

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)

## Opinnäytetyö

# Vapaaehtoistyön sitouttamisen tekijät

Kriisikeskus Osviitassa

*Anniina Niemi*

**Yhteisöpedagogi AMK  
(210 op)**

Arvioitavaksi jättämisaika  
11/2020)



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Yhteisöpedagogi AMK

---

Tekijät: Anniina Niemi  
Opinnäytetyön nimi: Vapaaehtoistyön sitouttamisen tekijät  
Sivumäärä: 68, liitteitä 3 sivua  
Työn ohjaaja(t): Minna Rajalin  
Työn tilaaja(t): Kriisikeskus Osviitta, Kati Rikala

---

Vapaaehtoistyön kenttä on jatkuvassa muutoksessa ja Suomessa keväällä 2020 alkanut Korona pandemia on tuonut oman lisänsä järjestöjen muutospaineesiin. Tämä opinnäytetyö tuo esille tämänhetkisiä keinoja vaikuttaa Kriisikeskus Osviitan vapaaehtoisten sitouttamiseen. Tukihenkilöiden vaihtuvuus on lisääntynyt Osviitassa ja osa koulutetuista ei ole aloittanut lainkaan päivystystyötä koulutuksen päätyttyä. Tarve näiden keinojen löytämiseen on ollut siis ilmeinen.

Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä on toteutettu lopettaneille tukihenkilöille suunnattu kysely sekä kahden vuoden sisällä aloittaneiden tukihenkilöiden teemahaastattelut, joita on yhteensä viisi kappaletta. Lisäksi opinnäytetyössä on analysoitu keväällä 2020 tekemäni esikyselyn tuloksia suhteessa näihin tutkimustuloksiin. Tarkoituksena on ollut kyselyn vastausten ja haastatteluiden pohjalta nostaa esiin kehitysideoita, joita hyödyntämällä löydetään uusia ratkaisuja tukihenkilöiden sitouttamiseksi Kriisikeskus Osviitan toimintaan. Työssä tutkitaan myös mille kohderyhmälle tukihenkilökoulutusta tulee kohdentaa vastaisuudessa enemmän ja pohditaan mistä näitä potentiaalisia vapaaehtoisia voidaan hankkia. Tämän laadullisen tutkimuksen tuloksia voidaan suhteuttaa myös muiden vapaaehtoistoimijoiden aktiivien sitouttamisessa.

Yksi opinnäytetyön keskeisin havainto oli, että nykypäivän kriisitukihenkilöt kaipaavat vapaaehtoistyön toimijalta apuvälineitä itsensä kehittämiseen, ei niinkään erillistä yhteistä ajanviettoa vapaaehtoisten kesken. Yhteisöllisyys koettiin kuitenkin tärkeäksi tukipilariksi vapaaehtoistyössä jaksamisessa. Haastattelemani tukihenkilöt arvostivat eritoten Kriisikeskus Osviitan tarjoamia koulutuksia, mitkä tuovat heille ammatillista lisäarvoa, tietoa sekä varmuutta tukihenkilönä toimimiseen. Koulutustilaisuuksissa tutustutaan samalla myös muihin vapaaehtoisiin siinä sivussa, jolloin syntyy yhteisöllistä toimintaa. Haastateltavat kokivat Osviitan tarjoavan riittävän monipuolisia työmuotoja siten, että vapaaehtoisella on itsellä mahdollisuus valita omat työskentely aikansa. Näistä edellä olevista seikoista muodostuivat Osviitan tärkeimmät sitouttamisen keinot. Suurimmiksi kehittämis-kohteiksi osoittautuivat tukihenkilökoulutus, vapaaehtoisten tuen lisääminen sekä heidän yksilöllisten tarpeidensa huomioiminen.

---

Asiasanat: mielenterveys, vapaaehtoistoiminta, kriisiapu, motivointi

## ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Community Educator, Bachelor's degree

---

Author: Anniina Niemi  
Title: engaging in volunteer work  
Number of Pages: 68 and 3 attachment pages  
Supervisor(s): Minna Rajalin  
Subscriber(s): Kriisikeskus Osviitta, Kati Rikala

---

The field of volunteering is constantly changing and the corona pandemic that began in Finland in the spring of 2020 has caused additional pressure of change in many organizations. The thesis presents current ways of influencing for the engagement of volunteers in the Osviitta Crisis Center. The turnover of support staff has increased in Osviitta and part of the trained people have not started the on-call work after the training at all. The need for finding means of influencing has therefore been evident.

This research thesis carried out a survey for the former volunteers and also thematic interviews for the volunteers who have started their work within the couple of years, for a total of five. In addition, the results of the preliminary survey conducted in spring 2020 in relation to these research results have been analyzed in the thesis. The purpose has been to highlight development ideas based on the responses to the survey and the interviews, which will be used to find new solutions engaging volunteers in the operations of the Crisis Center Osviitta. The work also examines the target group to which support staff training should be more targeted in the future and considers where these potential volunteers can be obtained. The results of this qualitative study can also be related to engagement of other volunteer work actives.

One of the main findings of the thesis was that today 's crisis support people need tools from the volunteer center to help them develop themselves, not so much a separate joint time between the volunteers. However, community was seen as an important pillar in coping with volunteering. The support persons I interviewed particularly appreciated the training provided by the Crisis Center Osviitta, which brings them professional added value, information and confidence in acting as a support person. At the same time training sessions provide them opportunity to get to know other volunteers resulting in community action. The interviewees felt that Osviitta offered a sufficiently diverse form of work so that the volunteer had the opportunity to choose their own working time. These of the above became the main means of engaging people in volunteer work in Osviitta. The biggest areas for development turned out to be the training of support staff, increasing the support of volunteers and taking into account their individual needs.

---

Keywords: mental health, voluntary work, crisis support, motivating

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO .....	6
2	MIELI RY JA TAMPEREEN MIELENTERVEYSSEURA.....	7
2.1	Tampereen Mielenterveys ry:n synty.....	7
2.2	Kriisikeskus Osviitan toiminta .....	8
3	OSVIITAN VAPAAEHTOISTYÖN KULMAKIVET .....	11
3.1	Mielenterveys .....	12
3.2	Vapaaehtoistoiminta .....	13
3.3	Kriisiapu.....	17
3.4	Motivointi.....	21
4	VAPAAEHTOISTYÖ KRIISIKESKUS OSVIITASSA .....	26
4.1	Tukihenkilön työnkuva.....	27
4.2	Tukihenkilökoulutus .....	28
4.3	Johdon ja kriisityöntekijöiden rooli vapaaehtoisten tukijana.....	29
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT .....	34
5.1	Webropol - kyselyt.....	35
5.2	Teemahaastattelu .....	36
5.3	Oma havainnointi ja muun aineiston hyödyntäminen.....	37
6	ESIKYSELY TOIMINNASSA MUKANA OLEVILLE.....	38
6.1	Syyt lähteä toimintaan.....	38
6.2	Osviitan vahvuudet.....	39
6.3	Osviitan haasteet ja kehittämiskohteet.....	40
7	VARSINAISEN TUTKIMUSAINEISTON ANALYYSI.....	40
7.1	Syyt aloittaa ja jäädä pois toiminnasta .....	41
7.2	Kehittämideoita koulutukseen .....	44
7.3	Mielipiteitä työmuodoista .....	46
7.4	Yhteisöllisyydestä ja virkistystoiminnasta .....	48
7.5	Vapaaehtoisten tukemisesta .....	49
7.6	Vapaaehtoisten hankinnasta .....	51
8	POHDINTA.....	56
8.1	Kokemusteni peilausta muiden aktiivien näkemyksiin.....	56

8.2	Omat näkemykset eri kohderyhmien potentiaalisuudesta.....	58
8.3	Yhteiskunnan muuttumisesta.....	60
8.4	Itsearviointia .....	62
8.5	Loppusanat .....	63
LÄHTEET.....		65
LIITTEET .....		68
	Liite 1 .....	68
	Liite 2.....	70

## 1 JOHDANTO

Suoritin ammatillisen työharjoitteluni: Yhteisöpedagogi yhteiskunnallisena osaajana Kriisikeskus Osviitassa kesällä 2019. Pidin yhdistyksen toiminnasta, arvoista sekä Osviitan henkilökunnasta siinä määrin, että aloitin kyseisessä kriisikeskuksessa koulutettuna tukihenkilönä tammikuussa 2020. Viime kesän työharjoitteluni avasi silmäni vapaaehtoistyön merkityksestä yhteiskunnassa ja aloin jo tuolloin miettimään voisiko opinnäytetyöni aihe liittyä vapaaehtoisuuteen. Koska kehittävä työharjoitteluni peruuntui Korona pandemian vuoksi, aloin pohtia opinnäytetyöni aloittamista. Kriisikeskus Osviitta tuli heti mieleeni ja päätin maaliskuussa 2020 ottaa toiminnanjohtaja Kati Rikalaan yhteyttä. Onnekseni Osviitta haki parhaillaan opinnäytetyön tekijää, joten työn aihe oli jo valmiina.

Toiminnanjohtaja Kati Rikalan (2020) mukaan viime vuosina vapaaehtoisten vaihtuvuus on lisääntynyt ja osa koulutetuista ei ole aloittanut lainkaan Osviitan tukihenkilötyötä koulutuksen päätyttyä. Tehtävänäni on siis selvittää, mitkä tekijät voisivat motivoida sitoutumaan pitkäaikaisesti Osviitan vapaaehtoistoimintaan. Lisäksi pohdin, mille kohderyhmille tukihenkilökoulutusta kannattaisi vastaisuudessa suunnata enemmän ja mistä nämä potentiaalisimmat tukihenkilöt tavoitetaan. Opinnäytetyösäni perehdyn vapaaehtoistoiminnan luonteen muuttumiseen ja tutkin, mitä motiivoinnin keinoja voitaisiin vielä mahdollisesti hyödyntää Osviitan vapaaehtoistoiminnassa. Avaan työssäni lyhyesti myös Osviitan historiaa ja aukaisen aiheeseen liittyvää käsitteistöä.

## 2 MIELI RY JA TAMPEREEN MIELENTERVEYSSEURA

Tässä luvussa kerron lyhyesti Suomen Mielenterveysseuran synnystä ja sen taipaleesta Suomen Mielenterveys ry:ksi sekä Tampereen mielenterveysseuran ylläpitämän Kriisikeskus Osviitan toiminnasta. Näitä teemoja avaamalla toivon lukijan saavan kuvaa MIELI ry:n ja sen alaisuudessa toimivien kriisikeskusten tehtävistä ja yhteiskunnallisesta merkityksestä.

### 2.1 Tampereen Mielenterveys ry:n synty

Suomen Mielenterveysseura on vanhin alallaan toimiva järjestö, joka perustettiin vuonna 1897. 1970-luvulla järjestön tarkoituksena oli synnyttää julkista keskustelua tiedottaen, valistaen ja kouluttaen ehkäisevästä työstä ympäri Suomen. Keskeisimmät tavoitteet tuolloin olivat paikallistoimikuntatyön sekä jäsen toiminnan kehittäminen. Tuon vuosikymmenen aikana perustettiin 30 paikallistoimikuntaa ja omansa Tampere sai vuonna 1975. Sen tavoitteena oli edistää alueella vapaaehtoista kansanterveystyötä ja psyykkistä hyvinvointia. Lisäksi se toimi yhdyslinkkinä Tampereen ja Suomen Mielenterveysseuran välillä. Jo vuonna 1976 aloitettiin vapaaehtoisten tukihenkilöiden kouluttaminen kasvatus-, sosiaali- ja mielenterveyspalveluja tarjoavien järjestöjen avustuksella. Näiden vapaaehtoisten maallikoiden tehtävänä oli tukea sosiaalisissa ja terveydellisissä vaikeuksissa olevia. Toimintamuoto vakinaistettiin paikallistoimikuntatyön osaksi vuonna 1985. (Tampereen Mielenterveysseura ry 2015, 9–10, 14.)

Mielenterveysseuran tie kansalaisjärjestöksi alkoi 1980-luvulla ja Tampereen paikallistoimikunnasta tuli vuonna 1989 Tampereen Mielenterveys ry. Lamasta huolimatta vuonna 1990 alan vaikuttajat aloittivat ideoimaan mielenterveyden ensiapukeskusta, johon he pyysivät rahoitusta kaupungilta. Ensin Tampereen kaupunki kieltäytyi perustellen päätöstään palvelujen päällekkäisyydestä julkisen puolen kanssa, mutta Tampereen mielenterveysseura ei antanut periksi. Tämän seurauksena vuonna 1993 Kriisikeskus avattiin Hämeenkadulle kantaen nimeä Osviitta. Tampereen kaupunki osallistui perustamiskuluihin, mutta ensimmäisen vuoden rahoitus tuli Raha-automaattiyhdistykseltä. (Tampereen Mielenterveysseura ry 2015, 10,20,23, 25.)

Vuonna 1992 Suomen Mielenterveysseurasta tuli liitto ja nykyisenä nimenä vuodesta 2019 on toiminut MIELI Suomen Mielenterveys ry (MIELI). Liitto pyrkii jatkuvasti

luomaan ja kehittämään erilaisia toimintamalleja kriisityöhön sekä itsemurhien ja niiden yritysten ehkäisemiseksi ja vähentämiseksi (Suomen Mielenterveys ry 2020). Mieli Ry:n toiminnanjohtaja Sinikka Kaakkuriniemi (2020) kertoi Suomen Mielenterveys ry:llä olevan 56 jäsenjärjestöä, joista tuorein toimii Ylöjärvellä. Hänen mukaansa jäsenjärjestöjen kautta pyritään toteuttamaan vaikuttamistyötä, tarjotaan yhdessäoloa ja osallisuutta. Kattojärjestö tarjoaa paikallisjärjestöille erilaisia mahdollisuuksia osallistua esimerkiksi erilaisten hankkeiden muodossa ja jäsenjärjestöt saavat itse päättää, mihin haluavat osallistua.

Kaakkuriniemen (2020) mukaan MIELI ry:llä toimii yli 3800 vapaaehtoistoimijaa ja kattojärjestö pyrkii hankkimaan jokaiselle paikallisjärjestölle sata uutta vapaaehtoista vuodessa. Tavoitteisiin pääsemiseksi liitto solmii verkostoja julkisen sektorin ja kriisikeskusten välille (Suomen Mielenterveys ry 2020). Kaakkuriniemi (2020) kertoi vuosien 2018 ja 2019 aikana vapaaehtoistunteja kertyneen yhteensä 75000 tuntia. Hän uskoo luvun olevan varmasti isompi, koska kaikki järjestöt eivät ole ilmoittaneet tilastointia varten kaikkia tehtyjä vapaaehtoistunteja kaikissa työmuodoissa. Aikaisempiin vuosiin tätä tuntimäärää ei voida vertailla, koska tunteja ei ole aikaisempina vuosina tilastoitu.

## 2.2 Kriisikeskus Osviitan toiminta

Kriisikeskukset perustettiin alun perin toimimaan avohuollon palveluiden kokeilu- ja kehittämisfoorumina sijoittuen laitoshoidon ja perusterveydenhuollon välimaastoon. Tällä hetkellä kriisikeskukset vastaavat alueensa kriisityöstä täydentäen ylikuormittunutta sosiaali- ja terveydenhuoltoa. (Dunder & Metteri 2001, 26.) Perustehtävänä on edistää mielen hyvinvointia, ehkäistä ongelmia sekä tukea erityisesti heikommassa asemassa olevia ja heidän mielenterveyttään (Tampereen mielenterveysseuran tulevaisuusohjelma 2017–2020). Lähtökohtana työskentelylle on asiakkaan kokema kriisi, jolloin häntä pyritään auttamaan kuunnellen, ohjaten eteenpäin ja kannatellen ennen hoitoon tai kuntoutukseen pääsyä (Tampereen Mielenterveysseura 2015, 55). Kriisikeskus Osviitan ideana on siis tarjota maksuttomia matalan kynnyksen palveluja, joita tarjoavat koulutetut vapaaehtoiset sekä heistä vastuussa olevat palkatut kriisityöntekijät. (Suomen Mielenterveys Ry 2020; Suomen Mielenterveysseura 2018). Tällä hetkellä Osviitassa työskentelee yksi osa-aikainen ja viisi kokopäiväistä kriisityöntekijää. Ennen kriisikeskuksesta ohjattiin muiden palvelujen piiriin, nyt julkinen puoli

hyödyntää Osviittaa entistä enemmän ja ohjaa asiakkaitaan tukikeskusteluihin muualla olevasta hoitosuhteesta huolimatta (Tampereen Mielensterveysseura 2015, 55, 75). Osviitan tarjoamat palvelut on koettu tärkeiksi ja siksi sen toiminta on jatkunut rahoituksen puutteesta huolimatta (Tampereen Mielensterveysseura 2015, 32). Osviitan toimintaan rahoitus tulee tällä hetkellä Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskukselta (STEA) sekä Tampereen kaupungilta.

Tampereen mielensterveysseuran ja Osviitan toiminnan päälinjauksista päättää kahdeksanjäseninen hallitus, joka edustaa jäsenistön tavoitteita ja arvoja. Hallitus toimii työnantajana työntekijöille. (Tampereen Mielensterveysseura 2015, 25; Mähönen 2020.) Ensimmäisenä Tampereen mielensterveysseuran ja Kriisikeskus Osviitan toiminnanjohtajana toimi Marja-Liisa Dunder. (Tampereen Mielensterveysseura 2015, 25.) Hänen jälkeensä on toiminut kahdeksan eri toiminnanjohtajaa ja nykyinen toiminnanjohtaja Kati Rikala on ollut kyseisessä työtehtävässä vuodesta 2018.

Kriisikeskuksia on Suomessa tällä hetkellä 22 kappaletta ja niiden toiminta on hyvin erilaista. Osviitta on niistä yksi monipuolisimmista Suomessa, koska se on osannut hyödyntää vapaaehtoisia laaja-alaisesti. Esimerkiksi Pohjois-Karjalan kriisikeskuksessa vapaaehtoiset toimivat ainoastaan kriisipuhelinpäivystäjinä. Helsingin SOS-kriisikeskuksessa tukihenkilöt toimivat lisäksi vain verkkopalvelu Tukinetin päivystäjinä (Suomen Mielensterveys ry 2020.) Alkuvuosina työskentely Osviitassa oli täysin erilaista kuin nykyisin. Hämeenkatu 16:ssa oli avoimet ovet ja kävijät saivat tulla istuskelemaan moneksi tunniksi kahvikupin äärelle. Tuolloin vapaaehtoiset päivystivät myös aina viikonloppuisin. (Tampereen Mielensterveysseura 2015, 72.) Ensin työmuotoina olivat kriisipuhelin, asiakastapaamiset sekä pienessä määrin kotikäynnit. Seuraavana vuonna aloitettiin myös henkilökohtaisten tukisuhteiden solmiminen. (Tampereen Mielensterveysseura 2015, 33.) Kotikäyntien tekeminen on sittemmin lopetettu.

Maahanmuuttajatyö alkoi vuonna 2001 erilaisten projektien kautta, mutta työmuoto lopetettiin (Tampereen Mielensterveysseura 2015, 32, 79). Kriisityöntekijän (2020) mukaan kyseiseen työmuotoon palkattiin erikseen kriisityöntekijä, joka työskenteli noin viiden vuoden ajan. Kolmivuotisen KRIKO-hankkeen tarkoituksena oli tarjota maahanmuuttajille koulutettujen vapaaehtoisten toimesta muun muassa yksilötukisuhteita ja läksyapua nuorille. Vuonna 2010 Osviitta muutti uusiin tiloihin Sorin-

kadulle ja vuonna 2015 aloitettiin yhteistyö vastaanottokeskuksen kanssa, johon saatiin jälleen oma kriisityöntekijä hetkeksi ylimääräisen rahoituksen ansiosta. Edelleen tämän kautta asiakkaita Osviitassa käy noin 1–2 viikossa terveydenhoitajan varamalla ajalla. Tampereen kaupunki rahoittaa heille tulkkipalvelut. Kriisityöntekijän (2020) mukaan ylimääräistä rahoitusta maahanmuuttajatyöhön ei tällä hetkellä kuitenkaan ole tarjolla. Lisäksi ulkomaalaistaustaisia henkilöitä on huomioitu valtakunnallisessa kriisipuhelimessa tarjoamalla palvelua suomen lisäksi myös ruotsin, englannin ja arabian kielillä (Suomen Mielenterveys Ry 2020). Arabiankieliselle linjalle voi soittaa myös englanniksi. Kriisityöntekijä kertoi (2020) kyseisen linjan avautuneen maaliskuussa 2018.

Nyky aika on tuonut mukanaan verkossa toteutettavan asiakastyön. Osviitan koulutetut tukihenkilöt ovat saaneet käydä halutessaan yhden päivän erillisen Sekasin chat koulutuksen. Näin he voivat myös toimia päivystäjinä nuorille verkossa. Osviitassa on avoinna maanantaista torstaihin kello 9–20 ja perjantaisin 9–17 välisinä aikoina. Osviitassa on päivisin aina kaksi työntekijää ja illalla heitä on enemmän loma-aikoja lukuun ottamatta. Heidän apunaan on yleensä työharjoittelija. Vastaavien tukihenkilöiden lisäksi kaikki tukihenkilöt voivat tulla ennalta sovitusti kriisipuhelin päivystäjiksi myös viikonloppuisin ja pyhinä. Tukihenkilöä ei koskaan jätetä päivystämään yksin, vaan paikalla on aina vähintään yksi kriisityöntekijä. Valtakunnallisessa kriisipuhelimessa työskennellään anonyymisti ja soittajallakin on siihen oikeus. Anonyymi kriisityö ei ole vertaistuki, jolloin tukihenkilö ei kerro omista asioistaan asiakkaalle.

Osviitan face to face – asiakkaille varataan oma tunnin aika ja parikeskusteluajat ovat pituudeltaan 90 minuuttia. Asiakkaat voivat asioida halutessaan anonyymisti ja asiakkuuskerrat on rajattu viiteen kertaan. Kriisityöntekijän (2020) mukaan, Koronan myötä käytössä ovat myös etävastaanottomahdollisuudet Teams ja Webex-ohjelmien välityksellä. Yleisimpiä syitä tulla keskustelemaan Osviitaan ovat pari-, - ja perheongelmat, ahdistuneisuus, masennus tai muut ihmissuhdeongelmat. Myös lähipiirissä tapahtuneet kuolemantapaukset synnyttävät tarpeen keskusteluavulle. (Alanne 2018.) Osviitassa tarjotaan myös täydentäviä tukimuotoja, kuten erilaisten ammattilaisten pitämiä maksuttomia ryhmiä, joiden tarkoituksena on tarjota keinoja huolehtia oman mielen hyvinvoinnista ja auttaa selviytymään elämäkriiseistä (Suomen Mielenterveys ry

2020). Lisäksi Osviitta tarjoaa apua erilaisten kurssien, koulutusten ja yleisöluentojen muodossa.

Osviitassa järjestetään myös koulutetuille tukihenkilöille ryhmäkoulutuksia ja säännöllistä ryhmätyönohjausta sekä kehityskeskusteluita. Suomen Mielenterveysseura tarjoaa tukihenkilöiden käyttöön myös maksutonta materiaalia. Niin maksuttomia kuin maksullisia koulutuksia on tarjolla kuukausittain ja kattojärjestö maksaa vapaaehtoisille myös matka-, - ja majoituskulut muutamia tapahtumia lukuun ottamatta. Myös erilaiset kurssit ja luennot tuovat hyvinvointia ja uuden osaamista tukihenkilöille. Tukihenkilöiden odotetaan osallistuvan myös jatkokoulutukseen (Kaakkuri-niemi 2020; Tampereen Mielenterveysseura 2015, 64, 70.) Vapaaehtoisilla on mahdollisuus käydä työnohjaajakoulutus sekä ryhmänohjaajakoulutus, jotka laajentavat heidän mahdollisuuksiaan työskennellä Kriisikeskus Osviitan vapaaehtoistyön hyväksi. Kaakkuri-niemen (2020) mukaan MIELI ry:n koulutuksissa käy vuosittain yhteensä 800–1600 henkilöä.

Vastaavat tukihenkilöt saavat Suomen Mielenterveysseuran järjestämää koulutusta vuosittain. He toimivat vapaaehtoisten ja henkilöstön välisenä linkkinä suunnittele-malla toimintaa, tukihenkilökoulutusta ja järjestämällä vapaaehtoisille tapahtumia. Vastaavat tukihenkilöt toimivat myös tarvittaessa viikonloppuisin takapäivystäjinä. Vastaavien tukihenkilöiden määrä on vaihdellut neljän ja kahdeksan välillä ja tällä hetkellä heitä on yhteensä neljä. (Tampereen Mielenterveysseura 2015, 64, 69, 70; kriisi-työntekijä 2020.)

### 3 OSVIITAN VAPAAEHTOISTYÖN KULMAKIVET

Tässä opinnäytetyön kappaleessa taustoitan muutamaa Kriisikeskus Osviitan vapaaehtoistyöhön liittyvää käsitettä. Käsitteiden mielenterveys, vapaaehtoistoiminta sekä kriisiapu avaamisen tarkoituksena on helpottaa lukijaa jäsentämään, mistä järjestön jokapäiväisessä vapaaehtoistyössä on kyse. Perusajatuksena on edistää mielenterveyttä vapaaehtoistoiminnan kautta kriisiavun muodossa. Jotta tämä olisi mahdollista, tukihenkilöiden sitoutumista tämän kaltaiseen vapaaehtoistyöhön tulee vahvistaa motivoimalla heitä eri keinoin. Opinnäytetyöni kannalta käsite motivointi on siis hyvin keskeinen, jonka vuoksi avaan termiä laajemmin.

