyhteisön kehittäminen. Sen lisäksi hän mainitsee erikseen osaamista tukevat muut HR-toiminnot, kuten rekrytointi, palkkaus, urasuunnittelu, hyvinvoinnista huolehtiminen ja työsuhteet, työn organisointitavat ja oppimista tukevat toimintamallit ja käytännöt. (Viitala 2013, 175.)

Tässä työssä osaamisen johtamisella tarkoitetaan Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n yksiköissä tapahtuvaa vapaaehtoisten työntekijöiden osaamisen hyödyntämistä. Siihen kuuluvat rekrytointi, vapaaehtoisten osaamisalueiden kartoittaminen, työhön perehdytys ja työssä tukeminen. Tämän lisäksi osaamisen johtamiseen kuuluu vapaaehtoistyön organisoimisen kehittäminen sellaiseen suuntaan, että vapaaehtoisten ja palkattujen työntekijöiden on mahdollista työskennellä yhdessä sujuvasti ja turvallisesti ja niin, että työnteko on mahdollisimman sujuvaa ja motivoivaa kaikilla osapuolilla, ja että vapaaehtoiset palaavat mielellään uudestaan.

## 5.2 Osaamisen johtamisen tekijöitä vapaaehtoistyössä

### 5.2.1 Vapaaehtoisten rekrytointi

Monet vapaaehtoistyötä organisoivat yhdistykset rekrytoivat vapaaehtoisia hyödyntämällä vapaaehtoisten omia sosiaalisia verkostoja, eli tuttujen pyytämistä mukaan toimintaan. On muodostettu ikään kuin verkosto, jossa sana kiertää henkilöltä toiselle. Muita suosittuja kanavia ovat sosiaalinen tai perinteinen media, yhdistyksen internetsivut, ja erilaiset tapahtumat, joissa markkinointi on mahdollista. (Kuuluvainen 2015, 97.)

Toimeksi.fi, jonka verkkopalveluiden tavoitteena on mahdollistaa muun muassa yhdistysten ja järjestöjen ja vapaaehtoistehtävien esiintuomista, korostaa vapaaehtoistyön rekrytoinnissa suunnittelua ja mitoitusta, joka toteutetaan käytävissä olevien resurssien, kohderyhmien ja tarpeiden kiireellisyyden mukaan. Rekrytoinnissa hyödynnetään jo olemassa olevat tiedotuskanavat, ja mainostetaan vapaaehtoistyötä innostavasti. Monella on motivaatio tukea muille iloa tuottavaa toimintaa, ja sitä onkin helppo mainostaa houkuttelevasti. Vapaaehtoistyön markkinointia koskevat kuitenkin samat haasteet ja ongelmat kuin muutaakin mainontaa: kohderyhmiä voi olla vaikea löytää, ja yhteisön seuraajissa ja uutiskirjeiden saajissa ei ehkä ole tehtävään sopivia ihmisiä. (Toimeksi.fi. 2018.) Kun viestintäkanava on oikea, viestin perille saamisessa auttaa kohderyhmän motiivien tunnistaminen. Mitä ihmiset mahdollisesti haluavat vapaaehtoistyötä, ja mikä heitä siihen motivoi ja houkuttelee? (Bussell & Forbes 2001, 248.) Aiheesta on tehty paljon tutkimusta myös Suomessa, ja niihin perehtyminen voi olla hyödyllistä ennen rekrytointiprosessin aloittamista.

Yhdistyksen on hyvä olla selvillä mainonnan ja markkinoinnin perussäännöistä etenkin kohderyhmän tavoittamisen suhteen. Hyvä markkinointi on tehokas tapa rekrytoida, mutta se vaatii yhdistykseltä resursseja ja osaamista. (Kuuluvainen 2015, 97.) Jos rekrytointi ei toimi, se tuottaa ongelmia, varsinkin kun kyse on esimerkiksi leiritoiminnasta, jonne leiriläiset ovat joka tapauksessa tulossa (Marjovuori 2014, 97).

Vapaaehtoistyön muodostamat sidosryhmät ovat tärkein ja myös tehokkain tapa rekrytoida. Vapaaehtoisia kannattaa kehottaa pyytämään ystäviä mukaan toimintaan, ja esiintymään reilusti ja positiivisesti yhdistyksen edustajana erilaisissa tilanteissa. Mitä laajempi rekrytointia tekevä joukko on, sen tehokkaampaa sanoman levittäminen on. Jos rekrytointia tekevät vain työntekijät ja luottamushenkilöt, ei vaikutus ole lainkaan niin tehokas. (Kuuluvainen 2015, 97.) Marjovuon (2014, 88) tutkimuksessa haastatellut vapaaehtoiset mainitsivat sosiaaliset verkostot huomattavan usein, kun kysyttiin vapaaehtoisten rekrytoinnista. Vastauksissa toistuivat huomattavan usein ystävät ja kaverit, henkilökohtaiset verkostot, ja myös niin kutsuttu ”puskaradio”. Henkilökohtaiset kontaktit ovatkin tärkeä voimavara, varsinkin kun voisi ajatella, että vapaaehtoisten tuttavapiirissä on luultavasti saman henkistä, saman arvomaailman omaavia ihmisiä. Sosiaalisen verkon kautta tapahtuva markkinointi on ”target-market” periaatteella tapahtuvaa, eikä ole sattumanvaraisesti kohdistuvaa toimintaa. (Marjovuon 2014, 89.)

Kannattaa myös miettiä tarkoin rekrytoinnin oikea mitoitus. Paikalle tulleille vapaaehtoisille pitää aina löytyä mielekästä tekemistä, sillä mikään ei ole vapaaehtoiselle turhauttavampaa, kuin olla paikalla tarpeettomana. Jos työhön tarvitaan kymmen ihmistä, ei kannata palkata varmuuden vuoksi kahtakymmentä. Myöskään yhteiskunnan palkkatyönä tuottamiin, lakisääteisesti tarjottaviin palveluihin ei ole mieltä rekrytoida vapaaehtoisia, vaan ne hoidetaan normaalin rekrytointiprosessin kautta. (Kaila 2014, 20.)

Joskus vapaaehtoisten löytäminen mukaan toimintaan voi olla haasteellista, myös ilman organisaation tai sen johdon omaa syytä. Vapaaehtoisten rekrytoimisen haasteita ja niiden syitä ovat tutkineet Hager ja Brudney (2011) artikkelissaan *Problems Recruiting Volunteers – Nature versus Nurture*. Otsikolla kirjoittajat viittaavat jakoon, jonka he ovat tehneet erottaakseen rekrytointiongelmia niihin, joihin organisaation on itse vaikea tai jopa mahdoton vaikuttaa, ja niihin, joihin olisi mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi vapaaehtoistyön johtamisen käytäntöjä tarkastamalla. Tutkimuksen mukaan molemmilla näillä tekijöillä on osansa vapaaehtoisten rekrytointiongelmiin liittyen. Esimerkiksi jos organisaation toiminta on luonteeltaan sellaista, että vapaaehtoisia tarvitaan vähem-

män tai harvemmin, on tällaisella organisaatiolla tutkimuksen mukaan enemmän ongelmia vapaaehtoisten rekrytoinnissa kuin sellaisessa organisaatiossa, jossa vapaaehtoisia käy paljon tai useasti. Organisaatioympäristöä koskien taas tutkimuksen mukaan organisaatioissa, joissa vapaaehtoistyön johtamisen käytäntönä investoidaan vapaaehtoisten kanssa työskentelevän henkilökunnan koulutukseen, on vähemmän ongelmia vapaaehtoisten rekrytoinnissa. Kun organisaation kulttuuri on vapaaehtoisia tukevaa ja arvostavaa, on vapaaehtoisten rekrytoiminen organisaatioon helpompaa. (Hager & Brudney 2011, 137, 151-152.)

### **5.2.2 Vapaaehtoisten perehdytys**

Vapaaehtoistyötä tehdään useimmiten tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Usein vapaaehtoiset hakeutuvat luonnostaan sellaisiin tehtäviin, joita tietävät tai uskovat osaavansa, ja usein etenkin sosiaali- ja terveysalalla kyse on enemmänkin ihmiskontaktin tuomisesta potilaiden rutiineihin. Osaamisen ei siis aina tarvitse olla kovinkaan korkealla tasolla. (Valliluoto 2014, 51.) Vapaaehtoistointaan kohdistuva perehdytys antaa vapaaehtoiselle valmiudet kohdata työssä mahdollisesti esiin tulevat haasteet, ja sen avulla toimintaan mukaan lähtevä ihminen saa mahdollisuuden etukäteen tutustua myös niihin ongelmiin, jota hän työssään myöhemmin mahdollisesti kohtaa (Marjovuori 2014, 89). Vapaaehtoisten kouluttaminen on myös yhteydessä heidän sitoutumiseensa: se kertoo, että heidän työpanosta arvostetaan, ja innostaa osallistumaan toimintaan jatkossakin (Karreinen 2017, 56).

Marjovuon (2014) tekemässä tutkimuksessa kävi ilmi, että vapaaehtoiset ovat kokeneet koulutuksen parantuneen viime vuosina. He kertoivat kokeneensa, että koulutukseen on viime aikoina panostettu enemmän kuin aikaisemmin. Koulutukselta he toivoivat ennen kaikkea ”vaihtelua ja vapautta”, ja tämän lisäksi pidettiin hyvänä ideana, että vapaaehtoinen voisi ”erikoistua” johonkin osa-alueeseen. (Marjovuori 2014, 90.) On kuitenkin asioita, joita jokaisen vapaaehtoisen tulisi tietää ennen työhön ryhtymistä. Työn aloittaessaan vapaaehtoinen tarvitsee ainakin perustiedot siitä, mitä hän tekee ja mieluiten myös, miksi hän

sitä tekee. Yhteisössä olisi hyvä keskustella hyvissä ajoin siitä, mitä vapaaehtoisten tulisi vähintään osata ja tietää. Lisäksi on hyvä miettiä, onko sellaisia tehtäviä, jotka vaativat vapaaehtoiselta enemmän osaamista kuin toiset. Tähän keskusteluun on hyvä osallistua niin työntekijöiden kuin työnjohtajienkin. Perusasioiden lisäksi on heti alkuun käytävä läpi myös turvallisuuteen liittyvät asiat: sekä vapaaehtoisen omaan turvallisuuteen, että esimerkiksi potilasturvallisuuteen liittyvät seikat. Lisäksi on hyvä antaa perustietoa organisaatiosta: mitä siellä tehdään, kenen hyväksi ja minkä vuoksi. (Kaila 2014, 33.)

Vapaaehtoisten perehdytykset tai koulutukset ovat usein lyhyitä, korkeintaan muutaman illan tai päivän kestäviä tilaisuuksia, ja toisinaan vielä lyhyempiä, juuri ennen työhön ryhtymistä kestäviä hetkiä (Valliluoto 2014, 51). Kannattaa myös miettiä, missä muodossa koulutuksen sisältö tallennetaan. Mitä sisältöjä on hyvä olla paperilla tai sähköisessä muodossa, jotta niihin on helppo palata myöhemmin uudelleen? Samalla kannattaa sopia, kuka vastaa mistäkin perehdytyksen osasta. (Kaila 2014, 34.) Oman yhteyshenkilön valitseminen tuo vapaaehtoiselle turvallisuudentunnetta, kun on aina tiedossa joku, jonka puoleen voi tarvittaessa kääntyä (Lankinen 2018, 6).

Suomen Nuorisoseurojen vapaaehtoistyön oppaassa korostetaan perehdytysmateriaalin merkitystä. Perehdytysmateriaali voidaan laatia työntekijöiden kanssa yhdessä, ja se toimii myöhemmin kaikkien perehdytystilanteiden runkona. Näin varmistetaan, että jokainen vapaaehtoinen saa ainakin välttämättömät tiedot heti aloittaessaan. Selkeä perehdytys toimii vapaaehtoiselle rohkaisijana ja myös motivaattorina. (Lankinen 2018, 6.) Perehdytyksen suunnitteluun ja materiaalien ja sisältöjen tuottamiseen on hyvä varata riittävästi aikaa. Suuressa organisaatiossa voi kulua kuukausiakin, ennen kuin prosessi on valmistunut. Perehdytysmateriaalin tekemisessä ei kannatakaan kiirehtiä, ja tämän lisäksi jokaisen uuden vapaaehtoisen perehdytys vaatii myös henkilökunnan aikaa. Tämän on hyvä tiedostaa olevan osa vapaaehtoistoimintaa. (Kaila 2014, 34.)

On tärkeää ja myös käytännöllistä, että vapaaehtoinen löytää työtään koskevat tiedot ja ohjeet helposti. Selkeä tietopaketti auttaa myös hahmottamaan, millaiseen työhön ja toimintaan vapaaehtoinen on lähdössä mukaan. Sen vuoksi on

hyvä koota perustiedot organisaatiosta ja sen vapaaehtoistoiminnasta, sekä tiivistetyt työhjeet niin sanotuksi vapaaehtoisen oppaaksi. Opas voi olla joko kevyempi toiminnan esittelypaketti vasta vapaaehtoisina aloittaville, tai perusteellisempi kooste tärkeistä käytännön asioista ja organisaation ”pelisäännöistä” sekä turvallisuuteen liittyvistä asioista kaikille vapaaehtoisille. Samalla tietopaketti toimii hyvänä apuna niille työntekijöille, jotka perehdyttävät vapaaehtoisia. Oppaan tekeminen on henkilökunnallekin hyvä tapa hahmottaa vapaaehtoistoimintaa: kun tieto pitää koota yksiin kansiin, selkenevät säännöt kaikille osapuolille. (Kaila 2014, 36.)

Uusille vapaaehtoisille voi yhdistyksen toiminnasta kertoa joku organisaation kokeneempi jäsen, joka voi itsekkin olla vapaaehtoinen. Yksi esimerkki helposti toteutettavasta, niin sanotusta matalan kynnyksen koulutuksesta on koulutus- tai tutustumisilta, jonne ovat tervetulleita kaikki organisaation toiminnasta kiinnostuneet uudet aktiivit. Illan aikana kokeneemmat vapaaehtoiset tai työntekijät voivat kertoa paikan toiminnasta ja mahdollisuuksista osallistua paikan toimintaan. Illan aikana voidaan tehdä tutustumiskierros organisaation tiloihin, ja käydä myös vapaamuotoista keskustelua Tutustumisillan ideaa voi luonnollisesti soveltaa organisaation omien tarpeiden mukaisesti. Illan aikana voi hyvin antaa jo pienimuotoista perehdytystä itse työhön, jos paikalla olijat ovat innostuneita. Vaihtoehtoisesti illan teema voi jo alun perinkin olla vapaaehtoisten perehdyttäminen, jolloin paikalle saapuvat vain ne, jotka ovat kiinnostuneita vapaaehtoistyöhön ryhtymisestä. Heille tarjottavan työn luonteesta ja vaativuudesta riippuu, riittääkö yksi tällainen perehdytysilta, vai tarvitaanko niitä useampia. (Karreinen ym. 56, 2017.)

Karreinen ym. (2017) kehoittaa myös harkitsemaan tapahtumien ja koulutusten *brändäämistä*, jolloin ne tulevat tunnetummiksi vuosi vuodelta. Koulutustapahtuma kannattaa järjestää joka vuosi samaan aikaan, suunnilleen samalla aikataululla ja sisällöllä, jolloin sen tunnettavuus lisääntyy vuosi vuodelta. Osallistujissa on aina joku, joka ei edellisvuonna päässyt paikalle, mutta tulikin tänä vuonna ystävän suosituksesta. Kuvatun kaltainen brändääminen toimii luultavasti parhaiten niillä organisaatioilla, joilla on jo valmiiksi tunnettavuutta. Tähän viittaa myös esimerkki *Vihreiden Naisten Syyspäivistä*, Vihreiden liiton vuosittain

järjestämästä syystapahtumasta, josta on tullut vuosi vuodelta tunnetumpi ja suositumpi. Suosion takana on kuitenkin valmiiksi hyvin tunnettu puolue, joka helpottaa tapahtuman tunnetuksi tekemistä. (Karreinen ym. 2017, 198.)

Hyvin hoidettu perehdytys lisää myös vapaaehtoisten arvostusta ja luottamusta työntekijöiden silmissä. Kun perehdytys on hoidettu kunnolla, työntekijät voivat luottaa siihen, että he osaavat ainakin ennalta sovitut perusasiat. Esimerkiksi sairaaloissa henkilökunta on ollut huolissaan vapaaehtoisten hygieniosaamisesta ja vaitiolovelvollisuuden ymmärtämisestä, käy ilmi Kilpailu- ja Kuluttajaviraston vuonna 2014 tekemästä selvityksestä, jota varten on haastateltu muun muassa sosiaali- ja terveysalan järjestöjen edustajia, muita vapaaehtoistoimintaa organisoivia tahoja, sekä kuntien edustajia. (Valliluoto 2014, 51.) Hygieniosaamisen ja vaitiolovelvollisuuden kaltaiset, välttämättömät asiat onkin hyvä tuoda esiin kaikissa perehdytysmateriaaleissa, ja kertoa vapaaehtoisille myös suullisesti heti työn alkaessa.

Jos päädytään kirjalliseen vapaaehtoistyön perehdytysmateriaaliin, on hyvä miettiä, ketkä osallistuvat sen tekemiseen. Kun perehdytysmateriaalin tekemiseen osallistuu useampi asiansa osaava henkilö, mitään tärkeää ei unohdu, eikä siihen tule myöskään vääriä tietoja. Oppaan tekemiseen tarvitaan mukaan myös vastuhenkilö, joka kerää tiedot yhteen, sekä vapaaehtoistehtävistä vastaavat henkilöt ja työnjohtaja. Myös vapaaehtoisia kannattaa ottaa mukaan, ja kysyä heidän mielipidettään perehdytysmateriaalin sisällöstä. (Kaila 2014, 37.) Parhaimmillaan perehdytys välittää uusille vapaaehtoisille kokeneiden vapaaehtoisten käsityksiä siitä, mitä vapaaehtoisuus pitää sisällään, ja myös ammattilaisten antamaa arvokasta tietoa työtehtävistä (Marjovuori 2014, 91).

Opas voi olla painettu vihkonen, ja myös tulostettava sähköinen opas on hyvä vaihtoehto. Myös teksti organisaation verkkosivuilla voi toimia, jos se on helposti löydettävissä. Lähes kaikki käy, kunhan tieto on aina helposti löydettävissä ja vaivattomasti käytettävissä. Kun harkitaan, mitä kaikkea oppaaseen kannattaa sisällyttää, kannattaa ottaa huomioon, mitä muita viestintä- ja perehdytyskanavia organisaatiolla on. Jos käytössä on esimerkiksi intranet tai muu sähköinen paikka, jossa työohjeet ovat aina saatavilla, voi kirjallinen opas olla kevy-

empi julkaisu, jossa kerrotaan yleisluontoisesti työn kannalta välttämättömät perusohjeet. Ulkoasun ja tekstin keveyteen ja houkuttelevuuteen kannattaa myös kiinnittää huomiota. Vapaaehtoistoiminnassa on mukana kaikenlaisia ihmisiä, ja raskaat, virkamiesmäiset tekstit eivät ole kaikille ymmärrettäviä. (Kaila 2014, 38.)

### **5.2.3 Vapaaehtoisten ohjaaminen ja työntekijöiden jaksaminen**

Jotta vapaaehtoistyö olisi kaikin puolin onnistunutta, tulee myös siihen liittyvän työnohjauksen olla laadukasta. Jotta vapaaehtoistyön ohjaaja voisi tarjota sitä vapaaehtoisille, tulee myös hänen saada taustatukea organisaatioltaan. Jo työnohjausta suunniteltaessa olisi otettava huomioon ne erityisseikat, joita sekä vapaaehtoinen että hänen ohjaajansa tulevat työssään kohtaamaan. Ne ovat usein samoja, joita kyseisen organisaation erityispiirteet yleisesti. (Turunen 2017, 52.) On myös hyvä pitää mielessä vapaaehtoistyön luonteeseen liittyvä ja sen ohjaamisessa esiin tuleva seikka: tärkeintä on vapaaehtoistyön tukeminen ja sen mahdollistaminen, ei niinkään sen johtaminen. Yhteisenä päämääränä on yhdistyksen tavoitteiden saavuttaminen ja täyttäminen. (Kuuluvainen 2015, 80.) Laadukas vapaaehtoistyön johtaminen on ensiarvoisen tärkeää myös vapaaehtoistyön jatkumisen kannalta, sillä yksi vapaaehtoistoiminnan yleisimmistä lopettamissyistä on sen huono tai olematon johtaminen. (Turunen 2017, 52.)

