



Priitta Lahtinen
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Tutkinto
Sosionomi
Opinnäytetyö, 2021

VAPAAEHTOISTEN MOTIVOINTI VERKKOYMPÄRISTÖSSÄ

Lasten ja nuorten puhelin, Jyväskylä



TIIVISTELMÄ

Priitta Lahtinen

Vapaaehtoisten motivointi verkkoympäristössä

40 sivua ja 2 liitettä

Syksy 2021

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi

Lapsilla ja nuorilla on tarve puhua ja tulla kuulluksi arkielämänsä keskellä sekä erilaisissa kriiseissä. Kaikilla nuorilla ei ole mahdollisuutta päästä keskustelemaan asioistaan ammattiauttajien kanssa. Tarvitaan myös palveluita, joihin lapsi tai nuori voi ottaa yhteyttä nimettömänä, anonyymisti. Palveluita tarjoavat valtio, kunnat, kirkko ja eri järjestöt. Näitä ovat esimerkiksi puhelinpalvelut, nettipalvelut, chatit ja kirjepalvelut.

Opinnäytetyössä pohditaan ja selvitetään järjestöjen vapaaehtoisten motivointia ja toiminnassa pysyvyyttä auttamistyössä verkkoympäristössä. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, miten vapaaehtoistyö verkkoympäristössä eroaa kasvokkain tapahtuvasta vapaaehtoistyöstä.

Haastattelin Mannerheimin Lastensuojeluliiton (MLL) lasten ja nuorten puhelimen vapaaehtoisia. Haastateltavat koostuvat Järvi-Suomen alueella ja Jyväskylässä toimivista vapaaehtoisista. Heidät on koulutettu tehtävänsä.

Haastattelin vapaaehtoisia puhelimitse, kasvotusten sekä sähköpostilla. Haastattelukysymykset ovat puolistrukturoituja ja niitä oli kuusi. Yksi kysymyksistä oli laajempi kokonaisuus. Haastattelut nauhoitettiin, litteroitiin sekä analysoitiin. Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, menetelmänä haastattelu. Tutkimukseen ilmoittautui 11 vapaaehtoista, joista kymmenen osallistui lopulliseen tutkimukseen. Haastattelijana koin, että haastattelutilanteet olivat aitoja ja rehellisiä keskusteluhetkiä.

Kerätty aineisto analysoitiin kolmen tutkimuskysymyksen kautta, jotka liittyivät verkkoauttamisen vapaaehtoisten motivointiin. Yksittäistä syytä vapaaehtoiseksi verkkoympäristöön lähtemiselle ei löytynyt. Haastateltavien motivaatio tehdä auttamistyötä verkossa koostuu monista asioista. Tutkimuskysymysten kautta myös etsittiin eroavaisuuksia verrattuna perinteiseen vapaaehtoismuotoon. Anonyymiyys helpottaa nuorten kohtaamista ja tämä tekee auttamistyöstä selkeää. Vapaaehtoinen haluaa toimia nimettömänä ja tämän tyylinen auttamistyö sopii hänen elämäntilanteeseensa.

Asiasanat: Vapaaehtoiset, anonyymiyys, motivointi, verkkoympäristö

ABSTRACT

Priitta Lahtinen

Motivating volunteers in an online environment

40 pages and 2 attachments

Autumn 2021

Diaconia University of Applied Sciences

Degree Program in Social Services

Degree: Bachelor of Social Services

Children and young people need to speak and to be heard in their daily lives and various crises. Not all young people have the opportunity to discuss their issues with professionals. There is also a need for services that a child or young person can contact anonymously. Services are provided by the state, municipalities, the church, and various organizations. These include telephone services, online services, chats, and letter services.

The thesis considers and explains the motivation of organizations' volunteers and their permanence in helping work in an online environment. The purpose of the thesis is to find out how volunteering in an online environment differs from face-to-face volunteering.

I interviewed the Mannerheim League for Child Welfare (MLL) phone and youth volunteers. The interviewees consisted of volunteers working in the Lake Finland region and Jyväskylä. They have been trained for their job.

I interviewed volunteers by phone, face to face, and by email. The interview questions are semi-structured and there were six. One of the questions was more widescale. Interviews were recorded, transcribed, and analyzed. The research is qualitative, and an interview was the chosen method for this study. Eleven volunteers enrolled in the study, ten of whom participated in the final study. As an interviewer, I felt that the interview situations were genuine and honest moments of conversation.

The data collected were analyzed through three research questions related to the motivation of online help volunteers. No single reason was found to volunteer for the online environment. The motivation of the interviewees to do helping work online consists of many things. Through the research questions, differences were also sought compared to the traditional voluntary form. Anonymity makes it easier for young people to meet and this makes helping work clear. The volunteer wants to be anonymous and this style of helping work fits his or her life situation.

Keywords: Volunteers, anonymity, motivation, online environment

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 LAPSUUS JA NUORUUS, LASTEN JA NUORTEN KOHTAAMAT VAIKEUDET	5
2.1 Yksinäisyys	6
2.2 Kiusaaminen, henkinen ja fyysinen väkivalta	6
2.3 Vanhempien päihteiden käyttö ja vanhempien ero	7
2.4 Harrastusten puute ja kommunikointiongelmät	8
3 VAPAAEHTOISTYÖ JÄRJESTÖISSÄ, VERKKOVÄLITTEISYYS	9
4 MOTIVAATIO VAPAAEHTOISTYÖSSÄ	11
5 ANONYMIYS VAPAAEHTOISTYÖSSÄ	13
6 SOSIAALINEN MEDIA JA SOSIAALISEN MEDIAN LAIT	14
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	17
7.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	17
7.2 Tutkimusympäristö ja työelämäkumppanuus	17
7.3 Tutkimusmenetelmät, aineiston keruu ja analyysimenetelmät	18
8 TULOKSET	20
8.1 Motivoivat tekijät verkkovälitteisessä auttamistyössä	21
8.2 Verkkoottamisen erot verrattuna perinteiseen vapaaehtoistyöhön....	25
8.3 Miksi mieluummin anonyymiauttaminen verkossa kuin muut muodot .	27
9 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ	29
10 EETTISET LÄHDÖKOHDAT JA LUOTETTAVUUS.....	33
11 POHDINTA	34
LÄHTEET.....	38
LIITE 1. Haastattelukysymykset.....	41

LIITE 2. Saatekirje 1.	42
-----------------------------	----

1 JOHDANTO

Lapsilla ja nuorilla on tarve omaa elämäänsä koskevista asioista ja tulla kuulluksi omana itsenään. Tarjolla on monenlaisia keskustelukanavia, joista osa on tehty verkkoympäristöön. Joidenkin nuorten on helpompi puhua ja ottaa vastaan apua anonyyminä, kasvottomana. Pohdin tässä opinnäytetyössä ihmisten vapaaehtoista auttamista sosiaalisessa mediassa ja laajemmin verkkoympäristössä. Verkossa toimivia auttamiskanavia löytyy esimerkiksi järjestöiltä, seurakunnilta ja osa näistä toimii vapaaehtoistoimin.

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, miten vapaaehtoistyö verkkoympäristössä eroaa kasvokkain tapahtuvasta vapaaehtoistyöstä järjestökentällä. Mikä motivoi vapaaehtoista toimimaan anonyymisti auttavassa puhelimesta? Yhteistyökumppanina tässä työssä toimii Mannerheimin Lastensuojeluliiton lasten ja nuorten auttava puhelin ja sen Jyväskylässä oleva toimipiste. Mannerheimin Lastensuojeluliiton ylläpitämä palvelu toimii vapaaehtoisvoimin ja on yksi tunnetuin internetissä toimiva auttamiskanava. Auttavaan puhelimeen voi ottaa yhteyttä ilmaiseksi ja anonyymisti. Lasten ja nuorten puhelin on perustettu, koska lapsilla ja nuorilla on tarve puhua ja tulla kuulluksi. (MLL, i.a.)

Tutkimuspainotteisessa opinnäytetyössä tutkin, mikä motivoi vapaaehtoisia vastaajia heidän toimiessaan puhelin-, chat- tai kirjepalvelussa, jatkamaan vapaaehtoistyötään anonyymisti verkossa. Yhteydenotot voivat olla hyvin moninaisia. Ne voivat olla iloisten asioiden käsittelyä tai myös hyvinkin raskaiden asioiden äärelle pysähtymistä. Työhön valitsin näkökulmaksi verkkovälitteisen vapaaehtoistyön lasten ja nuorten puhelimesta. MLL:n toimintaa ohjaavat vahvat toimintasäännöt ja periaatteet. Lasten ja nuorten puhelimesta työskentelee valtakunnallisesti 146 vapaaehtoista, joista osa on toiminut vapaaehtoisina jo useita vuosia, jopa vuosikymmeniä. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui haastattelumenetelmä, jotka tehtiin puhelinkeskusteluilla, ”livekohtaamisella” ja sähköpostilla. Haastatteluihin osallistui 10 vapaaehtoista Jyväskylän toimipisteen vapaaehtoista.

2 LAPSUUS JA NUORUUS, LASTEN JA NUORTEN KOHTAAMAT VAIKEUDET

Lapsuus on aikakausi, joka kattaa ajanjakson ihmisen syntymästä murrosikään. Lapsi oppii tänä aikana paljon erilaisia taitoja ja hän kehittyy fyysisesti, psyykkisesti, sosiaalisesti ja kielellisesti. Jokainen lapsi kehittyy yksilöllisesti. Perimällä ja ympäristön vaikutuksella on omat merkityksensä kehityksessä. Kehittyäkseen lapsi tarvitsee vuorovaikutusta ja huolenpitoa. Lapsella on tarve tulla kuulluksi. Lapsuudessa koetut asiat ja niiden käsittely luovat pohjaa myöhemmälle kehitykselle. Lasten ja nuorten puhelimen vapaaehtoiset vastaajat törmäävät erilaisiin elämäntilanteisiin ja kriiseihin. Heillä on pohjatietoa lasten ja nuorten kohtaamista asioista.

YK:n määritelmän mukaan kaikki 15–24 vuotiaat ovat nuoria. Suomen nuorisolain mukaan nuoria taas ovat kaikki alle 29-vuotiaat. Kouluterveyskyselyn mukaan nuoruuteen kuuluu monenlaisia elämän pulmia, joista suurin osa ratkeaa itseltään tai lähimmäisten avulla. Nuoren tärkein ja lähin tuki ovat kaverit ja perhe. (Kouluterveyskysely 2017, i.a)

Joskus huolet ovat kuitenkin sellaisia, etteivät ne ratkea lähimmäisten voimin tai ne voivat olla niin henkilökohtaisia, ettei niistä uskalleta edes puhua. Nuori tarvitsee keskusteluapua iloihin, suruihin ja muihin erilaisiin tunteisiin. Yleensä nuoruuden kriisit ja suurimmat tunnemylläkkät menevät ohi itsestään, mutta joihinkin asioihin tarvitaan enemmän apua. Nuorille on tarjolla erilaista keskusteluapua, kuten koulukuraattorin palveluita ja auttavia puhelimia. Verkon kautta mielipiteiden esittäminen, aloitteiden tekeminen sekä puhuminen on helpompaa kuin reaaliaikaisessa maailmassa, koska verkossa voi esiintyä nimettömänä. (Sinisalo-Juha & Timonen 2011, s. 24.)

Kouluterveyskyselystä (2017) ilmenevät suurimmat lasten ja nuorten kohtaamat vaikeudet. Näitä ovat yksinäisyys, kiusatuksi tuleminen, vanhempien päihdeongelmat, koulunkäyntiin ja opiskeluun liittyvät vaikeudet, vanhempien avioero ja myöskin harrastusten puute.

2.1 Yksinäisyys

Lapset ja nuoret kokevat joskus yksinäisyyttä. Suurimmalla osalla lapsista ja nuorista yksinäisyyden tunne on kuitenkin ohimenevää ja tunne saattaa liittyä esimerkiksi koulunvaihtoon. Osalla lapsista ja nuorista yksinäisyys voi kuitenkin olla jatkuvaa, mikä heikentää elämänlaatua sekä nuoren hyvinvointia. Tämä on myös riskitekijä terveydelle. Yksinäisyys on vahva, negatiivinen ja pysäyttävä olotila, jota voi kokea, vaikka olisikin muiden ympäröimänä. Sosiaalisesti yksinäisyyteen liittyy vahvasti tunne ulkopuolisuudesta. Lapsi tai nuori voi kokea, ettei hän kuulu mihinkään joukkoon tai ettei ole muiden hyväksymä. Yksinäisyyttä kokevia lapsia ja nuoria yhdistää usein kokemus erilaisuudesta. Yksinäinen on varma siitä, ettei hänellä ole yhtään läheistä ystävää, jolle voisi puhua omista asioistaan. (Junttila ym., 2015, s.17.) Lasten yksinäisyys on selvästi nähtävissä jo peruskoulun alaluokilla. Mikäli lapsi jää koulussa ensimmäisen vuoden aikana ilman ystävyys-suhteita, on todennäköistä, että hän kokee yksinäisyyttä myös jatkossa. Alakoulun yksinäisyys on suuri syrjäytymisriski. Yksinäisistä aikuisista kolmannes on ollut yksinäinen alakoululaisena, ja puolet yksinäisiä nuoruudessaan. (Junttila, 2010, s.18.)