### 3.1 Mielen terveys

Mielen terveys koostuu ihmisen hyvinvoinnista, terveydestä sekä toimintakyvystä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019). Mielen terveys on käsite, joka on ymmärretty ihmisten ja yhteisöjen uusiutuvana voimavarana, joka tarkoittaa mielen terveyden kulumista ja uusiutumista (Suomen Mielen terveysseura, 11). Mielen voimavaroista tulee huolehtia, sillä ne ovat merkittävä osa kokonaisvaltaista terveyttä ja hyvinvointia. Ne antavat voimaa ja kannattelevat läpi vaikeiden elämäntilanteiden. Omien voimavarojen lisäksi mielen terveyteen vaikuttavat myös ulkopuoliset seikat, kuten sosiaalinen vuorovaikutus, mielen terveyteen suhtautuminen, oman vanhenemisen hyväksyminen, yhteiskunnan tarjoamien palveluiden riittävä saatavuus sekä elinolot ja asuinympäristö. (Erlund 2020, 8–9.) Tämä yleinen käsitys mielen terveyden kulumisesta ja uusiutumisesta tuli kansanterveyslain myötä, jolloin alettiin puhua mielen terveydestä (Suomen Mielen terveysseura, 11). Kansanterveyslaki 66/1972 käsittelee kansanterveysystötä, jonka tehtävänä on ylläpitää ja edistää väestön terveydentilaa. Mielen terveydestä vahvistetaan ja edistetään mielen terveyttä ja ehkäistään mielen terveyden häiriöitä erilaisten mielen terveyspalveluiden avulla (Sosiaali- ja terveysministeriö). Tärkeäksi on noussut myös perheterapiamuoto, jossa korostuu kaikkien perheenjäsenten tarve tulla kuulluksi (Suomen Mielen terveysseura, 11).

1980-luvulla terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen teorian myötä aloitettiin toden teolla rakentamaan laaja-alaista terveyspolitiikkaa. Vuonna 1990 Mielen terveyslain astuttua voimaan Suomen kunnat ja kuntainliitot vastasivat koko väestön mielen terveysystöstä. (Mt.) Mielen terveyspalveluja suunnittelee, ohjaa ja valvoo Sosiaali- ja terveysministeriö (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020). Mielen terveyslaki 1990/1116 sisältää mielen terveysystön keskeisimmät tavoitteet ja lain tarkoituksena on edistää yksilön psyykkistä hyvinvointia, toimintakykyä sekä persoonallisuuden kasvua. Se sisältää myös mielisairauksien ja muiden mielen terveyden häiriöiden ehkäisemistä, parantamista ja lieventämistä.

Laman vuoksi mielen terveysasiat jäivät taka-alalle 1990-luvun alussa, mutta vuonna 1998 Maailman terveysjärjestö WHO:n ansiosta mielen terveysasiat nousivat jälleen puheenaiheeksi. WHO:lla oli tuolloin kaksi pääteemaa: mielen terveys ja tupakointi. Seuraavana vuonna Suomi valitsi ensimmäisen EU-puheenjohtajuuskautensa tee-

maksi mielenterveystyön. Vuosi 2002 kulkee maailman mielenterveysvuoden tittelillä ja vuonna 2009 Brysselissä allekirjoitettiin EU:n neliteemainen Mielenterveys-sopimus. (Suomen Mielenterveysseura, 11, 40.) Tästä voi päätellä, että mielenterveyteen on kiinnitetty 2000-luvun taitteesta lähtien huomiota noususuhdanteisesti. Vuonna 2013 mielenterveys sai WHO:lta uuden määritelmän, jonka mukaan se nähdään hyvinvoinnin tilana, jossa ihminen pystyy tiedostamaan kykynsä ja selviytymään elämäntaakista sekä työskentelemään ja osallistumaan yhteisönsä toimintaan. (Tampereen mielenterveysseuran tulevaisuusohjelma 2017–2020).

### 3.2 Vapaaehtoistoiminta

John Locke määritteli 1600-luvulla kansalaisyhteiskunnan tarkoittavan yksilön oikeuksien korostamista. Sen tarkoituksena ei ollut yrittää vähentää valtion valtaa vaan ilmaista modernin demokraattisen valtion muodostumista. Montesquieu taas näki kansalaisyhteiskunnan erillisenä valtiosta, missä valtio määrittelee rajat toiminnalle, mutta valta jakaantuu useiden itsenäisten toimijoiden välillä. G.W.F. Hegel korosti Locken tavoin yksilöiden oikeuksia. Hän puolsi Montesquien näkemystä valtion ja yhteiskunnan erillisyydestä, vaikka niissä oli hänen mukaansa yhteneväisyyksiä. Hegelin mukaan ihmiset sitoi yhteen huoli hyvinvoinnista ja vapaudesta, johon myös vapaaehtoisuus käsite nojautuu. (Nylund & Yeung 2005, 59–66.)

Vapaaehtoisuus on ilmiö, jota on esiintynyt läpi ihmiskunnan historian kaikissa ihmis-yhteisöissä. Sitä on ilmennyt niin tiedostettuna kuin tiedostamattomana, mutta tuloksena on aina syntynyt jotakin hyvää (Hirvonen & Puolitaival 2019, 18). Yhteiskunnallisten muutosten eri vaiheissa vapaaehtoisuudesta on käytetty useita eri termejä. Aiemmin käytettyjä ovat esimerkiksi talkootyö, armeliaisuus sekä hyväntekeväisyys, jotka on sittemmin korvattu vapaaehtoistoiminnalla, vapaaehtoisuudella sekä vapaaehtoistyöllä. Aikojen alussa köyhiä autettiin rikkaiden omien aatteiden ja vakaumusten näkökulmasta, mutta 1800-luvulla sääty-yhteiskunnan murtumisen seurauksena yhteiskunnallisiin kysymyksiin alettiin etsiä aktiivista roolia yhteiskunnallisten liikkeiden muodossa synnyttäen uudenlaista vapaamuotoista toimintaa. (Nylund ym. 2005, 14, 24, 39.) Aktiivisten kansalaisten perustamat yhdistykset edistivät pehmeitä arvoja ja välittämistä. Ihmisten tietoisuus lisääntyi kansalaisten osallisuuden ja osallistumisen kautta ja kansalaistoiminta opetti vaatimaan omia oikeuksia ja muutosta vallitseviin käytäntöihin. (Mt. 44, 27, 19.)

Kiinnostus vapaaehtoistoimintaan ja koko kolmanteen sektoriin nousi uudelleen vahvana 1990-luvun taloudellisen laman aikoihin, jolloin pohdittiin palkkatyön vähentymisen vaikutusta hyväntekeväisyyden lisääntymiseen. Kansakunnan ja ihmisten vaurastumisen myötä vapaaehtoistyötä ei ole enää tarvittu väestön enemmistön välttämättömien asioiden hoitoon, vaan ihmisillä on mahdollisuuksia toteuttaa monia asioita ilman vapaaehtoistyötä, kuten esimerkiksi harrastustoimintaa. Vapaaehtoistyön kulttuuri on ollut vahvaa maaseudulla, mutta nyt väen muuttaessa pois mahdollisuudet harrastamiseen vähenevät. Tämä luo erilaisia tarpeita erilaiselle vapaaehtoistyölle. (Neuvonen 2019.)

Vapaaehtoistoiminnan paikkana voi olla ihmisen oma lähipiiri tai laajempi yhteisö, kuten esimerkiksi seurakunta tai yhdistys. Myös valtakunnallinen yhteisö tai tapahtuma voi toimia vapaaehtoistyön kohteena, vaikka toiminta toteutetaan paikkasidonnaisesti. Yksilö voi vaikuttaa myös globaalilla tavalla erilaisten vapaaehtoisten keräysten kautta. (Nylund ym. 2005, 58.) Yksi vapaaehtoistyöhön lähtemisen rajoittava tekijä on ennakoasenteet, joiden mukaan vapaaehtoistyötä ei voisi tehdä ilman ammatillaistaustaa tai erikoistaitoja (Munsterhjelm, 2017). Palveluissa vapaaehtoistyö ei korvaa ammattityötä, mutta se tuo oman rikkautensa toimintaan ja erityisosaaminen on vain hyvä lisä, jota voi hyödyntää työskentelyssä. Vapaaehtoisena voi toimia itse päättämänsä asian hyväksi omien kykyjen, aikataulun ja voimavarojen mukaan. (Kansalaisareena 2020.) Usein vapaaehtoistyötä tehdään ansiotyön ja opiskelun ohessa, jolloin vapaaehtoisuus voi asettaa ajankäyttöön ja jaksamiseen liittyviä paineita (Karreinen, Halonen & Tennilä 2017, 114). Sen voi kuitenkin lopettaa koska vain ja halutesaan aloittaa myöhemmin uudelleen.

Pohjoismaissa vapaaehtoisuus keskittyy tasa-arvoiseen ja vapaaseen ihmiskäsitykseen, demokraattiseen yhteiskunta-ajatteluun sekä yhdistyselämään. (V2019, 19.) Vastuuntunto ja yhteisvastuun arvostus kuuluu suomalaisiin arvoihin, mikä on lisännyt halukkuutta osallistua sosiaaliseen toimintaan Suomessa. Vapaaehtoisuutta voi tehdä iästä, asuinpaikasta, sukupuolesta tai muista seikoista riippumatta (Nylund ym. 2005, 21.) Rajoittavia lakeja ja säännöksiä vapaaehtoisuuteen ja kansalaisaktivismiin liittyen on pyritty Suomessa minimoimaan, joka lisää mahdollisuuksia kenen tahansa osallistua vapaaehtoistoimintaan (Valikkoverkosto 2019, 10). Kansainvälisissä tutkimuksissa on todettu, että vain neljä prosenttia maailman ihmisistä asuu maissa, joissa katsotaan kansalaisyhteiskunnan tilan olevan avoin. Suomi lukeutuu näihin maihin.

Olemme vapaakansalaisyhteiskunta ja pystymme harjoittamaan autonomista järjestötoimintaa (Neuvonen 2019.) Yhteiskunnallinen asema tai varallisuus ei ole näin ollen este osallistumiselle (Nylund ym. 2005, 27).

Vapaaehtoistoiminnasta on hyötyä niin tekijälle kuin sen kohteelle, jolloin kyse on niin sanotusta kaksisuuntaisesta prosessista. Vapaaehtoinen rikastuttaa omaa elämäänsä hankkimalla uusia taitoja ja kokemuksia sekä tutustumalla uusiin ihmisiin. Vapaaehtoistyö tuottaa iloa tekijälleen ja parhaimmassa tapauksessa vapaaehtoinen kokee myös voimaantumista. Tällainen kansalaistoiminta nähdään yhtenä keinona vähentää julkisia palveluita (Mt. 2005, 27, 7). Vapaaehtoistoiminta perustuu suvaitsevaisuudelle, puolueettomuudelle sekä luottamukselle (Kansalaisareena 2020). Vapaaehtoistyön perusominaisuudet voidaan tiivistää neljään kriteeriin; toiminnan suuntautuminen itsestä ulospäin, palkattomuus, vapaa tahto työskentelyyn sekä toiminta organisoitusti maallikkoauttajana (Tenhunen & Porkka, 2017, 17–19). Vapaaehtoistoiminta on yksi tapa tuottaa osallistumista ja osallisuutta yhteiskunnassa, mikä konkretisoi kansalaisen aktiivisuuden monin eri tavoin; aktiivi osallistuu omalla identiteetillään ja kohtaa ihmisiä välttämättä heistä ja yhteiskunnallisista asioista (Nylund ym. 2005, 69–70).

Toimijoita sekä kansalaisia on kuitenkin aina ollut hyvin monenlaisia eikä hierarkkiset asetelmat ole vaikuttaneet automaattisesti auttajien ja autettavien välisiin suhteisiin (Mt. 21, 24). Ihmisväestö jakaantuu kahtia sitoutuneeseen, hyvää tekevään joukkoon sekä porukkaan, joka on täysin välinpitämätön. Tällainen eriarvoistuminen on nykypäivän todellinen vapaaehtoistyön sitouttamiseen liittyvä ongelma. Ihmisen altruistinen mieli on vapaaehtoisuuden idean ydin. Altruismi tarkoittaa epäitsekästä ja pyyteetöntä toimintaa, jossa oma etu jää toiseksi suhteessa autettavan kanssa. (Hirvonen ym. 2019, 20.) Vapaaehtoistoimintaan on lähdetty mukaan usein erilaisten sattumien kautta ja lähtökohtana on kiinnostus siihen, mitä toiminta tarjoaa tekijälleen (Nylund ym. 2005, 15). 60 prosentilla vapaaehtoisista on henkilökohtainen suhde siihen, mitä järjestössä tehdään. (Kiuru 2019). Ratkaisevin tekijä miksi ihminen lähtee mukaan vapaaehtoistoimintaan, on arvot. Ne kertovat, mikä on henkilölle tärkeää ja merkityksellistä, ja kuinka ne vaikuttavat jokapäiväisiin valintoihimme ja ihmissuhteisiimme. (Erlund 2020, 7.) Eräs lopettanut tukihenkilö kuvaili vapaaehtoistyön merkitystä seuraavasti:

”Vapaaehtoistyö tuo yhteiskuntaan aitoa kohtaamista, toisista huolehtimista ja välittämisen kulttuuria”.

Suomessa vapaaehtoisia on 1,3 miljoonaa ja useampi kuin joka kolmas suomalainen on toiminut vapaaehtoisena järjestöissä, liikkeessä tai puolueessa jossain kohtaa elämänsä aikana (Munsterhjelm, 2017; Karreinen ym. 2017, 5). Vapaaehtoiset ovat yhteiskunnalle korvaamattomia, koska jos kukaan 1,3 miljoonasta vapaaehtoisesta ei tekisi tätä hyväntekeväisyyttä, tarvittaisiin 21000 palkattua työntekijää tekemään kaikki ne työt, jotka suoritetaan vapaaehtoistyöllä (Kiuru 2019). Isompi joukko väestöstä voisi toimia vapaaehtoisena, mutta siihen vaaditaan, että heitä pyydetään mukaan toimintaan (Karreinen ym. 2017, 5). Vuoden 2018 Taloustutkimuksen tekemän selvityksen mukaan, vapaaehtoistyöhön lähtisi 54 prosenttia vastanneista, 27 prosenttia ei osaa sanoa ja 19 prosenttia kieltäytyisi vapaaehtoistoiminnasta (Rahkonen 2018, 15). Vapaaehtoistoimijan näkökulmasta katsottuna tieto on ilahduttava, mutta haasteena on tavoittaa juuri oikeanlaiset ihmiset, jotka ovat valmiita sitoutumaan vapaaehtoisorganisaation toimintaan pitkäaikaisesti.

Taloustutkimuksen tekemän vuoden 2017 kyselyn mukaan entistä harvempi tekee vapaaehtoistyötä, mutta ne, jotka vapaaehtoistoiminnassa ovat mukana, tekevät sitä muidenkin edestä (Munsterhjelm, 2017). Heinäkuussa 2019 42 % suomalaisista oli tehnyt vapaaehtoistoimintaa viimeisen neljän viikon aikana ja puolet kesän 2018–kesän 2019 aikana. Sitoutuneitakin siis löytyy ja vapaaehtoistoiminta on kasvanut viime vuosina huimasti varsinkin nuorten keskuudessa. Miesten ja ikäihmisten vapaaehtoistoiminta tuntimäärällisesti on vähentynyt. Keväällä 2019 tuhannesta Suomalaiselta vajaa kolmannes uskoo tekevänsä enemmän vapaaehtoistyötä tulevaisuudessa. Keskimääräistä korkeampaa kiinnostusta vapaaehtoistyötä kohtaan ovat osoittaneet 18–24-vuotiaat nuoret. (Kiuru 2019.) On ihmisiä, jotka venyvät kaikkeen ja väsyvät. Siksi olisi tärkeää saada vapaaehtoistoimintaan mukaan niitä, joilla on enemmän resursseja osallistua.

On tutkittu, että jos kadulla kysyttäisiin vastaantulijoilta, lähtisikö he mukaan vapaaehtoistoimintaan, jopa joka toinen vastaisi myöntävästi (Kiuru 2019). Taloustutkimuksen tekemän kyselyn mukaan 17 prosenttia suomalaisista miehistä sanoo, ettei heitä ole pyydetty edes mukaan vapaaehtoistoimintaan (Tampereen Mielenterveys-

seura ry 2015, 47; Munsterhjelm, 2017). Ajan puutteen jälkeen mukaan kutsumattomuus on toiseksi suurin syy, miksi vapaaehtoistyötä ei tehdä. Vapaaehtoistoimintaan hakeutuminen sisältää pientä kitkaa. Uudet ympyrät ja haasteet voivat vaikuttaa aloittamiseen. Joillekin vapaaehtoistyö periytyy, toisilla ei ole paikkaa, missä kukaan pyytäisi mukaan ja silloin vapaaehtoistyöstä ei ole mitään kuvaa ja kokemusta. (Neuvonen 2019.)

Nykypäivän vapaaehtoisjohtaminen on pitkälti valmentavaa ja osallistavaa tiimijohtamista, jossa toiminta keskittyy vapaaehtoisten sitouttamiseen. Vapaaehtoinen haluaa vapaaehtoistoiminnan olevan harrastus, jossa voi osallistua työtehtäviin, joiden sisältö on hänelle selkeä ja kiinnostava. Työn monipuolisuus ja vapaaehtoisen työpanoksen arvostus motivoivat jatkamaan. (Karreinen ym. 2017, 94). Yhdistyksen tai kampanjan vapaaehtoistoimintaan on matalampi kynnys tulla niin sanottuna kevytaktiivina mukaan (Mt. 11). Tutkimusten mukaan suurin osa nuorista tekee mielellään tällaista niin sanottua pop up-tyyppistä vapaaehtoistyötä, joka on lyhytkestoista ja satunnaista, mutta tarkasteltaessa koko väestöä, osallistuminen vapaaehtoistyöhön on yleensä pitkäkestoista ja säännöllistä (Hirvonen ym. 2019, 16).

Vapaaehtoistyön kirjo tulee muuttumaan tosi erinäköiseksi, koska tulevaisuudessa yhteiskunta tulee törmäämään ihan uudenlaisiin ongelmiin ja haasteisiin. Yhdistystoiminta voi sijoittua mahdollisesti yritys ja virkatoiminnan sekä yhdistystoiminnan välimaastoon. Nykypäivänä sitoutuminen yksittäisiin organisoihin löystyy ja ihmiset kiinnittyvät enemmänkin merkityksiin ja ilmiöihin. Merkityksellisyyttä haetaan työelämästä ja harrastuksista, mutta myös vapaaehtoistyö on hyvin keskeinen tekijä merkityksellisyyden kokemisessa. (Straonius 2019.)

### 3.3 Kriisiapu

Kehityskriisit ovat osa normaalia elämää ja ne ovat elämänkulun välttämättömiä siirtymävaiheita, jossa ihmisen täytyy luopua jostakin tehdäkseen tilaa uudelle. Esimerkiksi työelämän sivuuttaa eläkepäivät. Elämän kriisit ovat yleensä kuitenkin sellaisia, joihin pystyy ennalta jollakin tasolla valmistautumaan, vaikka muutos voi tulla yllätyksenä. Työttömyys ja avioero ovat esimerkkejä elämän kriiseistä. (Suomen Mielenterveys ry 2020, 2; Ikäopastin 2017.) Traumaattinen kriisi aiheutuu jostakin yllättävästä ja äkillisestä tapahtumasta, joka järkyttää ihmistä, kuten esimerkiksi väkivallan kohteeksi joutuminen tai läheisen itsemurha. Traumaattinen kriisi voi syntyä

myös uhkaavasta tilanteesta, jossa lopulta ei tapahdu mitään ikävää. Tapahtumista toipuminen vaatii pitkää suruprosessia. (Mt. 2–3.)

Kriisissä on neljä vaihetta, vaikka reagointi kriisiin on yksilöllistä. Nämä vaiheet menevät osin päällekkäin ja eteneminen tapahtuu usein vaihtelevasti; välillä tulee jumiutumista ja sitten taas edistytään. (Suomen Mielenterveys ry 2020, 3.) Ensimmäinen vaihe on shokki vaihe, joka kestää tunnista muutamaan vuorokauteen. Tässä ensimmäisessä vaiheessa ihmisten käyttäytymisessä on suuria eroja. Selviytyminen on fyysistä ja somaattista ja tällöin ihminen ei pysty ottamaan vastaan vielä kriisiapua, koska mieli pyrkii suojaamaan itseään tiedolta. Ihminen voi reagoida itkemällä, huutamalla ja panikoimalla, mutta voimakkaat psyykkiset ja fyysiset reaktiot voivat puuttua kokonaan. Shokki vaihetta seuraa reaktiovaihe, jonka kesto on 2–4 päivää. Ihminen alkaa ymmärtämään mitä on tapahtunut ja hän ilmaisee tunteitaan ja kokemuksiaan. Tunnetilat voivat vaihdella itkuisuudesta ahdistuksen ja pelon tunteisiin. Myös vihan tunteminen on normaalia ja usein ihminen etsiikin tapahtuneelle muita syyllisiä tai syyllistää tapahtuneesta itseään. Tässä vaiheessa ihminen pystyy jo vastaanottamaan kriisiapua. Reaktiovaiheen somaattisia reaktioita ovat muun muassa pahoinvointi, vapina, sydänoireet ja huimaus. Ihminen voi olla väsynyt ja kärsiä unettomuudesta. Ruokahaluttomuuskin on yleistä. Tapahtumat voivat pyöriä päässä tauotta, jonka seurauksena voi puhjeta posttraumaattinen stressireaktio (PTSD). Siksi kriisiavun saaminen on erittäin tärkeää. Reaktiovaiheen jälkeen tulee käsittely- tai työstämisvaihe, jossa ihminen voi olla ärtyisä ja hänellä voi ilmetä muistiongelmia ja keskittymisvaikeuksia. Tässä kohtaa otetaan etäisyyttä vetäytymällä sosiaalisista suhteista, jotta trauman työstämiselle ja surutyölle jää tilaa ja toimintakyky palautuu. Ihminen pystyy jo keskittymään hieman arkeen ja suuntaamaan ajatuksiaan myös tulevaisuuteen. Viimeinen vaihe on uudelleen suuntautumisen vaihe. Siinä kriisitilanteeseen liittyvät tunteet ja ajatukset käsitellään, vaikka surutyö jatkuu. Kun ihminen hyväksyy tapahtuneen, hän kykenee sopeutumaan uuteen vaiheeseen ja näkee muutoksen mahdollisuutena. (Mt. 4–5.)

Paras tuki kriiseissä koetaan olevan ystävien ja perheen tarjoamaa sosiaalista ja materiaalista tukea. Läheisten edessä moni kokee, että voi olla oma itsensä ja voimakkaiden tunteiden näyttäminen on helpompaa. Tutkimukset osoittavat, että jopa 80 prosenttia elämänkriiseistä käsitellään läheisten avulla. Pienikin apu ja tuki voi olla ratkaisevan

tärkeä ihmisen selviytymisessä, koska pahimmillaan niiden puute voi aiheuttaa syrjäytymistä ja sairastumista. Ystävät voivat toimia myös itse surijana tukijan roolin lisäksi. Siksi riskinä on, että kaikki osapuolet eivät saa tarvitsemaansa tukea, vaan kaikki energia käytetään toisen kannattelemiseen. Aina ystävät eivät ymmärrä, että surun käsittelemiseksi asioita on käytävä yhä uudelleen läpi. Kaikilla ei ole edes läheisiä, joille puhua. Tämän vuoksi on tärkeää, että kriisiapua on tarjolla myös ulkopuolelta. Ammattiapu on paikallaan silloin, kun arjesta on vaikea selviytyä ja toimintakyvyssä ei ole paranemisen merkkejä. (Ruishalme & Saaristo 2007, 102, 103, 107.) Kriisiavun jälkeen on mahdollisuus saada tarvittaessa myös pitkäaikaista tukea esimerkiksi psykologilta. Kaikkien kanssa kemia ei kohtaa eikä kaikkien kanssa voi päästä koskaan samalle aaltopituudelle, joten avun tarvitsija voi joutua käymään useamman ammatti-auttajan luona, ennen kuin sopiva auttaja löytyy.

Kriisiavun lähtökohtana on, että avun tarvitsija haluaa itse ottaa apua vastaan ja on valmis avaamaan elämäkokemuksia auttajalle. Kriisiauttamisessa pyritään luonnolliseen ja tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen kuuntelemalla ja esittäen tarkentavia kysymyksiä. (Ruishalme ym. 2007, 104.) Jo kriisikeskusten perustamisesta lähtien toiminnan perustana on aina ollut asiakkaan ja auttajan välinen tasa-arvo (Suomen Mielen-terveysseura 2017, 9). Kriisiauttaja ei ole pelastaja eikä anna vastauksia tapahtuneelle eikä voi muuttaa tai poistaa tapahtunutta. Ajatuksia voidaan kuitenkin jakaa ja kokea yhdessä. Oleellista on suvaitsevaisuuden ja erilaisuuden hyväksyminen turvallisessa ja sallivassa ilmapiirissä. Kriisiauttajan tulee pystyä rauhalliseen työskentelyyn, olla valmis kuuntelemaan ja ymmärtämään. Joskus kriisissä oleva käy lävitse suurta tunne-myrskyä ja mielialat vaihtelevat. Sekavuudella on oma tehtävänsä. Se suojelee koki-jaansa eikä yleensä tarkoita, että ihminen on sairastunut. Tällöin on tärkeätä tukea autettavan voimavaroja kyselemällä hänen tunteuksiaan ja sitä kautta antaa hänelle mahdollisuus läpikäydä tapahtunutta. Lisäksi kriisiauttamisen muotona käytetään vertaistukea joko ammattilaisten tai samoja kokemuksia kokeneiden toimesta, jotta avun tarvitsijat voivat jakaa tunteuksiaan ja ajatuksiaan keskenään ja jotta kriisissä olevan yksinäisyyttä voidaan ehkäistä. Ryhmätoiminnassa etsitään yhdessä keinoja selviytymiseen jakamalla ja miettimällä uusia voimavaroja ja konkreettisia keinoja toimintakyvyn palauttamiseen. (Ruishalme ym. 2007, 105, 106, 108.)