Keskeisimpiä seikkoja vapaaehtoisten ohjaamisessa on työssä syntyneiden kokemusten purkaminen, ajankäytön ja tehtävien jakamiseen liittyvät linjaukset, tuen ja kannustuksen antaminen, sekä yhteenkuuluvuuden tunteen tukeminen ja kasvattaminen. Lisäksi tarvitaan tietysti perehdytystä itse työn tekemiseen. Haasteet, joita vapaaehtoinen joutuu työssään kohtaamaan, riippuvat tietysti organisaation työn luonteesta. Esimerkiksi vanhainkodin tai saattohoidon työntekijät tietävät itse parhaiten, millaisia henkisiä tai fyysisiä haasteita työhön liittyy, ja osaavat siten tukea vapaaehtoisia parhaalla mahdollisella tavalla. Työnohjausta tarvitsevat eniten ne vapaaehtoiset, jotka toimivat kuormittavassa ihmissuhdetehtävässä, kuten esimerkiksi kriisipäivystäjinä, tukihenkilöinä, tai ystävätoiminnassa mukana olevina. On tärkeää, että vapaaehtoisten työnohjaaja

tuntee ja osaa työn, jota hän ohjaa, ja tietää toisaalta myös vapaaehtoistyöstä ja sen luonteesta. Monilla työpaikoilla vapaaehtoisia ohjaa työntekijä, jolla ei välttämättä ole työnhajaajan koulutusta, mutta vankka kokemus heidän tekemästään työstä. Kokemusta vapaaehtoistyöstä tai ainakin aito kiinnostus ja innostusta sitä kohtaan on myös suurena apuna. (Syrjänen 2017, 122, 125.)

Vapaaehtoistyön työnhjaus on riippuvainen useasta eri tekijästä, jotka kaikki lisäävät työnhajaajan kykyä tukea ja ohjata vapaaehtoisia. Tähän tukea antavaan rinkiin kuuluu organisaation tuki, työtehtävä, jonka ohjaaja hallitsee, ja tietysti työnhajaajan omat keinot, jotka muodostuvat kokemuksen ja osaamisen myötä. Tuloksena on parhaassa tapauksessa laadukas työnhjaus, josta hyötyvät kaikki kolme osapuolta: organisaatio, työnhjaaja ja vapaaehtoinen. Etenkin vapaaehtoistyötä järjestävällä organisaatiolla on suuri rooli työnhjauksen laadun varmistamisessa, ja tämä edellyttää koko taustayhteisön sitoutumista (Turunen 2017, 51).

Vapaaehtoistoimintaan kannattaa osallistaa mahdollisimman laajasti työpaikan henkilökuntaa. Näin tuodaan mukaan monipuolisesti alan ammattilaisia, ja pysytään paremmin ottamaan huomioon kaikki olennaiset asiat työtehtäviin liittyen. Samalla henkilökunta sitoutuu luonnollisesti vapaaehtoistoimintaan. Yhtä tärkeää on miettiä, minkälaiset resurssit vapaaehtoistoiminnan pyörittämiseen tarvitaan. Jos ennestäänkin kiireisille ihmisille vain annetaan lisää tehtäviä ilman, että heille myös varataan aikaa hoitaa ne hyvin, sitoutuminen työhön huonontuu ja motivaatio laskee. Onnistumisen kannalta on myös keskeistä, että joku koordinoi vapaaehtoistoimintaa, ja että hän saa muiden työntekijöiden tukea tarvittaessa. (Kaila 2014, 10, 13.)

Vapaaehtoistyön ohjaamiseen on panostettava sekä taloudellisin resurssein, että suunnittelemalla ja määrittelemällä sen laatua. Jo työnhajaaja valitessa on hyvä miettiä, millaisia odotuksia ja vaatimuksia vapaaehtoistyön ohjaamiselle on asetettu, ja kuka ne voi hoitaa parhaiten ja toisaalta ilman kohtuutonta taakkaa. Myös valitun työnhajaajan on hyvä tarkastella tarjottua tehtävää. Onko työ sellaista, johon hän voi sitoutua, ja jossa hän voi toimia niin, että tukee vapaaehtoisia samalla, kun pitää huolen organisaation tavoitteiden täyttymisestä? Orga-

nisaation tavoitteiden ja ohjeistuksen on tietysti oltava selkeät myös vapaaehtoistyön ohjaamisen kannalta. Ei voida edellyttää, että työnohjaaja suoriutuu kiitettävästi tehtävistä, joita ei ole selkeästi määritelty. (Turunen 2017, 53.)

Cadurin ja Weiss-Gal'in tutkimuksessa (2015) selvitettiin vapaaehtoisten kanssa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä vapaaehtoistyöntekijöiden asemaan ja työpanokseen, organisaation kulttuuriin, vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa työskentelyyn kouluttamisen sekä henkilökohtaisen vapaaehtoistyöskentelyn osalta verrattuna sosiaalityöntekijöihin, jotka eivät työskennelleet vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa. Vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa työskentelevät sosiaalityöntekijät näkivät tutkimuksen mukaan vapaaehtoistyöntekijöiden työpanoksen olevan suurempi kuin ne sosiaalityöntekijät, jotka eivät vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa työskennelleet. Vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa työskennelleet sosiaalityöntekijät myös arvioivat vapaaehtoistyön kokonaistilan olevan lähempänä palkkatyötä, näkivät useammin vapaaehtoistyön tekemisen yhtä arvokkaana kuin palkkatyön sekä näkivät myös organisaation kulttuurin ja johtamisen käytännöt enemmän vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa työskentelyä tukevinä (Cadur & Weiss-Gal 2015, 24658, 2467-2470). Tämän perusteella voidaan siis päätellä, että työskenteleminen vapaaehtoisten kanssa saa palkatut työntekijät arvostamaan heidän työtään ja näkemään sen positiivisena tekijänä.

#### **5.2.4 Vapaaehtoisten työssäjaksamisen tukeminen**

Myös vapaaehtoisten työssäjaksamiseen on kiinnitettävä huomiota. Useimmiten heidän uupumuksensa johtuu kahdesta syystä: ylimitoitetusta antautumisesta vapaaehtoistyölle tai motivaation menettämisestä. Vapaaehtoinen voi kohdata uupumisen tunteita vielä helpommin kuin työntekijät, sillä usein vapaaehtoistyötä tehdään normaalin päivätyön tai opiskelun ohella. Vapaaehtoistyön ohjaajien onkin syytä kuunnella tarkasti heiltä tulevaa palautetta ja myös sanatonta signaalia. Vapaaehtoisuus ei saa muuttua velvollisuudeksi tai syyllisyydentuntoiseksi suorittamiseksi, sillä silloin se ei enää ole vapaaehtoista. Pelkästään epäitsekäiden tekojen tekeminen ei loputtomasti jaksu motivoida ketään, vaan

vapaaehtoistyön pitäisi olla ainakin silloin tällöin myös hauskaa. (Sauri 2017, 114-115.)

On tärkeää, että vapaaehtoisille annetut tehtävät ovat selkeitä, inhimillisen kokoisia ja mielekkäitä. Vapaaehtoiselle täytyy myös alusta asti antaa realistinen kuva organisaation toiminnasta ja vapaaehtoisten tekemästä työstä. Liian suuret odotukset vaikuttavat negatiivisesti sekä vapaaehtoisen että hänen kanssaan toimivien työntekijöiden motivaatioon. On myös tärkeää, että vapaaehtoisilla ja palatuilla työntekijöillä on selkeät roolit, ja että molemmat ovat selvillä rooleistaan. (Kaila 2014, 67.) Tässäkin yhteydessä on syytä korostaa, että vapaaehtoisten tarkoitus ei ole korvata palkattuja työntekijöitä.

Parasta mitä vapaaehtoistyön ohjaaja voi tehdä, on antaa vapaaehtoiselle mahdollisuus kertoa tuntemuksistaan ja myös väsymyksen tai turhautumisen tunteista. Tärkeintä on luoda ilmapiiri, jossa vapaaehtoiset uskaltavat antaa palautetta ohjaajille ja muulle työyhteisölle. Hyvän, ratkaisujakin etsivän keskusteluilmapiirin luominen on tärkeää senkin vuoksi, että vapaaehtoistyössä hierarkiaan perustuva käskytyks ei toimi. Vapaaehtoiset toimivat ainoastaan oman motivaationsa varassa, jota ei pidetä yllä määräilemällä tai pakottamalla. Innostus ja motivaatio työhön rakennetaan yhdessä muun työyhteisön kanssa. (Sauri 2017, 116.)

On kuitenkin syytä muistaa, että vapaaehtoisuudesta huolimatta myös vapaaehtoisen tulee suorittaa lupaamansa työt. Hän on itse valinnut, ottaako työn vastaan vai ei. Osapuolten välille voidaan katsoa syntyneen niin sanottu vapaaehtoisuus sopimus, kun tehtävän tekemisestä on sovittu. Silloin voidaan edellyttää tehtävän suorittamista, vaikka palkkaa ei maksetakaan. Jos vapaaehtoinen kieltäytyy tai ei saavu paikalle, tehtävään otetaan joku muu. (Karreinen ym. 2017, 99.) Tärkeintä on, että vapaaehtoistyö on mielekästä kaikille osapuolille, eikä se saisi muodostua ikäväksi pakoksi kenellekään, tai kuormittaa ketään kohtuuttoman paljon (Lankinen, 2018, 9).

## 6 TUTKIMUKSEN METODOLOGIA

### 6.1 Menetelmälliset lähtökohdat

Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä on tutkimuskohteen mahdollisimman kokonaisvaltainen tarkasteleminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157). Laadullisen tutkimuksen kautta tavoitellaan esimerkiksi jonkin ilmiön tai tapahtuman kuvaamista, tietyn toiminnan ymmärtämistä tai jollekin ilmiölle teoreettisesti mielekkään tulkinnan antamista. Tilastollisen yleistämisen sijaan pyrkimyksenä on tutkimuskohteena olevien ilmiöiden ymmärtäminen tutkittavien näkökulmasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85, 150.) Ratkaisut esimerkiksi tutkimustehtävän tai aineistonkeruun osalta voivat laadullisessa tutkimuksessa muodostua tutkimuksen edetessä eli tutkimuksen eteneminen ei välttämättä ole etukäteen selkeisiin vaiheisiin jäsennettyä. (Kiviniemi 2007, 70.)

Yleisesti ottaen laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät eivät ole niin tarkavaiheisia kuin kvantitatiiviset analyysimenetelmät. Laadullisten analyysimenetelmien käyttäminen vaatii tutkijalta analyyttistä herkkyyttä ja osaamista. Tyypillistä on myös korostaa analyysin tulkinnallisuutta. Koska aineistona on hyvin usein tekstiksi purettu materiaali, joka saattaa olla monitulkintaista, on analyysin eteneminen ja tulosten päättely aina jonkinlainen tulkintojen ketju. (Ronkainen ym. 2014, 116.) Tämä ei tietenkään muuta sitä, että myös laadullisessa tutkimuksessa tutkijan pitäisi pyrkiä tulkitsemaan aineistoaan mahdollisimman objektiivisesti, ilman vahvoja ennako-oletuksia

### 6.2 Aineiston keruu

Ryhmähaastattelun tavoitteena on ryhmäkeskustelu tutkijan valitsemasta aiheesta (Eskola & Suoranta 1998, 95). Tämä lause selventää myös sitä, miksi nämä kaksi termiä esiintyvät vuorotellen aihetta käsittelevässä kirjallisuudessa. Puhutaan sekä ryhmähaastattelusta että ryhmäkeskustelusta, mutta Eskolan ja Suorannan määritelmän mukaan ensimmäinen näistä sisältää myös toisen.

Myös esimerkiksi Eskola, Lätti ja Vastamäki (2018, 35) käsittelevät ryhmähaastattelua luontevasti yksilöhaastattelun rinnalla tekemättä erityisen suurta eroa niiden välille. He pitävät ryhmähaastattelua mielekkäänä vaihtoehtona yksilöhaastattelulle, jos se vain soveltuu tutkimustehtävään.

Ryhmähaastattelut jaotellaan toisistaan sen mukaan, onko kyse toisensa tuntevasta ryhmästä, vaikkapa perheestä tai suvusta, vai tutkimusta varten kerätystä joukosta. Lisäksi ryhmähaastattelut eroavat toisistaan sen perusteella, kuinka vahvasti haastattelija ohjailee haastateltavaa ryhmää. Ryhmän keskustelu voi olla hyvinkin vapaata, jolloin haastattelija toimii vain tarkkailijana, tai sitten keskustelu voi olla haastattelijan hyvinkin tiukasti ohjaamaa. Fokusryhmähaastattelussa ryhmää haastattelee useimmiten kaksi haastattelijaa. He kokoavat aiheen kannalta tarkoituksenmukaisen ryhmän haastateltavaksi, ja ohjaavat heidät keskustelemaan haluamastaan aiheesta. Toinen haastattelijoista ohjaa keskustelua ja toinen tarkkailee ja osallistuu vain tarpeen mukaan. (Ronkainen ym. 2014, 116.)

Onnistunut ryhmähaastattelu tuo asioita esille eri näkökulmista. Kyseessä on kuitenkin usean ihmisen muodostama vuorovaikutustilanne, mikä saattaa tuoda esille odottamattomia tilanteita. Hedelmällisten näkökulmien määrää saattavat heikentää varovaiset keskustelijat tai toisaalta liian dominoivat keskustelijat, jotka hiljentävät varovaisia keskustelijoita ennestään. Tutkijan voi olla vaikea estää liiaksi dominoivia keskustelijoita, mutta hän voi rohkaista hiljaisia keskustelijoita ohjaamalla keskustelijoita, ja antamalla puheenvuoroja myös hiljaisemmille. Usein jo kevyt ohjailu riittää tekemään keskustelutilanteesta tasapuolisemman. (Pietilä 2017, 115).

Muita yleisiä ongelmia ovat ryhmähaastattelussa esiintyvän keskustelun varovaisuus ja hajanaisuus. Osallistujat saattavat esittää yksittäisiä mielipiteitä, mutta niistä ei synny keskustelua, tai keskustelu voi junnata paikoillaan tai muuttua kevyeksi naureskeluksi. Joskus taas vastaukset ovat niin yhdensuuntaisia, että haastattelijalle jää epäily, jätetäänkö ikäviä asioita tarkoituksella sanomatta. Erityisesti ryhmähaastattelun alussa keskustelu voi olla tunnustelevaa, kun ryhmädynamiikkaa vasta haetaan. (Pietilä 2017, 116). Pietilän esiin tuomasta ja

korostamasta aktiivisesta keskustelusta huolimatta, aina ei kuitenkaan välttämättä ole tarvetta ryhmässä syntyvään aktiiviseen keskusteluun, vaan toisiaan riittää, kun ryhmässä saa asiallisia, suoria vastauksia esitettyihin kysymyksiin.

Tämän tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi valikoituivat haastattelut, koska niiden avulla arvioitiin saatavan tämän tutkimuksen kannalta ajankohtaisinta ja todenmukaisinta tietoa yhdistyksen vapaaehtoistoiminnan tilanteesta. Tässä tutkimuksessa haastateltiin Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n eri yksiköiden esimiehiä ja työntekijöitä, ja haastattelut toteutettiin yhdistyksen neljässä eri yksikössä. Alkuperäisen tutkimussuunnitelman mukaisesti tarkoituksena oli haastatella myös Ensi- ja turvakodissa työskenteleviä vapaaehtoisia, ja heille laadittiin erilliset haastattelukysymyksetkin (liite 1). Heitä ei kuitenkaan saatu haastateltavaksi siitäkään huolimatta, että haastattelut tarjouduttiin tekemään niin halutessa vaikka sähköpostitse. Lopulta vapaaehtoisten osuus haastatteluista oli pakko jättää pois tutkimuksesta.

Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n esimiesten ja työntekijöiden haastatteluja tehtiin yhteensä kuusi kappaletta tammikuussa 2019, neljänä eri päivänä ja neljässä eri yhdistyksen yksikössä. Haastatteluissa oli osallisina kaikkien muiden, paitsi ensikodin yksikön henkilökuntaa, josta haastateltavaksi ei saatu ketään pyynnöistä huolimatta. Taustatietona haastateltavilta kysyttiin heidän *tehtävänimikkeensä* ja koulutuksensa. Koska kysymykset olivat osittain erilaiset työntekijöille ja esimiesasemassa oleville työntekijöille, jaettiin haastateltavat useimmissa haastatteluissa kahteen eri ryhmään heidän asemansa mukaan. Haastateltavia henkilöitä oli yhteensä 16, joista kuusi oli esimiehiä ja kymmenen työntekijöitä. Haastatteluista kolme toteutettiin ryhmähaastatteluina, kaksi parihaastatteluina ja yksi yksilöhaastatteluna. Kahdessa haastattelussa paikalla oli pelkästään esimiehiä, kahdessa pelkästään työntekijöitä ja kaksi haastattelua oli sellaisia, jossa paikalla oli sekä esimiehiä että työntekijöitä, jolloin esimiesasemassa oleville esitettiin vielä erikseen heille suunnattuja, tarkentavia kysymyksiä.

### 6.3 Haastattelujen teemat ja sisällysalueet

Teemahaastattelussa on etukäteen valittu keskeiset teemat ja niihin liittyvät tarkentavat kysymykset. Haastattelujen yhdenmukaisuuden vaade, eli se täytyykö kysymysten olla samassa järjestyksessä kaikissa haastatteluissa, täytyykö sanamuotojen vastata täsmällisesti toisiaan tai esitetäänkö jokaisessa haastattelussa kaikki suunnitellut kysymykset, vaihtelee eri tutkimuksissa. Merkityksellisten vastausten löytäminen tutkimuksen tarkoituksen sekä tutkimustehtävän tai ongelmanasettelun mukaan on haastattelun pyrkimyksenä. Tutkimuksen viitekehys, eli se mitä tutkittavasta ilmiöstä jo tiedetään, on periaatteessa valittujen teemojen perustana. Kysymysten, jotka sisältyvät teemoihin, ja tutkimuksen viitekehysen välinen suhde voi kuitenkin olla eriasteinen riippuen teemahaastattelun avoimuudesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Tavallisesti teemahaastattelussa puuttuvat kysymysten järjestys ja tarkka muoto. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 203).

Haastattelujen teemat nousivat toimeksiantajan kanssa käydystä aloituspalaverista, ja niitä olivat vapaaehtoisten koulutus ja perehdytys, vapaaehtoisille sopivat työt yhdistyksen eri yksiköissä, sekä vapaaehtoistyön johtaminen yhdistyksessä. Näiden teemojen perusteella muodostettiin tutkimuskysymykset, joiden pohjalta haastattelukysymykset muotoiltiin. Haastattelukysymykset luotiin erikseen esimiehille, työntekijöille sekä vapaaehtoisille suunnattuihin haastatteluihin. Työntekijöille suunnatussa haastattelussa oli kahdeksan kysymystä, esimiehille suunnatussa haastattelussa 12 kysymystä ja vapaaehtoisille suunnatussa haastattelussa kymmenen.

Taulukossa 1 on järjestetty haastattelukysymykset (liite 1) sen mukaan, mihin tutkimuskysymykseen niillä pyrittiin saamaan vastauksia. Joillain haastattelukysymyksillä saatettiin myös saada vastauksia useampaan tutkimuskysymykseen.

TAULUKKO 1. Tutkimuskysymykset ja niihin vastauksia antavat haastattelukysymykset.

TUTKIMUSKYSYMYS	TUTKIMUSKYSYMYKSEEN VASTAAVAT HAASTATTELUKYSYMYKSET
1. Minkälaista tietoa vapaaehtoiset tarvitsevat Ensi- ja turvakodista ja sen toiminnasta voidakseen toimia vapaaehtoisena?	Työntekijät: 4., 8. Esimiehet: 4., 12.
2. Minkälaista perehdytystä vapaaehtoiset tarvitsevat voidakseen toimia vapaaehtoisena Ensi- ja turvakodissa?	Työntekijät: 3., 4., 5. Esimiehet: 2., 4., 5., 6.
3. Minkälaisia töitä vapaaehtoiset voivat tehdä Ensi- ja turvakodissa?	Työntekijät: 1., 2., 6., 7 Esimiehet: 1., 3., 10., 11
4. Minkälainen olisi toimiva vapaaehtoistyön johtamisen malli Ensi- ja turvakodille?	Esimiehet: 7., 8., 9.

#### 6.4 Aineiston analyysi

Niin sanottu tutkimusaineiston raakamateriaali koostuu siitä materiaalista ja siinä muodossa, jossa aineisto on kerätty. Aineisto voi siis olla täytettyjä kyselylomakkeita, valokuvia, havainnointilomakkeita tai haastatteluiden nauhoituksia. Raakamateriaali ei usein sellaisenaan sovi analysoitavaksi, vaan se on käsiteltävä analysoitavaan ja helpommin hallittavaan muotoon. Nauhoitetut haastattelut litteroidaan, eli puretaan nauhalta tekstiksi. Ennen purkamista on päätettävä, kuinka tarkasti litterointi tehdään. Kirjoitetaanko ylös myös naurahdukset, yskähdykset tai epäröinnit, tai onko äänensävyillä merkitystä? Ryhmähaastattelun litteroimisessa pitää myös päättää, merkitäänkö päällekkäin puhumiset tai puheenvuoron vaihtuminen. Litteroinnin tarkkuus riippuu siitä, millaista tarkkuutta itse analysointi vaatii, ja siitä, tarvitseeko tutkija vuorovaikutuksen havainnointia tulkinnessaan. Useimmiten pelkkä puhutun sisällön litterointi riittää, jos materiaalia on tarkoitus analysoida haastattelun sisältöjä luokittelemalla ja teemoitte-

lemalla. (Ronkainen ym. 2014, 118-119.) Vaikka tutkija litteroinnin aikana tarkasteli aineistoa useankin kertaan, hän tulkitsee sitä aina oman havainnointikykynsä rajoittamana. Kirjallinen versio on aina yksi tulkinta tilanteesta, ei täydellinen kuvaus. Litteroidessaan tutkija joutuu jatkuvasti punnitsemaan, mitkä asiat ovat relevantteja tutkimuksen kannalta. (Ruusuvuori & Nikander 2017, 437.)