2.2 Kiusaaminen, henkinen ja fyysinen väkivalta

Kiusaaminen on yksi vakava lasten ja nuorten kohtaamista, haitallisista asioista. Kiusaaminen ja syrjintä ovat riski lapsen ja nuoren hyvinvoinnille. Kiusatuksi joutumisella on pitkäaikaisia haitallisia vaikutuksia terveyteen, koulu- ja opintomenestykseen, sosiaalisiin suhteisiin ja aikuisiällä työelämässä pärjäämiseen. Kiusatuksi joutuminen on merkittävä riski sairastua esimerkiksi masennukseen ja ahdistuneisuushäiriöihin. Lapsuudessa koettu jatkuva kiusaaminen on yhteydessä aikuisiän masennukseen ja itsetuhoisuuteen. Pahimmillaan kiusaaminen voi jatkua koko kouluajan ja jättää negatiiviset jälkensä kiusattuun pysyvästi. (Lereya ym., 2015. s.15.)

Henkinen ja fyysinen väkivalta ovat riski lapsen ja nuoren kehitykselle sekä psyykkiselle ja fyysiselle hyvinvoinnille. Väkivallan seurauksena lapsi tai nuori voi

kärsiä mielenterveyden ongelmista, kuten posttraumaattisesta stressireaktiosta, masennuksesta ja ahdistuneisuudesta. Hänellä voi olla hyökkäävää käytöstä. Väkivallan kokemukset voivat heijastua itseensä kohdistuvaan haitalliseen käytökseen, kuten alkoholin tai huumeiden käyttöön. (WHO 2014)

Pitkään kotona väkivallalle altistunut lapsi traumatisoituu. Selviytyäkseen näistä epänormaaleista tilanteista lapset suojaautuvat erilaisilla selviytymisstrategioilla. Näitä ovat esimerkiksi omaan maailmaan vetäytyminen, karkaaminen kotoa, tai uppoutuminen täysin omiin harrastuksiin tai koulunkäyntiin. Lapset reagoivat tilanteisiin kuitenkin eri tavoin. Joistain lapsista ei näy ulkopuolelle ollenkaan heidän kokemuksensa. (Ewalds, 2012, s. 67.)

2.3 Vanhempien päihteiden käyttö ja vanhempien ero

Vanhempien liiallinen alkoholin käyttö on yksi lasten ja nuorten kokemista elämää kuormittavista tekijöistä. Suuri määrä lapsia ja nuoria kasvaa perheissä, joissa toisella tai molemmilla vanhemmilla on vakava päihdeongelma. Suomessa on 65 000–70 000 alaikäistä lasta, noin 6 % kaikista alaikäisistä, joiden toisella tai molemmilla vanhemmilla on päihdeongelma. (Holmila ym., 2016, s. 20–23.) Vanhempien säännöllinen ja runsas alkoholinkäyttö on lapsen ja nuoren tasapainoisen kasvun ja kehityksen kannalta suuri riski. Lapsen kannalta merkitystä on sillä, miten alkoholinkäyttö vaikuttaa humalaisen vanhemman käytökseen ja perheen elämään. Pienintä haittaa on lapsen kokema mielipaha ja häpeä. Pahimmillaan lapsi on vaarassa joutua fyysisen ja henkisen laiminlyönnin tai muun kaltoinkohdeltun kohteeksi. (Holmila ym., 2016, s. 22–24.)

Vanhempien ero on lapselle sekä nuorelle järkytys ja aiheuttaa suurta stressiä. Suurin osa vanhempien eron kokeneista lapsista ja nuorista sopeutuu kuitenkin eron jälkeiseen tilanteeseen hyvin. Vanhempien eron on todettu aiheuttavan erityistä haittaa silloin, kun eron liittyy vanhempien välinen riitaantuminen ja vihamielisyyttä. Erityisen stressaavaa lapselle on joutua eron toisesta vanhemmasta. Lapsen ja vanhemman välinen kanssakäyminen saattaa vaikeutua, kun vanhempi ei ole enää päivittäin läsnä lapsen tai nuoren arjessa. (Väestöliitto, i.a)

Tieto erosta herättää lapsessa sekä nuorena monenlaisia ajatuksia ja tunteita iästä riippuen. Hän voi ruveta pelkäämään yksinäisyyttä. Hän voi tuntea, etteivät vanhemmat ole enää saatavilla, mikä voi aiheuttaa itsenäistymispyrkimyksiä hyvin nuorena ja huolta muistakin ihmissuhteiden kestävydestä. Tämä voi näyttäytyä esimerkiksi väsymyksenä ja keskittymisvaikeuksina. On myös normaalia, että nuori reagoi vasta usean vuoden jälkeen vanhempien eroon. (Mielenterveystalo. i.a.)

2.4 Harrastusten puute ja kommunikointiongelmat

Harrastukset ja niissä onnistuminen ovat nuorille keskeisiä ja myönteisiä elämyksiä tuovia asioita. Harrastukset mahdollistavat osallisuuden kokemuksen ja oppimisen. Harrastuksissa jaetaan iloa ja osaamisen tunteita. Harrastukset voivat ehkäistä syrjäytymistä ja olla keino auttaa syrjäytyneitä nuoria. Harrastusmahdollisuuksien lisääminen vaikuttaa myös perheiden ajankäyttöön. Harrastamista edistävien toimien yhteiskunnallisia vaikutuksia ovat koulujen yhteistyöverkostojen laajeneminen, sekä lasten ja nuorten osallisuuden lisääntyminen. (OKM, 2017, s. 19.) Koululaiskyselyllä hahmoteltiin lasten ja nuorten harrastustoiveita koulupäivien yhteydessä. Kysely lähetettiin kaikkiin maamme ala- ja yläkouluihin. Koululaiset pystyivät valita harrastuksia, joita haluaisivat testata 76 harrastuksen valikosta. Tulokseksi saatiin, että lapsista ja nuorista 55 % haluaa aloittaa uuden harrastuksen. Joka viidenneltä lapsista ja nuorista puuttuu mieleinen harrastus. (Valtionneuvosto. i.a)

Vanhemman ja nuoren väliset kommunikointiongelmat lisääntyvät yläluokille siirryttäessä. Sitä vastoin vain harva perusopetuksen 4. ja 5.-luokkalainen lapsi (2 %) kokee hankaluutta keskustella vanhempiensa kanssa. Vanhemman ja nuoren välinen keskusteluyhteys pysyvät samansuuruisina toiselle asteelle siirryttäessä. Perusopetuksen 8. ja 9.-luokkalaisista nuorista kahdeksan prosenttia, lukiolaisista kuusi prosenttia ja ammatillisten oppilaitosten opiskelijoista seitsemän prosenttia kokee, ettei pysty juuri koskaan keskustelemaan omista asioistaan omien vanhempiensa kanssa. Tytöt kokevat vaikeuksia keskustella hieman poikia useammin. (Kouluterveyskysely, 2017, i.a.)

Kouluterveyskyselyn 2017 mukaan vanhemman ja nuoren välinen hyvä suhde on suorassa yhteydessä nuoren hyvinvointiin. Hyvä nuoren ja vanhemman välinen suhde suojaa ja kannattelee nuorta monessa mielessä. Nuorilla, joilla on hyvä suhde vanhempiinsa, esiintyy vähemmän mielenterveyden ja hyvinvoinnin haasteita. Nuorilla, joilla on huono puheyhteys vanhempiensa kanssa, esiintyy huomattavasti enemmän muita ongelmia. (Kouluterveyskysely, 2017, i.a.) Silloin, kun keskusteluyhteys omien vanhempien kanssa puuttuu, muut aikuiskontaktit osoittautuvat tärkeiksi. Kaikilla nuorilla ei ole lähipiirissä turvallisia aikuisia, jolloin keskusteluapu on tarpeellinen ja voi tukea nuorta. Keskusteluapua tarjoavia matalan kynnyksen palveluita on olemassa, mutta kysyntä on suurempaa kuin tämänhetkinen tarjonta.

3 VAPAAEHTOISTYÖ JÄRJESTÖISSÄ, VERKKOVÄLITTEISYYS

Vapaaehtoistyöllä tarkoitetaan yksittäisten ihmisten tai yhteisöjen hyväksi tehtävää vastikkeetonta työtä, josta ei makseta palkkaa. ”Kaikilla on oikeus osallistua vapaaehtoistyöhön eli yksittäisten ihmisten tai yhteisöjen hyväksi tehtävään vastikkeettomaan työhön. Vapaaehtoistyön järjestäjä voi olla esimerkiksi rekisteröity yhdistys, kunta, valtio, yritys tai muu yhteisö”. (suomi.fi., i.a.)

Kansalaisareenan, Kirkkohallituksen ja Opintokeskus Siviksen keväällä 2021 teettämän tutkimuksen mukaan vapaaehtoistyötä tehdään eniten liikunnan ja urheilun parissa lasten ja nuorten kanssa. Saman 18.5.2021 valmistuneen tutkimuksen mukaan eniten vapaaehtoistyötä tehdään yhdistyksissä, seuroissa ja järjestöissä, 82 % tehdään näiden kautta. (kansalaisareena.fi., i.a.)

Joidenkin järjestöjen toiminta perustuu vapaaehtoisten työpanokseen järjestön hyväksi ja näiden järjestöjen rahoitusrakenne mahdollistaa vain muutaman palkatun työntekijän ja muut ovat vapaaehtoistyöntekijöitä (Karreinen ym., 2017, s. 23). Järjestöt saavat rahoituksensa valtionavuista, jäsentuotoista ja erilaisista

lahjoituksista. Järjestöistä osa ei pystyisi toimimaan ilman vapaaehtoistyöntekijöitä.

Tässä opinnäytetyössä pohditaan ja selvitetään järjestöjen vapaaehtoisten motiivointia ja toiminnan jatkuvuutta auttamistyössä verkkoympäristössä.

Verkkovälitteisessä vapaaehtoistyössä toiminta tapahtuu internetin avulla. Auttaminen ei ole sidottu paikkaan, eikä aikaan. Asiakas voi asua kaukana palveluista ja saada silti apua asuinpaikastaan huolimatta. Verkossa tapahtuvaa auttamistyötä tarjoavat mm. valtio, kunnat, kirkot, seurakunnat, mielenterveyspalvelut ja järjestöt.

Yksi suurimpia syitä järjestötoiminnan vapaaehtoisena toimimiseen on ollut auttamisen halu sekä mahdollisuus tehdä jotain toisille hyödyllistä toimintaa. Halu auttaa ja olla toisille hyödyksi. Näin koettiin myös poliittisiin ja yhteiskunnallisesti vaikuttamiseen keskittyviin järjestöissä. (Karreinen ym., 2017, s. 34.) Tutkimuksen mukaan naisia innostaa sosiaalisuus, mahdollisuus uuden oppimiselle sekä auttamisenhalu. Nuorien motiivit ovat esimerkiksi paremman maailman tekeminen kuten, ihmisoikeudet ja ympäristönsuojelu. Nuorilla vaikuttaa osallistumiseen vapaaehtoistoimintaan myös oma halu oppia uutta ja ystävien kannustus. Järjestötoiminta tarjoaa monipuolisesti mahdollisuuksia edistää tärkeitä asioita ja aatteita. Samalla voi kehittää omia taitoja. Ajatus, että antaessaan myös saa on esillä. Ei odoteta samaa hyötyä, vaan ajatellaan saamisen olevan auttamisesta saatu ilo, kiitos tai hymy. Tärkeyttä tuo mahdollisuus vastuutehtävien hoitamista, mainetta, kokemusta, neuvottelutaitoja ja vaikuttamista päätöksentekoon. (Karreinen ym., 2017, s. 36.)

4 MOTIVAATIO VAPAAEHTOISTYÖSSÄ

Motivaatiolla tarkoitetaan erilaisten tunnetilojen tuottamaa tilaa. Motivaatio on tila, johon liittyy esimerkiksi aktiivisuus, vireystila, kiinnostus, ahkeruus ja suuntautuminen. Motivaation seurauksena, yksilö käyttäytyy jollakin tietyllä tavalla ja käyttäytyminen suuntautuu valittua päämäärää kohti. Yksilön motiivit, muun muassa toiveet, tarpeet, vietit ja halut ohjaavat motivaatiota. (Ruohotie, 1998, s. 36–37.) Motivaatio itsessään siis ei ole mikään ominaisuus, vaan tietyn prosessin tulos, johon vaikuttavat ihmisen erilaiset ominaisuudet (Niermeyer ja Seyffert, (2004) s. 12).

Motivaatiota voidaan selittää monin eri tavoin. Näissä erilaisissa määritelmässä on kuitenkin havaittavissa samat ominaisuudet (Ruohotie, 1998, s. 36–37), joiden avulla motivaatiota voidaan kuvailla esimerkiksi näillä tavoilla 1. Energiavoimaan viittaava vireys, jonka mukaan yksilö käyttäytyy oman vireystilan tuottamalla tavalla ja yksilön käyttäytymisen ohjaaminen jotakin tiettyä päämäärää kohti. 2. Ympäristön vaikutus, joka vahvistaa yksilön toimintaa tiettyä suuntaa kohti tai saa hänet suuntaamaan toimintansa aivan toisaalle. (Peltonen ja Ruohotie, (1989), s. 33) Teoriaryhmät täydentävät toisiaan ja muodostavat motivaation käsitteen.