Auttajan tulee muistaa, että itsestä huolehtiminen on tärkeintä, jotta liikekuormituksesta vältyttäisiin. Auttajan ei tarvitse olla sankari eikä hän voi ottaa toisen elämää vastuulleen. Avun tarjoaja joutuu usein kohtaamaan elämän epäoikeudenmukaisuutta ja oman haavoittuvuutensa sekä pelot ja syyllisyydentunteet autettavan kokeman kriisin kautta. Avuttomuus, hätä ja kärsimys pitää opetella ottamaan vastaan. Joskus auttajan omat käsittelemättömät tunteet ja kokemukset tulevat vahvana mieleen, joskus taas oma arvomaailma joutuu koetukselle. Tämä tulee tiedostaa, jotta kriisiauttaja ei anna omille tunteilleen valtaa. Hyvä itsetuntemus on auttajalle välttämätön mutta auttajaa tulee tukea tästä huolimatta esimerkiksi järjestämällä hänelle ryhmätyönohjausta. Koulutus antaa työkalut jaksamiseen ja omien ja autettavan tunteiden käsitteelyyn. Myötätuntouupumus eli sijaistraumatisoituminen on uhkana, kun autettava jakaa tai todistaa traumaattisia kokemuksia auttajan kanssa. Sitä ilmenee enemmän pitkissä työntekijä-, ja asiakassuhteissa, kuten psykoterapeuteilla. Sijaistraumatisoituminen voi vaikuttaa auttajan käsitykseen omasta itsestä, maailmasta ja maailmankatsomuksesta. Se voi lisäksi vaikuttaa tunteiden kestokykyyn ja omiin ihmissuhteisiin. (Ruishalme ym. 2007, 122–124.)

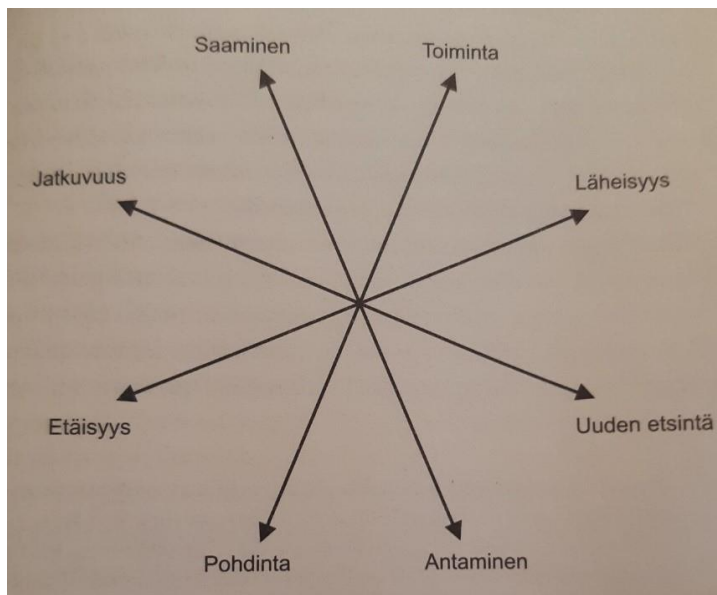
Jokainen vapaaehtoinen tuo vuorovaikutustilanteeseen tavallaan oman henkilöhistoriansa, jossa on yhtymäkohtia asiakkaan kertomaan tarinaan. Se voi luoda hyvää vuorovaikutusta ja eläytymistä auttajan ja autettavan välille, mutta tällaisten yhtymäkohtien löytyminen voi kuormittaa myös auttajaa. Väsymystä aiheutuu, jos kriisiauttaja on syvästi eläytyvä ja empaattinen. Ahdistus johtaa uupumiseen ja siksi on tärkeää, että tukihenkilö voi purkaa muille vapaaehtoisille tuntemuksiaan välittömästi. Liika auttaminenkin voi olla pahasta, joten vapaaehtoisen tulee kiinnittää huomiota elämänsä muihinkin osa-alueisiin. (Mt. 125–126.) Osviitan kriisiauttamisessa noudatetaan vaitiolovelvollisuutta sekä lastensuojelu- ja rikoslain ilmoitusvelvollisuutta (Suomen Mielenterveysseura 2017, 9).

Kriisiapua tarjotaan puhelimitse, asiakastapaamisissa sekä ryhmissä. Vapaaehtoiset auttavat ihmisiä elämän kriiseissä tasavertaisina työntekijöinä palkattujen kriisityöntekijöiden rinnalla ja puhelinpäivystys ja asiakastapaamiset hoidetaankin pääasiassa vapaaehtoisten toimesta. Tällaista auttamista, jossa vapaaehtoiset ja kriisityöntekijät tekevät vapaaehtoistyötä yhdessä, kutsutaan järjestölähtöiseksi kriisiauttamiseksi. Kriisikeskuksissa tukea ja apua tarjotaan eri muodoissa, koska kriisikeskuksilla on eri-

laiset resurssit toimia ja eri alueilla on erilaiset toiminnan tarpeet. (Suomen Mielen-terveysseura 2017, 9, 12). Kriisitukihenkilö Päivi Lappalaisen kertoman mukaan, hänen aloittaessaan kriisityön vuonna 2008, apua tarvitsevien määrä on ollut merkittävästi pienempi (Alanne 2018). Hyvänä muutoksena kuitenkin on, että avun hakemiseen suhtaudutaan aikaisempaa hyväksyvämmiin. Näin ihminen uskaltaa hakea ongelmiinsa ratkaisuja jo aikaisessa vaiheessa, joka puolestaan ennaltaehkäisee ongelmien liiallista syventymistä. Tähän matalankynnyksen palvelulla pystytään vastaamaan.

### 3.4 Motivointi

Anne Birgitta Pessin vapaaehtoistoiminnan timanttimalli lienee tunnetuin tapa jaotella erilaisia motiiveja vapaaehtoistyössä. Karreinen, Halonen & Tennilä (2007) ovat käsitelleet tätä kuuluisaa timanttimalia kirjassaan 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Timanttimalissa motiivit on jaettu kahdeksaan eri kategoriaan, joissa jokaisella motiivilla on niin sanottu vastapari: saaminen – antaminen, jatkuvuus – uuden etsintä, läheisyys – etäisyys, pohdinta – toiminta. (Karreinen ym. 2017, 35.)



Kaavio 1. Vapaaehtoismotivaation timanttimali (Nylund ym. 2005, 107).

Tässä jokainen edellä mainittu vastapari tarkemmin aukaistuna:

### Saaminen – antaminen

Saaminen ja antaminen ovat suurimmat syyt osallistua järjestötoimintaan. Vapaaehtoistoiminnasta saatava työkokemus, vaikutusmahdollisuudet ja itsensä kehittäminen motivoivat monia antamaan omaa aikaa vapaaehtoisminnalle. Motivointia voidaan lisätä jatkuvan kouluttamisen ja ohjaavan palautteen kautta. Tavoitteiden ja jo saavutettujen tuloksien kertominen motivoi itseänsä kehittämisestä kiinnostunutta vapaaehtoista. Paikallinen vaikuttaminen, josta näkee oman työpanoksensa tuloksen, innostaa vapaaehtoista pysymään toiminnassa myös jatkossa. Satunnainen tai säännöllinen yhteistyö paikallisten ammattilaisten kanssa synnyttää hyvää mieltä niin yhdistykselle kuin tekijällekkin ja se voi myös poikia jotain suurta. (Karreinen ym. 2017, 36–37.)

### Jatkuvuus – uuden etsintä

Vapaaehtoisilla on erilaiset tavat toimia elämässään riippuen luonteesta tai elämäntilanteesta. Osa haluaa pysytellä ennestään tuttujen asioiden parissa, kun taas toiset haluavat koko ajan enemmän uusia haasteita. Vapaaehtoistoimintaan lähteminen voi olla haastavaa turvallisuushakuiselle ihmiselle, mutta sen aloitettuaan yhteisöstä voi saada pysyvyydentunnetta tai muuta tukea omaan elämään. Joitakin motivoi uudet ihmiset ja asiat sekä toimintatavat, kun taas osa saattaa hakea samankaltaisuutta esimerkiksi palkkatyönsä kanssa. Jotta turvallisuushakuiset ihmiset kokisivat olonsa mukaviksi ja tervetulleiksi, on yhdistyksen hyvä korostaa heidän jo olemassa olevia taitojaan ja ominaisuuksiaan. Tämä varmasti kantaa pidemmällä tähtäimellä heidelmää, koska turvallinen ilmapiiri sitouttaa tällaiset ihmiset helposti yhdistyksen toimintaan vuosiksi. (Mt. 37–38.)

Uuden etsijät motivoituvat päinvastoin uusista ja monipuolisista tehtävistä, joiden kautta he saavat uusia kokemuksia ja haasteita itsensä kehittämiseksi. Muutoshakuiset ihmiset nauttivat vapaudesta tehdä vapaaehtoistyötä omalla tavallaan ja he ovat sopivia henkilöitä vastuutehtäviin. Jotta uuden etsijä pysyisi toiminnassa mukana, on heille osoitettava arvostusta heidän tekemästään työstä ja tarjottava monipuolisia lisäkoulutusmahdollisuuksia. (Karreinen ym. 2017, 37–38.)

### Läheisyys – etäisyys

Toiset haluavat toteuttaa itseänsä ryhmässä ja toiset yksin. Myös joustavuus liittyy kiinteästi tähän ulottuvuuteen. Niille, jotka kaipaavat seuraa, on hyvä mainostaa vapaaehtoisten samanhenkisyyttä sekä toiminnan sosiaalista puolta. (Mt. 38.) Toimija voi pitää suuressa arvossa uusien ystävien saamista vapaaehtoistyön kautta (Karreinen ym. 2017, 59). Moni on muuttunut avoimemmaksi ja sosiaalisemmaksi vapaaehtoistoiminnan avulla. Ryhmähenki ja hyväksyvä ja kannustava ilmapiiri saa ihmiset pysymään toiminnassa mukana. Ryhmissä viihtyvät ihmiset ovat yleensä parhaita ryhmänvetäjiä ja puheenjohtajia. (Mt. 38–39.)

Ihmiset, jotka viihtyvät yksin, tarvitsevat työtehtäviä, jotka voi suorittaa itsenäisesti ilman muita vapaaehtoisia. Heille joustava aikataulu ja oma rauhallinen paikka tehdä töitä takaavat sen, että he haluavat jatkaa vapaaehtoistyötä. Tutustumiseen ja vapaa-uoitoiseen ajanviettoon kannattaa varata aikaa niin, että varsinainen vapaaehtoistyö ei siitä kärsi. (Karreinen ym. 2017, 38–39.)

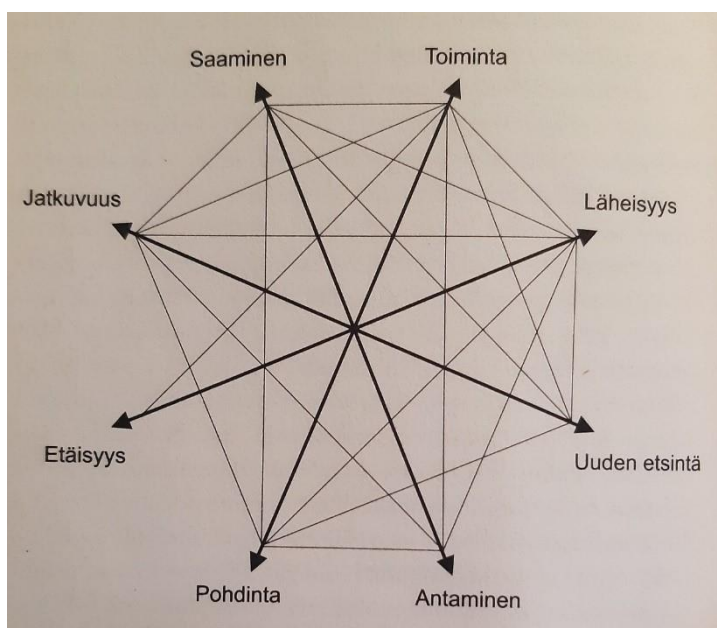
Yhdistyksen mahdolliset sisäiset ristiriidat tulee ratkaista mahdollisimman pian, jotta ilmapiiri ei kärsisi. Pahimmillaan huonosta ilmapiiristä seuraa aktiivitoimijoiden kato, koska kukaan ei halua olla mukana toistuvissa konfliktitilanteissa. Siksi mahdollisiin ongelmiin ja ristiriitoihin on puututtava aikaisessa vaiheessa ja ottaa asia puheeksi yhteisesti, varsinkin jos yhä useampi vapaaehtoinen alkaa huolestua tilanteesta. Yhdessä puhuminen tasapuolisesti ja yhdessä mietityt ratkaisuvaihtoehdot voivat laukaista tilanteen. (Mt. 59, 115–116.) Ristiriitojen selvittämättä jättäminen voi aiheuttaa huhumyllyn, jonka seurauksena uusia tukihenkilöitä on vaikea saada lähtemään mukaan organisaation toimintaan.

#### Pohdinta – toiminta

Pohdinta kuvaa toimijan kiinnostusta vaikuttamistyöhön ja toiminta toimijan kiinnostusta asioiden organisointiin. Pohdiskelusta ja vaikuttamisesta kiinnostuneille on hyvä tarjota tilaisuuksia keskustella järjestön asioista ja antaa mahdollisuus suunnitella ja visioida sen toimintaa. Esimerkiksi erilaiset luottamustoimet ja työryhmät voivat kiinnostaa heitä. Hyvistä ideoista tulee antaa tunnustusta. Toiminnan ihmisille voi tarjota enemmän käytännönläheisiä työtehtäviä, esimerkiksi tapahtumien organisointia. (Karreinen ym. 2017, 39–40.) Kaikille vapaaehtoisille tulisi antaa mahdollisuus vastuutehtäviin ja niistä tulisi tiedottaa tasapuolisesti. Jos näin ei käy, osa vapaaehtoisten

potentiaalista jää käyttämättä ja vanhoilla vastuhenkilöillä ei ole enää vastuutehtävässään mitään annettavaa.

Timanttimali saa lähes täydellisen leikatun timantin muodon, kun tarkastellaan vapaaehtoisten kokemusten ja näkemysten vuorovaikutuksen merkitystä motivaatioon liittyen. Tämän avulla voi tarkastella myös omaa henkilökohtaista motivaatiokarttaa. (Nylund ym. 2005, 118, 121).



Kaavio 2. Timanttimalin ulottuvuuksien vuorovaikutus (Nylund ym. 2005, 118).

Vapaaehtoisten erilaiset motiivit toimia organisaatiossa tulee hyväksyä, mutta taustayhteisön on varmistettava, ettei vapaaehtoinen ole toiminnassa väärin tai toiminnassa riskejä aiheuttavien motiivien takia (Kupiainen 2018, 11).

Motivaatiota on tarkasteltu myös eri ryhmien välillä, kuten esimerkiksi naiset/miehet sekä nuoret/iäkkäät. Naiset innostuvat miehiä enemmän uuden oppimisesta. Sosiaalisuus ja auttamishalu ovat myös tutkitusti yleisempää naisilla kuin miehillä. (Karreinen ym. 2017, 34.) Nuoret taas motivoituvat maailman pelastamisesta, uuden oppimisesta sekä ystävien kannustuksesta. Varsinkin nuorille saman ikäisten seura on hyvin tärkeää. Merkittävimmät ikäihmisten vapaaehtoistyöhön lähtemissyöt ovat uusien tuttavuuksien saaminen ja vapaa-ajan mielekäs tekeminen, osaamisen hyödyntäminen ja kokemus omasta hyödyllisyydestä. (Mt. 34–35, 39).

Aktiivitoiminnan lopettamisen yleisin syy on ajanpuute, mutta se ei usein ole ainoa syy. Helposti niin sanotut hiljaiset puurtajat voivat kokea, että heidän tekemäänsä työtä ei huomata tai he eivät saa palautetta ainakaan ääneen. Tämä voi aiheuttaa uskon puutetta hyvää asiaa kohtaan. Jokaisen toimijan kiittäminen ja huomioiminen on ensiarvoisen tärkeää palkitsemistakaan unohtamatta. (Karreinen ym. 2017, 57, 114–115.)

Vapaaehtoisen motivaatio kasvaa, kun aktiivin työpanos vaikuttaa kokonaisuuteen ja kun hän huomaa, kuinka yhteisellä saadaan aikaan suuria. Motivaation huomioiminen ei kuitenkaan aina riitä, vaan muut toiminnan perusasiat pitää olla kunnossa. (Mt. 18, 40.) Työtehtävien määrä ei saa olla liian suuri, koska siitä syntyy stressiä ja loppuun palamista (Karreinen ym. 2017, 97). Vapaaehtoistyöstä aiheutuva ylirasitus menee ohi riittävällä levolla ja tauolla, jos vapaaehtoisen motivaation vain on vahva. Jos taas motivaatio on täysin kadonnut, vapaaehtoisuudesta tulee velvollisuus, jolloin tekemisessä ei ole enää mitään mieltä. (Mt. 114.)

Toimijoille on hyvä antaa mahdollisuus lomailta, koska erilaiset elämäntilanteet voivat vaikuttaa suuresti motivaatioon. Joskus vapaaehtoinen voi kokea toisenlaisen auttamistyön nykyistä mielekkäämmäksi ja tehokkaammaksi. Aktiivi voi haluta myöhemmin palata takaisin, joten siltoja ei kannata polttaa lopettaviin vapaaehtoisiiin. (Karreinen ym. 2017, 40, 117.)

Kultaakin rikkaampi vapaaehtoinen voi ottaa ja lähteä vapaaehtoistyöhön toiselle organisaatiolle, jos hän uupuu. Joskus väsyneet aktiivit roikkuvat toiminnassa mukana, oli se sitten vastuutehtävissä tai tukihenkilönä. Fakta on, että ihmiset ovat aktiivisia järjestötoiminnassa yleensä vuodesta muutamaan vuoteen, jonka jälkeen heidän työpanoksensa vapaaehtoistyöhön pienenee merkittävästi tai loppuu täysin (Mt. 23). Siksi rekryointisuunnitelma uusien vapaaehtoisten löytämiseksi on hyvä olla olemassa. (Karreinen ym. 2017, 97, 100.)

Esimerkiksi turha vapaaehtoisen kontrollointi voi viedä motivaation ja aiheuttaa vain ärsyyntymistä. Toinen taas voi kaivata enemmän ohjausta ja tukea. Siksi sitä on hyvä tarjota, mutta ei liikaa tyrkyttää. Jos homma näyttää sujuvan, on parempi antaa vapaaehtoiselle enemmän vastuuta. Jos vapaaehtoistyön etukäteissuunnittelu ja työteh-

tävät eivät ole selkeät ja mielekkäät, voi aktiivi turhautua ja kokea työpanoksensa vauraan hukkaan. Työtehtävien laajentaminen ja monipuolistaminen ehkäisevät kyllästymistä ja uuden oppiminen innostaa vapaaehtoista. (Mt. 58, 115.)

Vapaaehtoistyön työtehtävien pilkkominen pienempiin palasiin on hyvä asia. Tällöin vapaaehtoinen voi halutessaan kehittää itseään ja ottaa lisää erilaisia työtehtäviä, joka pitää motivaatiota yllä pitkäaikaisuutta ajatellen. Tällä on toki myös kääntöpuolensa. Liian pienessä kiinnityksessä on vaaransa pitkäaikaisen vapaaehtoistyöhön sitoutumisen kannalta, koska vapaaehtoistehtävästä on helppo lähteä, jos työtehtävä on hyvin pieni. Osittain tuntuu siltä, että pitkäjänteisyys ei ole välttämättä tämän aikakauden juttu ja siksi tällaisten pienten tehtäväkokonaisuuksien tarjoaminen vapaaehtoisille voi olla järkevää. (Munsterhjelm, 2017.)

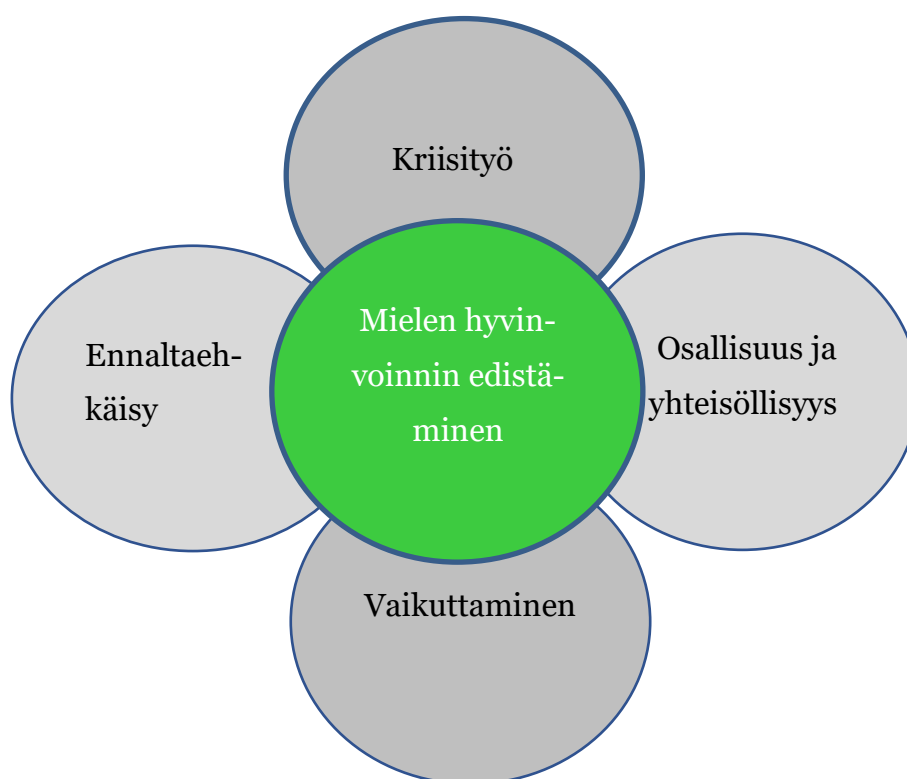
#### 4 VAPAAEHTOISTYÖ KRIISIKESKUS OSVIITASSA

Organisaation on hyvä asettaa tavoitteita vuositasolle ja pidemmällekin ajanjaksolle. Pitkän tähtäimen suunnitelma palvelee yhdistystä paremmin. Suunnitelmassa määritellään yhdessä tulevien vuosien pääpainopisteet, toiminnan kasvun tavoitteet toimenpiteineen kuitenkin vuosittaisia tarkempia tavoitteita unohtamatta. (Karreinen ym. 2017, 105.) Toimintasuunnitelmaa laatiessa on oltava selvillä siitä, miksi järjestö on olemassa ja miksi perustettu. Lisäksi on pohdittava, mikä on sen relevantti tarkoitus. Vasta miksi kysymyssanalla alkavien kysymysten jälkeen on hyvä siirtyä miten kysymyksiin. (#Vapaaehtoinen10, 2017.)

Kuten yksittäiset henkilöt, niin myös järjestöt toimivat omien tavoitteidensa ja arvonsa pohjalta (Nylund ym. 2005, 27). Suunnittelija Sari Mähösen (2020) mukaan Mieli Ry vahvistaa välittämisenkulttuuria ja sen arvot ovat inhimillisyys, osallisuus, uudistajuus, luotettavuus sekä turvallisuus. Tampereen mielenterveysseura on määrittellyt toimintansa tarkemmiksi arvoiksi ihmislähtöisyyden, luotettavuuden ja yhteisöllisyyden (Tampereen mielenterveysseuran tulevaisuusohjelma 2017–2020).

Tampereen mielenterveysseura on laatinut vuosille 2017–2020 tulevaisuusohjelman, jossa tarkastellaan niin seuran tarjoamien palveluiden merkitystä kuin niiden kehittämistäkin. Ohjelmassa käsitellään maailman muuttumista ja sen vaikutusta tulevaisuuden vapaaehtoistyöhön. (Tampereen mielenterveysseuran tulevaisuusohjelma 2017–2020.) Kyseisen tulevaisuusohjelman mukaan Pirkanmaa toimii mielen hyvinvoinnin

edistämisen edelläkävijänä ja kansalaisjärjestöillä sekä vapaaehtoistyöllä on suuri vaikutus ihmisten hyvinvoinnissa. Tampereen mielenterveysseuran toiminnan painopistealueet ovat:



Kaavio 3. Tampereen mielenterveysseuran tulevaisuusohjelma vuosille 2017–2020.

Vapaaehtoistyöntekijät ovat kriisikeskus Osviitan keskiössä. Tässä luvussa käsittelen Kriisikeskus Osviitan vapaaehtoistyön luonnetta tarkemmin avaamalla tukihenkilöiden työnkuvaa ja tukihenkilökoulutusta. Lisäksi tarkastelen johdon ja kriisityöntekijöiden roolia vapaaehtoisten tukijoina, joka on oleellinen osa Osviitan tukihenkilöiden sitouttamisessa.