Kun esimerkiksi haastattelemalla saatu tutkimusaineisto on litteroitu, on tekstin sisältö analysoitava. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineistosta muodostetaan käsitteitä tai kategorioita aineiston luokittelun perusteella. Tuloksissa esitetään teoreettisiin käsitteisiin liitetystä empiirisestä aineistosta muodostetut käsitteet, malli tai käsitejärjestelmä, sekä kuvataan kategoriat tai käsitteet, jotka on muodostettu luokittelujen pohjalta. Johtopäätöksissä, kuten analyysin kaikissa vaiheissa, pyritään ymmärtämään asioiden merkitsevyys tutkittaville. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113.)

Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n henkilökunnan haastattelut nauhoitettiin tätä tutkimusta varten digitaalisella sanelukoneella, ja litteroitiin pian haastattelujen jälkeen. Haastattelut jaettiin niin, että molemmat tutkijat litteroivat kolme haastattelua. Litteroitua tekstiä tuli yhteensä 36 sivua A4, kirjasinkoolla 12 ja rivivälillä 1,5. Haastattelut kirjoitettiin mahdollisimman tarkkaan alkuperäisten ilmausten mukaisesti niin, että myös täytesanat, kuten *niin*, *niin kun* tai *että* huomioitiin. Ainoastaan täysin irralliset täytesanat ilman muuta sanallista sisältöä jätettiin pois.

Litteroinnin jälkeen ryhdyttiin haastatteluaineistoa analysoimaan aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Litteroitu aineisto jaettiin ensin työntekijöiden ja esimiesten vastauksiin ja vastausten perusteella muodostettiin ensin kysymys kerrallaan pelkistettyjä ilmauksia. Pelkistetyt ilmaukset koottiin kysymys kerrallaan taulukkoon. Pelkistetyistä ilmauksista haettiin tämän jälkeen yhdistäviä tekijöitä ja piirteitä ja niistä muodostettiin edelleen luokkia. Nämä luokat ryhmiteltiin edelleen pääkategorioiksi, jotka vastaavat tutkimuksen keskeisiä teema-alueita.

## 7 TULOKSET

### 7.1 Tutkimuksen taustatiedot

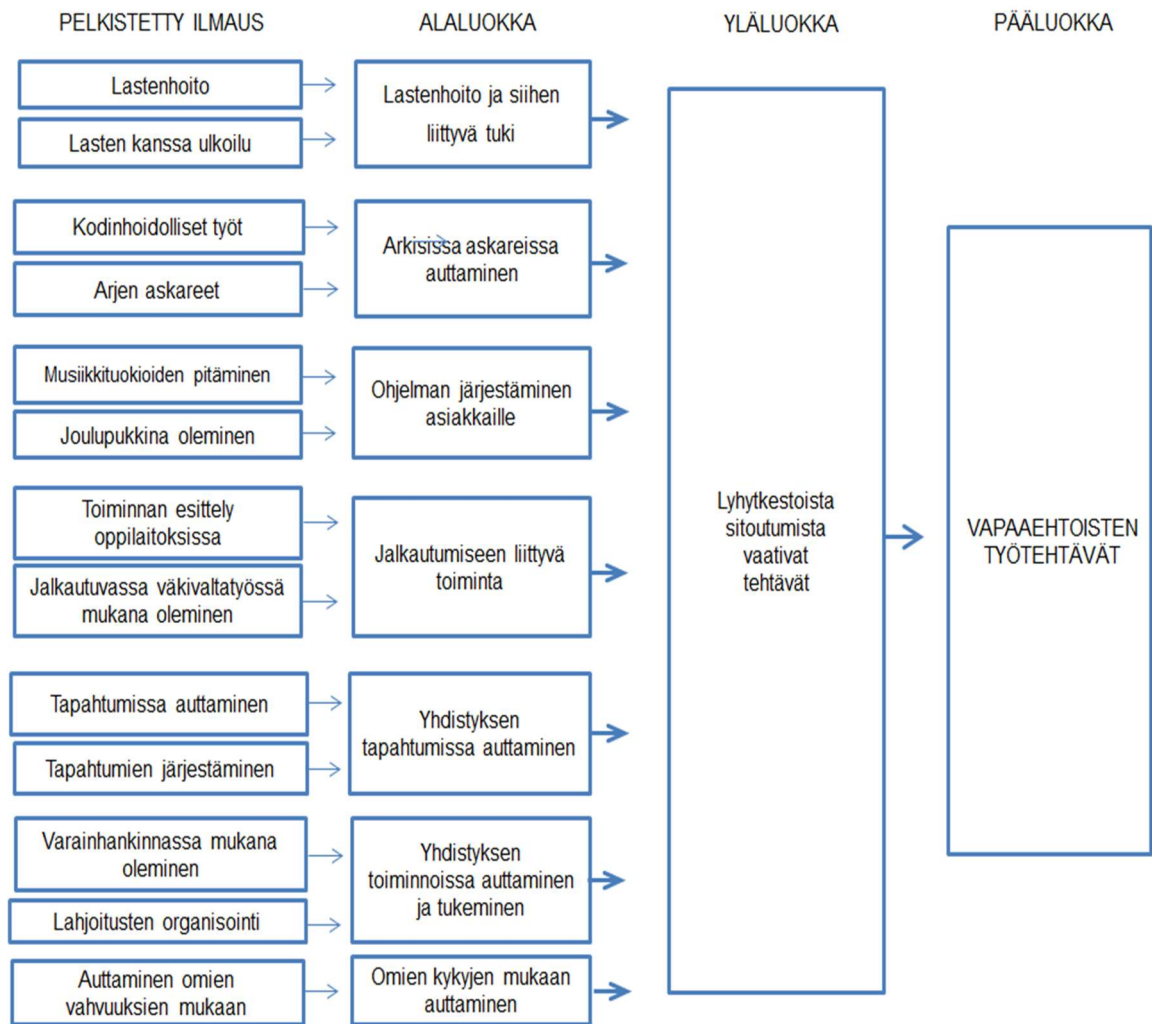
Tässä luvussa vastaukset on järjestetty sen mukaisesti, mihin aihealueeseen kysymyksillä saatiin vastauksia. Nämä aihealueet ovat: vapaaehtoisten työtehtävät, vapaaehtoisten koulutus ja perehdytys, ja vapaaehtoisten johtaminen Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:ssä. Kysymykset ovat tutkimuksen liitteenä 1.

Haastateltavia henkilöitä oli yhteensä 16 (n=16), joista kuusi oli esimiehiä (n=6) ja kymmenen työntekijöitä (n=10). Tutkimuksessa haastatellut henkilöt olivat taustaltaan muun muassa sosiaalityöntekijöitä, yhteiskuntatieteilijöitä, sosionomeja sekä mielenterveys- ja kriisityöhön erikoistuneita sairaanhoitajia. Haastateltavat työskentelivät esimerkiksi vastaavana ohjaajana, ohjaajana tai lapsi- tai vanhemmuustyöntekijänä.

### 7.2 Vapaaehtoisten työtehtävät Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:ssä

Kaikki tässä luvussa esitetyt pelkistetyt ilmaukset ja alaluokat luokiteltiin edelleen pääluokkaan VAPAAEHTOISTEN TYÖTEHTÄVÄT. Jokaisen haastattelukysymyksen tuloksista on tehty kuvio, josta löytyy esimerkkejä kysymyksen vastauksista muodostetuista pelkistetyistä ilmauksista, sekä niistä rakentuneista alaluokista, yläluokista ja pääluokasta.

Työntekijöiltä ja esimiehiltä kysyttiin, mitä lyhytkestoista sitoutumista vaativia, niin sanottuja matalan kynnyksen tehtäviä vapaaehtoiset voivat kussakin Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n yksikössä tehdä (liite 1). Vastausten perusteella muodostui seitsemän alaluokkaa: lastenhoito ja siihen liittyvä tuki, arkisissa asukareissa auttaminen, jalkautumiseen liittyvä toiminta, ohjelman järjestäminen asiakkaille, yhdistyksen tapahtumissa auttaminen, yhdistyksen toiminnoissa auttaminen ja tukeminen sekä omien kykyjen mukaan auttaminen. Näistä yläluokaksi rakentui lyhytkestoista sitoutumista vaativat tehtävät (kuvio 4).



KUVIO 4. Lyhytkestoista sitoutumista vaativat vapaaehtoisten tehtävät

Työntekijöiden vastauksissa mainittiin useimmiten lastenhoito ja siihen liittyvä tuki, arkisissa askareissa auttaminen, ohjelman järjestäminen asiakkaille sekä jalkautumiseen liittyvät tehtävät. Jalkautumisella vastaajat tarkoittivat, että yksikön toiminnasta lähdetään kertomaan ulkopuolisille tahoille, erilaisiin tapahtumiin tai oppilaitoksiin. Myös omien kykyjen mukaan auttaminen mainittiin, samoin kuin yhdistyksen tapahtumissa auttaminen.

*”Nii, että he on olleet niinkuin ainakin siinä joulujuhlassa oli lähinnä niissä tarjoiluissa, kaateli glögiä...”*

*”Lastenhoitoa esimerkiksi joidenkin neuvotteluiden aikana jos on paljon lapsia.”*

*”Ja sitten on noi jalkautumiset kun lähetään vaikka oppilaitoksiin esittelemään meidän toimintaa, ne ne voi olla mukana siellä, vähän niinkuin apukäsinä ja apupuhujinakin sitten.”*

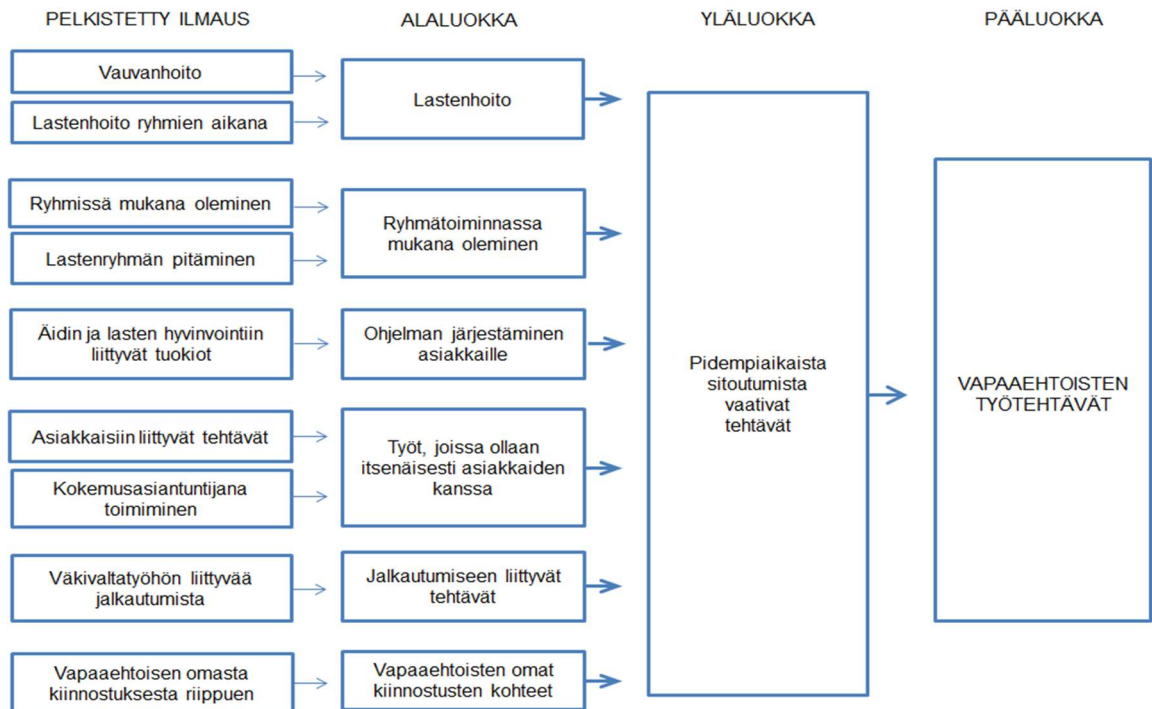
Esimiesten vastaukset olivat hyvin samansuuntaisia työntekijöiden vastausten kanssa. Useimmiten mainittiin jälleen lastenhoito ja siihen liittyvä tuki, arkisissa askareissa auttaminen ja ohjelman järjestäminen asiakkaille. Näiden lisäksi, työntekijöiden vastauksista poiketen, mainittiin useamman kerran yhdistyksen toiminnoissa auttaminen, kuten esimerkiksi lahjoitusten hankkimisessa auttaminen, lahjoitusten organisoiminen, it-apu ja tiedottamisessa auttaminen. Myös yhdistyksen tapahtumissa auttaminen ja jalkautumiseen liittyvät tehtävät mainittiin kerran.

*”Lastenhoitoa, arjen askareita, leipomassa...”*

*”Musiikkituokioita, oikeastaan tosi laaja kirjo mitä voi tehdä...”*

*”Sitten tuota vapaaehtoinen voi olla myös varainhankinnassa, ja ne voi olla tällaisia yksittäisiä juttuja.”*

Haastateltavilta kysyttiin myös, mitä pidempiaikaista sitoutumista tarvitsevia, enemmän perehdytystä vaativia tehtäviä vapaaehtoiset voivat organisaation yksikössä tehdä (liite 1). Työntekijöiden sekä esimiesten vastausten pohjalta rakentui seitsemän alaluokkaa: lastenhoito, ryhmätoiminnassa mukana olo, ohjelman järjestäminen asiakkaille, työt, joissa ollaan itsenäisesti asiakkaiden kanssa, jalkautumiseen liittyvät tehtävät sekä riippuen vapaaehtoisen omasta kiinnostuksesta. Yläluokaksi muodostui pidempiaikaista sitoutumista vaativat tehtävät (kuviot 5)



KUVIO 5. Pidempikestoista sitoutumista edellyttävät vapaaehtoisten tehtävät

Työntekijöiden vastauksissa korostuivat osin samat vastaukset kuin edellisessä, lyhytkestoista sitoutumista vaativista tehtävistä kysyttäessä. Lastenhoito ja ohjelman järjestäminen asiakkaille mainittiin tässäkin useamman kerran. Näiden lisäksi yksittäisen maininnan saivat ryhmätoiminnassa mukana oleminen ja jalkautumiseen liittyvät tehtävät.

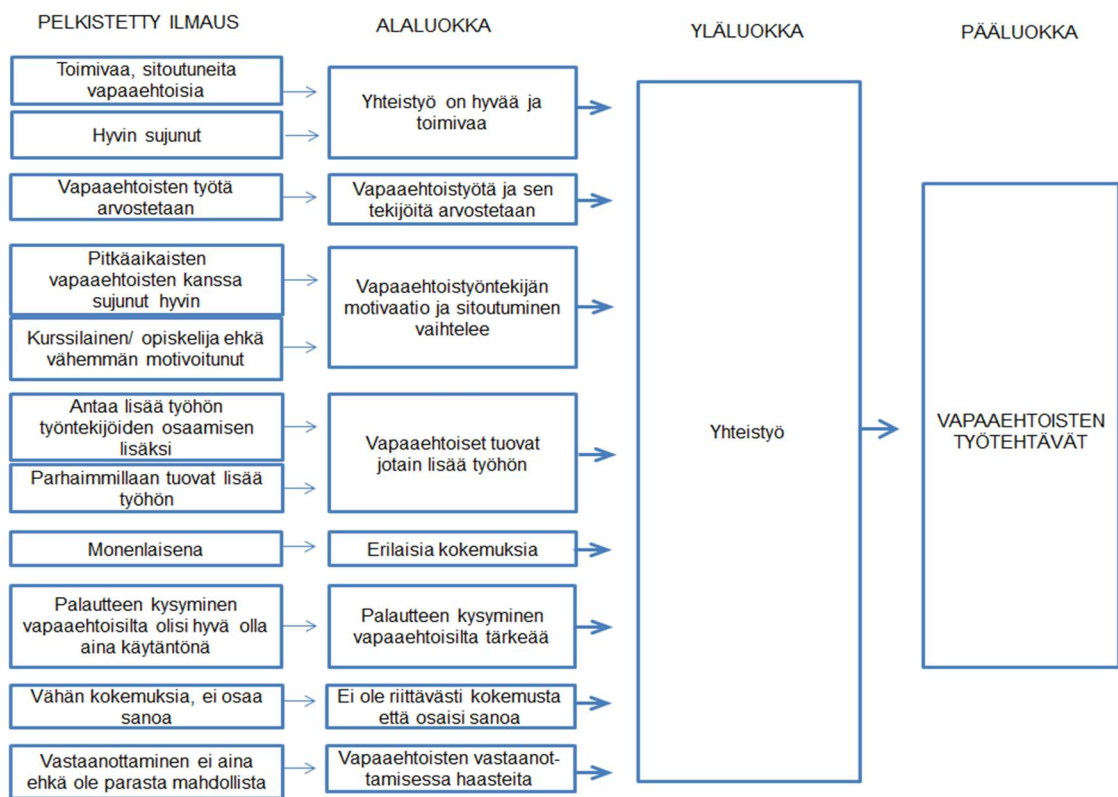
*”No tuota sitä jalkautumista sitten kun on vähän eri oloista se, ehkä enemmän sitten vaikka suoraan siihen väkivaltaan liittyvään. Ja sitten ryhmänohjaajana...”*

Esimiesten vastauksissa korostuivat jalkautumiseen liittyvät tehtävät sekä työt, joissa ollaan itsenäisesti tai yksin asiakkaan kanssa. Lisäksi mainittiin, että kaikille vapaaehtoisille tarjotaan samoja tehtäviä, ja että tarjottavat työt riippuvat vapaaehtoisen omasta kiinnostuksesta.

*”Juuri niihin asiakkaisiin liittyvät...”*

*”...että jos olisi vaikka semmoista osaamista sillä meidän vapaaehtoisella, että johonkin ryhmään pystyisi vaikka tuomaan jonkun lisän..”*

Työntekijöiltä kysyttiin, millaisena he kokivat vapaaehtoisten ja työntekijöiden yhteistyön, ja esimiehiltä millainen on heidän käsityksensä vapaaehtoisten ja työntekijöiden yhteistyöstä (liite 1). Vastauksista muodostui yhteensä kahdeksan alaluokkaa: yhteistyö on hyvää ja toimivaa, vapaaehtoistyötä ja sen tekijöitä arvostetaan, riippuu vapaaehtoistyöntekijän motivaatiosta ja sitoutumisesta, vapaaehtoiset tuovat jotain lisää työhön, erilaisia kokemuksia, palaute vapaaehtoisilta tärkeää, ei ole riittävästi kokemusta, että osaisi sanoa sekä vapaaehtoisten vastaanottamisessa haasteita. Yläluokaksi muodostui yhteistyö (kuvio 6).



KUVIO 6. Esimiesten ja työntekijöiden näkemykset yhteistyöstä vapaaehtoisten ja työntekijöiden välillä.

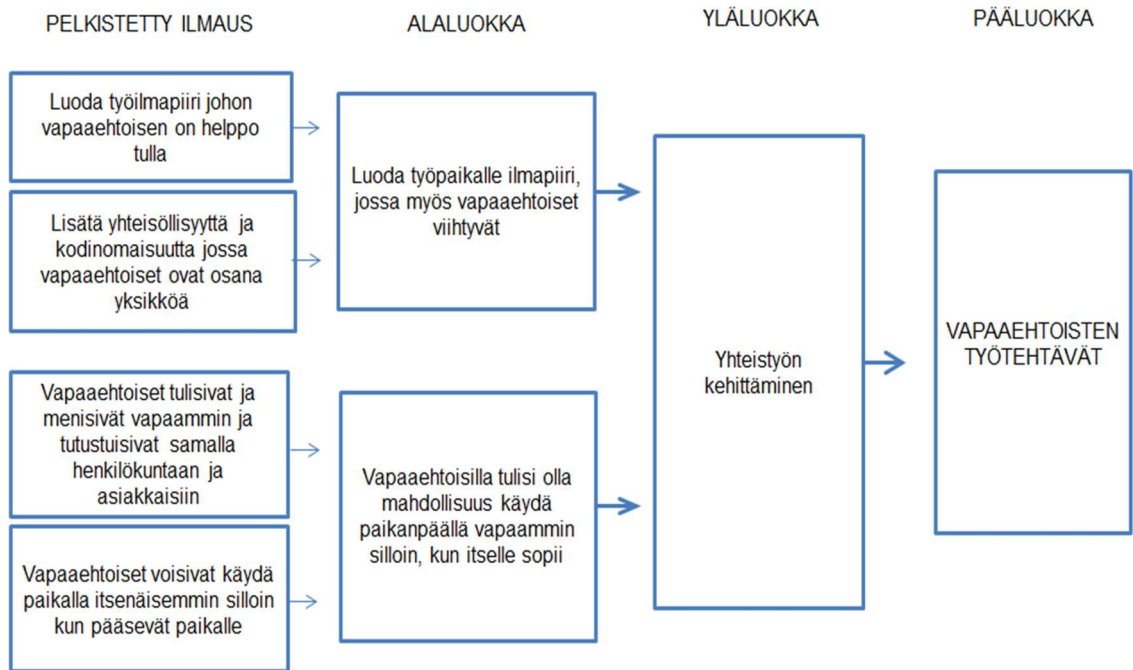
Osa työntekijöistä koki yhteistyön hyvänä ja toimivana. Sitä kuvattiin muun muassa vastavuoroiseksi ja luottamukselliseksi. Mainittiin myös, että vapaaehtoisten tekemää työtä arvostettiin, ja että vapaaehtoiset tuovat työhön jotain lisää. Toisaalta haastateltavat sanoivat myös, että yhteistyö riippuu paljon vapaaehtoisten omasta motivaatiosta, ja että vapaaehtoisilta itseltään olisi hyvä saada enemmän palautetta.