Motivaation käsitteisiin määritellään niin käyttäytymistä ja ajatusta säätelevät ulkoiset tekijät, reagoiminen ulkoisiin ja sisäisiin tekijöihin ja ärsykkeisiin kuin käyttäytymisen sisäiset syyt. (Peltonen ja Ruohotie, 1989, s. 33.) Keskeinen tekijä suorituksissa on aikomus toimia.

Motivaatio määrittelee pitkälti sitä, kuinka paljon yksilö haluaa ponnistella suoriutuakseen asettamastaan tai hänelle asettamasta tehtävästä. Yleisesti voidaan sanoa, että mitä voimakkaampi ja vahvempi aikomus yksilöllä on toimia ja suorittaa, sitä todennäköisemmin hän suoriutuu tehtävästä. (Ruohotie, 1998, s. 54.) Ihmiset, jotka ajattelevat intensiivisesti, ovat kiinnostuneempia ymmärtämään asioita sitoutuva. He myöntyvät helposti ongelmanratkaisuun ja myös ratkovat helpommin ongelmia. Sitoutuminen työhön tai toimintaan ratkaisee sen, kuinka vahvasti henkilö työskentelee omien tavoitteiden ja myös unelmien

eteen. Motivaatio määrittelee myös miten innokas ja sinnikäs hän on pitämään kiinni tavoitteista kohdatessaan vastoinkäymisiä. Tehokkuususkomukset eli itseluottamus ja usko omaan kykyihin vaikuttavat henkilökohtaisten tavoitteiden valikoitumiseen. Heillä, jotka asettavat haasteellisia tavoitteita elämäänsä on yleensä vahva itseluottamus ja itsetuntemus. Haasteelliset tavoitteet ja vastoinkäymiset myös lisäävät itseluottamusta. (Ruohotie, 1998, s.54–55.) Voidaan sanoa, että mitä voimakkaampi aikomus yksilöllä on toimia, sitä todennäköisemmin hän suoriutuu tehtävästä (Ruohotie, 1998, s. 54).

Motivaatio voidaan jaotella kestoltaan erityyppisiin motivaatiotiloihin. Motiivien ollessa tilannesidonnaisia johonkin tiettyyn toimintaan ja kestoltaan rajattuja käytetään nimitystä tilannemotivaatio. Pysyvää, mahdollisesti koko yksilön elämän jatkuvaa motivaatiota ja kiinnostuneisuutta kutsutaan yleismotivaatioksi. (Viitala, 2004, s. 153.)

Tilannemotivaatiossa ärsykkeet nostavat esille erityisen joukon motiiveja, jotka aikaansaavat toivottua toimintaa, joka suuntautuu jotakin suunniteltua tiettyä tavoitetta kohti. Yleismotivaatio kuvaa henkilön käyttäytymisen ja toiminnan yleistä suuntaa ja vireyttä. Yleismotivaatio vaikuttaa tilanne motivaatioon siten, että yleisesti motivoitunut henkilö on myöntyväisempi ja yhteistyökykyisempi neuvottelemaan ja esimerkiksi tekemään kompromisseja tai vaihtoehtoisia työtehtäviä. (Ruohotie, 1998, s. 41.)

Yleismotivaatiota on usein pidetty ja käytetty asenteen synonyymina. Sanojen välillä voidaan kuitenkin nähdä eroavaisuuksia ja tulkintaeroja. Asenne on suhteellisen pysyvä, sisäistetty ja hitaasti yksilön muutettavissa. Motivaatiosta ajatellaan sen liittyvän yleensä vain yhteen tilanteeseen kerrallaan. Asenteen vaikuttaessa toiminnan laatuun, motivaation koetaan vaikuttavan enemmänkin siihen, millä vireystasolla toiminta tehdään. Motivaation muutokset eivät välttämättä edellytä kuitenkaan minkäänlaisia muutoksia saman alueen asenteissa. Motivaatiosta puhuttaessa tulisi korostaa vahvasti enemmän sen dynaamista ja tilannesidonnaista luonnetta. Yksilön asenne puolestaan tarkoittaa tapaa tuntea, ajatella ja toimia. Asenne kuvastaa joidenkin kohteiden arvostamista ja toisaalta toisten väheksymistä. (Ruohotie, 1998, s. 41–42.)

Ulkoisen motivaatio on ympäristöstään riippuvainen. Ulkoisen motivaation lähteet ovat peräisin jostakin muusta kuin itse toiminnasta, ihminen ei koe iloa toiminnastaan eikä tekeminen perustu hänen omaan motivaatioonsa. Ulkoisen motivaation palkkiot ja tulokset ovat yleensä lyhytkestoisia, esimerkiksi hyvän arvosanan saavuttaminen tai urheilusuoritus. (Suomen Terveysliikuntainstituutti Oy, 2011. i.a.)
Motivaatio ei synny, ellei ihminen koe sille omaa tarvetta.

Motivaation keskeisen osa on tunteet. Ihmisen onkin hyvin luonnollista toimia tunteidensa ohjailemana, ei tunteiden vastaisesti. Onnistuneen toiminnan tuottamisessa on mukana sekä järki, että tunteet. Tutkimuksissa on todettu, että tunneäly työntekijöillä on merkittävä osa yrityksen menestymisessä. Henkilöt, joilla on tunneäly korkea pystyvät päätöksiä tehdessään ja miettiessään kuuntelemaan omien sekä muiden ihmisten tunteiden erilaisia signaaleja. He myös pystyvät toimimaan yhteistyökykyisemmin ja tekemään parempia päätöksiä pitemmillä aikaväleillä. Tunneällyn osatekijät ovat tietoisuus itsestä, itsensä motivoiminen, itsensä johtaminen, empatiakyky ja sitoutuminen. Niermeyer ja Seyffert, (2004, s. 20–21)

5 ANONYMIYS VAPAAEHTOISTYÖSSÄ

Anonyymillä tarkoitetaan nimettömyyttä, oma nimi pysyy salassa eikä se tule missään ilmi. Lasten ja nuorten puhelimen toimintaperiaatteena keskusteluapu perustuu anonyymiyteen. Nuori tulee kohdatuksi paineita siitä, että tulee tunnisteeksi. Vapaaehtoisauttaja voi myös pysyä nimettömänä Tarkastelemassani lasten ja nuorten puhelimen vapaaehtoiset toimivat nimettöminä.

Tänä päivänä sana anonyymi liitetään automaattisesti Internetiin tai sen käyttöön. Tämä onkin normaalia, koska onhan Internet nykypäivän infrastruktuurin yksi merkittävimmistä viestintävälineistä. Anonyymius ei kuitenkaan ole mikään internetin käytön aikana tehty, vaan käsite on ollut olemassa jo vuosisatojen ajan. Anonyymi sana on peräisin kreikan kielestä (άνωνυμία, anonymia), joka vapaasti

käännettynä tarkoittaa nimetöntä. (Your Dictionary.) Anonymiteetti käsitteenä on ihmisille varmasti tuttu, mutta sen määritelmä voi olla hyvin häilyvä asiayhteydestä riippuen. Pääsääntöisesti anonyymiudella tarkoitetaan nimettömänä pysymistä siten, ettei muilla osapuolilla ole mahdollista saada selville henkilön nimeä tai henkilöllisyyttä. Näistä hyvänä esimerkkinä ovat erilaiset internetin anonyymit keskustelupalstat, joissa käyttäjät pystyvät olemaan vuorovaikutuksessa keskenään ilman, että joutuvat tunnistautumaan millään tavoin.

Rossi omassa opinnäytetyössään kuvaa, että miten käyttäjät s hyötyvät anonyymiydestään verkossa asioidessaan? Anonyymiyys tukee perusoikeuksiemme toteutumista kaikkien kohdalla, kuten Suomen perustuslaissa vahvasti on määriteltä. Anonymiteetti mahdollistaa yksilöille kommunikoida vapaasti netin välityksellä muiden verkkokäyttäjien kesken ja hakea vertaisilta apua vaikeidenkin asioiden ja elämäntilanteiden käsittelyyn, joista puhuminen julkisesti voi olla muuten hankalaa ja jopa noloa.” (Rossi, 2015, s. 4.)

Anonyymiyden varaan suunnitelluilla ja rakennetuilla käytännöillä turvataan meidän useiden kansalaisen perusoikeuksien toteutuminen, kuten liikkumisen, sananvapauden, kokoontumisen, mielipiteen tai uskonnonvapaus ja vapaa tiedon saanti ja yksityisyys.

6 SOSIAALINEN MEDIA JA SOSIAALISEN MEDIAN LAIT

Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan internetin ja sen sovellusten avulla toimivia erilaisia palveluita. Sisältöpalvelujen tarjoajat voivat antaa kaikille tietoverkkojen käyttäjille samanaikaisen mahdollisuuden keskinäisviestintään ja sisällön tuotantoon yhteisöllisillä viestintäkanavillaan. Tällaisia verkkoviestintäympäristöjä kutsutaan sosiaalisiksi eli yhteisölliseksi mediaksi. Sosiaalisen median lait ohjaavat vapaaehtoisten työskentelyä erilaisilla verkkoalustoilla. Palveluiden tarjoajien toimintaa säätelee lait. Lasten ja nuorten puhelimen asiakkailta täytyy olla täysi

luottamus heidän asioiden luottamuksellisesta käsittelystä ja salassapidosta. Sosiaalisen median lait myös suojelevat verkkovapaaehtoisia.

Sosiaalisen median käsitteenä käytetään sen suoraa käännöstä englanninkielisestä vastineesta ”social media”. Siitä käytetään Suomessa usein tuttavallisemmin arkikielessä lyhennettä some. Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan käsitteenä tietotekniikkaa hyödyntäen käytävää viestinnän muotoa, jossa käsitellään interaktiivisesti tuotettua ja tehtyä sisältöä. Sosiaalinen media on synonyymi yhteisölliselle mediallyä, jossa sekä luodaan ja ylläpidetään verkostoja. Termillä ”sosiaalinen” viitataan ihmisten, tässä tapauksessa verkkokäyttäjien väliseen kanssakäymiseen. ”Mediallyä” taas tarkoitetaan informaatiota sekä kanavia, joiden myötä käyttäjät jakavat ja välittävät sisältöjä kuten kuvia, tekstejä ja videoita. (Kotimaisen kielten keskus, 2018.)

Sivustoista ja sosiaalisen median palveluista käytetään myös yläkäsitettä yhteisöpalvelu tai verkkoyhteisöpalvelu. Verkkoyhteisöpalvelun kautta ihmiset voivat viestiä keskenään ja jakaa esimerkiksi kiinnostuksen kohteitaan koskevia tietoja ja mielipiteitä. (Sanastokeskus 2010, s. 9.)

Internetin käyttö ei ole uusi asia, eikä myöskään sosiaalisen median palvelut. Yhteisöllisyys internetissä on alkanut jo 1990-luvulla. 2000-luvulla yleistyivät erilaiset erityisesti nuorten suosimat peliyhteisöt ja keskustelupalstat. Sosiaalinen media on mahdollistanut kontaktien ylläpitämisen ihmisten välissä myös sellaisissa olosuhteissa missä se olisi haastavaa. (Pesonen, 2013, s. 20–21.)

Verkossa tapahtuvia palveluntarjoajia keskustelukanavia ja ohjaa erilaiset tietosuojalait, joita ovat henkilötietolaki ja sähköisen viestinnän tietosuojalaki. Ne suojaavat käyttäjän viestintää ja yksityisyyttä Suomessa YK:n ja Euroopan ihmisoikeussopimusten ja perustuslain lisäksi. Muita keskeisiä sosiaalisen median viestintäsuhteeseen soveltuvia lakeja ovat sananvapauslaki, tekijänoikeuslaki, vahingonkorvauslaki ja rikoslaki. (Pesonen, 2013, s. 69.)

Sähköisen viestinnän tietosuojalaki puolestaan on merkittävin laillinen suoja, jonka Suomen lainsäädäntö tarjoaa verkon käyttäjille. Sen tarkoituksena on

turvata kaiken sähköisen viestinnän luottamuksellisuus ja varmistaa yksityisyyden suojan toteutuminen verkossa. Samalla se edistää sähköisen viestinnän tietoturvaa sekä kehittää sähköisen viestinnän palveluiden kehittymistä.

Lain tavoitteena on edistää ja lisätä sähköisen viestinnän palvelujen tarjontaa ja käyttöä sekä varmistaa, että erilaisia viestintäverkkoja ja viestintäpalveluja olisi kohtuullisesti jokaisen saatavilla koko maassa. Lain tavoitteena on lisäksi turvata radiotaajuuksien nopea ja häiriötön käyttö sekä edistää ja tuottaa kilpailua ja varmistaa, että viestintäverkot ja erityyppiset viestintäpalvelut ovat teknisesti kehittyneitä, laadukkaita, toimintavarmoja ja käyttäjäturvallisia sekä hinnaltaan edullisia. Lain tavoitteena on myös turvata sähköisen viestinnän luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan toteutuminen. (finlex.fi.,2014.)