#### 4.1 Tukihenkilön työnkuva

Osviitan toimintamalli perustuu tasa-arvoiselle ja ei-kilpailulliselle yhteistyölle, jossa ammattikriisityöntekijät tukevat koulutettuja tukihenkilöitä ja työskentelevät heidän kanssaan yhtenä rintamana. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden ansiosta pitkien jonojen muodostumista Osviitassa pystytään ehkäisemään. (Tampereen Mielenterveysseura

2015, 62, 64, 77.) Aktiivi itse saa päättää, millä tuntimäärällä ja työmuodolla hän sitoutuu vapaaehtoistoimintaan, mutta kevyesti sitoutuminen on kuitenkin haastavaa Osviitassa. Työtehtäviin tarvitaan kuitenkin koulutus ja sen järjestäminen ei ole kannattavaa, jos vapaaehtoisen säännöllinen työpanos on hyvin vähäinen. Usein yhdistykset vaativat vapaaehtoisilta enemmän kuin he pystyvät yhdistykselle tarjoamaan (Karreinen ym. 2017, 10). Osviitan suosituksena on, että tukihenkilö kävisi päivystämässä vähintään kaksi kertaa kuukaudessa noin neljä tuntia. Joskus vapaaehtoistyöt jäävät vähemmälle elämäntilanteen vuoksi ja siihen suhtaudutaan Osviitassa mielestäni ymmärtäväisesti.

Asiakkaan voimaannuttaminen ja kannattelu on haastavaa, mutta palkitsevaa. Vapaaehtoinen kuuntelee, esittää tarvittaessa kysymyksiä kriisiin tai ongelmaan liittyen, puhuu rauhoittavasti ja on myötätuntoinen. Asiakkaan ei tarvitse pelätä saavansa diagnooseja ja tulevansa arvioiduksi, vaan hänet kohdataan omana itsenään. Työskentelyssä saa käyttää omaa persoonaansa, mutta kuitenkin tietyissä raameissa; emme voi esittää suoraan omia mielipiteitämme, vaan autamme asiakasta itse keksimään eri ratkaisuvaihtoehtoja. Kun asiakas kokee tulevansa kuulluksi, hän saa luottamusta, että asiat voivat järjestyä ilman ammattiauttajaakin. Tarvittaessa ohjaamme asiakkaan esimerkiksi lääkärin vastaanotolle. (Tampereen Mielenterveysseura 2015, 60, 77.) Tukihenkilön salassapitovelvollisuus liittyy asiakirjoihin ja vaitiolovelvollisuus taas kaikkeen siihen tietoon, mitä vapaaehtoinen on kuullut, nähnyt tai lukenut Osviitan toimintaan liittyen (Tenhunen ym. 2017, 25–27).

#### 4.2 Tukihenkilökoulutus

Tukihenkilökoulutus tukee vapaaehtoisten sitoutumista ja antaa heille tarvittavaa tietotaitoa sekä tunnetta työn merkityksellisyydestä. (Karreinen ym. 2017, 65). Kriisikeskus Osviitan tukihenkilökoulutus on välttämätön suorittaa, jotta voi toimia kriisitukihenkilönä. Toiminnan alkaessa vuonna 1993 vapaaehtoisia tukihenkilöitä koulutettiin 32 kappaletta (Tampereen Mielenterveysseura 2015, 25). Kriisityöntekijän mukaan (2020) peruskoulutuksen käy vuosittain 20–25 henkilöä ja tukihenkilönä toimimisen lopettaa saman verran. Tukihenkilömäärä vaihtelee 60–80 välillä. Osviitta järjestää tukihenkilökoulutuksia pääsääntöisesti kahdesti vuoden aikana ja tukihenkilökoulutuksen kesto on yhteensä 35 tuntia. Osviittaa voi hakeutua itse vapaaehtoiseksi

Mieli ry:n sivuilla olevan tukihenkilökaavakkeen kautta. Kriisityöntekijän mukaan (2020) tulijoita on, mutta vaikeutena on valita sitoutuneimmat vapaaehtoiset.

Ensimmäiseksi kriisityöntekijä käy koulutetuksi tukihenkilöksi haluavien hakemukset lävitse ja kutsuu hakemuksen perusteella sopivimmat alkuhaastatteluun. Osviitan toiminnanjohtajan (2020) mukaan haastattelussa 1–2 kriisityöntekijää arvioi hakijan soveltuvuutta tukihenkilötyöhön. Suositusikä tukihenkilöksi on vähintään 24 vuotta. Ikäraja on asetettu siitä syystä, että Osviitan tukihenkilötyö on keskimääräistä haastavampaa vapaaehtoistyötä. Koulutuksessa on eri kriisityöntekijöitä kouluttajina. Näin heidän osaamistaan, kuten eri koulutustaustoja on hyödynnetty. Pitkäaikaisten tukihenkilöiden kertynyttä kokemusta työstä on osattu hyödyntää, sillä osalla koulutuskerroista heidät otetaan mukaan seuraamaan ja avustamaan ryhmitöissä. Joka kerralle oma teemansa. Siellä käsitellään muun muassa teoriaa, kuten kriisejä ja kriisiauttamista sekä tehdään ryhmänä käytännönharjoituksia asiakastilanteita ajatellen.

Tukihenkilökoulutuksen suoritettuaan uusi vapaaehtoinen aloittaa harjoittelupäivävytyksen mentorin ohjauksessa. Mentorina toimii kriisityöntekijä tai koulutettu tukihenkilö. Harjoittelupäivävytyksessä muodostuu viiden yksilöasiakkaan vastaanotosta, kriisipuhelintyö harjoittelusta sekä yhdestä yksilötyönohjauksesta. Jokaisen harjoittelupäivävytyksen jälkeen uusi tukihenkilö käy kokemuksiaan läpi yhdessä kriisityöntekijän kanssa. Kun harjoittelupäivävytykset ovat täynnä, vapaaehtoinen saa todistuksen suoritettua tukihenkilökoulutuksesta. Osviitta on tehnyt tänä syksynä hieman muutoksia tukihenkilökoulutuksen rakenteeseen. Kriisityöntekijän (2020) mukaan Osviitta on päättänyt kouluttamaan tukihenkilöitä ensiksi vain puhelinpäivävytykseen. Koulutus muodostuu kahdeksasta eri koulutuskerrasta, joista neljä ensimmäistä liittyy puhelinpäivävytysohjelmaan ja neljä seuraavaa kasvokkain tapahtuvaan asiakastyöhön. Tämä varmasti selkeyttää opetusta ja antaa tukihenkilölle aikaa pureskella tukihenkilön toimenkuvaa.

#### 4.3 Johdon ja kriisityöntekijöiden rooli vapaaehtoisten tukijana

Yhdistyksen tulee huolehtia uusien vapaaehtoisten ja jäsenien hankinnasta, yhdistyksen sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä sekä vastata yhdistyksen tapahtumista. (Karainen ym. 2017, 10.) Yhdistyksessä on hyvä olla henkilö, joka koordinoi vapaaehtoistyötä. Osviitassa nämä tehtävät on jaettu kriisityöntekijöiden ja vapaaehtoisten kesken, mutta vapaaehtoistyön päävastuuhenkilöksi on nimetty Kristiina Mattson. Hänen

mukaansa hänen tärkein työnsä Osviitassa on mahdollistaa vapaaehtoisten tekemä työ muiden kriisityöntekijöiden kanssa (Tampereen Mielenterveysseura 2015, 79).

Työntekijän mukaan Osviitan kriisityöntekijöiden vastuualueet on jaettu seuraavasti: yksi kriisityöntekijä hoitaa 40 prosenttia työajastaan viestintää, kaksi vastaavat vapaaehtoisten koulutuksista ja kaksi muuta kalenteri- ja asiakastiimeistä. On tärkeää, että vastuualueita jaetaan, jotta johtajalla pysyy kokonaiskuva hallinnassa ja vapaaehtoistoimintaa voidaan toteuttaa vaivattomammin ja tehokkaammin. Tehdyistä asioista tiedotetaan selkeästi, jotta organisaation sisällä ei syntyisi epäluottamusta. (Karreinen ym. 2017, 10, 18, 95, 99.) Osviitassa huomioidaan hyvin myös tiedotus vapaaehtoisille kuukausittaisella tukihenkilösähköpostilla, joka pitää tukihenkilön kartalla ajankohtaisista asioista.

Vapaaehtoistyöntekijä sitoutuu antamaan aikaansa palkatta järjestölle ja kiitokseksi hän saa toiminnasta oletetusti itselleen hyvää. Kyse on tällöin vapaaehtoistyön psykologisesta sopimuksesta, joka koostuu vapaaehtoisen motivaatiosta sekä sitoutumisesta toimintaan. Se koostuu niistä tekijöistä, mitä organisaatio sekä vapaaehtoistyön tekijä voivat toisilleen tarjota sekä heidän odotuksistaan toisiansa kohtaan. (Kupiainen 2018,10.) Joskus vapaaehtoinen ei koe saaneensa mitään, jolloin voi ilmetä pettymyksiä ja aktiivi lopettaa vapaaehtoistoiminnan. Psykologinen sopimus velvoittaa yhdistystä huolehtimaan vapaaehtoisistaan johtamalla vapaaehtoistyötä asianmukaisesti sekä tarjoamalla kaiken tukensa aktiiville. Jokainen vapaaehtoinen on oma yksilönsä ja tarvitsee henkilökohtaisen määrän tukea ja arvostusta. LMX = Leader – member – exchange – johtamisteoria kuvastaa psykologista työsopimusta ja sen mukaan johtajuus koostuu esimiehen ja työntekijän kahdenkeskisestä ainutlaatuisesta suhteesta. Tällainen ”horisontaalinen vaihdantasuhde” muodostuu toisen kunnioittamisesta, kykyihin luottamisesta ja yhteiseen tavoitteeseen pyrkimisestä. (Kupiainen 2018, 10, 11.)

Sitoutuminen toimintaan vaatii vapaaehtoisen odotusten täyttämistä. MIELI ry:ssä vapaaehtoisille pyrkimyksenä on tarjota mielekästä tekemistä, josta seuraa hyvä mieli. Tukihenkilölle osoitetaan, että hän on tarpeellinen ja hän kuuluu joukkoon. Hänelle annetaan mahdollisuus kehittää itseään ja vaikuttaa asioihin. Hyvästä työstä pyritään palkitsemaan ja mahdolliset toiminnasta aiheutuneet kulut korvataan. (Kupiainen 2018, 11.) Kaikki eivät aina koe toimintaa lopulta omakseen, vaikka toimija on tehnyt parhaansa vapaaehtoisen viihtymisen eteen. Alkuinnostus laskee usein rekrytoinnin

jälkeen ja joskus aktiivi haluaa jättää osallistumisensa siihen. Tällöin heiltä on hyvä pyytää palautetta myöhemmin, koska lähtijä ei yleensä sano suoraan, mikä toiminnassa vaikutti lähtemissyyn. (Karreinen ym. 2017, 40–41.)

Järjestötoimintaan haluaville pitää olla aina ystävällinen vastaanotto ja uusien jäsenten perehdyttämisen vastuuasiat pitää olla selvillä. Henkilökohtainen huomiointi, kiittäminen ja kannustus, toiminnan suunnitteluun mukaan ottaminen ja vapaamuotoisen toiminnan järjestäminen vapaaehtoisille sitouttavat toimintaan. (Karreinen ym. 2017, 40, 52–54.) Kriisityöntekijän (2020) mukaan hyvä ilmapiiri ja välittäminen ovat edistäneet vapaaehtoisten kiinnittymistä Osviittaan. Kuunteleminen on kaiken lähtökohta. Tehtävän tulee olla vapaaehtoisesta kiinnostava ja motivoiva ja vapaaehtoisen on tiedettävä, mitä merkitystä hänen työpanoksellaan on. Riittävä ohjeistus ja matala kynnyks mahdollisuuteen kysyä lisäneuvoa takaavat hyvän lopputuloksen. Vapaaehtoiselle tulee suoda mahdollisuus tehdä asioita omalla tyylillään ja omaan aikatauluun sopivasti. Jos jokin tehtävä tulee tehdä jollakin tietyllä tavalla, on se perusteltava kunnolla. Johdon ja kriisityöntekijöiden on annettava vastuuta vapaaehtoisille ja luotettava heidän osaamiseensa. Myös yhteishenkeä tulee pitää yllä. (Karreinen ym. 2017, 97–98, 95.)

Kun organisaatio tuntee vapaaehtoisensa, pystyy se tarjoamaan jokaiselle omaan elämäntilanteeseen ja mieltymyksiin sopivia työtehtäviä ja sopivan määrän vapaaehtois töitä. (Mt. 96.) Yhdistyksen tarjoamista mahdollisuuksista on hyvä puhua aktiivisesti vapaaehtoisten kanssa. Niille, jotka sitoutumisellaan ja panostuksellaan osoittavat vastuullisuutensa yhdistyksen toiminnassa, on hyvä tarjota erilaisia mahdollisuuksia osallistua eri koulutuksiin ja tarjota suurempaa vastuuta. Suomen Mielenterveys ry:llä on valtakunnallista toimintaa, johon on myös hyvä kannustaa niitä, joita eteneminen yhdistyksessä kiinnostaa. Myös vaatimattomammat vapaaehtoiset on hyvä huomioida kannustuksella, joka voi rohkaista heitä laittamaan itsensä likoon uudella tavalla. Jokaisen erityisosaaminen kannattaa myös hyödyntää toiminnassa. (Karreinen ym. 2017, 55–56.)

Riitaajan (2008) mukaan työnohjaukset ovat erityisen tärkeitä kriisityössä, jossa ollaan tekemisissä kuormittavassa ihmissuhdetyössä. Hän kertoo työnohjauksen olevan väline, jonka avulla omaa toimintaa työssä voi tutkia, jäsenellä ja arvioida. Se on yksi keino pitää yllä vapaaehtoisten innostusta ja sitoutumista toimintaan, ehkäistä heidän

uupumistaan sekä ylläpitää yhteishenkeä, työn laatua ja toimijoiden osaamista (Karreinen ym. 2017, 121). Työnohjauksen muotona Osviitassa käytetään epäsuoraa työnohjausta, jossa keskustellaan jälkikäteen niistä työtilanteista, joista ohjattava haluaa itse keskustella. Hallamaa-Nummisen (2011) mukaan asioihin tulee uusia näkökulmia, kun tapahtumista keskustellaan jälkikäteen, joka on työnohjauksen keskeisin tavoite.

Ryhmätyönohjauksissa käydään läpi luottamuksellisesti asiakaskohtaamisia ja keskustellaan niiden herättämistä tunteista (Riitaoja 2008). Ryhmätyönohjauksissa kriisityöntekijän tulee antaa mahdollisuus kaikille tukihenkilöille kertoa kokemuksistaan ja tuntemuksistaan, mutta ryhmässä on syytä välttää liiallista utelua yksittäisen henkilön mielentiloista, ellei tilanne ole hälyttävä. Kyse ei ole kuitenkaan terapiatoiminnasta vaan yhteisten päämäärien tavoittelusta. (Karreinen ym. 2017, 115, 117.) Itsetuntemus on vahvistunut niin, että asiakkaiden kohtaaminen on helpompaa ja vapaaehtoiselle tulee valmiuksia erottaa omat tunteet asiakkaiden tunteista paremmin. (Tampereen Mielenterveys ry 2015, 68.)

Työnohjausryhmät kokoontuvat kuukausittain ja työnohjaajana toimii kriisityöntekijä. Osallistumisporukka pyritään pitämään samana, joka vahvistaa luottamuksellisuutta. Ryhmänohjaajan tehtävänä on kannustaa tukihenkilöitä ilmaisemaan huolensa ja varmistaa, että aikaa jää riittävästi kaikille. Karreisen ym. (2017) mukaan työnohjauksen tarve korostuu vapaaehtoistyössä, koska tukihenkilöillä ei välttämättä ole ammattikoulutuksen tai työkokemuksen kautta hankittua rutiinia, turvaa ja varmuutta tehtävien suorittamisessa. Heillä ei ole myöskään suojaavaa ammatti-identiteettiä. Tarkoituksena on yhdessä löytää ratkaisuja työtilanteisiin sekä selvittää mahdollisia keskinäisen vuorovaikutuksen tuomia jännitteitä. Työnohjauksessa pyritään lisäämään ymmärrystä työnohjauksen jäsenten välillä sekä ymmärrystä itseään ja työtänsä kohtaan. Työyhteisön erilaiset tavat toimia voivat tuoda ajatuksia ja tukea omaa toimintaa ja tavoitteita. (Karreinen ym 2017, 122, 126.)

Työnohjaus on hyvä hetki ottaa vastaan palautetta tukihenkilöiltä. Kokemusten jakaminen ja vertailu synnyttävät yhteishenkeä, tukee jokaista ryhmän jäsentä sekä auttaa pääsemään ylitse sen hetkisistä vastoinkäymisistä. Kaikille suodaan mahdollisuus kertoa kokemuksistaan ja tuntemuksistaan sen verran, kuin jokainen itse haluaa. Jokaisen tulee saada kertoa omat näkemyksensä omalla vuorollaan ja negatiivinen palaute

tulee myös ottaa vastaan nöyrästi ilman vastaväitteitä. Vastaanottajan tulee pahoitella ja kiittää saadusta huonosta palautteesta. (Mt. 81–82, 115.)

Ryhmätyönohjauksessa yksilö joutuu kohtaamaan muiden reaktiot ääneen sanottujen asioiden tiimoilta, mutta halutessaan tukihenkilö voi myös käydä juttelemassa työssä tapahtuneista asioista ja tuntemuksista kriisityöntekijän luona kahden kesken. Hallamaa-Numminen (2011) mukaan yksilötyönohjauksessa pyritään löytämään ratkaisuja omaan työhön esimerkiksi miettimällä omaan persoonaan liittyviä haasteita. Tämä kasvattaa ammattitaitoa ja kehittää sitä oikeaan suuntaan. Keskeisintä työskentelyssä on työnohjaajan ja ohjattavan välinen vuorovaikutussuhde, jossa ohjattava kykenee kertomaan omista kokemuksistaan avoimesti ja tekemään tarvittaessa muutoksia toimintaansa. Tämä heijastuu koko työorganisaation ilmapiiriin ja henkiseen hyvinvointiin. Kriittinen ajattelu lisää oman itsensä, ajatusten ja tunteiden tunnistamista. Tämä on avain ammatilliseen kehittymiseen.

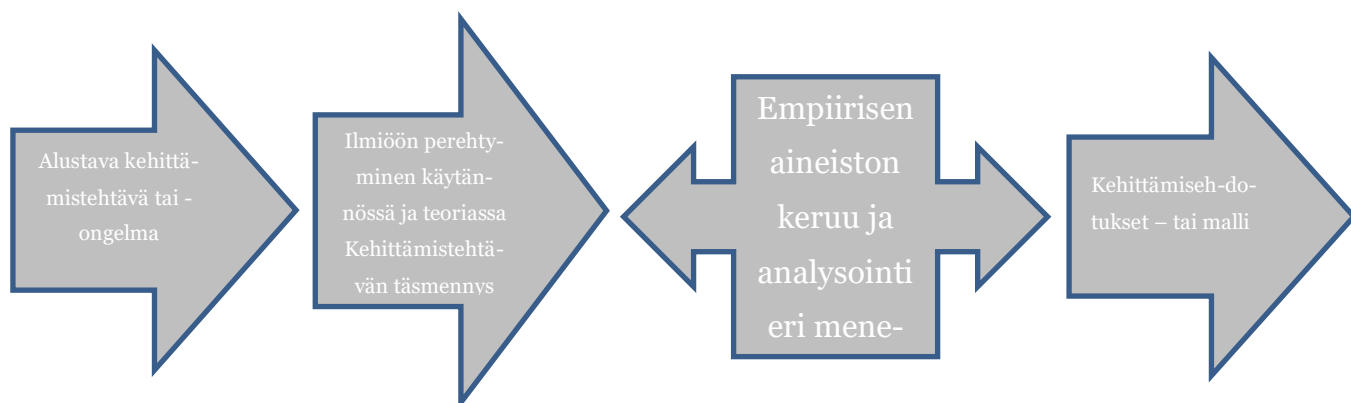
Osviitta tarjoaa vapaaehtoisille myös kehityskeskustelut. Kriisityöntekijä (2020) kertoi tätä nimitettävän palautekeskusteluksi, jotta se erottuisi virkasuhteen kehityskeskustelusta. Hänen mukaansa palautekeskustelu pyritään pitämään kerran vuodessa, mutta nämä keskustelut työllistävät paljon. Kyseistä keskustelua voi halutessaan erikseen pyytää, toiset taas eivät halua sitä lainkaan. Näissä keskusteluissa voidaan pohtia muun muassa vapaaehtoisen jaksamista ja hän voi antaa myös palautetta organisaatiosta.

Vapaaehtoisen mahdollisuus antaa palautetta toiminnasta luo pohjaa toiminnan kehittämiseksi. Jo lyhyt kysymys: Miten meni? antaa tukihenkilölle tunteen siitä, että hänen tekemällensä työllä on merkitystä. Joskus kun kaikki ei ole sujunut suunnitelmien mukaisesti, voi olla vaikeaa pyytää palautetta. Silti asioista on hyvä keskustella avoimesti, koska se puhdistaa ilmaa. Tapahtuneesta voidaan myös oppia seuraavia asiakastilanteita ajatellen. On hyvä esittää toiveita tilanteen paranemiseksi. Korjaavaa palautetta tulee antaa vapaaehtoiselle kahden kesken. Palautteen kerääminen jälkikäteen antaa ihmiselle mahdollisuuden arvioida toimintaa systemaattisesti osana kokonaisuutta. Tunnekuohut ovat laantuneet ja toimintaa voi arvioida laajemmasta perspektiivistä. (Karreinen ym. 2017, 81–82, 83, 85.)

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Tapaustutkimus on lähestymistapa, jolla kehittämistyössä edetään käyttämällä tyypillisesti useita eri tiedonhankintamenetelmiä. Tarkoitus on tutkia, kuinka jokin on mahdollista tai kuinka jokin tapahtuu. Tapaustutkimuksen tarkoituksena on tuottaa syväisiä ja yksityiskohtaisia kehittämisehdotuksia ja ratkaisuvaihtoehtoja eikä niinkään vielä viedä muutoksia eteenpäin käytännön tasolle. (Ojasalo ym. 2015, 37,52.) Opin- näytetyön lähtökohtana on toteuttaa tapaustutkimus, jonka avulla kerätään palautetta ja kehitetään juuri Kriisikeskus Osviitan sisäistä toimintaa, jotta tukihenkilöt viihtyisi- vät organisaation aktiiveina mahdollisimman pitkään.

Kehittäminen nähdään yleensä konkreettisenä toimintana, jonka avulla pyritään ta- voitteeseen, joka on selkeästi määritelty. Vapaaehtoisten sitouttaminen vaatii jatkuvaa innovointia ja parhaimmassa tapauksessa myös diffuusiota eli uusien hyviksi koettu- jen toimintatapojen levittämistä paikallisen järjestötoiminnan ulkopuolelle. (Toikko & Rantanen 2009, 15.)



Kaavio 4. Tapaustutkimuksen eri vaiheet (Ojasalo ym. 2015, 54).

Opinnäytetyöni on pääasiassa kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja tarkastelen tutkittavaa aihealuetta korostaen yksilöiden kokemuksia ja mielipiteitä vapaaehtoistyön sitouttamiseen liittyvistä seikoista. Juuri yksilöiden kokemuksista ja näkemyk- sistä on kiinnostuttu 2000-luvulla aikaisempaa enemmän (Nylund ym. 2005, 22).

Laadullisessa tutkimuksessa tutkittava kohde valitaan harkitusti. (Ojasalo ym. 2015, 105). Opinnäytetyössäni kohteeksi on rajattu muutaman vuoden vapaaehtoistyössä ol- leisiin tukihenkilöihin sekä viiden viimeisen vuoden aikana lopettaneisiin tukihenki-

löihin. Tutkimustulosten analysointi keskittyy heidän kokemuksiinsa ja mielipiteisiinsä, ei niinkään numeraalisiin aineistoihin. Tutkijan osallistuminen toimintaan lähellä tutkittavia on tyypillistä laadullisissa menetelmissä (Ojasalo ym, 2015, 105). Koska toimin Osviitassa tukihenkilönä hyvin aktiivisesti, on tutkijan lähellä toimiminen tässä tapauksessa ilmiselvää. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on suhtautua kriittisesti olemassa oleviin toimintatapoihin, jotta löydettäisiin toisin tekemisen muotoja ja tapoja (Toikko ym. 2009, 47). Tämän vuoksi esittämäni kysymykset aloitin kysymyssanoilla Mitä ja Miten. Esimerkiksi: ”Mitä kehitettävää /parannettavaa, Miten koet/haluaisit?”

### 5.1 Webropol - kyselyt

Kysely on menetelmänä hyvä, jos organisaatio tuntee jo etukäteen kohderyhmän, jolle kysely suunnataan. Kyselyjen luotettavuutta kuvataan käsitteillä validiteetti ja reliabiliteetti. (Ojasalo ym. 2015, 40–41.) Validiteetilla kuvataan miten hyvin mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa juuri sitä tutkittavan ilmiön ominaisuutta, jota selvitetään. Reliabiliteetilla taas tarkoitetaan kuinka luotettavasti ja toistettavasti valittu mittari mittaa ilmiötä. (Tilastokeskus 2020.) Kriisikeskus Osviitan vapaaehtoistyöhön sitouttamisen syitä selvittääkseni päädyin varmistamaan hyvän validiteetin hankkimalla näyttöön perustuvaa tietoa laatimalla syyskuussa 2020 verkkolomakekyselyn niille koulutetuille tukihenkilöille, jotka eivät syystä tai toisesta jatkaneet Osviitassa vapaaehtoisena koulutuksen jälkeen sekä niille, jotka ovat jo lopettaneet vapaaehtoisena toimimisen. Webropol - kysely oli mielestäni helpoin väylä tavoittaa Osviitassa lopettaneet vapaaehtoiset ja siksi kysely tuntui ainoalta oikealta tutkimustavalta kyseistä kohderyhmää ajatellen. Kysely saatekirjeineen lähetettiin 9.10.2020 ja vastausaikaa annettiin 23.10.2020 saakka. Jotta kyselyn reliabiliteetti olisi mahdollisimman hyvä, kysely kohdennettiin aluksi viimeisten kolmen vuoden aikana lopettaneille vapaaehtoisille. Koska vastausprosentti oli liian alhainen, kysely päädyttiin lähettämään myös viisi vuotta sitten lopettaneille tukihenkilöille. Ensin kysely lähetettiin 20 henkilölle ja lopulta yhteensä 53 henkilölle. Vastauksia sain yhteensä 9 kappaletta. Laatimani kyselylomake sisälsi saatekirjeen ja 11 kysymystä. Pyrkimykseni oli pitää kysely mahdollisimman napakkana, jotta kynnyks vastaukselle pysyisi alhaisena. Osa kysymyksistä on

avoimia, osa monivalintaisia strukturoituja kysymyksiä ja osa Likert-asteikkollisia kysymyksiä. Toiminnanjohtaja sekä kriisityöntekijä toimivat testivastaajina ennen sen lähettämistä.

Kyselyn laadinnassa käytin hyväkseni aikaisemmin Osviitan Webropol - työkalulla laatimaa motivaatiokyselyä, joka on laadittu Osviitan tukihenkilöille. Puhuin heti opinäytetyön toimeksiannon saatua toiminnanjohtajan kanssa Osviitan koulutetuille tukihenkilöille suunnatun esikyselyn tekemisen mahdollisuudesta ja sen hyödyntämisestä työssäni. Esikysely sopi kehittämistyöni lähtötilanteen selvittämiseen erinomaisesti. Lähetin esikyselyn keväällä 2020 77 koulutetulle tukihenkilölle ja vastauksia sain yhteensä 37 kappaletta. Sen avulla sain tietooni, kuinka paljon kuinka paljon loppeneiden tai jostain syystä lainkaan siellä aloittaneiden näkemykset erosivat nykyisten koulutettujen tukihenkilöiden näkemyksistä. Yli puolet esikyselyn vastanneista oli 30-62-vuotiaita ja suurin osa oli palkansaajia. Toiseksi suurin vastausryhmä oli eläkeläiset ja pienin osuus muodostui opiskelijoista. Lähes puolet vastaajista elävät parisuhhteissa ilman lapsia. 24 vastaajaa on toiminut Kriisikeskus Osviitan tukihenkilöinä 1–5 vuotta, loput kauemmin.

## 5.2 Teemahaastattelu

Vapaaehtoisten mielipiteiden ja kehittämisideoiden dokumentointi eli tämän niin sanotun hiljaisen tiedon kerääminen voi synnyttää uudenlaista ammatillista tietoa, jota pystytään hyödyntämään toiminnan kehittämisessä (Ojasalo ym. 2015, 20). Siksi päätin toteuttaa muutaman puolistrukturoidun haastattelun eli teemahaastattelun viimeisen kahden vuoden aikana aloittaneille uusille koulutetuille tukihenkilöille. Puolistrukturoidussa haastattelussa ei ole etukäteen tarkkoja kysymyksiä, jolla pyritään varmistamaan, ettei haastateltava ohjaa liikaa vastaajia. Pelkkien kyselyiden kautta helposti tulee määritelleeksi, mitkä kysymykset ja asiat ovat ratkaisevia tutkittaessa sitouttamista, mutta teemahaastatteluiden kautta vastaajille jää vapaus kertoa laajemmin näkökannoistaan teemaan liittyen. Haastatteluissa myös vaikeiden asioiden läpikäyminen on mahdollista (Ojasalo ym. 2015, 41, 106).

Haastatteluiden tarkoituksena on selvittää, mitä nykyajan vapaaehtoistyöltä halutaan ja mitkä tekijät motivoivat jatkamaan Osviitan koulutettuna tukihenkilönä. Teemahaastatteluissa saan myös tukihenkilöiden näkemystä siitä, keille heidän mielestään

Osviitan vapaaehtoistyötä tulisi kohdentaa ja miten. Haastattelu on hyvä valinta tutkimusmenetelmäksi, kun halutaan korostaa yksilöä tutkimustilanteessa (Ojasalo ym. 2015, 106). Haastatelluista vapaaehtoisista on aloittanut Osviitan kriisitukihenkilöinä vuosien 2018–2020 aikana. Teemahaastatteluja tein yhteensä viisi kappaletta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa laajempi tutkimusjoukko ei ole mahdollinen, koska jo yksi teemahaastattelu itsessään tuottaa paljon aineistoa (Alasuutari 2011), jonka vuoksi koen viiden teemahaastattelun olevan riittävä määrä tutkimusaineistoksi laatimieni kyselyiden lisäksi. Toteutin yksilöteemahaastatteluista kolme keskiviikkona 30.9.2020 ja loput kaksi perjantaina 2.10.2020 Osviitan tiloissa. Äänitin ja litteroin kaikki haastattelut.

### 5.3 Oma havainnointi ja muun aineiston hyödyntäminen

Havainnointia suositellaan kaikkeen kehittämistyöhön (Ojasalo ym. 2015, 42). Havainnoinnissa tarkastellaan yksilöiden käsityksiä ja merkityksiä sekä hyödynnetään erilaisia tutkimustapoja (Tuomi & Sarajärvi 2018, 1.1.2). Havainnoitsija voi itse osallistua toimintaan ja kirjata havainnoitejaan esimerkiksi päiväkirjaan (Ojasalo ym. 2015, 42). Koska toimin Kriisikeskus Osviitassa myös tukihenkilön roolissa, olen käyttänyt tutkimusmuotona hyvin pitkälti kokemusasiantuntijuutta. Juttelut muiden vapaaehtoisten, kriisityöntekijöiden ja asiakkaiden kanssa ovat antaneet paljon ajattelemisen aihetta vapaaehtoistyötä ajatellen. Havainnointi ei ole kuitenkaan muotoutunut itselleni keskeiseksi kehittämistyön menetelmäksi, koska olen tehnyt vain satunnaisia muistiinpanoja. Osallistuva havainnoija osallistuu kohteen toimintoihin työntekijän tai asiakkaan roolissa (Ojasalo ym. 2015, 116). Tässä tapauksessa olen osallistuva havainnoija vapaaehtoisen roolissa.

Muina lähteinä tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössäni olen käyttänyt alan kirjallisuutta, artikkeleita, podcastia, Yle Areenan tarjoamia ohjelmia, järjestön omia kotisivuja ja muita internetsivustoja. Olen siis yhdistänyt eri metodeita, tietolähteitä ja teoriaa eli käyttänyt triangulaatiota yhtenä keinona arvioida tutkimustuloksiani. Tuomi ym. (2018) kertoo 1950-luvun vallinneen näkemyksen mukaan triangulaation mahdollistaneen totuuden saavuttaminen tutkimustuloksissa. 1980-luvun näkemyksessä taas painotettiin, että triangulaation avulla tutkimukseen saadaan syvyyttä ja leveyttä, mutta ei saavuteta varsinaisesti totuutta. (Tuomi ym. 2018.) Koen useiden lähteiden

käyttämisen tuoneen työhöni enemmän tarkastelupintaa, joka on lisännyt työn hyödynnettävyyttä vapaaehtoistoiminnassa.

Olen pyrkinyt olemaan lähdekriittinen käyttäessäni eri tietokanavia ja kirjoittaessani tietoperustaa. Tietoperustan laadinnassa olen hyödyntänyt paljon 10 askelta parempaan vapaaehtoistointaan – teosta, koska koin kirjassa olleen tiivistettynä hyvin esimerkiksi motivaatio käsitteeseen liittyvän timanttimallin, jonka alkuperä on lähtöisin tutkija Anne Birgitta Yeungilta. Tämän vuoksi en ole käyttänyt kyseisessä kohdassa opinnäytetyötäni alkuperäislähdettä.

## 6 ESIKYSELY TOIMINNASSA MUKANA OLEVILLE

Laatimani esikysely keväällä 2020 aktiivisina toimineille vapaaehtoisille toi paljon pohjatietoa Kriisikeskus Osviitan vapaaehtoistyöstä ja sen historiasta. Esikyselyyn vastanneiden vapaaehtoisten elämäntilanteet ovat suurimmalla osalla pysyneet suhteellisen samana tukihenkilökoulutuksen alkamisen jälkeen. Vain äitiyslomat ja Korona pandemia olivat syitä tauon pitämiselle vapaaehtoistyössä. Vastaajista osa on ollut opiskelijoita tukihenkilökoulutuksen aikaan ja ovat jo sittemmin valmistuneet. Kiinnostava kysymys on, vaikuttaako koulusta valmistuminen kuinka paljon vapaaehtoisena jatkamiseen.

### 6.1 Syyt lähteä toimintaan

Esikyselyn vastausten perusteella vaikuttaisi siltä, että Osviitan tukihenkilöksi hakeudutaan usein siinä vaiheessa, kun elämänkokemusta on jo jonkin verran kertynyt ja jälkikasvua ei ole huolehdittavana. Uskon, että elämänkokemuksen myötä tietoisuus vaikutusmahdollisuuksista on lisääntynyt. Vastauksista nousi esiin kiinnostus ja halu auttaa ihmisiä ja oman osaamisen hyödyntäminen. Lisäksi itsensä kehittäminen ja ammatillisen osaamisen kasvattaminen kiinnostivat suurta osaa. Osviitan kaltaisesta vapaaehtoistyöstä on saatu tietoa oman työn tai opintojen kautta. Muutama oli motivoitunut aloittamaan vapaaehtoistyön saatuaan apua itselleen tai läheiselleen kriisin keskellä.

Monista vastauksista huokui, että Osviitan tukihenkilötyötä pidetään erittäin tarpeellisenä ja mielekkäänä tapana vaikuttaa yhteiskunnallisesti. Kysyttäessä vapaaehtoistyön merkitystä itselle ja yhteiskunnallisesti, esiin nousi riittämättömien resurssien täydentämisen tärkeys, joka nähtiin osittain myös hyvin kaksijakoisesti. Toisaalta koettiin, että on hyvä mahdollistaa mielekkään ja merkityksellisen vapaaehtoistyön tekeminen, mutta toisaalta taas yhteiskunnan pitäisi lisätä resurssejaan palkkaamalla työntekijöitä riittävästi, jotta mielenterveyden tukemisen ja mielenterveyden ongelmien ennaltaehkäisy ja hoito pystyttäisiin takaamaan kaikille ilman näin suuren ilmaisen työpanoksen hyödyntämistä. Kolmannen sektorin merkitys tiedostetaan ja se nähdään hyvänä julkisten ja yksityisten palveluiden täydentäjänä. Matalan kynnyksen toimintaa pidetään kiinnostavana ja tärkeänä. Päätökseen aloittaa varsinainen työskentely Osviitassa koulutuksen jälkeen oli selkeästi pääsyinä motivaatio ja innostus vapaaehtoistyötä kohtaan.

## 6.2 Osviitan vahvuudet

Kriisiauttaminen opettaa kuuntelemisen taitoa ja rohkeutta kohdata ihmisiä. Moni kokee auttamisen tuovan hyvää mieltä ja merkityksellisyyden tunnetta. Asiakastyö kasvattaa itsetuntemusta ja ymmärrystä erilaisuutta kohtaan. Sen kautta saa uusia näkökulmia, esimerkiksi omia ongelmia oppii paremmin suhteuttamaan. Itselleni uutena ahaa-elämyksenä tuli, että moni kokee tukihenkilötyön myötä olevansa kiitollisempia omasta elämästään, jonka myös allekirjoitan. Moni vapaaehtoinen koki pystyvänsä hyödyntämään oppimaansa ja kehittämään ammatillisuuttaan kriisiauttamisessa.

Hyvä työyhteisö, - ja ympäristö, laadukas työnohjaus, kannustus ja tuki nousevat yhä uudelleen Osviitan vahvuuksiksi esikyselyn vastauksissa. Myös tukihenkilökoulutus nähdään pääasiassa monipuolisena ja muut koulutukset sekä virkistystoiminta mainitaan useassa vastauksessa hyvässä valossa. Lisäksi toiminnan joustavuus sekä erilaiset tavat toimia vapaaehtoisena saavat kiitosta. Valtaosa tuoreista vapaaehtoisista kokee Osviitassa työtehtävät monipuolisiksi ja selkeiksi. Juuri erilaiset työtavat näyttävät tekevän vapaaehtoistyöstä mielekkään, mutta myös sopivassa suhteessa haastavan. Tukihenkilöt kokevat saavansa onnistumisen tunteita ja kokevansa itsensä tarpeellisiksi.

### 6.3 Osviitan haasteet ja kehittämiskohteet

Kehittämideoita, sekä ruusuja ja risuja kysyttäessä, palaute oli suurelta osin positiivista ja osalla ei ollut antaa kehittämideoita lainkaan. Yksittäiset palautteet liittyivät muun muassa sähköiseen ajanvaraukseen, (esimerkiksi Intranetin mahdollinen hyödyntäminen), etätyöskentelyyn sekä Sekasin chat – työmuotoon. Toivetta tuli tukihenkilökoulutuksen yhtenäistämistä. Muista vapaaehtoisten koulutuksista toivottiin etäosallistumismahdollisuutta ja tietyn aihealueen käsittelyä. Mikään tietty asia ei noussut toista asiaa yleisemmin esille, vaan palautetta tuli tasaisesti eri aihealueista. Eniten näkökannat poikkesivat lyhyt- ja pitkäaikaisten vapaaehtoisten tukihenkilöiden välillä. Pitkään talossa olleiden vapaaehtoisten suusta on kuultu usein, kuinka ennen on tehty jotkin asiat paremmin. Luonnollisesti muutosvastaisuutta ilmenee, mutta siitä huolimatta toimintaa tulee kehittää. Tämä voi olla haastavaa, mutta muutostavastaisten tukihenkilöiden riittävällä huomioimisella uusiin tapoihin ja käytänteisiin sopeudutaan helpommin.

37 vastauksesta 17 kertoi tekevänsä vapaaehtoistyötä lisäksi muille toimijoille kuin Osviitalle, mutta lähes poikkeuksetta kaikki nämä muut vapaaehtoistyöorganisaatiot ovat hyvin erilaisia Osviittaa nähden eikä vapaaehtoistöitä voi juuri verrata keskenään. Esimerkkejä muista vapaaehtoistyöorganisaatioista olivat erilaiset kulttuuritapahtumat, kissojen katastrofihdistys ja Marttatoiminta. Osviitan tukihenkilöiden vastauksista huomaa, että Osviittaa arvostetaan ja kaikilla on selkeä syynsä, miksi haluavat jatkaa kyseisessä organisaatiossa vapaaehtoisena muutoksista huolimatta.

## 7 VARSINAISEN TUTKIMUSAINEISTON ANALYYSI

Aineiston analysointi aloitetaan käymällä käsitellyt aineistot läpi useaan kertaan, jonka jälkeen ne luokitellaan ja niistä pyritään löytämään yhteyksiä käytettyyn teoriaan. Seuraavaksi keskitytään kokonaisuuteen, ilmiön tulkintaan ja sen liittämiseen olemassa oleviin teorioihin tai teorian uudelleen luomiseen. Koska kyse on laadullisesta tutkimuksesta, kerätty aineisto ei ole ratkaisu kehittämistehtävään, vaan materiaali toimii sen tukena. (Ojasalo ym. 2015, 110, 119.)

Lopettaneiden vapaaehtoisten kyselyn vastaajista kahdeksan oli 30–62-vuotiaita ja yksi vastaajista 18–29 –vuotiaiden ikähaarukassa. Vanhempien ikäluokasta ei tullut yhtään vastausta. Tämä voisi viitata siihen, että eläkeikäisistä tukihenkilökoulutuksen

käyneistä suurin osa jatkaa koulutettuna tukihenkilönä, koska uskon eläkeläisillä olevan eniten aikaa vastailla heille lähetettäviin kyselyihin. Tätä ei kuitenkaan voi varmuudella tietää, koska kohderyhmä tähän kyselyyn ei muodostunut ainoastaan tukihenkilökoulutuksen jälkeen lopettaneiden ryhmästä, vaan kysely on suunnattu myös myöhemmin Osviitassa lopettaneille tukihenkilöille.

Vastaajat olivat käyneet tukihenkilökoulutuksen vuosien 2015–2018 välillä tai aiemmin. Vuoden 2019 ja 2020 tukihenkilökoulutuksen käyneitä lopettaneita kysely ei valitettavasti tavoittanut. Vastaajista yksi on toiminut vain alle kuukauden aktiivisena tukihenkilönä, vastaajista kaksi on ollut toiminnassa mukana 1–3 kuukautta, kaksi muuta 3–6 kuukautta ja yksi 6–12 kuukautta. Useamman vuoden toiminnassa olleita henkilöitä oli vastaajista vain yksi.

### 7.1 Syyt aloittaa ja jäädä pois toiminnasta

Vapaaehtoistyön merkitys yhteiskunnallisesti nähtiin erittäin merkittävänä niin kyselyiden vastauksissa kuin teemahaastatteluissakin. Vapaaehtoistyö nähdään palvelujärjestelmän täydentäjänä ja hyvänä lisänä ylikuormittuneille julkisille palveluille. Kuten esikyselyssäkin, motiivina korostui suuri ja aito halu auttaa apua tarvitsevia. Myös oman osaamisen antaminen yhteiseen hyvään mainittiin monessa kyselyn vastauksessa hieman eri sanoin. Vapaaehtoistyöstä koettiin saatavan itselle jotain hyvää, joka käy yhteen Anne Birgitta Pessin Vapaaehtoistyön timanttimalin kanssa. Tätä olen käsitellyt työssäni vastapari saaminen – antaminen kohdassa luvussa 3.4. Käytännön vapaaehtoistyö tuotti puolelle kyselyyn vastanneista iloa. Jos ihminen kokee saavansa vapaaehtoistyöstä vain vähän, tukihenkilötyön lopettaminen on varmasti tällöin perusteltua.

Osa koki auttamisen velvollisuudekseen. Varsinkin teemahaastatteluissa kävi ilmi tukihenkilöiden arvomaailma ja sen suuri vaikutus auttamishalulle, joka nojaa hyvin teoriatietoon arvojen merkityksestä, josta olen kirjoittanut luvussa 3.2. Yksi haastateltavista oli saanut itse apua Kriisikeskus Osviitasta vuosia sitten ja hän halusi laittaa hyvän kiertämään. Eräs haastateltavista kertoi vapaaehtoistyön olleen jo monen vuoden

takainen haave, vaikka hän työskentelee täysin eri alalla. Jonkinlainen kutsumus tämän tyylliselle auttamismuodolle tuntuu Osviitan tukihenkilöitä yhdistävän. Haastateltavat sanoittivat motiivejaan seuraavasti:

Rikas ihminen on sellainen, jolla on antaa joko henkistä tai fyysistä pääomaa muille. Koin, että mulla ei tavallaan fyysistä pääomaa oo niin paljon kuin sitten taas henkistä, että pystyy auttaan, antaa muille. Täällä kun joudutaan oleen kaikki, niin jos pystyy vähänkin auttaan niissä vaikeissa tilanteissa muita, niin miksipä ei.

Kaiken keskiös on itse tää työ mitä tääl tehdään ja se on jo niinku luontaisesti semmonen mikä motivoi mua. Sellanen niinku et mulla on se sisäinen motivaatio tehdä sitä työtä jo ennen ku mä edes ehkä kävelin sisään tänne paikkaan. Mut sit se mitä tääl tapahtu ni oli se, et mä sain niinku vahvistuksen sille, koska tää oli ensimmäinen paikka, missä mä tällasta pääsin tekemään.

Enää vapaaehtoistyö ei ole niin selkeästi vain muiden auttamista, vaan työhön lähdetään myös oman itsensä kehittämisen ja kouluttautumisen vuoksi, joka näkyi myös esikyselyn vastauksista. Neljällä haastateltavista juuri opiskelua ja tulevaisuuden ammattivalintoja tukeva vapaaehtoistyö oli yksi syy heille aloittaa Osviitassa tukihenkilötyö.

Teemahaastatteluiden pohjalta voidaan sanoa, että tukihenkilökoulutukseen oltiin suurimmalta osin tyytyväisiä. Haastateltavat pitivät perehdytyskoulutusta välttämättömänä, jotta Osviitan vapaaehtoisena voi aloittaa. Tarkat tukihenkilöhaastattelut koettiin hyväksi tavaksi karsia vapaaehtoistyöhön soveltumattomia ihmisiä. Pidettiin myös tärkeänä, että koulutuksen aikana voi vielä miettiä omia valmiuksia ja halua tämän tyyppiseen vapaaehtoistyöhön. Tukihenkilökoulutusta pitää useampi kriisityöntekijä, jolloin jokaisen omanlainen tapa kouluttaa rikastuttaa koulutusta ja työntekijöiden erityisosaaminen nousee hyvin esiin.

Yksi ratkaiseva syy tukihenkilötyön aloittamiseen ja lopettamiseen nähtiin olevan ihmisen sen hetkinen elämäntilanne. Kaikki kyselyyn vastanneet kokivat elämäntilanteeseen liittyvillä henkilökohtaisilla syillä olleen vaikutusta heidän pois jäämiseen toiminnasta. Ihmisten arkeen ei pystytä vaikuttamaan ja se sanelee pitkälti, kuinka paljon ihmisellä on aikaa vapaaehtoistyölle. Esimerkiksi lasten saaminen tai raskas työ vievät aikaa ja voimavaroja. Ajankäytön ongelmat nousivat esille, jotka käyvät yksiin luvussa

3.2 paneelikeskustelusta saamani tiedon kanssa. Sitouttamisen kehittäminen nähtiin haastavana asiana järjestölle.

Tutkimustulosten mukaan muutama koki oman työn luonteen liian samanlaiseksi tukihenkilötyön kanssa, jonka vuoksi vapaaehtoistyön jatkaminen on koitunut liian kuormittavaksi. Aktiivit tukihenkilöt näkivät, ettei haastavassa elämäntilanteessakaan ole järkevää kuormittaa itseänsä toisten murheilla. Vapaaehtoistyön uskottiin jäävän helposti ulkokehälle, jos omassa elämässä on vaikeaa ja resurssit kuluvat omien asioiden selvittämiseen. Pohdintaa käytiin myös siitä, onko Osviitassa niin vaikeita tilanteita ja ihmiskohtaloita, jotka vaikuttavat helposti omien traumojen esiin nousemiseen, joka vaikuttaa päätökseen jatkaa vapaaehtoistyötä. Tukihenkilöltä vaaditaan taitoa pystyä itse rajaamaan oma vapaa-aika ja vapaaehtoistyö toisistaan. Asiakkaiden asiat on osattava jättää Osviitan ovien sisäpuolelle, josta olen työssäni kirjoittanut jo luvussa 3.3. Eräs haastateltava ilmaisi asian näin:

Pitää olla itse kunnossa, kun tänne tulee. Pitää olla kiinnostunut. Kun lähtee Osviitasta pois niin pitää kuitenkin sen oman elämän alkaa sitten, ettei voi miettiä, että voi voi.

Kaikkien lopettaneiden tukihenkilöiden mielestä työ vastasi lähes yksimielisesti kuitenkin ennako-odotuksia.

Osviitan tukihenkilötyön ei koeta kuormittavan yhtä paljon kuin työ, jossa ollaan tekemisissä aina vain yhden ja saman ihmisen kanssa. On etu, että asiakkaiden seuraavista tapaamisista voi sopia itsenäisesti. Haastatteluissa kävi ilmi, että Osviitan tukihenkilötyössä jaksamisessa oleellisena pidettiin sitä, ettei syvää asiakassuhdetta tai tunneyhteyttä autettavaan ehdi viiden kerran jälkeen muodostumaan.

Joillakin voi olla elämässä lyhyitä jaksoja, jolloin muut elämän osa-alueet vievät liikaa aikaa ja aktiivin on pidettävä taukoa vapaaehtoistyöstä. Toisaalta todettiin, että jos tukihenkilötaitoja ei pidä yllä, niin aina tulee isompi kynnyks tulla takaisin. Kyselyn vastauksista on selvinnyt, että tauon pitäminen on johtanut kahdella henkilöllä tukihenkilötyön lopettamiseen.

Lopettaneista vain yksi oli jokseenkin tyytymätön Osviitan sijaintiin. Hän huomauttaa ilmaisesta parkkipaikan puuttumisesta, joka on vaikuttanut myös vapaaehtoistyöstä poisjäämiseen. Tukihenkilö joutuu maksamaan itse auton pysäköinnistä tullakseen tekemään vapaaehtoistyötä. Kriisityöntekijän (2020) mukaan tilanne on vaikeutunut

entisestään rakennus- ja tietöiden vuoksi ja tästä syystä Osviitta korvaa marraskuun ja joulukuun parkkeerauskuluja 2–4 tunnin päivystysvuoroista. Osviitan aukioloaikoihin ja toimipisteen työtiloihin oltiin pääasiassa tyytyväisiä.

Kysyin avoimella kysymyksellä lopettaneilta tukihenkilöiltä mitkä seikat lisääisivät vastaajien halua, intoa tai mahdollisuuksia osallistua uudelleen Osviitan vapaaehtoistointaan. Muutokset elämäntilanteissa vaikuttivat lopettamispäätöksiin. Tukihenkilötyölle ei koettu olevan riittävästi aikaa eikä energiaa. Vapaaehtoistyön mahdollistamiseksi ehdotettiin etätyöskentelyä kotoa käsin tai lyhytaikaista sitoutumista. Kaikki haastattelemani vapaaehtoiset olivat edelleen kiinnostuneita jatkamaan vapaaehtoisina ja kaksi lopettaneistakin on harkinnut paluuta Osviitan tukihenkilöksi tulevaisuudessa. Palkkatyön samankaltaisuus koettiin kuitenkin mahdollisesti sekoittavan työt keskenään. Eräs haastateltavista opiskelijoista pitää Osviitasta saamaansa kokemusta niin tärkeänä, että ei ole kepein syin lopettamassa tukihenkilötyötä, joka liittyy vahvasti omiin tavoitteisiin. Toinen haastateltava kertoi Osviitan olevan hänelle ammattitaitoa ylläpitävä paikka vielä terapiaopintojen jälkeenkin. Kaikki aktiivit haluavat jatkaa ihmisten auttamista ja moni kokee olevansa hyvin sitoutunut Osviitan toimintaan. Vapaaehtoistyö koetaan kuuluvat osaksi arkea.

## 7.2 Kehittämisideoita koulutukseen

Tukihenkilön roolin painottaminen peruskoulutuksessa koettiin tärkeäksi ja itseä liikkuttaneista tai jopa järkyttäneistä asioista pitäisi kannustaa rohkeasti kertomaan kriisisityöntekijöille. Koulutuksessa olisi hyvä kertoa erilaisista työtehtävistä, kuten muun muassa organisaation markkinointi, - ja edustustehtävistä sekä ryhmien vetomahdollisuuksista. Koulutuksessa tulee mainita vain niistä asioista, jotka pystytään varmuudella toteuttamaan. Tukihenkilökoulutuksen materiaaleihin ja työtapoihin lopettaneet vapaaehtoiset olivat pääasiassa tyytyväisiä, vaikka kehitysehdotuksiakin tuli. Koulutuksen pääpaino voisi olla enemmän keskusteluissa Powerpoint sulkeisten sijaan ja kouluttajat voisivat istua ringissä koulutettavien kanssa samassa tasossa. Myös pienryhmätoiminnan kehittämiseen pyydettiin kiinnittämään jatkossa enemmän huomiota. Koulutuksissa omaa pohdintaa voisi lisätä ja nykyisten tukihenkilöiden näkemystä voisi jatkossakin hyödyntää ryhmätehtävissä, koska tämä koettiin rikastuttavaksi. Ilman tukihenkilön läsnäoloa harjoitusaika menee helposti muiden asioiden puhumiseen.

Koettiin, että monella koulutuskerralla asioita toistettiin paljon, joka korostui teemojen samankaltaisuuksien vuoksi. Haastateltavien mukaan osa koulutettavista oli valittanut tästä koulutuksessa useasti. Nämä mielipide-erot voivat johtua ihmisten erilaisista taustoista. Rakenne peruskoulutuksesta löytyi, mutta toiveena oli ehyempi kokonaisuus, joka saavutettaisiin eri teemojen selkeämmällä eriyttämisellä; Esimerkiksi jakamalla koulutus kolmeen eri osaan, jotka sisältävät eri asioita. Koulutuksen loppuun ehdotettiin jotakin konkreettista 20 minuutin pituista harjoitusta, jossa kokeneempi työntekijä tai vapaaehtoinen perehtyy koulutettavan kanssa johonkin kuviteltuun asiakastilanteeseen. Tämän jälkeen keskusteltaisiin kahden kesken mitä tunteita ja ajatuksia harjoitus koulutettavassa herätti.

Tukihenkilökoulutus sijoittui pitkälle aika välille ja omien muistiinpanojen tekeminen olisi koettu tärkeäksi, sillä esimerkiksi peruskoulutuksessa materiaalia oli saatu vaihtelevasti. Ehdotettiin, että Korona pandemian voimistuessa ja etäkoulutusten mahdollisesti lisääntyessä olisi hyvä ottaa koulutuksista nauhoitteet, jotka koottaisiin Kriisikeskuksen omalle Moodle alustalle. Kun asiakas tulee toistamiseen ja tukihenkilö ei ymmärrä hänen elämäntilannettaan, voisi vapaaehtoinen itse käydä katsomassa kyseisiä materiaaleja tarpeen mukaan. Myös kasvokkain järjestettävien koulutusten materiaalit voisi liittää koulutuksen järjestäjän yhteistiedoilla varustettuna yhteiselle alustalle. Näin kouluttajalta voisi tarvittaessa kysyä tarkentavia kysymyksiä.

Hyvinä puolina Osviitan lisäkoulutuksissa mainittiin säännöllisyys, monipuolisuus ja mielenkiintoisuus. Parhaimpina lisäkoulutuksina pidettiin tekniikkaan, metodiin tai teoriaan keskittyneitä aiheita. Esimerkiksi ilmaiset Mielenterveys 1 ja 2 –koulutukset tuntuivat kiinnostavan useita. Haastateltavat toivoivat parin tunnin / yhden illan sekä useamman illan mittaisia lisäkoulutuksia. Muihin vapaaehtoisiin tutustuu paremmin erillisissä koulutustilaisuuksissa kuin päivystysvuorossa, jossa ehkä vaihdetaan vain pari sanaa toisen tukihenkilön kanssa.

Etäkoulutuksiin suhtauduttiin positiivisesti, vaikka kasvokkain järjestettäviin koulutuksiin ne eivät ole verrattavissa. Niihin osallistuminen koettiin Korona pandemian aikana turvallisemmaksi ja helpommaksi, vaikka varsinkin iäkkäämmille tukihenkilöille teknologian uskotaan tuovan haasteita. Vapaaehtoiset kaipaavat enemmän koulutuksia, joissa keskityttäisiin esimerkiksi eri väestöryhmiin ja heidän kohtaamiseen. Osviitassa on käsitelty eri väestöryhmiä hyvin pintapuolisesti. Tarvittavan tiedon

avulla välttään olettamuksien ilmaisuilta asiakastilanteissa. Peruskoulutukseen näitä aiheita ei tarvitsisi sisällyttää, mutta lisäkoulutuksissa olisi hyvä käsitellä näitä aiheita syvällisemmin. Pari- ja perhesuhdeasioihin toivottiin myös lisää koulutusta. Tukihenkilökoulutuksessa aiheesta käytiin yhdellä kerralla perusasiat lävitse, mutta esimerkiksi mitään lasten huomioimisesta parisuhdeongelmien keskellä ei ole opastettu. Lapsettomille tukihenkilöille tämän huomioiminen voi olla haastavaa. Koulutuksen kattavuutta maallikoille, joilla ei ole mitään aikaisempaa osaamista auttamistyöstä, pohdittiin. Koulutettavalla saattaa olla iso kynnyks ottaa asiakkaita vastaan yksin, jos hän ei ole ollut koskaan tämän tyyppisessä työssä. Lopettaneet vapaaehtoiset olisivat toivoneet esimerkiksi konkreettisempaa tietoa mihin kaikkialle asiakkaita voi ohjata ja miten keskittyä asiakastilanteissa oleelliseen.

### 7.3 Mielipiteitä työmuodoista

Lopettaneilta tukihenkilöiltä vapaaehtoistyön tehtävistä kysyttäessä tyytyväisyys laski hieman tukihenkilökoulutukseen liittyviin aihealueisiin verrattuna. Vapaaehtoistyön tehtävien osa-alueina kysyttiin työtehtävien monipuolisuutta, mielenkiintoisuutta sekä selkeyttä. Tehtävien monipuolisuuteen oli täysin tyytyväisiä ainoastaan kaksi lopettaneista vapaaehtoisista, työtehtäviä piti mielenkiintoisena ja selkeänä vain neljä vastaajaa. Toiminnan normit ja säännöt ovat tuntuneet pääsääntöisesti kaikista omilta, mutta osalla oli kehitysideoita aihealueeseen liittyen. Osa suuntaviivoista koettiin rajoittaviksi. Esimerkkinä nousi yksilötapaamiset, joissa asiakas haluaa vaihtaa parityöskentelyyn, jolloin tukihenkilö vaihtuu. Tämä ei aina ole tarpeellista, vaan käytäntöjen tulisi olla enemmän asiakaslähtöisempiä. Joustaminen toiminnassa ja yhdessä työntekijän kanssa pohtiminen pitäisi olla enemmän käytäntö toimintatapoja mietittäessä.

Kukaan lopettaneista ei ole saanut tekemästään vapaaehtoistyöstä koskaan negatiivista palautetta. Kriisityöntekijät eivät aliarvio työn vaativuutta ja he luottavat vapaaehtoisten osaamiseen. Lopettaneista tukihenkilöistä yli puolet kokivat työn raskaaksi ja kuormittavaksi, mutta lähes kaikki kokivat osanneensa silti auttaa. Teemahaastattelussa nousi esiin näkökulma, jonka mukaan ihmisen on helpompi auttaa, jos hän ymmärtää, ettei mikään asia ole täysin toivoton. Tarkoituksena ei ole ratkaista asiakkaan ongelmia, vaan kuunnella avuntarvitsijaa. Osa asiakkaista on tarvitsee ammattiapua ja

odottaa hoitoon pääsyä pitkän aikaa. Tällaisille asiakkaille pelkkä kuuntelu ei pitemmän päälle riitä ja se voi aiheuttaa turhautumista molemmissa osapuolissa. Samojen teemojen toistuminen asiakastyössä koetaan tuoneen mukanaan ymmärrystä ja varmuutta tukihenkilötyöskentelyyn. Siksi aktiivisia tulee mielestäni herkästi kannustaa jatkamaan vapaaehtoistoiminnassa vielä alun jälkeenkin.

Työmuotojen monipuolisuus vähentää työn kuormittavuutta monen vapaaehtoisen mielestä. Eräs haastateltava uskoo kriisipuhelimessa asiakasaineksen olevan kirjavampaa ja sen vuoksi jatkuva pelkkä kriisipuhelinpäivystys voisi laskea motivaatiota ja aiheuttaa kynnyksen tulla vapaaehtoistyöhön uudelleen. Toisaalta pelkkä puhelintyö avaa ovia sellaisille vapaaehtoistojen, jotka jännittävät asiakkaitten kohtaamista kasvotusten. Tällaisille henkilöille voisi ehdottaa pelkkää puhelinpäivystystä ja chat - työmuotoa, jotta heidän ei tarvitse välttämättä jäädä kokonaan pois Osviitan vapaaehtoistoiminnasta. Haastateltavat pitivät hyvänä asiana sitä, että voi itse päättää työmuodoista itselleen sopivimman ja niitä voi myös vaihdella. Joskus asiakkaan saapumattomuus voi turhauttaa aikaansa antavaa tukihenkilöä. Onneksi ihmiset saapuvat huomattavasti useammin vastaanotolle kuin jättävät tulematta. Jos asiakas ei tule paikalle, niin aina voi mennä kriisipuhelinpäivystäjäksi. Turhauttavaksi koetaan myös se, ettei aina voi auttaa ja joskus joku asiakassuhde jää kesken. Asiakas saattaa myös varata ajan jollekin muulle tukihenkilölle viiden kerran jälkeen, mikä ei ole tarkoituksen mukaista. Hyvä mieli tulee, jos ihminen kertoo vaikeista asioista ja olo helpottuu jo maallikon kanssa keskustelemalla.

Asiakkaiden tilastointi koettiin hyvin ongelmattomaksi nyky muodossaan. Kriisipuhelut ja face to face - asiakkuudet merkitään Suomen Mielenterveysseuran pitämään internet-pohjaiseen tilastointijärjestelmään. (Tampereen Mielenterveys ry 2015, 44). Sen sijaan kaksi lopettaneista koki esimerkiksi päivystysaikojen varaamisessa hankaluutta. Sähköinen ajanvarauskalenteri helpottaisi orientoitumista vapaaehtoistyöhön, koska sen kautta voisi tarkistaa oman vuoron asiakkaat jo kotoa käsin omilla tukihenkilötunnuksilla. Sieltä näkisi myös asiakaskäyntipereutukset ja milloin Osviitassa vapaaehtoisille on suurin tarve. Olen kuullut tukihenkilöiden pöytäkeskusteluja useasti tämän asian osalta ja uskon, että sähköinen ajanvarauskalenteri lisäisi entisestään Osviitan vapaaehtoistyön helppoutta ja joustavuutta.

#### 7.4 Yhteisöllisyydestä ja virkistystoiminnasta

Organisaatio voi vaikuttaa millaisen yhteisön toimipaikka luo. Vapaaehtoisten mielestä yhteisön tuki on oleellinen asia, joka koostuu muun muassa siitä, onko yhteisöön kiva tulla, ovatko ihmiset siellä mukavia, tarjotaanko ihmiselle riittävää tukea ja saako ihminen jotain vapaaehtoistyöstä itselleen. Yleinen ilmapiiri koettiin etupäässä hyväksi ja ihanaksi niin haastateltujen kuin kyselyyn vastanneidenkin osalta. Joskus kriisityöntekijälläkin voi olla huono päivä, mutta se koettiin inhimilliseksi. Huonosta päivästä huolimatta ei koettu, että tämä juurikaan näkyisi vapaaehtoisille tai vaikuttaisi vapaaehtoisten kohteluun. Aina on mahdollisuus purkaa päivystävälle työntekijälle asiakkaan jälkeen. Lopettaneille ja haastatelluille vapaaehtoisille ei ole jäänyt asiakkaista, muista tukihenkilöistä ja kriisityöntekijöistä juurikaan ikäviä kokemuksia. Kriisityöntekijöiden kanssa keskustelu koettiin mukavaksi ja välttämättömäksi yhteisöllisyyteen vaikuttavaksi asiaksi. Vastavuoroisuus ihmissuhteissa on tärkeää ja helposti vapaaehtoinen purkaa kriisityöntekijälle asiakastilanteita ja olettaa, että työntekijällä on aina aikaa jutella. Eräs vapaaehtoinen kokee saaneensa apua kriisityöntekijöiltä myös henkilökohtaisessa elämässään, vaikka se ei kuitenkaan ole päätarkoitus. Tukihenkilöt tietävät saavansa aina tarvittaessa Osviitasta apua myös itselleen.

Haastatteluissa nousi esille tukihenkilöiden yksilölliset mielipiteet halukkuudesta tutustua muihin vapaaehtoisiin. Usea oli tyytyväinen nykytilanteeseen, jossa he tuntevat osan tukihenkilöistä paremmin ja toiset kaipasivat enemmän mahdollisuuksia tutustua muihin aktiiveihin. Moni kaipaa kaikkien tukihenkilöiden illanistujaisia ja haastateltavat uskovat virkistystoiminnan olevan jopa osalle vapaaehtoisista hyvin tärkeää. Uskottiin, että perinteisemmästä virkistystoiminnasta, kuten kulttuurillisesta tai liikunnallisesta aktiiviteetista voisi nauttia ehkä enemmän vanhemmat vapaaehtoiset, joilla ei ole niin voimakkaita uraan liittyviä toiveita. Tämä näkemys lienee paikkansa pitävä, koska ennen Korona pandemiaa nuoremmat vapaaehtoiset eivät ole juuri osallistuneet virkistystoimintaan. Usealla palkansaajalla ei ole aikaa eikä kiinnostusta osallistua tapahtumiin, koska he käyvät työssä.

Ennen Korona pandemiaa on käyty muun muassa ravintoloissa ja teattereissa sekä järjestetty pikkujouluja ja pihatapahtumia. Yksittäiset tapahtumat, joihin voi osallistua

suurempi vapaaehtoisjoukko puhuttelee enemmän. Tällaisia ovat esimerkiksi elokuvat, konsertit ja messut. Tukihenkilöiden pikkujouluja kohtaan tuntuu olevankin kaikilla jonkinlaista kiinnostusta, joten sellaiset on Osviitan hyvä edelleen järjestää.

Kolmella haastateltavalla oli vielä vaikeuksia hahmottaa kaikkea sitä toimintaa, mitä Osviitta tarjoaa tukihenkilöille. Tämä johtuu yksinkertaisesti siitä, että vapaaehtoiset eivät ole vielä ehtineet näkemään kokonaista toimintavuotta ja lisäksi Korona on rajoittanut paljon organisaation normaalia toimintaa. Kaikki vapaaehtoiset tuntuivat saaneen kuitenkin sellaisen yleiskuvan, että Osviitan tarjonta on monipuolista. Pohdintaa aiheutti kysymys, kiinnittykö osa liikaakin yhteisöön. Kiinnittymisen aste riippuu ihmisen tarpeista, joiden vuoksi on vapaaehtoistyössä mukana. Osviitassa on niin sanottuja hevikävijöitä, jotka laittavat järjestäen päivystysaikansa tiettyyn ajankohtaan. Heille vapaaehtoistyö näyttää olevan yhtä tärkeää, kuin mikä tahansa muu oma meno. Nuoremmille Osviitta tuntuu olevan yksi asia muiden menojen joukossa.

#### 7.5 Vapaaehtoisten tukemisesta

Eräs haastateltava nosti esiin, ettei Kriisikeskus Osviitan vapaaehtoistoimijoilla ole tullut esille uupumisongelmia. Voiko siis olla, että tukihenkilöt eivät koe uupuvansa kriisiauttamisesta vai uupuvatko he tietyllä tasolla, mutta se ei mene niin pahaksi, että he puhuisivat siitä työnohjauksessa muiden läsnä ollessa. Vaihtoehtona on, etteivät he halua rasittaa kriisityöntekijöitä omilla murheillaan. Kriisityöntekijän on syytä kiinnittää huomiota tukihenkilöiden työssäjaksamiseen puhumalla asiasta yleisesti ennen ongelmien esiintuloa työnohjauksissa. Ryhmätyönohjaukset nähtiin pääasiassa positiivisena asiana. Haastateltavista kaksi viidestä oli osallistunut vasta yhteen ryhmätyönohjaukseen, joten heidän näkemyksensä perustuivat sen kerran arviointiin. Ohjausta on aina saatavissa, mutta poikkeuksellisesti Korona-pandemian pahimman aallon aikana se hieman vaikeutui. Nämä tilaisuudet nähtiin opettavaisina, joissa tukihenkilö saa kertoa omia kokemuksiaan sekä kuunnella ja pohtia yhdessä toisten tukihenkilöiden kohtaamia asiakastilanteita. Osa koki pienten tukihenkilöryhmien olevan hedelmällisimpiä käytäville keskusteluille. Osviitan työnohjaus koetaan tasapuoliseksi ja kestäväksi riittäväksi. Haastatteluissa puhuttiin työnohjaajan ammattitaidon ja kokemuksen tärkeydestä, koska ne tekevät ohjaushetkestä onnistuneen. Ryhmänohjauksesta oli myös päinvastaisia kokemuksia. Eräs haastateltavista koki tilanteen ahdistavaksi eikä hän koe saavansa vertaistukea ryhmätyönohjauksessa. Lisäksi hän kokee

puolen toista tunnin asioiden vatvomisen tarpeettomaksi. Hän uskoo saavansa enemmän, jos asiakastapauksia käsiteltäisiin heti kahden kesken kriisityöntekijän kanssa.

Toivetta tuli jatkokoulutuksesta tai luentotyypisistä tapahtumasta, joka järjestettäisiin puolen vuoden – vuoden päästä peruskoulutuksesta ja sen jälkeen ainakin kerran, pari vuodessa. Siihen osallistuisi tietyn ajan sisällä vapaaehtoistyön aloittaneet tukihenkilöt tai kaikki aktiivit, jotka pyydetäisiin erillisellä kutsulla. Sen tarkoituksena olisi jakaa kokemuksia ja hyväksi koettuja tapoja tukea asiakkaita. Koulutuksissa käytyt asiat eivät välttämättä pysy muistissa kaikilla, joten niitä olisi myös hyvä kerrata. Työnohjauksen voisi pitää enemmän koulutustapahtumana, jossa keskityttäisiin juuri tukihenkilön hyvinvointiin ilman, että tilaisuudesta tehtäisiin kovin virallinen. On hyvä muistuttaa vapaaehtoisia arvoista, jotka ovat vapaaehtoistyöskentelyn pohjalla. Tämä voisi sitoa tukihenkilöitä enemmän yhteen ja toimipaikkaan. Samalla päästään tukihenkilötyön juurille, siihen miksi vapaaehtoistyötä ylipäätään tehdään.

Koulutustapahtumassa voitaisiin muun muassa käsitellä miten ja millaisilla keinoilla taakkaa ja väsymystä voisi purkaa, ja miten vapaaehtoistyötä tulee rajata niin, että asiakkaiden ongelmat eivät jää mieleen pyörimään. Yhden tukihenkilön mielestä yhteisöllisyyttä voisi kasvattaa Osviitassa muistuttamalla tukihenkilöitä kuinka hyvää työtä he tekevät. Esimerkiksi jonkun virkistysillan tai koulutuksien yhteydessä tällaista innostuspuhetta voisi harjoittaa. Eräs lopettaneista vapaaehtoisista koki, ettei ollut saanut tunnustusta vapaaehtoistyöstä yhtä paljon kuin muut. Tukihenkilöiden tasa-arvoisen kohtelu nähtiin huomioimisen arvoisena asiana. Osa haastateltavista on aloittanut vasta Korona-aikana tukihenkilönä, joten he eivät tiedä, kuinka paljon pandemia on vaikuttanut tuen määrään. Moni kuitenkin kokee, että omaa aktiivisuutta tulee korostaa, koska kriisityöntekijät ovat keskimäärin kovin kiireisiä. Kaikki eivät ole osanneet hyödyntää saatavilla olevaa tukea tarpeeksi hyvin, koska eivät halua olla vaivaksi. Syntyi pohdintaa siitä, kuinka tämän tyyppiseen vapaaehtoistyöhön hakeutuvat ihmiset ovat keskimääräistä enemmän auttamishaluisempia kuin muut ja kuinka helposti heidän on vaikea hakea apua työssä jaksamiseen. Haastatteluisissa toivottiin kiinnitettävän jatkossakin huomiota ajan tarjoamiseen tukihenkilöille ja heidän tulisi aktiivisemmin tiedustella tarvetta purkaa asiakastilanteita. Jos kriisityöntekijöillä ei yksinkertaisesti ole aikaa, pitäisi tukihenkilöllä olla mahdollisuus sopia molemmille sopiva ajankohta

asian käsittelylle. Työtehtävien ja vastualueiden jakaminen kriisityöntekijöiden kesken nähtiin hyvänä asiana. Päivystävä kriisityöntekijä on selvästi välttämätön vapaaehtoistoiminnan kannalta. Kyselyn lopputerveisissä kehoitettiin panostamaan tukihenkilöiden hyvinvointiin ja jaksamiseen.

Kaikki haastateltavat kokevat, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa halutessaan asioihin Osviitassa niissä raameissa kuin se on mahdollista ja epäkohdista pystytään juttelemaan kriisityöntekijöiden kanssa. Tukihenkilöt kokevat, että heitä kuunnellaan ja toiveet otetaan huomioon. Vahva luottamus tuntuu löytyvän työntekijöihin ja yhteisöön. Haastateltavat puhuivat Osviitasta hyvin arvostavasti. Toiminnan kehittämisessä nähtiin suurimpana haasteena rajalliset resurssit. Vaikka kehittämisen paikkoja Osviitan toiminnassa löydetään, nykyiseen toimintaan ollaan etupäässä tyytyväisiä. Nostin haastatteluista esiin seuraavat tukihenkilöiden kommentit Osviitan vapaaehtoistyöstä:

”Yleensä, kun lähtee Osviitasta, niin on aina hyvä fiilis ja asiakkailta saatu palaute, mitä saanut kasvotusten ollut pelkästään positiivista. Se on myös tosi tärkeitä, vaikka tekee tällaista vapaaehtoistyötä, joka voi olla tosi rankkaa niin Osviitasta lähtee kevyemmin mielin kuin mitä sinne tuli. Kokemus on tärkeää, mutta lisäksi se, mitä itse myös saa”.

”Tärkeintä on, että kun Osviittaaan tulee, niin sinne on kiva tulla ja siellä on kivoja ihmisiä töissä ja tukihenkilöitä, saa tukea ja pienet välittävät jutut esimerkiksi jääkaapissa on ruokaa, kun tulet päivystämään. Pienet jutut merkityksellisiä.”

”Työmuodot on riittävät, täydellinen paketti. Kevyttä tulla ja kevyttä lähtee pois. Työ pysyy mielenkiintoisena näin.”

”Tää Ilmapiiri on mun mielestä todella hyvä ja sitten on tosi helppo tulla päivystämään. Hyviä herkkuja, tykkään niistä. Ne on iso plussa. Mut kyl ne on ne ihmiset eniten, miksi tänne on kiva tulla aina. Saan tukea, voisin aina mennä puhuun, kerton ja kysyyn apua.”

”Aina tervehditään, tervetuloa, kiitos kun olit. Muualla kun kulkee, niin ei aina ole sellaista kohtelua”.

## 7.6 Vapaaehtoisten hankinnasta

Moni usein luulee tukihenkilötyön olevan pelkkää kriisipuhelimeen vastaamista. Siksi lisänäkyvyys ei olisi Osviitalle pahitteeksi. Haastateltavat ovat löytäneet tiedon tukihenkilötyöstä Google hakuohjelman sekä Aamulehden ilmoituksen avulla. Vapaaehtoisista osa on suositellut tukihenkilötyötä potentiaalisille tuttavilleen kertoen työn merkityksellisyydestä ja konkreettisesta avusta. Osa haastateltavista ei ole suoranaisesti pyytänyt ketään mukaan toimintaan, mutta on maininnut asiasta esimerkiksi

opintojen ja omasta työstä kertomisen yhteydessä. Osalla liian nuori ystävapiiri on rannut mukaan pyytämistä. Osa vapaaehtoisista kokee, että kriisityöntekijät eivät informoi vapaaehtoisille, onko tukihenkilöitä liian vähän tai onko heistä liian pieni määrä säännöllisesti käyviä tukihenkilöitä. Esimerkiksi kriisipuheluiden määrää ja vapaaehtoisen keskimääräistä työmäärää ei ole myöskään raportoitu. Yritin selvittää lukuja siitä, kuinka moni jatkaa peruskoulutuksen jälkeen vapaaehtoistyössä. Kriisityöntekijän (2020) mukaan selkeitä lukuja tästä ei ole tilastoitu. Osviitan tilastointia voitaisiin kehittää näiden osa-alueiden osalta tulevaisuudessa.

Haastateltavista kukaan ei ole kokenut, että heitä olisi kannustettu kertomaan toiminnasta ja suosittelemaan tukihenkilötyötä tuttavilleen, eikä se ole käynyt suurimmalla osalla edes mielessä. Kriisityöntekijöiden tulisi tuoda asiaa esille kannustuksen kautta. Sitouttavin tapa hankkia uusia vapaaehtoisia tuttaville kertomisen lisäksi on face to face – metodi (Nylund ym. 2005, 31). Myös Osviitan yhteistyöverkostojen käyttäminen nähtiin järkevänä keinona löytää potentiaalisia vapaaehtoisia. Esimerkiksi messutapahtumissa tukihenkilöiden työnkuvasta kertominen on hyvä uusien vapaaehtoisten rekrytointia ajatellen. Osviitan toiminnanjohtajan (2020) mukaan vuosittainen 10. lokakuuta järjestettävä itsemurhien ehkäisyväpäivä on esimerkki tapahtumasta, johon Osviitta aina osallistuu. Oppilaitokset usein pyytävät kriisikeskusta esittelemään toimintaansa eri koulutuspaikoille ja muun muassa mielenterveysviikon aikana näitä vierailuja toteutetaan. Näiden vierailujen yhteydessä jäsenyyden sekä vapaaehtoistyön palveluiden mainostaminen voivat synnyttää kiinnostuksen Osviitan tarjoamaa vapaaehtoistoimintaa kohtaan.

Koululaiset eivät ole ikänsä puolesta potentiaalisia vapaaehtoisia tässä hetkessä, mutta kiinnostusta vapaaehtoistyöhön on hyvä herätellä aikaisessa vaiheessa. Kun tukihenkilökoulutuksen ajankohta on käsillä, kannattaa kampanjointi ja vierailut yhdistää koulutushaku ajankohtaan (Munsterhjelm, 2017). Ihmetystä herättää, miksi yliopistolla ei näy mitään informaatiota Osviitasta. Esimerkiksi yhteiskuntatieteiden tiedekunnalle tai ainejärjestöille voisi lähettää viestiä vapaaehtoistyön mahdollisuuksista ja heille voisi mainita myös kolmesta opintopisteestä, jotka sisällytetään Yliopistotutkintoon Osviitan vapaaehtoistyöstä. Haastateltava uskoo, että opintopisteistä ei kannata kertoa suoraan etukäteen opiskelijoille, jolloin vapaaehtoistyöhön lähtemisen ei uskota olevan kovin kestävällä pohjalla.

Haastateltavat pääsääntöisesti näkevät, että kovin nuoria ei kannata houkutellessa vapaaehtoisiksi, koska heiltä ei välttämättä löydy tarpeeksi valmiuksia näin haastavaan vapaaehtoistyöhön. Esimerkiksi ikään liittyvä uskottavuus on myös yksi hyvä näkökulma, joka nousi esille. Asiakas saattaa epäillä, löytyykö parikymppiseltä ymmärrystä, vaikka nuori voi olla innokas ja osaava. Keski-ikäisen naisen koetaan tuovan helpommin uskottavuutta. Aktiivisilla keski-ikäisillä on enemmän aikaakin elämässään, koska heillä on usein vakiintunut työtilanne ja mahdolliset lapset jo kasvatettu. He voivat mahdollisesti myös harkita jo eläkkeelle jäämistä noin 10 vuoden sisällä. Keski-ikäiset uskotaan tavoitettavan muun muassa harrastusten parista ja Facebookista.

Osviitan tukihenkilötyössä toivottiin nähtävän tulevaisuudessa myös enemmän monimuotoisuutta. Esimerkiksi etnisen vähemmistön edustajat nähtiin tervetulleina vapaaehtoisina. Eräs haastateltavista ehdotti tukihenkilöksi muita kieliä äidinkielenään puhuvia henkilöitä, koska maahanmuuttajataustaiset asiakkaat eivät välttämättä uskalla hakea apua suomen tai englannin kielellä. Tulkin hankkiminen voi tuntua liian pelottavalta prosessilta tai sen saaminen paikoitellen hankalalta. Toinen haastateltava koki erityisen tärkeäksi, että vapaaehtoisilla on suomen kieli hyvin hallussa. Näin varmistetaan koulutuksen ja muiden työskentelyohjeiden ymmärtäminen oikein. Huono suomen kielen taito voisi aiheuttaa tukihenkilölle myös ulkopuolisuuden tunnetta. Ulkomaalaistaustaiset vapaaehtoiset koetaan tarpeellisiksi, koska Tampereella on koko ajan enemmän maahanmuuttajia. Etnisten vähemmistöjen edustajilta löytyy varmasti enemmän kantasuomalaisiin nähden osaamista myös uskonto, -ja kulttuurikysymysten näkökulmasta. Esimerkiksi maahanmuuttajanaiselle avun hakeminen voisi olla helpompaa, jos vastassa olisi toinen maahanmuuttajanainen. Joissain kulttuureissa nainen ei edes voi auttaa miestä ja mies ei välttämättä naista.

Osa haastateltavista koki miesvapaaehtoistyöntekijät tärkeäksi naisvaltaisella alalla. Asian tärkeäksi tekee muun muassa se, että oletetusti miehen on helpompaa puhua miehelle. Tukihenkilöt pohtivat mahdollisia syitä miesten vähempään määrään Osviitassa. Syiksi lukeutuivat kulttuuriset, kasvatukselliset, yhteiskunnalliset ja arvopohjaan liittyvät syyt. Mielenterveysasiat voi joidenkin mielestä olla myös tabuja eikä ongelmista osata puhua ääneen. Tätä aihetta olen käsitellyt aiemmin vapaaehtoistyön aloittamisen kitkasta ja vapaaehtoistyön periytymisestä luvussa 3.2.

Osviitan tukihenkilöinä on myös alan ammattilaisia ja sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneita. Lopettaneet tukihenkilöt kokivat, että Osviitan vapaaehtoistyötä tulisi markkinoida enemmän alan ammattilaisille, koska heillä on jo valmiina työtä tukevaa tietotaitoa. Tämä voi vaikuttaa vapaaehtoistoiminnan sitoutumiseen positiivisesti, koska heillä voi olla jo kiinnostusta ennestään ihmisläheiseen työskentelyyn. Heitä voisi pyytää mukaan esimerkiksi erilaisten vierailujen yhteydessä. Toisaalta niin sanotusti ylikoulutuneille, esimerkiksi psykoterapeuteille voi olla hankalaa olla käyttämättä erilaisia terapiametodeja työskentelyssään ja sisäistää yksinkertaisempaa työtapaa.

Haastatteluissa sekä kyselyssä koettiin, että Sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijat voisivat olla myös potentiaalisia vapaaehtoisia. Haastateltavat näkevät heilläkin olevan jo todennäköisesti hieman alan koulutusta taustalla ja ehkä myös kokonaiskuvaa jo asiakastyöstä. Heidät uskottiin vahvoiksi vapaaehtoisiksi, jotka janoavat kokemuksia ja heillä on erilaisia tavoitteita. Ongelmana koettiin, että moni ei välttämättä pysty jatkamaan tukihenkilönä valmistumisensa jälkeen, koska palkkatyö voi olla kovin samankaltaista. Haastateltavien mukaan Osviitan merkittävimmät vapaaehtoisryhmät muodostuvat lyhytterapiaopiskelijoista sekä psykoterapiaopiskelijoista. Mahdollisuus lisäkoulutusten ja harjoittelujen suorittamiseen koulunkäynnin aikana Osviitan vapaaehtoistyön kautta lisää sitoutumista koko opiskelujen ajalle. Yliopiston toisen vuosikurssin opiskelijat mainittiin hyväksi kohderyhmäksi, koska yleensä opinnot kestävät yliopistossa noin viisi vuotta ja ainakin kaksi vuotta on potentiaalista aikaa vapaaehtoistyössä toimimiselle, mutta tämäkin on tapauskohtaista. Psykologi- ja terapiaopiskelijoilla on mahdollisuus ottaa niin sanottuja pitempiaikaisia terapia-asiakkaita, joka palvelee myös kriisikeskusta.

Eläkeläiset ja pian eläkkeelle siirtyvät mainittiin lähes jokaisessa haastattelussa. Kun he johonkin ryhtyvät, niin he pitävät yleensä rutiinia yllä uskollisesti. Vapaaehtoistyö on myös tärkeää heidän arjen sujumisen kannalta. Heillä on yleensä lisäksi paljon elämäkokemusta ja tietynlaista viisautta. Silloin eläkeläisen taustalla ei koeta olevan juuri merkitystä. Niin organisaatio kuin eläkeläinen hyötyy; aiempi mahdollinen ammatillinen osaaminen voidaan hyödyntää ja eläkeläiset saavat samalla sisältöä elämänsä (Nylund ym. 2005, 20–21).

Mainitsemani työttömien ryhmä synnytti hajontaa haastateltavien näkemyksissä. Sosiaalityötä opiskeleva tukihenkilö suhtautuu ideaan varauksella. Työttömillä, joita hän yleensä kohtaa, elämäntilanne ei ole välttämättä kaikista suotuisin lähteä mukaan tämän tyyppiseen vapaaehtoistyöhön. Asia erikseen on niiden työttömien kohdalla, jotka kokevat voivansa hyvin tai jotka tietävät, etteivät tule työllistymään enää vapailla työmarkkinoilla. Eläkkeelle jääviä työttömiä ehdotettiin myös potentiaalisiksi vapaaehtoisiksi. Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan, työmarkkinoilla on ollut vuoden 2020 alkupuolella lähes 700 000 työtöntä työnhakijaa (Yle Areena 2020). Työttömyysturvain 4 pykälän mukaan työttömät voivat osallistua tavanomaiseen yleishyödylliseen vapaaehtoistyöhön tai tavanomaiseen talkootyöhön niin, että työtön kuitenkin on työmarkkinoiden käytettävissä (Tenhunen & Porkka, 2017, 25). Moni pitkäaikaistyötön saisi tukihenkilötyöstä mahdollisuuden päästä kiinni työelämään ja voisi saada innostusta myös opintojen aloittamiseen.

Varsinkin osa pitkäaikaistyöttömistä voisi haluta tehdä jotain merkityksellistä. Erään haastateltavan mukaan akateemisiakin työttömiä on vapaaehtoisina Osviitassa tälläkin hetkellä. Moni haastateltavista näkee yhteistyön esimerkiksi TE-palveluiden, sosiaalitoimijoiden tai liittojen kanssa olevan potentiaalinen vaihtoehto. Tämän kautta voisi varmasti löytyä henkilöitä, joilla on halu auttaa. Jos kyse on nuoresta, voisi nousta hänellä myös kiinnostus alan opiskeluihin, vaikka varsinaisia työpaikkoja juuri Osviitasta ei ole tarjolla. Hyvä huomio, minkä yksi haastateltavista nosti esiin, oli että tulee varoa, ettei työttömät tule vääristä syistä vapaaehtoistoimintaan. Kriisityöntekijöillä on tietenkin lopullinen vastuu arvioida kiinnostuneen työkykyisyys ja motivaatio haastattelussa. Osviitasta kertominen ei kuitenkaan maksa mitään ja se voi myös johtaa kriisikeskuksen palveluiden käyttämiseen, joka on myös hyvä asia työttömän kannalta, jos hän kokee tarvitsevansa keskusteluapua.

Vaikka haastatteluissa pohdittiin eri kohderyhmiä, jotka voisivat olla pitkäaikaisesti sitoutuneita Osviitan vapaaehtoistyöhön, tukihenkilöt olivat kaikki sitä mieltä, että taustalla ei ole yhtä ratkaisevaa merkitystä kuin ihmisen kiinnostuneisuudella ja arvopohjalla. Kyselyyn vastanneet suosittelisivat Kriisikeskus Osviitan vapaaehtoistyötä ihmisille, jotka haluavat auttaa muita ja tehdä jotain merkityksellistä. Ihmisellä tulee olla tarpeeksi resursseja antaa itsestään muille ja taitoa kohdata ihmiset. Haastateltavat kokevat empaattisuuden ja läsnäolon olevan hyvin tärkeitä taitoja tukihenkilötyössä. Varsinaista markkinointikampanjaa ei nähty tarpeelliseksi, mutta koettiin, että

Osviitta voisi näkyä joissain vapaaehtoisverkostoissa paremmin. Nähtiin, että vapaaehtoistyötä on paljon Tampereella ja olemassa on hyvät verkostot, joita kannattaa kuitenkin hyödyntää organisaation toiminnassa.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmien analysointi herätti paljon ajatuksia liittyen omaan vapaaehtoisuuteeni ja omiin näkemyksiini sitouttamisen keinoista. Näiden lisäksi pohdin yhteiskuntamme muuttumista ja sen mahdollisia vaikutuksia Kriisikeskus Osviitan vapaaehtoistyöhön. Mietin omaa opinnäytetyöprosessiani tarkemmin ja kokoan yhteen keskeisimmät kehittämistarpeet, jotka näyttäytyivät opinnäytetyöni aineistoissa.

### 8.1 Kokemusteni peilausta muiden aktiivien näkemyksiin

Itse koin koulutuksen tuovan mukanaan teoreettista lisäarvoa tukihenkilönä toimimiseen, vaikka työmuodot ja työskentelytavat olivat jo minulle tuttuja. Samalla oli mukava tutustua muihin uusiin vapaaehtoisiin. Yhdyn tukihenkilöiden mielipiteeseen ryhmätöiden kehittämisen tärkeydestä. Opin koulutuksessa nykyisellä ryhmätyöskentelytavalla, mutta kaikki eivät saa harjoituksista yhtä paljon irti tässä muodossa. Ihmisten erilaisuus ja erilaiset tavat oppia tulee huomioida paremmin. Keskustelu tukihenkilökoulutuksen jakamisesta eri osioihin herätti itselleni ajatusta, pitäisikö tukihenkilökoulutuksen rakennetta jakaa seuraavasti: Ensimmäinen osa teoriaa, toinen tukihenkilötyöhön liittyvää asiaa ja kolmas kokonaan harjoituksia, joiden avulla kerataan opittuja asioita. Näin välttäisiin liialliselta toistamiselta.

Kokemattomimmille vapaaehtoisille voitaisiin järjestää neljäs koulutusosio, jossa jokainen saisi käydä halutessaan kerran tai kaksi kriisityöntekijän kanssa keskustelemassa omista tuntemuksista ennen varsinaista asiakastyötä. Pidempi koulutus ei ole kaikille tarpeellinen ja siksi tämä niin sanottu neljäs osio olisi hyvä olla vapaaehtoinen. Tämän syksyn tukihenkilökoulutuksen porrastus on ollut hyvä ratkaisu, koska kriisipuheluiden määrät ovat nousseet. Osviitan eri vapaaehtoistyömuotojen eriyttäminen voi lisäksi motivoida osaa tukihenkilöistä etenemään eri työtehtävissä. Tämä tuo vaihtelua ja uusia haasteita tukihenkilönä toimimiseen. Tämä nojaa hyvin Vapaaehtoinen100 podcastissa haastatellun Anna Munsterhjelmin näkemykseen vapaaehtoistyön

työtehtävien pilkkomisesta motivaation säilyttämiseksi. Asiasta olen kirjoittanut luvussa 3.4.

Moni koki ratkaisevimpina vapaaehtoistyön aloittamisen syinä ihmisten henkilökohtaiset intressit ja arvot. Tähän ihmisten lähtökohdilla ei tunnu olevan suurta merkitystä. Vapaaehtoistyöhön osallistuminen on tuonut perspektiiviä omaan elämään, ja vaikka kohtaan Osviitan vapaaehtoistyössä raskaitakin asioita, toisen ihmisen tukeminen ja auttaminen saavat aina hyvälle mielelle. Parasta on suhteellisen usein asiakkaalta saatu positiivinen palaute, joka motivoi minua itseäni tekemään vapaaehtoistyötä.

Omasta puolestani voin sanoa, että Kriisikeskus Osviitasta saamani tuki on ollut mielestäni ensiluokkaista ja työntekijät ovat helposti lähestyttäviä. Heistä huokuu aitous ja empaattisuus, ja heihin voi tukeutua kaikissa tilanteissa. Tällaisella toiminnalla varmistetaan, että kriisitukihenkilöt viihtyvät organisaation vapaaehtoistoimijoina ja puhuvat siitä positiivisesti myös talon ulkopuolella. Sanonta ”hyvä kello kauas kuuluu, huono kello kauemmas” pitää paikkansa. On ihan ymmärrettävää, ettei kriisityöntekijä voi olla jatkuvasti kuulostelemassa vapaaehtoisten tuntemuksia, vaikka varmasti parhaansa yrittävät. Kriisityöntekijöillä on kuitenkin myös omat asiakkaansa ja muut vastuutehtävät, mitkä tulee hoitaa.

Koen myös säännölliset asiakastyön ohjaukset antoisiksi. Työntekijöiltä saa kysymyksiin hyviä vastauksia ja neuvoja, joiden avulla on helpompi käsitellä ja kehittää omaa työskentelyä tukihenkilönä. Myös ajatusten vaihtaminen muiden kanssa on ollut vertaistukea parhaimmillaan. Yhteistyöllä saadaan aikaan hyvää ja tuetaan myös omaa jaksamista. Kuten haastatteluissa kävi ilmi, tunteiden ilmaiseminen ei ole kaikille helppoa tai omia vaikeita tunteita ei koeta riittävän tärkeiksi käsitellä ryhmässä. Tätä en ollut tullut ajatelleeksi aikaisemmin, koska koen itse ryhmätyönohjauksen paikaksi, jossa voin sanoa omat tuntemukseni ilman tuomitsemista. Tarvitaan siis entistä enemmän yksilöllisten tuen tarpeiden huomiointia ja vapaaehtoisten arvostuksen vahvistamista.

Lisäksi tukihenkilöt on hyvä pitää ajan tasalla toiminnasta. Käyn Osviitassa yleensä viikoittain ja pidän kuukausittaisen sähköpostikirjeen lisäksi ilmoitusseinää hyvänä ajantasaisena tiedotuskanavana eri ryhmistä ja koulutuksista. Myös tauolla olevat tukihenkilöt on hyvä pitää sähköpostilistalla. Osviitta voisi kysellä kuulumisia tauolla

olevilta vapaaehtoisilta ilman painostamista aktiiviseksi palaamisesta. Tämä voi alentaa kynnystä lähteä mukaan uudelleen. Vaikka vapaaehtoinen ei jatkaisikaan tukihenkilönä, hän muistaa saamansa erityishuomion ja puhuu siitä eteenpäin. Kuulumisten kysymisellä osoitetaan lisäksi kiitosta ihmisen jo tehdystä tukihenkilötyöstä.

## 8.2 Omat näkemykset eri kohderyhmien potentiaalisuudesta

Kaikkein oleellisinta on keskittyä, mitä Osviitassa varsinaisesti tehdään; asiakasryhmiin, asiakastyöhön ja asiakkaille järjestettäviin palvelumuotoihin sekä vapaaehtoisten hyvinvoinnin ylläpitämiseen. Lisäksi aktiivinen jäsenhankinta on varmistettava, jotta poisjääneet tukihenkilöt korvautuvat uusilla. Paikallisyhdistyksen toimintaa voisi mainostaa nykyistä enemmän sosiaalisessa mediassa hyödyntäen koulutettuja tukihenkilöitä esimerkiksi erilaisten vapaaehtoistyö mainosvideoiden kautta. Varsinkin vapaaehtoisten ja kriisityöntekijöiden sosiaalinen verkosto vaikuttaa tuottavimmalta maaperältä jäsenhankintaa ajatellen. Omat tuttavani eivät juuri tienneet Kriisikeskus Osviitan tarjoamista palveluista. Osviitan tunnetuksi tekemisessä on siis vielä työnsarjaa.

Mielestäni vapaaehtoisten tukihenkilötyöstä kiinnostuneille tuttaville ja muille kiinnostuneille voisi järjestää tutustumisillan, jossa jo toiminnassa olevat tukihenkilöt esittelisivät kriisikeskuksen toimintaa ja eri työmuotoja. Näin uudet potentiaaliset vapaaehtoiset saisivat mahdollisuuden tutustua Osviitan toimintaan ennen kuin päättävät tukihenkilökoulutuksen aloittamisesta. Myös Suomen Mielenterveysseuran jäsenille tällaisen tilaisuuden järjestäminen on järkevää, koska he ovat ennestään kiinnostuneita mielenterveyteen liittyvistä asioista ja yhdistys on heille jo valmiiksi tuttu. Tukihenkilöä voisi muistaa pienellä kiitoksella jokaisesta uudesta vapaaehtoisesta, joka tällaisen tutustumisillan jälkeen aloittaisi vapaaehtoistyön Osviitassa. Kiitoksena voisi olla esimerkiksi Suomalaisen Kirjakaupan lahjakortti tai Finnkinon elokuva liput, joiden väliltä vapaaehtoinen saisi itse valita. Tällainen tukihenkilöiden motivointi jakoi mielipiteitä haastatteluissa, mutta mielestäni tapa voisi auttaa organisaatiota löytämään potentiaalisia vapaaehtoisia toimintaan suhteellisen helposti. Myös Karreinen, Halonen & Tennilä ovat kirjoittaneet vapaaehtoisten kiittämisen tärkeydestä, josta mainitsen luvussa 3.4.

Myös kaikille tukihenkilöille avoimet suunnitteluillat, kuten esimerkiksi yhteisölliset aivoriihet ja motivointi-illat kerran kuussa olisivat hyödyllisiä niin vapaaehtoisille kuin

organisaatiolle. Haastateltavista osa koki tarpeelliseksi järjestää tilaisuuksia, joissa tuetaan, kannustetaan ja muistutetaan tukihenkilötyön merkityksestä. Arvostuksen korostamisen lisääminen saa vapaaehtoiset tuntemaan itsensä tärkeäksi ja korvaamattomiksi. Aikaa vievät palautekeskustelut voitaisiin tarjoilla osittain myös tässä muodossa. Lisäksi siellä voitaisiin äänestää Osviitan virkistystoiminnan kohteista sekä kiitospalkinnoista, jotta vapaaehtoisia palveltaisiin parhaiten heille mieluisalla tavalla. Tilaisuuksien yhteydessä toiminnan lukujen ja tilastojen läpikäyminen voisi olla luontevaa. Tulosten kautta voitaisiin myös yhdessä pohtia vapaaehtoisten omia resursseja ja jaksamista sekä jokaisen omien verkostojen mahdollista hyödyntämistä. Lukujen kertominen on tärkeää, koska niiden avulla voidaan konkreettisesti osoittaa tukihenkilötyön merkitys ja lisätä motivaatiota.

Haastateltavilta tuli paljon pohdintaa potentiaalisista vapaaehtoistyöryhmistä ja pohdin eri kohderyhmiä myös itse varsin laajasti. Osviitta tarjoaa opiskelijoille erittäin hyvän harjoittelu- ja vapaaehtoistyöpaikan, koska sen asiakaskunta on todella laaja ja se muodostuu monen ikäisistä, haastavistakin asiakkaista. Haastattelussa muisteltiin tulleen vastaan muun muassa uskonnon ja narsistin uhreja sekä itsemurha-alttiita asiakkaita. Pitkäaikaissairaita ja tosi syvästi masentuneitakin Osviitassa kohtaa.

Kuten opinnäytetyön analyysiosiossa jo kävi ilmi, alan oppilaitoksia, yliopistoja ja korkeakouluja kannattaa lähestyä vierailujen merkeissä. Kouluvierailuja voisi tehdä vapaaehtoisten toimesta mielestäni säännöllisesti. Kun tukihenkilöt otetaan mukaan suunnitteluun ja toteutukseen, he saavat itse kertoa tekemästään työstä ihmisille. Tämä motivoi nykyisiä vapaaehtoisia jatkamaan vapaaehtoistyötä ja samalla he innostavat ihmisiä myös omalta osaltaan osallistumaan. Uskon, että nuoria vapaaehtoisia pystyttäisiin houkuttelemaan mukaan toimintaan myös muiden tukihenkilönuorien välityksellä.

Suomi on Euroopan yksi nopeimmin ikääntyneistä maista ja siksi suuret ikäluokat on hyvä hyödyntää potentiaalisena kohderyhmänä tukihenkilökoulutuksia ajatellen. Minusta tuntuu, että esimerkiksi eläkeiässä olevat miehet harvoin löytävät Osviittaaan edes asiakkaan roolissa. Mahdollisesti vain miehille suunnattu koulutus voisi alentaa kynnystä hakeutua tukihenkilötoimintaan, koska yhteiskunnassamme tämän kaltainen auttamistyö koetaan usein naisille suunnatuksi. Lisäksi Kriisikeskus voisi ennaltaehkäistä ongelmia haalimalla toimintaan ihmisiä, jotka ovat vaarassa syrjäytyä. Näin

samalla ennaltaehkäistäisiin potentiaalisten vapaaehtoisten mahdollinen asiakkuus Osviitassa, koska Korona pandemia on synnyttänyt vain lisää uudenlaista yksinäisyyttä eikä sitä ilmene ainoastaan ikääntyneiden keskuudessa. Esimerkiksi työttömät kärsivät siitä usein. Hyvän työkokemuksen lisäksi Osviitta tarjoaisi työttömälle kokemuksen siitä, kuinka arvokas ja hyödyllinen yksilö on yhteiskunnalle. Eritoten päivävuoroihin voisi saada enemmän tukihenkilöitä työttömien ja eläkeläisten keskuudesta. TE-toimiston kanssa tehtävä mahdollinen yhteistyö on kokeilemisen arvoinen idea.

Etnisten vähemmistöjen edustajilla on paljon annettavaa ulkomaalaistaustaisuutensa vuoksi. Esimerkiksi pakolaiset tarvitsevat herkästi ammattiauttajan apua, koska he ovat kokeneet usein hyvin traumaattisia kokemuksia, jolloin puhutaan jo posttraumaattisesta stressireaktiosta. Heidät tulee ohjata muun avun piiriin, mutta Osviitassa he voisivat ensiapuna saada tukea mahdollisesti omalla äidinkielellään tai saman uskonto, - tai kulttuuritaustan omaavalta henkilöltä. Näin maahanmuuttaja asiakasryhmää voitaisiin tukea nykyistä paremmin, koska varsinaiselle maahanmuuttajatyölle ei ole resursseja palkata erillistä ammattihenkilöä. Maahanmuuttajataustaisen kriisitukihenkilön näkökulmasta Osviitan vapaaehtoistyö voisi avata ovia työmarkkinoille.

### 8.3 Yhteiskunnan muuttumisesta

Haastavat ajat synnyttävät halua auttaa ja uskon yhä useamman olevan kiinnostunut seuraavien vuosien aikana vapaaehtoistyöstä. Vapaaehtoistyötä arvostetaan nykypäivänä yhä enemmän ja se tarjoaa monelle sivuväylän edetä työuralla. Itsensä kehittämistä pidetään suurella arvossa ja siksi säännöllinen koulutus ja mahdollisuudet kehittää itseä eri tavoin houkuttelevat uusia vapaaehtoisia Kriisikeskuksen aktiiveiksi jatkossakin. Osa kokee Osviitan turvasatamaksi ja muutokset sen toiminnassa voivat olla suuria turvallisuushakuisille ihmisille, kuten olen luvussa 3.4 timanttimalin vastaparin jatkuvuus – uuden etsintä yhteydessä kirjoittanut. Silti Korona pandemian vuoksi ihmisten käyttäytymiseen tulee väistämättä pysyviä muutoksia, jotka vaikuttavat myös tulevaisuuden vapaaehtoistyöhön.

Elämme murrosaikaa, joka koskettaa koko yhteiskuntaa. Digitalisoituminen kasvaa entisestään ja tämä seikka on otettava huomioon työmuotoja kehitettäessä. Koronan aikana Osviitta on onnistunut tarjoamaan erilaisia vaihtoehtoja tehdä työtä kotoa käsin. Etätyön etuina on sen halpuus, ajan säästäminen ja paikkasitoutumattomuus. Tämä helpottaa löytämään oman tai useamman tavan tehdä vapaaehtoistyötä entistä

joustavammin ja mahdollistaa myös asiakkaiden vastaanottamisen laajemmalla alueella maantieteellisesti. Luvussa 3.2 olen käsitellyt vapaaehtoistyön vähentymistä maaseudulla. Etätyöskentely voisi lisätä tasa-arvoisuutta mahdollistaen vapaaehtoistyöhön osallistumisen myös haja-asutusalueilla. Hyvä nettiyhteys on kuitenkin varmistettava.

Mahdollisesti yhteinen työskentelyalusta voi olla tapa kehittää Osviitan tukihenkilötyötä ja mahdollistaa monimuotoisemman tavan tehdä tukihenkilötyötä. Etävastaanottoaikoja voisi tarjota samaan tyyliin kuin Sekasin chatissa, jossa taustatukena toimii päivystävä kriisityöntekijä. On tärkeää säilyttää myös vanhat hyvät työtavat, joissa kohdataan asiakkaita myös kasvotusten, koska uskon näiden vaikeiden aikojen jälkeen ihmisten osaavan arvostaa kasvokkain toimimista entistä enemmän. Digitalisoituminen voi myös aiheuttaa pahimmillaan riippuvuutta teknologiasta ja turvattomuuden tunteita. Yhteisön merkitystä ei pidä väheksyä.

Myös työelämä on kokenut muutoksen aiempaan ja osa - aikaisuus ja töiden pirstaleisuus aiheuttavat epävarmuutta ja kilpailua töistä. Tämä vaikeuttaa myös arjen pyörittämistä. Toisaalta nykypäivän ihmiset haluavat itse vaihdella työpaikkoja ja jatkuvan kehittymisen sekä kouluttautumisen arvostus on suuri. Työmaailmassa vaaditaan aikaisempaa enemmän tehokkuutta. Nuorilla saattaa olla epärealistisia odotuksia työelämältä ja he haluavat edetä nopeasti huipulle vaatien itseltään mahdottomia suorituksia. Kuormittavuus lisää riskiä sairastua mielenterveysongelmiin, joka kasvattaa asiakasjonoja sosiaali- ja terveysalalla. Palveluiden supistaminen luo entisestään painetta koko kolmannelle sektorille. Järjestöt joutuvat jo nyt tekemään kovan työn niukenevien resurssien ja rahoitusten saamiseksi. Siksi järjestöjen toiminta ja taloudellinen tilanne pitäisi saada turvattua.

Korona pandemian yhtenä seurauksena mielenterveyspalveluiden heikko saavutettavuus pidentää entisestään jonoja, joka voimistaa vapaaehtoistyön tärkeyttä ja näkyy kasvavasti Kriisikeskusten asiakasmäärissä. Mieli ry tukee sosiaali- ja terveysvaliokunnan käsittelyssä olevaa kansalaisaloitetta terapiatakuusta, jonka tarkoituksena on taata kaikille psykoterapiahoitoon pääsy neljän viikon sisällä hoidon tarpeen todenuksesta (Suomen Mielenterveys ry 2020). Tämä ei kuitenkaan poistaisi kriisikeskusten ja kriisitukihenkilöiden tarpeellisuutta, mutta se tekisi Osviitan asiakasaineksesta maallikkoauttajalle helpomman. Työvoimapula on myös tulevaisuuden ongelma, joka

voi vaikuttaa Osviitan vapaaehtoisten määrään negatiivisesti, koska varsinkin sosiaali- ja terveysalalla tulee olemaan entistä enemmän tarjolla palkallisia työpaikkoja. Toisaalta opiskelijoiden määrä alalla voi nousta ja se osaltaan voi lisätä tämän kohderyhmän kiinnostusta Osviitan vapaaehtoistyötä kohtaan.

#### 8.4 Itsearviointia

Opinnäytetyötäni aloittaessani perehdyin ensimmäiseksi historiaan ja Kriisikeskus Osviitan syntyyn. Tämän jälkeen paneuduin keskeisiin käsitteisiin Osviitan vapaaehtoistyöhön liittyen. Tietoa käsitteistön ympäriltä löytyi runsaasti, mutta niiden nivominen kokonaisuudeksi oli mielestäni hankalaa. Lopulta päädyin avaamaan mielen-terveyskäsitettä pintapuolisesti, koska halusin enemmän keskittyä selventämään vapaaehtoistoiminnan ja kriisiavun käsitteitä, jotka kertovat enemmän tukihenkilöiden käytännön työstä. Käsitteet osallistuminen ja osallistaminen olivat harkinnassa pitkään, mutta koin termin motivointi olevan sanana kattavampi ajatellen vapaaehtoistyön sitouttamisen tekijöitä.

Aloitin työn ajoissa, mutta kesän alkaessa työhön varaamani aika ei toteutunut ja valmistauduin työn täyteiseen syksyyn. Ohjauksen ja kirjoittamisen aikataulut eivät aina toteutuneet ja opinnäytetyön kirjoittamista tukevat kurssit alkoivat vasta lokakuussa. Pidimme palaverin elokuussa Osviitan toiminnanjohtajan kanssa pääasiassa Webropol- kyselyihin liittyen. Yksi suurin huolenaiheeni suunnitteluvaiheessa oli, että vastauksia toteuttamaani lopettaneiden tukihenkilöiden kyselyyn ei tule riittävää määrää tutkimustavasta huolimatta ja tutkimusaineisto jää kovin laihaksi.

Kysyin Osviittaaan liittyvistä asioista pääasiassa kriisityöntekijöiltä. Osallistuin kriisikeskuksella moniin pöytäkeskusteluihin, joista sain ideoita opinnäytetyöhöni. Havainnointipäiväkirjan säännöllinen pitäminen olisi jälkikäteen ajateltuna ollut hyvä kehittämistyön menetelmä, koska kotiin päästyäni huomasin usein unohtaneeni yksityiskohdat. Pidän kirjoittamisesta ja pystyin etenemään työssäni parhaiten silloin, kun sain kirjoittaa monta tuntia tauotta. Opinnäytetyöhöni käyttämäni aika yllätti minut kuitenkin täysin. Olen tyytyväinen onnistuttuani luomaan tekstiä pienessä ajassa ja kuromaan kiinni aikatauluani. Opinnäytetyön tekeminen on ollut hyvä ja opettavainen kokemus ja aihe oli mukaansatempaava. Tämä johtuu varmasti siitä, että toimin Osviitan vapaaehtoisena, jolloin aihe kosketti myös minua.

Mielestäni toteuttamani esikyselyn validiteetti oli hyvä, koska kysymyksiin saatiin vastausten kautta kattavasti tietoa. Pystyin tutustumaan etukäteen nykyisten vapaaehtoisten mielipiteisiin analysoimalla esikyselyn tuloksia, mikä loi hyvän pohjan opinäytetyölle. Lopettaneiden vapaaehtoisten kyselyn tuloksien odottelu vei aikansa ja vastaajien pieni määrä jännitti etukäteen. Lopettaneille suunnattu kysely oli ajatuksena validiteetiltään hyvä, mutta kohderyhmän vastaajien alhainen määrä pakotti laajentamaan kohderyhmää ja lisäsi odotteluaikaa. Motivaatio vastata organisaation kyselyyn, jonka aihe ei enää kuulu omaan elämään tai ei missään vaiheessa tuntunut itselle omalta, on korkea. Vaikka vastaajajoukko jäi pieneksi, sain kyselyn vastauksista varsin yhteneviä mielipiteitä muun muassa syistä lopettaa vapaaehtoistoiminnassa.

Puolistrukturoidut teemahaastattelut sujuivat paremmin kuin etukäteen osasin odottaa. Tein itselleni niin sanotun haastattelurungon vain apusanojen muodossa. Viimeisissä haastatteluissa en käyttänyt kyseistä listaa lainkaan. Haastattelut muistuttivat loppujen lopuksi enemmän avoimia haastatteluita, vaikka kysyin kaikilta pääasiassa samoja kysymyksiä. Koin tällaisen keskusteleavan tavan itselleni luontevammaksi ja uskon saaneeni tukihenkilöiltä vielä laajemmin tietoa tällä tavoin toimiessani. Teemahaastatteltavista neljä on aktiivisesti vapaaehtoistoiminnassa mukana ja heidän kehittämisideoiden mahdollinen toteuttaminen pitää heidät jatkossakin mukana toiminnassa, jonka vuoksi haastatteluiden litterointiin ja analysointiin halusin paneutua huolellisesti. Tein litterointia aluksi liian tarkkaan sanasta sanaan, jonka jälkeen oivalsin poimia kuulemastani vain pääkohdat ylös. Vertailin haastattelujen ja kyselyjen vastauksia toisiinsa. Koen kyselyiden ja teemahaastattelujen reliabiliteetin hyväksi. Jos toteuttaisin saman tutkimuksen uudelleen ja osallistujat olisivat eri vapaaehtoisia, uskon siitä huolimatta saavani samankaltaisia mielipiteitä ja kehitysideoita. Kriisikeskus Osviitan vahvuudet ja kehittämisalueet erottuivat melko selkeästi. Näiden vastausten ja oman kokemukseni kautta koen Osviitan tarjoavan laadukasta ja monipuolista vapaaehtoistoimintaa.

## 8.5 Loppusanat

Nykyajan muutosnopeus on kasvusuhdanteessa. Jotta Kriisikeskus Osviitta pysyisi mukana vauhdissa, on sen reagoitava yhteiskunnan muutoksiin vastaamalla niin vapaaehtoisten kuin koko yhteiskunnan tarpeisiin kehittämällä toimintaansa. Kuten tuo-

reimmat tukihenkilöt toteavat, muutoksille ja uudistumiselle pitää antaa mahdollisuus, jotta toimintaan saadaan mukaan auttamishaluisia ja sitoutuneita pitkäaikaisia vapaaehtoisia. Yksilöllisyys tulee huomioida vapaaehtoisten sitouttamisessa. Näin työskentely pysyy mielekkäänä sekä antaa vapaaehtoiselle mahdollisuuden kehittää itseään niin tukihenkilönä kuin ihmisenäkin.

Esimerkiksi vapaaehtoisten työskentelytapoja, - ja muotoja on hyvä aika ajoin tarkastella ja kehittää muuttuvien resurssien ja Korona pandemian vaikutusten mukaisesti. Tukihenkilökoulutuksen rakenteen uudelleen suunnittelulla, ryhmätyömuotojen kehittämällä sekä koulutuksen jälkeisen tuen tehostamisella saavutetaan jo paljon toivottuja tuloksia. Kokemuksen saaminen omaa työelämää ajatellen sekä Osviitan tarjoamat lisäkoulutukset nähtiin suurena rikkautena itsensä kehittämisen ja yhteisöllisyyden näkökulmasta. Näiden mahdollistaminen lisää tukihenkilöiden sitoutumista vapaaehtoistyöhön. Tämän vahvistaa myös Anne Birgitta Pessin näkemys monipuolisten lisäkoulutusmahdollisuuksien tärkeydestä, joista olen kirjoittanut luvussa 3.4.

Toivon, että vapaaehtoisten ja itseni esittämien kehittämisideoiden joukosta löytyisi joku kokeilemisen arvoinen idea, jonka kehittelyllä synnytetäisiin jotakin pysyvää uudistusta. Sitä kautta opinnäytetyöni olisi todistetusti tuonut uutta tietoa ja ideoita vapaaehtoisten sitouttamisen tueksi.

## LÄHTEET

Alanne, Joonas 2018. Tukihenkilön tärkein tehtävä on kuunnella, sanoo Tamperelainen Päivi Lappalainen. Viitattu 14.9.2020. <https://www.tamperelainen.fi/paikalliset/1389805>

Alasuutari, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Laadullisen analyysin vaiheet. (e-kirja). Tampere: Vastapaino. Viitattu 24.10.2020. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789517685030>

Dunder, Marja-Liisa & Metteri, Anna 2001. Tampereen mielenterveysseura ry. Kuunnella vai puhua – näkökulmia kriisiauttamiseen. 2.painos. Tampere.

Erlund, Mirja 2020. Hyvä Mieli – pohdintoja mielen hyvinvointiin. Suomen Mielenterveys ry. 1. painos. Tuusula: Alocon-Yhtymä Oy.

Ikäopastin, 2017. Elämänkriisit. Viitattu 18.8.2020. <https://www.kymenlaaksonopastin.fi/oma-hyvinvointi/elamankriisit>

Kansalaisareena 2020. Vapaaehtoistoiminnan määritelmät. Viitattu 17.11.2020. <https://kansalaisareena.fi/vapaaehtoiselle/vapaaehtoistoiminnan-maaritelma/>

Kansanterveyslaki 66/1972 2020. Viitattu 17.9.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1972/19720066>

Mielenterveyslaki 1990/1116 2020. Viitattu 17.9.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

Kaakkuriniemi, Sinikka 2020. Suullinen tiedonanto 26-27.9.2020.

Karreinen, Lari & Halonen, Maria & Tennilä, Meri 2017. Vihreä Sivistysliitto ry. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. 3. painos. Tampere: Hämeen Kirjapaino Oy.

Kupiainen, Heikki 2018. Suomen Mielenterveysseura 2018. Johda seuraa – opas hallituksen jäsenille 2018. Kansalaistoiminnot.

Munsterhjelm, Anna 2017. Näin saat järjestön kukoistamaan ja kaikki mukaan. Vapaaehtoinen100 – podcast. Viitattu 14.9.2020. <https://cms.podcastit.me/vapaaehtoinen100/nain-saat-jarjeston-kukoistamaan-ja-kaikki-mukaan/#more-215>

Mähönen, Sari 2020. Suullinen tiedonanto 26.9.2020.

Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta 2005. Vapaaehtoistoiminta anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ojasalo, Katri & Ritalahti, Teemu & Moilanen, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. Painos. SanomaPro Oy.

Kiuru, Krista 2019. Mikä on vapaaehtoistoiminnan arvo tulevaisuuden yhteiskunnassa? Paneelikeskustelu. SuomiAreena. Viitattu 10.10.2020. <https://www.mtv.fi/sarja/suomiareena-33001006007/mika-on-vapaaehtoistoiminnan-arvo-tulevaisuuden-yhteiskunnassa-1113848>

Neuvonen, Alekski 2019. Mikä on vapaaehtoistoiminnan arvo tulevaisuuden yhteiskunnassa? Paneelikeskustelu. SuomiAreena. Viitattu 10.10.2020.

<https://www.mtv.fi/sarja/suomiareena-33001006007/mika-on-vapaaehtoistoiminnan-arvo-tulevaisuuden-yhteiskunnassa-1113848>

Straonius, Leo 2019. Mikä on vapaaehtoistoiminnan arvo tulevaisuuden yhteiskunnassa? Paneelikeskustelu. SuomiAreena. Viitattu 10.10.2020. <https://www.mtv.fi/sarja/suomiareena-33001006007/mika-on-vapaaehtoistoiminnan-arvo-tulevaisuuden-yhteiskunnassa-1113848>

Mikä on vapaaehtoistoiminnan arvo tulevaisuuden yhteiskunnassa? Mtv3 Video. SuomiAreena. Viitattu 10.10.2020. <https://www.mtv.fi/sarja/suomiareena-33001006007/mika-on-vapaaehtoistoiminnan-arvo-tulevaisuuden-yhteiskunnassa-1113848>

Rahkonen, Juho 2018. Tutkimusraportti: Vapaaehtoistyön tekeminen Suomessa. Viitattu 4.11.2020. [https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2018/05/Vapaaehtoistyö\\_tutkimusraportti-2018.pdf](https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2018/05/Vapaaehtoistyö_tutkimusraportti-2018.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. Mielenterveyspalvelut. Viitattu 5.6.2020. <https://stm.fi/mielenterveyspalvelut>

Suomen Mielenterveysseura 2017. Kriisiauttamisen linjaukset. Viitattu 24.10.2020. [https://mieli.fi/sites/default/files/materials\\_files/kriisiauttamisen\\_linjaukset.pdf](https://mieli.fi/sites/default/files/materials_files/kriisiauttamisen_linjaukset.pdf)

Suomen Mielenterveys ry 2020. Helsingin SOS-kriisikeskus. Viitattu 24.9.2020. <https://mieli.fi/fi/tukea-ja-apua/kasvokkain/sos-kriisikeskus>

Suomen Mielenterveys ry 2020. Historia. Viitattu 31.8.2020. <https://mieli.fi/fi/mielenterveysseura/organisaatio-ja-toiminta/historia>

Suomen Mielenterveys ry 2020. Kriisiauttaminen. Viitattu 5.6.2020. <https://mieli.fi/fi/kehitt%C3%A4mist%C3%A4mistoiminta/kriisiauttaminen>

Suomen Mielenterveys ry 2020. MIELI ry: Tulevien sote-keskusten tulee toteuttaa terapiatakuu. Viitattu 26.9.2020. <https://mieli.fi/fi/mieli-ry-tulevien-sote-keskusten-tulee-toteuttaa-terapiatakuu>

Suomen Mielenterveys ry 2020. Pohjois-Karjalan kriisikeskus. Viitattu 24.9.2020. <https://www.mielenterveysseurat.fi/pohjois-karjala/>

Suomen Mielenterveys ry 2020. Sekasin chat – koulutus materiaali: Erilaisten yhteydenottajien kohtaaminen, 2-5. Viitattu 4.6.2020. [https://oppi.mieli.fi/pluginfile.php/26786/mod\\_resource/content/2/Erilaisten%20yhteydenottajien%20kohtaaminen.pdf](https://oppi.mieli.fi/pluginfile.php/26786/mod_resource/content/2/Erilaisten%20yhteydenottajien%20kohtaaminen.pdf)

Suomen Mielenterveys ry 2020. Tukinet – tukipisteesi netissä. Viitattu 24.9.2020. <https://mieli.fi/fi/tukea-ja-apua/verkossa/tukinet-tukipisteesi-netiss%C3%A4>

Tampereen mielenterveysseura ry 2015. Osviitta 40 vuotta herkällä korvalla – 1975 – 2015 Paikallisesta valistajasta kriisikeskus Osviitaksi. Tammerprint Oy, Tampere.

Tampereen mielenterveysseura ry 2017. Tampereen mielenterveysseuran tulevaisuusohjelma vuosille 2017 – 2020.

Tenhunen, Tuomo & Porkka, Suvi-Tuuli 2017. Suomen Mielenterveysseura. Vapaaehtoistyön työnohjauksen ytimessä. Sälekärin Kirjapaino Oy.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019. Mielen terveyden edistäminen. Viitattu 5.6.2020. <https://thl.fi/fi/web/mielen-terveys/mielen-terveyden-edistaminen>

Tilastokeskus 2020. Reliabiliteetti. Viitattu 27.10.2020. <https://www.stat.fi/meta/kas/reliabiliteetti.html>

Tilastokeskus 2020. Validiteetti. Viitattu 27.10.2020. <https://www.stat.fi/meta/kas/validiteetti.html>

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. painos. (e-kirja). Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-7732-4>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 2. painos. (e-kirja). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. <https://humak.finna.fi/Record/hurma.74268>

Suullinen tiedonanto 2020. Toiminnanjohtaja Kati Rikala ja muut kriisityöntekijät.

Hirvonen, Sini & Puolitaival, Satu 2019. Valikkoverkosto. Vapaaehtoistoiminnan arvo. Viitattu 10.11.2020. [https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2020/10/Vapaaehtoistoiminnan\\_arvo\\_PageView\\_WEB.pdf](https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2020/10/Vapaaehtoistoiminnan_arvo_PageView_WEB.pdf)

Yle Uutisluokka 2020. Parhaassa työiässä eniten lomautettuja. Viitattu 17.11.2020. <https://yle.triplet.io/articles/parhaassa-tyoiassa-eniten-lomautettuja>

## LIITTEET

Liite 1

### **Perusraportti**

#### **Kysely lopettaneille tukihenkilöille**

Näytetään 9 vastaajaa, vastaajia yhteensä 9

##### **1. Mihin ikäryhmään kuulut?**

Vastaajien määrä: 9

##### **2. Mikä merkitys vapaaehtoistyöllä on sinulle ja mikä on mielestäsi sen yhteiskunnallinen merkitys?**

Vastaajien määrä: 8

##### **3. Milloin kävit Osviitan tukihenkilökoulutuksen?**

Vastaajien määrä: 9

##### **4. Kuinka kauan olet ollut aktiivisena vapaaehtoisena Osviitan toiminnassa tukihenkilökoulutuksen jälkeen?**

Vastaajien määrä: 9

##### **5. Kuinka paljon seuraavat seikat vaikuttivat päätökseesi jäädä pois toiminnastamme.**

Vastaajien määrä: 9

##### **6. Halutessasi voit kertoa lisää!**

Vastaajien määrä: 6

**7. Miten arvioisit Osviitan seuraavia osa-alueita?**

Vastaajien määrä: 9

**8. Mitä kehitettävää koulutuksessamme, työtavoissa tai muussa toiminnassamme mielestäsi vielä olisi?**

Vastaajien määrä: 5

**9. Mitkä seikat lisäisivät haluasi, intoasi tai mahdollisuuksiasi osallistua uudelleen toimintaan?**

Vastaajien määrä: 5

**10. Kenelle suosittelisit vapaaehtoistyötä Kriisikeskus Osviitassa?**

Vastaajien määrä: 6

**11. Halutessasi voit jättää meille muita terveisiä!**

Vastaajien määrä: 6

Liite 2

## **Perusraportti**

### **Esikysely vapaaehtoisille**

Vastaajien kokonaismäärä: 38

#### **1. Mihin ikäryhmään kuulut?**

Vastaajien määrä: 38

#### **2. Mikä on työtilanteesi tällä hetkellä?**

Vastaajien määrä: 37

#### **3. Mikä on perhetilanteesi tällä hetkellä?**

Vastaajien määrä: 37

#### **4. Miten ja miksi lähdit juuri Kriisikeskus Osviitan tukihenkilö koulutukseen?**

Vastaajien määrä: 37

#### **5. Teetkö vapaaehtoistyötä muille toimijoille Osviitan lisäksi? Jos teet, miten vertaisit eri organisaatioissa tekemääsi vapaaehtoistyötä?**

Vastaajien määrä: 37

#### **6. Oliko elämäntilanteesi sama koulutuksen alkaessa ja sen loppuessa? Entä onko elämäntilanteesi muuttunut sen jälkeen?**

Vastaajien määrä: 37

**7. Mitkä tekijät vaikuttivat päätökseen aloittaa varsinainen työskentely koulutuksen jälkeen?**

Vastaajien määrä: 36

**8. Kauanko olet toiminut koulutettuna tukihenkilönä Osviitassa?**

Vastaajien määrä: 37

**9. Mikä merkitys vapaaehtoistyöllä on sinulle ja mikä on mielestäsi sen yhteiskunnallinen merkitys?**

Vastaajien määrä: 37

**10. Miten tekemäsi vapaaehtoistyö Osviitassa on muuttanut sinua ihmisenä?**

Vastaajien määrä: 36

**11. Mitkä tekijät motivoivat jatkamaan koulutettuna tukihenkilönä juuri meillä?**

Vastaajien määrä: 37

**12. Mitä kehitettävää koulutuksessamme, työtavoissa tai muussa toiminnassamme mielestäsi vielä olisi?**

Vastaajien määrä: 34