*”Aina siinä se positiivinen jotenkin lähtökohta, että ihmisellä on halu tehdä ja tulla auttamaan ja jotenkin sitten, että niinkuin hyviä kokemuksia enimmäkseen...”*

Esimiesasemassa olevien vastauksissa korostui, että vapaaehtoisten vastaanottamisessa on joskus haasteita. Mainittiin, että aikaa ei välttämättä ole juuri silloin kun vapaaehtoinen saapuu, vastaanottaminen ei aina ehkä ole parasta mahdollista, ja että uuden työntekijän vapaaehtoisen vastaanottaminen ei välttämättä aina onnistu. Moni oli myös sitä mieltä, että yhteistyö on sujunut hyvin, ja että yhteistyö riippuu myös vapaaehtoistyöntekijän motivaatiosta ja sitoutumisesta. Työntekijöiden kerrottiin myös arvostavan vapaaehtoisia.

*”...mitä olen kuullut, niin niin välistä tuntuu että ei ole niinkuin aina aikaa siihen, niinkuin ottaa vastaan ja sillä lailla, mutta tämä on nyt vaan musta tuntuu-juttuja, että vapaaehtoinen saattaa jäädä vähän yksistään...”*

Edelliseen kysymykseen liittyen sekä työntekijöiltä että esimiehiltä kysyttiin, miten yhteistyötä (työntekijöiden ja vapaaehtoisten välillä) voisi kehittää (liite 1). Luokittelujen perusteella muodostettiin kaksi alaluokkaa: luoda työpaikalle ilma-  
piiri, jossa myös vapaaehtoiset viihtyvät sekä vapaaehtoisilla tulisi olla mahdollisuus käydä paikan päällä vapaammin silloin, kun se itselle sopii. Yläluokaksi rakentui yhteistyön kehittäminen (kuvio 7).



KUVIO 7. Vapaaehtoisten ja työntekijöiden välisen yhteistyön kehittämiseen liittyviä tekijöitä

Kysymykseen saatiin työntekijöiden osalta niin hajanaisia vastauksia, että niiden luokittelu samantyyppisiin vastauksiin oli hankalaa. Sen sijaan kaikki vastaukset kirjattiin ylös sellaisenaan. Vastauksissa mainittiin, että vapaaehtoisia voisi muistuttaa useammin, että he voivat tulla paikalle, vapaaehtoisten kiittämiseen ja muistamiseen pitäisi panostaa ja että vastaan voisi ottaa myös vapaaehtoisten ideoita. Mainittiin myös, että vapaaehtoiset tuovat jotain mitä itse ei voi tarjota, ja että vapaaehtoistyötä voisi kehittää, mutta silti tehdään aina samalla tavalla.

*”...mutta jotenkin se niinkuin se kiittämispuoli ja se semmoinen muistaminen on tosi tärkeä, mutta että se pitäisi sitten olla jotenkin jokaisessa yksikössä kanssa niinkuin organisoitua...”*

*”Ainahan sitä tietysti voi (kehittää), mutta siihen tottuu, että tehdään sillä samalla tavalla niinkuin joka vuosi on tehty.”*

*”...tärkeä että on semmoisia asioita mistä sitten he (vapaaehtoiset) itsekin motivoituvat...”*

Esimiesten vastauksissa korostui selkeästi kaksi eri näkemystä. Toisen mukaan vapaaehtoisilla tulisi olla mahdollisuus käydä paikan päällä vapaammin silloin,

kun heille itselleen sopii. Useamman kerran mainittiin myös, että työpaikalle pitäisi luoda ilmapiiri, jossa myös vapaaehtoiset viihtyvät. Näiden lisäksi mainittiin, että tulisi käyttää enemmän hyödyksi vapaaehtoisten erityistaitoja, jotta työnkuvaa voi laajentaa, tulisi olla enemmän tilaisuuksia, jossa on läsnä sekä vapaaehtoisia että työntekijöitä, vapaaehtoisille tulisi järjestää lisää kouluttamismahdollisuuksia, ja että yksiköiden tarpeesta riippuu, kuinka tärkeänä vapaaehtoiset koetaan.

*” No minä ajattelen, että se on tietysti semmoinen kiva asia, jos meillä on semmoisia jotain tapahtumia tai tilaisuuksia mihin osallistuu sekä vapaaehtoisia että työntekijöitä... koska se sellainen, että me nähdään myös jossakin niinkuin vähän epävirallisemmissa tilanteissa niin se tietysti lisää sitä yhteistyön sujumista ja sitä et opitaan tuntemaan toisiamme ”*

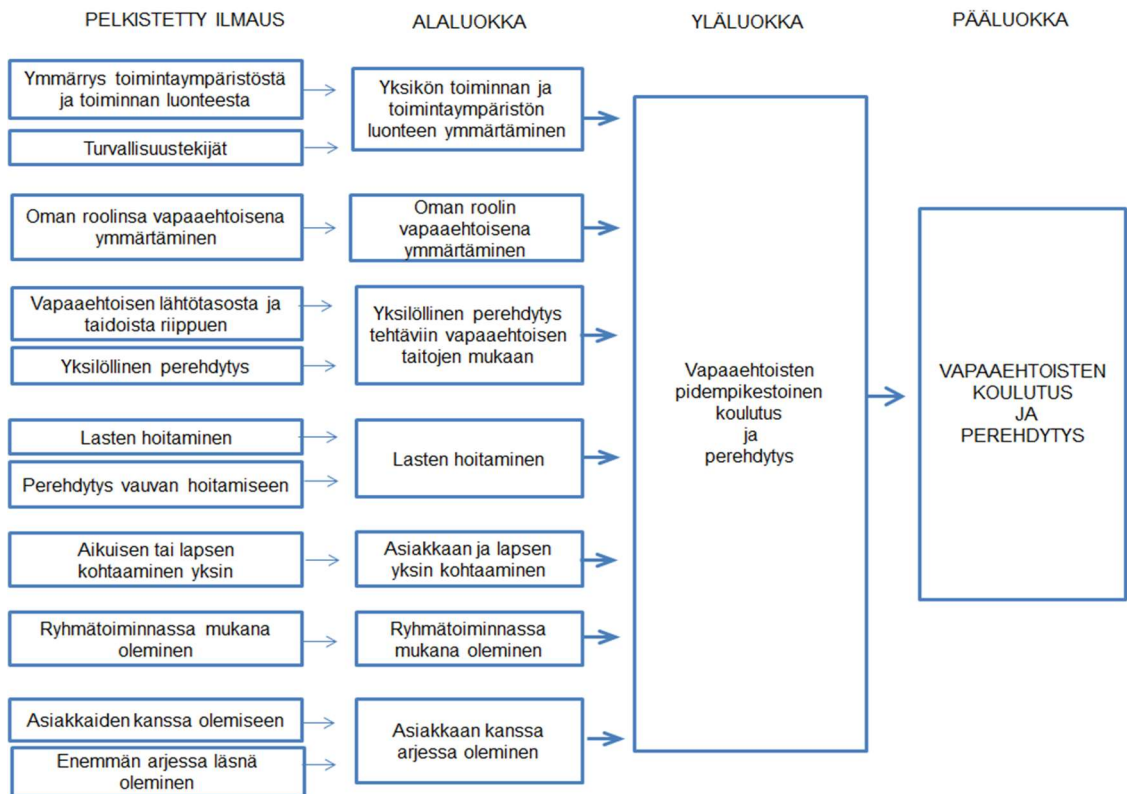
*”...että jos me niinkuin toimitaan sillä tavalla et me jokainen pyritään luomaan sellaista hyvää työilmapiiriä, niin semmoiseen yksikköön on kanssa vapaaehtoisen niinkuin helppo tulla...”*

*”...kun me yritettäisiin muutenkin lisätä tätä yhteisöllisyyttä ja kodinomaisuutta ja myös se että vapaaehtoiset niinkuin olisi osa sitä...”*

### **7.3 Vapaaehtoisten koulutus ja perehdytys**

Pääloukaksi kaikille tämän luvun luokitteluille muodostui VAPAAEHTOISTEN KOULUTUS JA PEREHDYTYS. Kuvio, joka sisältää esimerkkejä haastattelukysymyksen vastauksista muodostetuista pelkistetyistä ilmauksista, sekä alaluokista, yläluokista ja pääluokasta, jotka pelkistettyjen ilmausten perusteella muodostettiin, löytyy kunkin haastattelukysymyksen tulosten yhteydestä.

Haastateltavilta kysyttiin, mihin tehtäviin he kokivat vapaaehtoisten tarvitsevan eniten perehdytystä ja etukäteiskoulutusta (liite 1). Luokittelujen perusteella muodostui yhteensä kuusi alaluokkaa: yksikön toiminnan ja toimintaympäristön luonteen ymmärtäminen, oman roolin vapaaehtoisena ymmärtäminen, yksilöllinen perehdytys vapaaehtoisen taitojen mukaan, lasten hoitaminen, asiakkaan ja lapsen yksin kohtaaminen sekä asiakkaan kanssa arjessa oleminen. Yläluokaksi saatiin vapaaehtoisten pidempikestoinen koulutus ja perehdytys (kuvio 8).



KUVIO 8. Pidempiaikaista koulutusta ja perehdytystä edellyttävät tehtävät vapaaehtoisille.

Työntekijöiden vastauksissa korostuivat erityisesti yksikön toiminnan ja toimintaympäristön luonteen ymmärtäminen, oman roolin vapaaehtoisena ymmärtäminen sekä se, että tehtäviin tarvittava perehdytys on yksilöllistä vapaaehtoisten omien taitojen mukaan. Myös ryhmätoiminnassa mukana oleminen ja lastenhoito mainittiin.

*”Että tietää minne on tulossa, että mitä täällä tehdään”*

*”...mä ajattelen, että ryhmään varmaan tarvitsee. Mutta en mä tiedä, kaikkeen varmaan tarvitsee...”*

*”Ja sitten se että sisäistää sen oman roolinsa just vapaaehtoisena ettei niinkun yritäkään lähtee niinkun liikaa...”*

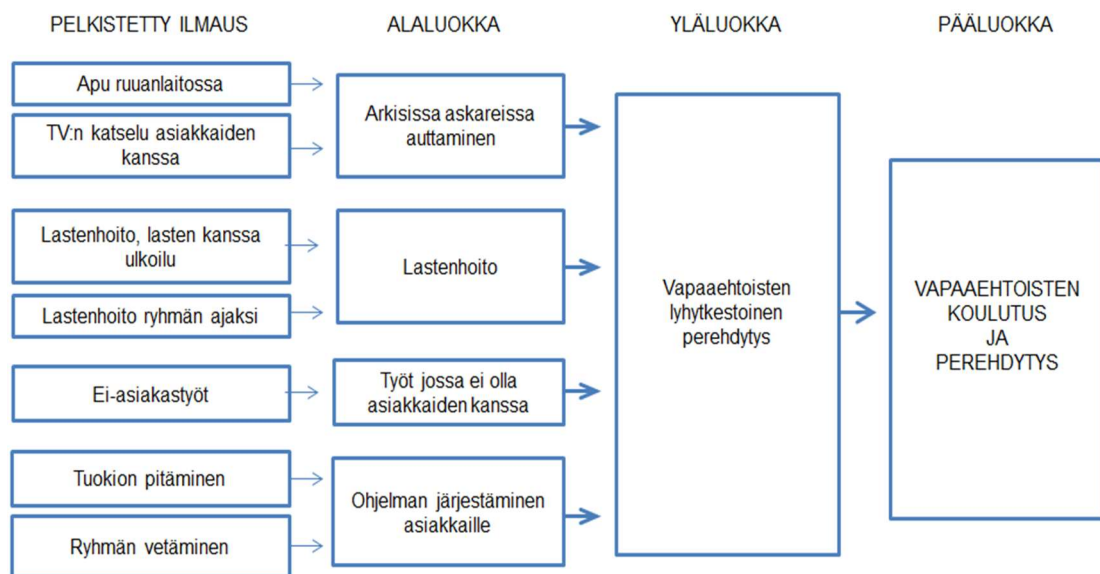
Esimiesten vastauksissa korostuivat hyvin samansuuntaiset vastaukset, eli myöskin yksikön toiminnan ja toimintaympäristön luonteen ymmärtäminen, oman roolin vapaaehtoisena ymmärtäminen sekä yksilöllinen perehdytys vapaaehtoisten omien taitojen mukaan. Myös asiakkaan kanssa arjessa oleminen

ja asiakkaan tai lapsen yksin kohtaaminen mainittiin useamman kerran. Lasten hoitaminen mainittiin kerran.

*”Mutta sitten jos olisi joku tällainen, joka on arjessa läsnä, asiakasaikaan paljon, niin sitten mä ajattelen että hän varmaan tarvitsisi vahvan perehdytyksen niinkuin kaikesta vuorovaikutuksesta ja siitä kohtaamisesta...”*

*”Lähinnä niinkuin sen ymmärtämiseen että minkälainen paikka tämä on.”*

Haluttiin myös tietää, millaisiin töihin Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n yksiköissä riittää vain lyhyt perehdytys (liite 1). Vastausten perusteella koostettiin viisi alaluokkaa: arkisissa askareissa auttaminen, lastenhoito, työt, jossa ei olla asiakkaiden kanssa sekä ohjelman järjestäminen asiakkaille. Yläluokaksi rakentui vapaaehtoisten lyhytkestoinen perehdytys (kuvio 9).



KUVIO 9. Lyhytkestoista perehdytystä edellyttävät vapaaehtoisten tehtävät

Työntekijät mainitsivat useimmiten arkisissa askareissa auttamisen, lasten hoidon, ohjelman järjestämisen asiakkaille sekä yleisesti työt, joissa ei olla tekemisissä asiakkaiden kanssa. Hieman ristiriitaisesti mainittiin myös, että pitkää perehdytystä ei anneta kenellekään, mutta toisaalta myös, että mihinkään työhön ei riitä lyhyt perehdytys.

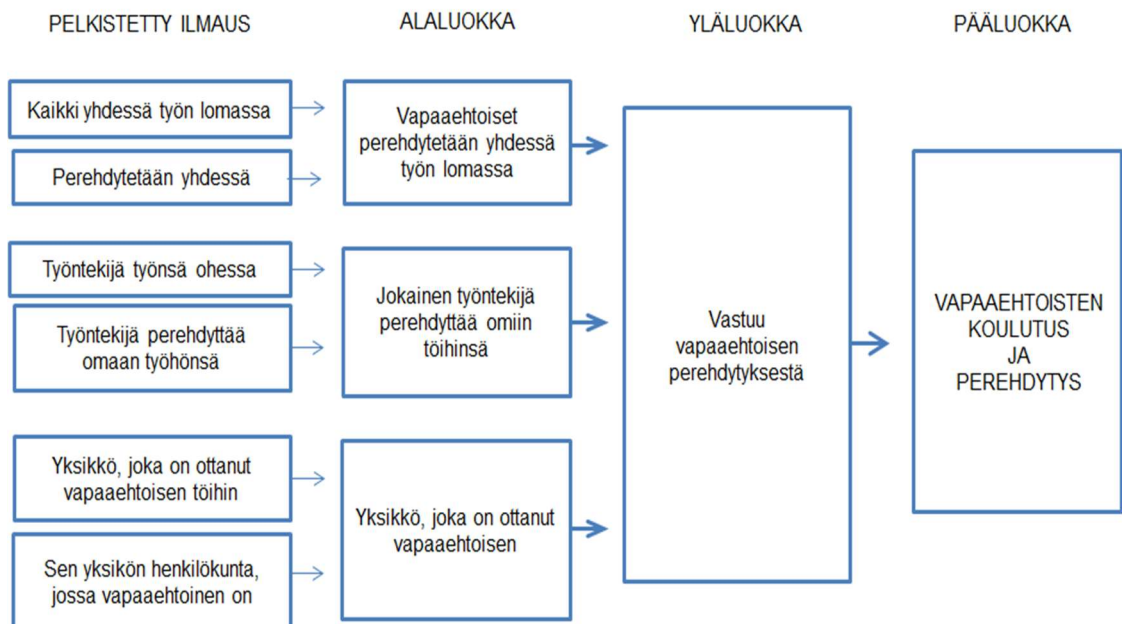
*”No kyllä mä ajattelen että se lastenhoito varmasti olisi semmoinen, että jos vaan niinkuin noissa yleisissä tiloissa, tai nyt vaikka lasten kanssa ulkoilu ainakin”*

Esimiesten vastauksissa korostui myös selkeimmin arkisissa askareissa auttaminen ja lasten hoito, samoin kuin ohjelman järjestäminen asiakkaille ja työt, joissa ei olla asiakkaiden kanssa. Toisaalta vastattiin myös, että lyhyt perehdytys ei riitä minkäänlaisiin töihin.

*”Niin, leipominen, ruuanlaitto, ihan vaikka vaan telkkarin katsominen asiakkaiden kanssa.”*

*”Niin, varmaan tällaiset ei-asiakastyöt”*

Sekä työntekijöiltä että esimiehiltä kysyttiin myös, kuka perehdyttää vapaaehtoiset (liite 1). Alaluokkia rakentui luokittelujen pohjalta kolme: vapaaehtoiset perehdytetään yhdessä työn lomassa, jokainen työntekijä perehdyttää omiin töihinsä sekä yksikkö, joka on ottanut vapaaehtoisen. Yläluokaksi muodostui vastuu vapaaehtoisten perehdytyksestä (kuvio 10).



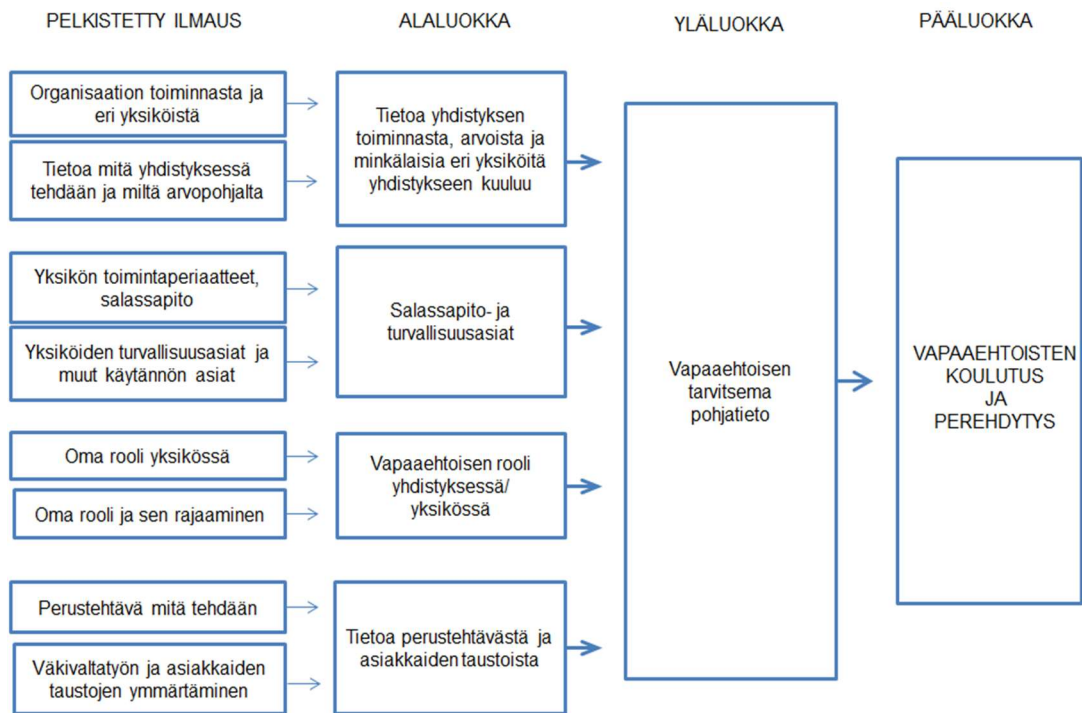
KUVIO 10. Vapaaehtoisten perehdyttämisestä vastaavat

Työntekijät mainitsivat vastauksissaan muun muassa, että vapaaehtoiset perehdytetään yhdessä työn lomassa, jokainen työntekijä perehdyttää omiin töihinsä ja vapaaehtoiset perehdyttää yksikkö, joka on ottanut vapaaehtoisen töihin. Esimiesten vastauksissa korostuivat samat, edellä mainitut kolme tekijää eli että vapaaehtoiset perehdytetään yhdessä työn lomassa, jokainen työntekijä perehdyttää omiin töihinsä ja vapaaehtoiset perehdyttää yksikkö, joka on ottanut vapaaehtoisen töihin. Näiden lisäksi mainittiin, että esimies perehdyttää tietyt asiat, ja että vapaaehtoiset ovat käyneet yhdistyksen järjestämän koulutuksen.

