



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Heidi Forsell

Kriisityössä toimivien vapaaehtoisten tuen tarve

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Ylempi AMK-tutkinto

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö 1.11.2020

Tekijä Otsikko	Heidi Forsell Kriisityössä toimivien vapaaehtoisten tuen tarve
Sivumäärä Aika	49 sivua + 2 liitettä 1.11.2020
Tutkinto	Sosionomi ylempi AMK
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Ohjaaja	Yliopettaja Eija Raatikainen
<p>Tässä opinnäytetyössä haluttiin selvittää, millaista tukea Suomen Punaisen Ristin valmiustoiminnan vapaaehtoiset tarvitsevat toimiessaan vapaaehtoisena kriisitilanteissa. Opinnäytetyössä selvitettiin, mikä vapaaehtoisille aiheuttaa stressiä ja, mitkä asiat auttavat heitä jaksamaan vapaaehtoistyössä.</p> <p>Yhteistyökumppanina opinnäytetyössä toimi Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piiri. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa kehittämissideita, joiden avulla Suomen Punainen Risti voisi huomioida omien kriisityössä toimivien valmiustoiminnan vapaaehtoisten tuen tarpeet entistä paremmin.</p> <p>Tämä opinnäytetyö toteutettiin laadullisin menetelmin. Opinnäytetyön aineisto kerättiin haastattelemalla yhdeksää Suomen Punaisen Ristin valmiustoiminnan vapaaehtoista, jotka ovat toimineet pitkään erilaisissa kriisitilanteissa.</p> <p>Tulosten perusteella voidaan todeta, että kriisityössä vapaaehtoisena toimimiseen tarvitaan oman organisaation ja viranomaisten tukea. Oman ryhmän ja vertaisten tuki sekä jälkipuinnit tilanteiden jälkeen ovat vapaaehtoisen tärkein tuki. Myös organisaation ja viranomaisten kanssa tehtävä yhteistyö ja heidän tukensa vapaaehtoiselle ovat välttämättömiä. Eniten stressiä vapaaehtoinen kokee kieltäytyessään vapaaehtoistyöstä tai kokiessaan olonsa riittämättömäksi. Omasta jaksamisesta huolehtiminen ja muiden auttaminen ovat puolestaan tärkeimmät tekijät, jotka auttavat jaksamaan vapaaehtoistyössä. Toisten auttaminen on selvästi tärkein syy tehdä vapaaehtoistyötä, ja se itsessään lisää vapaaehtoisen jaksamista.</p> <p>Vapaaehtoiset kokevat tekevänsä merkityksellistä työtä. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että vapaaehtoisten tukitoimiin ja jaksamiseen on syytä kiinnittää huomiota niin yksilö- kuin organisaatiotasolla. Opinnäytetyössä nousee vahvasti esiin omasta jaksamisesta huolehtimisen tärkeys, mutta myös se, ettei omaa jaksamista ja kehon viestejä aina tunnisteta. Vapaaehtoistyöhön hakeudutaan usein oman elämänkriisin kautta, joten oman tilanteen läpikäyminen on edellytys, että vapaaehtoistyötä kriisitilanteessa voi tehdä uupumatta itse.</p>	
Avainsanat	Suomen Punainen Risti, kriisitilanne, vapaaehtoistyö, stressi, psykososiaalinen tuki, somaattinen empatia, resilienssi

Author Title	Heidi Forsell Support needs of emergency volunteers in crisis work
Number of Pages Date	49 pages + 2 appendices 1 November 2020
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor	Principal lecturer Eija Raatikainen
<p>The purpose of this thesis was to assess the level of support needed by the Finnish Red Cross emergency response volunteers when engaged in crisis situations. The thesis explored the causes of stress to the volunteers and strategies they use to cope when volunteering.</p> <p>The thesis was written in cooperation with the Finnish Red Cross of Helsinki and Uusimaa districts. The aim was to create development ideas for the Finnish Red Cross to improve the level of support provided to their emergency response volunteers engaged in volunteer work.</p> <p>A qualitative approach was used for this study. The material for the thesis was collected by interviewing nine Finnish Red Cross emergency response volunteers with long standing experience working in various crisis situations.</p> <p>The results of the thesis indicate that emergency response volunteers rely on support provided by the organisation they work for and authorities alike. The most valuable form of support for the volunteers consisted of the support of their own group, peer support and discussions in the aftermath of crisis situations. Cooperation with the organisation and authorities, and the support provided by them, are essential components in the volunteer support network.</p> <p>The study shows that volunteers are most likely to experience stress when declining work or feeling inadequate. Self-care and helping others to cope were found to be the most important factors helping volunteers to persist with their work. Helping others is undoubtedly the most important reason to engage in volunteering work and that in itself increases the volunteer's ability to cope. Volunteers feel that they are engaged in meaningful work. The thesis concludes that paying attention to the support network and coping mechanisms of the volunteers is required both on individual and organisational levels. Findings in the thesis strongly suggest that self-care is vital for the wellbeing of the volunteers but signs of mental and physical distress are not always recognised. Many volunteers seek volunteering work after having experienced some form of a life crisis of their own. Therefore it is crucial that one's own trauma has been sufficiently dealt with for the person to be able to fully engage in crisis situations without becoming fatigued.</p>	
Keywords	Finnish Red Cross, crisis situation, voluntary work, stress, psychosocial support, somatic empathy, resilience

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Vapaaehtoiset osana Suomen kriisitilanteita	3
2.1	Kriisitilanne	3
2.2	Suomen Punainen Risti	4
2.3	Vapaaehtoinen pelastuspalvelu	5
3	Vapaaehtoistyö	7
3.1	Vapaaehtoistyö kriisitilanteissa	7
3.2	Vapaaehtoistyön organisointi	8
3.3	Vapaaehtoisten psykososiaalinen tuki	9
3.4	Vertaistuki ja yhteisöllisyys vapaaehtoistyössä	10
4	Stressiin ja siitä palautumiseen vaikuttavat tekijät	12
4.1	Stressi kriisitilanteessa	12
4.2	Myötätuntouupuminen ja sijaistraumatisoituminen	13
4.3	Empatia on aina myös kehollinen kokemus	14
4.4	Resilienssi	15
5	Opinnäytetyön toteuttaminen	17
5.1	Tutkimuskohde ja tutkimuskysymys	17
5.2	Kohderyhmä	17
5.3	Aineiston kerääminen	18
5.4	Aineistojen analysointi	20
6	Tulokset	22
6.1	Oma ryhmä ja muut toimijat vapaaehtoisen tukena	22
6.1.1	Valmistautuminen ja yhteistyö kriisitilanteissa	23
6.1.2	Tilanteiden jälkipuinti	26
6.2	Riittämättömyyden tunne	27
6.2.1	Vapaaehtoistyöstä kieltäytyminen ja työmäärän rajaaminen	27
6.2.2	Autettavan hädän kohtaaminen	29
6.3	Merkityksellinen työ ja omasta jaksamisesta huolehtiminen	31
6.3.1	Kehon ja mielen rauhoittaminen ja rentoutuminen	33
6.3.2	Resilienssi jaksamisen tukena	33
6.4	Tulosten yhteenveto	35
7	Johtopäätökset	36
7.1	Monipuolinen tuki vapaaehtoisten käytettävissä	36

7.2	Vapaaehtoisen jaksamiseen on syytä kiinnittää huomiota	37
7.3	Hyvä itsetuntemus lisää jaksamista ja vahvistaa resilienssiä	38
7.4	Vapaaehtoistyössä hyvä kiertää	39
8	Pohdinta	41
	Lähteet	45
	Liite 1 Teemahaastattelurunko	
	Liite 2 Sähköposti valmiustoiminnan vapaaehtoisille haastattelua varten	

1 Johdanto

Saamme jatkuvasti lukea uutisia erilaisista onnettomuuksista ja katastrofeista. Mediassa puhutaan paljon kriisitilanteista sekä terrorismin lisääntymisestä maailmalla, ja sosiaalinen media puolestaan tulvii informaatiota yksityishenkilöiden tragedioista sekä yllättävistä elämänkriiseistä. Kriisitilanteet koskettavat meitä, vaikka emme itse olisi tilanteessa osallisina. Parhaillaan käynnissä oleva maailmanalajaajuinen koronakriisi koskettaa meistä jokaista. Kriisi uhkaa kriisin kokeneen turvallisuuden tunnetta, ja aiheuttaa aina joitakin tarpeita ja reaktioita. Vääränlainen apu saattaa jopa lisätä tuen tarvetta entisestään. (Hedrenius & Johansson 2016: 13–14.)

Suomessa isoja kriisitilanteita on vuosien saatossa ollut onneksi verrattain vähän, mutta ei niiltä ole vältytty. Merkittäviä kriisitilanteita Suomen lähihistoriassa ovat olleet Estonia-laivan uppoaminen vuonna 1994, Myyrmäen kauppakeskuspommi vuonna 2002, Konginkankaan liikenneonnettomuus vuonna 2004 ja samana vuonna tapahtunut Suomeakin koskettanut Intian valtameren tsunami. Lisäksi maamme lähihistoriaan mahtuu kaksi kouluampumista, Jokelassa vuonna 2007 ja Kauhajoella vuonna 2008 sekä Kuopion kouluhyökkäys vuonna 2019. Vuonna 2017 Turussa tapahtui puukotus, joka oli Suomessa ensimmäinen terroriteoksi luokiteltava tilanne. Kriisitilanteiksi katsotaan myös erilaiset onnettomuustilanteet, tulipalot sekä maalla ja merellä sattuneet tilanteet.

Vapaaehtoistyöntekijöillä on oma roolinsa erilaisissa kriisitilanteissa. Vapaaehtoistyön merkitys Suomessa on suuri, ja vapaaehtoistyötä tehdään paljon. Suomessa vapaaehtoistyöllä on hyvin tärkeä osa sosiaali- ja terveyspalveluiden rinnalla, ja vapaaehtoistyötä on tehty Suomessa pitkään. Vapaaehtoistyötä on jonkin verran kehitetty myös ammatilliseen suuntaan, ja eettisesti tarkasteltuna vapaaehtoistyöllä ja ammatillisella työllä onkin nykyisellään paljon yhtäläisyyksiä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014: 2.) Vapaaehtoisen antama apu kuitenkin eroaa ammattilaisen antamasta avusta (Grönlund 2015: 3). Se ei koskaan korvaa ammatillista työtä, mutta yhteistyössä ammattilainen ja vapaaehtoinen voivat täydentää toistensa tekemää työtä. Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoiset ovat mukana erilaisissa kriisitilanteissa. Vapaaehtoiset kohtaavat työssään erilaisia tilanteita ja niissä toimivia henkilöitä ja ihmisten hätää. Myös vapaaehtoinen tarvitsee tukea, sillä vapaaehtoistyö kriisitilanteissa on vaativaa.

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, ja se on tehty yhteistyössä Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirin kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena on nostaa esiin Suomen Punaisen Ristin kriisityössä toimivien valmiustoiminnan vapaaehtoisten tuen tarpeet vapaaehtoistyössä toimiessaan. Opinnäytetyö vastaa siihen kysymykseen, millaista tukea kriisityössä toimivat vapaaehtoiset tarvitsevat vapaaehtoisena toimiessaan. Opinnäytetyössä nostetaan esiin myös stressiin ja jaksamiseen liittyviä tekijöitä. Opinnäytetyössä selvitetään, millaiset asiat vapaaehtoiselle aiheuttaa stressiä, mikä heitä auttaa jaksamaan vapaaehtoistyössä. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa kehittämisideoita, joiden avulla Suomen

Punainen Risti voisi huomioida omien kriisityössä toimivien valmiustoiminnan vapaaehtoisten erilaiset tuen tarpeet entistä paremmin.

Vapaaehtoisten tuen tarpeet kriisitilanteessa on aiheellista nostaa esiin, sillä usein kriisitilanteet nähdään kuormittavana pitkälti kriisin uhrin, omaisten ja muiden osallisten näkökulmasta. Lähtökohtaisesti kriisitilanteessa toimiminen kuitenkin aiheuttaa aina stressiä myös auttajalle. Vapaaehtoisena työtä tehdään aidosti omasta halusta ja ilman rahallista korvausta. Tässä opinnäytetyössä halutaankin nostaa esiin juuri vapaaehtoisen näkökulma. Tuentarpeiden ymmärtäminen vapaaehtoisen näkökulmasta mahdollistaa myös juuri heidän tarpeisiinsa vastaamisen paremmin ja yksilöllisemmin vapaaehtoistyössä.

2 Vapaaehtoiset osana Suomen kriisitilanteita

2.1 Kriisitilanne

Jo pienikin arkisempi onnettomuus tai kriisi koskettaa usein monia ihmisiä, ja eri yhteisöjä. Kriisitilannetta saattaa edeltää jokin äkillinen traumaattinen kokemus, joka tapahtuu ilman ennakkovaroitusta ja kontrolloimattomasti. Traumaattinen tapahtuma aiheuttaa niin suuren muutoksen elämässä, ettei elämä jatku entisellään. Katastrofitilanteessa kriisi koskettaa poikkeuksetta suurta määrää ihmisiä ja yhteisöjä. Psykologiset tai jonkin kriisin psykososiaaliset uhrit ovat eriasteisesti altistuneita traumaattiselle tapahtumalle. Kriisi koskettaa tavalla tai toisella heitä kaikkia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009: 10–11.) On huomiotava tilanteen uhrit, omaiset ja silminnäkijät, mutta myös tapahtuman aiheuttaneen henkilön omaiset ja läheiset. Kriisi voi joskus koskettaa siitä huolimatta, vaikka ei itse olisi ollut tilanteessa edes paikalla. On siis syytä pohtia aina tarkasti, keitä kriisi lopulta koskettaa. Näissä haastavissa tilanteissa työskentelee aina paljon erilaisia viranomaisia ensihoidosta pitkäaikaiseen jälkihoitoon asti, ja kriisille altistuneiden tuen tarpeet voivat olla hyvin erilaisia. Kriisi koskettaa myös vapaaehtoista. Myös vapaaehtoisen tuen tarpeet tilanteessa voivat olla erilaisia.

Kun puhutaan kriisitilanteista, on määriteltävä, mitä kriisitilanteella tarkoitetaan. Kriisin määritelmiä on erilaisia, ja tämän lisäksi media puhuu usein kriisistä hyvinkin värikkäin termein. Sosiaalinen media tuo oman mausteensa keskusteluun, ja lisäksi kriisitilanteissa olleiden henkilöiden omat kokemukset tilanteesta voivat olla keskenään hyvinkin erilaisia. Yksi saattaa kokea esimerkiksi töissä olevan haastavan tilanteen kriisinä, ja toinen vaikkapa katastrofina. Toisaalta, jos työntekijä ei koe tilanteessa mitään kriittistä tai traumaattista, ei erityisiä jälkitoimia välttämättä tarvita lainkaan (Järvelin 2011: 46). Yksilön kokemukset ovat aina subjektiivisia. Määrittely on siis tärkeää, mutta myös haasteellista. Suomen kielessä itsessään on vähemmän sanoja, jotka kuvaisivat hyvin vakavuus- ja suuruusasteeltaan erilaisia onnettomuuksia kuin esimerkiksi englannin kielessä (Nurmi 2006: 9). Tämänkin vuoksi tilanteiden kuvaaminen on osaltaan vaikeaa, koska suomen kielessä sanastoa on vähemmän käytössä.

Turvallisuustutkintalain (2011/525) mukaan suuronnettomuudella tarkoitetaan onnettomuutta, jota on kuolneiden tai loukkaantuneiden taikka ympäristöön, omaisuuteen tai varallisuuteen kohdistuneiden vahinkojen määrän taikka onnettomuuden laadun perusteella pidettävä erityisen vakavana (Turvallisuustutkintalaki 2011/525 § 2). Suuronnettomuuteen ei siis välttämättä aina liity ihmishenkien menetyksiä (Nurmi 2006: 19). Suuronnettomuuksilla tarkoitetaan onnettomuuksien lisäksi esimerkiksi ihmisen tahallisesti aiheuttamia tapahtumia ja sellaisia vaaratilanteita, joita voivat aiheuttaa erilaiset kemikaalit, vesiepidemiat, säteilylähteet ja tarttuvat taudit. Suuronnettomuuden määrittäminen on kuitenkin vaikeaa, koska tilanteisiin käytettävät resurssit vaihtelevat alueesta riippuen ympäri Suomen. Tyypillistä suuronnettomuustilanteessa kuitenkin on, että päivittäiset perusvalmiudet esimerkiksi pelastustoimessa eivät riitä vastaamaan tilanteen

tarvetta. Toisaalta pelastustoimen perusvalmiudetkin vaihtelevat runsaastikin riippuen kunnasta ja alueesta. (Ekman 2015: 10—11.)

Tilanteinen määrittely on moninaista. Esimerkiksi Konginkankaalla 19.3.2004 tapahtuneessa liikenneonnettomuudessa, kuoli 23 ihmistä. Konginkankaan liikenneonnettomuudesta käytettiin eri lähteissä määritelmiä onnettomuus, suuronnettomuus, liikennekatastrofi, katastrofi, suuronnettomuus, vakava onnettomuus ja bussiturma. (Järvelin 2011: 46—47.) Määrittely on siis värikästä.

Kaikkia edellä mainittuja ja määriteltyjä tapahtumia voidaan kuitenkin yleisesti kutsua kriisitilanteiksi. Kaikkia tilanteita yhdistää kuitenkin tarve tehdä nopeita päätöksiä, ja tilanteet ovat aina epätoivottuja tapahtumia, joissa on uhkana kokea suurempia menetyksiä (Forsberg & Pursiainen & Lintonen & Visuri 2003: 9). Kriisityöllä puolestaan tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joilla pyritään edistämään tällaisista järkyttävistä kokemuksista selviytymistä. Kriisityöllä pyritään edistämään selviytymistä sekä torjumaan ja lievittämään tapahtumien aiheuttamaa psyykkistä stressiä, ja siihen liittyviä seuraamuksia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006: 13.) Vapaaehtoistyö kriisitilanteissa omalta osaltaan pyrkii samaan tavoitteeseen, joten voidaan puhua kriisityöstä, jota vapaaehtoiset tekevät.

Tässä opinnäytetyössä kriisitilanteella tarkoitetaan kaikkia edellä mainittuja tilanteita eli sellaisia tilanteita, joissa vapaaehtoinen tavalla tai toisella kohtaa toisen ihmisen hätää. Hätätilanteesta puhutaan usein silloin, kun ihminen on joko henkisessä tai fyysisessä ahdingossa tai hengenvaarassa eikä mitä todennäköisemmin selviydy siitä ilman ulkopuolista apua (Nurmi 2006: 9). Käytän tässä opinnäytetyössä näistä tilanteista, joissa vapaaehtoiset toimivat ja kohtaavat hätätilanteessa olevia ihmisiä termiä kriisitilanne. Kriisityöstä puhutaan, kun tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joilla pyritään edistämään hätätilanteessa olevien ihmisten selviytymistä eli niistä toimista, joita vapaaehtoiset tekevät autettavilleen.

2.2 Suomen Punainen Risti

Suomen Punainen Risti on yksi suurimmista aktiivisista kansalaisjärjestöistä Suomessa. Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoiset toimivat erilaisissa tilanteissa osana maailmanlaajuista vapaaehtoisten verkostoa. Punainen Risti auttaa ympäri maailmaa ihmisiä katastrofien ja onnettomuuksien keskellä sekä kouluttaa ihmisiä varautumaan näiden tilanteiden varalta. Suomen Punainen Risti toimii niin kotimaassa kuin ulkomaillakin, ja se ylläpitää ensiapu- ja muita valmiusryhmiä ympäri Suomea.

Suomessa Punainen Risti jakautuu 12 alueelliseen piiriin ja noin 450 paikallisosastoon ympäri Suomen. Vapaaehtoistyö Suomen Punaisella Ristillä on monipuolista ympäri maan. Vapaaehtoiset auttavat muun muassa yksinäisiä vanhuksia, omaishoitajia, perheitä ja vähävaraisia, sekä auttavat kadonneiden etsinnässä.

Suomen Punainen Risti kuuluu yhtenä järjestönä Vapaaehtoiseen pelastuspalveluun, ja koordinoi myös tämän toimintaa. Suomen Punaisella Ristillä on runsaasti erilaisia toimintamuotoja, mutta tässä opinnäytetyössä keskitytään niihin valmiustoiminnan vapaaehtoiisiin, jotka toimivat erilaisissa tehtävissä kotimaan onnettomuus- ja kriisitilanteissa.

Vapaaehtoistyöllä on oma merkittävä roolinsa osana Suomen kriisityön verkostoa. Suomen Punainen risti on merkittävä kolmannen sektorin toimija osana kriisitilanteiden psykososiaalisen tuen kokonaisuutta Suomessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019: 9). Vapaaehtoiset auttavat uhreja ja omaisia erilaisissa kriisitilanteissa silloin, kun tilanne aiheuttaa yksilölle tai perheelle vaikeuksia selviytyä arjessa. Vapaaehtoisen antama tuki on henkistä ja/tai aineellista tukea. Suomen Punainen Risti osallistuu kriisitilanteeseen aina viranomaisen pyynnöstä, ja toimii näin aina yhteistyössä viranomaisen kanssa. Tilanteet voivat olla esimerkiksi:

- tulipalo
 - luonnononnettomuus
 - liikenneonnettomuus
 - rikoksen uhriksi joutuminen
 - suuronnettomuus
 - tapaturmat
 - yksinäisyys
- (Suomen Punainen Risti n.d.b)

Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piiri on yksi 12:sta piiristä, ja piirin alueella toimii 48 paikallisosastoa. Paikallisosastot vastaavat oman alueensa toiminnasta. (Suomen Punainen Risti n.d.d)

2.3 Vapaaehtoinen pelastuspalvelu

Vapaaehtoinen pelastuspalvelu on laaja vapaaehtoisten auttajien verkosto Suomessa. Vapaaehtoinen pelastuspalvelu tarjoaa apua ja tukea viranomaisille onnettomuuksissa sekä muissa kriisitilanteissa. Vapaaehtoinen pelastuspalvelu on usein mukana kadonneiden ihmisten etsinnässä, ja vapaaehtoiset voivat myös antaa henkistä tukea, ohjata liikennettä ja auttaa evakuoinneissa. Vapaaehtoinen pelastuspalvelu on 53 järjestön muodostama verkosto.