Kenelläkään ei ole oikeutta ilman laissa säädettyä perustetta tai suostumusta käsitellä toisen henkilön viestejä tai mihinkään viestintään liittyviä välitystietoja. Oikeus luottamukselliseen viestintään on turvattu Suomen perustuslaissa. Kyberturvallisuuskeskus valvoo sähköisen viestinnän tietosuojaa viestinnän välittäjien toiminnassa. Sähköisen viestinnän ja välitystietojen tietosuojasta säädetään sähköisen viestinnän palveluista annetussa laissa. Sähköistä viestintää ovat sähköpostiviestit, puhelut, tekstiviestit, puheviestit, kuvaviestit, pikaviestit ja internetissä siirtyvät viestit. Välitystietoja ovat esimerkiksi sähköposti, osoite, puhelinnumero sekä IP-osoite. Välitystiedot ovat niitä tietoja, joita käsitellään viestintäverkoissa erilaisten viestien siirtämiseksi, jakelemiseksi tai tarjolla pitämiseksi ja jotka ovat tarvittaessa yhdistettävissä käyttäjään tai tilaajaan. (kyberturvallisuuskeskus.fi., 2020.)

Sosiaalisessa mediassa käytävässä yhteydenpidossa ja viestinnässä on muistettava nämä lait, jotka säätelevät toimintaa. Näiden olemassaolo turvaa verkkovälitteisen auttamismuodon anonyyminä toimisen ja salassapidon.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

7.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, mikä saa vapaaehtoisen motivoitumaan erityisesti verkkoauttamisen parissa, jolloin kumpikaan ei näe toistaan. Tällöin molemmat voivat toimia anonyymina. Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus saada tietoa siitä, millaiset toimintamallit tai motiivi saa vapaaehtoisen toimimaan sosiaalisen median palveluiden, ja tässä tapauksessa lasten ja nuorten puhelimen vapaaehtoisena. Tulosten perusteella voidaan harkita voisiko järjestö jatkossa käyttää näitä tietoja hyväkseen kouluttaessaan ja sitouttaessaan vapaaehtoisiaan toimintaansa. Miten saada vapaaehtoinen sitoutumaan ja toimimaan omalla vapaaehtoispolullaan pitempään. Opinnäytetyössä halutaan myös selvittää, voisiko vapaaehtoistyötä tehdä laajemminkin verkkovälitteisesti järjestöissä. Mitkä asiat tulisi erityisesti ottaa huomioon vapaaehtoisen motivoinnissa. Tavoite olisi löytää työkaluja vapaaehtoisten pysymiseen verkkovälitteisessä auttamistyössä.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitkä asiat motivoivat vapaaehtoistyöntekijää jatkamaan vapaaehtoistyötään verkkovälitteisessä auttamistyössä?
2. Miten verkkoauttaminen anonyymisti vapaaehtoistyössä eroaa perinteisestä vapaaehtoistyöstä?
3. Miksi vapaaehtoinen valitsee verkossa tapahtuvan anonyymiauttamisen mieluummin kuin reaaliajassa tapahtuvat läsnä olevat auttamismuodot?

7.2 Tutkimusympäristö ja työelämäkumppanuus

Tämän opinnäytetyön tutkimusympäristö on Mannerheimin lastensuojeluliiton Lasten ja nuorten puhelimen vapaaehtoiset. Työelämäkumppanina toimii

Mannerheimin lastensuojeluliiton keskusjärjestön ylläpitämä valtakunnallinen auttamispalvelu, jossa nuoria autetaan puhelimen, chatin tai kirjepalvelun kautta. Kaikki vapaaehtoiset ovat juuri tähän toimintaan koulutettuja ja tekevät vapaaehtoistyötään yhteisissä toimitiloissa. Päivystysvuoronsa jälkeen he saavat tarvittaessa työnohjausta ja muuta keskusteluapua.

Vapaaehtoistyöntekijät, joita haastattelen verkkovälitteisesti ovat muualla kuin vapaaehtoistyöpaikallaan. Yhteistyökumppani jakaa sähköpostitse kirjeeni vapaaehtoisille, jossa on selvitetty halukkuuteni haastatella heitä opinnäytetyöhöni. Sähköisessä postissa ilmenee tarkoitus miksi teen tätä opinnäytetyötä ja miten tulen haastattelut hoitamaan. Yhteistyökumppani myös auttanut kysymysten asettelussa ja järjeistämässä ja pohtinut tutkimuskysymyksien tarpeellisuutta omassa organisaatiossaan.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on myös palvella laajemmin koko Mannerheimin lastensuojeluliiton Järvi-Suomen piirin alueen organisaatiota ja sen verkkopohjaista vapaaehtoistyötä ja miten sitä voisi jatkossa kehittää. Mihin asioihin olisi hyvä kiinnittää huomiota etsiessä vapaaehtoisia verkkoauttamiseen ja miten saada vapaaehtoiset kiinnitettyä toimintaan.

7.3 Tutkimusmenetelmät, aineiston keruu ja analyysimenetelmät

Opinnäytetyöni on tutkimuspainotteinen opinnäytetyö. Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivisessa opinnäytetyössä luotettavuutta lisää tarkka raportointi opinnäytetyön toteuttamisesta sen kaikissa vaiheissa. Aineiston tekemisen olosuhteet sekä paikat ilmoitetaan totuudenmukaisesti ja selkeästi. Haastatteluissa ilmenneet mahdolliset häiriötekijät kerrotaan rehellisesti opinnäytetyössä. (Hirsjärvi ym. 2009, s. 232.) Haastatteluista pyrittiin tekemään mahdollisimman luontevia ja ajoitettiin vapaaehtoisten aikataulullisesti niin että heillä on helppo puhua. Kaikkien kohdalla syntyi hyvä keskusteluyhteys, joka oli luottamuksellinen.

Aineiston keruu on tapahtunut haastatteluilla puhelinsoitolla ja kasvokkain keskusteluissa. Yksi haastattelu tapahtui sähköpostin välityksellä.

Työelämänyhteys henkilö on lähettänyt liitteenä olevan (Liite 2) saatekirjeen omille vapaaehtoisilleen. Halukkaat ilmoittivat sähköpostilla mielenkiintonsa osallistua opinnäytetyöni prosessiin. Vastauksia tuli saman tien, kun he olivat saaneet sähköpostini. Yhden haastattelun tekemiseen oli arvioitu käytettävän n. 30 minuuttia. Todellisuudessa nämä haastattelut kestivät 40 minuutista yli 2 tuntiin. Haastateltavat olivat saaneet kysymykset sähköpostilla muutamaa päivää aikaisemmin tutustuttavaksi. Haastattelukysymykset toimivat hyvin keskustelun edistäjänä. Sähköpostilla saatu haastattelukysymyksen vastaus oli arvokas, koska sen avulla sain hyvää ja täsmällistä tietoa.

Haastattelukysymykset on laadittu yhdessä työelämäkumppanin kanssa vastamaan tutkimuskysymyksiä ja heidän tarpeitaan. Haastattelukysymykset ovat puolistrukturoituja. Haastateltavilta kysyttiin ikä ja kuinka kauan ovat toimineet vapaaehtoistyössä juuri lasten ja nuorten puhelimen palveluksessa. Haastateltavista osa halusi toimia täysin nimettömänä. Vapaaehtoisia haastateltavia ilmoitettiin 11 määräaikaan mennessä. Kymmenen heistä osallistui haastatteluun.

Analyysillä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joilla järjestellään tietoa uudelleen. Uudelleen järjestämisellä pyritään selvittämään tiedon perustana olevan arvoituksen tai ilmiön rakenne. Kun analysoitava tieto on koodattu, luokiteltu, ryhmitelty, pysytään tekemään analyysi. Aineisto litteroidaan ensin, sitten luokitellaan ja sitä kautta tulkitaan. (Kananen, 2008, s. 88.)

Analysointia varten aineisto litteroidaan eli tehdään tiedon pelkistäminen. Tämä toteutetaan koodaamalla tai erilaisilla luokitteluilla, joka tarkoittaa aineiston tiivistämistä ja selkeyttämistä. Tällöin aineistoa otetaan käsiteltäväksi etsien suuremista kokonaisuuksista yksityiskohtia tai kehittämällä yksityiskohdista suurempia kokonaisuuksia. Litteroinnin tarkoituksena on tehdä aineisto helpommin käsiteltävään muotoon ja siten mahdollistaa aineiston analysointi. (Kananen, 2008, s. 88–89.)

Haastattelut nauhoitettiin ja kirjattiin ylös ja litteroitiin mahdollisimman pian, sekä raportoitiin mahdollisimman kattavasti. Opinnäytetyössä haastattelunauhoitusten kirjallinen litterointi koottiin ensin sanasta sanaan, sen jälkeen keskustelut teemoitettiin. Tarkalla litteroinnilla mahdollisesti saatiin vältettyä opinnäytetyön tekijän omia tulkintoja vapaaehtoisten puheista. Tällä tavalla saatiin koottua varmaa ja todellista tietoa kuin mahdollista. Kirjalliset, litteroitu teksti tuhottiin heti opinnäytetyön kirjoitusprosessin jälkeen. Tuloksena saatiin laadullinen analyysi.

Menetelmänä käytettiin teemallista luokittelua vastausten etsimisessä. Luokiteltiin vastauksia muutamaa eri kategoriaan, selvästi erottui asiat mitkä motivoivat vapaaehtoista jatkamaan, eroavaisuudet perinteisen vapaaehtoisauttamisen ja verkkoauttamisen välillä sekä syyt verkkoauttamiseen.

Opinnäytetyön teoriaosuutta on kerätty jo tutkitulla tiedolla vapaaehtoistyöstä sekä lasten ja nuorten auttamisesta sekä mediaa säätelevistä lakiteksteistä.

Haastatteluista pyrittiin tekemään mahdollisimman luontevia ja ajoitettiin vapaaehtoisten aikataulullisesti niin että on helppo puhua. Kaikkien haastateltavien kohdalla syntyi hyvä keskusteluyhteys, joka oli luottamuksellinen. Haastattelukysymykset toimivat osittaisesti etsiessä tietoa varsinaisiin tutkimuskysymyksiin. Haastattelukysymyksien lisäksi tehtiin tarkentavia lisäkysymyksiä ja lähes kaikki haastateltavat kertoivat tietoa haastattelukysymyksien lisäksi. Haastattelukysymyksissä ei kysytty verkkoauttamisen ja perinteisen auttamisen eroista. Haastatteluista nousi niitä kuitenkin sen verran, että tämä kannatti nostaa esille.

8 TULOKSET

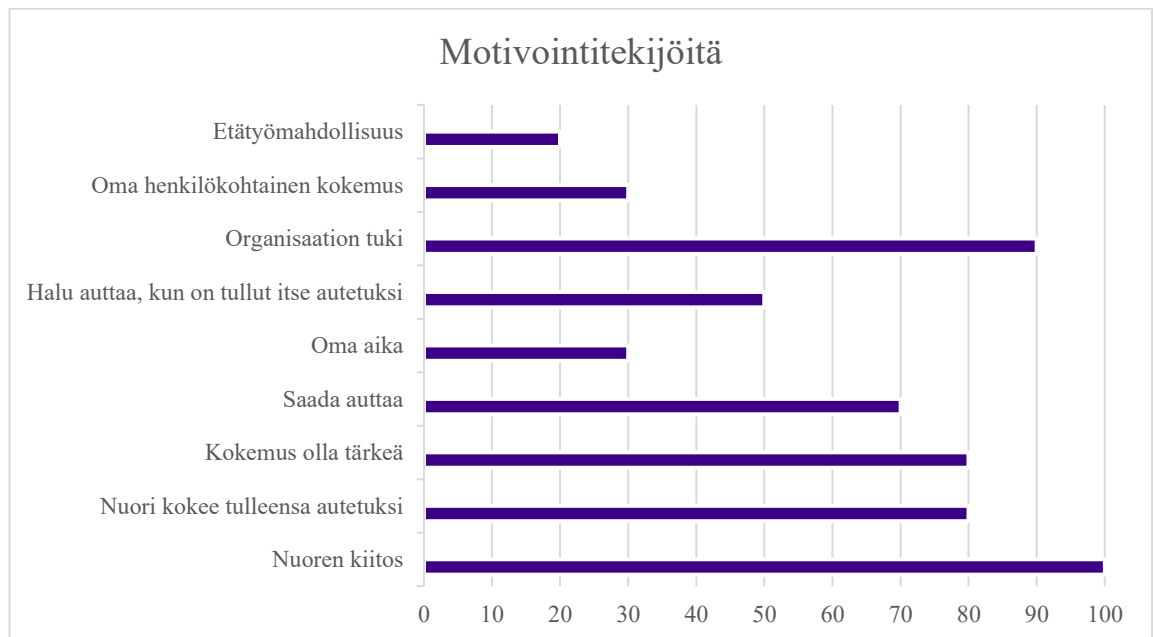
Kaikki haastateltavat olivat innostuneita toimimaan vapaaehtoisina toimimassaan organisaatiossa. Vapaaehtoisista verkkovapaaehtoisista osa oli toiminut lyhyen ajan ja osalla oli useankin vuoden kokemus työstään.

Tutkimuskysymyksillä haetut asiat tulivat ilmi näissä haastatteluissa, samaa suuntavia vastauksia tuli useita mutta joitakin hajavastauksia oli löydettävissä. Motivointia lisääviä samankaltaisia tekijöitä löytyi yhtä lailla pitkään toimivilta kuin

lyhyen ajan toiminnassa olleilla. Asiat, jotka motivoivat vapaaehtoistyössä jatka-
maan löytyi motivoinnin tarkastelun yhteydessä, mutta haastattelut vahvistivat
vielä tämän teoriapohjan. Verkkoauttaminen ei korostunut kuin muutamalla vas-
taajalla ainoaksi tavaksi tehdä auttamistyötä.

8.1 Motivoivat tekijät verkkovälitteisessä auttamistyössä

Kuviossa 1. on esitelty eniten motivointia lisääviä tekijöitä peilaten tutkimuskysy-
myksiin. Tulokset ovat merkitty prosentteina. 100 prosenttia merkitsee, että kaikki
10 vastaajaa ovat olleet samaa mieltä.



Kuvio 1. Motivointitekijöitä.

Eniten motivointia lisääväksi tekijäksi koettiin nuorilta saama kiitos. Se oli kaik-
kien vastaajien tärkein motiivi. Vapaaehtoisten mukaan nuori ei välttämättä sitä
sanonut käyttäen ”kiitos” sanaa. Hän välitti sen muilla sanoin tai kuulosti huojen-
tuneelta, kertoi olevansa helpottunut. Henkilö 3 mukaan nuori oli sanonut hänelle
lopuksi: ”Olet hyvä jätkä” ja ”Olisipa kaikki aikuiset semmoisia kuin sinä”. Vastaa-
jat olivat itse liikuttuneet näistä monenlaisista kiitoksista.

Henkilö 10 kertoi: ”Koen paljon hyvää mieltä, kun soittaja kiittää minua ja kertoo saaneensa apua tilanteeseensa. Se kiitollisuus on usein tosi liikuttavaa.”

Toiseksi eniten motivointia lisäsi organisaation tuki, näin koki yhdeksän haastateltavaa. Lasten ja nuorten puhelimen Jyväskylän toimipisteen työntekijät koettiin kannustavina, empaattisina, auttavaisina ja ammattitaitoisina. Päivystysvuoron jälkeen oli aina työnohjauksellinen keskustelu, jossa mahdollisuus illan tapausten purkamiseen. Työntekijät olivat myös aina valmiina auttamaan vaikeissa tilanteissa päivystäjää. Vapaaehtoinen ei koskaan kokenut jäävänsä yksin. Työntekijät järjestivät myös virkistystä erilaisin muodoin kuten teatteria, ulkoilmatapahtumia tai eväsretkiä koronan aikana. Vapaaehtoiset koulutetaan ja ammattitaitoa ylläpidetään jatkokoulutuksilla, tapaamisilla ja vertaistuellalla. Vastaajat kokivat, etteivät olleet koskaan saaneet negatiivista palautetta työntekijöiltä, ainoastaan kiitosta ja rakentavaa palautetta.

Työntekijöiden kanssa oli ollut mahdollista keskustella myös muista kuin päivystykseen liittyvistä asioista. Yhden haastateltavan mukaan, hänellä oli luottamus työntekijään siinä määrin, ettei tarvinnut pelätä omien taitojen tai tietojen loppumista. Vastuutyöntekijä oli aina ottamassa koppia tilanteessa kuin tilanteessa.

Henkilö 10 kiitteli näin sanoen:

”Ohjaajamme ovat upeita, uskomattoman ihania. Tuntuu, että itsekin saan aina voimaa ja merkitystä elämälle, kun tulen päivystämään. Meille tarjottu koulutus on äärettömän monipuolista ja asiantuntevaa. Hyvänolontunnetta lisää myös se, että koskaan emme saa ”huonoa” palautetta vaan aina meitä kannustetaan tai kiitellään. Se on äärettömän tärkeää. Arvomme kohtaavat, ja olemme aina heikomman puolella. Se on minulle tärkeää. Olen tyytyväinen”

Haastattelukysymyksissä oli kysymys liittyen siihen, mitä tukea haastateltava olisi halunnut organisaatiolta, missä vapaaehtoistyötäan tekee. Tähän ei juuri tullut mitään vastauksia. Kahdella haastateltavalla oli toive äänieristetyimmästä päivystystilasta. Tämänhetkinen saatu tuki koettiin toimivana ja riittävänä.

Työntekijöiltä tullut jousto esimerkiksi päivystysaikojen muokkauksen suhteen koettiin tärkeänä ja motivaatiota lisäävänä. Työntekijät osasivat arvostaa oikeita vapaaehtoistyöntekijän lahjoja ja taitoja ja ohjata oikean vastauspalvelun pariin. Vaihtoehtoja suuntautumiseen lasten ja nuorten puhelimen vapaaehtoistyössä ovat puhelin-, chat- ja kirjepalvelu.

Kolmanneksi tärkeäksi motivoivaksi tekijäksi nousi vapaaehtoisen kokemus olla itse tärkeä, haastateltavan oma tunne tulla tärkeäksi. Tätä mieltä oli kahdeksan vastaajista. He kokivat olevansa tärkeitä siinä erityisessä hetkessä juuri sille lapselle tai nuorelle, jolle sai vastata hänen kysymyksiinsä tai mahdolliseen hädänhuutoon. Vapaaehtoisten oma elämäntilanne oli kaikilla hieman erilainen. Osalla ei ollut omia lapsia ja osalla lapset asuivat kotona ja joidenkin lapset olivat jo muuttaneet kotoa pois. Näihin tärkeyden kokemuksiin vaikutti omat perhetilanteet. Yksinäinen vastaaja koki enemmän olevansa tärkeä jollekin toiselle.

Samana verran motivoi tieto tai tunne, että nuori on tullut autetuksi. Tätä mieltä oli kahdeksan haastateltavaa. Yleensä yhteydenoton jälkeen vapaaehtoinen on kokenut, että nuori on saanut avun tavalla tai toisella. Lapselle tai nuorelle oli annettu tietoa esimerkiksi ehkäisyvälineistä, erilaisista harrastusryhmistä, koulutusmahdollisuuksista. Useimmiten pelkkä keskustelu oli auttanut jaksamaan eteenpäin. Vastaajista kolmella oli kokemus, että jonkun nuoren asia oli jäänyt vaivaamaan mieltä, mutta tämä ei ollut laskenut motivaatiota. Näitä vaikeita keskusteluita oli verrattain harvoin ja nämä asiat oli voitu purkaa illan päätteeksi työntekijän kanssa,

Yksi motivaation syy oli kuudella ”saada auttaa”,. Antaessaan saa, joskus jopa enemmän kuin mitä itse antaa, näin sanoi lähes sanatarkasti kolme vastaajista. Vastaajat pohtivat, ettei ole mittareita, jolla mitata vapaaehtoistyössä auttamista ja esimerkiksi siihen kulutettua aikaa. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että antaessaan saa itselle iloa ja mieli hyvää, jota ei ole muualta ostettavissa. Halu auttaa, jos on itse tullut autetuksi. korostui muutamien haastateltavien puheessa. Ajatus, että haluaa antaa takaisin mitä on itse, saanut motivoi myös auttamaan muita. Näistä omista autettavana olemisen kokemuksista on jäänyt halu auttaa silloin, kun itsellä on siihen mahdollisuus. Henkilö 10 iloitsee:

”Olen saanut niin paljon enemmän kuin olen antanut. Olen oppinut ja kehittynyt, minulla on nyt ikkuna auki nuorten ja vanhempien maailmaan tavalla, jota en aiemmin olisi voinut kuvitellakaan. Itsekin olen mielestäni tullut paremmaksi ihmiseksi ymmärtämään muiden vaikeuksia ja siihen ovat auttaneet myös omat moninaiset vaiheeni ja vaikeuteni.”

Joillakin haastateltavilla oli henkilökohtainen kokemus omista lapsista tai perhepiiristä vaikeiden asioiden kohtaamisesta, tämä motivoi auttamaan muita. Kokemus siitä, että pystyy auttamaan vaikeiden asioiden kohtaamisessa, on motivoinut auttamaan muita nuoria. Henkilö 5 kertoi: ” Omakohtainen kokemus oman lapsen kiusaamisesta herätti halun auttaa vastaavassa tilanteessa olevia nuoria”. Näissä haastatteluissa henkilökohtaiset kokemukset ja asiat nousivat esille.

Verkkoauttamisessa koetaan hyvänä, ettei autettavat tule arkielämässä vastaan eikä heitä tulla näkemään kasvokkain. Kahdella vastaajalla oli tilanne, että todennäköisesti ei ole mahdollisuutta tehdä pitkään vapaaehtoistyötä ja he eivät halunneet tutustua kenenkään nuoreen, koska suhteen loppuminen kesken asioiden hoitamisen olisi ollut vaikeaa nuoren kannalta. Tämän takia vapaaehtoinen oli valinnut verkkoauttamisen, koska lapset ja nuoret ovat yksittäistapauksia eikä auttamissuhde näin ollen katkennut kesken.

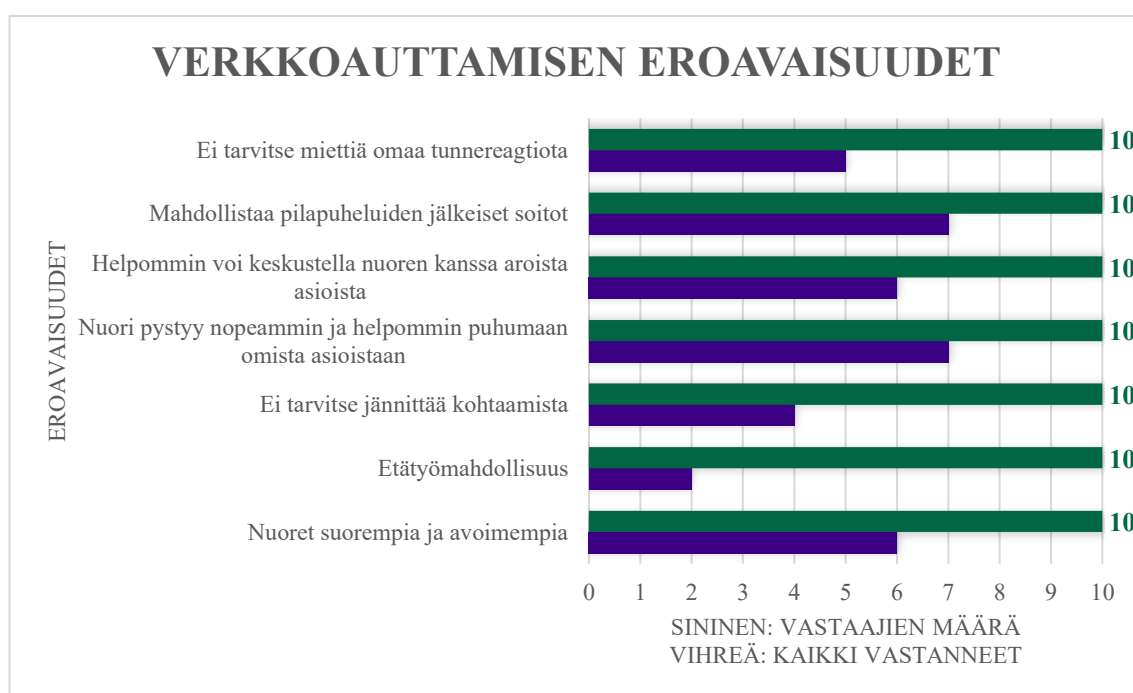
Kahdella vastaajilla etätyömahdollisuus on ollut yksi motivoiva tekijä jatkaa verkkoauttajana. Mikäli vapaaehtoisella on pitkä matka päivystyspaikalle, etätyömahdollisuus on helpottanut ajankäyttöä. Tämä on mahdollistanut päivystysvuorojen ottamista enemmän, kun matkoihin ei ole mennyt aikaa.

Osalle vapaaehtoisista päivystäminen oli henkireikä, moni koki saavansa elämänsä enemmän sisältöä. Perheellinen koki saavansa omaa aikaa. Vapaaehtoistyö oli mukavaa ja hyvää mieltä tuottava harrastus.

Auttaminen verkkovälitteisesti koettiin myös hyödyllisenä harrastuksena hakeutuessa jatkossa esimerkiksi työelämään nettipalveluiden tai ylipäättään auttamisen parissa tehtävään työhön. Haastateltava koki vapaaehtoistyön olevan hyvä

lisä omassa cv:ssä. Tunnetun ja arvostetun järjestön vapaaehtoisena toimiminen todettiin myös merkitykselliseksi. Kaksi haastateltavaa kertoi oppineensa myös netin käyttöä ja ymmärtävänsä nuoria nyt enemmän netinkäyttäjinä kuin aikaisemmin. Yhden haastateltavan mielestä vapaaehtoistyön alkuaikoina hän oli pitänyt erilaisia nuorten suosimia sivustoja turhana, mutta oli muuttanut aika pian mielipidettensä.

8.2 Verkkoauttamisen erot verrattuna perinteiseen vapaaehtoistyöhön.



Kuvio 2. Verkkoauttamisen eroavaisuudet

Haastattelujen pohjalta toiseen tutkimuskysymykseen tuli kuvion kaksi (2) mukaiset vastaukset. Nämä seitsemän asiaa nousivat vahvimmin esille. Toinen tutkimuskysymys etsii vastauksia kysymykseen, miten verkkoauttaminen eroaa perinteisestä auttamistyöstä, joka tehdään kasvotusten nuorten kanssa esimerkiksi

kadulla iltaisin, nuorisotaloilla tai muissa nuorten suosimissa paikoissa. Useat vastaajat olivat sitä mieltä, että nuoren kanssa on helpompi keskustella aroista asioista verkkovälitteisesti kuin kohtaamalla hänet. Tämä pätee sekä autettavaan että auttajaan, molemmille se on helpompaa. Vapaaehtoisen auttajan on helpompi ottaa esille vaikeat ja aaremmat asiat silloin, kun hän ei näe autettavaa. Vapaaehtoisella oli kokemus, että se on myös nuorelle helpompaa. Haastatte-luissa kävi ilmi, että lapsi tai nuori puhuu helpommin anonyymille auttajalle ja luottamus syntyy nopeammin kuin perinteissä kohtaamisessa. Tätä mieltä oli yli puolet vastaajista.

Vapaaehtoiset kertoivat, kuinka heille on laulettu, itketty, naurettu, lausuttu runoja ja kerrottu elämäntarinoita. Vakavissa asioissa aihepiiri on ollut pitkälle kouluter-veyskyselyssä kerrotut lapsena ja nuorena kohdatut epäkohdat, kriisit ja ongelmat. Näistä vahvimmin nousi esille perheväkivalta, vanhempien päihteiden käyttö, seksuaalinen hyväksikäyttö, yksinäisyys, kiusaaminen ja vanhempien erotilanteet. Nämä asiat ovat löydettävissä teoriaosuuden tietopohjassa.

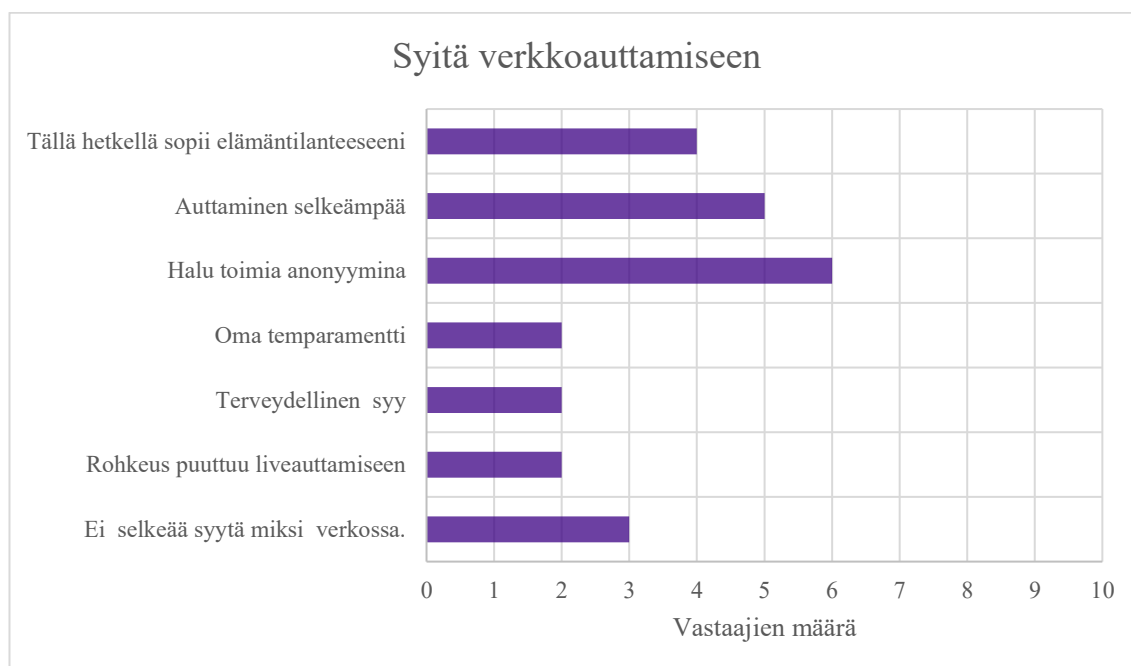
Haastateltavat kokivat verkkoauttamisen helpommaksi itselleen sen takia, ettei tarvitse jännittää miten kohdata lapsi tai nuori. Voi panostaa täysipainoisesti nuoren auttamiseen eikä miettiä omia reaktioita kohdatessaan apua tarvitseva lapsi tai nuori. Näin ollen auttaja on läsnä sataprosenttisesti. Henkilö 2 kertoi: ”Jännittäisin kohtaamista niin paljon, etten pystyisi keskittymään nuoren asiaan”.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että pilailumielessä soitetut puhelut mahdollistavat kuitenkin nuoren yhteydenoton myöhemmin vaikka on ensin soitettu muutama pila-puhelu harjoitusmielessä. Tätä mahdollisuutta ei livekohtaamisessa välttämättä ole, jos nuori kokee ensimmäisen kohtaamisen nolona eikä uskalla enää lähestyä aikuista uudemman kerran. Yllättävä huomio oli, etteivät pilapuhelut olleet motivaatiota vähentäviä vaan päinvastoin vastaaja koki sen hyvänä asiana. Sillä tavalla nuori harjoitteli rohkeutta ottaa myöhemmin yhteyttä tai vaikka ei olisikaan ottanut yhteyttä myöhemmin nuorelle jäi kokemus, että aikuinen vastaa ja kuuntelee häntä ”pilailusta” huolimatta.

Kahden vastaajan mielestä verkkoauttaminen eroaa perinteisestä auttamisesta myös sillä tavalla, että se mahdollistaa etänä auttamisen. Tämä helpottaa auttamistyötä, mikäli välimatkat ovat pitkät päivystyspaikalle, jossa auttaminen tehtäisiin.

Kolme vapaaehtoista oli sitä mieltä, ettei näe juurikaan mitään eroa omassa vapaaehtoistyössään perinteisen auttamistyön tai verkkoauttamisen välillä. Kaksi heistä ei ollut koskaan aikaisemmin miettinyt asiaa.

8.3 Miksi mieluummin anonyymiauttaminen verkossa kuin muut muodot



Kuvio 3. Syitä verkkoauttamiseen.

Haastattelukysymyksistä nousevat vastaukset eivät suoraan vastaa kolmanteen tutkimuskysymykseen, jossa haluttiin kysyä, miksi vapaaehtoinen valitsee mieluummin anonyymina auttamisen perinteisen sijaan. Muutamien lisäkysymyksien kautta tähän löytyi vastauksia. Vastauksista löytyi selkeästi seitsemän eri syytä, jotka toistuivat usealla haastateltavalla. Suurin syy oli halu toimia anonyymisti, ilman nimeä ja ilman kasvoja. Kuusi haastateltavaa koki näin. Anonyymisuus

koettiin helpompana itselle kuin perinteisempi auttaminen, jossa nähdään kasvotusten lapset ja nuoret. Osalla vastaajista oli lapsia, jotka eivät halunneet heidän vuokseen tehdä muunlaista auttamistyötä. He eivät halunneet tehdä näkyvää auttamistyötä omalla nimellään, etteivät heidän lapsensa ystävät tietäisi heidän vastailevan lapsen ja nuorten kysymyksiin. Näin he välttelevät kiusalliset tilanteet omassa arjessaan.

Vastaajista osa oli sellaisessa elämäntilanteessa, että nimenomaan tämä auttamuoto sopi heille paremmin kuin muut. Äsken mainitut vanhemmat ovat yksi ryhmä heitä. Osa arveli olevansa terveydellistä syistä rajoittuneita kohtaamaan lapsia ja nuoria livenä. Itselleni nousi vastauksista ajatus, että tämä verkkoauttaminen mahdollistaakin esimerkiksi liikuntarajoitteisen vapaaehtoisen työskentelyn täysipainoisesti. Opiskelu ja työttömyys ovat myös ohimeneviä elämän tilanteita, jotka mahdollistavat toisille aikaa toimia vapaaehtoisena. Verkossa toimimisessa koettiin vapaaehtoistyön lopettaminen ja siirtyminen toisiin tehtäviin helpommaksi, kuin jos tuntisi autettavat nuoret.

Henkilö 2 toi esille oman rohkeuden puutteen toimia lasten ja nuorten parissa kasvotusten tällä hetkellä, toinen haki rohkaisua toimimalla ensin verkkovälitteisesti ja lähtemällä sitten toimimaan nuorten pariin. Rohkeuden puute ei ole kuitenkaan este auttaa ja kuunnella nuoria. Motivaatio ja halu oli vahva tehdä auttamistyötä nuorten parissa.

Auttaminen verkossa koettiin selkeämpänä kuin muu auttaminen. Nuori ottaa asiat esille nopeammin eikä tutustumiseen mene ylimääräistä aikaa. Nuori on saattanut suunnitella yhteydenottoa jo kauan, kunnes on rohkaistunut ottamaan yhteyttä. Hänellä on saattanut olla muistilappu, jonka avulla edennyt asiassaan. Osalla vastaajista ei ollut selkeää syytä toimia verkossa. Osa haluaisi tehdä myös vapaaehtoistyötä muulla ja muilla keinoin. Eräs haastateltava kertoi, kuinka hänen vapaaehtoistyöhönsä lähteminen oli sattumaa, tämä sattuma on jatkunut jo usean vuoden ajan.

Oma temperamentti tai herkkyys tuo osan vapaaehtoisauttajista juuri nettiin. Vastaja uskoo, ettei pystyisi hillitsemään omia tunteita tai puhettaan kohdatessaan

nuori "livenä" kadulla tai missä tilanteessa hän tuleeakaan pyytämään apua tai halutessaan keskustella. Henkilö 10:n mukaan

"Olisin voinut ajatella livetoimintaakin, mutta uskon, että puhelimesta pystyisin paremmin toteuttamaan persoonaani. Olisin ehkä neutraalimpi mikä minusta on olennaista, jotta pystyisin paremmin tukemaan "ulkopuolisena" ihmisenä. En ehkä sitten lähde niin helposti kovin emotionaaliseen vuorovaikutukseen." Vastaavan tyyppisiä vastauksia tuli myös muilta vapaaehtoisilta.

Vapaaehtoiset kertoivat, kuinka heille oli laulettu, itketty, naurettu, lausuttu runoja ja kerrottu tarinoita. He pohtivat olisivatko nuoret olleet "livenä" näin rohkeita. Henkilö 5 kertoi, kuinka hän oli päässyt kuuntelemaan ensiesitystä nuoren tekemästä musiikkikappaleesta, "silloin meinasi itseltä päästä itku", Kahden vastaajan mielestä heidän omat arvonsa, ovat samanlaiset kuin toiminnassa, jossa ovat mukana. Mannerheimin lastensuojeluliiton toimintaa ohjaavat arvot: lapsen ja lapsuuden arvostus, yhteisvastuu, inhimillisyys ja yhdenvertaisuus.

9 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Haastattelemani verkkovapaaehtoiset ovat erittäin motivoituneita tekemään vapaaehtoistyötä lasten ja nuorten puhelimen parissa. Heidän motivaationsa on syntynyt auttamistyölle jo paljon aikaisemmin kuin he ovat lukeneet ensimmäistään ilmoitusta, jossa haetaan vapaaehtoisia auttamaan puhelimeen. Suurimmalla osalla tämä auttamisen kipinä, motivaatio on kasvanut pikkuhiljaa omien elämäkokemusten tai lähipiirissä tapahtuneiden tilanteiden myötä. Haastateltavilla tämä motivaatio oli syntynyt jo lapsena, motivaatio auttaa muita lapsia ja nuoria. Osa oli tullut autetuksi itse, osa oli ollut jo silloin auttajan ja vertaistukijan roolissa.

Haastateltavat kokivat myös, miten nuorten on helpompi puhua verkon kautta, he ovat suorempia ja avoimempia. Teoriaosuudessa todettu, että verkon kautta mielipiteiden esittäminen, aloitteiden tekeminen sekä puhuminen on helpompaa kuin reaali maailmassa, koska verkossa voi esiintyä nimettömänä. (Sinisalo-Juha & Timonen 2011, s. 24.)

Asiat, jotka tulivat vastaan lasten ja nuorten puheluissa, kirjepalveluissa tai chat-keskusteluissa löytävät aika pitkälle kouluterveyskyselyn 2017 mukaan tehdystä teoriasta, jossa oli koottu lasten ja nuorten kokemia elämän haasteita. Näitä ovat esimerkiksi yksinäisyys, kiusaaminen, vanhempien ero, väkivallan kokemus, vanhempien päihteiden käyttö ja harrastamattomuus. (Kouluterveyskysely 2017).

Sillä, millä tavalla järjestö mainostaa omaa vapaaehtoistyötään ja rekrytoi uusia vapaaehtoisia ei ole suurta merkitystä. Tärkeämpää on etsiä ja löytää juuri tähän vapaaehtoistyöhön motivoituneet ihmiset. Oikeanaikaisuus pätee tähän. Organisaation on tärkeää myös kannustaa, kiittää ja kehua vapaaehtoisiaan ja tarjota tukensa heille. Pitää heistä jatkuvasti huolta, kouluttaa ja ylläpitää heidän ammattitaitoansa. Virkistyksellä eli erilaisilla retkillä, teatterikäynneillä ja tarjoilulla on merkitystä ja tuo hyvää mieltä. Kysyttäessä olisiko sillä merkitystä saisiko työstään palkkaa suurin osa vapaaehtoisista vastasi, ettei raha ole minkäänlainen motiivi eikä edes kahvi ja pulla.

Motivaatio syntyy siitä, auttamisen ilosta ja lasten ja nuoren kiitoksesta ja kokeemuksesta tulla autetuksi. Vapaaehtoisjärjestön tulisikin kiinnittää näihin asioihin erityistä huomiota ja sanoittaa nämä asiat vapaaehtoiselleen. Vaikeissa tilanteissa, kun vapaaehtoinen on joutunut vastaamaan lapsen tai nuoren hankalaan elämäntilanteeseen työntekijän rooli on erittäin tärkeä purkutilanteessa. Nämä työnohjaukset kuuluvat olennaisena osana päivystysvuoroihin ja rauhoittaa olemassaolollaan vapaaehtoista. Samalla se myös motivoi vaikeiden yhteydenottojen jälkeen jatkamaan vapaaehtoistyössään.

Lasten ja nuorten puhelimen Jyväskylän osaston työntekijöitä kehuivat kaikki vastaajat, eikä kenelläkään ollut moittimista mitkä liittyivät vapaaehtoisten tukemiseen ja toiminnassa pysymiseen.

Motivointiin voi vaikuttaa, vaikkakin siihen syntyyn vaikuttavat omat kokemukset ja koetut tunteet. Ulkoinen motivointi ei tule viemään pitempi aikaiseen vapaaehtoistyöhön, jos esimerkiksi vapaaehtoistyötä tehdään pelkän cv:n tai etujen takia. Motivaatiota lisää se, että tuntee itsensä tärkeäksi ja pystyy tekemään toiselle merkittäviä hyviä tekoja. Auttaminen tuo iloa ja hyvää mieltä. Haastateltavin paras motivaattori oli lasten ja nuorten antama kiitos ja tunne tai kokemus, että he tulivat autetuiksi. Teoriaosuudessa todettu Kareisen ym. ajatus siitä, että ei odoteta samaa hyötyä, vaan ajatellaan saamisen olevan auttamisesta saatu ilo, kiitos tai hymy. Tärkeyttä tuo mahdollisuus vastuutehtävien hoitamista, mainetta, kokemusta, neuvottelutaitoja ja vaikuttamista päätöksentekoon. (Karreinen ym., 2017, s. 36.)

Verkkoauttamiseen motivointi ja siinä auttamismuodossa pysyminen ei sinänsä vaadi erilaisia toimenpiteitä kuin perinteinen vapaaehtoisauttaminen. Verkkoauttaminen mahdollistaa kuitenkin sellaisten mukaantulon vapaaehtoiseksi, joilla se muutoin olisi hankalampaa oman elämäntilanteen tai muiden rajoitteiden takia. Järjestön kannattaisi kiinnittää huomiota etsiessään verkkovapaaehtoisia suunnata mainontaa myös sellaisille, jotka eivät normaalisti olisi vapaaehtoisuuskentän niitä aktiivisimpia osallistujia.

Verkkoauttamisen niin kuin kaiken muunkin vapaaehtoistyön pariin saattaa eksyä ihmisiä, joiden motiivi on arveluttava eikä vastaa järjestön arvoja. Joillekin ajatus että, toimiminen vapaaehtoisena avaisi automaattisesti ovia ylöspäin ilman muuta motivaatiota esim. halua auttaa ei tule tuottamaan pitempiaikaisia vapaaehtoisia.

Yksi vastaajista oli saanut työpaikan tämän vapaaehtoistyönsä kautta. Hänen motivaationsa toiminnassa toimiseen ei ollut työpaikan saaminen vaan muut asiat.

Heräsi ajatus vapaaehtoisista, joilla on itsellä menossa kriisi ja tulevat hakemaan toiminnasta apua ja tukea omaan vaikeaan tilanteeseen. Auttamistilanteissa auttettavan ongelma ja tilanne unohtuu ja on vaara jutella omista asioistaan.

Vastuutyöntekijä joutuukin olemaan ”herkällä korvalla” valikoidessaan vapaaehtoisia toimintaan ja koulutuksiinsa.

Tutkimuskysymysten vastaukset täyttyivät joissain määrin. Joskin odotin selkeämpiä ja useampia vastauksia liittyen perinteisen auttamisen ja verkkoauttamisen eroavaisuuksiin. Motivointiin liittyen vastaukset olivat samansuuntaisia kaikilla vastaajilla, nämä asiat eivät yllättäneet minua. Teoriatieto, jota keräsin motiivoinnista puoltaa haastateltavien ajatuksia omasta motiivoinnistaan vapaaehtoistyössään. Ihminen, joka omaa sisäisen motivaation verrattuna ulkoiseen motivaatioon on vapaaehtoisuuskentällä huomattavasti motivoituneempi ja pitempään vapaaehtoistyössä toimiva vapaaehtoinen. Into, halu, sisäinen palo auttaa ja olla hyödyksi kantaa pitemmälle, kuin esimerkiksi pelkkää mainetta hakeva vapaaehtoinen, jolla on pelkästään todistus toiminnasta päämääränä.

Toinen tutkimuskysymykseni, miten verkkoauttaminen anonymisti eroaa perinteisestä vapaaehtoistyöstä, herätti haastateltavissa pohdintaa omasta valinnastaan tehdä vapaaehtoistyötä. Verkkoauttaminen anonymisti oliko ollut tietoinen valinta vai oliko vapaaehtoinen ajautunut siihen erilaisia reittejä pitkin. Tämän tiedostaminen ei ollutkaan kaikille ollut aivan selvä. Kysymys anonymiauttamisen valikoituminen mieluummin kuin tavanomaisemman läsnä olevan auttamismuodon? Tämäkään ei kaikkien kohdalla tuottanut suoraa vastausta.

Tutkimusmenetelmänä käytetty haastattelu toimi mielestäni hyvin tässä opinnäytetyössä. Toisena vaihtoehtona mietin kyselyä, jonka olisin toteuttanut esim. ”webropol” nettikyselynä. Tämän hylkäsin sillä perusteella, että halusin keskustella haastateltavien kanssa ja näin saada työhöni syvyyttä. Pelkäsin myös, että jotkut arvokkaat tiedot voivat jäädä saamatta. Kyselemällä sain vastaajan pohtimaan asioita enemmän.

Haastattelut toimivat mielestäni avoimesti ja luottamuksellisesti ja ne olivat hyvin luontevia. Haastattelukysymyksien läpikäymisen lisäksi keskustelimme myös muista aiheeseen liittyvistä asioista. Tulin hyvin vakuuttuneeksi siitä, että haastateltavat motivoituneita työhönsä ja tekivät sitä täydellä sydämellään.

Haastattelukysymykset olisin muotoillut toisin, vaikkakin vastaajat pitivät niitä kattavina ja toimivina. Olisin voinut miettiä huomattavasti enemmän rakennetta ja miten ne tulevat vastaamaan tutkimuskysymyksiäni. Tutkimuskysymyksistä olisi kannattanut tehdä strukturoidummat ja tarkemmat

10 EETTISET LÄHDÖKOHDAT JA LUOTETTAVUUS

Olen tietoinen ja kunnioitan ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiä ohjeistuksia. Opinnäytetöiden eettiset periaatteet pohjautuvat ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arenen ohjeistukseen. Diakonia ammattikorkeakoulun tutkimuseettiset pohjautuvat näihin edeltä mainittuihin ohjeistuksiin. Kyseiset periaatteet antavat reunaehdot opinnäytetyön prosessille liittyen lainsäädäntöön, henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan. (Arene, 2017. i.a.)

Työni sisältämät nauhoitetut puhelinhaastattelut ja niistä laadittu litterointi tuhoaan opinnäytetyön prosessin jälkeen. Haastateltavien henkilötietoja ei ole kerätty missään vaiheessa. Haastateltavan sukupuoli on tullut esille haastattelussa, mutta sitä tietoa ei ole merkattu minnekään.

Tutkittavien, haastateltavien suojaan kuuluu myös vapaaehtoisuus, heillä on oikeus kieltäytyä milloin tahansa osallistumasta tai keskeyttää mukanaolo koska tahansa. Tutkittavalla on oikeus myös jälkikäteen kieltää aineiston käyttö, joka on ilmennyt häntä tutkittaessa. (Tuomi ja Hirsjärvi, 2002, s. 128) Käsiteltävä tieto on erittäin luottamuksellista ja mitään mistä ei erikseen ole sovittu ei julkaista. Opinnäytetyön validiteetilla tarkoitetaan pätevyyttä, tutkimusmenetelmän kykyä mitata tarkoitettua asiaa. Haastattelussa haastateltava voi esimerkiksi ymmärtää kysymyksen eri tavalla kuin haastattelija itse on sen ajatellut. Haastattelija saattaa käsittelä saatuja tuloksia omalla ajattelumallilla., eivät tulokset ole silloin päteviä tai tosia. (Hirsjärvi ym., 2009, s. 231–232.)

Työhistoriani nuorten ja lasten parissa tuo tietynlaista ammatillisuutta keskustella vapaaehtoisauttajien kanssa. Lisäkysymyksien tekeminen ja johdattelu haastattelutilanteessa oli välillä tarpeen. Jouduin tietoisesti rajaamaan, silloin kun keskustelut lähtivät rönsyilemään. Haastattelukysymyksissä pysyminen oli välillä vaikeaa. Asioiden kertominen ja läpikäyminen oli täysin vastaajan omassa harkinnassa. eikä vastaaja joutunut tilanteeseen, että olisi puhunut enemmän kuin olisi siinä tilanteessa halunnut, Haastattelukysymyksiä on yhteensä 6 joista 5 ovat selkeämmin vastattavia ja yksi vähän laajempi. Vastajaalla oli mahdollisuus ohittaa joku kysymyksistä tai keskeyttää haastattelu kokonaan. Kaikki haastateltavat halusivat vastata kaikkiin kuuteen kysymykseen eikä kukaan halunnut keskeyttää haastattelua. Opinnäytetyön tekijälle tuli tunne, että haastateltavat olivat rehellisiä ja he halusivat aidosti vastata kysymyksiin. Haastatteluissa tuli ilmi myös paljon henkilökohtaisia asioita, jotka jäivät vain opinnäytetyön tekijän tietoon.

11 POHDINTA

Opinnäytetyö vahvisti jo tiedostamaani motivoinnin merkitystä vapaaehtoistyössä järjestöissä. Teoreettista viitekehystä kerättäessä oli kiinnostavaa lukea motivointiin liittyviä teoretietoja ja pohtia niitä tämän työn vapaaehtoisten kannalta. Pohdin myös motivoinnin merkitystä omassa työssäni ja miten paljon enemmän siihen pitäisi kiinnittää huomiota. Järjestökentällä vapaaehtoisten saavutettavuus toimintaan ja toiminnassa pysyminen ovat järjestön kannalta ensiarvoisen tärkeitä. Järjestöjen toiminta perustuu pitkälti vapaaehtoistyöntekijöiden työpanokseen. Suomalaisten motivaatio tehdä vapaaehtoistyötä on korkea ja tutkimuksien mukaan tämä ei ole ollut laskussa. Lasten ja nuorten parissa tehdään prosentuaalisesti eniten vapaaehtoistyötä, tämä vapaaehtoisuus jakautuu erilaisten lasten ja nuorten parissa toimivien järjestöjen ja liikuntaseurojen välille. Halu tehdä hyvää on motivoinnissa korkealla.

Oman ajan merkitys ja toiminnan kokeminen henkireikäneä ja harrastuksena olivat minulle yllättäviä motivoivia tekijöitä mutta kahden lapsen äitinä ymmärrän tämän oikein hyvin. Olen itse toiminut vapaaehtoisena järjestössä, jossa järjestettiin toimintaa lapsille, perheille ja nuorille. Varsinkin hallitustyöskentely eli kokoukset ja suunnittelu ja virkistystoiminta olivat itselle motivoivia sekä tässä ilmi tullutta omaa aikaa. Toki se toiminta, eli tapahtumat, retket yms., jotka kohdistuivat pienen paikkakunnan lapsille, nuorille ja perheille vapaaehtoistyössäni oli mukavia ja niitä oli motivoivaa tehdä. Pienen paikkakunnan tarjonta oli jokseenkin vähäistä niin samalla sai toimintaa itselle ja omalle perheelle.

Alun perin aloin tekemään opinnäytetyötä toisesta aiheesta, joka liittyi myös vapaaehtoistyöhön verkossa. Olin kiinnostunut tutkimaan sitä, mikä saa ihmiset lahjoittamaan ruokaa, vaatteita ja rahaa anonyymisti niitä tarvitseville. Sosiaalisessa mediassa toimiva verkkoyhteisöpalvelu Facebookissa on lukuisia erilaisia auttamisryhmiä. Näissä ryhmissä on taas satoja avuntarvitsijoita ja avunantajia. Olen itse toiminut vuosia auttajan roolissa näissä Facebookin ryhmissä. Aloitin keskustelemalla auttajien kanssa, joita oli monentyyppisiä ja monella eri motiivilla. Tähän minulla oli vaikea saada yhteistyökumppania, Löydettyäni kaksi rekisteröitynyttä yhdistystä pyysin heitä yhteistyökumppaniksi, toinen lupautui. Meillä alkoikin alustavat suunnitelmat mutta ne peruuntuivat esim. eettisyyteen liittyviin kysymyksiin liittyen.

Opinnäytetyön tekeminen jäi tauolle, kunnes aloitin sen työstämisen muutaman vuoden päästä. Työn alkuun lähteminen ja tieteellisen tutkimustulosten kerääminen olivat minulle hyvin haastavia. Opiskeluistani ja rutiinista siihen oli jo kauan aikaa ja jouduin opettelemaan monia asioista alusta. Oppilaitoksen työskentelyalusta oli muuttunut erilaiseksi, Useaan kertaan olin luovuttamassa. Hyvien ystävien tuki ja opinnäytetyön prosessin aikana löytynyt toinen samassa tilanteessa oleva ystävä oli korvaamaton, että sain tehtyä työn ajoissa.

Oma kompetenssi, ammatillinen osaaminen tämän opinnäytetyön tuloksissa vapaaehtoisten verkkoauttajien kohdalla selkeytti sitä tietoa, jonka jo tiesin, mutta antoi myös uusia näkökulmia. Omassa työssäni tällä hetkellä verkkoauttaminen on vähäistä, mutta haluaisin kehittää sitä työhöni enemmän. Kehittämiseen

olenkin saanut työkaluja, miten saada motivoitua vapaaehtoiset jäämään toimintaan. Teoriassa löytämäni tieto motivoinnista vapaaehtoiskentällä oli samansuuntaista kuin haastateltavien vastaukset, Liian usein työssämme panostamme liian lyhytjännitteisesti vapaaehtoisiin, ajattelempa, että kun olemme saaneet heidät toimintaan se riittää.

Verkkovapaaehtoiset ovat sellaisia, jotka työskentelevät eri puolilla Suomea, joten erilaiset "livenä" tapahtuvat koulutukset ja tapaamiset ovat hankalia järjestää. Heidän koulutuksensa ja vertaistapaamiset pidetään verkkovälitteisesti. Kontakti heihin jää vähäiseksi ja palkitsemiseen tarvitaan muita keinoja kuin "yhteiset teatteriretket ja kahvitukset." Yhteydenotto myös työskentelyajan ulkopuolella tulee tärkeäksi, työnohjaukselliset seikat korostuvat ja niihin täytyy panostaa. Tässä opinnäytetyössä ilmeni, ettei materiaalisella palkitsemisella ole suurta merkitystä, mutta mielestäni sellaiseen on myös hyvä välillä panostaa. Siitä saa hyvän mielen ja tunteen, että on jollakin tavalla palkittu.

Jatkotutkimusta ajatellen pohdin miten järjestöissä voisi käyttää motivointia hyväksi jo rekrytointivaiheessa. Miten saadaan aikaan oikeanaikainen mainonta niin, että vapaaehtoistoimintaan motivoituneet ihmiset saataisiin aktivoitumaan. Tein huomion, että usealla vastaajalla oli syntynyt motivaatio vapaaehtoisauttamiseen jo paljon aikaisemmin kuin he olivat tulleet itse toimintaan. Yksi vastaajista kuvasikin hyvin, että "asiat vain loksahivat paikoilleen" ja toinen sanoi "tätä olin odottanut jo monta vuotta".

Koen, että oma asennoituminen vapaaehtoistyöhön työntekijänä järjestössä heijastuu myös vapaaehtoisiin. Oma sisäinen motivaatio näkyy päällepäin, halu auttaa ja kyky arvostaa vapaaehtoistyötä lisää vapaaehtoisen innokkuutta ja halua jatkaa toiminnassa. Omalla esimerkillä voi saada paljon aikaan, olemalla itse iloinen ja positiivinen työntekijä se heijastuu myös ilmapiiriin. Sosionomit tekevät työtä järjestöissä ja seurakunnissa, joissa on vapaaehtoistoimintaa. Hyvä perehdytys vapaaehtoistyöstä uudelle työntekijälle olisi tärkeää, vapaaehtoistoiminnan ollessa osa työpaikan käytäntöä.

Mielestäni löytämästäni Seuralehden artikkelissa kiteytyy hienosti asiat vapaaehtoisuudesta. Mieli ry:n toiminnanjohtaja Satu Raappanan mukaan:

”Toisten auttaminen tuo itselle hyvää oloa ja merkityksellisyyden tunnetta vapaaehtoisen omaan elämään. Usealle vapaaehtoiselle päivystäjän työ on opettanut paljon; opiskelijat ovat voineet kehittää omaa tulevaa ammatillista osaamistaan. vapaaehtoisauttajat kertovat saaneensa erityisen ainutlaatuisen näköalapaikan nuorten elämään, kriiseihin ja ihmisten auttamiseen yleensä. (Seuralehti 30.3.2021, i.a)”

LÄHTEET

Arene. Julkaisut. Raportit. *Opinnäytetöiden eettiset periaatteet*. Saatavilla

31.8.2021 <http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTI-SET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

Laki sähköisen viestinnän palveluista. Saatavilla 23.9.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140917>

Ewalds, H. (2015). *Kenelle lyönnit kuuluvat?* Kuntaopas pari- ja lähisuhdeväki vallan ehkäisytyöhön. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005:7.

Halonen, M., Karreinen, L., & Tennilä, M., (toim.).2017. *10 Askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan*. VISIO opintokeskus.

Holmila, M., Raitasalo, K. & Tigerstedt, C. *Sukupolvien sillat ja kasvamisen karrikat - vanhemmat, lapset ja alkoholi*. THL 2016.

<https://www.julkari.fi/handle/10024/131418> saatavilla 1-10.2021

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Junttila, N. (2010). *Lapsen sosiaaliset kyvyt ja yksinäisyys näkyviin jo alakoulussa*.

Junttila, N., Kainulainen, S. & Saari, J. (2015). Junttila, N., Kainulainen, S., & Saari, J. (2015). Mapping the lonely landscape – Assessing loneliness and its consequences. *The Open Psychology Journal*, 8 (Suppl 2- M6),

Kananen, 2008,

Kotimaisten kielten keskus. 2018. *Kielitoimiston sanakirja: sosiaalinen media*

<https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/nmot.exe?ListWord=sosiaalinen&SearchWord=sosiaalinen&dic=1&page=results&UI=fi80&Opt=1>

Saatavilla 15.9.2021.

Kouluterveyskysely 2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

https://thl.fi/dments/10531/2851931/KTK17_ylakoulu_FIN_luonnos8_final.pdf/17e1635f-e074-4fa1-a4c3-85b5e42245b1 saatavilla 29.9.2021

Kyperturvallisuuskeskus.fi. *Luottamuksellinen viestintä*.

<https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/toimintamme/saantely-ja-valvonta/luottamuksellinen-viestinta> Saatavilla 2.10.2021.

Lereya, S, Copeland, W, Costello, J. & Wolke, D. (2015).

[https://www.thelancet.com/pdfs/journals/lanpsy/PIIS2215-0366\(15\)00165-0.pdf](https://www.thelancet.com/pdfs/journals/lanpsy/PIIS2215-0366(15)00165-0.pdf)

Saatavilla 1.10.2021

Mannerheimin Lastensuojeluliitto. *Lasten ja nuorten auttava puhelin*.

<https://www.nuortennetti.fi/apua-ja-tukea/lasten-ja-nuorten-puhelin/lasten-ja-nuorten-chat>

Saatavilla 23.9.2021

Mielenterveystalo.fi

<https://www.mielenterveystalo.fi/> saatavilla 1.10.2021

Niermeyer, R., Seyffert, M. (2004). *Motivaatio*. OY RASTOR AB. Helsinki
OKM. 2017. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2017:19.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80110/okm19.pdf> saatavilla 28.9.2021

Peltonen, M., Ruohotie P. (1989). *Motivaatio menetelmiä työhalun parantamiseksi*. 3. painos. Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset. Keuruu.

Pesonen, P., (2013) *Sosiaalisen elämän lait*. Lakimiesliiton kustannus.

Rossi, J., (2015) Opinnäytetyö. *Anonyymi asiointi verkossa*.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/89588/Rossi_Jani.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saatavilla 23.9.2021

Ruohotie, P. (1998). *Motivaatio, tahto ja oppiminen*. Oy Edita Ab. Helsinki

Sanastokeskus TSK. (2010). *Sosiaalisen median sanasto*. Helsinki.

Seura, artikkeli. *Ajankohtaista apua nuorelle tarjoavat chat palvelut kaipaavat lisää vapaaehtoisia*

<https://seura.fi/asiat/ajankohtaista/apua-nuorelle-tarjoavat-chat-palvelut-kaipaavat-lisaa-vapaaehtoisia/> saatavilla 10.10.2021

Sinisalo-Juha, E. & Timonen, P. (2011). *Verkkoperustaisen nuorisotyön määrittelyä ja teoriaa*. Teoksessa Jani Merikivi, Päivi Timonen & Leena Tuuttila (toim.) Sähköä ilmassa.

Viitala, R. (2004). *Henkilöstöjohtaminen 4.*, tarkistettu painos. Edita Prima Oy. Helsinki.

WHO.(2014). *Global status report on violence prevention 2014*. Geneve, WHO

www.kansalaisareena.fi Julkaisut, Raportit. *Vapaaehtoistyön tutkimusraportti*

https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2021/05/Vapaaehtoistyö_tutkimusraportti_2021.pdf

Julkaisut, Raportit. Saatavilla 23.9.2021

www.sananvapauteen.fi. artikkelit. Karhula. P. Anonymiteetti – *Suojaa vai tunnista*

<https://sananvapauteen.fi/artikkeli/2715>

Suomen Terveysliikuntainstituutti Oy 2011. *Motivaatio*.

<http://www.terveysverkko.fi/tietopankki/tyoikaisille/motivaatio>

saatavilla 28.9.2021

www.Suomi.fi. *Vapaaehtoistyö*.

<https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/perus-oikeudet-ja-vaikuttaminen/opas/vapaaehtoistyö>

Saatavilla 23.9.2021

www.valtioneuvosto.fi artikkeli. Koululaiskysely 2020: *Tyttöjä kiinnostavat kuvataide, ruuanlaitto ja eläinharrastukset – poikia mopot, pelit, parkour ja jalkapallo*

<https://valtioneuvosto.fi/-/1410845/tyttoja-kiinnostavat-kuvataide-ruuanlaitto-ja-elainharrastukset-poikia-mopot-pelit-parkour-ja-jalkapallo> saatavilla 28.9.2021

www.vaestoliitto.fi verkkosivut. *Lapset ja ero*

<https://www.hyvakysymys.fi/artikkeli/lapset-ja-ero/> saatavilla 10.10.2021

LIITE 1. Haastattelukysymykset

Vapaaehtoisten haastattelukysymykset:

1. Miksi olet lähtenyt mukaan ja miksi juuri verkossa tai anonyymisti vapaaehtoisena eikä liveauttamista?
2. Mitkä asiat olet kokenut palkitsevina?
3. Mitkä asiat olet kokenut vaikeina ja haastavimpina?
4. Mikä on auttanut jaksamaan?
5. Millaista tukea saat organisaatiolta, jossa olet vapaaehtoisena ja mitä tukea haluaisit saada?
6. Mikä jäänyt keskeisimpinä mieleen?

LIITE 2. Saatekirje 1.

SAATEKIRJE

Kuopio 19.9.2021

HYVÄ VASTAANOTTAJA,

Opiskelen Diakonia-ammattikorkeakoulussa Pieksämäellä sosionomi (AMK), tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Teen opinnäytetyönäni haastatteluita vapaaehtoisena toimimisesta verkkovälitteisessä auttamistyössä tai anonyyminä vapaaehtoistyöntekijänä auttaen lapsia ja nuoria. Haastattelun avulla haluan saada tietooni mikä motivoi verkkovälitteisessä vapaaehtoistyössä ja mikä saa pysymään vapaaehtoisena toiminnassa. Tutkimuksesta saatavaa tietoa voidaan käyttää hyväksi vapaaehtoistyön suunnittelussa ja motivoinnissa verkkovälitteisissä toiminnoissa.

Opinnäytetyö toteutetaan haastatteluna. Toivon, että haluat osallistua opinnäytetyöhöni kertomalla vastauksen 6 (kuuteen) kysymykseen, jotka tulen tekemään sinulle verkkoalustan (Teams tai zoom) kautta. Puhelu tai myös livehaastattelu on mahdollinen. Haastattelun kysymyksiin vastaaminen tulee viemään n. 30 minuuttia. Mikäli sinulla on mahdollisuus auttaa opinnäytetyöni tekemisessä otathan yhteyttä minuun lopussa olevien yhteystietojen kautta.

Tutkimuksen tekemiseen on saatu asianmukainen lupa. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti. Haastattelut tulen tekemään viikkojen 40 - 42. aikana.

Opinnäytetyöni ohjaajana toimii Sirpa Ylönen Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyöni tullaan julkaisemaan internetissä osoitteessa www.theseus.fi

Ystävällisin terveisin,

Priitta Tiitu Lahtinen

puh. 050 3509833, sähköposti. tiitu.lahtinen@gmail.com