*”Työntekijät perehdyttää omalta osaltaan eli mitä nyt sitten teetkin niin siltä omalta osaamisalueelta...”*

*”Niin, ja toinen perehdyttää toisen osa-alueen ja toinen toisen...”*

Sekä työntekijöiltä että esimiehiltä kysyttiin, mitä asioita jokaisen vapaaehtoisen tulisi Ensi- ja turvakodista organisaationa tai sen käytännöistä tietää (liite 1). Luokittelun perusteella saatiin yhteensä neljä alaluokkaa: Tietoa yhdistyksen toiminnasta, arvoista, vapaaehtoistyöstä ja yhdistyksen eri yksiköistä; salassapito- ja turvallisuusasiat; vapaaehtoisen rooli yhdistyksessä/ yksikössä sekä tietoa perustehtävästä ja asiakkaiden taustoista. Yläluokaksi rakentui vapaaehtoisen tarvitsema pohjatieto (kuviot 11).



KUVIO 11. Vapaaehtoisten tarvitsema tieto Tampereen ensi- ja turvakoti ry:stä ja sen toiminnasta

Työntekijöiden vastauksissa selkeimmin korostui, että vapaaehtoisilla tulisi olla tietoa yhdistyksen toiminnasta ja arvoista sekä tietää, mitä eri yksiköitä yhdistykseen kuuluu. Pidettiin myös tärkeänä, että vapaaehtoinen on perillä siitä, mikä yksikön perustehtävä on, ja millaisista taustoista asiakkaat tulevat. Myös oman vapaaehtoisroolin ymmärtämistä ja sisäistämistä pidettiin tärkeänä. Salassapito- ja turvallisuusasioiden tärkeyttä tuotiin myös vahvasti esille.

*”No ylipäätään se yhdistyksen toiminta ja mitä kaikkea se nyt on.”*

*”Mutta sitten myös se, että he ei missään nimessä tee sitä työntekijän tehtävää, eikä heiltä odoteta sitä. Että se on ihan eri rooli se vapaaehtoisen rooli”.*

*”Niin, ja salassapito. Täytyy tietää se on niinkuin ihan ehdoton että täytyy olla niin että tietää, että näistä ei voi puhua yhtään”.*

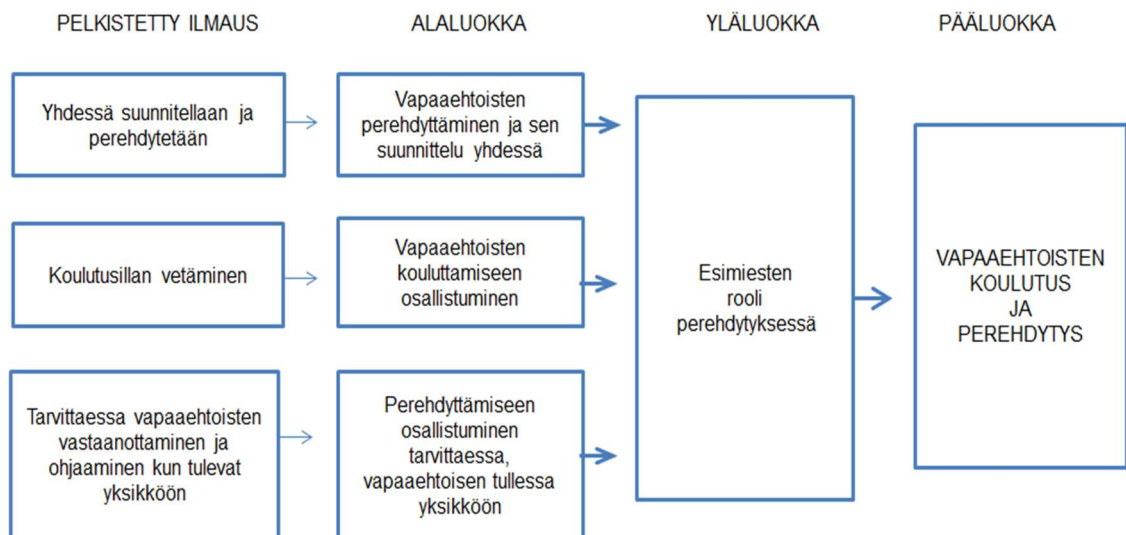
Esimiesten vastauksissa korostuivat lähes täysin samat asiat kuin työntekijöillä. Vastauksissa tuotiin jälleen esille erityisesti se, että vapaaehtoisilla tulisi olla tietoa yhdistyksen toiminnasta ja arvoista sekä tietää, mitä eri yksiköitä yhdistykseen kuuluu. Jälleen korostui myös se, että vapaaehtoisen tulisi tietää, mikä

yksikön perustehtävä on, ja millaisista taustoista asiakkaat tulevat sekä oman vapaaehtoisroolin ymmärtäminen. Myös salassapito- ja turvallisuusasioiden tärkeyttä korostettiin jälleen. Esimiesten haastatteluissa mainittiin myös, että tarvittavan tiedon luonne riippuu niistä työtehtävistä, joita vapaaehtoinen tulee yksikköön tekemään, ja että hän itse tietää, mitä haluaa vapaaehtoistyöltä.

*”...että sitten tavallaan tietää sen että mitä kaikkea tässä yhdistyksessä tehdään ja miltä arvopohjalta sitä tehdään...”*

*”Niin ja sitten mä ajattelen, että perus meidän arvoista siis sellainen ihmisoi-  
keuksien ja arvojen kunnioittaminen ja eettisyys...”*

Vapaaehtoisten perehdyttämiseen liittyen, esimiesasemassa olevilta haastateltavilta kysyttiin, kuinka he osallistuivat vapaaehtoisten perehdyttämiseen tai sen suunnitteluun (liite 1). Seuraavat kolme alaluokkaa muodostuivat luokittelun perusteella: vapaaehtoisten perehdyttäminen ja sen suunnittelu yhdessä; vapaaehtoisten kouluttamiseen osallistuminen sekä perehdyttämiseen osallistuminen tarvittaessa vapaaehtoisen tullessa yksikköön. Yläluokaksi muodostui esimiesten rooli perehdytyksessä (kuvio 12).



KUVIO 12. Esimiesasemassa olevien osallistuminen vapaaehtoisten perehdyttämiseen

Vastauksissa oli havaittavissa hajontaa, eikä mikään vastauksista noussut esille muista selkeämmin. Useampi vastaaja mainitsi, että vapaaehtoisten perehdyt-

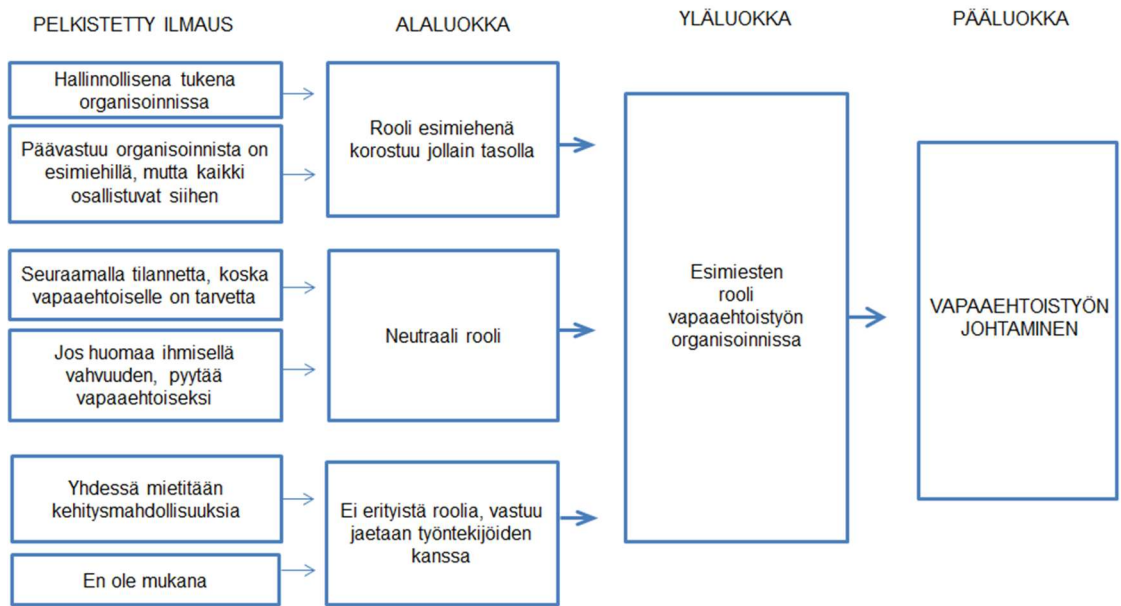
täminen ja sen suunnittelu tehdään yhdessä, ja yhtä moni, että osallistuu tarvittaessa vapaaehtoisten perehdyttämiseen näiden tullessa yksikköön. Vastauksissa mainittiin myös, että vastaaja osallistuu vapaaehtoisten koulutusillan vetämiseen, käy haastattelussa vapaaehtoisen kanssa läpi yhdistyksen kaavakkeessa olevia asioita, ja myös, ettei ole lainkaan mukana vapaaehtoisten haastattelu- ja perehdytysprosessissa.

*”Se sujuu jotenkin niin itsestään, että rupeaa oikein miettimään, että miten se tapahtuu”.*

*”Siis ihan niin, yhdessä suunnittelemme tässä ja perehdytämme”.*

#### **7.4 Vapaaehtoisten johtaminen**

Pääluokaksi tämän luvun luokittelun pohjalta saatiin VAPAAEHTOISTEN JOHTAMINEN. Osa kysymyksistä oli sellaisia, että ne esitettiin vain esimiesasemassa oleville vastaajille, ja ne koskivat vapaaehtoistyön johtamisen käytäntöjä Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:ssä. Esimiesasemassa olevilta haastateltavilta kysyttiin, kuinka he osallistuvat vapaaehtoistyön organisoimiseen (liite 1). Luokittelun kautta rakentui kolme alaluokkaa: ei erityistä roolia, vastuu jaetaan työntekijöiden kanssa; neutraali rooli sekä rooli esimiehenä korostuu jollain tasolla. Yläluokaksi muodostui esimiesten rooli vapaaehtoistyön organisoinnissa (kuvio 13).



KUVIO 13. Esimiesasemassa olevien osallistuminen vapaaehtoistyön organisoimiseen

Vastauksissa oli runsaasti hajontaa, eikä havaittavissa ollut yhtä selkeää linjaa. Kaksi vastaajaa kertoi esimiesaseman vaikuttavan jollain tavalla vapaaehtoistyön organisoimiseen, kuten olemalla hallinnollisena tukena organisoinnissa. Yhtä moni sanoi, ettei hänellä ole esimiehenä mitään erityistä roolia organisoinnissa, vaan vastuu jaetaan työntekijöiden kanssa. Pari vastaajaa kertoi, että rooli on hyvin neutraali, ja tilanteeseen mennään mukaan vain, jos siihen koetaan olevan tarvetta.

*"...teemme sen tässä yhteistuumin. Että ei mitään sen kummempaa."*

*"No sillä tavalla ainakin, että tartun hetkeen jos huomaan ihmisellä jonkun vahvuuden niin siihen kyllä tartun sitten"*

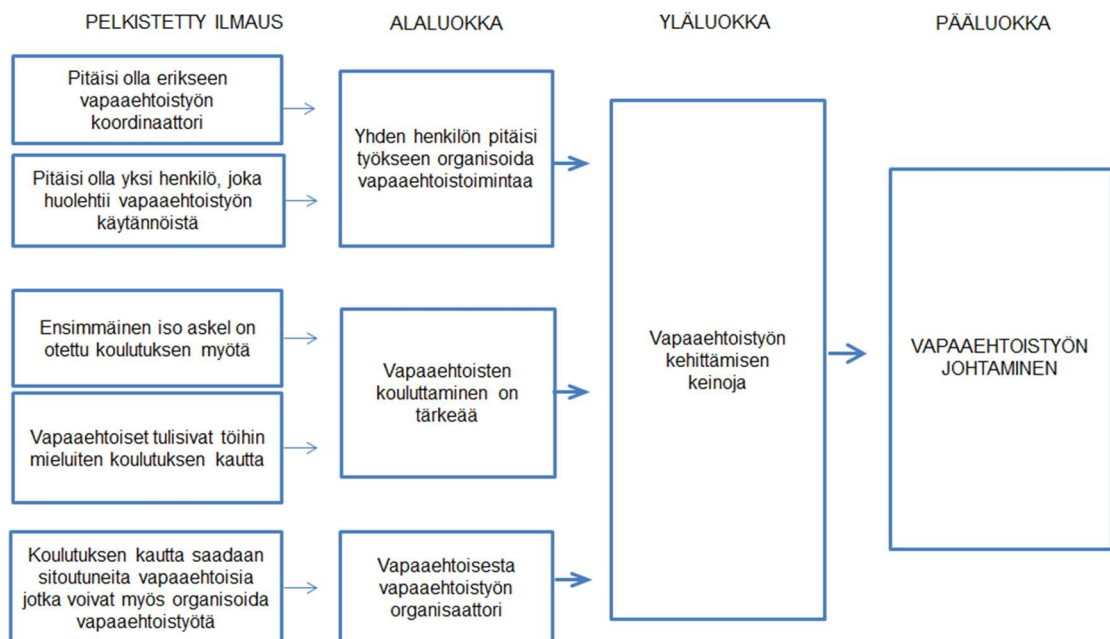
Haluttiin myös tietää, oliko esimiehillä jo käytössään jokin vapaaehtoisten johtamisen malli (liite 1). Ehdottomasti suurin osa vastaajista sanoi, ettei käytössä ole mitään erityistä mallia. Toiset tarkensivat, että "malli" oli pitkän työkokemuksen mukana muodostunut oma malli. Joku vastaajista totesi, että johtamisen malli tarkoittaa käytännössä valmiiksi tehtyä haastattelulomaketta ja työhön perehdytystä. Yksi haastateltavista kertoi, että yhdistyksestä joku työntekijöistä oli

käynyt puhumassa vapaaehtoistyöstä, muttei osannut sanoa, oliko tällä tuke-  
naan erityistä johtamisen mallia.

*”Ei ole kuin oma malli vaan. Se on tässä vuosien saatossa muotoutunut.”*

*”Niin, että sieltä päin (Ensi- ja turvakotien liitosta) on käynyt meillä ihmisiä pu-  
humassa vapaaehtoistyöstä ja kansalaistoiminnasta ja jotenkin sillä tavalla niin-  
kuin... en tiedä onko heillä joku malli siellä taustalla”.*

Esimiehiltä kysyttiin myös, tuliko heidän mieleensä vapaaehtoistyön johtami-  
seen liittyviä tekijöitä, joita Ensi- ja turvakoti ry:n yksiköissä voisi tehdä parem-  
min (liite 1). Luokittelun kautta saatiin muodostetuksi kolme alaluokkaa: yhden  
henkilön pitäisi työkseen organisoida vapaaehtoistoimintaa, vapaaehtoisten  
kouluttaminen on tärkeää sekä vapaaehtoisesta vapaaehtoistyön organisaattori.  
Yläluokaksi rakentui vapaaehtoistyön kehittämisen keinoja (kuvio 15).



KUVIO 15. Tekijöitä, joilla vapaaehtoistyön johtamista voitaisiin kehittää Tampereen ensi- ja turvakotiyhdistyksessä

Vastauksissa korostui erityisesti kaksi tekijää. Huomattavan moni vastaajista sanoi, että yhden henkilön pitäisi työkseen organisoida vapaaehtoistoimintaa. Lähes yhtä moni vastaajista korosti vapaaehtoisten koulutuksen tarpeellisuutta. Muissa vastauksissa oli nähtävissä enemmän hajontaa. Joku vastaajista sanoi,

että yhdistyksen nettisivuja ja niiden kautta tapahtuvaa vapaaehtoisten rekrytointia oli jo kehitetty. Toivottiin, että tiedossa olisi vapaaehtoistyöhön, sen suunnitteluun ja kehittämiseen käytettävissä oleva budjetti. Ehdotettiin myös, että jokainen yksikkö hoitaisi yhteydenpidon vapaaehtoisiin itsenäisesti, mutta tiedonkulun yksiköiden välillä tulisi olla hyvää ja vapaaehtoisiin liittyvistä käytännöistä tiedottaa.

*”Että meillä olisi joku muukin työntekijä jonka siihen työnkuvaan olisi niinkuin istutettu se vapaaehtoistyön koordinointi”*

*”...että jos olisi resursseja omaan vapaaehtoistyön koordinaattoriin, joka ottaisi ohjat käsiin, haastattelisi ja ohjaisi, vapaaehtoisilla olisi yksi yhteyshenkilö, se varmaan voisi auttaa...”*

## 8 POHDINTA

### 8.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvän tieteellisen käytännön –ohjeistuksen mukaan vain silloin, kun tutkimus on suoritettu tavalla, jota hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää, että voivat tutkimuksen tulokset olla uskottavia ja tutkimus olla luotettavaa ja eettisesti hyväksyttävää. Tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen, eli rehellisyyden, tarkkuuden sekä yleisen huolellisuuden noudattaminen tutkimustyössä, esittäessä ja tallentaessa tuloksia sekä arvioitaessa tutkimuksia sekä niiden tuloksia on yhtenä keskeisenä lähtökohtana hyvälle tieteelliselle käytännölle tutkimuseetiikan näkökulmasta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Toisena keskeisenä lähtökohtana on tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisen, sekä eettisesti kestävien tutkimus-, tiedonhankinta- sekä arviointimenetelmien soveltaminen, sekä tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvan avoimuuden sekä julkaistaessa tutkimuksen tuloksia myös vastuullisen tiedeviestinnän toteuttaminen. Tarvittavien tutkimuslupien hankkiminen on myös tutkimuseetiikan kannalta hyvän tieteellisen käytännön yhtenä lähtökohtana (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Tutkimuslupa tämän tutkimuksen toteuttamista varten haettiin tutkimuksen toimeksiantajalta (liite 2).

Muiden tutkijoiden töiden sekä saavutusten ottaminen huomioon asianmukaisella tavalla niin että muiden tutkijoiden tekemää työtä kunnioitetaan ja viitataan asianmukaisesti heidän julkaisuihinsa sekä annetaan tutkimuksessa ja sen tuloksia julkaistessa heidän saavutuksilleen arvo ja merkitys, joka niille kuuluu, onkin yhtenä keskeisenä hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtana tutkimuseetiikan näkökulmasta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Tässä tutkimuksessa on käytetty teoriapohjana aiheesta olemassa olevaa tieteellistä tutkimusta sekä kirjallista materiaalia, jotka on merkitty asianmukaisin lähdemerkinnöin ja lähteet on esitetty tutkimuksen lähdeluettelossa.

Yksi tärkeimmistä tutkimuseettisistä normeista on ihmisten yksityisyyden kunnioittaminen. Tutkittavien anonymiteetin turvaamisen lisäksi yksityisyyden kunnioittamiseen tutkimuksen kannalta kuuluu myös kunnioittaa tutkittavien itsemääräämisoikeutta sekä turvata tietojen luottamuksellisuus noudattaen hyviä tietosuojakäytäntöjä. Tavoitteena yksityisyyden suojaamisella on tutkittaville tutkimuksesta aiheutuvien harmien ja haittojen minimointi. (Kuula 2006, 124, 127.)

Tutkittavien informointi, suostumus, tunnistetietojen käsitteleminen sekä aineiston kuvailu ovat olennaisimpia asioita hallittaessa haastatteluaineistoa. Informointi sekä tunnistetietojen käsittely ovat myös tietosuojalainsäädännön ja eettisten periaatteiden noudattamisen osalta keskeisessä osassa. (Ranta & Kuula-Luumi 2017, 413.) Tässä tutkimuksessa tutkijat ovatkin varmistaneet, että haastateltujen itsemääräämisoikeutta on kunnioitettu ja haastateltujen anonymiteetti säilyy koko tutkimusprosessin ajan. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt valittiin tutkimuksen toimeksiantajan puolelta eli tutkijat eivät tehneet päätöstä ketä haastatteluun pyydetään. Toimeksiantaja antoi tutkittaville myös informaatiota tutkimuksesta ennen haastatteluja, informaation tarkka sisältö ja laajuus ei kuitenkaan ole tutkijoilla tiedossa. Haastattelujen aluksi tutkijat kertoivat vielä haastatelluille, miksi haastattelut tehdään ja mitä haastattelujen avulla halutaan selvittää. Kaikki haastateltavat osallistujat osallistuivat vapaaehtoisesti tutkimukseen. Suostumuksen tutkimukseen tulee aina olla ehdottoman vapaaehtoista tutkittaville (Kuula 2006, 136).

Tätä tutkimusta tehdessä jouduttiin pohtimaan tutkimuseettisiä näkökulmia, kun vapaaehtoisia ei saatu haastateltaviksi suunnitelmista huolimatta. Heidän näkökulmansa Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n yksiköissä annettavaan vapaaehtoisten perehdytykseen ja vapaaehtoistyön organisoimiseen olisi ollut tutkimuksen kannalta arvokasta. Haastattelupyynnöksiä välitettiin Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n toiminnanjohtajan kautta, joka oli suoraan yhteydessä vapaaehtoisiihin. He eivät kuitenkaan olleet innokkaita osallistumaan tutkimukseen lukuisista pyynnöistä huolimatta. Lopulta oli pakko hyväksyä, että heitä ei saada mukaan, eikä heitä voi painostaakaan osallistumaan. Tutkimusaineisto rajoittui siis lopulta pelkästään työntekijöiden ja esimiesten haastatteluihin.

Tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukainen tutkimuksen suunnittelu ja toteuttaminen sekä raportoiminen, ja lisäksi tutkimuksessa syntyneiden aineistojen tallentaminen, on myös yhtenä tutkimusetiikan näkökulmasta hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtana. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Tutkimus pyrittiin toteuttamaan kaikissa vaiheissaan mahdollisimman tarkasti ja huolellisesti. Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että tutkijoita oli kaksi. Etenkin analyysivaiheessa on arvokasta, että tuloksia oli analysoimassa ja tulkitsemassa kaksi henkilöä. Näin vältettiin yhden tutkijan vuoksi helposti tapahtuva, liian subjektiivisten päätelmien tekeminen.

Haastatteluaineiston laatu vaikuttaa sen luotettavuuteen. Haastattelujen litteroiminen mahdollisimman pian parantaa haastatteluaineiston laatua, etenkin jos sekä haastattelu että litterointi toteutetaan tutkijan itsensä toimesta. Haastatteluaineiston luotettavuutta taas heikentäviä tekijöitä ovat esimerkiksi se, jos haastattelu on suoritettu vain osalle haastateltavista, jos nauhoitusten kuuluvuudessa on ongelmia, jos litterointia on suoritettu eri tavalla alku tai loppuvaiheessa tai jos luokittelu on toteutettu sattumanvaraisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 185.) Tässä tutkimuksessa tutkijat litteroivat haastattelut mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen, pääsääntöisesti viimeistään muutaman päivän päästä haastattelusta. Haastattelut oli varmuuden vuoksi nauhoitettu kahdella eri nauhurilla siltä varalta, että toisen nauhurin kanssa tulisi ongelmia esimerkiksi äänenlaadun osalta. Haastattelujen litteroinnit toteutettiin yhdessä sovittujen samanlaisten toimintatapojen mukaisesti koko litterointiprosessin ajan. Aineiston luokittelu eteni koko aineiston osalta yhtenevien toimintaperiaatteiden mukaisesti koko analyysivaiheen ajan.

Reliaabeliudella tarkoitaa tutkimuksessa mittaustulosten toistettavuutta. Tulosta voidaan pitää reliabelina esimerkiksi, jos samanlaiseen tulokseen päädytään kahden arvioijan toimesta tai eri tutkimuskerroilla samaa henkilöä tutkittaessa saadaan sama tulos (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 226). Perinteistä reliabeliuden käsitettä lähimmäksi kvalitatiivisessa aineiston analyysissä tullaan aineiston laatua koskevilla alueilla. Tutkijan toiminta on tällöin reliabeliuden kohteena pikemmin kuin haastateltavien vastaukset eli se kuinka luotettavaa analyysia tutkija on materiaalista tehnyt. Se, onko aineisto kokonaisuudessaan

otettu huomioon, sekä tietojen litterointi oikein, ovat reliiabiiliuden perusteena samoin kuin tulosten heijastaminen tutkittavien ajatusmaailmaa niin pitkälle kuin mahdollista. Kuitenkin tulos haastatteluissa on aina haastattelijan ja haastateltavien yhteistoiminnan seuraus mikä tulee muistaa. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 189.)

Tutkimuksen aihepiiri tai toimintaympäristö ei ollut kummallekaan tutkijalle ennestään tuttu. Kummallakaan tutkijoista ei ole kokemusta vapaaehtoistyöstä eikä kohdeorganisaatiokaan ollut ennestään tuttu. Tästä oli tutkimuksen tekemisessä myös etua, koska tutkijoilla ei ollut ennakko-oletuksia tutkittavasta aiheesta, mutta toisaalta tämä teki tutkimuksesta myös melko haastavaa koska tutkittavaan aiheeseen ja kohdeorganisaation toimintaan perehtyminen oli aloitettava ihan alusta.

## **8.2 Keskeiset tulokset ja johtopäätökset**

### **8.2.1 Vapaaehtoisten työssään tarvitsema tieto**

Yhden määritelmän mukaan osaaminen muodostuu tiedosta, kokemuksesta ja taidosta. Kokemuksen myötä tieto ja taito yhdistetään toiminnaksi, johon sisältyy usein myös hiljaista tietoa. (Tuomi & Sumkin 2012.) Osaamiseen liittyy siis myös riittävän tiedon omaaminen, joka on välttämätöntä myös vapaaehtoiselle, jotta tämä voisi menestyksekkäästi toimia työympäristössään.

Kysyttäessä, mitä asioita jokaisen vapaaehtoisen tulisi Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:stä organisaationa ja sen käytännöistä tietää, pidettiin selvästi tärkeänä, että Tampereen Ensi- ja turvakotiyhdistykseen tuleva vapaaehtoinen saa tietoa yhdistyksen toiminnasta ja arvoista. Kuten Kaila (2014, 33) korostaa, että on asioita, joita jokaisen vapaaehtoisen tulisi tietää ennen työhön ryhtymistä. Hän tarvitsee ainakin perustiedot siitä mitä hän tekee ja mieluiten myös, miksi tekee. Tällöin onkin usein kyse organisaation työn tarkoituksesta ja merkityksestä sen asiakkaille. Haastateltavien vastauksien perusteella tällaisia seikkoja

ovat Ensi- ja turvakodin yksiköissä ainakin salassapito- ja turvallisuusasiat, ja näiden lisäksi perustieto yhdistyksen toiminnasta, työmuodoista ja arvoista, sekä vapaaehtoisen oma rooli yksikön toiminnassa.

Eryteisesti salassapitovelvollisuutta pidettiin seikkana, josta jokaisen Ensi- ja turvakoti ry:llä työskentelevän vapaaehtoisen tulisi olla selvillä. Vapaaehtoiisiin voidaan soveltaa samoja säädöksiä, joita laissa on salassapitovelvollisuudesta säädetty. Autettavan henkilöllisyys, kuullut ja nähdyt tilanteet, sekä tiedot, joita on saatu henkilökunnalta tai viranomaisilta kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin. Vaitiolovelvollisuus jatkuu myös sen jälkeen, kun vapaaehtoisena toimiminen on päättynyt. Vapaaehtoisen vaitiolovelvollisuus sekä asioissa, jotka koskevat autettavia, että muissa salassa pidettävissä asioissa on luottamuksellisen toiminnan edellytyksenä. (Sitra 2015, 15.)

Vapaaehtoisten katsottiin tarvitsevan tietoa myös yhdistyksen turvallisuusperiaatteista ja ohjeet turvallisuutta uhkaavassa tilanteessa. Turvallisuusasiat ovatkin keskeisessä roolissa yhdistyksen toiminnan luonteen ja asiakkaiden taustojen vuoksi. Silloin, kun vapaaehtoinen tekee samaa tai samankaltaista työtä kuin työntekijät työpaikallaan, on työnantajan velvollisuutena antaa vapaaehtoiselle kuten työntekijällekin työpaikkaan liittyvistä haitta- ja vaaratekijöistä riittävästi tietoa. Lisäksi vapaaehtoinen tulee perehdyttää työhön ja työpaikan olosuhteisiin riittävästi, ja opastusta tulee antaa myös työn haittojen ja vaarojen ehkäisemiseksi. (Ensi- ja turvakotien liitto 2012, 8-9.)

### **8.2.2 Vapaaehtoisten tarvitsema perehdytys**

Perehdyttäminen on yksi osaamisen johtamisessa erityisesti korostuvista osa-alueista, ja yksi niin sanotuista yksilön osaamisen kehittämisen muodoista. Perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö mahdollisimman nopeasti kiinni työntekoon. Osaamisen johtamisen mukainen, kokonaisvaltainen perehdyttämisjärjestelmä sisältää monia osatekijöitä, kuten tiedottamisen ennen työhön tuloa, vastaanoton ja yritykseen perehdyttämisen, työsuohdeperehdyttämisen ja työhönopastuksen. (Viitala 2013, 149, 156.) Vapaaehtoisen tullessa töihin tilanne on kuitenkin usein erilainen kuin palkattua työnteki-

jää rekrytoidessa. Usein perehdytys on pakostakin lyhyt, eikä aina edes tarvita pitkää perehdytystä. Toisinaan vapaaehtoisten perehdytys on vain hetki ennen työhön ryhtymistä. (Valliluoto 2014, 51.)

Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n esimiehiltä ja työntekijöiltä kysyttiin neljä kysymystä liittyen vapaaehtoisten perehdyttämiseen (liite 1). Kysymyksillä pyrittiin saamaan tietoa siitä, tarvitaanko joihinkin töihin enemmän perehdytystä kuin toisiin, ja kuka vapaaehtoiset käytännössä perehdyttää. Lisäksi esimiehiltä kysyttiin, kuinka he osallistuvat vapaaehtoisten perehdytykseen, minkä tarkoituksena oli selvittää esimiesten roolia vapaaehtoisten perehdyttämisessä.

Vastausten perusteella Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n yksiköissä on paljon myös sellaisia töitä, joihin riittää vain lyhyt perehdytys. Käytännössä lyhyt perehdytys tarkoittaa, että vapaaehtoinen perehdytetään tehtävään hänen saavuttuaan yksikköön, ja työhön voi ryhtyä heti tämän jälkeen. Esiin nousivat hyvin selkeästi työt, joita lähes jokaisen on mahdollista tehdä niin sanotusti arkijärjellä, eli esimerkiksi arkisissa askareissa auttaminen ja lasten hoito. Käsitteen arkiset askareet alle kuuluivat esimerkiksi ruuan laitto, leipominen, pöydän kattaminen, järjestelyapu ja remonttihommat. Vähän perehdytystä vaativia olivat vastaajien mukaan myös työt, joissa ei olla tekemisissä asiakkaiden kanssa ja toisaalta ohjelman järjestäminen asiakkaille, jonka täsmennettiin tarkoittavan esimerkiksi askartelutuokion pitämistä. Tällöin vapaaehtoinen toimii omalla vahvuusalueellaan, eikä tarvitse perehdytystä ulkopuoliselta. Vastausten mukaan vapaaehtoisen perehdyttäjäksi on useimmiten se, joka sattuu olemaan sillä hetkellä töissä. Vapaaehtoiset perehdytetään yhteisvoimin työn ohessa, ja vastuu perehdyttämisestä on vastaajien mukaan heidät töihin ottaneella yksiköllä, ei niinkään yksittäisellä henkilöllä. Myöskään esimiehillä ei vastausten perusteella ollut perehdyttämisestä erityisen suurta tai korostunutta vastuuta.

Esimiehille kohdennetussa kysymyksessä kysyttiin vielä täsmentäen, kuinka he itse osallistuivat vapaaehtoisten perehdyttämiseen tai sen suunnitteluun. Näidenkään vastausten perustella ei syntynyt kuvaa, että esimiehillä olisi perehdyttämisestä erityisen suurta vastuuta. Moni vastaajista korosti perehdytyksen tapahtuvan yhdessä muiden työntekijöiden kanssa, ja esimiehen ottavan vastuuta

perehdytyksestä kulloisenkin tarpeen mukaan. Yksi vastaajista mainitsi pitäneensä vapaaehtoisille erityisen koulutusillan.

Keskeinen osa osaamisen johtamiseen kuuluvaa perehdyttämistä on työyhteisön tiloihin ja järjestelmiin sekä työyhteisön käytäntöihin ja työturvallisuuteen. (Viitala 2013, 156.) Kun Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n työntekijöiltä kysyttiin, mihin tehtäviin he kokivat vapaaehtoisten tarvitsevan eniten perehdytystä tai etukäteiskoulutusta, ei esille noussutkaan selkeimmin yksittäisiä työtehtäviä, vaan esimerkiksi yksikön toiminnan ja toimintaympäristön luonteen ymmärtäminen ja vapaaehtoisen oman roolin sisäistäminen. Ehkä ajatuksena on, että oman roolin ja työyksikön toiminnan ymmärtäminen vie aikaa, eikä sitä välttämättä sisäistetä kovin lyhyessä ajassa. Marjovuori (2014, 89) tuokin tutkimuksessaan esiin, että vapaaehtoisen perehdyttämisen yksi tavoite on antaa vapaaehtoiselle valmiudet kohdata häntä myöhemmin kohtaavat haasteet. Tämä ajatus sopiikin hyvin Ensi- ja turvakodin toimintaan, jossa tilanteet voivat olla hyvin vaihtelevia.

Riittävän laaja ja kattava perehdyttäminen vapaaehtoistoimintaan ja sen eettiin periaatteisiin on tärkeää toimintaan ryhtyville vapaaehtoisille. Vapaaehtoistoimintaan lähteville on annettava valmennusta siihen, että he saattavat kohdata ihmisen erityistä sensitiivisyyttä vaativissa oloissa. (ETENE 2014, 9.). Vastauksissa mainittu yksikön toiminnan ja toimintaympäristön luonteen ymmärtäminen piti sisällään myös yksikön turvallisuustekijät, joiden sisäistäminen onkin ensiarvoisen tärkeää. Myös intensiivisemmässä asiakastyössä ja yksin lapsen tai aikuisen asiakkaan kanssa toimimiseen katsottiin tarvittavan pidempää perehdytystä. Tämä onkin ymmärrettävää ottaen huomioon, että Ensi- ja turvakodin asiakkaat tulevat hyvin monenlaisista taustoista. Vastauksissa nousi myös esiin, että jokaiselle vapaaehtoiselle annetaan yksilöllinen perehdytys tämän omien taitojen mukaan. Monenlaisista taustoista tulevilla vapaaehtoisilla voi olla valmiina yllättäviäkin taitoja.

Vapaaehtoisen roolin selkeyttä ja sen sisäistämistä ei voikaan väheksyä. Myös Kaila (2014, 33) tuo esiin työntekijän ja vapaaehtoisten roolien selkeyden merkityksen. Odotukset eivät saa olla liian korkealla, jottei kuorma käy liian suureksi.

Toisaalta vapaaehtoisen tulee myös itse muistaa, ettei hän ei ole korvaamassa työntekijöitä.

### **8.2.3 Vapaaehtoisille sopivat työt Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:ssä**

Haastateltavilta kysyttiin, mitä lyhytkestoista perehdytystä vaativia tehtäviä vapaaehtoiset voivat organisaatiossa tehdä ja vastaavasti, mitä pidempää perehdytystä vaativia tehtäviä he voivat tehdä. Lyhytaikaisista työtehtävistä lastenhoito ja siihen liittyvä tuki nousi keskeisesti esiin tuloksissa vapaaehtoisille ensi- ja turvakodilla sopivista töistä kysyttäessä. Osa haastateltavista täsmensi tämän tarkoittavan lasten hoitoa esimerkiksi palaverien aikana tai silloin, kun puhutaan asioita, joissa lasten ei ole hyvä olla läsnä. Myös arkisissa askareissa auttaminen sekä ohjelman järjestäminen asiakkaille ja jalkautumiseen liittyvät tehtävät mainittiin. Kysyttäessä pidempää perehdytystä vaativista tehtävistä, mainittiin vastauksissa jälleen lasten hoito ja ohjelman järjestäminen asiakkaille. Myös ryhmätoiminnassa, eli asiakkaille järjestettävissä ryhmämuotoisissa tuokioissa (esimerkiksi musiikkituokiot, keskusteluryhmät) mukana oleminen ja jalkautumiseen liittyvät tehtävät mainittiin.

Edellä mainitut, vastauksissa esille nousseet työtehtävät ovat pääosin samoja, joita yhdistyksen www-sivuilla ”Tule vapaaehtoiseksi” -otsikon alla on mainittu varteenotettaviksi vapaaehtoisten työtehtäviksi. Vastauksissa ei ollut suurta eroa työntekijöiden ja esimiesten välillä. Suurimpana erona voidaan mainita, että esimiesten vastauksissa mainittiin myös yhdistyksen toiminnoissa auttaminen, kuten lahjoitusten hankkiminen ja organisoiminen, it-apu ja tiedottamiseen liittyvät tehtävät. Tämä kertonee siitä, että esimiesasemassa olevat työntekijät ovat enemmän tekemisissä kyseisten asioiden kanssa, ja ehkä myös resurssipulasta, joka näkyy tarpeena lisätyövoimalle hallinnollisissa tehtävissä.

Näyttäisi siltä, että Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:ssä yksiköissä on runsaasti vapaaehtoisille soveltua tehtäviä sekä lyhyttä että pidempää perehdytystä vaativien tehtävien parissa. Silmiinpistävää on, että vastauksissa monien työtehtävien katsottiin sopivan sekä lyhyellä että pitkällä perehdytyksellä tehtäväksi.

Näistä yhtenä esimerkkinä oli lastenhoito. Vastauksissa ei eritelty, missä yksiköissä vastaajat työskentelevät. Voi olla, että esimerkiksi päivätoimintaa järjestävissä yksiköissä lasten hoitaminen on enemmän läsnäoloa ja ”mukavaa puuhailua”, kun taas Ensi- ja turvakodin yksikössä lapsia hoidetaan äkillisesti muuttuvissa tilanteissa, jotka vaativat vapaaehtoisiltakin enemmän. Toisena tällaisena vastauksena mainittakoon ohjelman järjestäminen asiakkaille; sitäkin katsottiin voivan tehdä lyhyellä ja pitkällä perehdytyksellä. Ehkä ajatuksena on, että vapaaehtoinen, jolla on jokin erityistaito, voi tulla yksikköön pitämään ”ohjelmatuokion” henkilökunnan ollessa paikan päällä. Jos taas vapaaehtoinen järjestää itsenäisesti ohjelmaa asiakkaille ja on yksin heidän kanssaan, tarvitaan pidempää perehdytystä liittyen vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa.

Vapaaehtoisille suunnatut tehtävät ovat täydentämässä ammattiapua, eivät korvaamassa sitä. Liittämällä vapaaehtoisten panos osaksi ammatillista toimintaa voidaan sen vaikuttavuutta ja tehoa usein parantaa. (ETENE 2014, 9.) Kun vastaajilta kysyttiin, millaisena he pitivät yhteistyötä vapaaehtoisten ja henkilökunnan välillä, nousi vastauksista esille, että yhteistyö oli useimmiten koettu hyvänä ja toimivana. Vapaaehtoisen antaman työpanoksen arvostaminen nousi myös esille, samoin kuin kokemus siitä, että parhaimmillaan vapaaehtoinen antaa työhön jotain lisää ammattilaisen osaamisen lisäksi. Vapaaehtoisen oma motivaation on myös seikka, jolla koettiin olevan suuri vaikutus yhteistyön sujuvuuteen.

Yhä useammin työyhteisöissä tunnustetaan se, että jotkut työt saattavat jäädä kokonaan tekemättä ilman vapaaehtoisten tarjoamaa lisäresurssia ja voimavaroja, tai näiden töiden hoitamiseksi ei ole mahdollisuus osoittaa kuin niukasti resursseja palkatun henkilöstön osalta. Parhaimmillaan vapaaehtoiset elävöittävät arkea koko työyhteisön osalta, ja he tuovat vaihtelua sekä uusia näkökulmia työhön. Vapaaehtoisiin liittyvät ennakkoluulot sekä kielteiset asenteet, ja lisäksi mahdollinen pelko vähentämistarpeesta palkatun henkilöstön osalta voi aiheuttaa työntekijöissä jännitteitä. Työntekijöiden riittävä valmentaminen vapaaehtoisten vastaanottamisen sekä vapaaehtoisten kanssa toimimisen osalta on keskeinen osa onnistunutta yhteistyötä työntekijöiden ja vapaaehtoisten välillä. (Sitra 2015, 11.)

Kysyttäessä, miten vapaaehtoisten ja henkilökunnan välistä yhteistyötä voisi kehittää, nousi vastauksissa esiin, että olisi tärkeää panostaa vapaaehtoisten muistamiseen ja kiittämiseen. Näin vapaaehtoinen saisi konkreettisen ”tunnustuksen” antamalleen työpanokselle. Aineettoman tunnustuksen, kuten kiittämisen ja huomioimisen arvostaminen on Vallilan (2014) mukaan vapaaehtoisten keskuudessa tavaralahjoja suurempaa. Vapaaehtoisia voidaanakin palkita esimerkiksi virkistystoiminnalla, ja lisäksi he saavat yleensä koulutusta ja tukea järjestävän tahon osalta (Vallila 2014, 44-45.) Myös yhteisien tilaisuuksien järjestämisen vapaaehtoisille ja työntekijöille useammin kuin tällä hetkellä tapahtuu, katsottiin olevan yksi sellainen tekijä, jolla yhteistyötä vapaaehtoisten ja työntekijöiden kesken voisi kehittää. Yhteisissä tilaisuuksissa vapaaehtoiset ja henkilökunta pääsisivät viettämään aikaa yhdessä ja oppisivat tuntemaan toisiaan, mikä taas osaltaan voi lisätä yhteistyön luontevuutta vapaaehtoisen työskennellessä yksikössä.

Yhteistyön kehittämisen osalta nostettiin vastauksissa esille myös hyvän työilmapiirin luominen työyhteisöön, jolloin vapaaehtoisen on helppo tulla mukaan toimintaan ja viihtyä työyhteisössä. Kun työhön on mahdollisuus vaikuttaa, koetaan se mielekkäämmäksi. Työstä sekä työympäristöstä vastuun ottamisella on selkeä yhteys työhön motivoitumiseen sekä sitoutumiseen. Kun työntekijä koee olevansa työyhteisön tärkeä osa, ja näkee organisaation kokonaisuudessa oman osallisuutensa, helpottuu sitoutuminen työhön ja tavoitteisiin. (Manka 2012, 130). Vaikka vapaaehtoisen rooli työyhteisössä eroaakin jonkin verran palkatusta henkilökunnasta voi näiden samojen piirteiden ajatella sopivan myös vapaaehtoisen motivoitumiseen toimintaan ja sitoutumiseen työyhteisöön.