Vapaaehtoinen pelastuspalvelu toimii maalla, vesialueilla ja ilmassa. Suomen Punainen Risti koordinoi Vapaaehtoisen pelastuspalvelun toimintaa yleisen pelastuspalvelutoiminnan osalta, mutta hälytystilanteessa Vapaaehtoinen pelastuspalvelu itse johtaa omaa toimintaansa. Suomen Meripelastusseura koordinoi vapaaehtoista meripelastustoimintaa ja Suomen Lentopelastusseura vapaaehtoista lentopelastustoimintaa.

Vapaaehtoinen pelastuspalvelu järjestää koulutuksen kaikille vapaaehtoisilleen, ja tällä hetkellä Suomessa toimii 10 000 vapaaehtoista. (Vapaaehtoinen pelastuspalvelu n.d.)

3 Vapaaehtoistyö

3.1 Vapaaehtoistyö kriisitilanteissa

Vapaaehtoistyötä tehdään Suomessa paljon. Siitä voidaan puhua myös monin eri termein. Vapaaehtoistyöstä voidaan käyttää esimerkiksi termejä vapaaehtoistoiminta, tukihenkilötyö tai kansalaistoiminta. Yhteinen tekijä jokaiselle termille on kuitenkin se, että työtä tehdään täysin vapaaehtoisesti eikä siitä makseta rahallista palkkaa. Vapaaehtoistyö on käytännössä maallikkoauttajien organisoitua toimintaa, ja vapaaehtoistyö käsitteenä on ollut käytössä Suomessa jo 1980-luvulta saakka. (Porkka 2009: 59—60.) Vapaaehtoistyöhön kentälle voi osallistua ilman minkäänlaista koulutusta, mutta joihinkin vapaaehtoisten tehtäviin organisaatio itse kouluttaa omat vapaaehtoisensa. Erillistä pohjakoulutusta vapaaehtoistyön tehtäviin ei kuitenkaan vaadita.

Suomen Punaisen Ristin valmiustoiminnalla tarkoitetaan sitä, että ollaan valmiina auttamaan heti, kun jotain sattuu. Valmiustoimintaa ovat esimerkiksi ensiaputoiminta, ensihuollon toiminta ja henkinen tuki (Suomen Punainen risti n.d.c). Ensihuollon vapaaehtoiset auttavat viranomaisten pyynnöstä ihmisiä äkillisissä onnettomuus- ja häiriötilanteissa. Ensihuollon tehtävissä huolehditaan autettavien perustarpeista järjestämällä esimerkiksi majoitusta, vaatetusta tai ruokahuoltoa. Ensihuoltoryhmässä autetaan tarvittaessa käytännön asioiden järjestämisessä sekä neuvotaan toimimiaan tilanteesta eteenpäin. Ensihuollon toimintaa ovat myös ensiavun tehtävät ja henkinen tuki. (Suomen Punainen Risti n.d.c) Tässä opinnäytetyössä vapaaehtoisilla tarkoitetaan Suomen Punaisen Ristin niitä valmiustoiminnan vapaaehtoisia, jotka osallistuvat viranomaisten pyynnöstä erilaisiin onnettomuus- ja kriisitilanteisiin.

Vapaaehtoistyötä tehdään yhdessä eri alojen ammattilaisten kanssa, ja parhaimmillaan tuo yhteistyö tukee sekä vapaaehtoisen, että ammattilaisen työtä, ja tuo uusia näkökulmia omaan työhön (Porkka 2009: 68). Isoissa kriisitilanteessa eri alojen ammattilaisia ja vapaaehtoisia työskentelee yleensä paljon. Onkin ymmärrettävä, että jos työn halutaan olevan tuloksellista, on vapaaehtoisten ja ammattilaisten ymmärrettävä toisiaan, toistensa käsitteitä ja kieltä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014: 6). Tällainen sujuva yhteistyö vaatii hyvää työn organisointia ja johtamista.

Vapaaehtoistyötä on usein helpompi ottaa vastaan kuin ammattilaisten tai läheisten apua. Oikeaan aikaan ajoitetulla vapaaehtoistyöllä voidaan myös jopa ehkäistä ammattiavun tarvetta. (Grönlund 2015: 44.) Tähän on syytä kiinnittää huomiota niin vapaaehtoistyötä tuottavissa organisaatioissa kuin myös palveluiden tasolla. Tärkeää on kuitenkin muistaa, ettei vapaaehtoistyöllä koskaan paikata julkisia palveluita, etteivät apua tarvitsevat jäisi vaille ammattilaisen apua (Hämäläinen & Tanskanen & Danielsbacka 2020: 195). Onkin tärkeää, että kriisitilanteessa autettavat ohjataan aina tarvittaessa ammattiavun piiriin.

3.2 Vapaaehtoistyön organisointi

Suomen Punaisen Ristin valmiustoiminnan vapaaehtoisten toiminnan organisoinnissa on huomioitava niin vapaaehtoistyön johtamiseen liittyvät erityispiirteet kuin kriisijohtamiseenkin liittyvät haasteet, sillä vapaaehtoiset voivat toimia osana hyvin haastaviakin kriisitilanteita.

Vapaaehtoistyön johtamisessa voidaan nähdä kolme erilaista johtamisroolia. Ensimmäinen rooli on yhteisen vision, ryhmäidentiteetin ja me-hengen luojan rooli. Toisena roolina voidaan nähdä vapaaehtoistyön suunnittelijat, ja kolmantena arjessa vapaaehtoistyötä johtavat. Kaikki roolit voivat olla samalla henkilöllä, mutta ne voivat myös kollektiivisesti vaihdella eri toimijoiden kesken. Kollektiivisessa johtamisessa johtamistehtäviä hoidetaan ryhmänä. Kollektiivisessa johtamisessa johtajina voivat toimia sekä työntekijät, että vapaaehtoiset. Kollektiivista johtamista ei aina mielletä oikeaksi johtamiseksi. Kaikkia kolmea johtamisroolia tarvitaan, että vapaaehtoistyö voisi olla onnistunutta. (Kuuluvainen 2015: 13—15.) Vapaaehtoistyötä voidaan johtaa organisaation tasolta, mutta myös yksittäisten ryhmien johtajat osaltaan johtavat vapaaehtoistoimintaa eri tehtävissä. Viranomainen on aina päävastuussa kriisitilanteen hoitamisesta, ja näin ollen jakaa myös johtamisvastuuta tilanteissa.

Vapaaehtoistyötä johtavalta henkilöltä vaaditaan hyviä yksilötyötaitoja, mutta hänen on myös hallittava suunnitelmallinen työn koordinointi organisaation sisällä. Vapaaehtoistyössä merkityksellistä on, että vapaaehtoistyötä tekevä toimii aidosti omasta halustaan, ja että toiminta on hänelle mielekästä. Vapaaehtoistyötä tulee johtaa ja organisoida, niin että johto ja organisaatio ovat vahvasti vapaaehtoistyössä toimijoiden tukena mahdollistaen toiminnan. (Porkka 2009: 65.) Sen lisäksi, että työtehtävien tulee olla mielekkäitä, haluaa vapaaehtoinen myös päästä vaikuttamaan siihen, miten omia tehtäviä hoidetaan. Mikäli tehtäviä on paljon, tai kokonaisuus on sekava, syntyy helposti stressiä ja loppuun palamista. (Karreinen & Halonen & Tennilä 2010: 97—98.) Tämä on ehdottomasti huomioitava, kun vapaaehtoiset työskentelevät kriisitilanteissa, joissa toimijoita on paljon. Tehtävien tulee olla selkeitä.

Johtamisella ja myös viestinnällä on erittäin suuri merkitys tilanteen hallinnan kannalta. Kriisitilanteessa odotetaan aina selkeitä toimintaohjeita, ja selkeää viestintää. Kriisitilanteessa toimijoita on usein runsaasti, joten selkeä viestintä omien toimijoiden välillä korostuu. Kriisiviestinnän on aina oltava nopeaa, avointa ja rehellistä (Karhu & Henriksson 2008: 27).

Kaikissa organisaatioissa tulisi varautua aina kriisi- ja poikkeustilanteisiin. Organisaatiossa tulisi valmistautua erilaisiin tilanteisiin laatimalla kriisiviestintäohjeet tai –suunnitelmat. Lisäksi tilanteita tulisi harjoitella, jotta niissä osattaisiin paremmin toimia tosipaikan tullen. Joskus myös median kohtaamiseen tulisi varautua, ja valmentaa tarvittavat henkilöt median kohtaamiseen. On muistettava, että esimerkiksi vapaaehtoisilla ei useinkaan ole kokemusta viestinnästä tai median toimintatavoista. Kriisitilanteessa toimimisen jälkeen, on tilannetta arvioitava myös viestinnän osalta, ja tarvittaessa korjattava toimia seuraavaa kertaa

varten. Viestinnän haasteena on, että mediassa tieto liikkuu äärimmäisen nopeasti ja laajasti. (Karhu & Henriksson 2008: 31—32; Sosiaali- ja terveysministeriö 2014: 6.) Tänä päivänä myös sosiaalisen median mahdollisuudet ja haasteet on tarkasti pohdittava organisaation kriisiviestintäsuunnitelmaa laadittaessa.

Kriisitilanteet ovat aina erilaisia eikä kriisiä täysin pysty koskaan ennakoimaan. Viestintään ja organisointiin liittyvät asiat ovat kuitenkin usein samanlaisia, ja sen vuoksi varautuminen ja ennakointi on tärkeää suunnitella huolellisesti. Joitakin asioita pystyy ennakoimaan, ja viestintä on yksi niistä asioista. (Huhtala & Hakala 2007: 16.) Viestinnän rakenteet voivat olla samat tilanteesta riippumatta.

Kriisijohtaminen ja –viestintä liittyvät ehdottomasti vahvasti toisiinsa. Hyvä kriisiviestintä on osa hyvää johtamista. Johtaminen vaikuttaa merkittävästi myös johdettavien stressin kokemiseen. Huonolla johtamisella on jopa terveydelle hyvin haitallisia seurauksia. Tämän vuoksi organisaatiossa on tarkkaan suunniteltava, miten oman organisaation henkilökuntaa tuetaan kriisitilanteessa, ja sen jälkeen. (Hedrenius & Johansson 2016: 272—273.)

3.3 Vapaaehtoisten psykososiaalinen tuki

Psykososiaalinen tuki ja palvelut tarkoittavat sellaista toiminnan kokonaisuutta, jota järjestetään erilaisten kriisitilanteiden jälkeen. Psykososiaalisen tuen tavoitteena on minimoida stressitapahtuman yksilölle ja yhteiskunnalle aiheuttamia terveydellisiä sekä sosiaalisia haittoja. Traumaattisissa tilanteissa psykososiaalinen tuki sisältää kiireellistä sosiaalityötä sekä akuuttia kriisityötä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019: 19). Psykososiaalinen tuki ja palvelut voidaan jakaa siis psyykkiseen tukeen, sosiaalityöhön- ja palveluihin sekä hengelliseen tukeen, ja hyvän psykososiaalisen tuen mahdollistaminen vaatii eri alojen moniammatillista osaamista. Tämä luonnollisesti aiheuttaa haasteita tuen organisoinnille. (Henriksson & Laukkala 2010.) Psykososiaalisen tuen ja palveluiden järjestäminen ovat kuntien vastuulla sekä osa viranomaisten lakisääteistä toimintaa. Laki säätelee psykososiaalisen tuen järjestämistä, mutta erilaiset kriisitilanteet aiheuttavat haasteita käytännön järjestelyille tilanteiden ollessa niin erilaisia. Suomessa on kuitenkin ainutlaatuinen koko maan kattava kriisityön verkosto. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019: 9–10; Hynninen 2009: 16.)

Psykososiaalinen tuki ja palvelut vaativat aina moniammatillista yhteistyötä, ja palveluiden kirjo on hyvin laaja ja yksilöllinen. Psykososiaalisen tuen palvelut tulisi ensisijaisesti olla integroituna perusterveydenhuollon palveluihin. Psykososiaalisen tuen järjestäminen vaatii jatkuvasti suunnittelua ja päivittämistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009: 21.) Psykososiaalisen tuen tarve vaikeissa tilanteissa on usein pitkäaikainen. Esimerkiksi sijastraumatisoitumisessa tuen tarve on aina vaativa ja pitkäaikainen. Näin vaativa tuen tarve vaatii aina myös moniammatillista osaamista. Palveluissa tulee huomioida yksilöllisten tarpeiden lisäksi tarkasti myös kriisin eri vaiheet, sillä vaiheet ovat erilaisia ja etenevät yksilöllisesti.

On huomioitava, että myös kriisityössä toimivien auttajien psykososiaalisen tuen tarpeesta on huolehdittava. Tuen tarpeet eivät kosketa pelkästään kriisitilanteiden uhreja tai heidän omaisiaan, vaan myös auttajalle voi tulla tarve psykososiaalisen tuen palveluille. Kriisityössä toimiminen itsessään on jo aina jossain määrin stressaavaa. Näin ollen psykososiaalisen tuen palveluita tulisikin olla monipuolisesti myös auttajien saatavilla yksittäisen tarpeen mukaan.

Myös vapaaehtoisille voi tulla vaihtelevasti psykososiaalisen tuen tarvetta. Vapaaehtoiset joutuvat työssään kohtaamaan vaikeita ja järkyttäviäkin tilanteita, joita on tarpeen käydä läpi. Tilanteita on mahdollista käydä läpi esimerkiksi *Defusing-purkutilaisuudessa*. Defusing-purkutilaisuudella tarkoitetaan työryhmän sisäistä purkukeskustelua, jota vetää yksikön jäsen, joka usein on yksikön esimies (Nissinen 2007: 232). Defusing-tilaisuuteen osallistuvat tilanteessa olleet henkilöt, ja tilaisuudessa arvioidaan aina myös tarve *debriefing-tilaisuudelle* (Pihjolan-Pirhonen, 2007: 144). Purkukeskustelun tavoitteena on, että vapaaehtoinen pääsisi tilanteen jälkeen sujuvasti arkeen kiinni (Suomen Punainen Risti 2009: 11).

Debriefing-menetelmä puolestaan on kehitetty 1980-luvulla, ja se on ollut paljon käytössä niin ammattilaisten kuin onnettomuuden uhrien ja läheisten tukena. Debriefing-menetelmä sopii hyvin äkillisten ja yllättävien tilanteiden läpikäymiseen. Tilaisuudessa käydään huolellisesti läpi traumaattinen tilanne, ja menetelmän hyödyt ovat selvästi myönteisiä. Istuntoa vetää aina ammattilainen, mutta myös ryhmän merkitys on suuri vaikean tilanteen kokeneelle. (Pohjolan-Pirhonen 2007: 141–143.) Debriefing-tilaisuus ei ole pelkkä palauteskeskustelu tehtävästä, vaan tilaisuudessa tilannetta käydään läpi siitä näkökulmasta, että millaisia tunteita tilanne on vapaaehtoisissa herättänyt (Suomen Punainen Risti 2009: 13). Debriefing-tilaisuudessa mennään defusing-purkua syvemmälle.

Suomen Mielenterveys ry tarjoaa työnohjausta sekä kehityskeskusteluita omille vapaaehtoisilleen (Suomen Mielenterveys ry n.d.b). Suomen Mielenterveys ry myös kouluttaa myös työnohjaajia vapaaehtoisille. Työnohjaus tukee toimijoiden yhteenkuuluvuuden tunnetta ja rohkaisee maallikkoauttamiseen. Samalla työnohjauksen avulla pyritään löytämään yhteisiä toimintalinjoja. Työnohjauksella tuetaan myös vapaaehtoisen jaksamista ja osaltaan varmistetaan organisaation vapaaehtoistyön laatu ja työn kehittäminen. Työnohjaus on säännöllistä ja ennalta sovittua. (Porkka & Salmenjaakko 2012: 10–11.)

3.4 Vertaistuki ja yhteisöllisyys vapaaehtoistyössä

Ihmisellä on ollut aina inhimillinen tarve olla vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Samassa tilanteessa olevien ihmisten keskinäinen tuki on ollut myös merkityksellistä erilaisten järjestöjen syntymisessä. Myöhemmin vertaistuen ympärille on rakennettu erilaisia kehittämishankkeita, ja vertaistuella on oma selkeä paikkansa osana suomalaista sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Käsitteenä vertaistoiminta on rantautunut Suomeen 1990-luvun puolivälissä. (Laimio & Karnell 2010: 9–11.) Nykyään vertaistuki nähdäänkin jo usein

merkityksellisenä osana sosiaali- ja terveydenhuollon palveluverkkoa, ja vertaistuki ainutlaatuisena tukimuotona juuri sellaisten ihmisten välillä, jotka ovat kokeneet samanlaisia asioita. Se vahvistaa tunnetta kuulua johonkin, ja lisää yhteisöllisyyden kokemista.

Myös vapaaehtoiset kokevat tehtävissään samanlaisia asioita, ja samankaltaisia tilanteita. Vapaaehtoiset joutuvat kriisitilanteissa kohtaamaan vaikeitakin tilanteita, ja on tärkeä saada jakaa kokemuksia jonkun kanssa, joka tuntee tilanteet, ja tietää, millaisia tunteita niihin saattaa liittyä. Kokemustiedon jakaminen onkin yksi tärkeä vertaistuen muoto, kun vapaaehtoiset jakavat keskenään kokemuksiaan erilaisiin tilanteisiin liittyen (Vahtivaara 2010: 21). Vertaisten kanssa ihmiset kokevat usein tullessa aidosti nähdyksi ja kuulluksi. On voimaannuttavaa huomata, ettei ole yksin ajatustensa ja tunteiden kanssa. Yhteisöllisyydellä on huomattava merkitys myös vapaaehtoisen motivaatioon, ja vapaaehtoistyön johtamisessa onkin tärkeä luoda yhteisöllisyyttä vapaaehtoisten kesken (Kuuluvainen 2015: 61).

Myös vapaaehtoisten on tärkeää saada jakaa kokemuksiaan, ajatuksiaan ja tunteitaan toisten vapaaehtoisten kanssa. Tässä opinnäytetyössä vertaistuella tarkoitetaan juuri valmiustoiminnan vapaaehtoisten keskinäistä tukea.

4 Stressiin ja siitä palautumiseen vaikuttavat tekijät

4.1 Stressi kriisitilanteessa

Kaikki auttamistyötä tekevät tarvitsevat tukea jaksakseen työssään. Kriisitilanne ja siitä aiheutuva stressi koetaan aina yksilöllisesti. Yksi asia saattaa olla stressaava toiselle vapaaehtoiselle, mutta ei välttämättä ole sitä toiselle. Yksilölliset elämäntilanteet ja tunnetaidot vaihtelevat. Tämän vuoksi jokaisen yksilölliset erot ja tavat kohdata ja käsitellä kriisitilanne, tulee huomioida. Tämä on tärkeää huomioida erityisesti esimiestasolla omia työntekijöitään kohdatessa. Jokaisen vapaaehtoisinkin tapa sietää ja käsitellä stressiä on aina yksilöllinen eikä kukaan oikeastaan voi etukäteen tietää, miten toisen kriisi tai hätä koskettaa. Stressin määrittely on haastavaa, mutta jokainen kokee stressin hyvin yksilöllisesti.

Stressi on tunne oman vireyden epämiellyttävästä ja hallitsemattomasta vahvistumisesta (Poijula 2018: 48). Stressiin liittyy negatiivista hallitsemattomuuden tunnetta, ja vaikka stressi voi olla myös positiivista, niin tässä työssä keskitytään vapaaehtoisten negatiiviseksi koettuihin stressin aiheuttajiin. Sellainen stressi vie voimavaroja, ja voi pahimmillaan sairastuttaa, ja johtaa uupumiseen (Poijula 2018: 49). Stressi aiheuttaa aina myös fysiologisia oireita kehossa, kun vireystila kohoaa. Sillä ei ole merkitystä, mistä vireystilan kohoaminen aiheutuu, sillä fysiologinen reaktio on pitkälti sama. Jos keho ja mieli eivät saa palautua riittävästi ihminen uupuu. (Leino 2020: 64–65.)

Työturvallisuuslakikin (738/2002) velvoittaa organisaatiot arvioimaan riskit myös vapaaehtoistyössä, joten esimerkiksi työn kuormittavuustekijät ja stressiin vaikuttavat tekijät vapaaehtoistyössä on huomioitava. Myös vireystila on tärkeää huomioida stressaavassa tilanteessa. Kriisitilanne voi yllättää mihin vuorokauden aikaan tahansa, ja vapaaehtoinenkin saattaa joutua toimimaan oman jaksamisensa ääri rajoilla. Myös pelon tunne voi olla tehtävissä läsnä, ja siihenkin on hyvä varautua. Kriisitilanteeseen valmistautuminen vaikuttaa tilanteessa toimimiseen. Konkreettisen valmistautumisen lisäksi myös henkinen valmistautuminen on aina tärkeää. Kriisin lopputuloksesta voidaan nähdä, jos ihminen on ollut koulutettu, valmistautunut hyvin ja motivoitunut tehtäväänsä. (Nurmi 2006: 89—90.) Vapaaehtoiset ovat usein motivoituneita tehtäviinsä, joten myös valmistautumiseen tulisi panostaa. Suomessa kriisitilanteita tapahtuu verrattain harvoin, joten valmistautumisen ja harjoittelun merkitys korostuu.

Myös stressinhallintaan on monenlaisia keinoja ja menetelmiä, joista Nurmi (2006) on koonnut alla olevan listan:

Kriittisten tilanteiden stressinhallintaan voi sisältyä

- ennakkovalmistautuminen, joilla tarkoitetaan koulutusta ja henkilökohtaisiin stressinkäsittelymenetelmiin perehdyttämistä
 - välitön ryhmä- tai yksilöpurkukeskustelu (psychological defusing)
 - aikaisintaan 24 tunnin kuluttua, mutta usein käytännössä 3-5 vuorokauden sisällä käytävä psykologinen jälkipuinti (critical incident stress debriefing = psychological debriefing)
 - tukihenkilöitten nimeäminen tai muu psykososiaalinen tuki
 - yksikön/yrityksen johdon tukeminen ja auttaminen erilaisten tukitoimien käynnistämisessä
 - perheenjäsenten tukeminen
 - tapahtumapaikalla käynti (rituaalit)
 - vainajan katsominen
 - työaikojen ja takaisin töihin tulon uudelleenjärjestelyt
 - lääkärin, psykoterapeuttien, asianajajien jne. konsultoinnin mahdollisuus
 - samanlaisesta tilanteesta selvinneen henkilön vertaistuen järjestäminen
 - suojelun ja muitten turvatoimien järjestäminen
 - seurannasta sopiminen, tuen jatkuvuuden takaaminen
 - posttraumainternaatit
- (Nurmi 2006: 171.)

4.2 Myötätuntouupuminen ja sijaistraumatisoituminen

Kriisitilanne aiheuttaa aina stressiä, niin kriisissä olevalle itselleen kuin auttajallekin. Myötätuntostressi koskettaa ihan jokaista auttamistyötä tekevää, kun kohdataan toisen ihmisen kärsimystä tai hätää. Ehdottoman tärkeää on, että myötätuntostressi ei pääsisi etenemään myötätuntouupumukseksi, tai pahimmassa tapauksessa sijaistraumatisoitumiseksi. Kriisitilanteeseen voi liittyä monenlaisia huomaamattomiakin tunteuksia, joihin on tärkeää kiinnittää huomiota.

Myötätuntouupumisella tarkoitetaan sellaista stressitilaa, joka liittyy työn emotionaalisiin haasteisiin. Auttaja saattaa kokea voimakkaasti autettavien traumaattiset kokemukset, ja ne jäävät auttajan ajatuksiin ja mielikuviiin. Auttajan on usein vaikea päästä ajatuksista eroon. Myötätuntouupuminen saattaa aiheuttaa fyysisiäkin oireita, ja kokonaisvaltainen väsymystila valtaa sekä kehon, että mielen. (Nissinen 2012: 31–34.) Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoiset kohtaavat tehtävissään ihmisiä vaikeissa tilanteissa, ja altistuvat autettavien tunteille ja hädälle. Ei ole siis syytä olettaa, etteivät myötätuntouupumisen riskit koskisi vahvasti myös vapaaehtoisia.

Myötätuntouupumisen riski on olemassa aina, kun tehdään auttamistyötä eikä riski liity auttajan persoonallisiin piirteisiin tai epäammattillisuuteen. Myötätuntouupuminen ei myöskään aina vaadi suoraa kontaktia autettavaan. Tilanne voi olla traaginen ja uuvuttava etäämmältäkin seurattuna. Myötätuntouupumisen riski johtuu työn sisällöstä, kun kohdataan empaattisesti toisen ihmisen hätää. Myötätuntouupumiselle tyypillistä ovat fyysiset stressireaktiot, sisäinen turtuneisuus, kyynisyys, ammatillisen itsetunnon heikkeneminen

ja ihmissuhdeongelmat niin työssä kuin yksityiselämässäkin. Väsymys on myös voimakkaampaa kuin esimerkiksi työstressistä aiheutuva väsymys. Myötätuntouupumus etenee usein hitaasti ja huomaamatta, ja sen tunnistaminen saattaa joskus olla haasteellista. (Nissinen 2007: 54—58.)

Sijaistraumatisoitumisessa on puolestaan kyse ihmisen kokonaisvaltaisesta muutosprosessista, jossa tunnereaktioihin liittyvät tulkinnat ja merkitykset muuttuvat täysin. Muutos tapahtuu hitaasti ja huomaamatta, ja on seurausta empaattisesta vuorovaikutuksesta. (Nissinen 2007: 138—140.) Auttaja itse traumatisoituu työnsä seurauksena, ja alkaa kokea asiat hyvin eri tavoin kuin aikaisemmin.

Myötätuntouupumisen ja sijaistraumatisoitumisen riskit ovat ehdottomasti huomioitava myös vapaaehtoistyötä tehdessä, ja sitä organisoidessa. Kriisityössä toimiminen altistaa voimakkaille tunteille, vaikka auttaja ei suoranaisesti edes olisi kontaktissa vaikeassa tilanteessa olevaan ihmiseen. Kriisin vaikutuspiiri on usein hämmästyttävän suuri, emmekä koskaan voi varmasti tietää, mikä tilanteessa koskettaa kutakin yksilöä. Koskaan ei voi etukäteen tietää tai päättää, mikä tilanne itseä koskettaa tai on koskettamatta. Vapaaehtoiset kohtaavat työssään monenlaisia ihmisiä monenlaisissa tilanteissa, ja toimivat vuorovaikutuksessa heidän kanssaan. Kriisitilanteen kokemukset yksilötasolla ovat aina erilaisia, ja se on syytä huomioida. Lisäksi on huomioitava, että vapaaehtoistyötä tehdään usein oman työn tai opiskelun ohella, mikä aiheuttaa myös ajankäytöllisesti haasteita. Jo pelkästään uupumisen on todettu vaanivan vapaaehtoistyöntekijää armottomammin kuin ansiotyötä tekevää. (Sauri 2010: 114.) Stressi voi olla kavala matkaseuralainen vapaaehtoiselle, joten siihen on syytä kiinnittää aktiivisesti huomiota.

4.3 Empatia on aina myös kehollinen kokemus

Empatia on yksinkertaisuudessaan myötätuntoa, ja toisen tunteiden ymmärtämistä ja niihin eläytymistä. Empatia on auttamistyön edellytys. (Nissinen 2012: 38–39.) Empatia voimaannuttaa, mutta voi myös kuluttaa auttajaa. Joskus voi tuntua raskaalta tuntea empatiaa, ja eläytyä toisen ihmisen tunteisiin. Aina toisen tunteita ei pysty ymmärtämään, ja siitä huolimatta empaattinen ihminen jaksaa niitä tunteita kuunnella ja kohdata (Pelkonen 2017: 39).

Empatia ei kuitenkaan ole pelkästään myötätuntoa, vaan se on aina empatiaa tuntevalle myös kehollinen tapahtuma (Aaltola & Keto 2018: 76). Empatia on eläytymistä toisen ihmisen tunteisiin ja tilanteeseen. Empaattinen ihminen voi kokea samaistuvansa toisen henkilön tunteisiin. Myötätunto ja empatia ovat aina hyvän vuorovaikutuksen edellytyksiä, kun tehdään työtä toisen ihmisen kanssa. (Nissinen 2007: 69.) Empatia on työväline. Se ei kuitenkaan ole pelkästään psykologinen ilmiö, vaan myös fyysinen ilmiö. Empatiolla on myös somaattinen puoli. Tätä kutsutaan somaattiseksi empatiaksi. Kehomme reagoi toisen kehoon koko ajan. Empatia on prosessi, johon kognitiivisten toimintojen lisäksi liittyvät somaattiset toiminnot. Kehomme reagoi jatkuvasti toisen ihmisen kehoon, ilmeisiin ja eleisiin. (Rothschil & Rand 2010: 38, 54.)

Rothschild ja Rand (2010) ovat koonneet somaattisesta empatiasta tehtyjä tutkimustuloksia yhdeksäksi väittämäksi:

1. Kaikilla tunteille (onni, suru, viha, hämmästys, pelko jne.) on niille ominaiset, havaittavat somaattiset ilmentymänsä, Kasvojen ilme ja kehon asento (tai liike) syntyvät lihasjännityksen ja –rentouden jakautuessa kehossa tietyllä tavalla.
2. Jokaisella tunteella on myös sille ominainen, ulkoapäin havaitsematon elimistön toimintatapa. Autonominen hermosto muuttaa sydämen sykettä, ihon lämpötilaa ja niin edelleen.
3. Ilmeiden ja asennon havaittavia piirteitä voidaan jäljitellä (peilata) tietoisesti lihas lihakselta.
4. Tunteeseen liittyvien lihasmuutosten jäljittely aikaansaa vastaavat autonomisen hermoston reaktiot. Keho pyrkii empatiaan toisen kehon kanssa.
5. Myös lihasten toimintaa voidaan jäljitellä (ja usein jäljitelläänkin) tiedostamatta. Vuorovaiikutustilanteissa peilaamme helposti toistemme ilmeitä ja asentoja.
6. Myös tiedostamaton peilaus synnyttää vastaavat hermoston reaktiot ja tunteet. Tuolloin ihminen kokee toisen henkilön tunteita itse sitä tajuamatta.
7. Vaistomaisella mukautumisella toisten tunnevirityksiin ja autonomisen hermoston tiloihin saattaa olla tärkeä kehityksellinen tehtävä lajimme eloon jäämisessä.
8. Joskus somaattinen empatia vaikuttaa ajatusten lukemiselta, intuitiolta tai aisteista riippumattomalta havaitsemiselta (ESP). Sillä voi kuitenkin olla kielteisiä vaikutuksia asiaa tiedostamattomaan osapuoleen.
9. Aivojen peilisolujen toiminta voi osaltaan selittää tiedostamatonta jäljittelyä. (Rothschild – Rand 2010: 56—57.)

Empatia on siis aina vahvasti myös kehollinen kokemus, kun kohdataan toisen ihmisen tunteita ja hätää. Keho ja mieli kulkevat käsikädessä. Somaattisen empatian kokeminen varsinkin henkilön tiedostamatta voi vaikuttaa vapaaehtoisen stressin kokemiseen ja vapaaehtoistyöstä palautumiseen. Toisen hätään ja kärsimykseen samaistuminen ei välttämättä tapahdu tietoisesti, vaan usein se laukeaa automaattisesti (Nissinen 2012: 40). Omaa kehollista reaktiota ei siis välttämättä itse tunnista ollenkaan, ja sitä voi olla vaikea huomata. Oman kehon reagointiin onkin syytä tietoisesti kiinnittää huomiota, jotta oppisi tunnistamaan oman kehon ja mielen yhteyksiä, ja stressin vaikutuksia niihin. Sekä kehon että mielen rauhoittaminen ovat oleellisia niin psyykkisen palautumisen kuin fyysisenkin palautumisen kannalta (Leino 2020: 119).

4.4 Resilienssi

Miksi jotkut yksilöt sitten selviytyvät kriisitilanteista paremmin kuin toiset? Ihminen on kautta historian kohdannut erilaisia uhkia, joista on selviytynyt. Ihminen on oppinut sopeutumaan erilaisiin tilanteisiin, ja psyykkisen kestävyuden vahvistaminen on merkittävä tekijä sopeutumiseen. (Hedrenius & Johansson 2016: 23.) Resilienssi on mielen joustavuutta ja kestävyyttä selviytyä vaikeista tilanteista. Se on jonkinlainen selviytymiskyky äärimmäistekin stressiä aiheuttavissa tilanteissa. Resilienssi on psyykkistä palautumiskykyä. Se on taito, jota toisilla on enemmän ja toisilla vähemmän. Resilienssi rakentuu aina jokaisen yksilön historiasta käsin. Siihen vaikuttaa kasvatus, mutta osaltaan myös geeniperimä. Resilienssi on taito, jota on kuitenkin mahdollista harjoitella ja kehittää läpi elämän, joten myös tässä taidossa on mahdollisuus oppia. (Suomen Mielenterveys ry n.d.a) Resilienssikyky elää ja muokkautuu ihmisen kokemusten mukana. Se ei

kuitenkaan ole vain joidenkin ihmisten ominaisuus, vaan sitä on meissä kaikissa, ja sitä on mahdollista harjoitella. Mukautuminen kuitenkin vaatii hyvää itsetuntemusta. (Valli 2020: 108–110.)

Tilanteesta selviytyminen ja resilienssi eivät kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö jokin stressaava tilanne herättäisi mitään tunteita. Resilienssi on enemmänkin kykyä kohdata vaikeat tilanteet, ja siihen liittyvät tunteet tilanteen stressaavuudesta huolimatta. Koirikivi ja Benjamin kuvaavat (Koirikivi & Benjamin 2020) resilienssiä henkisenä kapasiteettina. Henkisen kapasiteetin avulla ihminen voi tiedostamattaan hyödyntää omia vahvuuksiaan palautumaan yllättävistä ja vaikeista tilanteista sen sijaan, että murtuisi vaikeuksien edessä.

Resilienssi termin määrittäminen ei ole ihan ongelmaton, mutta tässä opinnäytetyössä resilienssistä puhuttaessa tarkoitetaan ihmisen mielen joustavuutta ja mukautumiskykyä selviytyä vaikeista stressaavista kokemuksista.

5 Opinnäytetyön toteuttaminen

5.1 Tutkimuskohde ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaista tukea Suomen Punaisen Ristin kriisityössä toimivat valmiustoiminnan vapaaehtoiset tarvitsevat vapaaehtoistyössä toimiessaan. Tavoitteena oli myös selvittää, mitkä asiat lisäävät vapaaehtoisten stressiä, ja mitkä asiat auttavat jaksamaan vapaaehtoistyössä. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi muodostui seuraavat kysymykset:

1. Millaista tukea Suomen Punaisen Ristin valmiustoiminnan vapaaehtoiset tarvitsevat vapaaehtoisena toimiessaan?
2. Mikä aiheuttaa vapaaehtoiselle stressiä?
3. Mikä auttaa jaksamaan vapaaehtoistyössä?

Opinnäytetyön tavoitteena oli myös tuottaa kehittämisideoita, joiden avulla Suomen Punainen Risti voisi tukea kriisityössä toimivien valmiustoiminnan vapaaehtoisten jaksamista entistä paremmin.

5.2 Kohderyhmä

Haastateltavat olivat Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirin kriisityössä toimivia valmiustoiminnan vapaaehtoisia. Haastateltavat olivat iältään 50–77-vuotiaita. Haastateltavien keski-ikä oli 62,4 vuotta. Haastateltavista yksi oli mies ja kahdeksan naisia. Sukupuolella on todennäköisesti joitakin vaikutuksia kriisiryhmässä toimimiseen, ja tuen tarpeisiin, mutta tässä tutkimuksessa ei keskitytä niihin.

Koulutustaustoiltaan haastateltavat olivat hyvin erilaisia. Myös koulutuksella saattaa olla vaikutuksia tuen tarpeisiin, mutta tässä työssä ei keskitytä niihin. Kaikilla vapaaehtoisilla oli hyvin pitkä kokemus vapaaehtoisena toimimisesta. Haastateltavat ovat toimineet erilaisissa valmiustoiminnan tehtävissä. Kaksi haastateltavista toimi etsintä- ja ensiaputehtävissä, ja kahdeksan ensihuollon ja henkisen tuen tehtävissä.

Henkisen tuen tehtävät ovat olleet usein keskusteluavun tarjoaminen kriisin kohdanneelle. Keskusteluapua voi antaa kasvotusten, ja suurin osa haastateltavista olivat tarjonneet keskusteluapua kasvotusten. Muutamilla oli kokemusta myös puhelinauttamisesta. Haastateltavien tehtävät ovat kohdistuneet myös yk-

sittäisiin ihmisiin kuten tulipalossa kotinsa menettäneisiin tai itsemurhan tehneen läheisiin. Joissain tehtävissä paikalla on ollut useita avun tarvitsijoita. Tällaisia tilanteita ovat olleet esimerkiksi Jokelan kouluampuminen, Sellon ampuminen, Myyrmannin räjähdys tai Tsunamin uhrien auttaminen.

Joskus ensihuollon tehtävät ovat olleet aineellisen avun antamista ja niissä on keskitytty henkisen tuen sijaan käytännön asioiden järjestelyihin kuten majoituksen tai muonituksen järjestäminen vaikkapa kerrostalotulipalon uhreille. Myös näistä tilanteista haastateltavilla oli kokemusta. Tällaisissa tilanteissa on luonnollisesti kohdattu myös ihmisten hätää, vaikka tehtävät ovat olleet hyvin konkreettisen avun järjestämistä. Usein tehtävissä liittyykin se, millaista apua autettava tarvitsee.

5.3 Aineiston kerääminen

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, ja sillä pyritään kuvaamaan todellista elämää kokonaisvaltaisesti eri näkökulmista (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009: 161). Opinnäytetyössä selvitettiin, millaista tukea kriisityössä toimivat valmiustoiminnan vapaaehtoisten tarvitsevat. Työn tarkoitus oli löytää tekijöitä, jotka aiheuttavat vapaaehtoisille stressiä, ja selvittää, mitkä asiat auttavat vapaaehtoisia jaksamaan. Laadullinen tutkimus pyrkii aina myös ymmärtämään paremmin tutkimuskohdetta (Heikkilä 2004: 16). Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin valmiustoiminnan vapaaehtoisten tuentarvetta, jotta heidän tuen tarpeisiinsa pystyttäisiin tulevaisuudessa vastaamaan paremmin, ja näin lisäämään vapaaehtoisten vapaaehtoisuudessa jaksamista. Jokaisen vapaaehtoisen tuen tarpeet ovat yksilöllisiä, joten tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita juuri yksilön subjektiivisista kokemuksista.

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Suomen Punaisen Ristin, Helsingin ja Uudenmaan piirin kanssa. Opinnäytetyön aineistoa kerättiin haastattelemalla niitä valmiustoiminnan vapaaehtoisia, joilla oli runsaasti kokemusta erilaisissa kriisitilanteissa toimimisesta. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, ja haastatteluita oli yhteensä yhdeksän.

Haastattelu on yksi laadullisen tutkimuksen yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä (Tuomi & Sarajärvi 2009: 83). Haastattelu on hyvä laadullisen tutkimuksen menetelmä silloin, kun halutaan selvittää tai syventää haastateltavien vastauksia. Haastattelu mahdollistaa lisäkysymysten esittämisen haastattelun aikana, ja se on joustava tapa kerätä aineistoa. Haastattelua voidaan käyttää myös silloin, kun halutaan tutkia arkoja tai vaikeita aiheita. Jotkut tutkijat tosin katsovat, että kyselytutkimus on arkojen ja vaikeiden asioiden tutkimiseen parempi, sillä silloin tutkittavan on mahdollisuus jäädä anonyymiksi. (Hirsjärvi ym. 2009: 205—206.) Haastattelu mahdollistaa syventymisen aiheeseen. Haastattelussa haastateltavien on myös mahdollista kertoa omista ajatuksistaan ja tuntemuksistaan eri kriisitilanteissa. Haastattelun etu on myös se, että haastateltaviin voi ottaa yhteyttä myöhemmin, jos vastauksia on tarpeen täydentää (Hirsjärvi ym. 2009: 206).

Tässä opinnäytetyössä haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, sillä haastattelun aihepiirit nousevat esiin teorian kautta. Toisaalta teemahaastattelu mahdollistaa myös avoimen keskustelun, ja syvällisen aiheeseen paneutumisen, koska teemahaastattelussa ei kysymyksillä ole tarkkaa muotoa ja järjestystä. (Hirsjärvi ym. 2009: 206.)

Haastattelut toteutettiin kesällä 2017, mutta analysoitiin haastattelijasta johtuvista syistä vasta kesällä 2020. Haastattelut tapahtuivat Suomen Punaisen Ristin toimistolla, tai haastateltavalle muutoin sopivassa paikassa kuten kirjastossa. Osa haastatteluista tapahtui haastateltavien kotona. Haastattelun alussa käytiin läpi opinnäytetyön tarkoitusta ja tavoitteita. Opinnäytetyön käsitteitä myös käytiin läpi ennen haastattelua, ja myös sen aikana, jotta kaikilla oli sama tieto siitä, mitä eri käsitteillä tässä työssä tarkoitetaan. Yhteisen ymmärryksen vuoksi on tärkeää, että haastattelija ja haastateltavat ymmärtävät käsitteet mahdollisimman samalla tavalla (Hirsjärvi & Hurme 2008: 187). Tämän vuoksi työssä käytetyt käsitteet käytiin läpi myös haastateltavien kanssa. Esimerkiksi somaattinen empatia oli kaikille haastateltaville käsitteenä vieras.

Haastattelukutsussa haastateltavilla oli mahdollisuus tutustua olemassa olevaan tutkimussuunnitelmaan. Haastateltaville selvitettiin, että kaikki haastatteluaineistoihin ei ole pääsyä muilla kuin haastattelijalla, ja haastattelut käsitellään opinnäytetyössä anonyymisti. Haastateltavat eivät ole työssä tunnistettavissa. Opinnäytetyöstä ei käy ilmi edes osastot, joissa vapaaehtoiset toimivat. Haastatteluiden luottamuksellisuus ja ylipäättään eettisyyden pohtiminen on laadullisissa tutkimuksissa tärkeää. Haastatteluissa voi nousta pintaan erilaisia tunteita, ja haastateltavat saattavat avoimestikin jakaa tietoa omasta yksityiselämästään, joten eettisten kysymysten äärelle on tärkeää pysähtyä. (Kuula & Tiitinen 2010: 447.)

Kaikki haastateltavat osallistuivat mielellään opinnäytetyön haastatteluihin. Joskus henkilökemia haastattelijan ja haastateltavan välillä voi vaikuttaa haastattelutilanteeseen (Kuula & Tiitinen 2010: 447–448). Haastattelutilanteet tuntuivat kuitenkin luontevilta, ja keskustelu kaikissa haastatteluissa sujui mutkattomasti. Yhdessä haastattelussa jouduimme vaihtamaan paikkaa kesken haastattelun, mutta aiheeseen päästiin helposti takaisin eikä paikanvaihto näyttänyt lainkaan häiritsevän haastattelua. Kaikkia teemahaastattelun kysymyksiä ei esitetty täysin samassa järjestyksessä kaikille haastateltaville, sillä joissain haastatteluissa keskustelu eteni luontevasti omassa tahdissaan. Haastatteluihin oli varattu aikaa 1,5–2 tuntia, ja ne olivat kestoltaan 40 minuutista puoleentoista tuntiin. Kaikki haastattelut nauhoitettiin sekä ääninauhurille, että tabletille. Opinnäytetyön tekijä vastaa kaikkien haastattelumateriaalien asianmukaisesta säilytyksestä, ja myöhemmin niiden hävittämisestä.

Haastattelut litteroitiin kesällä 2020. Kaikki haastattelut litteroitiin sanasta sanaan. Opinnäytetyöhön liittyvät keskustelut jätettiin litteroimatta. Haastatteluja analysoitaessa ei myöskään kiinnitetty huomiota sii-

hen, miten asioita sanottiin. Tämänkin vuoksi aineiston pariin oli luonteva palata, vaikka haastattelut itsessään oli tehty jo aikaisemmin. Haastatteluista oli kulunut aikaa ennen litterointia, joten ei ollut edes tarkoituksenmukaista ryhtyä analysoimaan ja tulkitsemaan tämän kaltaisia havaintoja. Tuomen ja Sarajärven (2018, 86) mukaan tutkijan onkin aina syytä tarkkaan pohtia tällaisten havaintojen tulkitsemista tutkimusta varten.

Litteroitua tekstiä haastatteluista tuli Calibri kirjasinkoolla 12 ja rivilälillä 1 analysoitavaksi yhteensä 131 sivua. Analysointivaiheessa haastateltavat värikoodattiin selkeyttämään analyysivaihetta. Analysoitua materiaalia tuli 93 sivua.

5.4 Aineistojen analysointi

Haastattelut analysoitiin sisällönanalyysimenetelmällä. Sisällönanalyysia voidaan käyttää aina, kun tehdään laadullista tutkimusta (Tuomi & Sarajärvi 2009: 91). Tässä opinnäytetyössä oltiin kiinnostuneita Suomen Punaisen Ristin valmiustoiminnan vapaaehtoisten tarvitsemasta tuesta ja vapaaehtoisten stressiin sekä jaksamiseen vaikuttavista tekijöistä. Sisällön analyysissa noudateltiin Timo Laineen esittämää runkoa, jonka Tuomi & Sarajärvi (2018: 104) ovat muokanneet.

Litteroita aineistoa ryhdyttiin käymään systemaattisesti ja tarkkaan läpi. Ensin aineistosta merkittiin ylös kaikki ne asiat, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin. Kaikkien aineistojen jälkeen merkattu aineisto kerättiin omaan taulukkoon. Aineistoa oli runsaasti, ja siitä löytyi paljon kiinnostavia asioita, ja olikin välillä haastavaa rajata ja tiivistää aineistoa. Aloittelevalle tutkijalle sisällönanalyysissä saattaakin olla haastavaa juuri se, että hänen tekisi mieli raportoida kaikki kiinnostavat asiat, jota aineistosta nousee esiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104). Aineistoa oli paljon, joten siihen piti palata uudelleen ja uudelleen. Lopulta aineistosta oli kerätty yhteen ne asiat, jotka vastasivat tutkimuskysymykseen. Sisällönanalyysillä aineistosta pystyttiin keräämään yhteen kaikki tutkimuskysymyksiin liittyvät asiat, jonka jälkeen asian luokiteltiin eri teemoihin. Teemoitteluvaiheessa on tärkeä keskittyä siihen, että mitä eri teemoista on sanottu (Tuomi & Sarajärvi 2018: 195). Aineistoa oli edelleen paljon, joten asioiden luokittelu vei aikaa, ja aineistoon oli palattava yhä uudelleen ja uudelleen. Hiljalleen aineistosta alkoi muodostua erilaisia teemoja, ja asiat alkoivat toistua. Näiden teemojen pohjalta laadittiin opinnäytetyön tulokset ja lopullinen yhteenveto. Niiden pohjalta syntyi muutamia kehittämissuhteita Suomen Punaiselle Ristille. Kehittämissuhteet on kirjattu opinnäytetyön pohdintaan.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä
<p>Ensimmäinen vaihe: Aineiston tarkka läpikäymisen ja tärkeiden ilmausten etsiminen tutkimuskysymykseen liittyen.</p> <p>”Aina jokaisen tilanteen jälkeen me pyrimme tai siis pitäisi tai pitää, pitää semmonen pieni niinku briiffi, palauttekeskustelu tavallaan sen porukan kans joka siel on ollu vaikka kuinka lyhyesti.”</p> <p>”Tärkeinä on aina se et me puretaan se parina se tilanne heti sen jälkeen ku ollaan lähetetty pois sieltä.”</p> <p>”Siinä vaan laittaa kamat kasaan ja sit ottaa kupin kahvia ja sit on, höpö-tellään ja ihan miettii ittekseen kaikkia asioita.”</p>	<p>Toinen vaihe: Samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen ja asioiden pelkistäminen.</p> <p>Palauttekeskustelu</p> <p>briiffaus tilanteeseen</p> <p>lyhyesti heti tilanteen jälkeen</p> <p>parin kanssa purku</p> <p>heti tilanteen jälkeen</p> <p>kahvikupin äärellä juttelu</p> <p>omissa ajatuksissa</p>	<p>Kolmas vaihe: Aineistosta nousseiden asioiden teemoittelu yhdistäviin kategorioihin.</p> <p>Tehtävässä olleen porukan kanssa purku tilanteesta</p> <p>Oman parin kanssa purku tilanteen jälkeen</p> <p>Vapaamuotoista purkua yksin ja yhdessä tilanteen jälkeen</p>	<p>Neljä vaihe: Alaluokkien kategorisointi yhdistäviin kategorioihin.</p> <p>Lyhyt jälkipurku heti kriisitilanteen jälkeen</p>	<p>Tilanteiden jälkipointi tuloksassa</p>

Kuva 1. Esimerkki opinnäytetyön sisällönanalyysistä

Sisällönanalyysi sopii hyvin strukturoimattomankin aineiston analyysiin, mutta toisaalta menetelmätapaa myös kritisoidaan. Sisällönanalyysiä on kritisoitu sen vuoksi, että sen avulla vain järjestetään aineistoa, ja tuo aineisto esitellään tuloksena, jos tutkija ei ole pystynyt luomaan mielekkäitä johtopäätöksiä aineistosta siitä huolimatta, että analyysi kuvataan hyvinkin tarkasti (Tuomi & Sarajarvi 2009: 103.) Sisällönanalyysiä tehdessä on myös huomioitava, että tutkijan omat ajatukset aiheesta saattavat vaikuttaa sisällönanalyysiin, ja siitä nouseviin päätelmiin. On mahdollista, että ajan kulumisen haastatteluiden ja aineiston välillä on vaikuttanut aineiston analysointiin. Toisaalta silloin haastatteluiden aikana nousseet ajatukset ja päätelmät eivät nyt päässeet ohjailemaan aineiston analyysivaihetta, ja on mahdollista, että haastatteluihin oli mahdollista suhtautua jopa objektiivisemmin, kun niistä oli kulunut aikaa.

6 Tulokset

6.1 Oma ryhmä ja muut toimijat vapaaehtoisen tukena

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, millaista tukea Suomen Punaisen Ristin valmiustoiminnan vapaaehtoiset tarvitsevat vapaaehtoisena toimiessaan. Oman ryhmän ja muiden kriisitilanteessa toimivien vapaaehtoisten tuki nähtiin haastatteluissa yhtenä tärkeimpänä vapaaehtoistyön tukipilarina. Vapaaehtoistyö nähtiin monesti jopa jonkinlaisena elämäntapana, joten ryhmässä toimivat muut vapaaehtoiset koettiin todella tärkeinä.

Vapaaehtoistyötä kriisitilanteissa tehdään pääasiassa pareittain tai ryhmässä. Tilanteisiin lähdetään aina vähintään työpareittain, ja työpari tai oma vapaaehtoisten ryhmä on tukena koko tehtävän ajan. Työparit ja muut vapaaehtoiset tukevat toisiaan läpi tehtävän, mutta tarkkailevat samalla myös toistensa jaksamista. Tämä koettiin tärkeänä, sillä vapaaehtoiset kertoivat, että omaa väsymistä on joskus kesken tilanteen vaikea huomata, ja onkin tärkeää, että esimerkiksi työpari tarvittaessa ottaa asian puheeksi, jos huomaa toisen väsyvän.

Harva itse huomaa, että nyt mä alan väsyä tähän tilanteeseen. Ne on erittäin raskaita.

Ryhmän tuki selvästi lisää vapaaehtoisten jaksamista ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Jonkinlainen yhteisöllisyyden tunne ja ”me-henki” tuntuisi olevan vapaaehtoisille tyypillistä. Yhteenkuuluvuuden tunne on vapaaehtoisille tärkeää, ja he kokevat samoissa tehtävissä toimivien vertaistuen itselleen hyvin merkityksellisenä. Vertaistuella nähtiin olevan suuri merkitys vapaaehtoistyössä. Vertaistuki kannattelee vaikeissa hetkissä, mutta auttaa myös palautumaan. Haastatteluiden perusteella sillä näytti olevan suuri merkitys, että joku ymmärtää vapaaehtoistyön luonteen, ja tuntee sen kentän, jolla toimitaan. Myös yhteisten kokemusten jakaminen vapaaehtoisena toimimisesta koetaan merkityksellisenä. Vapaaehtoiset pitivät toisiinsa jonkin verran yhteyttä myös vapaa-ajalla.

Se on kyl ihan parhaimpia asioita se vertaistuki. Ja yhdessä on nähty kaikki nää ja koettu.

Mä uskosin kenenkä vaan käsiin oman henkeni niistä, et se luottamus on niin vahva. Ja se semmonen et on hyvä olla yhdessä ja tota apua saa, ku tarvii ja se on semmonen pieni yhteisö.

Ryhmän ja ryhmäläisten tuntemisella on merkitystä myös sen vuoksi, että ryhmäläisillä on erilaisia taitoja ja osaamista. Osaamista on mahdollisuus hyödyntää paremmin, jos ryhmäläiset tuntevat hyvin toisena. Vapaaehtoisten ryhmän johtajan on mahdollista jo hälytysvaiheessa miettiä, ketä vapaaehtoisia tehtävälle hälytetään, jos tilanteessa tarvitaan jotakin tiettyjä taitoja. Ryhmän tunteminen luonnollisesti lisää myös luottamusta puolin ja toisin. Luottamus toisiin vapaaehtoisiin on haastatteluiden perusteella vahva.

Nää ryhmätyö on vertaistukea ja se on hirveen tärkeä, ja sen takia olis hyvä et tuntee sen ryhmän hyvin. Et näkee jo silmänurkasta et kenellä alkaa niinku tökkiä tai kenellä, kuka niinku ajattelee vähän liian vaikeita asioita. Tai liian ikäviä asioita.

Me ollaan niinku niin hitsauduttu yhteen.

Samoissa tehtävissä toimivat oman ryhmän vapaaehtoiset ja vertaistuki ovat selvästi tärkeä ja merkittävä tuki kaikille vapaaehtoisille. Vapaaehtoiset tarvitsevat muiden vapaaehtoisten tukea.

6.1.1 Valmistautuminen ja yhteistyö kriisitilanteissa

Vapaaehtoistyön oma organisaatio ja viranomaisverkosto ovat olennainen osa vapaaehtoisen omaa tukiverkostoa. Viranomaisten kanssa työskentely on tiivistä varsinkin isommissa kriisitilanteissa, joten sujuva yhteistyö ja selkeät vastuunjaot tukevat luonnollisesti myös vapaaehtoisena toimimista. Haastatteluiden perusteella hyvä organisaation ja viranomaisen tuki on saatavilla oloa, päävastuun kantamista kriisitilanteissa, ja selkeää tehtäväjakoja tilanteissa toimiville vapaaehtoisille.

Valmistautuminen kriisitilanteisiin nähdään hyvin tärkeänä. Oma organisaatio ja viranomaiset mahdollistavat koulutautumisen vapaaehtoistyön tehtäviin, ja mahdollistavat halukkaille myös etenemisen vapaaehtoistyössä. Kaikki vapaaehtoiset kokivat koulutukset ja harjoittelun välttämättömänä kriisitilanteisiin valmistautumiselle. Kriisitilanteeseen ei koskaan voi täysin valmistautua, koska ikinä ei voi ennustaa, mitä jokin tilanne pitää sisällään. Koulutus ja harjoittelu on näin ollen ensiarvoisen tärkeää. Kaikki haastateltavat olivat tyytyväisiä Suomen Punaisen Ristin järjestämiin koulutuksiin.

Se on aina se sama konsepti, millä Punainen risti vetää, mikä on hirveen hyvä. Mut sit jos haluaa niinku. Kyllä mun mielestä siinä voi olla jotain muutaki koulutusta lisää. Vähä erilaisia näkökulmia, ja sitte siihen auttajan jaksamiseen, ja omiin voimavaroihin ja tämmöseen.

Kaikki vapaaehtoiset olivat käyneet Punaisen Ristin omia perus- ja jatkokoulutuksia. Peruskoulutuksia ovat esimerkiksi henkisen tuen peruskurssi, ensihuollon peruskurssi ja ensiapukurssit sekä näiden jatkokurssit. Punainen Risti ja Vapaaehtoinen pelastuspalvelu järjestävät monipuolisesti vapaaehtoisille erilaisia koulutuksia. Vapaaehtoisten ryhmien ryhmänjohtajilla on myös omat koulutukset. Vapaaehtoiset myös kokevat, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa koulutusten sisältöön, ja mahdollisuus tarvittaessa toivoa erilaisia koulutuksia. Jokainen haastateltava vapaaehtoinen kokee, että vapaaehtoisena on mahdollista kehittyä ja edetä, ja Suomen Punainen Risti mahdollistaa sen omille vapaaehtoisilleen. Jotkut haastateltavista ovat käyneet uudelleenkin esimerkiksi henkisen tuen koulutuksia, koska koulutuksista saa aina uusia oivalluksia matkaansa.

Sit mä oon käyny itseasiassa henkisen tuen peruskurssin uudestaan, koska mä halusin niinku erilaiset, eri opettajat eri kouluttajat.

Erilaiset kriisityön koulutukset ja seminaaripäivät ulkopuolisen tahon vetäminä koettiin todella hyvinä. Haastatteluista kävi kuitenkin ilmi, että koulutuksiin on joskus vaikea päästä, sillä ne ovat valtakunnallisesti hyvin suosittuja koulutuksia. Haastatteluista jää vaikutelma, että vapaaehtoistyöhön motivoituneet vapaaehtoiset ovat myös motivoituneita kouluttautumaan monipuolisesti. Kouluttautuminen mahdollistaa myös kehittymisen vapaaehtoistyön uralla. Osa vapaaehtoisista on myös käynyt omakustanteisesti pidempiäkin kriisityön koulutuksia.

Kouluttautumisen lisäksi kriisitilanteiden harjoittelu nähtiin tärkeänä osana valmistautumista. Säännöllinen harjoittelu tukee valmistautumista oikeaan tilanteeseen, ja myös ylläpitää osaamista, sillä tositilanteita saattaa olla harvoin. Vapaaehtoiset kokevat, että harjoittelu ylläpitää myös motivaatiota, ja lisää varmuutta toimia kentällä. Myös valtakunnallisesti eri alueiden osastojen kanssa harjoittelu yhdessä koettiin hyvänä, sillä se tuo uusia näkökulmia oman alueen ryhmän toimimiseen.

Onhan meillä harjoitukset. Sen harjoituksen nojalla me pystyttiin tosi hyvin toimimaan.

Harjoitukset oikeesti on tosi hyviä, kun tota on muualta Suomesta kans. Jokaisel heil on vähän erilaisia juttuja, kun me pääkaupunkiseudulla ollaan vähän eriskummallisia. Me toimitaan mones asiassa ihan toisel tapaa, ku tuol jossain Rovaniemellä.

Harjoitustilanteita järjestetään aina pienistä paikallisten osastojen ryhmäilloista isoihin viranomaisten järjestämiin harjoituksiin. Isot harjoitukset yhdessä eri toimijoiden ja viranomaisten kanssa koettiin hyvinä. Varsinkin suurempiin kriisitilanteisiin valmistautuminen harjoittelun avulla nähtiin tärkeänä myös siksi, että isoja kriisitilanteita tulee eteen harvoin. Harjoittelu pitää yllä taitoa, mutta myös motivaatiota silloin, jos tehtäviä on vähän.

Niit (tehtäviä) on koko ryhmälle ehkä puolisen tusinaa, kymmenkunta vuodessa, mutta se sitten jakautuu niin, että voi olla, ettei jollekin tuu yhtään keikkaa, niin siin tulee jo. Taito vähän kärsii.

Kriisitilanteet ovat hyvin erilaisia, mutta tyypillistä jokaiselle tehtävälle on se, että tehtävän sisältö ja kriisin laajuus käy usein ilmi vasta paikan päällä. Vapaaehtoiset kuvaavat tehtävän alkua usein hektiseksi ja sekavaksi ennen kuin tilanne paikan päällä alkaa hahmottua, ja viranomainen ottaa tehtävästä vetovastuun. Haastatteluista kävi ilmi, että konkreettisten tilannetietojen lisäksi vapaaehtoista tukee hyvä ja sujuva yhteistyö viranomaisten kanssa.

Kriisitilanteeseen mentäessä olisi tärkeää saada mahdollisimman kattavasti tietoa kohteesta ja tehtävistä. Vapaaehtoiset kuvaavat, että kriisitilanteen alku on sekava ja tapahtumatietoja saatavilla usein niukasti.

Joskus saadaan hyvin tietoo, ja joskus se tieto saadaan vasta sitte siellä paikan päällä, että voi olla. että tulikin lisää autettavia.

Vapaaehtoiset kokevat tärkeänä saamansa taustatiedot, sillä esimerkiksi henkisen tuen tehtävät vaativat vapaaehtoiselta eri tavalla tilanteeseen orientoitumista kuin esimerkiksi evakuoititehtävät. On tärkeää tietää, mitä paikan päällä tarvitaan, ja kenelle viranomaiselle siellä ilmoitaudutaan. Myös tieto siitä, jos tilanteessa tai tapahtumapaikalla on menehtyneitä, koettiin tärkeänä. Kuoleman kohtaaminen on aina erityistä. Lasten läsnäolosta toivottiin myös etukäteen tiedon saamista, sillä lasten kohtaaminen koskettaa aina eri tavalla kuin aikuisten kohtaaminen.

Tarvii tietää et henkisen tuen niinkun se on. Siihen pitää niinkun vähän latautua, et pystyy. Pitää saada ne omat tunteet vähän vedetty niinku taakse.

No ensinnäkin onko menehtyneitä, ja tota paljonko kaiken kaikkiaan on.

Yhteistyö kriisitilanteessa toimivien tahojen keskellä on tärkeää. Haastatteluiden perusteella vapaaehtoiset luottavat viranomaiseen, ja kokevat viranomaisen taustatuen todella merkityksellisenä. Sen lisäksi, että viranomainen kantaa päävastuun tehtävästä, he ovat myös vapaaehtoisten saatavilla. Vapaaehtoiset kokevatkin tärkeäksi sen, että viranomainen on tarvittaessa nopeasti ja helposti tavoitettavissa. Haastatteluiden mukaan tieto kriisitilanteissa kulkee puolin ja toisin ja viestintä on pääasiassa sujuvaa. Varsinaisesti kriisiviestintäsuunnitelmasta haastateltavat eivät sen sijaan olleet tietoisia. Vapaaehtoiset myös kokevat, että vastuunjako ja tehtävänjako on tilanteissa useimmiten selvä. Jokainen tilanteessa toimiva tietää oman työtehtävänsä.

Vapaaehtoiset arvostavat suuresti viranomaisen osaamista, ja haastatteluista käy ilmi, että myös vapaaehtoiset kokevat itsensä arvostetuksi. Viranomaiset kunnioittavat vapaaehtoisten työtä, ja se on vapaaehtoisille todella merkityksellistä. Vastuualueet tehtävien suhteen ovat usein selkeät viranomaisten ja vapaaehtoisten kesken, ja vapaaehtoisilla on selvästi korkea luottamus viranomaisiin.

Siel oli aina viranomaiset, joilla oli päävastuu, ja he tietää, et me ollaan vapaaehtoisia ja he kohtelee meitä erittäin kunnioittavasti, erittäin asiantuntevasti, ja myös sillai, että he eivät laita meitä pahimpaan paikkaan.

Se on kyllä hirveen tärkeetä niinku näis mejän jutuissa, et me saadaan se viranomainen äkkiä kiinni, jos on tarve.

Vapaaehtoinen on osa kriisitilanteiden verkkostoa, ja tarvitsee vapaaehtoisena toimiessaan organisaation ja viranomaisen hyvää tukea aina valmistautumisesta jälkipuintitilanteisiin saakka.

6.1.2 Tilanteiden jälkipuinti

Kaikista haastatteluista nousi esiin, että tärkein yksittäinen tukitoimi läpikäydä kriisitilannetta on pieni jälkipuinti tilanteessa olleiden vapaaehtoisten kanssa välittömästi tilanteen jälkeen. Haastateltavat kokivat lyhyenkin tilanteen läpikäymisen merkittävänä oman jaksamisen ja tilanteesta palautumisen kannalta. Tilanteet eivät aina vaadi erillisen jälkipuinti tilaisuuden järjestämistä, joskus vapaamuotoinen keskustelu kahvikupin äärellä välittömästi tilanteen jälkeen riittää. Tärkeintä on, että tilanne käydään edes lyhyesti läpi.

Aina jokaisen tilanteen jälkeen me pyrimme tai siis pitäisi tai pitää, pitää semmonen pieni niinku briiffi. Palautekeskustelu tavallaan sen porukan kans, joka siel on ollu, vaikka kuinka lyhyesti.

Tärkeinä on aina se, et me puretaan se parina se tilanne heti sen jälkeen, ku ollaan lähetty pois sieltä.

Vapaaehtoiset tuovat haastatteluissa ilmi, että organisaatio tai viranomaiset eivät välttämättä ole aina automaattisesti mukana purkutilanteissa. Tämä näyttäisi riippuvan tehtävästä. Isompien kriisitilanteiden jälkeen organisaatio tai viranomaiset järjestävät aina erillisen tilaisuuden jälkipurkua varten. Avun saamiseen kuitenkin haastatteluiden perusteella luotetaan, että apua ja lisätukea saa, jos sille on tarvetta. Näyttäisi kuitenkin siltä, että usein avun pyytäminen jää kuitenkin vapaaehtoisen itsensä vastuulle.

Osa haastateltavista oli osallistunut viranomaisten järjestämiin debriefing-tilaisuuksiin, ja kokivat ne hyvinä ja tarpeellisina. Ammattilaisen järjestämä tilaisuus mahdollistaa paremmin systemaattisen tilanteiden purkamisen, koska tilaisuutta vetää aina asiaan koulutuksen saanut henkilö. Näissä tilaisuuksissa mennään aina syvemmälle tilanteeseen ja tunteisiin, mitä lyhyessä tilanteen jälkeen käytävässä purkutilanteessa, ja kaikki tilanteessa olleet saavat tilaisuuden puhua kokemastaan. Osa haastateltavista ei toistaiseksi ole kokenut tarvetta debriefingille. Kaikki haastateltavat kuitenkin luottavat siihen, että jos apua tarvitsisi, niin apua olisi saatavilla. Piiritoimistosta ja sieltä toimivilta ihmisiltä voi tarvittaessa pyytää apua.

Tästä talosta saa aina vastauksen jotain kautta. Kyl täältä aina saa tukea ja vastauksia.

Kukaan vapaaehtoisista ei ole tarvinnut terveydenhuollon palveluita kriisitilanteista selviytymiseen. Psykkisen tuen lisäksi muille psykososiaalisen tuen palveluille haastateltaville ole ollut tarvetta. Jotkut haastateltavista kokivat hengellisyyden tärkeäksi asiaksi elämässään, mutta sen merkitys ei haastatteluista nousut erityisesti esiin tilanteiden jälkipurkuun liittyen.

6.2 Riittämättömyyden tunne

Opinnäytetyössä selvitettiin, millaiset asiat vapaaehtoiselle aiheuttavat stressiä. Riittämättömyyden tunne ja vapaaehtoistyöstä kieltäytyminen aiheuttavat vapaaehtoiselle selvästi eniten stressiä. Lähes kaikki vapaaehtoiset toivat haastatteluissa esiin tavalla tai toisella riittämättömyyden kokemuksia. Moni haluaisi tehdä vapaaehtoistyötä enemmän kuin oma aika antaa myöden. Moni koki myös raskaana sen, että haluaisi tehdä vapaaehtoistyötä enemmän, mutta se ei syystä tai toisesta ole mahdollista. Myös kriisitilanteissa toimiessaan vapaaehtoiset kokevat joskus riittämättömyyttä, jos autettavia on paljon, ja pitää arvioida, kuka tarvitsee apua eniten. Kiireisissä tilanteissa jää joskus miettimään, että tehtiinkö kaikki tarvittava ja tulivatko kaikki autetuksi. Myös tilanteesta poislähteminen mietityttää vapaaehtoisia joskus. Milloin tilanteesta voi lähteä, ja milloin autettavaa ei vielä voi jättää yksin. Autettavan tilanteen arviointi on joskus haastavaa, ja aiheuttaa riittämättömyyden tunnetta. Joskus tilanteita jää pohtimaan vielä jälkikäteen. Joskus vapaaehtoiset ottavat autettaviin yhteyttä vielä jälkikäteen varmistaakseen, että tällä on kaikki hyvin.

Varmaan se, ku sä just mietit, et pitäiskö vaiko eikö pitäis. Voinko mä nyt jäädä, tai voinko mä nyt mennä.

Joskus on tietysti sellanen riittämättömyyden tunne. Saattaa tulla jälkikäteen, et teinkö mä kaiken, mitä mun ois pitäny pystyy keretä ja osata.

Tai sit se, et sä huomaat et siel on paljon ihmisiä, ja sä kävelet siellä ja sit sä mietit et kenen kanssa, kuka tarttis. Et pystytkö näkemään ihmisestä päälle päin, että toi tarttis nyt jonkun tohon viereen.

Joskus myös käytännön ongelmat aiheuttavat riittämättömyyttä. Esimerkiksi yhteisen kielen puuttuminen autettavan kanssa aiheuttaa riittämättömyyden tunnetta, koska kommunikointi hädässä olevan ihmisen kanssa on vaikeaa.

Taas mä muistan yhden riittämättömyystilanteen, kun autettava ei puhunut sanaakaan suomea, että pääkieli oli venäjä, ja sitähan me ei hallittu yhtään.

Vapaaehtoiset hoitavat työtehtäviään suurella sydämellä ja aidosta auttamisen halusta. Tilanteissa saattaa olla paljon hoidettavaa, ja paljon ihmisiä autettavana, jolloin rajanveto aiheuttaa riittämättömyyden tunnetta.

6.2.1 Vapaaehtoistyöstä kieltäytyminen ja työmäärän rajaaminen

Vapaaehtoistyöstä kieltäytyminen näyttäisi olevan tai olleen poikkeuksetta vaikeaa kaikille haastateltaville. Lähes kaikki kokevat edelleen huonoa omaatuntoa, jos he kieltäytyvät tehtävästä. Moni kuitenkin kertoo, että on vuosien saatossa opetellut kieltäytymistä, ja nykyään vapaaehtoistyöstä kieltäytyminen on jo helpompaa. Tehtävästä on myös helpompi kieltäytyä, jos on itse sairaana tai jotakin muuta on jo etukäteen

sovittuna. Pelkästään se, että ei juuri sillä hetkellä jaksaisi lähteä mihinkään tilanteeseen koetaan huonon omatunnon aiheuttajana. Haastateltavat kertovat, että kokemuksen myötä on jo helpompi kieltäytyä, mutta kaikille se on ollut vaikeaa. Organisaatiosta ei haastatteluiden perusteella tule minkäänlaista painetta ottaa tehtäviä vastaan, mutta silti kieltäytyminen on vapaaehtoiselle vaikeaa. Tämä näyttäisi olevan yksi eniten stressiä aiheuttavista tekijöistä vapaaehtoisille.

Se on omassa päässä. Se on huono omatunto.

Ja tiedän ihmisiä joil on vielä tai siis, jotka sais niinku ihan oikeasti sanoo useemmin ei.

Myös uusien vapaaehtoisten rekrytointi koetaan joskus raskaana, sillä uusia sitoutuneita vapaaehtoisia on joskus vaikea löytää. Myös vapaaehtoisten vaihtuvuus koetaan haastavana. Aktiivisten vapaaehtoisten ryhmä on joskus pieni, mikä lisää stressiä esimerkiksi silloin, kun yrittää löytää väkeä tehtävää varten. Pelkkä osastojen jäsenmäärä ei vielä välttämättä kerro aktiivisten toimijoiden määrästä.

Kyllähän kyllästymisen tunnetta on aina ollu, ku yrittää jotakin saada, ja ihmiset vaihtuu. Etenki niinku täs osastotyöskentelyssä.

Et siis sit pitäis saada lisää sellasii ihmisii, jotka pystyis niinku ryhtyy siihen pyörittämään sitä toimintaa. Juuri sitä toimintaa, et valitettavasti se aktiivisten joukko on kuitenkin aika pieni.

Meil on pääkaupunkiseudulla hyvä yhteistyö kaiken kaikkiaan. Että porukkaa riittää kyllä sitte paljon, vaikka ei joku sanotaan vaik Vantaallakin olis vähän puutetta porukasta, ni sitten muut tulee ympäriltä apuun.

Pääkaupunkiseudusta haastatteluiden perusteella jää tuntuma, että vapaaehtoisten yhteistyö toimii tarvittaessa yli osastorajojen, mutta valtakunnallisesti tilanteet voivat olla erilaisia. Kaikkialla Suomessa ei ole yhtä paljon osastoja kuin pääkaupunkiseudulla.

Jotkut haastateltavista tuovat esiin, että vapaaehtoistyön määrän rajaaminen on joskus vaikeaa. Vapaaehtoistyö koetaan harrastuksena, ja jopa jonkinlaisena elämäntapana. Lähes kaikki haastateltavat kertovat, että muihin harrastuksiin ei ole aikaa. Työmäärän rajaaminen nähdään siis joskus haasteellisena, vaikka tunnistaisikin oman jaksamisensa rajat. Lähes jokainen haastateltavista on kokenut jossain vaiheessa uraa tehneensä vapaaehtoistyötä enemmän kuin olisi jaksanut tehdä. Oman työn ohella vapaaehtoistyö saattaa ajallisesti haukata isonkin osan vapaa-ajasta. Kaikki vapaaehtoiset näyttäisivät ainakin puheen tasolla tunnistavan hyvin oman jaksamisen rajat, mutta silti rajan vetäminen on vaikeaa. Aktiivisten vapaaehtoisten määrän ollessa on pieni, on vaarana, että tehtävät kasautuvat niille vähäisille aktiivisille. Haastatteluiden perusteella erityisistä päivystäjän tehtävät näyttäisivät kasautuvan tietyille henkilöille.

No ehkä joskus tossa hulluina vuosina, ku teki ihan pönttönä noit päivystyksiä et. Ni et ehkä jossain vaiheessa tuli, et hitto vieköön nyt riittää.

Se työmäärä ni sä teet niin paljo töitä, ku sä jaksat tai sitte, jos sä palat, niin se on sun oma vikas.

Muistakaa sen, ettei tarvi piippuun asti tehdä näitä hommia että. Voi tehdä lyhyempää päivää, jos siltä tuntuu ja, jos on jotain pitkiä päivystyksiä, ni vaan neljä viis tuntia jos siltä tuntuu.

Osa haastateltavista oli jo eläkeiässä, joten tällaista työn ja vapaaehtoistyön rajanvetoa ei enää tarvitse tehdä, jonka vapaaehtoiset kokevat helpottavana. Moni vielä työelämässä olevista haastateltavista kokee, että olisi ihanaa, jos olisi aikaa tehdä enemmän vapaaehtoistyötä.

Ois ihanne, ku pystys tekemään pelkästään vapaaehtoistyötä.

Työtehtävät itsessään eivät aiheuta vapaaehtoisille stressiä, vaan stressin kokeminen liittyy enemmänkin juuri omaan riittämättömyyden tunteeseen ja työmäärän rajaamiseen. Vapaaehtoistyöstä kieltäytyminen on selvästi haaste kaikille.

6.2.2 Autettavan hädän kohtaaminen

Vapaaehtoiset joutuvat kohtaamaan runsaasti erilaisia tunteita. Autettavat reagoivat kriisitilanteisiin hyvin eri tavoin. Siinä missä toinen autettava on kiitollinen saamastaan avusta, saattaa toinen reagoida apuun vihalla ja syyllistämällä vapaaehtoisia vaikeasta tilanteesta.

Sit se ihmisten niinkun tunnetilojen vastaanottaminen. Et ku ne voi olla niin laidasta laitaan että. Yhdessä kohtaan sut voidaan haukku ihan pysyyn. Sä et ees tiedä vielä mitä on tapahtunu. Huuli pyöreenä siinä ja sit seuraavassa hetkessä sä otat vastaan anteeksipyynnön, ja sulla on vielä enemmän huuli pyöreenä siinä.

Haastatteluiden perusteella ei kuitenkaan voi sanoa, että tietyn tyyppiset tehtävät olisivat vapaaehtoisille kaikkein stressaavampia. Mitkään tietyt tehtävät tai tilanteet eivät nousseet haastatteluista voimakkaasti esiin. Jotkut haastateltavista tuovat kuitenkin esiin, että puhelimesta auttaminen on haastavaa, koska ei koskaan näe autettavaa kasvojen kautta. Haastatteluiden perusteella voidaan myös todeta, että kuoleman kohtaaminen ja lasten auttaminen koskettaa, ja herättää usein vapaaehtoisessa tunteita, ja stressiä myös. Kuolemaan suhtautumista on jokainen vapaaehtoinen joutunut miettimään, ja se on aiheena luonnollisesti vaikea, ja herättää monenlaisia tunteita.

Sitte yks mikä on mun mielestä tärkeä ku tekee tätä mitä me tehdään tätä akuuttii kriisityötä ja yhtälailla se voi tapahtuu jossain päivystyksessä, et joku menehtyy ni sun oma suhtautuminen kuolemaan.

Autettavaan hätään reagoiminen vaihtelee haastateltavissa. Oman kehon viestejä stressaavassa tilanteessa tunnustetaan haastatteluiden perusteella vaihtelevasti. Haastatteluista käy ilmi, että joskus omia reaktioita tunnustetaan hyvin, mutta joskus oma reagointi tai omat tunteet autettavan tilanteeseen liittyen nähdään jopa negatiivisena asiana. Toiset kokevat, että vapaaehtoistyö ei saisi juuri herättää omia tunteita, että on kykeneväinen toimimaan tilanteessa. Välillä tilanteisiin reagoidaan vasta myöhemmin, ja joskus vapaaehtoinen on vielä myöhemmin ollut yhteydessä autettavaan varmistaakseen, että tällä on kaikki hyvin.

Se on aina semmonen, että se herkistää ensinnäkin kaikkia, ja tota paljohan aina kysytään et saako vapaaehtoinen itkee tai auttaja itkee niin, mikäs taas on se taso, millä itketään niin siitähän se riippuu. Mut jos sul kyyneleet valuu, niin niitähän sä et saa millään niinku pidätetty. Ja ei oikeestaan tarvekaan, koska sehän vaan kertoo siitä, että tuota sä oon niinkun kaikella sydämellä mukana siinä ja tukemassa niitä.

Semmoseen tietynlainen herkkyysskynnys on alhasempi ja semmonen itkuherkkyys ja huomaa, että elämää voi jatkaa ihan normaalista. Mut jotenkin, kun mennään siihen tilaan, että asiasta puhutaan ni sit se herättää tunteita, ja siitä tietää, et sitä asiaa ei oo käsitelty.

Eikä voi mennä sillee (toisen tunteisiin), että niinku siihen samaan flowhun. Sithän sä meet ohjasta allikkoon.

Mut siin tilantees pitää varmaan niinku vähän kovettaa itteensä.

Joskus tilanteet jäävät vapaaehtoisten mieleen. Tilanteet saattavat tulla ajatuksiin seuraavana päivänä tai vasta myöhemmin. Myös näissä tilanteissa itsensä tuntemisella on suuri merkitys. Myös oman jaksamisen arviointia on syytä tehdä, sillä aikaisemmin vastaavassa tilanteessa toimiminen saattaa herättää auttajassa reagointia.

Meidän pitää itse okei pystyy arvioimaan vähän omaa jaksamista ja pystymistä. Et jos on väsynyt, tai jos se tilanne on esimerkiksi samantyyppinen, jossa on itse joskus ollu. Sehän voi olla sit semmonen kuormittava tekijä, tai aiheuttaa jälkijuttuja.

Vaikka kuinka aattelee, et ei tää nyt mua hetkauta millään, niin kyllä sit kuitenkin.

Ainut on tietysti, et jälkeinpäin asiat pyörii päässä.

Jotkut kriisitilanteet jäävät vapaaehtoisten ajatuksiin enemmän kuin toiset, mutta yhteistä tekijää ajatuksiin jääville tilanteille ei ole. On selvää, että autettavien kohtaaminen on aina ainutlaatuista, ja jokainen tilanne on erilainen. Vapaaehtoiset reagoivat tilanteisiin eri tavoin, mutta selvää on, että jotakin kohtaaminen herättää aina, vaikkei siitä tilanteesta toimiessa olisikaan tietoinen.

6.3 Merkityksellinen työ ja omasta jaksamisesta huolehtiminen

Vapaaehtoistyön haastavuus on selvästi myös voimavara vapaaehtoisille. Kaikki vapaaehtoiset kokivat tekevänsä merkityksellistä työtä. Toisten auttaminen on selvästi tärkein syy tehdä vapaaehtoistyötä. Toisten auttamisen tärkeys nousee esiin jokaisesta haastattelusta. Toisten auttaminen voimaannuttaa ja tuo iloa vapaaehtoisen omaan elämään. Auttaminen ja vapaaehtoistyö koetaan todella merkityksellisenä, ja myös itselle tärkeänä asiana oman arjen keskellä.

Tää on se henkireikä.

Vapaaehtoiset arvostavat organisaatiolta tai viranomaiselta saatua palautetta ja kiitosta hoidetuista tehtävistä. Positiivinen palaute ja vapaaehtoistyöstä saatu kiitos selvästi voimaannuttaa vapaaehtoisia, vaikka palautetta ei varsinaisesti keneltäkään odoteta. Auttaminen itsessään on jo voimaannuttava elementti, mutta jos siitä saa vielä palautetta, niin sitä arvostetaan merkittävästi. Palautteen saamista arvostetaan erityisesti autettavilta itseltään, mutta myös oman organisaation, johdon ja viranomaisten antama palaute on tärkeää.

Se että pystyy niit ihmisiä auttaa. Se, että ne on niit voi auttaa, ja joskus joku jopa sanooki kiitos. Sehän on siis semmonen, et se on niinku jo timantti. Emme odota sitä. Emmä usko, et kukaan niinku odottaa sitä, mutta sit jos se viel tulee jostain ni. Pystyy jesaa ja huomaa, ku on päässy kotiin, että hyvä, et mä oon nyt tehny jotain hyvää

Parasta on se että ne ihmiset tulee autetuiksi. Se kiitos, mikä sieltä niinku tulee, ja se että huomaa, että on ollut tarpeellinen. Ja on niinku onnistunut tuomaan sen semmosta tavallaan semmosta tilanteen rauhottamista, että ihmiset on tyytyväisiä. Ne on saanu apua, ja niit on ohjattu eteenpäin ja et. Se että siin on joku siinä hädän hetkellä ni sil on hirveen iso merkitys, ja sit tulee vaan niin hirveen hyvä olo, kun huomaa, että ihmiset on saanu apua. Ja se kiitos mikä sieltä tulee ni se on niin mahtava fiilis, et sit on vaikee kuvata edes sitä tunnetta

Omasta jaksamisesta huolehtiminen on vapaaehtoiselle erityisen tärkeää, sillä vapaaehtoistyötä selvästi tehdään suurella sydämellä kohtaamalla ihmisiä hyvin vaikeissa tilanteissa. Vapaaehtoinen tekee työtä omalla persoonalla ja antamalla itsestään paljon. Oman jaksamisen arviointia tulisi tehdä aktiivisesti, sillä vapaaehtoistyöhön sitoutunut vapaaehtoinen tekee vapaaehtoistyötä varsin tunnollisesti.

Vapaaehtoisen omassa elämässä täytyy olla omat asiat kunnossa, jotta voi auttaa toisia. Se käy selvästi ilmi haastatteluista. Jos omassa elämässä on keskeneräisiä kriisejä, niin auttajasta tulee helposti autettava, ja sen vuoksi vapaaehtoisen on oltava tietoinen omassa elämässään meneillään olevista asioista, ja osattava kieltäytyä työtehtävästä, jos omassa elämässä on parhaillaan jotakin keskeneräistä käsiteltävää. Haastatteluiden perusteella näyttäisi myös siitä, että vapaaehtoistyöhön hakeudutaan usein jonkin oman

kriisiin tai vaikean elämäntilanteen jälkeen. Moni vapaaehtoinen kokee itse saaneensa joskus apua, ja haluaa nyt auttaa toisia, kun siihen on mahdollisuus. Oman jaksamisen kannalta onkin ehdottoman tärkeää, että oma kriisi tai vaikea elämäntilanne on aidosti käsitelty, sillä autettavien vaikeat tilanteet nostavat helposti pintaan myös omat vaikeat tilanteet.

Sillon jos sä et oo kunnossa, ni silloin sun on niinku vaikee luoda semmosta turvallisuuden tunnetta sille ihmiselle, joka siltä sillä hetkellä puuttuu. Tärkeintä on se, et pitää itestä huolta.

Meillä oli myös se, mikä oli hirveen tärkeätä, jos oli omassa perheessä tai läheisyydessä tapahtunut jotain, ni siitä pitää niinku keskustella sitte joko meidän oman psykologin kanssa taikka sitte ryhmän kanssa, et miten haluaa ja itse myös miettiä, et pystynkö mä lähteä autamaan, ja minkälaisiin tilanteisiin minä en mielelläni lähde.

Huolehdi itestäs, omasta jaksamisesta. Et tuota niin se on niinku tärkeätä, että sä tiedät et sä jaksat lähtee johonki. Et silloin sä meet johonki kriisitilanteeseen ni sä et voi ikinä tietää, et mikä sua odottaa.

Hyvä fyysinen kunto edesauttaa myös vapaaehtoisen hyvinvointia, joten siitä on syytä pitää huolta. Moni vapaaehtoinen kertookin harrastavansa liikuntaa. Liikunta on myös hyvä keino palautua, ja moni haastateltavista kertoo käyvänsä tilanteesta kotiuduttuaan pienellä kävelylenkillä.

Omasta jaksamisesta huolehtiminen on ensi arvoisen tärkeää, että jaksaa tehdä vapaaehtoistyötä. Haastatteluista käy kuitenkin ilmi, että kriisitilanteen toimiessa on omaa väsymistä joskus kuitenkin vaikea huomata. Ryhmän tuki ympärillä onkin tärkeää, sillä joskus joku toinen huomaa sen väsymyksen.

Meidän pitää itse okei pystyy arvioimaan vähän omaa jaksamista ja pystymistä. Et jos on väsynyt tai jos se tilanne on esimerkiksi samantyyppinen, jossa on itse joskus ollu. Sehän voi olla sit semmonen kuormittava tekijä tai aiheuttaa jälkijuttuja. Pitää miettiä sitä plus sit pitää tarkkailla myös sitä kaverii et se on ihan niinku itsestään selvä asia että täytyy katsoa et jos sä huomaat et se on väsynyt, se ei jaksa se on on järkyttynyt mitä tahansa ni silloin sanotaan, et jutellaan.

Itselle tärkeät asiat lisäävät vapaaehtoisten jaksamista, ja auttavat palautumaan tehtävästä, ja pääsemään taas arkeen kiinni. Myös perheellä ja läheisillä on suuri merkitys palautumiseen. Arki ja rutiinit tukevat myös vapaaehtoisen jaksamista, ja haastateltavat pyrkivätkin palaamaan arkeen mahdollisimman nopeasti tehtävien jälkeen.

6.3.1 Kehon ja mielen rauhoittaminen ja rentoutuminen

Oman kehon ja mielen rauhoittamisella ja rentoutumisella on merkitystä tilanteessa toimimisella, ja siitä palautumiseen. Osa haastatelluista kiinnittää tietoisesti huomiota oman kehon viesteihin ja mielen rauhoittamiseen. Tietoinen hengittäminen auttaa pysähtymään tilanteessa, ja myös toisen ihmisen kosketus näyttäisi auttavan rauhoittumiseen.

Kyl ne pitäis muutaman kerran puhaltaa, niin se rauhoittaa joo. Se säheltäminen. Sitä, kun on vilkas ihminen niin siihen lähtee säheltää ni sehän on loputon kierre, mut se et pysähyy ja puhaltaa. Miettii vähän. Ennemmin niinku miettii pikkusen aikaa rauhassa, kun että roiskasee menemään.

Monen pahan tilanteenkin jälkeen, kun siellä kaikki haluaa toisiaan, niin se kans auttaa.

Levon ja unen merkitys nousee myös haastatteluista esiin. Moni haastateltavista kuvaa, että tehtävien jälkeen valtava väsymys. Riittävä uni tehtävän jälkeen on tärkeää. Tilanteen jälkeen moni kaipaa myös hetken omaa aikaa, jotta pääsee rentoutumaan ja palautumaan tilanteesta.

Semmonen oma rentoutuminen, rauha, ulkona liikkuminen. Joku vaikka hyvä leffa tai jotain tai musiikin kuuntelu, että joku tämmönen.

Mul on se tapa, ku menen kotia niin mulla on se pesulavati siinä kylppärissä ja mä laitan siihen viilettä vettä ja laitan jalat siihen ja istun. Mä rentoudun sillä sitte.

Ni sit ku sä lähet kotiin, niin sit saattaa tulla semmonen kumma väsymys, että se niinku tosiaan purkautuu.

Kehon ja mielen rauhoittamiseen suhtauduttiin haastatteluissa eri tavoin. Jotkut kokivat hyvin tarpeellisena rentoutumisen, mutta toiset eivät ole kiinnittäneet siihen erityistä huomiota. Muita harrastuksia vapaaehtoisilla ei juuri ollut, mutta moni koki esimerkiksi liikkumisen luonnossa tai musiikin kuuntelun rentouttavana. Itselle tärkeät asiat rauhoittavat.

6.3.2 Resilienssi jaksamisen tukena

Vapaaehtoisten mukautumis- ja palautumiskyky käy ilmi haastateltavien puheista. Vapaaehtoiset haluavat oppia ja kehittää itseään, ja erilaisista tilanteista halutaan ottaa opiksi. Myös kokemuksen ja iänkin mukana tuomaa oppia ja elämäkokemusta arvostetaan. Vaikeista tilanteista halutaan nähdä hyvää, ja kaikki haastateltavat suhtautuvat hyvin positiivisesti vapaaehtoistyön tehtäviin, vaikka ne olisivat haastavia. Moni vapaaehtoinen kokee, että vapaaehtoistyön haasteet tekevät vapaaehtoistyöstä myös mielekästä. Haastatteluista jää vaikutelma, että yksilön resilienssin lisäksi myös vapaaehtoisten ryhmät ovat melko resilienttejä. Ryhmät mukautuvat ja sopeutuvat erilaisiin tilanteisiin, ja kannattelevat jäseniään.

Nää on aika mielenkiintoisia tilanteita. Se on aika haasteellista sillee positiivisestikin haasteellista.

Ku siel on ihmiset. Sun pitää niinku toimii ihmisten kanssa. Ne sun kolleegat on erilaisii ihmisii. Se toisaalta tekee siit semmosen vähän haastavan, mut mielenkiintoisen samalla.

Mä luulen et kokemus on yks joka auttaa sua niissä tilanteissa ja sit sä opit niinku huomamaan, et miten sä ite käyttädyt millonkin, mikä koskettaa sua tai mikä tuntuu miltäkin.

Koulutus ja harjoittelu tukevat myös resilienssin kehittymistä. Parasta oppia tarjoilevat kuitenkin tehtävät itsessään, ja vaikka haastateltavilla on ollut pitkä kokemus vapaaehtoistyöstä, niin silti vapaaehtoistyöstä opitaan aina jotakin uutta. Kaikki uudet tehtävät tuovat mukanaan jotakin uutta kokemusta. Tapa suhtautua tehtäviin, ja ihmisten kohtaamiseen on postiviinen ja lämmin.

Jokainen oppii niistä ja itekki, ku sä puhut ihmisten kanssa, saat sitä vertaistukee sieltä. Ja pohditaan, et oisko tässä tilanteessa voinu toimii toisin, tai millanen tunne mulle jäi, ni musta se on hirveen tärkeä, koska tää on raskas harrastus tää kriisi auttaminen, ja toisaalta sitä mukaa se myöskin palkitsee. Se on hyvin palkitsevaa.

Aina sitä oppii kaikista tilanteista missä sä olet et aina tulee jotain uutta. Meilläkin on aikamoinen elämäkokemus tästä hommasta että. Ei sitä edes kaikkee näin niinku jutellaan, ni edes muista, mut sitten kun joku vastaavanlainen tilanne tulee eteen, niin se on ollu aikaisemmin, ni ai niin tää hoituu tällä tavalla. Kyllä se kokemus on niinku hirveen tärkeätä et on mahdollisimman monessa mukana.

Myös oman elämän haasteet ja vaikeudet koetaan omaksi voimavaraksi vapaaehtoistehtävissä. Oman elämän kriisit nähdään kasvattavina kokemuksina, jotka edesauttavat kriisitilanteissa toimimista. Ja vaikka tilanteet olisivat vaikeita, niin kaikki vapaaehtoiset kokevat saavansa vapaaehtoistyöstä myös itselleen paljon.

Tottakai siihen auttaa kaikki tämmönen kouluttautuminen, elämäkokemus ja vaik niit murheellisii, surullisii kamalia, shokeeraavia kokemuksia on itselläkin. Mä luulen, et nekin kasvattaa.

Kyllä siitä enempi ite saa, kun mitä ite annat. Kaikesta huolimatta.

Haastateltavat kuvailevat monin tavoin resilienssiin liittyviä tekijöitä ja resilienssiä vahvistavia tapoja toimia. Vapaaehtoiset näyttävät palautuvan tilanteista pääasiassa hyvin, mikä tukee niin vapaaehtoisten resilienssiä kuin jaksamistakin.

6.4 Tulosten yhteenveto

Haastatteluista nousi esiin monipuolisesti erilaisia tukimuotoja, joita vapaaehtoinen tarvitsee vapaaehtoisena toimimisen tueksi. Haastatteluiden perusteella oma vapaaehtoisten ryhmä, organisaatio sekä viranomaiset tukevat omalla selkeällä toiminnallaan ja hyvällä yhteistyöllä parhaiten vapaaehtoisena toimimista. Tilanteiden jälkipurku on tärkein yksittäinen tukimuoto, mikä tukee vapaaehtoisena toimimista ja vapaaehtoistyössä jaksamista.

Riittämättömyyden tunne lisää eniten stressiä. Vapaaehtoistyötä tehdään suurella sydämellä ja aidosta auttamisen halusta. Vapaaehtoistyö itsessään on palkitsevaa, ja siitä on usein vaikea kieltäytyä. Myös työmäärän rajaaminen on joskus vaikeaa, ja vapaaehtoistyö saattaa viedä ison osan vapaa-ajasta. Omien rajojen vetäminen on erityisen haasteellista silloin, kun aktiivisia vapaaehtoisia on vähän, sillä silloin on myös vaikea kieltäytyä tehtävistä.

Itsestä huolehtiminen puolestaan lisää eniten vapaaehtoistyössä jaksamista. Itselle tärkeät asiat ja ihmiset ovat merkityksellisiä kriisitilanteista palautumisessa. Myös kehon viesteihin on syytä kiinnittää huomiota, kun arvioi omaa jaksamistaan ja palautumista tilanteista. Oman ajan ottaminen heti kriisitilanteen jälkeen auttaa palautumaan arkeen, ja arjen rutiinit vahvistavat vapaaehtoisen jaksamista.

Vapaaehtoistyötä tehdään haastavissa tilanteissa, mutta haastavat tilanteet nähdään myös vapaaehtoistyön voimavarana.

7 Johtopäätökset

7.1 Monipuolinen tuki vapaaehtoisten käytettävissä

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, millaista tukea vapaaehtoiset tarvitsevat vapaaehtoisena toimiessaan. Haastatteluissa vapaaehtoiset toivat esiin monipuolisesti erilaisia tukimuotoja, jotka he kokevat tarpeelliseksi.

Vapaaehtoiselle merkittävin tuki kriisityössä toimiessaan on oman ryhmän muiden vapaaehtoisten tuki sekä jälkipuinnit tilanteiden jälkeen. Erityisesti lyhyellä jälkipuinnilla heti tilanteen jälkeen on suuri merkitys vapaaehtoisen jaksamiselle ja tilanteesta palautumiselle. Haastateltavista kaikki nostivat esiin lyhyen purkutilaisuuden tärkeyden tilanteiden jälkeen. Tilanteen läpikäyminen ei aina välttämättä vaadi erillisen purkutilaisuuden järjestämistä myöhemmin tilanteen jälkeen, vaan lyhyt tilanteen läpikäynti oman ryhmän tai työparin kanssa koetaan usein riittävänä. Tällainen sosiaalinen tuki resilienssin kannalta on merkittävä (Hedrenius & Johansson 2016: 157). Erilaiset jälkipuinnit vahvistavat vapaaehtoisten resilienssikykyä, ja mahdollistavat sopeutumisen tilanteeseen paremmin.

Myös erikseen järjestettyjä purkutilaisuuksia tarvitaan, ja osa haastateltavista oli sellaiseen osallistunutkin. Ammattilaisten vetämät debriefing-tilaisuudet on koettu tarpeellisina. Muita psykososiaalisen tuen palveluita ei koettu tulosten perusteella tarpeellisiksi. Avun pyytäminen näyttäisi myös usein jäävän vapaaehtoisen itsensä kontolle. Avun saamiseen luotetaan vahvasti, mutta varsinainen avun pyytäminen on usein vapaaehtoisen vastuulla.

Kouluttautuminen ja tilanteiden harjoittelu nähdään välttämättöminä kriisitilanteissa vapaaehtoisena toimimiseen. Vapaaehtoiset tarvitsevat koulutusta ja harjoittelua, ja kaikki haastateltavat kokivatkin saaneensa hyvin koulutusta ja harjoittelua. Se auttaa valmistautumisessa, mutta selvästi tukee myös palautumista tilanteiden jälkeen. Sujuva yhteistyö eri toimijoiden kanssa on onnistuneen vapaaehtoistyön kannalta oleellista.

Organisaatio ja viranomaiset kantavat aina päävastuun kriisitilanteesta, ja siellä toimimisesta. Vapaaehtoisella itsellään on eettinen vastuu tehtävästä (Raatikainen 2018: 195). Kaikki, mikä tukee vapaaehtoista tilanteen aikana, vahvistaa myös hänen omaa vastuun ottamista tehtävästä. Vapaaehtoinen ei pelkää mennä tilanteisiin mukaan. He mielellään ottavat vastuuta. Tulosten mukaan vapaaehtoiset kokevat tärkeänä sen, että kriisitilanteessa on aina joku, jonka puoleen kääntyä, jos tarvitsee tukea. Luottamus omaan organisaatioon ja viranomaisiin on selvästi korkea. Tilanteissa vapaaehtoinen kokee tärkeäksi selkeät tehtävän- ja vastuunjaot. Vapaaehtoinen kokee, että tilanteissa informaatio kulkee hyvin, vaikka varsinaisesta kriisiviestintäsuunnitelmasta ei oltu tietoisia. Viestintä lienee olevan asia, johon on aina syytä panostaa. Sen merkitystä kriisitilanteissa ei voi riittävästi korostaa.

7.2 Vapaaehtoisen jaksamiseen on syytä kiinnittää huomiota

Työssä haluttiin myös selvittää, mikä vapaaehtoisille aiheuttaa stressiä ja, mitkä asiat auttavat heitä jaksamaan vapaaehtoistyössään. Haastatteluissa vapaaehtoiset toivat esiin erilaisia stressiä aiheuttavia tekijöitä.

Vapaaehtoiset kokevat riittämättömyyden tunteita, ja heidän on joskus vaikea kieltäytyä vapaaehtoistyöstä, ja rajata määrällisesti omaa vapaaehtoistyön tekemistä. Haastatteluista nousee vahvasti esiin omasta jaksamisesta huolehtimisen tärkeys, mutta omaa jaksamista ja kehon viestejä ei aina tunnisteta, ja väsymystäkin on joskus vaikea itse huomata. Stressin tunnistaminen voi olla vaikeaa erityisesti sen kasaantuessa (Hedrenius & Johansson 2016: 279). Oman vapaaehtoisryhmän jäsenten tuki onkin tärkeää, jos omaa väsymistä ei huomaa. On tärkeää, että joku puuttuu, ja kehottaa tarvittaessa lepäämään. Vaikka puuttuminen on joskus vaikeaa, niin se nähdään tärkeänä.

Laura Valli huomasi väitöskirjassaan, että myös kriisinhallintajoukkojen rauhanturvaajat kokevat aika ajoin väsymystä ja merkityksettömyyden tunteita, mutta osoittavat siitä huolimatta vahvaakin resilienssikykyä, jota Valli kutsuu resilienssipotentiaaliksi (Valli 2019: 260). Tähän resilienssipotentiaaliin lienee tarpeellista kiinnittää huomiota myös vapaaehtoisten kohdalla. Resilienssipotentiaalia voidaan aktivoida niin yksilötasolla, esimiestasolla kuin organisaatiotasolla (Valli 2019: 261). Vapaaehtoisia johtavan henkilön tarkoitus onkin kaivaa esiin vapaaehtoisten parhaat puolet. Vapaaehtoisten vahvuudet ja voimavarat tukevat koko organisaation toimintaa. (Karreinen ym 2010: 94.) Haastatteluiden perusteella myös vapaaehtoisten jaksamiseen, ja näin myös resilienssikyvyn vahvistamiseen ja kehittämiseen voi vaikuttaa niin vapaaehtoinen itse, mutta myös oma ryhmä, organisaatio ja viranomaiset. Vapaaehtoisten tukitoimiin ja jaksamiseen on siis syytä aktiivisesti kiinnittää huomiota niin yksilö-, ryhmä- kuin organisaatiotasolla. Myös myötätuntopumista ehkäistään kiinnittämällä aktiivisesti huomiota vapaaehtoisten jaksamiseen.

Vaikka vapaaehtoistyöstä kieltäytyminen on vaikeaa, tulisi aina tarkkaan pohtia, millaisiin kriisitilanteisiin lähtee itse mukaan. Omassa elämässä meneillään olevia asioita on aina punnittava suhteessa siihen, millaiseen tilanteeseen on lähdössä mukaan. On pohdittava, millaiselle kriisitilanteelle itsensä altistaa, ja onko sellaiseen juuri sinä päivänä voimavaroja. Myös palautumiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota. (Hedrenius & Johansson 2016: 280–281.) Palautuminen erilaisista tilanteista voi olla erilaista. Yhdestä tilanteesta palautuminen voi viedä aikaa enemmän kuin toisesta. Etukäteen ei voi tietää, mitä palautuminen vaatii, joten itsensä kuunteleminen on ensiarvoisen tärkeää. Vapaaehtoisille itselle tärkeät asiat, ja oman ajan ottaminen onkin tärkeää. Haastateltavat kuvasivat, että esimerkiksi luonnossa liikkuminen auttaa heitä palautumaan tehtävistä. Luontoyhteys onkin myös resilienssiin vaikuttava tekijä (Poijula 2018: 138).

Vapaaehtoiset tekevät usein määrällisesti vapaaehtoistyötä melko paljon (Grönlund 2015: 24). Haastattelutavat nostivat myös esiin, että aktiivisten vapaaehtoisten määrä saattaa olla pieni, jolloin on vaarana, että tehtävät kasautuvat yksittäisille vapaaehtoisille. Tämä aiheuttaa stressiä aktiivisille toimijoille erityisesti silloin, kun pitäisi saada rekrytoitua vapaaehtoisia jotakin tehtävä varten. Stressiä lisää se, että vapaaehtoistyöstä tuntuu vaikealta kieltäytyä. Onkin tärkeää, että vapaaehtoistyöt olisi organisaatiossa huolellisesti suunniteltu vapaaehtoisten lähtökohdista käsin (Karreinen & Halonen & Tennilä 2010: 9–10). Sen lisäksi vapaaehtoisen omien rajojen ja jaksamisen tunnistaminen on myös ensiarvoisen tärkeää.

7.3 Hyvä itsetuntemus lisää jaksamista ja vahvistaa resilienssiä

Opinnäytetyössä selvitettiin myös, mikä vapaaehtoisia auttaa jaksamaan vapaaehtoistyössä. Itsensä tunteminen auttaa selvästi selviytymään ja palautumaan kriisitilanteista. Vain pitämällä aidosti huolta itsestään on mahdollista auttaa muita. Omien elämänkriisien läpikäyminen on vaatimus sille, että pystyy auttamaan toisia uupumatta itse. Hyvä itsetuntemus onkin esimerkiksi sitä, että tunnistaa ja ymmärtää omia vahvuuksiaan ja valmiuksiaan, ja ymmärtää mistä erilaiset toimintatavat kumpuavat (Porkka 2009: 46). Jos omien kriisien läpikäyminen on kesken tai elämässä on meneillään vaikea vaihe, niin auttajasta voi tulla herkästi itse autettava. Hyvä itsetuntemus auttaa myös huolehtimaan omasta mukautumiskyvystä (Valli 2020: 113). On mahdollista, että myös aikaisemmat kokemukset erilaisissa kriisitilanteissa aiheuttavat herkkyyttä tiettyntyyppisille tilanteille (Hedrenius & Johannsson 2016: 277). Hyvä itsetuntemus auttaa tunnistamaan niitä tilanteita, jotka saattavat herättää itsessään jotain tunteita tai reaktioita.

Positiivinen palaute vahvistaa hyvää itsetuntemusta, ja vapaaehtoiset arvostavatkin suuresti saamaansa palautetta. Vapaaehtoiset saavat kehittyä työssään, ja Suomen Punainen Risti mahdollistaa kehittymisen ja uuden oppimisen vapaaehtoisilleen. Vapaaehtoiset kokevat myös tulleen arvostetuksi, mikä osaltaan lisää työn merkityksellisyyden kokemista ja itsetuntemuksen vahvistumista. Hyvä itsetuntemus vahvistaa myös omien rajojen vetämistä, ja vahvistaa yksilön resilienssiä. Ilman rajojen vetoa ihminen väsyä ennemmin tai myöhemmin (Valli 2020: 115). On siis äärimmäisen tärkeää, että vapaaehtoinen saa positiivista palautetta työstään.

Vapaaehtoistyö mahdollistaa parhaimmillaan myös sen, että vapaaehtoinen voi oppia myös itse itsestään ihmisenä (Raatikainen 2018: 193). Kuten haastatteluista kävi ilmi, niin vapaaehtoiset halusivat aidosti oppia omasta toimimisestaan kriisitilanteissa, ja tämä ehdottomasti lisää ja vahvistaa resilienssiä. Vapaaehtoisilla on myös mahdollisuus vaikuttaa omiin työtehtäviin, ja kehittyä vapaaehtoistyössä. Kaikki haastattelutavat kokivat sen merkityksellisenä. Onkin tärkeää, että vapaaehtoiset pääsevät vaikuttamaan omiin tehtäviin (Karreinen & Halonen & Tennilä 2010: 97–98).

Tulosten perusteella kehon viestejä tunnistetaan vaihtelevasti. Jotkut vapaaehtoisista kertoivat tekevänsä pieniä hengitysharjoituksia tai tietoista rauhoittumista tilanteen jälkeen. Viileä jalkakylpy tai tietoisesti syvään hengittäminen haastavassa tilanteessa rauhoittaa kehoa ja mieltä. Hengittäminen rauhoittaa hermostoa, ja hengittäminen onkin pitkään tunnettu keino rauhoittaa mieltä ja kehoa (Leino 2020: 117).

Oman kehon ja mielen reagoimiseen suhtauduttiin tämän työn perusteella vaihtelevasti. Toiset kokivat kaikenlaisen oman reagoimisen kriisitilanteessa negatiivisena, kun taas jotkut toivat avoimesti esiin erilaisia tunteita, joita tilanteisiin liittyy. Auttajan omat tunteet auttamistilanteessa herättävät keskustelua, ja omien tunteiden äärelle onkin hyvä pysähtyä. Empatia on tärkeä työkalu myös vapaaehtoiselle, kun tehdään töitä ihmisten kanssa. Läheisessä vuorovaikutuksessa ihminen aina kopioi tietämättään jopa toisen ihmisen eleitä, ja jopa asentoja (Rothschild & Rand 2010: 49). Erilaiset tunteet näkyvät ihmisessä aina erilaisina eleinä, ilmeinä ja kehonkielessä, ja on siis täysin inhimillistä siihen reagoida. Tulosten perusteella vapaaehtoisen on haastava tunnistaa niitä tunteita, joita autettavan tilanne hänessä herättää. Asian äärelle hyvä pysähtyä, sillä hyvä itsetuntemus vahvistaa myös toimimista tilanteessa, kun auttaja pystyy erottamaan omat ajatukset ja tunteensa asiakkaan tunteista (Rothschild & Rand 2010: 157). Silloin autettavan tunteisiin menemistä ei myöskään pääse välttämättä tapahtumaan, ja vapaaehtoinen pysyy omassa roolissaan.

7.4 Vapaaehtoistyössä hyvä kiertää

Vapaaehtoistyötä tehdään selvästi aidosta auttamisen halusta. Ihminen on luontaisesti motivoitunut auttamaan muita. Hyvän tekeminen muille lisää myös hyvää tekevänsä omaa hyvinvointia, ja merkityksellisyyden tunnetta. (Martela 2017: 85–87.) Tässä opinnäytetyössä jokainen vapaaehtoinen koki työnsä merkitykselliseksi. Auttaminen onkin suomalaistenkin tärkein syy tehdä vapaaehtoistyötä. Vapaaehtoiset haluavat selvästi olla muille hyödyksi. (Karreinen ym. 2010: 34.) Vapaaehtoiset ovat päätyneet tekemään vapaaehtoistyötä usein jonkin oman elämäntapahtuman, tai kriisin jälkeen. Vapaaehtoiset kokevatkin usein, että heillä on jotakin takaisin annettavaa yhteiskunnalle. Se motivoi tekemään vapaaehtoistyötä. Myös työn merkityksellisyys ja intohimo ihmisiä kohtaan motivoi. (Stein 2011: 84.) Tämän opinnäytetyön perusteella auttaminen itsessään näyttäisi lisäävän vapaaehtoisten omaa jaksamista. Auttaminen, ja siitä saatu ilo selvästi motivoi tekemään vapaaehtoistyötä. Myös aiemman tutkimuksen valossa hyväntekeminen lisää myös tekijän hyvinvointia (Martela 2017: 87). Vapaaehtoistyöstä saatu kiitos ja positiivinen palaute lisää selvästi vapaaehtoisen jaksamista, vaikka vapaaehtoiset eivät palautetta varsinaisesti odotakaan. Kiitos on vapaaehtoisen ainoa palkka, joten siihen on syytä panostaa yksilöllisesti (Karreinen ym. 2010: 79–80). Myös ihmisen resilienssi lisääntyy silloin, kun ihminen tuntee olevansa tärkeä ja merkityksellinen. (Pietikäinen 2017: 182). Kaikki haastateltavat vapaaehtoiset kokivat tekevänsä merkityksellistä työtä, ja se jos mikä on tärkeää jaksamisen kannalta. Kansainvälistenkin tutkimusten mukaan vapaaehtoistyö ja tunteettomien auttaminen myös lisää vapaaehtoisten onnellisuutta (Hämäläinen ym. 2020: 191–192).

Vapaaehtoistyön hyvinvointivaikutukset leviävät laajalle (Grönlund 2015: 22). Vapaaehtoistyöstä on merkittävää konkreettista apua niin kriisitilanteessa olevalle yksilölle, mutta myös auttajalle itselleen hänen voimaantuessaan omasta tekemisestään. Vapaaehtoistyö itsessään lieventää positiivisten kokemusten myötä stressiä ja ahdistuneisuutta (Grönlund 2015: 22). Vapaaehtoistyön vaikutukset heijastuvat yksilöiden hyvinvointiin. Vaikka vapaaehtoistyöhön liittyy stressiä ja riittämättömyyden tunteita, niin vastapainona vapaaehtoistyö tuo elämään merkityksellisyyden kokemista. Vapaaehtoistyö aiheuttaa tutkitusti tekijälleen hyvää mieltä ja vahvistaa vapaaehtoisen omaa positiivista minäkuvaa (Grönlund 2015: 3). Tulostenkin perusteella kaikki vapaaehtoiset kokevat saavansa itselleen vapaaehtoistyöstä ja muiden auttamisesta iloa ja hyvää mieltä. Se, että voi olla toiselle avuksi äärimmäisen haastavassa tilanteessa antaa paljon myös auttajalleen.

Vapaaehtoisen stressi ja jaksamiseen auttavat tekijät tulisi huomioida niin yksilö, ryhmä kuin organisaatitasolla. Yksilön tulisi itse aktiivisesti kiinnittää huomio omaan jaksamiseen. Kehon viestien tunnistaminen on tässä tärkeää. Ryhmätasolla huolehditaan oman ryhmän jäsenistä. Omistaan huolehtiminen erilaisten tehtävien aikana, ja jälkipuinnissa on merkityksellistä. Vertaiset vahvistavat yhteenkuuluvuuden tunnetta, ja lisäävät yhteisöllisyyden kokemista, mikä osaltaan vähentää stressiä. Organisaatio tukee niin yksittäisiä vapaaehtoisia kuin ryhmien toimintaa. Jos stressin aiheuttajat tunnistetaan ja huomioidaan hyvin kaikilla kolmella tasolla, niin vapaaehtoinen voimaantuu ja motivoituu tekemästään vapaaehtoistyöstä. Muiden auttaminen kriisitilanteissa itsessään on hänelle niin merkityksellistä. Positiivinen palaute ja työstä saatu kiitos vahvistaa vapaaehtoisen toimintaa. Vapaaehtoisen voimaantuessa myös vapaaehtoisen resurssi palautuu ikään kuin uudelleen ryhmän ja organisaation käyttöön vapaaehtoisen sitoutuessa toimintaan. Jos vapaaehtoinen kuormittuu liikaa eikä stressin aiheuttajia ja vaikutusta tunnisteta, tai niihin ei puututa, niin vapaaehtoinen väsy ja uupuu. Silloin sitoutuminen on hankalaa, ja organisaation ja ryhmänkin resurssit vähenevät. On siis tärkeää, että jaksaminen on huomioitu kaikilla kolmella tasolla.

8 Pohdinta

Tässä opinnäytetyössä etsittiin vastausta siihen, millaista tukea Suomen Punaisen Ristin valmiustoiminnan vapaaehtoiset tarvitsevat vapaaehtoisena toimiessaan. Työssä selvitettiin, mikä vapaaehtoisille aiheuttaa stressiä, ja millaiset asiat auttavat heitä jaksamaan vapaaehtoistyössä. Opinnäytetyöstä nousi esiin kehittämideoita, joiden avulla Suomen Punainen Risti voisi tukea kriisityössä toimivien valmiustoiminnan vapaaehtoisten jaksamista entistä paremmin. Suomen Punaisella Ristillä on hyvät ja monipuoliset valmiudet tukea omia vapaaehtoisiaan, ja vapaaehtoisille on tarjolla erilaista tukea. Opinnäytetyössä haastateltiin teemahaastattelulla yhdeksää valmiustoiminnan vapaaehtoista, ja aineistot analysoitiin sisälönanalyysillä.

Opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan, että organisaatiolla ja viranomaisten tuella ja hyvällä yhteistyöllä tuetaan vapaaehtoisia monipuolisesti tehtävissään. Tämä tuki on vapaaehtoiselle välttämätöntä. Vapaaehtoisen tärkein tuki on oman ryhmän ja muiden vertaisten tuen lisäksi kriisitilanteiden jälkeen käytävä jälkipointi. Erityisesti lyhyt tilanteen läpikäyminen heti tilanteen jälkeen on vapaaehtoisille merkityksellinen.

Vapaaehtoiset kokevat työnsä tärkeäksi ja merkitykselliseksi. Merkityksellisyydestä huolimatta vapaaehtoiset kokevat myös riittämättömyyden tunteita. Riittämättömyyden tunteet liittyvät joskus auttamistilanteisiin, mutta nousevat usein esiin silloin, kun vapaaehtoistyötä pitäisi itse määrällisesti rajata, tai siitä on kieltäydyttävä. Vapaaehtoistyöstä kieltäytyminen aiheuttaa kaikille vapaaehtoisille stressiä. Kieltäytyminen aiheuttaa lähes poikkeuksetta huonoa omaatuntoa. Hyvä itsetuntemus ja omasta jaksamisesta huolehtiminen sekä muiden auttaminen mahdollistaa vapaaehtoistyössä jaksamisen. Toisten auttamisella on valtavasti merkitystä vapaaehtoisille itselleen, ja se itsessään lisää vapaaehtoisen jaksamista ja on syy tehdä vapaaehtoistyötä. Vapaaehtoistyöstä saatu palaute voimaannuttaa. Vapaaehtoistyöhön hakeudutaan usein oman elämänkriisin myötä, joten oman tilanteen läpikäyminen on välttämätöntä vapaaehtoistyössä toimimiseen.

Vapaaehtoistyö on kiistatta valtakunnallisestikin ajateltuna merkittävä voimavara kriisitilanteissa. Vapaaehtoistyö tuo paljon hyötyä niin avunsaajille, mutta myös organisaatiolle, viranomaisille sekä vapaaehtoiselle itselleen. Siispä vapaaehtoistyöntekijöiden jaksamiseen on syytä kiinnittää huomiota, ja panostusta. Vapaaehtoisen itsensä on syytä tarkastella omaa jaksamista, mutta siihen on aktiivisesti syytä kiinnittää huomiota myös organisaation tasolta. Hedrenius ja Johansson (2016: 272) ovat koonneet yhteen näkökulmia auttajien itsehoitoon, joita myös vapaaehtoisen tai vapaaehtoistyötä organisoivan olisi hyvä käydä läpi. Listatut asiat on koottu yhteen sivustolta National Child Traumatic Stress Network & National Center for PTSD 2006. Ennen tilanteita auttajan olisi aina syytä pysähtyä miettimään omaa jaksamista. Oma jaksamista tulisi punnita erilaisista näkökulmista kuten oman terveyden, työn ja myös omaisten näkökulmista. Kun autetaan toisia, on syytä itse olla tietoinen erilaisista stressireaktioista, ja tuesta, jota organi-

saatio antaa. Myös itsehoidolla on merkitystä niin tilanteiden aikana kuin niiden jälkeen. Myös organisaation antamaan tukeen on syytä palata sen jälkeen, kun on ollut jonkun toisen tukena. (Hedrenius & Johansson 2016: 272.) Näitä ajatuksia on vapaaehtoisen hyvä pohtia, ja yhdessä keskustella vaikkapa osaston ryhmäillassa.

Tilanteiden jälkipuinti on tärkeää, ja siihen on jatkossakin syytä panostaa. Myös itsehoidollisiin menetelmiin voisi olla hyvä tutustua. Erilaisilla kehon ja mielen rauhoittamisen keinoilla on mahdollista vahvistaa omaa itsetuntemusta, ja siten myös tilanteessa toimimista ja siitä palautumista. Kehon viestejä tunnustetaan tämän työn perusteella vaihtelevasti, vaikka empatia on aina myös kehollinen kokemus. Oman kehon viesteihin on syytä tutustua. Keho ja mieli kulkevat aina yhdessä. Kaikki mitä aistimme ja koemme vaikuttavat meissä aina myös fysiologisesti. Kehossa tapahtuu valtavasti tiedostamattamme asioita. (Aaltola & Keto 2018: 76–77.) Silloinkin, kun emme itse tietoisesti huomaa. Kaikki, mitä kriisitilanteessa tapahtuu, tai miten siinä toimitaan aiheuttavat vapaaehtoisessa myös fysiologisia reaktioita. Tilanteessa reagoiminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että vapaaehtoinen automaattisesti jakaisi saman tunteen autettavan kanssa tai menisi mukaan autettavan tunteisiin. Kehon ja mielen yhteyden tunnistaminen auttaa tunnistamaan tunteita (Aaltola & Keto 2018: 79). Ihminen joka tapauksessa samaistuu aina toisen tunteisiin. Empatia on puhtaasti myös neurologista eikä toisen hädän kohtaamisesta aiheutuneita tunteitaan itsessään ole tarpeen kieltää, vaan enemmänkin juuri tunnistaa. (Nissinen 2012: 40–41.) Tämä lisää itsetuntemusta, ja lisää näin jaksamista. Omien tunteiden ja kehon viestien tunnistaminen vähentää myös myötätuntuupumuksen riskiä.

Tässä opinnäytetyössä huomio kiinnittyi siihen, kuinka vaikea vapaaehtoisten on kieltäytyä vapaaehtoistyön tehtävistä. Kaikki haastateltavat kertoivat, että kokemuksen myötä kieltäytyminen on jo helpompaa, mutta siitä huolimatta kokivat huonoa omaatuntoa kieltäytymisestä, ja vapaaehtoistyöuran alusta kieltäytyminen oli vielä vaikeampaa. Väistämättä herää kysymys, että jos kokeneen konkarinkin on vaikea kieltäytyä, ja joskus rajata omaa työmäärää, niin miten nuoremmat tai lyhyemmän aikaa vapaaehtoistyötä tehneet vapaaehtoiset asian kokevat. Tähän teemaan tekisi mieli tarttua, ja olisikin mielenkiintoista tutkia tarkemmin, miten vapaaehtoistyöstä kieltäytyminen näyttää pitkään tehneiden ja vähemmän aikaa tehneiden vapaaehtoisten jaksamisessa, ja näyttäytykö tämä teema vapaaehtoistyöhön sitoutumisessa jottenkin.

Koulutus ja harjoittelu nähtiin kaikissa haastatteluissa ensiarvoisen tärkeänä kriisitilanteisiin valmistautumisessa. Koulutus sitouttaa vapaaehtoisia (Karreinen ym. 2010: 56). Suomen Punaisen Ristin koulutuksiin oltiin poikkeuksetta tyytyväisiä, ja myös harjoittelutilanteet nähtiin pääasiassa monipuolisina. Joihinkin koulutustilaisuuksiin koettiin vaikeaksi päästä, sillä erilaiset kriisityön seminaarien ilmoittautumiset täyttyivät usein hetkessä. Koulutuksista toivottiin hyvissä ajoin informointia. Motivoituneet vapaaehtoiset ovat selvästi motivoituneita kouluttautumaan, ja he mielellään jakavat myös omaa osaamistaan, joten tämä on syytä hyvin aktiivisesti organisaatiossa hyödyntää. Toisiin ryhmiin ja eri ryhmien tehtäviin tutustuminen

nähtiin mahdollisuutena paitsi jakaa osaamista, myös lisätä yhteenkuuluvuuden tunnetta muiden vapaaehtoisten kanssa. Myös yli osastorajojen toimiminen nähtiin tarpeellisena esimerkiksi harjoittelun muodossa, sillä osastojen toimintatavat ovat luonnollisesti erilaisia sijainnista, yhteistyökumppaneista ja jäsenmääristä riippuen. Harjoittelu nähtiin äärimmäisen tärkeänä, ja siihen oltiin valmiita panostamaan. Harjoitusten järjestäminen on työlästä, ja vaatii paljon, mutta niistä saatu hyöty koettiin todella merkityksellisenä.

Kaikki haastateltavat olivat kokeneita vapaaehtoisia. Kaikilla oli poikkeuksetta pitkä työkokemus vapaaehtoistehtävissä Suomen Punaisella Ristillä. Työtä tehdessä heräsi usein ajatus siitä, että miten vähemmän aikaa vapaaehtoistyötä tehneet ja nuoremmat vapaaehtoiset kokevat samat asiat. Pitkään vapaaehtoisena toimineet haastateltavat toivat esiin muun muassa rekrytoinnin haasteet ja sen, että joskus vapaaehtoisia on vaikea saada sitoutumaan vapaaehtoistyöhön. Rekrytoinnissa vapaaehtoisten motivointi onkin tärkeää (Karreinen ym. 2010: 34). Olisikin mielenkiintoista tarkastella, miten nuoret tai vähemmän kokemusta omaavat kokevat stressin tai omaan jaksamiseen vaikuttavat asiat vapaaehtoistyössä. Millaista tukea he tarvitsisivat, jotta vapaaehtoistyöhön olisi mahdollisuus sitoutua enemmän.

Työstä käy myös ilmi, että avun pyytäminen jää usein myös vapaaehtoisen itsensä vastuulle. Tulosten perusteella vapaaehtoiset selvästi luottavat siihen, että apua on saatavilla ja heillä on vahvat verkostot organisaation sisällä, jolloin myös avun pyytämisen kynnys vapaaehtoisella madaltuu, kun tietää keneen voi tarvittaessa olla yhteydessä. Työtä tehdessä kuitenkin nousee mieleen, että olisiko avun pyytämisen kulttuurista tarpeen keskustella laajemmin. Jälleen nousee mieleen kysymys, että pitkään vapaaehtoistyötä tehneillä on hyvät verkostot organisaation sisällä, mutta onko vähemmän aikaa vapaaehtoistyötä tehneillä sama tilanne. Jos avun pyytäminen jää omalle vastuulle, niin onko kaikilla vapaaehtoisilla selkeä tieto siitä, keneen voi olla yhteydessä, jos huomaa, että tarvitsisi jotakin apua oman jaksamisen tueksi. Olisikin tärkeää, että seurannalla varmistettaisiin jokaisen avun saaminen tarvittaessa (Hedrenius & Johansson 2016: 292). Tuloksistakin käy ilmi, että itse omaa oireilua on joskus vaikea havaita.

Tämä opinnäytetyö nostaa esiin hyviä käytäntöjä vapaaehtoisten tukemiseksi kriisitilanteessa. Niitä käytäntöjä kannattaa vahvistaa. Työ herättelee myös keskustelua vapaaehtoisten jaksamiseen myös resilienssin ja kehotietoisuuden näkökulmasta. Stressi ja empatia näkyvät ja tuntuvat kehossa, ja se on syytä tietoisesti huomioida. Vapaaehtoisen jaksamiseen voi vaikuttaa vapaaehtoinen itse, mutta myös ryhmä ja organisaatio, joissa vapaaehtoinen toimii.

Häpeätutkija Brené Brown (2013: 38) kutsuu riittämättömyyden vastakohtaa eheydeksi. Eheys on sitä, että kokee olevansa tarpeeksi. Brownin mukaan eheydessä on monta puolta. Eheydessään ihminen kohtaa epävarmuutta ja altistaa itsensä sille ja emotionaalisille riskeille. Eheydessä ihminen tietää olevansa tarpeeksi. Valmiustoiminnan vapaaehtoistyössä vapaaehtoinen altistaa itsensä jatkuvasti epävarmuudelle. Vapaaehtoinen ei koskaan voi etukäteen tietää, meneekö toisen ihmisen hätä oman ihon alle. Re-

silienssiinkin vaikuttaa se, että onko auttaja jo valmiiksi stressaantunut ennen kriisitilannetta vai ei (Hedrenius & Johansson 2016: 271). On siis syytä pitää hyvä huoli itsestään. Resilientti auttaja huolehtii niin omasta kuin autettavan tilanteesta. Vapaaehtoistyötä tehdään tunnollisesti suurella sydämellä, jossa on jatkuvasti arvioitava niin omaa jaksamista kuin autettavan jaksamista. Kaikki haastateltavat kokivat voimaantuvansa saadusta positiivisesta palautteesta, ja siitä, kun tehdystä työstä joku kiittää. Kiitosta ei odoteta, mutta joka kerta se lämmittää mieltä, ja auttaa jaksamaan. Kiitos on pieni mutta pitkälle kantava palkka. Haluaisinkin lopuksi kiittää jokaista opinnäytetyöhön osallistunutta vapaaehtoista sanomalla, että *sinä riität. Kiitos siitä, että teet tärkeää työtä.*

Lopuksi on vielä todettava, että vapaaehtoistyössä on paljon potentiaalia toimia kriisitilanteista. Heidän jaksamiseensa kannattaa panostaa. Aktiivisesti toimivat vapaaehtoiset ovat motivoituneita toimimaan, ja heidän resilienssikykynsä mahdollistaa hyvän kohtaamisen, jolloin autettava tulee nähdyksi ja kuulluksi hätänsä kanssa. Kun autettava tulee kriisitilanteessa nähdyksi ja kuulluksi omassa hädässään, tulee myös vapaaehtoinen näkyväksi oman tärkeän roolinsa kanssa.

Lähteet

Aaltola, Elisa & Keto, Sami 2018. Empatia. Myötäelämisen tiede. Helsinki: Into Kustannus Oy.

Brown, Brené 2013. Uskalla haavoittua. Elä rohkeasti täydellä sydämellä. Helsinki: Basam Books Oy.

Ekman, Simo & Castrén, Maarit & Ruuska, Rami & Silfvast, Tom (toim.) 2015. Suuronnettomuusopas. Helsinki: Duodecim.

Forsberg, Tuomas & Pursiainen, Christer & Lintonen, Raimo & Visuri, Pekka (toim.) 2003. Suomi ja kriisit. Vaaran vuosista terrori-iskuihin. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Grönlund, Henrietta (toim.) 2015. Vapaaehtoistoiminta lapsiperheiden tukena. Perheiden, ammattilaisten ja vapaaehtoisten kokemukset. Helsinki Missio. Pelastakaa sukupolvi-hanke. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <https://www.helsinkimissio.fi/sites/default/files/attachments/HM_PeSu_Raport_v4_DIGI_0.pdf>. Luettu 26.10.2020.

Hedrenius, Sara & Johansson, Sara 2016. Kriisituki. Ensiapua onnettomuuksien, katastrofien ja järkyttävien tapahtumien käsittelyyn. Helsinki: Tietosanoma.

Heikkilä, Tarja 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Henriksson, Markus & Laukkala, Tanja 2010. Traumaattisten tilanteiden jälkeinen psykososiaalinen tuki on moniammatillista yhteistyötä. Lääketieteellinen aikakausikirja Duodecim 2010;126(22):2643-4. Saatavana osoitteessa: <<https://www.duodecimlehti.fi/lehti/2010/22/duo99182?keyword=psykososiaalinen%20tuki>>. Luettu 26.10.2020.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15.painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huhtala, Hannele & Hakala, Salli 2007. Kriisi ja viestintä. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Hynninen, Tuula 2009. Psykososiaalisen tuen ja palveluiden nykytilanne Suomessa. Teoksessa Leppävuori, Antero & Paimio, Sirpa & Avikainen, Tytti & Nordman, Tina & Puustinen, Kerttu & Riska, Mikael (toim): Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Helsinki: Tammi. 15–24.

Hämäläinen, Hans & Tanskanen, Antti O. & Danielsbacka, Mirrka 2020. Vapaaehtoistyö ja hyväntekeväisyys. Teoksessa Danielsbacka, Mirrka & Hämäläinen, Hans & Tanskanen, Antti O. Suomalainen auttaminen. Tukiverkostot suurten ikäluokkien ja heidän lastensa elämässä. Helsinki: Gaudeamus Oy. 182–195.

Järvelin, Juha 2011. Poliisin työturvallisuudenjohtamisen toimivuus kriisitilanteiden yhteydessä. Kolme kouluampumistapausesimerkkiä. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Saatavana osoitteessa: <<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66770/978-951-44-8501-5.pdf?sequence=1>>. Luettu 16.2.2017.

Karhu, Matti & Henriksson, Arto 2008. Skandaalit & Katastrofit. Käytännön kriisiviestintäopas. Helsinki: Infor Oy.

Karreinen, Lari & Halonen, Maria & Tennilä, Meri (toim.) 2010. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry.

Koirikivi, Pia & Benjamin, Saija 2020. Mitä resilienssi on? Helsingin yliopisto. Saatavana osoitteessa: <<https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/koulutus-kasvatus-ja-oppiminen/mita-resilienssi-on>>. Luettu 11.10.2020.

Kuula, Arja & Tiitinen, Sanni 2010. Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Ruusu-vuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.): Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 446–459.

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

Laimio, Anne & Karnell, Sonja 2010. Vertaistoiminta. Kokemuksellista vuorovaikuttamista. Teoksessa Holm, Jaana & Huuskonen, Päivi & Jyrkämä Oili & Karnell Sonja & Laimio, Anne & Lehtinen, Ilona & Myllymaa Tapio & Vahtivaara, Julia-Maarie: Vertaistoiminta kannattaa. Asumispalvelusäätiö ASPA. 9–19.

Leino, Sanna 2020. Stressitohtori. Enemmän itsetuntemusta. Vähemmän stressiä. Helsinki: Kustantamo S & S.

Leppävuori, Antero & Paimio, Sirpa & Avikainen, Tytti & Nordman, Tina & Puustinen, Kerttu & Riska, Mikael (toim.) 2009. Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Jyväskylä: Tammi.

Martela, Frank 2007. Hyväntekeminen inhimillisenä perustarpeena. Miksi myötätuntoinen toiminta tuntuu hyvältä? Teoksessa Pessi, Anne Birgitta & Martela Frank & Paakkanen Miia (toim): Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-Kustannus. 77–101.

Nissinen, Leena 2012. Rajansa kaikella. Miten estää myötätuntuupumina. Helsinki: Edita.

Nissinen, Leena 2007. Auttamisen rajoilla. Myötätuntuupumina synny ja ehkäisy. Helsinki: Edita.

Nurmi, Lasse 2006. Kriisi, pelko, pakokauhu. Helsinki: Edita Prima Oy.

Pelkonen, Minna 2017. Empatiakyky – säilytä, vahvista, uudista. Teoksessa Tenhunen, Tuomo & Porkka, Suvi-Tuuli (toim.): Vapaaehtoistyön työnohjouksen ytimessä. Suomen Mielenterveysseura. 35–47.

Pietikäinen, Arto 2017. Joustava mieli tukena elämänsä kriiseissä. Helsinki: Duodecim.

Pohjolan-Pirhonen, Carita 2007. Debriefing tukemassa kriisin kohdannutta. Teoksessa Pohjolan-Pirhonen, Carita & Poutiainen, Kirsti & Samulin, Helena (toim.): Kriisityön käsikirja. Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Helsinki: Kirjapaja. 193–145.

Poijula, Soili 2018. Resilienssi. Muutosten kohtaamisen taito. Helsinki: Kirjapaja.

Porkka, Suvi-Tuuli 2009. Työnohjaamisen taito. Oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajalle. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.

Porkka, Suvi-Tuuli & Salmenjaakko, Jaana 2012. Vapaaehtoistyön työnohjouksen järjestäminen. Opas yhdistyksille. Suomen Mielenterveysseura. Laadukasta kulttuuria vapaaehtoistyöhön –hanke. Helsinki: Suomen Mielenterveys ry.

Raatikainen, Eija 2018. Vapaaehtoistoiminnasta oppiminen rikastuttaa kaikkia. Teoksessa Mutanen, Arto & Houni, Pia & Mäntyvaara, Jarmo & Kantola, Mauri (toim.): Hyöty. Turun ammattikorkeakoulun tutkimuksia 48. Saatavana osoitteessa: <<http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166616.pdf>>. Luettu 26.10.2020. 191–207.

Rothschild, Babette & Rand, Marjorie L. 2010. Apua auttajalle. Myötätuntouupumuksen ja sijaistraumatisoitumisen psykofysiologia. Holländer, Paula & Kivinen, Kirsti (suom.). Helsinki: Traumaterapiakeskus

Sauri, Pekka 2010. Vapaaehtoisen uupumus. Teoksessa Karreinen, Lari & Halonen, Maria & Tennilä, Meri (toim.): 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry. 114–117.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019. Äkillisiin traumaattisiin tilanteisiin liittyvän psykososiaalisen tuen kehittäminen. Työryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:46. Saatavana osoitteessa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161634/R_46_19_Psykososiaalisen_tuen_loppuraportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 26.10.2020.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Vapaaehtoistoiminnan etiikka – Etenen kannanotto. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. Saatavana osoitteessa: <<http://etene.fi/documents/1429646/1556041/Kannanotto+vapaaehtoistoiminnan+etiikasta.pdf/699021f0-dbca-4a81-8fc9-2f91ce31221f>>. Luettu 7.3.2017.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2009. Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut. Opas kunnille ja kuntayhtymille. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 16/2009. Saatavana osoitteessa: <<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72736/Jul200916.pdf?sequence=1>>. Luettu 16.2.2017.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Psykososiaalinen tuki ja palvelut suuronnettomuudessa. Asiantuntijatyöryhmän muistio. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:81. Saatavana osoitteessa: <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70919/Selv200681.pdf?sequence=1>>. Luettu 7.3.2017.

Stein, Deborah D. 2011. What motivates people to volunteer? A survey research study to analyze characteristics and motivates of individuals that donate time. Harold Abel School of Social and Behavioral Sciences. A Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy. Saatavana osoitteessa: <<https://search.proquest.com/docview/919023081/E186849FC2864DF5PQ/2?accountid=28179>>. Luettu 30.10.2020.

Suomen Mielenterveys ry n.d.a Mitä on resilienssi. Saatavana osoitteessa: <<https://mieli.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/sairastuminen-voi-olla-kriisi/mit%C3%A4-resilienssi>>. Luettu 10.10.2020.

Suomen Mielenterveys ry n.d.b Saatavana osoitteesta: Tule vapaaehtoiseksi, hyvänmielen tukijaksi tai kriisiauttajaksi. Saatavana osoitteessa: <<https://mieli.fi/fi/tule-mukaan/vapaaehtoiseksi/tule-hyv%C3%A4n-mielen-tukijaksi-tai-kriisiauttajaksi>>. Luettu 26.10.2020.

Suomen Punainen Risti n.d.a Tule mukaan ensiapu- ja valmiustoimintaan. Saatavana osoitteessa: <<https://www.punainenristi.fi/tule-mukaan/ensiapu-ja-valmiustoimintaan>>. Luettu 31.10.2020.

Suomen Punainen Risti n.d.b Kotimaan apu. Saatavana osoitteessa: <<https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/tyomme-suomessa/kotimaan-apu>>. Luettu 10.10.2020

Suomen Punainen Risti n.d.c Ensihuolto. Saatavana osoitteessa: <<https://rednet.punainenristi.fi/node/47987>> Luettu 28.10.2020.

Suomen Punainen Risti n.d.d Helsingin ja Uudenmaan piiri – Helsingfors- och Nylands distrikt. Saatavana osoitteessa: <<https://rednet.punainenristi.fi/hup>> Luettu 2.3.2017.

Suomen Punainen Risti 2009. Auttajan avuksi. Ohjeita vapaaehtoistyössä jaksamiseen. Saatavana osoitteessa: <https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/Ohjeita%20vapaaehtoisty%C3%B6ss%C3%A4%20jaksamiseen_opas_0.pdf>. Luettu 26.10.2020.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Turvallisuustutkintalaki 2011/525. Annettu Helsingissä 20.5.2011.

Työturvallisuuslaki 2002/738 Annettu Helsingissä 23.8.2002

Vahtivaara, Julia-Maarie 2010. Kokemustieto. Vertaistuesta vaikuttamiseen. Teoksessa Holm, Jaana & Huuskonen, Päivi & Jyrkämä Oili & Karnell Sonja & Laimio, Anne & Lehtinen, Ilona & Myllymaa Tapio & Vahtivaara, Julia-Maarie. Vertaistoiminta kannattaa. Asumispalvelusäätiö ASPA. 21–24.

Valli, Laura 2020. Kuolema kuittaa univelan? Tutkimus resilienssistä ja resilienssipotentiaalin johtamisesta kriisinhallintaorganisaatioissa. Tampereen yliopiston väitöskirjat 264. Saatavana osoitteessa: <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/122122/978-952-03-1587-0.pdf?sequence=2&isAllowed=y>>. Luettu 10.10.2020.

Vapaaehtoinen pelastuspalvelu n.d. Verkosto, joka pelastaa ihmishenkiä. Saatavana osoitteessa: <<https://vapepa.fi/tama-on-vapepa/>>. Luettu 31.10.2020.

TEEMAHAASTATTELURUNKO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaista tukea Suomen Punaisen Ristin kriisityössä toimivat valmiustoiminnan vapaaehtoiset tarvitsevat kriisitilanteen aikana, ja sen jälkeen. Tavoitteena on myös nostaa esiin tuentarpeeseen vaikuttavia tekijöitä. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa kehittämisideoita, joiden avulla Suomen Punainen Risti voisi huomioida omien kriisityössä toimivien valmiustoiminnan vapaaehtoisten tuen tarpeet kriisitilanteen aikana, ja sen jälkeen.

Tässä opinnäytetyössä kriisillä tarkoitetaan sellaisia tilanteita, joissa vapaaehtoinen tavalla tai toisella kohtaa toisen ihmisen hätää. Hätätilanteesta puhutaan silloin, kun ihminen on joko henkisessä tai fyysisessä ahdingossa tai hengenvaarassa eikä mitä todennäköisemmin selviydy siitä ilman ulkopuolista apua.

PERUSTIETOJA

Ikä:

Sukupuoli:

Koulutus:

Harrastukset:

Kuinka kauan olet ollut mukana vapaaehtoistyössä?

Millaisissa kriisitilanteissa olet ollut mukana vapaaehtoisena?

KRIISITILANTEeseen VALMISTAUTUMINEN

Oletko saanut koulutusta vapaaehtoisena toimimiseen kriisitilanteessa? Millaista koulutusta?

Onko koulutus riittävä?

Koetko tarvitsevasi koulutusta kriisitilanteissa toimimista varten? Millaista koulutusta?

Oletko harjoitellut kriisitilanteessa toimimista? Miten?

Onko harjoittelu ollut riittävää?

Miten kriisitilanteeseen voi valmistautua?

Millä tavalla Suomen Punainen Risti tukee kriisitilanteeseen valmistautumista?

Tiedätkö tehtäväsi ennen kohteeseen saapumista?

Mitä tietoja kohteesta saa etukäteen?

Saatko riittävästi tietoa kriisitilanteesta ennen kohteeseen saapumista?

Jos et koe saavasi riittävästi tietoa, niin millaista tietoa ennen tilannetta olisi tarpeen saada?

KRIISITILANTEESSA TOIMIMINEN

Millaisia fyysisiä oireita kriisitilanteessa toimiminen aiheuttaa?

Miten fyysisiä oireita voi hallita?

Millaista tukea sait kriisitilanteen aikana?

Keneltä kriisitilanteessa voi pyytää apua?

Oma vireystila → **selvitä mitä vireystilalla tarkoitetaan!**

Miten voit säädellä omaa vireystilaasi?

Oletko kokenut pelkoa kriisitilanteen aikana? Käsiteltiinkö pelkoasi jälkikäteen? Olisiko pitänyt?

KRIISIVIESTINTÄ

Saatko riittävästi tietoa tilanteesta?

Ovatko vastuunjaot tilanteessa selkeät?

Kenen kautta tieto vapaaehtoisille tulee?

Oletko joutunut tekemisiin median edustajien kanssa? Millainen tilanne oli? Saitko organisaatioltasi tukea tilanteeseen?

Oletko tietoinen organisaatiosi kriisiviestintäsuunnitelmasta?

Miten kriisiviestintäsuunnitelmaa käydään läpi?

JOHTAMINEN

Vapaaehtoistyön johtaminen vs. kriisijohtaminen

Ovatko kriisitilanteessa selvillä eri toimijoiden vastualueet?

Millaista tukea saat esimieheltäsi?

Miten toivoisit, että esimiehesi tukee sinua?

Mitä tehtäviä esimiehesi hoitaa kriisitilanteessa?

Millainen on hyvä johtaja?

KRIISITILANTEEN JÄLKEEN

Millaista tukea sait kriisitilanteen jälkeen?

Miten kriisitilanteita käydään läpi tilanteen jälkeen?

Arvioidaanko vapaaehtoistyön riskejä?

Järjestetäänkö vapaaehtoisille työnohjausta? Olisitko kiinnostunut osallistumaan työnohjaukseen?

Oletko saanut vertaistukea? Kuka vertaistuen on järjestänyt? Olisitko kiinnostunut vertaistuesta?

Ovatko jotkut asiat jääneet painamaan mieltä?

Näetkö koskaan painajaisia tapahtuneesta?

Oletko tarvinnut joskus ammattiapua kriisitilanteen jälkeen? Kuka ohjasi sinut avun piiriin vai haitko itse apua?

STRESSI

Siedätkö hyvin stressiä?

Oletko koskaan kokenut olevasi uupunut?

Oletko koskaan saanut apua uupumuksen vuoksi?

PSYKOSOSIAALINEN TUKI

selvitä mitä psykososiaalisella tuella tarkoitetaan

Oletko käyttänyt perusterveydenhuollon palveluita vapaaehtoistyön kuormituksen vuoksi? Millaista apua tarjottiin?

Millaista henkistä tukea olet saanut?

Millaista hengellistä tukea olet saanut?

ITSEHOITO

Mitkä asiat auttavat palautumaan kriisitilanteesta?

Oletko saanut Suomen Punaiselta Ristiltä tietoa itsehoitomenetelmistä kriisitilanteissa?

Millaiset asiat jäävät helposti painamaan mieltä?

SOMAATTINEN EMPATIA

selvitä mitä somaattisella empatialla tarkoitetaan

Onko somaattinen empatia sinulle terminä entuudestaan tuttu?

Koetko olevasi empaattinen?

Onko sinun helppo ymmärtää kriisitilanteessa olevaa?

Pystytkö samaistumaan kriisitilanteessa olevan henkilön tunteisiin?

”Tarttuuko” toisten tunteet sinuun helposti?

YKSILLÖLLINEN TUKEA

Millaista tukea olet saanut kriisitilanteiden aikana? Oliko saamasi tuki riittävää?

Millaista tukea olet saanut kriisitilanteiden jälkeen? Oliko saamasi tuki riittävää?

Millaista tukea olisit tarvinnut?

Koetko, että organisaatiossa huomioidaan sinun yksilölliset tarpeet?

Pystytkö vaikuttamaan omiin vapaaehtoistyöntekijäisi?

HENKILÖKOHTAISET VALMIUDET

Mikä auttaa jaksamaan vapaaehtoistyössä?

Onko vapaaehtoistyössä mahdollista kehittyä? Miten?

Miten Suomen Punainen Risti tukee jaksamistasi?

Miten muut vapaaehtoiset tukevat jaksamistasi?

Miksi haluat tehdä vapaaehtoistyötä?

Mikä on raskainta vapaaehtoistyössä? Mikä auttaisi raskaissa tilanteissa?

Mikä on parasta vapaaehtoistyössä?

Miten haluaisit kehittää Suomen Punaisen Ristin toimintaa liittyen kriisityössä toimivien valmiustoiminnan vapaaehtoisten tukemiseen kriisitilanteissa ja niiden jälkeen?

Haluaisitko vielä sanoa jotakin?

Yhteystiedot leffalippujen arvontaa varten:

KIITOS VASTAUKSESTASI!

Kaikki tiedot käsitellään luottamuksellisesti eikä tietoja luovuteta eteenpäin.

Kaikki tiedot hävitetään opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen.

Saat myöhemmin kutsun opinnäytetyön esittelytilaisuuteen

Sähköposti valmiustoiminnan vapaaehtoisille haastattelua varten

Hei sinä vapaaehtoinen

Sain yhteystietosi Titta Elorannalta Suomen Punaisesta Rististä, sillä tarvitsisin apuasi.

Opiskelen Metropolian ammattikorkeakoulussa Sosiaalian YAMK-tutkintoa, ja teen opinnäytetyötäni yhteistyössä Suomen Punaisen Ristin kanssa. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, millaista tukea Suomen Punaisen Ristin kriisityössä toimivat valmiustoiminnan vapaaehtoiset tarvitsevat kriisitilanteen aikana, ja sen jälkeen. Tavoitteena on myös nostaa esiin tuentarpeeseen vaikuttavia tekijöitä. Kriisitilanteilla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan niitä tilanteita, joissa vapaaehtoinen tavalla tai toisella kohtaa toisen ihmisen hätää. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa kehittämisideoita, joiden avulla Suomen Punainen Risti voisi huomioida omien kriisityössä toimivien valmiustoiminnan vapaaehtoisten tuen tarpeet kriisitilanteen aikana, ja sen jälkeen

Tutkimusta on aikaisemmin tehty paljon kriisitilanteiden uhrien näkökulmasta, ja siitä mil-laista tukea uhrin ja omaiset tarvitsevat. Auttajien näkökulmasta tutkimusta on tehty vain vähän, ja vapaaehtoisten auttajien näkökulmasta vielä vähemmän. Sinun kokemuksesi on opinnäytetyöni kannalta erityisen tärkeä, jotta saadaan kuuluviin teidän vapaaehtoisten auttajien ääni näissä vaativissa tilanteissa, joissa teillä on tärkeä rooli.

Opinnäytetyötäni varten pyrin haastattelemaan vapaaehtoisia, jotka ovat toimineet erilaisissa kriisitilanteissa. Haastattelut pyritään tekemään toukokuun aikana, ja aikataulua on mahdollista suunnitella sinun menoihin sopivaksi. Vapaaehtoisten tuen tarpeita tarkastellaan opinnäytetyössä useista eri näkökulmista. Kriisitilanteissa hyvä johtaminen ja viestintä ovat aina ensiarvoisen tärkeitä, joten tuen tarpeita tarkastellaan niiden kautta. Stressin kokeminen ja hallinta sekä psykososiaalisen tuen tarpeet ovat aina hyvin yksilöllisiä, ja niihin on syytä kiinnittää huomiota niin yksilö kuin organisaatiosollakin. Niihin kiinnitetään huomiota myös tässä työssä. Yhtenä näkökulmana työssä toimii myös so-maattinen empatia, mikä on yleisesti vähemmän tutkittu ilmiö.

Opinnäytetyöni valmistuu syksyn 2017 aikana, ja saat myöhemmin kutsun esittelytilai-suuteen. Kaikki tiedot käsitellään nimettömästi ja luottamuksellisesti. Kaikki aineisto hä-vitetään opinnäytetyön julkaisun jälkeen.

Sinun kokemuksesi ja ajatuksesi ovat tärkeitä, ja pyydänkin sinua ystävällisesti ottamaan minuun yhteyttä mahdollisimman pian, jos olet kiinnostunut osallistumaan haastatteluun. Näin sinulla on mahdollisuus päästä vaikuttamaan omalla toimintakentälläsi. Ilmoitathan myös, mikäli et ole kiinnostunut osallistumaan haastatteluun, niin tiedän viestini kuitenkin tavoittaneen sinut. Olethan minuun yhteydessä viimeistään pääsiäisen jälkeen **tiistaina 18.4.2017**.

Annan mielelläni lisätietoja opinnäytetyöstäni, ja tavoitat minut sähköpostitse osoitteella heidinposti@live.fi tai puhelimitse numerosta 044-5628881.

Kaikkien haastatteluun osallistuneiden kesken arvotaan leffaliput sinulle ja kaverillesi!

Keväisin terveisin
Heidi Forsell