#### **8.2.4 Vapaaehtoistyön johtaminen**

Kun Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n yksiköiden esimiehiltä kysyttiin, onko heillä käytössään jokin vapaaehtoistyön johtamisen malli, nousi vastauksista selkeästi esiin, ettei sellaista ole. Monet vastaajista totesivat yksinkertaisesti, ettei mallia ole, kun taas osa vastasi, että mallina on lähinnä omat, vuosien saa-

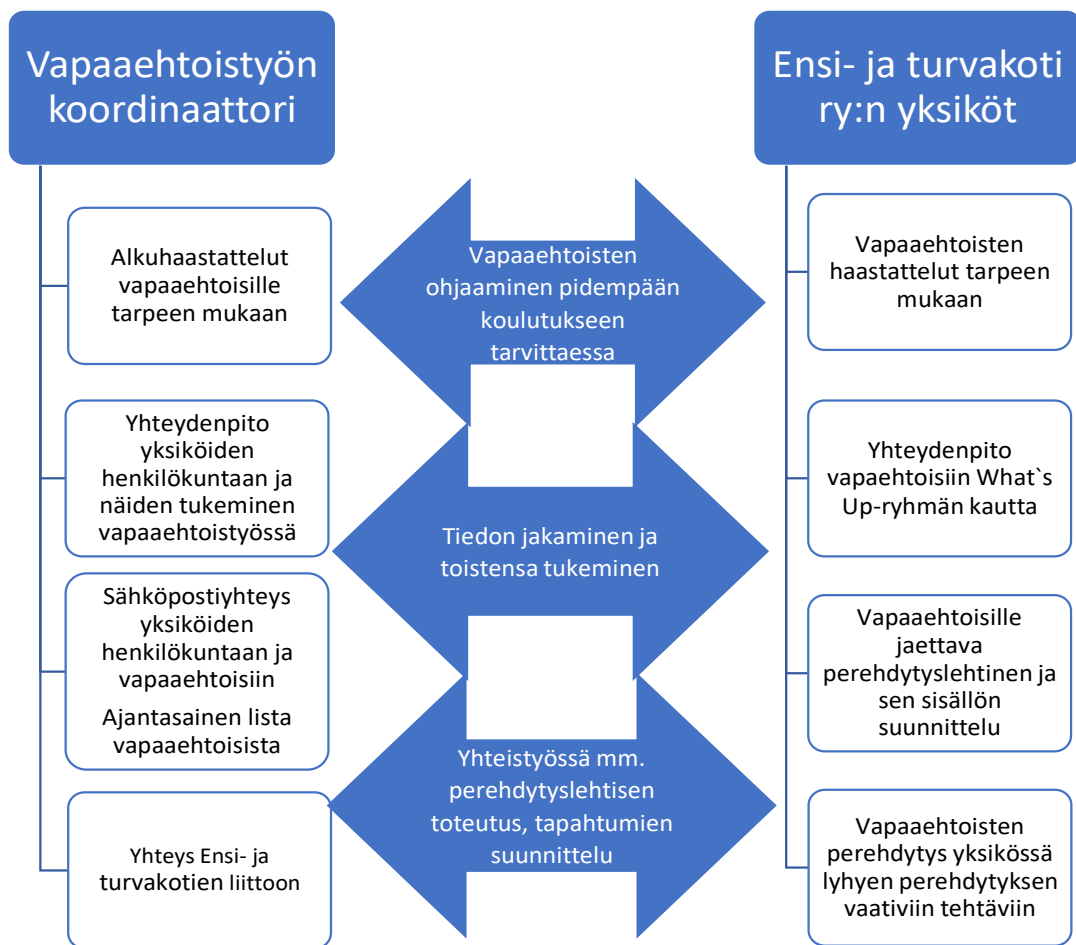
tossa muotoutuneet käytännöt. Haastatteluiden perusteella kävi ilmi, että Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n vapaaehtoisten johtamiseen ja etenkin organisoimiseen tarvitaan yksiköiden välille yhteneviä käytäntöjä. Tällä hetkellä jokainen yksikkö hoitaa vapaaehtoistyön organisoimisen parhaaksi katsomallaan tavalla. Vastausten perusteella yhteistyö vapaaehtoisten kanssa sujuu pääasiassa hyvin, ja heidän työpanostaan arvostetaan. Työntekijät kokivat, että vapaaehtoiset tuovat työhön parhaimmillaan jotain uutta ja sellaista, mitä varsinaisilla työntekijöillä ei välttämättä ole mahdollisuutta tarjota.

Myös esimiesten vastauksissa tuotiin esille, että yhteistyö on sujunut pääasiassa hyvin. Vastauksissa tuotiin kuitenkin esille myös ongelmakohta, joka oli vapaaehtoisten vastaanottaminen tämän saapuessa yksikköön. Tämän ongelman katsottiin koskevan erityisesti uusien vapaaehtoisten vastaanottamista. Aikaa perehdyttämiseen ei välttämättä ole niin paljon kuin pitäisi, ja vastaanotto jää sen vuoksi vaillinaiseksi. Kuitenkin vapaaehtoisten ystävällinen vastaanotto on seikka, jota ei voi tarpeeksi korostaa, ja joka on yhteydessä myös heidän sitoutuneisuuteensa tulevaisuudessa (Karreinen ym. 2017, 40).

Kehitysideoita kysyttäessä nousi myös selkeästi esiin, että Ensi- ja turvakoti ry:lle toivotaan työntekijää, jonka vastuulla olisi vapaaehtoistyön koordinointi ja johtaminen. Tällä hetkellä ”Päiväryhmä Pikku-Miinalla” on vastuullaan vapaaehtoistyön organisoiminen, mutta vastauksista kävi ilmi, että yksikölle toivottaisiin enemmän aikaa ja resursseja tehtävän hoitamiseen.

Yksi selkeästi esiin nouseva kehitystoive oli vapaaehtoisten koulutukseen panostaminen. Vastauksissa vapaaehtoisten koulutuksen arveltiin osaltaan lisäävän vapaaehtoisten omaa motivaatiota. Karreisen (2017) mukaan vapaaehtoisten kouluttamisella onkin todellinen yhteys heidän sitoutumiseensa. Koulutukseen panostaminen kertoo, että heidän työpanostaan arvostetaan, ja heidän halutaan tulevan paikalle uudelleenkin. (Karreinen 2017, 56.) Henkilöstön osaamisen kehittämiseen investoiminen, joista yksi osa-alue on koulutus, on myös yksi osaamisen kehittämisen ja lisäämisen työvälaineistä (Viitanen 2013, 150).

Haastatteluiden myötä esiin nousseiden, edellä mainittujen, kehityskohtien perustella Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:lle luotiin käytännönläheinen ja kohtalaisen pienin muutoksin ja satsauksin toteutettavissa oleva vapaaehtoistyön johtamisen malli. Luodussa johtamismallissa pääasiallinen vastuu vapaaehtoisten koordinoimisesta, ohjaamisesta ja heidän perehdyttämisestään jaetaan vapaaehtoistyöstä vastuussa olevan, niin kutsutun *vapaaehtoistyön koordinaattorin* ja Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n yksiköiden kesken. Kuviossa 5 on esitetty, kuinka tehtävät jakautuvat näiden tahojen kesken.



KUVIO 5. Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n vapaaehtoistyön koordinoinnin työnjako.

Vapaaehtoistyön koordinaattorin pääasiallisella vastuulla on vapaaehtoistyön organisoiminen, vapaaehtoisten rekrytointi ja sitouttaminen. Hän myös pitää aktiivisesti yhteyttä Ensi- ja turvakodin yksiköihin vapaaehtoistyön tiimoilta, ja

tätä kautta motivoi yksiköitä laadukkaaseen vapaaehtoisten vastaanottoon ja perehdyttämiseen. Vapaaehtoistyön koordinaattori on yhteydessä myös valtakunnalliseen *Ensi- ja turvakotienliittoon*, ja toimii linkkinä heidän ja Tampereen Ensi- ja turvakodin yksiköiden välillä tiedottaen vapaaehtoistyöhön liittyvistä käytännöistä ja suosituksista, samalla myös kannustaen ja tukien yksiköiden henkilökuntaa vapaaehtoisten vastaanottamisessa ja perehdytyksessä. Koordinaattorin yhtenä tehtävänä on ohjata yksiköiden vapaaehtoistoiminnan käytännöt yhteneväisiksi niin, että kaikki yksiköt toimivat samojen käytäntöjen mukaisesti.

Vapaaehtoiisiin koordinaattori on säännöllisesti yhteydessä sähköpostitse. Tätä kautta hän tiedottaa vapaaehtoisia koulutuksista, yhdistyksen tapahtumista ja muista vapaaehtoistyöhön liittyvistä ajankohtaisista asioista paikallisesti ja myös valtakunnallisesti. Yksiköiden toiveista riippuen, vapaaehtoistyön koordinaattori voi myös haastatella vapaaehtoistyöntekijät ennakkoon etenkin siinä tapauksessa, etteivät nämä ole varmoja, mikä yksiköistä tarjoaisi juuri heille sopivaa toimintaa. Toiveita ja vapaaehtoisen osaamista kuunnellen koordinaattori voisi suositella hänelle sopivinta yksikköä. Tällainen käytäntö voisi myös auttaa haastateltavien esiin nostamassa ongelmassa eli siinä, etteivät vapaaehtoiset ole aina "löytäneet paikkaansa" vapaaehtoisena. Tätä asiaa ei kannata väheksyä senkään vuoksi, että työssään viihtyvä ja oman paikkansa löytänyt vapaaehtoinen on myös sitoutuneempi työhönsä. Karreisen ym. (2017, 40) mukaan kannattaa varmistaa, että vapaaehtoiselle on heti tarjolla mielekästä tekemistä, ja että sitä riittää tehtäväksi myös alkuinnostuksen jälkeen.

Vaikka vapaaehtoistyön koordinaattorin vastuulla olisikin niin sanottujen esihaastattelujen tekeminen, voisi vapaaehtoisilla kuitenkin säilyttää myös mahdollisuuden suoraan yhteydenottoon häntä kiinnostaneeseen yksikköön. Osa yksiköistä saattaa myös tilanteesta riippuen haluta haastatella vapaaehtoiset itse.

Vapaaehtoistyön koordinaattorin palkkaaminen voi olla Ensi- ja turvakoti ry:lle myös kustannus- ja resurssikysymys. Palkatun työntekijän lisäksi kannattaa muistaa mahdollisuus rekrytoida tehtävään aktiivinen ja kokenut vapaaehtoinen. Jotta vapaaehtoinen voisi toimia kyseisessä tehtävässä menestyksekkäästi,

tulisi hänen todella tuntea Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n yksiköt ja niiden toiminta. Aktiiviselle vapaaehtoiselle kyseinen pesti voisi olla mieluinen haaste, joskin samalla on pidettävä huolta siitä, ettei tehtävä ole liian työllistävä yhdelle vapaaehtoiselle. Vastuun jakaminen palkatun työntekijän kanssa on myös yksi vaihtoehto.

Haastattelussa nousi selkeästi esille, että vapaaehtoisten toivotaan saavan työhönsä asianmukainen koulutus. Sen lisäksi kävi selväksi, että yksiköissä tarjolla olevat tehtävät jakaantuvat niihin, joihin riittää vain lyhyt perehdytys ja niihin, joihin tarvitaan perusteellisempaa perehdytystä. Perehdyttämisen tarve riippuu myös niistä taidoista, joita vapaaehtoisella on hänen saapuessaan yksikköön. On mahdollista, että vapaaehtoisella on esimerkiksi sosiaali- tai terveydenalan koulutus, jolloin perehdytystä ei tarvitse aloittaa perusasioista lähtien. Se, millaista perehdytystä vapaaehtoinen tarvitsee, selviää osittain jo alkuhaastattelussa, jonka tekee se yksikkö, johon vapaaehtoinen on lähettänyt hakemuksen, tai vapaaehtoistyön koordinaattori niissä tapauksissa, ettei vapaaehtoisella ole vielä selkeää käsitystä siitä, mihin yksikköön hän on hakeutumassa.

Jos vapaaehtoinen on kiinnostunut lähinnä kertaluontoisesta auttamisesta, jolloin tehtävät ovat helposti omaksuttavia, voidaan perehdytys hoitaa hänet vastaanottavassa yksikössä ennen työn aloittamista. Jos taas vapaaehtoinen on kiinnostunut pidempiaikaisesta sitoutumisesta ja osoittaa halukkuutta asiakastyöhön, kannattaa hänet ohjata pidemmän koulutuksen pariin. Vapaaehtoisen halukkuus vaativimpiin tehtäviin kannattaa huomioida senkin vuoksi, että heissä voi olla potentiaalia pidempiaikaisen sitoutumiseen. Erityisiä, vapaaehtoisille tarkoitettuja koulutuksia voisi järjestää pari kertaa vuodessa, riippuen siitä, millainen kysyntä koulutukselle on, eli kuinka paljon vapaaehtoisia on halukas aloittamaan koulutuksen.

Vapaaehtoisten koulutuksessa nostetaan esille erityisesti niitä asioita, joita vastaajat pitivät haastatteluiden mukaan niin tärkeinä, että jokaisen vapaaehtoisen tulisi ne tietää. Nämä asiat, kuten Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n toimintaperiaatteet ja arvot, sekä vapaaehtoisen rooli organisaatiossa, kerrotaan jokaisen koulutuksen yhteydessä. Lisäksi voidaan kertoa niiden työtehtävien, joihin vas-

taajat kertoivat tarvitsevan eniten perehdytystä, kannalta olennaisia seikkoja. Näitä olivat vastaajien mukaan esimerkiksi ryhmätoiminnassa mukana oleminen, lastenhoito, ohjelman järjestäminen asiakkaille ja jalkautumiseen liittyvät tehtävät. Näille työtehtäville yhteistä on, että niissä kaikissa ollaan tiiviissä yhteistyössä Ensi- ja turvakoti ry:n asiakkaiden kanssa.

Kun haastateltavilta kysyttiin, mitä asioita jokaisen vapaaehtoisen tulisi Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:stä organisaationa tai sen käytännöistä tietää, korostui vastauksissa, että vapaaehtoisten olisi hyvä saada tietoa ja ymmärrystä väkivaltatyöstä ja asiakkaiden taustoista. Koulutuksessa olisikin hyvä korostaa näitä seikkoja, ettei esimerkiksi väkivaltaa kohdanneen asiakkaan reaktiot tule vapaaehtoiselle yllätyksenä. Vapaaehtoisten perehdytyksen yksi tärkeimmistä tehtävistä onkin valmistaa heitä etukäteen niihin haasteisiin, joita mahdollisesti joutuvat työssään myöhemmin kohtaamaan. (Marjovuori 2014, 89.) Ensi- ja turvakodin eri yksiköiden työntekijät ovat luonnollisesti parhaita asiantuntijoita kertomaan, mitä nämä seikat voivat olla.

Haastatteluiden mukaan työntekijät pitävät yhteistyötä hyvänä ja arvostavat vapaaehtoisten työpanosta. Kuitenkin esimiehet toivat haastatteluissa esiin, ettei vapaaehtoisten vastaanotto ole aina niin hyvää kuin sen toivoisi olevan. Vapaaehtoisille tarjottavan koulutuksen lisäksi olisi tärkeää, että myös yksiköiden henkilökunta saa tietoa ja tukea siitä, kuinka vapaaehtoisten kanssa tulisi toimia heidän tullessaan paikalle ja millaista on laadukas työhön perehdytys. Henkilökunnan vapaaehtoistyön ohjaamiseen liittyvän koulutuksen voisi pitää asiaan ennalta perehtynyt vapaaehtoistyön koordinaattori tai joku muu, organisaatioon kuuluva henkilö. Henkilökunnan koulutuksen ei tarvitse olla pitkä ja perusteellinen, sillä lyhyempikin koulutus voi toimia ikään kuin kannustimena ja tukena vapaaehtoisten kanssa toimimiseen. Pääasia, että työntekijät kokevat saaneensa tarvittavan tiedon ja tuen sekä tunteen siitä, että heillä on valmiudet vapaaehtoisten ohjaamiseen. Turunen (2017) tuokin esiin, että vapaaehtoistyön onnistumisen kannalta on erittäin tärkeää, että myös siihen liittyvän työnohjaus olla laadukasta. Pitää muistaa, että tarjotakseen laadukasta ohjausta vapaaehtoiselle, tulee myös ohjaajan saada taustatukea organisaatioltaan. (Turunen 2017, 52.)

Koska Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n henkilökunta pitää selvästi tärkeänä, että jokainen vapaaehtoinen on selvillä tietystä, toiminnan kannalta tärkeistä periaatteista, käytännöistä ja arvoista, tulisi näiden seikkojen tavoittaa jokainen yksikköön töihin tuleva vapaaehtoinen. Sen vuoksi jokaisella yksiköllä tulisi olla tiivis, helposti omaksuttava ja helposti saatavilla oleva kirjallinen perehdytysmateriaali, jonka jokainen vapaaehtoinen saa omakseen yksikköön tullessaan (kuvio 6). Kailan (2014) mukaan vapaaehtoisille tehty selkeä tietopaketti auttaa hahmottamaan, millaiseen työhön ja toimintaan vapaaehtoinen on lähdössä mukaan. Siihen kannattaakin koota perustiedot organisaatiosta ja sen vapaaehtoistoiminnasta ja ehkä myös tiivistetyt joitain työ- ja turvallisuusohjeita. (Kaila 2014, 36.) Tämän tiiviin tietopaketin laatimiseen voisivat osallistua vapaaehtoistyön koordinaattorin tai muun yhdistyksen asioista laajemmin tietävän henkilön lisäksi ja Ensi- ja turvakoti ry:n yksiköiden henkilökuntaa.

Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n perehdytysmateriaaliin tulisi olla kirjattuna niitä seikkoja, joita haastatteluissa pidettiin niin tärkeinä, että jokaisen vapaaehtoisen tulisi ne tietää. Kyseisellä materiaalilla turvataan tärkeän tiedon jakaminen myös silloin, kun vapaaehtoisen perehdytys on kiireestä tai muusta syystä vajavaista. Lehtisen tulee olla tiivis ja helposti ymmärrettävä, mutta sisältää silti kaikki se tieto, minkä vapaaehtoiselle halutaan jakaa tämän tullessa ensi kertaa yksikköön. Se ei kuitenkaan korvaa vapaaehtoisten ystävällistä vastaanottoa ja itse työhön perehdytystä. Se antaminen ei myöskään estä saman tiedon jakamista suullisesti.

**VAPAAEHTOISILLE JAETTAVAN  
PEREHDYTYSLEHTISEN SISÄLTÖ:**

**Jokaisen yksikön yhteiset, Ensi- ja  
turvakotia koskevat asiat:**

- Yhdistyksen toiminta tiivistetysti, sen asiakkaat ja toiminta
- Yhdistyksen arvot
- Vapaaehtoisten rooli yhdistyksessä
- Yhdistyksen yhteystiedot, vapaaehtoistyön koordinaattorin yhteystiedot

**Yksikköä koskevat asiat:**

- Yksikön toiminta ja sen asiakkaat ja taustat
- Turvallisuusasiat, vaitiolovelvollisuuden tärkeys
- Vapaaehtoisen rooli ja tehtävät kyseisessä yksikössä
- Yksikön yhteystiedot

KUVIO 6. Vapaaehtoisille jaettavan perehdytyslehtisen sisältö.

Haastatteluissa tuotiin myös esille toive, jonka mukaan vapaaehtoiset voisivat tulla yksikköön vapaammin silloin, kun heillä itsellään on aikaa. Toivottiin, että vapaaehtoisten työhön saapuminen olisi jollain tavoin vaivattomampaa ja sujuvampaa varsinkin, kun työntekijät eivät aina ehdi ja muista erikseen pyytää heitä paikalle. Vaivattomampaa yhteistyötä varten voisi jokaisella yksiköllä olla ”virallinen”, nimetty *What’s Up*, eli älypuhelimella ylläpidetty keskustelu -ryhmä. Älypuhelimella ylläpidettyyn ryhmään saisivat halutessaan liittyä kaikki jo haastatellut ja toiminnassa mukana olevat vapaaehtoiset, ja sen kautta he voisivat helposti ilmoittaa olevansa käytettävissä. Yksikön henkilökunta voi myös helposti ja nopeasti laittaa ryhmään viestiä ja pyytää paikalle vapaaehtoisia, jotka viesti tavoittaa välittömästi. Ratkaisun tarkoitus ei kuitenkaan ole olla vain helppo ja halpa ratkaisu yhteydenpitoon, vaan tarjota siihen keino, joka on monelle ennestään tuttu, ja jonka kautta viestin vaihtaminen on mutkatonta ja mahdollisimman matalalla kynnyksellä tapahtuvaa. *What’s Up* -ryhmää kannattaa käyt-

tää myös muuhun tiedottamiseen ja yhteydenpitoon ja luoda sitä kautta arvokasta ryhmähenkeä vapaaehtoisten ja työntekijöiden välille. Tämä edellyttää myös, että vapaaehtoisten viesteihin ja tiedusteluihin vastataan, vaikka töitä ei sillä hetkellä olisikaan tarjota.

Kaikkien näiden, kohtalaisen helposti toteutettavissa olevien muutosten jälkeen Tampereen Ensi- ja turvakodin vapaaehtoistyö on helpommin hallittavissa ja vastuut jaettu selkeämmin eri tahoille kuormittamatta liikaa yhtä henkilöä tai myöskään yksiköiden henkilökuntaa. Vapaaehtoiskoordinaattorin palkkaaminen vaatii yhdistykseltä eniten resursseja, mutta kuten aiemmin todettiin, tehtävään voi harkita myös aktiivisen vapaaehtoisen palkkaamista. Tällainen henkilö saattaisi löytyä jopa yhdistyksen sisältä, yhdistyksen toiminnoissa jo mukana olevista henkilöistä.

Johtamismallin kannalta on oleellista, että kaikki yksiköt ovat aktiivisesti mukana uudistuksissa, ja suunnittelemassa esimerkiksi perehdytyslehtisen sisältöä. Vain siten sen sisältö saadaan sellaiseksi, että se palvelee kaikkien tarpeita. On myös tärkeää, että samalla kun uudistuksia tehdään, yhtenäistetään yksiköiden vapaaehtoistoiminnan käytäntöjä. Jos uudistuksia tehdään yksiköissä samalla tavalla ja samaan aikaan, käytännöt yhtenäistyvät lähes itsestään. Johtamismallin onnistumisen kannalta on oleellista, että tehtävään saadaan pestattua vapaaehtoistyön koordinaattori. Kuten aiemmin todettiin, tämä saattaa olla yhdistykselle myös kustannuskysymys, ja tähän on ratkaisuksi jo ehdotettu motivoituneen vapaaehtoisen pestamista joko yhdistyksen sisältä tai ulkopuolelta. Yhtä tärkeää on, että yksiköiden työntekijät saavat tarvitsemansa tuen vapaaehtoisten ohjaamiseen, sillä vain siten voidaan vaatia esimerkiksi edellä mainittuja käytäntöjen yhtenäistämistä. Jos yksiköiden henkilökunta jätetään yksin uudistusten kanssa, käytännöt eivät välttämättä yhdisty, vaan saattavat päinvastoin erota toisistaan.

### 8.3 Jatkotutkimusehdotukset

Tätä opinnäytetyötä varten haastateltiin Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n eri yksiköiden esimiehiä ja työntekijöitä, mutta alun perin tarkoituksena oli haastatella myös yhdistyksessä työskennelleitä vapaaehtoisia. Heiltä oli tarkoitus kysyä samoja kysymyksiä kuin työntekijöiltä, ja näiden lisäksi kaksi, erityisesti vapaaehtoisille laadittua kysymystä. Lukuisista yrityksistä huolimatta vapaaehtoisia ei kuitenkaan saatu haastateltaviksi. Osasyynä tähän oli luultavasti vapaaehtoisten rajallinen määrä. Yhdessä organisaatiossa ei vapaaehtoisia ole välttämättä niin paljon, että heidän joukostaan riittäisi innostuneita henkilöitä haastateltavaksi.

Yhtenä jatkotutkimusaiheena voisi olla Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n vapaaehtoisten haastatteleminen organisaation heille järjestämän koulutuksen jälkeen. Koulutuksen saaneet vapaaehtoiset voisivat olla motivoituneempia osallistumaan tutkimukseen. Tutkimuksen aiheena voisi olla heidän saamansa perehdytys ja koulutus ja sen hyöty Ensi- ja turvakodin yksiköissä tehtyyn työhön nähden. Olisi myös hyvä tietää vapaaehtoisten oma näkökulma siihen, mihin töihin heidän mielestään riittää vain lyhyt perehdytys, ja mihin tarvitaan perusteellisempaa koulutusta. Tutkimusta voi laajentaa koskemaan myös muita samantapaisia organisaatioita tai esimerkiksi vanhusten tai lasten kanssa toimivia vapaaehtoisia.

Tämän tutkimuksen haastatteluiden aikana nousi useamman kerran esille näkemys, jonka mukaan Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n yksiköistä ensi- ja turvakodin yksikkö nähtiin vapaaehtoisille erityisen haasteellisena työpaikkana, jossa työskentely vaatii erityisen huolellista perehdytystä. Jotkut muut yksiköt saatettiin sen sijaan nähdä paikkoina, jossa haasteet olivat vähäisempiä. Organisaation vapaaehtoisten perehdytysuunnitelman kannalta voisi olla hyödyllistä tietää, kuinka paljon eri yksiköt eroavat haastavuudeltaan toisistaan, ja millaisia ovat vapaaehtoisten kohtaamat haasteet eri yksiköissä. Laajemmin samaa aihetta pohtien, jatko tutkimusaiheena voisi olla vapaaehtoisten kohtaamat haasteet väkivaltaa kokeneiden asiakkaiden tai potilaiden parissa, tai muutoin henkisesti paljon vaativissa työyhteisöissä.

## LÄHTEET

Brudney, J. & Meijs, L. 2014. Models of Volunteer Management: Professional Volunteer Program Management in Social Work, Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance, 38:3, 297-309. Luettu 13.6.2018. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23303131.2014.899281>

Bussell, H. & Forbes, D. 2001. Understanding the volunteer market: The what, where who and why of volunteering. International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing. 7 (3), 244 – 257.

Caduri, A, & Weiss-Gal, I. Social Workers Who Work With and Without Volunteers: Comparison of Perceptions, Organisational Culture, Training and Experience. British Journal of Social Work (2015) 45. Luettu: 27.8.2018. Saatavissa: <http://elib.tamk.fi/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ccm&AN=111669212&site=ehost-live>

Dwyer, P., Bono, J.E, Snyder, M., Nov, O. & Berson, Y. 2013. Sources of Volunteer Motivation. Transformational Leadership and Personal Motives Influence Volunteer Outcomes. Nonprofit Management & Leadership, Vol 24 Issue 2, p181-205. Luettu.2018. Saatavissa: <http://elib.tamk.fi/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=92692532&site=ehost-live>

Ensi- ja turvakotien liitto. 2012. Lainsäädäntö-osio. Ensi- ja turvakotien liitto ry:n Vapaaehtoistyötä ja osallisuutta –hankkeen käsikirjaan. [http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistoiminnan\\_lainsaadanto26062012.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistoiminnan_lainsaadanto26062012.pdf)

Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa: Valli, R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta vastapaino.

ETENE, Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta. 2014. Vapaaehtoistoiminnan etiikka – ETENE:n kannanotto. <https://etene.fi/documents/1429646/1556041/Kannanotto+vapaaehtoistoiminnan+etiikasta.pdf/699021f0-dbca-4a81-8fc9-2f91ce31221f/Kannanotto+vapaaehtoistoiminnan+etiikasta.pdf.pdf>

Euroopan parlamentin mietintö. 2008. Mietintö vapaaehtoistyön roolista taloudellisen ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden edistämiseksi (2007/2149(INI)). 10.3.2008.

GHK. 2010. Volunteering in the European Union. Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (EAC-EA) Directorate General Education and Culture

(DG EAC). Luettu: 28.1.2019. Saatavissa: [http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018_en.pdf)

Grizzle, C. 2015. The Determinants of Volunteering in Nordic Countries: Evidence from the European Values Survey, *International Journal of Public Administration*, 38:5, 364-370. Luettu: 2.1.2019. Saatavissa: <https://www.tandfonline.com/helios.uta.fi/doi/pdf/10.1080/01900692.2014.938820?needAccess=true>

Hager, M. & Brudney, J. 2011. Problems Recruiting Volunteers – Nature versus Nurture. *Nonprofit Management & Leadership*, vol. 22, no. 2, Winter 2011, 137 – 156.

Henttonen, T. & Keinänen, T. 2012. Kansalaistoiminta Ensi- ja turvakotien liitossa. Kansalaistoiminnan kyselyn tuloksia 2011. Työpapereita 1/2012. Ensi- ja turvakotien liitto. Helsinki. Luettu: 7.1.2019. Saatavissa: <http://docplayer.fi/14422095-Kansalaistoiminta-ensi-ja-turvakotien-liitossa.html>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino kustannus.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2008x. Tutki ja kirjoita. 13-14., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Huotari, P. 2009. Strateginen osaamisen johtaminen kuntien sosiaali- ja terveystoimessa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Luettu 7.7.2018. Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66430/978-951-44-7596-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kaila, K. (toim.) 2014. Onnistunut vapaaehtoistoiminta. Opas toiminnan kehittäjälle. Vapaaehtoistyö yleishyödyllisessä yhteisössä -hanke.

Kansalaisareena. 2016. Kansalaisareena ry. Luettu 10.6.2018. <http://www.kansalaisareena.fi/>

Karreinen, L., Halonen, M., & Tennilä, M. 2017. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Tampere: Vihreä Sivistysliitto ry.

Kivinen, T. 2008. Tiedon ja osaamisen johtaminen terveydenhuollon organisaatioissa. Akateeminen väitöskirja. Kuopion yliopisto. Luettu 26.6.2018. Saatavissa: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-951-27-1068-3/urn\\_isbn\\_978-951-27-1068-3.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1068-3/urn_isbn_978-951-27-1068-3.pdf)

Kiviniemi, K. 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. WS Bookwell Oy / Juva.

Kuula, A. 2006. Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa: Hallamaa, J., Launis, V., Lötjönen, S. & Sorvali, I. 2006. Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Kuuluvainen, Salla 2015. Vapaaehtoistyön johtaminen. Helsinki: Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry.

Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä 148/2014. 2014. Finlex. Luettu: 16.02.2019. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140148>

Lankinen, N. 2018. Vapaaehtoistyön opas. Nuorisoseurat.

Loimu, K. 2012. Yhdistystoiminnan käsikirja. 5. painos. Talentum.

Länsiö, M. toiminnanjohtaja. 2018a. Haastattelut. Sähköpostiviesti. maria.lansio@tetuko.fi. Tulostettu 5.3.2019.

Länsiö, M. toiminnanjohtaja. 2018b. Haastattelu 16.2.2018. Haastattelijat Nokso-Koivisto, K. & Toikkanen, N. Tampereen Ensi- ja turvakoti.

Manka, M-L. (2012). Työnilo. E-Kirja. Talentum. Luettu: 16.4.2019. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.helios.uta.fi/teos/BAFBEXGTFF#kohta:TY\(\(d6\)NULO\(\(20](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.helios.uta.fi/teos/BAFBEXGTFF#kohta:TY((d6)NULO((20)

Marjovuori, A. 2014. Vapaaehtoistyön ytimessä. Järjestömuotoinen vapaaehtoistyö sosiaalisten representaatioiden näkökulmasta. Helsingin yliopisto. Sosiaali-tieteiden laitos. Väitöskirja.

Moore, M. & Rehnberg, S.J. 2013. Challenges in Volunteer Resource Management. The International Journal of Volunteer Administration. Volume XXX, No. 1. Luettu 6.7.2018. Saatavissa: [https://www.ijova.org/docs/9\\_Moore\\_Formatted.pdf](https://www.ijova.org/docs/9_Moore_Formatted.pdf)

Mäkinen, J. 2017. Vapaaehtoistyöstä. Teoksessa: Porkka, S. & Tenhunen, T. (toim.) Vapaaehtoistyön työnohjauksen ytimessä. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Nencini, A., Romaioli, D. & Meneghini, A.M. 2016. Volunteer Motivation and Organizational Climate: Factors that Promote Satisfaction and Sustained Volunteerism in NPOs. Voluntas: International Journal of Voluntary & Nonprofit Organizations. Apr2016, Vol. 27 Issue 2. Luettu: 27.8.2018. Saatavissa: <http://elib.tamk.fi/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=113610873&site=ehost-live>

Oravasaari, T. & Pessi, A. 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveystieteiden vapaaehtoistoiminnasta. Helsinki: Raha-automaattiyhdistys.

Pietilä, I. 2017. Ryhmäkeskustelu. Teoksessa: Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvaara, J. (toim.). 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Porkka, S-T. 2009. Työnohjaamisen taito. Oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajalle. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Rahkonen, J. 2018. Vapaaehtoistyön tekeminen Suomessa. Tutkimusraportti huhtikuu 2018: Kansalaisareena.

Ranta, J. & Kuula-Luumi, A. 2017. Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Teoksessa: Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.). 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino: Tampere.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2014. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa: Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Salojärvi, S. 2013. Osaamisen johtaminen ja kehittäminen. Teoksessa: Helsilä, M. & Salojärvi, S.: Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Helsinki: Talentum.

Sauri, P. 2017. Vapaaehtoisen uupumus. Teoksessa: Karreinen, L., Halonen, M., & Tennilä, M. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Tampere: Vihreä Sivistysliitto ry. 114-121

Sitra. 2015. Vapaaehtoistoiminnasta iloa monille. Hyvinvointia tukevan vapaaehtoistyön vastuut ja käytännöt. Sitran selvityksiä 93. Luettu: 9.11.2018. Saatavissa: <https://media.sitra.fi/2017/02/27174908/Selvityksia93-2.pdf>

Studer, S. & von Schnurbein, G. 2013. Organizational Factors Affecting Volunteers: A Literature Review on Volunteer Coordination. *Voluntas* (2013) 24:403–440. Luettu 6.7.2018.

<http://web.b.ebscohost.com.elib.tamk.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=304c21d0-b315-4e10-ac76-5f0d3dac421a%40pdc-v-sessmgr01>

Sydänmaalakka, P. 2007. Älykäs organisaatio. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy.

Syrjänen, K. 2017. Vapaaehtoisten työnohjauksesta apua toimijoiden tukemiseen ja innostamiseen. Teoksessa: Karreinen, L., Halonen, M., & Tennilä, M. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Tampere: Vihreä Sivistysliitto ry. 121-129

Tampereen ensi- ja turvakoti ry. 2016. Vuosikertomus 2015.

Tampereen ensi- ja turvakoti ry. 2018. Luettu 11.3.2018. Saatavissa: <https://ensijaturvakotienliitto.fi/tampereenensijaturvakoti/>

Tuomi, L. & Sumkin, A. 2012. Osaamisen ja työn johtaminen. E-kirja.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6., uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turunen, M. 2017. Jaksava työnohjaaja – laadukas työnohjaus. Teoksessa Tenhunen, T. & Porkka, S-T. (toim.) Vapaaehtoistyön työnohjauksen ytimessä. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura, 51-63

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauseräilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Saatavissa: [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Toimeksi.fi. 2018. Vapaaehtoisten rekrytointi. Luettu: 31.1.2019. <https://www.toimeksi.fi/kansalais-ja-yhdistystoimijoille/vapaaehtoistoiminta/vapaaehtoisten-rekrytointi/>

Työsuojelu. 2015. Vapaaehtoistyö. Saatavissa: <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/vapaaehtoistyö>

Valliluoto, S. 2014. Vapaaehtoistyön mahdollisuuksista ja esteitä. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 4/2014. Helsinki: Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

Vapaaehtoistoiminnan ohjauksen käsikirja. 2010. Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Varsinas-Suomen piiri.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Porvoo: Bookwell Oy.

Wacklin, M. 2016. Elämää sukupolvien talossa. Tampere: Tampereen Ensi- ja turvakoti ry.

Yeung, Anne Birgitta. 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. [www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/vapaaehtoistoiminta/aiemmat\\_artikkelit/vapaaehtoistoiminta\\_osana\\_kansalaisyhteiskuntaa\\_-\\_ihanteita\\_vai\\_todellisuutta](http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/vapaaehtoistoiminta/aiemmat_artikkelit/vapaaehtoistoiminta_osana_kansalaisyhteiskuntaa_-_ihanteita_vai_todellisuutta). Luettu 5.6.2018.

## LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset Tampereen Ensi- ja turvakoti ry:n työntekijöille, esimiehille ja vapaaehtoisille

### Kysymykset työntekijöille:

1. Mitä lyhytkestoista sitoutumista vaativia, niin sanottuja matalan kynnyksen tehtäviä vapaaehtoiset voivat Ensi- ja turvakodissa tehdä?
2. Mitä pidempiaikaista sitoutumista tarvitsevia, enemmän perehdytystä vaativia tehtäviä vapaaehtoiset voivat Ensi- ja turvakodissa tehdä?
3. Millaisiin töihin riittää vain lyhyt perehdytys?
4. Mihin tehtäviin koet vapaaehtoisten tarvitsevan eniten perehdytystä tai etukäteiskoulutusta?
5. Kuka perehdyttää vapaaehtoiset?
6. Millaisena koet vapaaehtoisten ja työntekijöiden yhteistyön?
7. Miten yhteistyötä voisi kehittää?
8. Mitä asioita jokaisen vapaaehtoisen tulisi Ensi- ja turvakodista organisaationa tai sen käytännöistä tietää?

### Kysymykset esimiehille:

1. Mitä lyhytkestoista sitoutumista vaativia, niin sanottuja matalan kynnyksen tehtäviä vapaaehtoiset voivat Ensi- ja turvakodissa tehdä?
2. Millaisiin töihin riittää vain lyhyt perehdytys?
3. Mitä pidempiaikaista sitoutumista vaativia, enemmän perehdytystä vaativia tehtäviä vapaaehtoiset voivat Ensi- ja turvakodissa tehdä?
4. Mihin tehtäviin koet vapaaehtoisten tarvitsevan eniten perehdytystä?
5. Kuka perehdyttää vapaaehtoiset?
6. **Kuinka itse osallistut vapaaehtoisten perehdyttämiseen tai sen suunnitteluun?**
7. **Kuinka osallistut vapaaehtoistyön organisoimiseen?**
8. **Onko käytössäsi jokin vapaaehtoisten johtamisen malli?**
9. **Tuleeko mieleesi vapaaehtoistyön johtamiseen liittyviä tekijöitä, joita organisaatiossanne voisi mielestäsi tehdä paremmin?**
10. **Millainen on käsityksesi vapaaehtoisten ja muun henkilökunnan yhteistyön sujuvuudesta?**
11. **Miten yhteistyötä voisi kehittää?**
12. Mitä asioita jokaisen vapaaehtoisen tulisi Ensi- ja turvakodista organisaationa tai sen käytännöistä tietää?

Kysymykset, jotka ovat lihavoituna (kysymykset 6.-11.) ovat sellaisia, jotka on esitetty vain esimiesten haastatteluissa

### Kysymykset vapaaehtoisille:

1. Millaisia tehtäviä olet tehnyt Ensi- ja turvakodissa?

2. Millaista perehdytystä olet saanut tekemiisi tehtäviin?
3. Mihin tehtäviin koet tarvittavan eniten perehdytystä tai etukäteiskoulutusta?
4. Millaista tietoa jokaisella vapaaehtoisella tulisi Ensi- ja turvakodista tai sen käytännöistä olla, jotta työskentely siellä olisi sujuvaa?
5. Millaisiin töihin riittää vain lyhyt perehdytys?
6. Onko muita tehtäviä, joita haluaisit Ensi- ja turvakodissa tehdä?
7. Millaisena koet vapaaehtoisten ja työntekijöiden yhteistyön?
8. Miten yhteistyötä voisi kehittää?
9. Kuka on perehdyttänyt sinua tehtäviin?
10. Onko vapaaehtoistyö Ensi- ja turvakodissa mielestäsi organisoitua? Kuvaile, miten.

## Liite 2. Tutkimuslupa

Hakijan tiedot	Nimi Kaisa Nokso-Koivisto		
	Osoite Tahmelankatu 10 B 9	Postinumero 33240	Postitoimipaikka Tampere
	Puhelin 050 3631552	Sähköpostiosoite kaisa.nokso-koivisto@soc.tamk.fi	
	Tutkimuslaitos, oppilaitos tai muu yhteisö TAMK	Hakijan tehtävä/virka-asema opiskelija YAMK	
Tutkimuksen toimeksiantaja	Toimeksiantaja TAMK		
	Yhteystiedot Laaksonen Hannele		
Päiväys ja allekirjoitus	Paikka ja päivämäärä Tampere 7/5/2018	Allekirjoitus	
Tutkimusluvan myöntäjä täyttää	Tutkimusluvan myöntäminen		
	<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimuslupa myönnetään		<input type="checkbox"/> Tutkimuslupaa ei myönnetä
	Myöntämisen ehdot:		
	<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimusluvan myöntämisen ja tietojen luovuttamisen ehtona on, että tutkimuksen tekijä sitoutuu huolehtimaan tietojen käsittelystä ottaen huomioon henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön. Tutkimuksen tekijä on velvollinen käyttämään tietoja luottamuksellisesti ja ainoastaan tämän tutkimuksen tekemiseksi. Tutkimuksen valmistuttua tiedot on hävitettävä asianmukaisella tavalla. <input checked="" type="checkbox"/> Hakijan tulee toimittaa valmis raportti tutkimuksen valmistuttua ja esitellä tutkimuksen tulokset suullisesti <input type="checkbox"/> Muut ehdot		
Perustelut myöntämättä jättämiselle			
Päätäjän nimi Tampereen ensi- ja turvakoti ry / Maria Länsiö			
Päiväys ja myöntäjän allekirjoitus	Paikka ja päivämäärä Tampere 22.05/2018	Allekirjoitus 	
Tiedottaminen päätöksestä	<input type="checkbox"/> tutkimusluvan hakijalle <input type="checkbox"/> henkilöstöpäällikölle		<input type="checkbox"/> yksikön johtajalle/johtajille muu, nimi: