

Nadja Makkonen ja Maija Möttönen

## Vapaaehtoisen opas

Opas Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden  
vapaaehtoisille

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

05.05.2014

Tekijät Otsikko  Sivumäärä Aika	Nadja Makkonen, Maija Möttönen Vapaaehtoisen opas — Opas Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoiselle 39 sivua + 3 liitettä 05.05.2014
Tutkinto	Sosionomi
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaajat	Lehtori Seija Mäenpää Lehtori Katja Ihamäki
<p>Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tuottaa opas Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoisille. Opas on perusopas, jota voidaan jakaa ja käyttää kaikissa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistoiminnan koulutuksissa ja perehdytyksissä. Oppaaseen koottiin vapaaehtoistoiminnan periaatteet ja käytänteet. Oppaassa käsitellään myös vapaaehtoisten jaksamista ja tukemista sekä sitä, mitä onnistunut vuorovaikutus ja kohtaaminen pitävät sisällään. Nämä aiheet koetaan vapaaehtoistoiminnassa tärkeiksi.</p> <p>Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistyön koordinoinnin kanssa. Opinnäytetyömme on monimuotoinen, joka koostuu teoreettisesta osuudesta, koko prosessin kuvauksesta ja arvioinnista sekä varsinaisesta produktista eli vapaaehtoisen oppaasta. Teoreettinen osuus käsittelee vapaaehtoistoiminnan merkitystä yhteiskunnassa, vapaaehtoistoimintaan lähtemisen motiiveja sekä vapaaehtoisten jaksamista ja tukemista.</p> <p>Oppaan kokoamista varten perustimme työryhmän, johon osallistui Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistoiminnan ammattilaisia. Työryhmän tarkoitus oli suunnitella ja arvioida opasta. Teetimme myös kyselyn oppaan aiheiden valintaan liittyen kaikille Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirastossa vapaaehtoisten kanssa työskenteleville työntekijöille. Oppaan onnistumisen kannalta oli tärkeää saada heidän näkemyksensä oppaan sisältöön.</p> <p>Oppaan oli tarkoitus olla kattava tietopaketti, joka helpottaisi vapaaehtoisten perehdyttämistä ja takaisi kaikille vapaaehtoisille yhtenäiset tiedot vapaaehtoistoiminnasta, motivoisi vapaaehtoisia sekä tukisi heidän jaksamistaan. Saavutimme mielestämme opinnäytetyölle asettamamme tavoitteet. Kokosimme oppaaseen kyselyn vastausten perusteella tärkeimmiksi koetut aiheet ja pyrimme rajaamaan aiheiden sisällön järkevästi. Kiinnitimme huomiota siihen, että oppaan kieli on selkeää ja helppolukuista sekä teksti innostavaa ja puhuttelevaa. Emme kyenneet toteuttamaan kaikkia työryhmässä nousseita ideoita käytettävissä olevien keinojen puutteellisuuden sekä ajan rajallisuuden vuoksi. Oppaan sisältö sai kuitenkin kiitosta ja se hyväksyttiin koko viraston puolesta. Toiveena on, että opas käännetään vielä ruotsin kielelle.</p>	
Avainsanat	vapaaehtoistoiminta, monimuotoinen opinnäytetyö, opas

Authors Title Number of Pages Date	Nadja Makkonen, Maija Möttönen A Guidebook for Voluntary Workers in the Department of Social Services and Health Care of the City of Helsinki 39 pages + 3 appendices Spring 2014
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Seija Mäenpää, Senior Lecturer Katja Ihamäki, Senior Lecturer
<p>The aim of this thesis was to produce a guidebook for the volunteers of the Department of Social Services and Health Care of the City of Helsinki. The guidebook is a basic guide, which can be distributed and used in the trainings of voluntary workers. The guidebook contains the principles and practices of voluntary work. The guidebook also provides advice on how to take care of one's wellbeing and how to interact with people when doing voluntary work. These subjects are considered important in voluntary work.</p> <p>The thesis was conducted in collaboration with the coordination unit of voluntary work of the Department of Social Services and Health Care of the City of Helsinki. Our thesis was practice-based consisting of a theoretical context, the evaluation and description of the whole process and the product itself. The theoretical part was about the importance of voluntary work in society, the motives and wellbeing of voluntary workers.</p> <p>In order to make the guidebook, we founded a working group that consisted of some professionals of voluntary work. The aim of the working group was to design and evaluate the guidebook. We also made an enquiry about the subjects of the guidebook for all the employees involved with volunteers in the Department of Social Services and Health Care of the City of Helsinki. It was important to get the employees' opinion about the content of the guidebook.</p> <p>The idea of the guidebook was to provide basic information about voluntary work and to make the induction of the volunteers easier. The guidebook should also motivate and support volunteers in their work. In our opinion, we achieved the goals set for the thesis. We created the guidebook's content according to the answers we received from our enquiry. We aspired to make the content of the subjects in the guidebook sensible. We paid attention to the language used in the guidebook so that it is clear and understandable and that the text is inspiring and influential. We were not able to implement all the ideas the working group had because of our limited time and resources. The content of the guidebook was approved of the whole Department. One wish was made that the guidebook was translated into Swedish.</p>	
Keywords	voluntary work, guidebook, practice-based thesis

## Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus	2
2	Vapaaehtoistoiminta	4
2.1	Vapaaehtoistoiminnan määrittelyä	4
2.2	Vapaaehtoistoiminnan merkitys yhteiskunnassa	6
3	Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden vapaaehtoistoiminta	8
3.2	Vapaaehtoistoiminnan muodot	8
3.3	Vapaaehtoisten koulutus ja perehdytys	9
4	Vapaaehtoisen motiivit	10
4.1	Vapaaehtoistoiminnan timanttimali	10
4.1.1	Antaminen — saaminen	11
4.1.2	Toiminta — pohdinta	12
4.1.3	Jatkuvuus — uuden etsintä	13
4.1.4	Läheisyys — etäisyys	13
5	Vapaaehtoisen jaksaminen ja tukeminen	15
5.1	Jaksamiseen vaikuttavat asiat	16
5.2	Työnohjaus vapaaehtoistyössä	16
5.2	Vapaaehtoisen tukeminen Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden virastossa	17
6	Opinnäytetyön tavoitteet	18
7	Työelämän organisointi oppaan suunnitteluun	19
7.1	Oppaan suunnittelu	19
7.2	Työryhmätapaamiset	19
7.2.1	Työskentelyn käynnistäminen ja kyselyn suunnittelu	20
7.2.2	Oppaan aiheiden valinta ja ulkoasun suunnittelu	22
7.2.3	Oppaan arviointi	23
8	Vapaaehtoisen opas	24
8.1	Kohderyhmä	24
8.2	Oppaan aiheet	25

8.2.1	Alkupuhe	25
8.2.2	Vapaaehtoistoiminnan periaatteet	25
8.2.3	Vapaaehtoisen oikeudet ja velvollisuudet	26
8.2.4	Vapaaehtoistoiminnan prosessi	27
8.2.5	Vapaaehtoisten jaksaminen ja tukeminen	27
8.2.6	Vuorovaikutus ja kohtaaminen	28
8.2.7	Vapaaehtoistoiminnan muodot sosiaali- ja terveystieteissä	28
8.3	Oppaan kieli	28
8.4	Oppaan ulkoasu	29
9	Opinnäytetyön arviointi	30
9.1	Työryhmätyöskentely	31
9.2	Opas	33
10	Pohdinta	35
	Lähteet	37
	Liitteet	
	Liite 1. Vapaaehtoisen opas	
	Liite 2. Kysely oppaan aiheista	
	Liite 3. Kyselyn saatekirje	

## 1 Johdanto

Kaikki toisten hyväksi tehdyt teot ovat aina arvokkaita, mutta varsinaiseksi vapaaehtoistyöksi määritellään sellainen toiminta, jota tehdään organisoidusti yksittäisten ihmisten ja yhteisöjen hyväksi. Vapaaehtoistyöstä ei saa rahallista korvausta, se tehdään ilman pakkoa eikä sitä pidetä velvollisuutena perhettä tai sukua kohtaan. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005:8.)

Vapaaehtoisten tekemä työ on mittaamattoman tärkeä osa koko yhteiskunnan hyvinvoinnin edistämistä. Vapaaehtoistyön merkittävyyttä ei voi koskaan mitata rahassa, mutta Helsingin yliopiston Ruralia-instituutin tutkimuksesta (2011) kävi ilmi, että neljän järjestön vapaaehtoistyön arvo Suomessa kohoaa 101–163 miljoonaan euroon vuodessa (Peltosalmi – Hakkarainen – Särkelä – Eronen 2012:14). Vapaaehtoistoiminta kansalaisten tarjoamana voimavarana on herättänyt kiinnostusta myös poliitikkojen ja päättäjien keskuudessa. Tulevaisuudessa sosiaali- ja hoivapalvelut eivät yksinkertaisesti riitä. Vapaaehtoistoiminta on näin ollen nähty yhtenä mahdollisuutena vähentää julkisia palveluita ja sitä tullaan väistämättä tarvitsemaan enemmän. (Nylund – Yeung 2005: 13–14.) Vapaaehtoistoimintaa ja ammatillista toimintaa ei tulisi nähdä toistensa vastakohtina, vaan vapaaehtoisen ja ammatillaisen antama tieto ja tuki täydentävät toisiaan (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005:10). Vapaaehtoistyö ei ole ammatillista työtä, vaan se täydentää sitä. Sillä ei tule yrittää korvata ammatillista työtä. Rajat näiden kahden välillä ovat joustavat, joten näin voi kehittyä uudenlaisia tukiyhdistelmiä. (Harju – Niemelä – Ripatti – Siivonen – Särkelä 2001: 38.) Jos vapaaehtoistoiminta saa arvoisensa tunnustuksen sekä vakituisen ja itsenäisen roolin palvelujärjestelmässä, siitä olisi mahdollista saada yhdessä peruspalveluiden kanssa toimiva kokonaisuus. Kuinka siis vapaaehtoistoiminnasta saataisiin paras mahdollinen hyöty irti?

Hakkarainen ja Syrjänen (2003) ovat luetelleet vapaaehtoistoiminnan perusedellytysten kriteereitä, joita ovat riittävä rahoitus, toiminnan arvostus ja näkyvyys, tiedotus, vapaaehtoiskeskukset, ohjaajat ja neuvojat. Nämä perusedellytykset pitävät sisällään seuraavia asioita: yhtenäinen peruskoulutus, eriytyneet koulutukset eri tehtäviin, jatkokoulutus, säännöllinen työnohjaus, virkistystilaisuudet, kriisiapu, vapaaehtoistyönohjaaja, tilat ja vapaaehtoisvälitys. (Hakkarainen – Syrjänen 2003: 28.) Hyvän vapaaehtoistoiminnan edellytyksenä on hyvin organisoitu ja vapaaehtoista tukeva toiminta.

## 1.1 Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus

Suorittaessamme viimeistä työelämäharjoitteluamme Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistyön koordinoinnissa, päätimme liittää myös opinnäytetyömme vapaaehtoistoimintaan. Pidimme tärkeänä sitä, että opinnäytetyöllämme olisi käytännön merkitystä. Harjoittelumme aikana kävi ilmi, että heillä oli suuri tarve saada vapaaehtoistoiminnan opas, joka soveltuisi kaikkiin Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistoiminnan muotoihin. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirastolla on yhteensä noin 1500 vapaaehtoista ja toiminta on hyvin organisoitua, mutta tällaista yleistä vapaaehtoistoiminnan perusopasta ei ole aikaisemmin tehty. Päätimme tehdä opinnäytetyönämme vapaaehtoisille suunnatun oppaan, koska sille oli selkeä tarve työelämässä. Oppaan tekeminen tarjosi meille mahdollisuuden kehittää vapaaehtoistoimintaa, koska opas on ensimmäinen laatuaan ja sen avulla vapaaehtoisten perehdyttäminen selkeytyy ja helpottuu.

Opinnäytetyömme tavoitteena on tukea ja motivoida vapaaehtoista hänen tehdessään vapaaehtoistyötä. Toisena tavoitteena on helpottaa työntekijöitä vapaaehtoisten perehdyttämisessä ja kouluttamisessa. Perustimme työryhmän Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistoiminnan ammattilaisista. Tällä pyrimme varmistamaan, että oppaan käytettävyys ulottuu kaikkiin vapaaehtoistoiminnan muotoihin sekä hyödyttää vapaaehtoisia että heidän kanssaan työskenteleviä ammattilaisia. Suunnittelimme oppaan sisällön yhdessä työryhmän kanssa, jolloin vuoropuhelu työelämän edustajien kanssa säilyi koko oppaan tekemisen ajan. Työryhmään osallistumalla ammattilaisilla oli mahdollisuus päästä kehittämään Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistoimintaa. Työryhmässä tarkastelimme jo olemassa olevia vapaaehtoistoiminnan käytänteitä ja arvioimme niiden soveltuvuutta oppaan kannalta.

Opinnäytetyömme on monimuotoinen, joka koostuu teoreettisesta osuudesta sekä vapaaehtoisen oppaasta (Liite 1). Teoreettinen osuus pitää sisällään opinnäytetyön taustat, aiheen teoreettisen viitekehyksen, oppaan tekemisprosessin kuvauksen sekä arvioinnin ja pohdinnan. ”Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä” (Vilkkä – Airaksinen 2003: 9). Opinnäytetyössämme painottuu toiminnallinen osuus eli oppaan tekeminen. Aloittaessamme oppaan tekemistä virasto oli juuri yhdis-

tynyt sosiaali- ja terveystieteiden instituutiksi, joten vapaaehtoistoiminnan organisointi ja toiminta instituutissa oli edelleen eriytynyt sosiaali- ja terveystieteiden erikseen. Näin ollen keskityimme opinnäytetyössämme sosiaalipuolen vapaaehtoistoimintaan.



## 2 Vapaaehtoistoiminta

### 2.1 Vapaaehtoistoiminnan määrittelyä

Vapaaehtoistoiminnalle löytyy useita eri määritteitä. Nylund ja Yeung (2005) määrittelevät vapaaehtoistoiminnan ”palkattomaksi, vapaasta tahdosta kumpuavaksi, yleishyödylliseksi toiminnaksi, joka useimmiten on organisoitunut jonkin tahon avustuksella” (Nylund – Yeung 2005: 15). Euroopan komission määritelmän mukaan ”vapaaehtoistyöllä tarkoitetaan kaikkea vapaaehtoista toimintaa, joka voi olla virallista, vapaamuotoista tai epävirallista ja jota toteutetaan henkilön omasta vapaasta tahdosta ja harkinnasta, oman motivaation perusteella ja ilman ansaitsemistarkoitusta” (Euroopan komission päätös 2009/0072). Eskolan ja Kurjen (2001) määritelmässä huomioidaan myös vapaaehtoisen motiiveja:

Vapaaehtoistyö on osallistumista vuorovaikutukseen perustuvaan organisoituun auttamis- ja tukitoimintaan, joka tähtää henkisen ahdingon lievittämiseen tai elinoloihin liittyvän puutteen korjaamiseen. Vapaaehtoistyötä ei tehdä taloudellisen yritystoimintana, palkkatyönä eikä erityisenä harjoitteluna, vaan tehtävään valmennusta saaneen auttajan motiivi pohjautuu ajatukseen, että hän voi olla avuksi ja oppii jotakin tärkeää. (Eskola – Kurki 2001: 10.)

Vapaaehtoistoiminnassa kohtaavat osallisuus, perinteiset käsitykset yhteistoiminnasta sekä auttamisen ja antamisen arvot, ja se tarjoaa tekijälleen merkityksellisyyttä sekä antamisen ja saamisen elämyksiä (Nylund – Yeung 2005: 13). Yeung (2007) näkee vapaaehtoistoiminnan tärkeänä yhteiskunnallisena ja yksilöllisenä voimavarana. Vapaaehtoinen käyttää voimavarojaan omasta ja toisten hyvinvoinnista huolehtimiseen (Yeung 2007:153). Vapaaehtoistoiminnassa on kyse siitä, että ihminen antaa osaamistaan ja aikaansa yhteiseksi hyväksi (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005: 8).

Eri määritelmistä voidaan kuitenkin nostaa esille tietynlaisia yhteisiä piirteitä, kuten palkattomuus ja vapaaehtoisuus. ”Suomessa vapaaehtoistoiminnan periaatteisiin luetaan kuuluviksi vastavuoroisuus, yhteinen ilo, tasa-arvoisuus, vapaaehtoisuus, palkattomuus, ei-ammattimaisuus ja luottamuksellisuus” (Yeung 2002: 11.) Myös tavallisen ihmisen taidot nousevat usein esiin eri määritelmien yhteydessä (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005: 10; Hartikainen 2009: 130). Vapaaehtoistoiminnassa autetaan ja tuetaan ihmisiä niillä tiedoilla ja keinoilla, joita ihmisellä on (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005: 8). Näin ollen kuka tahansa voi toimia vapaaehtoisena. Samalla, kun

korostetaan tavallisen ihmisen tietotaidon tärkeyttä, vapaaehtoistoiminnan järjestämisessä keskitytään yhä enemmän myös henkilökohtaisesti räätälöityihin vapaaehtoistehtäviin. Näin ihmisten erityistaitoja halutaan hyödyntää. (Laimio – Välimäki 2011: 18.) Vapaaehtoistoiminta voidaan nähdä myös väylänä oppimiselle. EU:n vapaaehtoistoiminnan vuoden asettamiskirjan mukaan vapaaehtoistyö tarjoaa merkittäviä oppimismahdollisuuksia, koska vapaaehtoistyön tekijä pääsee oppimaan uusia taitoja sekä olemaan osana yhteiskuntaa (Euroopan komission päätös 2009/0072). Vapaaehtoistyötä tehdessä voi myös oppia monia jopa työelämässä arvostettuja taitoja kuten sosiaalisia taitoja, erilaisuuden hyväksyntää ja kuuntelua (Ropo – Eriksson 2001: 51).

Suomessa vapaaehtoistyö luetaan osaksi järjestötyötä (Laasanen 2011: 9). Tutkimusten mukaan noin joka kolmas suomalaisista osallistuu johonkin vapaaehtoistoimintaan ja puolet heistä, jotka eivät olleet mukana toiminnassa, kertoivat halukkuudestaan osallistua (Halttunen-Sommardahl — Linna 2007: 1). Selvästi suosituin vapaaehtoistoiminnan kohde Suomessa on liikunta ja urheilu. (Yeung 2002: 24–26). Toinen määrällisesti keskeinen vapaaehtoistyön alue on sosiaaliala (Matthies 2005: 308). Suomalaiset kokevat vapaaehtoistoiminnan pääosin positiivisena ja mielikuvat vapaaehtoistoiminnasta liittyvät Yeungin (2002) tutkimuksen mukaan useimmiten johonkin työmuotoon tai organisaatioon. (Yeung 2002: 19.) Ihmisillä onkin usein todellisuutta suppeampi näkökulma vapaaehtoistoiminnan sisällöstä. Laimio ja Välimäki (2011) ovat listanneet eri vapaaehtoistoiminnan toimintamuotoja, joita ovat tukea tuottava vapaaehtoistoiminta, osallistava ja tuettu vapaaehtoistoiminta, vertais- ja palvelutoiminta, talkoo-, keräys- ja tapahtumatoiminta, järjestötoiminta ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen. (Laimio – Välimäki 2011: 11.)

Vapaaehtoistoiminta on muuttunut kuluneen kymmenen vuoden aikana. Avun tarvitsijan näkökulman sijaan tällä hetkellä keskustelu kiinnittyy yhä enemmän itse vapaaehtoiseihin, vapaaehtoistehtäviin sekä vapaaehtoistoiminnan organisointiin. (Laimio – Välimäki 2011: 16.) Samalla, kun vaatimukset eri organisaatioita kohtaan kasvavat, resurssit pienenevät. Tästä syystä vapaaehtoisten tekemän työn merkittävyys yhteiskunnassa kasvaa (Connors 1995: 37). Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus määritteli vapaaehtoistyön nimenomaan kaupungin palveluja täydentäväksi toiminnaksi, joka lisää yhteisöllisyyttä ja ehkäisee syrjäytymistä. Vapaaehtoistyö antaa mahdollisuuden osallistua, vaikuttaa ja auttaa. (Halttunen-Sommardahl – Linna 2007.) Siirryttäessä Suomen vapaaehtoistoiminnan merkittävydestä laajempiin kokonaisuuksiin,

EU:n komissio näkee vapaaehtoistyön kansalaisvaikuttamisena ja demokratiana parhaimmillaan sekä solidaarisuuden ja syrjimättömyyden edistämisenä (Euroopan komission päätös 2009/0072).

## 2.2 Vapaaehtoistoiminnan merkitys yhteiskunnassa

Vapaaehtoistyön kansainvälinen arvostus on kasvanut viime vuosikymmenien aikana ja kasvaa edelleen. Vuosi 2011 nimettiin EU:ssa vapaaehtoistyön teemavuodeksi, mikä ansiosta vapaaehtoistoiminta sai lisää huomiota. Teemavuodella haluttiin tuoda esille se, että vapaaehtoistoiminta on yksi tärkeä osa aktiivista kansalaisuutta ja demokratiaa. (Pessi – Oravasaari 2010: 7.) Euroopan komission mukaan vapaaehtoistyön tulokset ”edistävät yhteiskunnan yhteenkuuluvuutta ja solidaarisuutta”. Näillä on todellista merkitystä, kun pyritään luomaan kansalaisille uusia mahdollisuuksia. He luettelevat myös vapaaehtoistyön merkityksiä eri yhteiskunnallisiin aloihin. ”Vapaaehtoistyöllä on merkitystä esimerkiksi koulutuksen, nuorisotyön, kulttuurin, urheilun, ympäristön, terveyden, sosiaalipalvelujen, kuluttajansuojan, humanitaarisen avun, kehitysyhteistyön, tutkimuksen, yhtäläisten mahdollisuuksien ja ulkosuhteiden alalla ” (Euroopan komission päätös 2009/0072.)

Vapaaehtoistoiminnan vaikutus talouteen on myös tunnistettu. Vuonna 2006 EU:ssa julistettiin manifesti vapaaehtoistoiminnan puolesta. Manifestin ydinviesti oli, että vapaaehtoistoiminta on tärkeä tekijä EU:n tavoitellessa kilpailukykyä ja talousvoimaa. (Pessi – Oravasaari 2010: 8.) Ruralia-instituutin (2011) tekemän tutkimuksen mukaan ainoastaan neljän järjestön (Mannerheimin Lastensuojeluliitto, Suomen Pelastusalan keskusjärjestö, Suomen 4H-liitto ja Suomen Punainen Risti) vapaaehtoistyön arvo Suomessa kohoaa 101–163 miljoonaan euroon vuodessa. Tutkimuksessa laskettiin näiden neljän järjestön vapaaehtoistyön kansantaloudellinen vaikutus verrattuna siihen, jos toiminta olisi järjestetty julkisia palveluita hyödyntäen. Vapaaehtoistoiminnan rahallinen arvo on siis merkittävän suuri, mikä puolestaan kertoo vapaaehtoistoiminnan yhteiskunnallisesta merkittävydestä. (Peltosalmi – Hakkarainen – Särkelä – Eronen 2012: 14.)

Vapaaehtoistoiminta on myös liitetty käsitykseen aktiivisesta kansalaisuudesta. Aktiivinen kansalaisuus on aktiivista yhteiskunnassa toimimista ja se ilmentää osallisuutta ja vaikuttamista. (Nylund – Yeung 2005: 67.) Harju (2005) kuvailee vapaaehtoistoiminnan

olevan ”aktiivisen kansalaisuuden konkreettinen ilmentymä” (Nylund – Yeung 2005: 70). Vapaaehtoistyö voi siis olla keino vaikuttaa niin yhteisöllisellä kuin yhteiskunnallisellakin tasolla. Euroopan komissio mainitsee vapaaehtoistoiminnan vuoden asettamiskirjassa kansalaisvaikuttamisen muuttuneen viime aikoina vahvan individualistisuuden sekä itsemääräämisoikeuden korostuessa yhteiskunnissa. Vapaaehtoistoiminnan on siis sopeuduttava näihin yhteiskunnallisiin muutoksiin luomalla sellaisia vapaaehtoistehtäviä, joihin kaikki halukkaat voivat osallistua omalla tyylillään ja oman elämäntilanteensa mukaisesti. (Euroopan komission päätös 2009/0072.) Jotta vapaaehtoistoinnasta saataisiin irti entistä suurempi yhteiskunnallinen hyöty, on sitä kehitettävä ja luotava uusia toimintamuotoja ja -tapoja.

### 3 Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden vapaaehtoistoiminta

Vapaaehtoistyön neuvottelukunta on perustettu vuonna 1986 Helsingin kaupunginhallituksen toimesta. Neuvottelukunnan jäsenistössä on edustajia kaupungin virastoista ja eri sektoreilla toimivista vapaaehtoisjärjestöistä. Neuvottelukunnan tehtävänä on edistää Helsingin kaupungin ja vapaaehtoisjärjestöjen välistä yhteistyötä. Lisäksi tehtävänä on tukea vapaaehtoistyötä ja edistää Helsingin kaupungin alueella toimivien vapaaehtoisjärjestöjen toimintamahdollisuuksia. Neuvottelukunta tekee myös kaupungin hallitukselle aloitteita ja esityksiä sekä antaa lausuntoja vapaaehtoistyötä koskevissa asioissa. Vapaaehtoistyön neuvottelukunta tukee kansalaisaktiivisuutta ja kasvattaa näin kansalaisten sosiaalista pääomaa. (Halttunen-Sommardahl – Linna 2007: 3.)

Neuvottelukunnan pyrkii myös luomaan myönteisiä asenteita ja edellytyksiä vapaaehtoistyölle. Neuvottelukunta huolehtii vapaaehtoistyön tiedottamisesta sekä se kouluttaa vapaaehtoisia. Vapaaehtoistyön neuvottelukunnan muita tärkeitä sidosryhmiä ovat kaupungin eri hallintokunnat ja luottamusmiehet. Sosiaali- ja terveystieteiden virasto on palkannut vapaaehtoistyön ohjaajia, ja työväenopisto on ottanut vapaaehtoisuuskoulutuksen ohjelmaansa. (Halttunen-Sommardahl – Linna 2007: 3.)

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden virastossa työskentelee viisi vapaaehtoistyön koordinaattoria. Vapaaehtoistyön koordinaattoreiden tehtävänä on edistää vapaaehtoistoimintaa. Heidän työtehtäviin kuuluu vapaaehtoisten kouluttaminen, ohjaaminen ja tiedottaminen sekä uusien toimintamallien luominen ja verkostoituminen. (Tulikallio – Malinen 2009: 8.) Yksi koordinaattoreista työskentelee lastensuojelun tukihenkilötoiminnassa. Koordinaattoreiden lisäksi vapaaehtoisten kanssa työskentelee vapaaehtoistoiminnan ohjaajia vanhuspuolella, sosiaaliohjaajia asukastaloissa ja -tiloissa ja sovitteluohjaajia sovittelutoiminnassa. Tällä hetkellä vapaaehtoisia Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden virastossa on noin 1500.

#### 3.2 Vapaaehtoistoiminnan muodot

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden viraston vapaaehtoistoiminta kohdistuu kaikkiin ikä- ja asiakasryhmiin. Suurin osa vapaaehtoistoiminnasta tapahtuu ikäihmisten parissa. Vanhusten keskuksissa, palvelukeskuksissa ja -taloissa on hyvin monipuolista vapaaehtoistoimintaa. Näissä paikoissa vapaaehtoistehtäviä voidaan räätälöidä vapaaeh-

toisen mielenkiinnon ja taitojen mukaan. Esimerkiksi ystävätoimintaa ja erilaisia ryhmiä järjestetään vapaaehtoisvoimin. Myös asukastaloissa ja -tiloissa on mahdollisuus tehdä erilaisia vapaaehtoistehtäviä.

Vapaaehtoinen voi olla myös mukana Saattaja- ja mielikaveri-toiminnassa, joka toimii koko Helsingin alueella. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto toimii myös yhteistyössä muiden tahojen ja virastojen kanssa. Liikuntaviraston kanssa yhteistyössä järjestetään Liikuntakaveri-toimintaa ja Kulttuuriviraston kanssa Kulttuurikaveri-toimintaa. On olemassa myös rikosten ja riitojen sovittelu -toimintaa ja lastensuojelun tukihenkilötoiminta, joka on ainoa lakisääteinen vapaaehtoistoiminnan muoto. Vapaaehtoistoimintaa on myös ruotsinkielellä.

### 3.3 Vapaaehtoisten koulutus ja perehdytys

Vapaaehtoisille järjestetään infotilaisuuksia ja peruskoulutuksia, jotka on suunnattu kaikille vapaaehtoistoimintaan osallistuville. Näissä käymistä ei kuitenkaan vaadita kailta, esimerkiksi vanhusten keskuksissa, palvelukeskuksissa ja -taloissa sekä asukastaloissa ja -tiloissa toimivan vapaaehtoisen ei ole pakko käydä tällaista koulutusta. Heidän perehdyttämisestään vastaa kyseisen paikan vapaaehtoistoiminnasta vastaava ohjaaja.

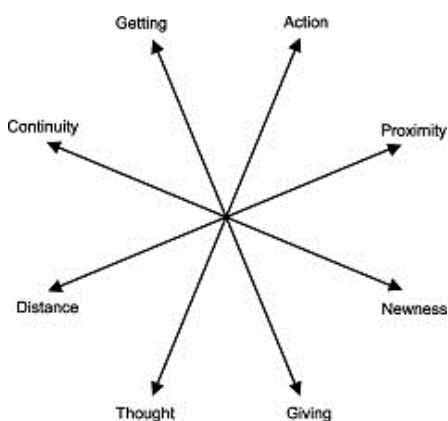
Muihin toimintamuotoihin järjestetään aina erikseen koulutuksia, joihin osallistuminen on edellytys toimintaan mukaan pääsemiselle. Usein näihin kuuluu myös henkilökohtainen tai ryhmämuotoinen haastattelu. Koulutuksissa käydään läpi vapaaehtoistoimintaan sisältyvät käytänteet ja periaatteet, tehdään erilaisia harjoitteita sekä käydään läpi käytännön asiat.

## 4 Vapaaehtoisen motiivit

Opasta tehdessä meidän oli tärkeää perehtyä vapaaehtoistyöhön lähtemisen motiiveihin, jotta pystyimme ymmärtämään vapaaehtoisia paremmin. Tärkeää ei ole se, miksi vapaaehtoinen lähtee mukaan toimintaan, vaan se, että hän päätti lähteä. Vapaaehtoisen motiiveihin perehtyminen helpottaa kuitenkin esimerkiksi vapaaehtoisten tukemista. Herätimme vapaaehtoiset pohtimaan omia mukaan lähtemisen motiiveja jo oppaan alkupuheessa. Tutkimusten mukaan ”halu auttaa muita” on ylivoimaisesti yleisin osallistumisen motiivi. Vapaaehtoisuus nähdään usein sekä antamisena että saamisena, altruismin ja egoismin yhdistelmänä, sillä auttamalla muita saadaan myös itse jotain. (Raninen — Raninen — Toni — Tornaesus 2007: 82.)

### 4.1 Vapaaehtoistoiminnan timanttimalli

Anne Birgitta Yeung (2004; 2005) on tutkinut eri-ikäisiä vapaaehtoisia ja heidän syytään vapaaehtoistoimintaan lähtemiseen. Yeungin luomaa vapaaehtoistoimintaan motivoivien tekijöiden timanttimalia käytetään usein puhuttaessa vapaaehtoisten motiiveista. Yeung on jaotellut motiivit neljään eri ulottuvuuteen: antaminen - saaminen, toiminta - pohdinta, jatkuvuus - uuden etsintä sekä läheisyys - etäisyys. Ulottuvuuksien sisältä löytyy erilaisia motivaatioteemoja, jotka selittävät vapaaehtoistoimintaan lähtemisen syyt. Timanttimali tuo esille yllättävän monipuolisen kuvan vapaaehtoisuusi-motiiveista. Motiivit jakautuvat itsestä ulospäin suuntautuviin, kuten toimintaan, uusiin asioihin ja antamiseen sekä itseään kohti suuntautuviin sisäisiin teemoihin, kuten pohdintaan, saamiseen ja tuttujen teemojen jatkuvuuteen. (Yeung 2004)



Kuvio 1. Vapaaehtoistoiminnan timanttimali (Yeung 2004).

#### 4.1.1 Antaminen — saaminen

Antamisesta ja saamisesta vapaaehtoistoiminnassa onkin hyvin pitkälti kyse. Tästä puhuimme jo heti oppaan alkupuheen aikana. Vapaaehtoisuus on usein muille antamista, mutta toisaalta vapaaehtoinen saa myös itse osallistumisestaan jotain, kuten henkilökohtaista hyvinvointia, mahdollisuuden toteuttaa itseään ja hyvää mieltä. Vapaaehtoisena toimiminen on palkitsevaa. (Haarni 2010: 149.) Yeungin tutkimuksessa (2005) nousi esiin kuusi teemaa saamisen antoisuudesta. Vapaaehtoistyö tarjoaa itsensä toteuttamisen mahdollisuuksia esimerkiksi itseilmaisun toteutumisenä, henkilökohtaisena kiinnostuksena (joskus hengellisenä), lahjakkuutena, kyvykkyytenä ja luovuutena. Henkilökohtaisen hyvinvoinnin edistäminen toteutettiin vapaaehtoistoiminnassa ilon kokemusten, positiivisen mielialansaamisen, rohkeuden tunteen, mielenrauhan, lohdutuksen ja tuen saamisen kautta, samoin tyytyväisyyden sekä olon mukavuuden kautta. (Yeung 2005: 109.) Tutkimukseen osallistujat kokivat ne toimintamuodot joihin he osallistuivat palkitsevina, mielekkäinä ja merkityksellisinä. (Yeung 2005: 109–110). Vapaaehtoiset kokevat saavansa vapaaehtoistoiminnassa turvallisuuden tunnetta ja onnistumisen kokemuksia. He kokivat itsensä myös tärkeäksi ja saivat tuntea, että heitä tarvitaan ja heillä on vielä paikka. Vapaaehtoiset pitivät myös autettaviltaan saamaansa kiitollisuutta merkityksellisenä. Vapaaehtoistoiminta saattaa myös rytmittää arkea, ikään kuin tuoda rakenteen ja rungon kalenteriin. (Yeung 2005: 110.)

Antamisen ääripäässä tuli esiin myös kuusi motivaatioteemaa. Vapaaehtoiset halusivat auttaa ihmisiä, joilla on erityistarpeita, kuten vanhuksia, nuoria ja syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa olevia. Vapaaehtoisten motivaatiossa ”halu auttaa” ilmeni odotuksena edistää toisten hyvinvointia ja olla heille hyödyllinen. Jotkut vapaaehtoiset painottivat epäitsekäitä luonteenpiirteitä ja kokivat vapaaehtoistoiminnan luonnollisena tapana elää ja toimia. Aineistosta nousi esille myös se, että vapaaehtoinen haluaa levittää auttamisen halua ja auttamistoimintaa olemalla esimerkkinä toisille. Vapaaehtoistoiminta koettiin myös keinona tarjota kohtaavaa vastavuoroista tukea antamalla aikaa ja empatiaa toisille. Monet, ketkä olivat itse kokeneet saaneensa joskus apua, halusivat nyt auttaa muita. (Yeung 2005: 110 – 111.)

Antaminen — saaminen -ulottuvuuden keskeltä löytyi myös tärkeitä motivaatioteemoja. Vapaaehtoiset kokivat toiminnassa henkilökohtaista kasvua. ”Vapaaehtoistoiminta näh-



tiin osana omaa psykologista, humaania kasvua, oman tietoisuuden ja itsetuntemuksen väylänä, areenana epäitsekkyiden ja lähimmäisenrakkauden harjoittamiseen.” (Yeung 2005: 111.)

#### 4.1.2 Toiminta — pohdinta

Vapaaehtoistoiminta on nimenomaan toimintaa. Toiminta voi olla houkuttelevaa, jos sen tavat, sisältö tai seuraukset tuntuvat osallistujasta mielekkäiltä. Toimintaan mukaan lähtemisen taustalla voi olla vapaaehtoisen arvot, elämäkatsomus tai kokemusten myötä muodostunut tahto toimia. (Haarni 2010: 149) Toiminta — Pohdinta - ulottuvuuden pohdinta-ääripäästä löytyy neljä vapaaehtoistoiminnan motivaatioteemaa, jotka ilmaisivat vapaaehtoistoimintaan ja siihen sitoutumiseen liittyviä arvoja ja ajatuksia. Arvot ilmentivät usein uskonnollisuutta. Myös roolimallit voivat motivoida vapaaehtoistoimintaan liittymistä, kuten Äiti Teresa tai Jeesus. Jotkut voivat kokea vapaaehtoistoiminnan myös osana henkilökohtaista henkistä tai hengellistä kasvuaan. Vapaaehtoisuus voi tarjota tekijälleen myös paikan henkilökohtaisten asioiden, haasteiden tai kriisienkin läpikäymiseen. (Yeung 2005: 116.)

Vapaaehtoistoiminnan toiminnallisuus myös viehättää. Aineistossa nousi esiin kolme motivaatioteemaa toiminnan ääripäässä. Vapaaehtoistoiminta voi täyttää vapaaehtoisen vapaata, joutilasta, esimerkiksi eläkkeelle siirtymisen aiheuttamaa tyhjäksi koettua aikaa. Vapaaehtoiset kokivat myös asioiden konkreettisen tekemisen innostavaksi. Heidän mielestään juuri se tekeminen ja toiminta toimivat tärkeinä motivaation lähteinä. Vapaaehtoiset olivat tyytyväisiä siihen, että eri toimintamuodot oli organisoitu eri tapaan. Toiset toimintamuodot korostivat spontaaniutta ja vaihtelevuutta, toiset taas säännöllisyyttä ja säännönmukaisuutta. (Yeung 2005: 116–117.) Korostimmekin oppaassa sitä, että Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden osastossa on monenlaisia toimintamuotoja ja että tehtäviä voidaan räätälöidä vapaaehtoisen kykyjen ja halujen mukaan. Vapaaehtoistoiminnan prosessi -osiossa kerroimme myös tehtävän vaihtomahdollisuudesta.

Toiminta — pohdinta -ääripäiden keskeltä löytyi myös motivaatioteemoja. Jotkut kokevat vapaaehtoisena toimimisen keinona toteuttaa henkilökohtaisia arvoja. Vapaaehtoistoiminta saatetaan nähdä jopa mahdollisuutena toimia hengellisenä välikappaleena: ”Ehkä Jumala voi käyttää minua tällä tavalla auttamaan toisia ihmisiä...Hän antaa mi-

nulle voimaa auttaa lähimmäisiäni...Hän on antanut tämän rakkauden minulle”. (Yeung 2005: 117.)

#### 4.1.3 Jatkuvuus — uuden etsintä

Monelle vapaaehtoiselle aihepiirin tuttuus ja toisaalta uusiin asioihin tutustuminen ja oppiminen voivat olla motiiveja osallistumiselle. Taito tai elämän myötä karttuneet kokemukset voivat myös kannustaa mukaan. (Haarni 2010: 149.) Jatkuvuuden ääripäästä löytyi kuusi motivaatioteemaa. Jos toiminnan asiasisältö tai aihepiiri oli entuudestaan tuttu, se alensi osallistumiskynnystä ja toimi motivoivana tekijänä. Henkilöt, joilla oli aikaisempia positiivisia kokemuksia vapaaehtoistoiminnasta, innostuivat osallistumaan ja sitoutumaan toimintaan pidemmäksi aikaa. (Yeung 2005: 112.)

Myös henkilökohtainen elämäntapa, esimerkiksi kasvatus tai vanhempien tarjoama esimerkki voivat toimia motivaationa. Vapaaehtoistoiminta voi toimia kanavana hyödyntää omaa identiteettiään ja luonteenpiirteitään, kuten aktiivisuutta ja empaattisuutta. Tällöin vapaaehtoistoimintaa saatetaan pitää jopa elämäntapana. Vapaaehtoistyö voi olla myös kutsuvaa työtä, jolla korvata palkkatyö tai se voi olla palkkatyön jatkeena. Vapaaehtoistoiminnan avulla ihminen pysyy aktiivisena ja hän pystyy ylläpitämään omaa hyvinvointia ja jaksamista. Tämä toimii yhtenä motivaatiolähteenä. (Yeung 2005: 112–113.)

Motivaatioulottuvuuden vastakkaisessa päässä uutuuden etsinnässä ja viehätöksessä löydettiin viisi teemaa. Osalla vapaaehtoisista oli ollut jo aiemmin positiivinen mielikuva tietystä toiminnasta ja he olivat hakeutuneet mukaan, koska pitivät tätä uutta toimintaa kiinnostavana. Vapaaehtoistoiminta tarjosi monille myös vastapainoa erilaisissa elämäntilanteissa ja -haasteissa. Vapaaehtoisuudesta etsittiin uusia kokemuksia, joiden avulla pyrittiin parantamaan elämänlaatua. Vapaaehtoistoiminnan koettiin tarjoavan mahdollisuuksia uusien tietojen ja taitojen omaksumiseen sekä henkilökohtaiseen muutokseen. (Yeung 2005: 113.)

#### 4.1.4 Läheisyys — etäisyys

Vapaaehtoiset ovat usein vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa, he tapaavat uusia ihmisiä, ovat osa ryhmää tai yhteisöä. Sosiaaliset suhteet voivat motivoida osallistumaan vapaaehtoistoimintaan. Motivoivana tekijänä voi olla myös tekemisen joustavuus ja oman paikan valitseminen, jolloin vapaaehtoinen saa itse määrittellä etäisyytensä muihin. Vapaaehtoistoiminnan avulla voi saada myös etäisyyttä muuhun arkeen. (Haarni 2010: 149.) Etäisyyden ääripää sisältää kolme motivaatioteemaa. Vapaaehtoiset pitivät tärkeänä vapaaehtoistoiminnan joustavuutta sekä sitä, että he voivat itse asettaa rajoja toiminnalle. Myös epäbyrokraattinen ilmapiiri koettiin miellyttävänä. Vapaaehtoistoiminnan kautta ihmiselle tarjoutuu mahdollisuus osallistua yhteistoimintaan ja auttamiseen, vaikka yksilö haluaisikin turvata tarkkaan etäisyytensä muihin ihmisiin. (Yeung 2005: 114.)

Läheisyys-ääripää sisältää kuusi motivaatioteemaa. Useat vapaaehtoiset ovat aloittaneet toimintansa koska haluavat kokea kuuluvansa johonkin ryhmään tai tavata uusia ihmisiä. Monet kokevat, että vapaaehtoistoiminnan olennainen osa on kokemus yhteishengestä sekä toisten vapaaehtoisten että palkattujen työntekijöiden kanssa. Tärkeäksi koetaan myös sanallinen vuorovaikutus, juttelut ja keskustelu. Haastateltavat pitivät vapaaehtoistoimintaa kokonaisuudessaan monin tavoin sosiaalisena ilmiönä ja painottivat vuorovaikutusta sekä toisten vapaaehtoisten, autettavien että palkattujen toimijoiden kanssa. Vapaaehtoistyötä saatettiin pitää jopa kanavana sosiaalisen vuorovaikutuksen edistämiseksi, ikään kuin keinona levittää sosiaalista yhteisöllistä ajattelutapaa. (Yeung 2005: 114–115.) Tämä tutkimus osoittaa sen, että myös vapaaehtoiset painottavat vuorovaikutuksen tärkeyttä. Käsittelemmekin oppaassamme vuorovaikutustaitoja.

## 5 Vapaaehtoisen jaksaminen ja tukeminen

Opasta tehdessä kävimme työryhmässä läpi oppaaseen tulevia aiheita, ja yhdeksi tärkeimmäksi aiheeksi nousi vapaaehtoisen jaksaminen ja sen tukeminen. Yksi opinnäytetyömme tavoitteista on tukea vapaaehtoisten jaksamista. Hyvän tukemisen kautta, vapaaehtoiset saadaan muun muassa pysymään toiminnassa mukana pidempään.

Vapaaehtoistoimintaan lähtee mukaan ihmisiä erilaisin syin. Vapaaehtoisten taustat saattavat vaihdella paljon ja heillä on erilaisia valmiuksia. Useissa yhteisöissä vapaaehtoiset toimivat henkisesti kuormittavissa tehtävissä ja he tekevät työtä itsenäisesti ja yksin. Vaikka vapaaehtoistoiminnasta ei makseta palkkaa, ei se tarkoita, etteikö sen käynnissä pitäminen vaatisi organisoijalta tai yhteiskunnalta jotakin. Vapaaehtoiset toimivat aidon kiinnostuksen, auttamisenhalun tai lähimmäisenrakkauden vuoksi, se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että heidän tulisi jaksaa ilman tunnustusta ja tukea. Vapaaehtoiset eivät aina tiedä voivansa saada tukea ja ohjausta. Tunne omista vaikutusmahdollisuuksista, omasta tarpeellisuudesta ja kuulluksi tulemisen mahdollisuudesta ovat niitä, jotka lisäävät jaksamista ja sitoutumista toimintaan. (Syrjänen 2003: 33.) Vapaaehtois-työssä jaksamista tukevat vapaaehtoisten arvostus, riittävä tuki ja ohjaus. Arvostusta vapaaehtoisia kohtaan tulee saada niin toimintaa järjestävältä organisaatiolta, kuin yhteiskunnaltakin. Riittävä arvostus ja organisaation vastuullisuus tehtävien ja vastuualueiden jakamisessa vahvistaa yhteisöllisyyttä ja tukee osallisuutta. (Mykkänen-Hänninen 2007: 53.) Vapaaehtoisten työpanoksen arvostusta ei voida osoittaa maksamalla työstä palkkaa tai antamalla palkkioita, joten se täytyy ilmetä eri keinoin. Vapaaehtoisten tukemiseen panostaminen on yksi tapa osoittaa se, että heistä välitetään.

Jotta vapaaehtoista voitaisiin tukea hänen toiminnassaan, on tärkeää perehtyä vapaaehtoisen motiiveihin sekä toimintaan mukaan lähtemisen syihin. Jokainen vapaaehtoinen tarvitsee erilaista tukea ja ohjausta. Toiset voivat tarvita enemmän rohkaisua ja kannustusta, kun taas toiset rajoja, etteivät tekisi liikaa. On tärkeää viestiä vapaaehtoiselle, että heidän ei tarvitse aina jaksaa. Ihmisluonnolle on luonnollista ja inhimillistä järkyttyä järkyttävistä asioista, ja on sallittua, että hankalat asiat tuntuvat hankalilta. Vapaaehtoisten ei tarvitse saada kaikkea maailman vääryyttä poistettua yhdessä päivässä, maailma tarvitsee heitä hyvinvoivina jaksavina huomennakin. (Syrjänen 2003: 37.) On siis olennaista, että vapaaehtoisille on tarjolla erilaisia tukimuotoja toimintaa

organisoivalta taholta. Monipuolisten tukimuotojen lisäksi on tärkeää osallistaa myös vapaaehtoinen omasta jaksamisestaan huolehtimiseen, ja auttaa häntä tunnistamaan oman jaksamisen rajat.

### 5.1 Jaksamiseen vaikuttavat asiat

Vapaaehtoisen jaksamiseen vaikuttavat erilaiset asiat. Toiminnan kokonaisuuden tulee olla selkeää kuten työnjaon, roolien ja tavoitteiden. Toimintaedellytysten pitää olla kunnossa. Vapaaehtoisille tulee taata riittävä perehdytys ja koulutus, ohjaajien tulee olla saatavilla sekä käytännön asioiden hallinnassa. (Syrjänen 2003: 34.)

Myös itse toimijan elämäntilanne vaikuttaa jaksamiseen. Vapaaehtoisella tulee olla mahdollisuus siirtyä toiminnasta toiseen tai olla toiminnassa vähemmän mukana elämäntilanteen niin vaatiessa. Vapaaehtoisen arvojen tulee myös sopia yhteen vapaaehtoistoimintaa järjestävän organisaation tai tahon arvojen kanssa. Vapaaehtoistoiminnan tulisi olla vastavuoroista, eritavoin kuin palkkatyö tai hyväntekeväisyystyö. Kun vapaaehtoinen saa toiminnasta jotain, hän ei väsy tai pala loppuun. (Syrjänen 2003: 34.)

### 5.2 Työnohjaus vapaaehtoistyössä

Työnohjausta on aikaisemmin pidetty osana ammattiauttajien työtä, mutta myös vapaaehtoistyöntekijöiden on katsottu hyötyvän työnohjauksesta. Varsinkin silloin, jos vapaaehtoiset toimivat henkisesti kuormittavissa ja haasteellisissa tehtävissä. Vapaaehtoinen voi työnohjauksessa peilata omia näkemyksiä muiden näkemyksiin sekä purkaa toiminnassa heränneitä tunnereaktioitaan. (Mykkänen – Hänninen 2007: 61.) Työnohjauksessa ja keskustellessa muiden vapaaehtoisten kanssa yhteenkuuluvuuden tunne kasvaa ja vapaaehtoisen identiteetti kehittyy (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005: 45–46). Vapaaehtoinen saa työnohjauksessa myös omakohtaista kokemusta kuulluksi tulemisesta. Työnohjauksessa vapaaehtoinen voi harjoitella omien vaikeidenkin tunteiden käsittelemisestä vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Hyvin toimiva työnohjaus toimii motivaation lähteenä ja vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta vapaaehtoisten välillä. (Mykkänen – Hänninen 2007: 61.) Myös joissain Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysturvan vapaaehtoistoiminnan muodoissa on käytössä työnohjausta tai työnohjauksellisia keskusteluja. Esimerkiksi Mielikaveri-toiminnassa työnohjauksellisia keskusteluja käy pitämässä ulkopuolinen työntekijä, psykiatrinen sai-

raanhoitaja. Näissä keskusteluissa vapaaehtoiset voivat jakaa omia kokemuksiaan luotettavassa ympäristössä.

Vapaaehtoistyössä työnohjausta saatetaan usein toteuttaa vapaaehtoistyönä. Työnohjaajan tehtävään ei kuitenkaan tavallisen ihmisen tiedot ja taidot riitä. (Porkka 2009: 115.) Ohjaajan erityistietämys vapaaehtoistoiminnasta on tärkeää (Sosiaali- ja terveys- turvan keskusliitto 2005: 45). Vapaaehtoisten työnohjaajalla tulee olla työnohjaajankou- lutus, jotta hän ymmärtää mitä työnohjaaja tekee ja miksi. Työnohjaajan on myös hallit- tava oppimisteorioita ja ymmärrettävä miten työnohjaus palvelee toimijan ja toiminnan kehittymistä. Vapaaehtoistyössä työnohjaus toteutetaan usein ryhmässä, jolloin työn- ohjaajalta edellytetään myös ryhmänohjauskykyä. (Porkka 2009: 115.)

Vapaaehtoistyön työnohjaus poikkeaa jossain määrin ammatillisesta työnohjauksesta. Työnohjausta ei ole rajattu tarkasti koskemaan ainoastaan auttamistoimintaa, vaan sen lomassa voidaan käsitellä myös ohjattavien henkilökohtaisia ongelmia. Tällä ei tarkoite- ta varsinaista terapiaa, vaan sitä, että tutussa ja luotettavassa ryhmässä ihmisen voi olla helppo puhua mieltä painavista asioista. Vapaaehtoistyön työnohjaus on ilmapiiril- tään vapaampaa ja väljempää. Vapaaehtoiselle toiminta ei ole ammatti vaan harrastus, jossa hänen oman elämänsäkin asiat ovat mukana. Tämä tuo haasteen työnohjaajalle, koska tarvittaessa hänen on osattava hienotunteisesti ohjata keskustelu työnohjauksel- liseen suuntaan, sen eksyessä liikaa ohjattavan henkilökohtaisten ongelmien pohtimi- seen. (Lahtinen 2003: 35.)

## 5.2 Vapaaehtoisen tukeminen Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirastossa

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto tarjoaa tukea vapaaehtoisilleen. Tuki- muotoja on erilaisia, riippuen vapaaehtoistehtävästä. Tärkeää on, että jokainen vapaa- ehtoinen tietää oman yhteyshenkilönsä, jolta hän saa aina apua ja tukea tarvittaessa. Oppaastamme löytyy sivu, johon voi täyttää vapaaehtoisen yhteyshenkilön tiedot. Va- paaehtoisille järjestetään esimerkiksi lisäkoulutuksia sekä erilaisia virkistystapahtumia, kuten retkiä ja juhlia. Vapaaehtoistoiminnan ohjaajat ja muu henkilökunta tarjoaa myös tukeaan vapaaehtoisille. Vapaaehtoisille järjestetään vertaistapaamisryhmiä ja vapaa- ehtoisten palaverreja. Joissain vapaaehtoistehtävissä toimiville on tarjolla myös työnoh- jauksellisia keskusteluita sekä työnohjausta. Vapaaehtoisia voidaan myös palkita.

## 6 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyömme ensimmäisenä tavoitteena on tukea ja motivoida vapaaehtoista hänen tehdessään vapaaehtoistyötä. Tavoitteenamme on parantaa vapaaehtoisen valmiuksia toimia vapaaehtoisena sekä tukea hänen jaksamistaan. Toisena tavoitteena on helpottaa työntekijöitä vapaaehtoisten perehdyttämisessä ja kouluttamisessa.

Pyrimme tavoitteisiimme luomalla oppaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoisille. Oppaan sisältämän tiedon tulee olla sellaista, että se tukee ja motivoi vapaaehtoista. Oppaan tulee soveltua kaikkiin Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistoiminnan muotoihin, jolloin se helpottaa vapaaehtoistoiminnan työntekijöitä heidän perehdyttäessään ja kouluttaessaan vapaaehtoisia.

Perustimme työryhmän Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistoiminnan ammattilaista. Työryhmän tarkoituksena oli varmistaa, että oppaan sisältö olisi oleellinen ja sopiva kaikille kaupungin vapaaehtoistoiminnan muodoille. Osallistamalla ammattilaiset oppaan tekoprosessiin pyrimme varmistamaan, että opas on toimiva työväline vapaaehtoisten perehdytyksissä ja koulutuksissa. Työntekijät työskentelevät aktiivisesti vapaaehtoisten kanssa, jolloin heillä on näkemys siitä, mitä vapaaehtoinen oppaalta toivoo. Kehotimme heitä toimimaan vapaaehtoisten äänenä koko työryhmätyöskentelyn ajan.

Suoritimme viimeisen työelämäharjoittelumme Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistyönkoordinoinnissa, jolloin pääsimme perehtymään vapaaehtoistoimintaan, osallistumaan vapaaehtoisten koulutuksiin ja perehdytyksiin. Harjoittelun kautta meille muodostui selkeä kuva vapaaehtoistoiminnan kokonaisuudesta. Perehdyimme myös vapaaehtoistoiminnan kirjallisuuteen ja julkaisuihin sekä aiheeseen liittyviin tutkimuksiin. Tällä tavalla tietomme vapaaehtoistoiminnasta laajeni ja syveni.

## 7 Työelämän organisointi oppaan suunnitteluun

### 7.1 Oppaan suunnittelu

Keräsimme ideoita oppaaseen jo työelämäharjoittelun aikana. Pitkän harjoittelun ansiosta saimme käsitystä siitä, millainen oppaan tulisi olla, jotta se palvelisi Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen vapaaehtoistoimintaa ja vapaaehtoisia käytännön tasolla mahdollisimman hyvin. Oppaan tuli olla ennen kaikkea käytännöllinen ja hyödyllinen. Tutustuimme oppaan suunnitteluvaiheessa erilaisiin vapaaehtoistoimintaan liittyviin oppaisiin, joista haimme ideoita tulevaa opasta varten.

Alkuideoinnin jälkeen oppaan varsinainen suunnittelu käynnistyi työryhmässä yhdessä vapaaehtoistoiminnan ammattilaisten kanssa. Ennen työryhmätapaamisia suunnitelimme tapaamisten kulun ja kävimme läpi ne asiat joita työryhmässä tulisi käsitellä.

### 7.2 Työryhmätapaamiset

Kutsuimme mukaan työryhmään vapaaehtoistoiminnan ohjaajia eri aikuis- ja vanhuustyön yksiköistä, sovittelutoiminnan ohjaajia, lastensuojelun tukihenkilötoiminnan koordinaattorin, tuki- ja lomaperhetoiminnan ohjaajan sekä kaikki vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit. Lähetimme kutsun 12 henkilölle.

Ennen työryhmätapaamisten alkua kävimme läpi työryhmän vetämiseen liittyviä tavoitteita. Tärkeintä työryhmätyöskentelyssä oli saada tietoa opasta varten. Pohdimme, kuinka saamme osallistujat motivoitua ja olemaan aktiivisia koko prosessin ajan. Teimme osallistujille selväksi sen, että arvostamme heidän osallistumistaan työryhmään. Tarjosimme heille työryhmään osallistumalla mahdollisuuden vaikuttaa oppaan sisältöön ja sitä kautta kehittää Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen vapaaehtoistoimintaa. Meille oli tärkeää, että jokaisen osallistujan mielipiteet ja näkemykset tulivat kuulluksi ja huomioitiin. Vaihtelevia työskentelytapoja soveltamalla työryhmätyöskentelyssä pyrimme varmistamaan, että työskentely pysyisi mielekkäänä ja monipuolisena. Pitääksemme työryhmätapaamiset selkeinä, lähetimme osallistujille esityslistat käsiteltävistä aiheista aina viikkoa ennen tapaamisia sekä koonnit tapaamisista jälkikäteen.



Työryhmän avulla saimme tuotua vapaaehtoistoiminnan ammattilaisilla olevan ”hiljaisen tiedon” julki. Heillä kaikilla on tietotaitoa ja käytännön osaamista, jota pääsimme hyödyntämään opasta kootessa. Tällä tavoin meidän ei tarvinnut turvautua ainoastaan jo olemassa oleviin vapaaehtoistoiminnan julkaisuihin ja materiaaleihin, vaan saimme oppaaseen myös käytännönläheistä ja uutta näkökulmaa.

Työryhmä kokoontui yhteensä kolme kertaa. Ensimmäisellä tapaamisella käynnistimme työryhmän työskentelyn ja aloitimme oppaan ideoinnin. Toisessa tapaamisessa kävimme läpi kyselyn vastaukset ja yhdessä työryhmän sekä kyselyn vastausten perusteella päätimme oppaan sisällön aiheet. Tällöin käsitelimme myös oppaan ulkoasuun liittyviä asioita ja ideoita. Kolmas tapaaminen oli syksyllä, jolloin esittelemme sen hetkisen oppaan ja kävimme sitä yhdessä työryhmän kanssa arvioiden läpi.

#### 7.2.1 Työskentelyn käynnistäminen ja kyselyn suunnittelu

Ensimmäisessä työryhmätapaamisessa mukana olivat kolme vapaaehtoistyön koordinaattoria, kaksi sovitteluohjaajaa, lastensuojelun tukihenkilötoiminnan koordinaattori sekä kolme vapaaehtoistoiminnan ohjaajaa eri yksiköistä. Vain kaksi kutsutuista ei päässyt osallistumaan. Ensimmäisessä tapaamisessa oli tärkeää saada oppaan työstäminen aluilleen. Aluksi esittelimme heille opinnäytetyömme idean ja tavoitteen, minkä jälkeen aloitimme varsinaisen työryhmätyöskentelyn.

Päätimme teettää kyselyn oppaan aiheista kaikille Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirastossa vapaaehtoisten kanssa työskenteleville henkilöille. Kyselyn avulla pyrimme kartoittamaan kaikkien vapaaehtoisten kanssa työskentelevien näkemyksiä siitä, mitkä ovat ne aiheet, jotka tulisi oppaassa olla. Tällä tavalla saimme tietoomme myös niiden työntekijöiden näkökulman, jotka eivät olleet mukana työryhmässä. Kyselyn avulla pyrimme varmistamaan, että opas soveltuisi mahdollisimman hyvin kaikkiin Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistoiminnan muotoihin. Vilkan ja Airaksisen (2003) mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä selvityksen ongelma määritetään ideaan liittyvästä asiaongelmasta. Asiaongelma, josta selvitys toteutetaan, voi olla kohderyhmän määrittäminen tai tietyn puuttuvan tiedon kerääminen toiminnallisen osuuden tueksi. Toiminnallisissa opinnäytetöissä usein riittääkin suuntaa antava tieto. (Vilka – Airaksinen 2003: 58.)

Työryhmätapaamisessa ideoimme yhdessä kyselyn sisällön. Jotta kyselystä ei tulisi liian raskas, olimme jo aikaisemmin päättäneet yhdessä ohjaajamme kanssa, että käytämme kyselyssä valmiita vastausvaihtoehtoja. Vastaajat arvioivat aihealueiden tärkeyttä viisiportaisella Likertin asteikolla.

Likertin asteikko on järjestysasteikko, joka on erittäin käytetty mielipidevääntämissä. Asteikon perusidea on, että asteikon keskikohdasta lähtien toiseen suuntaan samanmielisyys kasvaa ja toiseen samanmielisyys vähenee. (Vilka 2007: 46.)

Tapaamisessa pyysimme työryhmän jäseniä ensin parin kanssa listaamaan kaikki heidän mieleensä tulevat ideat oppaan aiheista. Tämän jälkeen heidän piti pohtia aiheehdotuksiansa hyviä ja huonoja puolia, ja lopuksi valita niistä parhaat. Kokosimme kaikkien pariin parhaaksi koetut ideat taululle. Lopuksi pyysimme heitä asettamaan taululle kootut aiheet tärkeysjärjestykseen. Tärkeimmiksi osoittautuneet aiheehdotukset päätyivät kyselyyn. Työryhmän kanssa rajasimme kyselyyn tulevien aiheehdotusten lukumäärän. Kyselyyn tuli olla helppo vastata, eikä siihen vastaaminen saanut olla liian aikaa vievää. Kysely ei saanut olla kuitenkaan liian suppea, jotta saisimme vastauksista tarvittavan informaation.

Ensimmäisen tapaamiskerran jälkeen kokosimme kyselyn työryhmän ideoinnista nousseiden aiheehdotusten perusteella (Liite 2). Lähetimme kyselyn kaikille Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistoiminnan ohjaajille sekä muille vapaaehtoisten kanssa työskenteleville työntekijöille, joita oli yhteensä 46. Heidän tuli arvioida aiheehdotusten tärkeyttä asteikolla 1-5 sekä valita kolme tärkeintä aihetta. Kyselyssä oli myös tilaa vapaalle kommentoinnille ja ideoinnille. Jotta kyselyyn oli mahdollisimman mielekästä ja helppoa vastata, käytimme apunamme vastausriveissä eri värejä. Lomake tulisi aina suunnitella vastaajan näkökulmasta. Lomakkeen lähtiessä vastaajalle siinä on hyvä olla mukana myös vastausohjeet ja saate. Saatekirjeessä kerrotaan, miksi tutkimusta tehdään, mihin tietoja käytetään, mikä on tutkimuksen kohderyhmä, ketkä ovat selvityksen tekijät, mikä on opinnäytetyötä ohjaava oppilaitos, kuka on ohjaaja sekä mikä on oppilaitoksen ulkopuolinen toimeksiantaja. Saate motivoi vastaamaan. Vastauksen saamiseen vaikuttaa se, kuinka vakuuttava saatekirje on. Kirjettä kirjoittaessa on otettava huomioon kirjoitustyyli, kohderyhmä ja viestintätilanne, esimerkiksi valinta sinuttelun ja teitittelyn välillä. (Vilka – Airaksinen 2003: 59.) Kyselyn mu-

kana lähetimme saatekirjeen (Liite 3), jossa kerroimme kyselyn tarkoituksen ja vastausohjeet. Saatekirjeen avulla pyrimme motivoimaan työntekijöitä vastamaan kyselyyn. Sinuttelulla halusimme antaa kuvan, että jokaisen vastaus on tärkeä ja toimme esille sen, että vastaamalla voi vaikuttaa oppaan lopputulokseen.

Kyselyyn vastasi 18 työntekijää. Keräsimme vastaukset yhteen, ja laskimme yhteen aihe-ehdotusten pisteet. Kokosimme vastauksista yhteenvedon toista työryhmätapaamista varten.

### 7.2.2 Oppaan aiheiden valinta ja ulkoasun suunnittelu

Toiseen työryhmätapaamiseen kutsuimme uutena jäsenenä mukaan ruotsinkielisestä vapaaehtoistoiminnasta vastaavan ohjaajan. Tapaamisessa esittelimme kyselyn vastaukset. Saatujen vastausten perusteella sekä työryhmän kesken päätimme kuinka monta aihetta oppaaseen tulee. Valitut aiheet olivat vapaaehtoistoiminnan periaatteet, vapaaehtoisen oikeudet ja velvollisuudet, vapaaehtoistoiminnan prosessi, vapaaehtoisen jaksaminen ja tukeminen, vuorovaikutus ja kohtaaminen sekä vapaaehtoistoiminnan muodot Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen ja kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen välillä. Jaoimme jäsenet pienryhmiin ja annoimme jokaiselle ryhmälle pari aihetta, joita he lähtivät käsittelemään. Ryhmien tehtävä oli pohtia mitä aiheisiin liittyviä asioita oppaassa tulisi käsitellä ja kuinka laajasti.

Aihealueiden valinnan jälkeen pääsimme aloittamaan oppaan ulkoasun suunnittelun. Olimme olleet aikaisemmin yhteydessä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen viestinnän kanssa oppaan ulkoasuun liittyen. Heillä ei ollut mitään muita vaatimuksia ulkoasun suhteen, kuin että oppaan kannessa tulisi näkyä viraston logo.

Työryhmässä kävimme läpi, mitkä asiat on huomioitava oppaan ulkoasua tehtäessä, jotta se vastaisi käyttötarkoitustaan eli olisi toimiva opas kaikille Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen vapaaehtoisille. Seikat, joihin kiinnitimme huomiota olivat: oppaan kuvitus ja värimaailma, oppaan koko, julkaisumuoto, eri kohderyhmien huomiointi sekä kansilehti ja takakansi.

Toisen työryhmätapaamisen jälkeen aloitimme oppaan aiheiden sisällön luomisen aihealue kerrallaan. Kokosimme aiheiden sisällöt jo olemassa olevista vapaaehtoisto-

minnan julkaisuista ja tutkimuksista sekä työryhmätyöskentelystä saadusta tiedosta. Lopuksi toteutimme oppaan ulkoasun.

### 7.2.3 Oppaan arviointi

Kolmannessa työryhmätapaamisessa jaoimme oppaan sen hetkisen version osallistujille ja pyysimme heitä lukemaan sen läpi sekä arvioimaan sitä. Kävimme sitä yhdessä aihe kerrallaan läpi ja kirjasimme ylös esiin nousseet muutosehdotukset. Koska opas ei ollut vielä täysin valmis, pienelle hienosäädölle oli vielä tilaa. Esittelimme myös oppaan kansikuvan. Tapaamisessa saimme työryhmältä hyväksynnän oppaan sisällölle ja ulkoasulle. Lopuksi keräsimme työryhmän osallistujilta kirjallisen palautteen työryhmätyöskentelystä ja kiitimme heitä osallistumisesta. Viimeisen työryhmätapaamisen jälkeen teimme oppaaseen viimeiset muutokset ja työstimme ulkoasun lopulliseen muotoonsa.

## 8 Vapaaehtoisen opas

Tällä hetkellä vapaaehtoistoiminnan kursseilla ja koulutuksissa käytettävä ja jaettava materiaali on pirstaleista ja hyvin paljon työntekijästä riippuvaista, eikä tällaista perusopasta ole ennen koottu. Toimintamuotoja on erilaisia, mutta kaikki perustuvat samoihin peruseriaatteisiin ja arvoihin, joten yleiselle perusoppaalle oli näin ollen tarvetta.

Oppaan tehtävänä on helpottaa vapaaehtoistyönohjausta. Oppaan avulla tuodaan myös tasavertaisuutta vapaaehtoistoimintaan osallistuville. Perusoppaan avulla voidaan taata jokaiselle vapaaehtoiselle yhtäläiset tiedot vapaaehtoistoiminnan periaatteista ja käytänteistä.

Vapaaehtoisen opas mahdollistaa osaltaan sen, että uusi vapaaehtoinen saa selkeän kuvan siitä, mitä vapaaehtoistoiminta pitää sisällään. Jos vapaaehtoinen ei käy heille järjestettyä peruskoulutusta tai osallistu infotilaisuuteen, hän voi saada tarvittavat tiedot oppaasta. Opas tuo myös selkeyttä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden vapaaehtoistoimintaan.

### 8.1 Kohderyhmä

Opasta kirjoittaessa on tärkeä miettiä kenelle ja miksi opas tehdään. Kirjoittajan tulee ottaa lukija huomioon ja pohtia mitä tietoa opas lukijalle tarjoaa ja mitä tietoa hän tarvitsee osatakseen toimia. (Rentola 2006: 92.) Oppaan kohderyhmänä ovat kaikki Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden vapaaehtoiset. Vapaaehtoisen tulee olla täysi-ikäinen, muita varsinaisia toimintaan osallistumisen kriteereitä ei ole. Tämän vuoksi vapaaehtoisia tulee toimintaan erilaisista elämäntilanteista. Osa vapaaehtoisista saattaa opiskella tai olla työelämässä, kun taas toiset ovat jo eläkkeellä. Helsingin kaupunki pyrkii tarjoamaan jokaiselle halukkaalle vapaaehtoistehtävän, jos mitään erityistä estettä tälle ei ole. Tehtäviä voidaan räätälöidä vapaaehtoiselle sopivaksi. Tässä suhteessa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden vapaaehtoistoiminta eroaa monien järjestöjen tarjoamasta vapaaehtoistoiminnasta.

Tarkoituksena on, että kaikki halukkaat voivat osallistua vapaaehtoistoimintaan omien kykyjen ja mahdollisuuksien mukaan. Jokainen vapaaehtoistehtävä on merkityksellinen ja arvokas. Vapaaehtoistehtävien laajuus ja sisältö vaihtelevat paljon. Joku saattaa

toimia esimerkiksi apulaisena myyjäisissä kun taas toinen lastensuojeluasiakkaan tukihenkilönä. Tämän takia oppaan sisällön rajaaminen oli haasteellista.

## 8.2 Oppaan aiheet

Oppaan sisältö koostuu alkupuheesta ja eri vapaaehtoistoimintaan liittyvistä aiheista. Aiheet valittiin yhdessä kokoamamme työryhmän kanssa sekä lähettämämme kyselyn vastausten perusteella. Aiheiksi valikoitui vapaaehtoistoiminnan periaatteet, vapaaehtoisen oikeudet ja velvollisuudet, vapaaehtoistoiminnan prosessi, vapaaehtoisten jakaminen ja tukeminen, vuorovaikutus ja kohtaaminen sekä vapaaehtoistoiminnan muodot sosiaali- ja terveysvirastossa. Aiheita valitessa mietimme kohderyhmää, joka on hyvin laaja. Kohderyhmän laajuus olikin yksi haasteistamme.

Aiheiden sisällön rajaamisessa tuli ottaa huomioon kohderyhmän monipuolisuus. Oppaan tuli tarjota lukijalleen olennaista ja tärkeää tietoa. Tiedon määrä ei saanut kuitenkaan olla liian laaja, jotta opas pysyi miellyttävänä lukea. Oppaan tuli olla myös helppolukuinen. Käsittelimme aiheiden rajaamista työryhmässä ja tutustuimme muihin vapaaehtoistoiminnan oppaisiin, joista saimme vinkkejä oppaan sisällön rajaamiseen.

### 8.2.1 Alkupuhe

Alkupuhe sisältää faktatietoa vapaaehtoistyöstä sekä innostaa ja motivoida vapaaehtoisia. Alkupuhe myös johdattelee lukijan oppaan sisältöön. Työryhmässä käsittelimme alkupuheen sisältöä ja he toivoivat sen sisältävän vapaaehtoistoiminnan määritelmän, faktatietoa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoisista sekä heidän motiiveistaan.

Toimme esille vapaaehtoisten tärkeyden ja arvostuksen jo alkupuheessa sekä toivomme vapaaehtoisen tervetulleeksi toimintaan. Alkupuheen loppuun valitsimme pätkän Tommy Tabermannin runosta ”Pieni laulu ihmisestä”, joka liitetään usein vapaaehtoistoimintaan.

### 8.2.2 Vapaaehtoistoiminnan periaatteet

”Vapaaehtoistoimintaa ohjaavat ja määrittelevät tietyt aikojen saatossa muodostuneet yhteiset ja yleisesti hyväksytyt tunnuspiirteet ja ohjenuorat” (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005: 16). Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysturvan vapaaehtoistoiminnassa käytetään 15 yleistä periaatetta, jotka ovat peräisin Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton vapaaehtoistoiminnan materiaalista. Hyödynsimme sitä lähdemateriaalina, mutta muokkasimme periaatteet työryhmän kanssa ajantasaisiksi ja kaikkiin toimintamuotoihin soveltuviksi.

Periaatteet linjaavat sitä, millaista toiminnan tulisi parhaimmillaan olla ja mihin toiminnassa tulisi pyrkiä. Niiden avulla voidaan tiivistää se, mikä vapaaehtoistoiminnassa on erityistä. Eri periaatteet korostuvat erilaisissa toimintamuodoissa ja tilanteissa. Jokaisessa vapaaehtoistoiminnan toimintamuodossa olisikin hyvä miettiä, mitkä periaatteet ovat juuri omassa toiminnassa keskeisiä. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005: 16.)

### 8.2.3 Vapaaehtoisen oikeudet ja velvollisuudet

Toimintaan sitoutuessaan vapaaehtoinen sitoutuu myös niihin sääntöihin, sopimuksiin ja toimintatapoihin, joita vapaaehtoisena toimimiseen liittyy (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005: 30). Kuten työelämässä, myös vapaaehtoistoiminnassa on yhteiset pelisäännöt. Vaikka vapaaehtoistyö ei ole varsinaista työntekoa, vapaaehtoistoiminta tarvitsee pelisäännöt toimiakseen. Oppaassamme pelisäännöt muodostuvat vapaaehtoistoiminnan periaatteista sekä vapaaehtoisen oikeuksista ja velvollisuuksista.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysturvan järjestämässä vapaaehtoistoiminnassa on yleisiä vapaaehtoisen oikeuksia ja velvollisuuksia, mutta jotkin oikeudet ja velvollisuudet saattavat vaihdella eri toimintamuotojen kesken. Vapaaehtoisen oikeuksia ja velvollisuuksia käsitellään myös vapaaehtoistoimintaan liittyvässä kirjallisuudessa. Oppaaseen kokosimme nimenomaan sellaiset oikeudet ja velvollisuudet, jotka pätevät koko Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysturvan vapaaehtoistoiminnassa. Koska työryhmässämme oli edustajia lähestulkoon jokaisesta eri vapaaehtoistoiminnan muodosta, saimme varmistettua, että oppaaseen tulleet vapaaehtoisen oikeudet ja velvollisuudet soveltuvat näihin kaikkiin muotoihin.

#### 8.2.4 Vapaaehtoistoiminnan prosessi

Työryhmässä nousi esille vapaaehtoistoiminnan prosessin hahmottamisen tärkeys. Tekemämme kyselyn vastaukset tukivat tätä. Muissa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistoiminnan julkaisuissa ei ole selkeästi kuvattu vapaaehtoistoiminnan prosessia. Vapaaehtoisen tulee saada selkeä käsitys siitä, kuinka vapaaehtoisena toimiminen etenee ja mitä mikäkin vaihe pitää sisällään.

Prosessin kuvauksen tuli olla selkeä ja yksinkertainen, ja siinä tuli erottua prosessin eri vaiheet. Jaoin prosessin kolmeen eri vaiheeseen: aloittamiseen, vapaaehtoisena toimimiseen ja lopettamiseen/tauolle jäämiseen. Näitä kirjoittaessa huomioimme mitä uuden vapaaehtoisen olisi tärkeää tietää, kun aloittaa vapaaehtoisena toimimisen sekä mitä asioita jo vapaaehtoisena toimivien olisi tärkeä muistaa. Ilmaisimme asiat mahdollisimman konkreettisesti. Kovin yksityiskohtainen prosessin kuvaus ei ollut kuitenkaan mahdollista, koska sen tuli jälleen sopia kaikkiin Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistoiminnan muotoihin. Työntekijät korostivat sitä, kuinka tärkeää vapaaehtoisen on tietää miten lopettaa ja jäädä tauolle toiminnasta. Työntekijöiden on ollut vaikea pysyä ajan tasalla siitä, kuka vapaaehtoisista on aktiivisesti mukana toiminnassa, kuka tauolla ja kuka on lopettanut toiminnan. Tämän vuoksi korostimme yhteyshenkilölle ilmoittamisen tärkeyttä, kun vapaaehtoinen on aikeissa lopettaa tai jäädä tauolle.

#### 8.2.5 Vapaaehtoisten jaksaminen ja tukeminen

Vapaaehtoisen jaksamiseen pitää kiinnittää huomiota, jotta vapaaehtoistoiminta pysyy mielekkäänä, eikä kuormita vapaaehtoisen muuta elämää. Kuten vapaaehtoistoiminnan määritelmässä sanotaan, vapaaehtoistyö ei saa muodostua pakoksi, eikä vapaaehtoisen tulisi kokea sitä velvollisuutena. Tämä aihe koettiin hyvin tärkeäksi työryhmässä sekä kyselyn vastausten perusteella.

Työryhmässä korostettiin vapaaehtoisen omaa vastuuta jaksamisestaan. Omasta jaksamisesta huolehtiminen on myös yksi vapaaehtoisen velvollisuuksista. Läpi oppaan kannustamme vapaaehtoisia hakemaan tarvittaessa tukea. Oppaaseen kokosimme kysymyksiä, joiden avulla vapaaehtoinen voi tarkastella omaa jaksamistaan ja omia voimavarojaan. Näihin kysymyksiin vapaaehtoinen voi palata aina tarvittaessa. Ker-



roimme myös Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen vapaaehtoisille tarjoamista tukimuodoista.

#### 8.2.6 Vuorovaikutus ja kohtaaminen

Usein vapaaehtoistyössä ollaan tekemisissä muiden ihmisten kanssa, jolloin vuorovaikutustaidot korostuvat. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen peruskursseilla käsitellään myös vuorovaikutustaitoja ja kohtaamiseen liittyviä haasteita. Ottaen huomioon, että vapaaehtoinen ei ole ammattilainen, toimme tekstissä esille sen, että vapaaehtoistoiminnassa pärjää tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin, kunhan muistaa hyvän vuorovaikutuksen lähtökohdat.

Oppaassa olemme avanneet, mitä kaikkea vuorovaikutus pitää sisällään ja mitkä asiat vaikuttavat sen laatuun. Annoimme myös konkreettisia esimerkkejä siitä, kuinka kuuntelija voi viestiä halustaan ja kyvystään kuunnella erilaisin keinoin. Vapaaehtoistyössä kuunteleminen on erityisen tärkeää, koska usein sille ihmiselle kenen kanssa vapaaehtoinen toimii, kohtaaminen saattaa olla ensimmäinen kerta pitkään aikaan, kun hän on tekemisissä toisen ihmisen kanssa. Löysimme myös vuorovaikutuksesta kertovasta kirjallisuudesta muutaman tekstipätkän, jotka sisälsivät tärkeitä pointteja ja lisäsimme ne oppaaseen.

#### 8.2.7 Vapaaehtoistoiminnan muodot sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksessa

Tässä osiossa kerromme mitä vapaaehtoistoimintaa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksella on tarjota. Jotta opas pysyi kevyenä luettavana, emme kertoneet eri toimintamuotojen sisällöistä tarkemmin. Lisätietoja varten on tarjolla Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen vapaaehtoistoiminnan nettisivuosoite.

### 8.3 Oppaan kieli

Vilkan ja Airaksisen (2003) mukaan, produktin tekstissä tulee käyttää kohderyhmää puhuttelevaa ja sisällön kannalta tarkoituksenmukaista kirjoitustyyliä. Siinä tulee ottaa huomioon kohderyhmän ikä, asema ja tietämys aiheesta, produktin käyttötarkoitus se-

kä erityisluonne. (Vilkkä – Airaksinen 2003: 129.) Oppaan kieliasua käsitelimme työryhmässä. Oppaan kielen avulla halusimme viestiä vapaaehtoiselle, että hän on tärkeä ja että opas on tehty juuri hänelle. Siksi päädyimme käyttämään tekstissä sinä-muotoa. Kohderyhmän laajuuden vuoksi oli haastavaa luoda koko kohderyhmää huomioon otettava teksti. Tekstin tuli olla tarpeeksi helppolukuista ja selkeää, mutta se ei saanut kuulostaa aliarvioivalta lukijaa kohtaan. Oppaan sisältöä kirjoittaessa on tärkeää miettiä, mikä on lukijan lähtötilanne. Liian perusasioista lähtevä teksti voi tuntua lapselliselta, kun taas liian vaativa teksti voi tuntua liian haastavalta. (Rentola 2006: 93.)

Vapaaehtoisten ohjaaminen on kuin ”narulla työntämistä”. Huomiomme tämän myös opasta kirjoittaessamme, siksi vältimme käyttämästä kielto- tai käskymuotoja. Tekstin tuli olla motivoiva ja innostava, joten pyrimme korostamaan siinä vapaaehtoisen arvostusta.

#### 8.4 Oppaan ulkoasu

Oppaan ulkoasun suunnittelu ja toteutus olivat osa oppaan tekemistä. Koska Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden viestinnällä ei ollut erityisiä vaatimuksia oppaan ulkoasun suhteen, lähdimme itse toteuttamaan sitä. Toinen opinnäytetyön tekijöistä piirsi oppaan kannen ja muut oppaan sivuille tulevat kuvat työryhmässä syntyneiden ideoiden pohjalta. Kuvituksessa otimme huomioon kohderyhmän. Koska kyseessä on Helsingin kaupungin alainen vapaaehtoistoiminta, saimme idean tehdä oppaan kanteen kuvan Helsingistä. Harmaassa katukuvassa kasvaa vihreä puu, joka kuvastaa vapaaehtoistoiminnan antia. Puun teema jatkuu muilla oppaan sivuilla olevissa lehtikuvissa. Väriyksenä käytimme Sosiaali- ja terveystieteiden värejä, sinisen eri sävyjä. Toteutimme taittamisen Word-ohjelmaa käyttäen.

## 9 Opinnäytetyön arviointi

Ensinnäkin opinnäytetyömme tavoitteena oli tukea ja motivoida vapaaehtoista hänen tehdessään vapaaehtoistyötä. Tavoitteenamme oli parantaa vapaaehtoisten valmiuksia toimia vapaaehtoisena sekä tukea heidän jaksamistaan. Pyrimme saavuttamaan tavoitteet tekemällä vapaaehtoisten oppaan, jossa käsittelemme vapaaehtoistoimintaan liittyviä tärkeitä asioita sekä vapaaehtoisen jaksamista. Esittelimme oppaassa eri voimavaran lähteitä ja Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tarjottavia tukimuotoja. Kokosimme oppaaseen muutamia kysymyksiä, joiden avulla vapaaehtoinen voi tarkastella jaksamistaan. Tällä tavalla korostimme myös vapaaehtoisen omaa vastuuta hyvinvoinnistaan. Opas voi olla apuna voimavarojen tarkastelussa ja silloin, kun vapaaehtoinen arvioi jaksamistaan, mutta viime kädessä jaksamisen ylläpitäminen tapahtuu vapaaehtoisen itsensä toimesta. Korostamalla oppaassa vapaaehtoisten arvostusta ja merkitystä yhteiskunnassa sekä tuomalla esiin tutkimustuloksen vapaaehtoistyön arvosta Suomessa, pyrimme motivoimaan vapaaehtoisia.

Toisena tavoitteena oli helpottaa työntekijöitä vapaaehtoisten perehdyttämisessä ja kouluttamisessa. Tekemällä vapaaehtoisen oppaan, helpotamme vapaaehtoisten perehdyttämistä ja kouluttamista, koska tällaista työvälinettä ei ole aikaisemmin työntekijöiden käytössä ollut. Perustamalla työryhmä vapaaehtoistoiminnan ammattilaisista pyrimme varmistamaan sen, että opas on toimiva kokonaisuus kaikissa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden vapaaehtoistoiminnan muodoissa.

Kokonaisuutena koemme opinnäytetyömme onnistuneeksi projektiksi. Saimme tehtyä oppaan, joka on hyödyllinen ja käytännöllinen. Esittelimme oppaan vapaaehtoistoiminnan vuotuisessa seminaarissa, jossa kävi ilmi, että työntekijät kokivat oppaan tärkeäksi ja sen valmistumista odotettiin. Seminaarissa nousi esiin myös toive, että opas käännettäisiin ruotsin ja englannin kielelle. Oppaan sisältö hyväksyttiin myöhemmin myös koko viraston puolesta ja sen asiantunteva sisältö sai kiitosta. Näin ollen koemme, että opinnäytetyömme toinen tavoite on saavutettu. Opinnäytetyömme ensimmäisen tavoitteen saavuttamista on vaikeampi arvioida, koska opas ei ole ollut vielä vapaaehtoisilla käytössä, emmekä ole saaneet siitä heiltä palautetta. Olisi kuitenkin ollut hyödyllistä saada myös vapaaehtoisen mielipide oppaasta, jotta varmistettaisiin, että opas palvelee vapaaehtoisia parhaalla mahdollisella tavalla. Jouduimme kuitenkin ajankäytöllisistä syistä rajaamaan oppaan arvioinnin ainoastaan ammattilaisten kuulemiseen.

## 9.1 Työryhmätyöskentely

Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa mietimme kuinka saisimme oppaasta sellaisen, että se ei perustuisi ainoastaan meidän tietoihimme ja mielipiteisiimme aiheesta. Teoriatiedon keräämisen lisäksi saimme idean perustaa työryhmä, joka koostuisi alan ammattilaisista. Aloitimme työryhmätapaamisten suunnittelun valitsemalla työryhmään kutsuttavat jäsenet yhdessä meitä ohjaavan vapaaehtoistyön koordinaattorin kanssa. Valitessamme työryhmään kutsuttavat henkilöt, tavoitteenamme oli, että saisimme paikalle edustajia kaikista Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistoiminnan muodoista. Työryhmä ei saanut kuitenkaan muodostua liian suureksi, jotta työskentely olisi sujuvaa. Meidän tuli myös pitää huoli siitä, että työryhmätyöskentelyn ohjaaminen onnistuisi meiltä tavoitteiden mukaisesti. Lähetimme kutsun 12 henkilölle.

Kutsua kirjoittaessamme kiinnitimme huomiota siihen, että kutsu olisi mahdollisimman motivoiva, asiallinen sekä kertoisi selkeästi työryhmän tavoitteen. Tiesimme, että työntekijöillä on paljon työtehtäviä, joten haasteenamme oli saada heidät osallistumaan työryhmään. Lähetimme kutsut kolme viikkoa ennen ensimmäistä työryhmätapaamista. Koimme onnistuneemme ammattilaisten motivoinnissa, koska työryhmään osallistui 10 henkilöä.

Suunnittelimme työryhmätapaamiset huolellisesti etukäteen. Jokaiseen tapaamiseen loimme PowerPoint-esityksen, joka toimi tapaamisen runkona ja toi työskentelyyn johdonmukaisuutta. Arvioimme eri aiheisiin käytettävän ajan jo tapaamisten suunnitteluvaiheessa. Välillä jouduimme joustamaan suunnitellussa aikataulussa, mutta se ei haitannut työskentelyä. Koko työryhmätyöskentelyn ajan kiinnitimme huomiota ammattilaisten motivaation ylläpitämiseen, jotta saisimme heidät sitoutumaan työskentelyyn. Saimme pidettyä työryhmän osallistujat mukana koko projektin ajan.

Työryhmätyöskentelyn ohella teettämämme oppaan sisältöä koskeva kysely oli alun perin ajatuksena teettää vapaaehtoisille. Tätä varten olisimme tarvinneet erikseen tutkimusluvan, ja kaikkien vapaaehtoisten tavoittaminen olisi ollut haastavaa. Tällöin opinnäytetyön laajuus olisi kasvanut liian suureksi suhteutettuna opintopisteisiin. Toiminnallisessa opinnäytetyössä aineiston ja tiedon keräämistä tulee tarkoin harkita, koska jos toiminnalliseen opinnäytetyöhön yhdistetään selvitys, työn laajuus saattaa kas-

vaa niin, että työmäärä ei ole enää kohtuullinen kymmenen opintopisteen opinnäytetyöksi (Vilka – Airaksinen 2003: 56). Oppaan sisällön asiantuntevuuden varmistamiseksi, tärkeämpää oli hyödyntää ammattilaisilla olevaa tietoa opasta kootessa. Korostimme kuitenkin työryhmätyöskentelyn aikana vapaaehtoisen näkökulman huomiointia.

Opiskelijoina meitä jännitti alan ammattilaisista koostuvan työryhmän vetäminen. Meidän tuli pitää työryhmän vetäminen hallussamme, jotta saimme työskentelystä irti sen, mikä on oleellista oppaan kannalta. Mietimme etukäteen ulosantiamme ja sitä, millä tavalla esiinnyimme. Työryhmän vetäminen oli meille ammatillisen kasvun paikka. Ammatillinen kasvu on osa opinnäytetyön arviointia. Opinnäytetyön tarkoitus on osoittaa kykyä käytännöllisen ammatillisen taidon ja teoreettisen tiedon yhdistämiseen siten, että tiedosta on alan ihmisille hyötyä. Opinnäytetyö harjoittaa myös ajanhallintaan, kokonaisuuksien hallintaan, yhteistyöhön ja työelämän innovatiiviseen kehittämiseen sekä osaamisen ilmaisemiseen kirjallisesti ja suullisesti. (Vilka – Airaksinen 2003: 159-160.)

Jokaisen tapaamiskerran jälkeen ohjaajanamme toimiva vapaaehtoistyön koordinaattori antoi meille suullista palautetta ja viimeisen tapaamisen jälkeen hän antoi meille kirjallisen palautteen työryhmätyöskentelystä kokonaisuudessaan. Palautteen mukaan työryhmätyöskentely oli hyvin onnistunut prosessi sekä sisällöllisesti että toteutuksen osalta. Ohjaaja koki, että työryhmäprosessi oli erittäin hyvin ja huolellisesti valmisteltu. Hänen mielestään otimme palautteen hyvin vastaan ja olimme motivoituneita pääsemään parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen. Hän myös koki, että meillä on erinomaiset edellytykset sekä tiiviiseen parityöskentelyyn että ammattilaisista koostuvan työryhmän ohjaamiseen.

Viimeisessä tapaamisessa keräsimme kirjallisen palautteen myös kaikilta työryhmän jäseniltä. Palautteen perusteella työryhmän jäsenet kokivat työryhmätyöskentelyn oppaan onnistumisen kannalta tarpeelliseksi ja he kokivat voivansa vaikuttaa oppaaseen liittyviin valintoihin. Työryhmän jäsenten mielestä työryhmätyöskentely oli selkeästi jäsenelty, loogisesti etenevä, avointa ja asiantuntevaa. Meidän työskentelymme työryhmän vetäjinä koettiin johdonmukaisena, innovatiivisena, luontevana ja motivoituneena. Palautteiden ja omien kokemustemme perusteella koemme onnistuneemme työryhmätyöskentelyn vetämisessä ja organisoimisessa. Tämä kokemus tuki myös ammatillista kasvuamme.

Koimme työryhmätyöskentelystä saamamme palautteen tärkeäksi, koska työryhmä oli keino, jolla pyrimme saavuttamaan opinnäytetyöllemme asetetut tavoitteet ja saamaan oppaasta tarkoituksenmukaisen. Koska työryhmätyöskentely onnistui hyvin, se kertoo osaltaan siitä, että opas on onnistunut.

## 9.2 Opas

Toiminnallisen opinnäytetyön ensisijaisia kriteereitä ovat tuotteen uudenlainen muoto, käytettävyys kohderyhmässä ja käyttöympäristössä, asiasisällön sopivuus kohderyhmälle ja tuotteen houkuttelevuus, informatiivisuus, selkeys ja johdonmukaisuus (Vilka – Airaksinen 2003: 53.) Työryhmän osallistumisinnokkuudesta päätellen vapaaehtoisen oppaan kehittämistä pidettiin tarpeellisena.

”Ohjeistusten, oppaiden, käsikirjojen sekä tietopakettien kohdalla on lähdekritiikki erityisessä asemassa” (Vilka – Airaksinen 2003: 53). Vilkan ja Airaksisen (2003) mukaan pohdittavana on, mistä tiedot oppaaseen on hankittu. On myös kuvattava, miten käytettyjen tietojen oikeellisuus ja luotettavuus on varmistettu. Kaikki keräämä tieto ei ole yhtä ajanmukaista, ja tieto saattaa myös kumota aikaisemmin käytetyn tiedon. (Vilka – Airaksinen 2003: 53.) Oppaan aiheiden sisältöä kirjoittaessa ja lähteitä valitessa käytimme harkintaa ja huolellisuutta. Oppaan sisällön tuottaminen vaati teoreettisen tiedon lisäksi käytännön tietoa ja kokemusta vapaaehtoistoiminnasta. Käytännön osaamista meille kertyi neljän kuukauden työelämäharjoittelun aikana ja hyödynsimme oppaassa työryhmän ammatillista osaamista. Varmistimme työryhmältä, että oppaassa oleva tieto on asianmukaista ja ajan tasalla. Ennen kun opas valmistui, luetuimme oppaan raakaversiosta vielä työryhmän jäsenillä.

Oppaan tiedollisen sisällön lisäksi kiinnitimme huomiota oppaan kieleen ja ulkoasuun. Onnistuimme luomaan tekstistä neutraalia ja informatiivista, mikä puoltaa sitä, että teksti soveltuu laajalle kohderyhmälle. Saimme positiivista palautetta sinä-muodon käytöstä työryhmältä. Kirjoitustyylillä pysyy johdonmukaisena läpi oppaan. Oppaan valmistuttua vapaaehtoistyön koordinaattorit kävivät keskustelua Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden viestinnän kanssa oppaasta. Viestintä ei hyväksynyt oppaan ulkoasua, vaan se halusi yhtenäistää sen viestinnän ja vapaaehtoistoiminnan ulkoasun kanssa. Viestinnällä on meneillään massiivinen projekti, jossa nettisivut, esitteet, oppaat ja

roll-upit saavat kaikki uuden ilmeen ja, joissa kaikissa on yhtenäinen linja, joten koko oppaan ulkoasun suunnittelu ja toteutus oli meidän ja työryhmän osalta turhaa. Ulkoasua tehdessä opimme kuitenkin, mitä kaikkea tulee huomioida oppaan visuaalisessa suunnittelussa.

Oppaan taittaminen tuotti vaikeuksia, koska käyttämämme ohjelma ei ollut paras mahdollinen taittamista varten. Yhteistyökumppanimme pyysi meitä taittamisessa käyttämään Word-ohjelmaa, jotta heidän on mahdollista tarpeen vaatiessa päivittää oppaan tietoja. Jos oppaan ulkoasu olisi jäänyt sellaiseksi kuin me sen teimme, olisimme halunneet tehdä joitain asettelumuutoksia, esimerkiksi tekstilaatikoiden suhteen.

Kokonaisuudessaan oppaan ulkoasun suunnitteluun ja toteutukseen meni paljon enemmän aikaa, kuin mihin olimme varautuneet. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston viestintä lupasi meille valokuvat oppaaseen, jotka kuitenkin lopulta jäivät saamatta ja jouduimme laittamaan oppaaseen vanhoja vapaaehtoistoiminnasta otettuja valokuvia.

Alun perin oli tarkoitus, että oppaaseen tulisi kaavio, jossa näkyisi vapaaehtoistoiminnan eri muodot sosiaali- ja terveysvirastossa. Kaavion oli tarkoitus myös sisältää tietoa eri toiminnoista. Tämä muodostui kuitenkin liian haasteelliseksi huomioiden käytettävissä olevan ajan sekä toteutuskeinon. Suunnittelemamme kaaviot olivat liian monimutkaisia vapaaehtoisen näkökulmasta ajateltuna, joten päädyimme yksinkertaisempaan esitystapaan.

## 10 Pohdinta

Vapaaehtoistoiminta on aina pyrkinyt vastaamaan niihin ongelmakohtiin ja tarpeisiin, joita yhteiskunnan tarjoamat palvelut ja tukimuodot eivät kata (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005: 22). Uskomme, että vapaaehtoistoiminnan rooli yhteiskunnan tarjoamissa palveluissa korostuu tulevaisuudessa. Jotta vapaaehtoistoiminnasta saadaan paras mahdollinen hyöty, sen organisointiin on panostettava. Vaikka vapaaehtoistoiminnan yhteiskunnalliset merkitykset nähdään pitkällä aika jännteellä, ovat ne sitäkin merkittävämpiä (Laimio – Välimäki 2011: 22).

Hyvin organisoidun toiminnan edellytyksenä on toiminnan selkeys. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysturvan vapaaehtoistoiminnassa tavoitteena on virastojen yhdistyminen yhtenäistää eri vapaaehtoistoiminnan muodot. Osa toimintamuodoista on toiminut itsenäisesti ja nyt näiden kaikkien välistä yhteistyötä kaivataan. Tämä on huomattavissa myös Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysturvan viestinnän projektista luoda yhteinen ilme vapaaehtoistoiminnalle. Perustamamme työryhmä toi eri toimintamuotojen edustajat saman pöydän ääreen kehittämään vapaaehtoistoimintaa. Vapaaehtoisen opas on näiden eri toimintamuotojen välillä yhteinen tuotos, joka edistää yhtenäistä vapaaehtoistoimintaa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysturvastossa. Vaikka opas kohdistuu sosiaalipuolen vapaaehtoistoimintaan, emme näe syytä, miksei sitä voisi hyödyntää tulevaisuudessa myös terveysturvaspuolella. Opas on yleinen perusopas vapaaehtoistoiminnasta, joten se on sovellettavissa muihinkin toimintoihin. Olemme oppaassa maininneet myös terveysturvaspuolella tapahtuvasta vapaaehtoistoiminnasta.

Pohtiessamme, miten opasta voisi kehittää edelleen, mieleemme nousi idea vapaaehtoisten kuulemisesta. Vaikka opas on tehty sen kohderyhmä huomioiden, emme ole kuulleet itse vapaaehtoisen mielipidettä siitä. Oppaan voisi jakaa luettavaksi ryhmälle, joka sisältäisi niin uusia kuin vanhojakin vapaaehtoisia. Uudet vapaaehtoisten voisivat kertoa, mitä he kaipaisivat lisää oppaaseen ja vanhat vapaaehtoiset voisivat tarkastella sitä siltä kannalta mikä on vapaaehtoiselle hyödyllistä pidemmällä aika välillä. Ottaen huomioon, että Suomi on kaksikielinen maa, ja Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysturvastossa on ruotsinkielistä vapaaehtoistoimintaa, olisi myös ruotsinkieliselle oppaalle tilausta. Yksi asia, joka ei toteutunut niin kuin alun perin oli tarkoitus, oli kaavio sosiaali- ja terveysturvan vapaaehtoistoiminnan muodoista. Selkeän ja toimivan kaavion aikaansaaminen voisi myös olla yksi kehitysidea.



Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi on ollut opettavainen. Olemme oppineet, mitä kaikkia työvaiheita tällainen projekti pitää sisällään. On tärkeää tehdä suunnitelma ja pyrkiä pysymään siinä, mutta on kuitenkin kyettävä tilanteen vaatiessa muuttamaan suunnitelmia. Prosessin aikana myös käsitys vapaaehtoistoiminnan tärkeydestä on syventynyt ja pystymme yhdistämään vapaaehtoistoiminnan laajempaan kokonaisuuteen. Olemme havahtuneet siihen, kuinka tärkeää vapaaehtoistoiminnan merkitys on yhteiskunnallisella tasolla, ja kuinka sen merkitys tulee vielä tulevaisuudessa kasva-

maan.

## Lähteet

Connors, Tracy Daniel 1995. The Volunteer Management Handbook. John Wiley & Sons, Inc. The United states of America.

Euroopan yhteisöjen komissio 2009. Neuvoston päätös Euroopan vapaaehtoistyön teemavuodesta. Päätös 2009/0072 Brysselissä 3.6.2009.  
<[http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/com/com\\_com\(2009\)0254\\_/com\\_com\(2009\)0254\\_fi.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2009)0254_/com_com(2009)0254_fi.pdf)> Luettu 1.5.2014.

Eskola, Antti — Kurki, Leena 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino.

Haarni, Ilka 2010. Kolmas elämä. Aktiiviset eläkeikäiset kaupungissa. Helsinki: Gaudemus.

Hakkarainen, Pirkko — Syrjänen, Kaisli 2003. Vapaaehtoistoiminnan perusedellytykset. Teoksessa Hakkarainen, Pirkko (toim.): Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. Helsinki: Kansalaisareena ry.

Halttunen-Sommardahl, Riitta — Linna, Eeva 2007. Vapaaehtoistyö sosiaaliviraston näkökulmasta. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto selvityksiä 2007:4.

Harju, Ulla-Maija — Niemelä, Pauli — Ripatti, Jaakko — Siivonen, Teuvo — Särkelä, Riitta 2001. Vapaaehtoistoiminta seurakunnassa ja järjestöissä. Helsinki: Edita Oyj.

Hartikainen, Anne 2009. Vapaaehtoiset vuodeosastolla. Etnografinen tutkimus vanhus-ten ja vapaaehtoisten kohtaamisesta. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, yhteiskuntapolitiikanlaitos, sosiaalipolitiikka.

Hirsijärvi Sirkka — Liikanen Pirkko — Remes Pirkko — Sajavaara Paula 1997. Tutkimus ja sen raportointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hyvinvointi ja toimintakyky -yksikön opinnäytetyötiimi 2011:Härkönen Ulla — Karhu Raisa — Konkka Jyrki -Mikkola Tuula — Roivas Marianne. Hyvinvointi ja toimintakyky -yksikön opinnäytetyöohje. Metropolian digipaino.

Laasanen, Juhani 2011. Vapaaehtoistyön kansantaloudelliset vaikutukset. Helsingin yliopisto. Ruralia-instituutti. Raportteja 70. Verkkodokumentti.  
<<http://www.helsinki.fi/ruralia/julkaisut/pdf/Raportteja70.pdf>> Luettu 1.5.2014.

Lahtinen, Pirkko 2003. Ihminen on tärkein instrumentti. Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. Vantaa: SMS-Tuotanto Oy.

Laimio, Anne — Välimäki, Sari 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyä. Jyväskylä: Kopijyvä Oy. Verkkodokumentti. <[http://www.kansalaisareena.fi/Vapehttoim\\_KEHITTY.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/Vapehttoim_KEHITTY.pdf)> Luettu 1.5.2014.

Matthies, Aila-Leena 2005. Vapaaehtoistoiminnan suhde aktivoivaan työllisyyspolitiikkaan. Teoksessa Nylund, Marianne — Yeung, Anne Birgitta. Vapaaehtoistoiminta. Anti,

arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.

Mykkänen-Hänninen, Riitta 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisuja. Helsinki: yliopistopaino.

Nikula, Tuuli — Rannikko, Altti 2010. Mitä kuuluu? Puhumalla paras -ohjaajan opas. Eläkeliitto ry. Multiprint.

Nylund, Marianne — Yeung Anne Birgitta 2005. Vapaaehtoisuuden anti, arvot ja osallisuus murroksessa. Teoksessa Nylund, Marianne — Yeung, Anne Birgitta. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.

Porkka, Suvi-Tuuli 2009. Työnohjaamisen taito. Oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajalle. Helsinki: SMS-Tuotanto.

Peltosalmi, Juha — Hakkarainen, Tyyne — Särkelä, Riitta — Eronen, Anne. Järjestöbarometri 2012. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Pessi, Anne Birgitta — Oravasaari, Tomi 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä. RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. Raha-automaattiyhdistys.

Raninen, Anna — Raninen, Tarja — Toni, Ilpo — Tornaesus, Göran 2007. Mathildan muodonmuutos. Kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan uudet kasvot. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.

Rentola, Marketta 2006. Hyvä opas. Teoksessa Jussila, Raimo – Ojanen Eero – Tuominen, Taina (toim.) Tieto kirjaksi. Helsinki. kansanvalistusseura.

Ropo, Arja — Eriksson, Päivi 2001. Hyvinvointipalvelut, liiketoiminta ja vapaaehtoistyö. Teoksessa Eskola, Antti — Kurki, Leena. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino.

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2005. Vapaaehtoistoiminnan koulutusaineisto. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Syrjänen, Kaisli 2003. Vapaaehtoisten tukeminen ja ohjaus. Teoksessa Hakkarainen, Pirkko (toim.): Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. Helsinki: Kansalaisareena ry.

Tulikallio, Tea — Malinen, Heikki 2009. Vapaaehtoistoiminta. Hyvin organisoituna valtava voimavara. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2009:2.

Vilka, Hanna — Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.

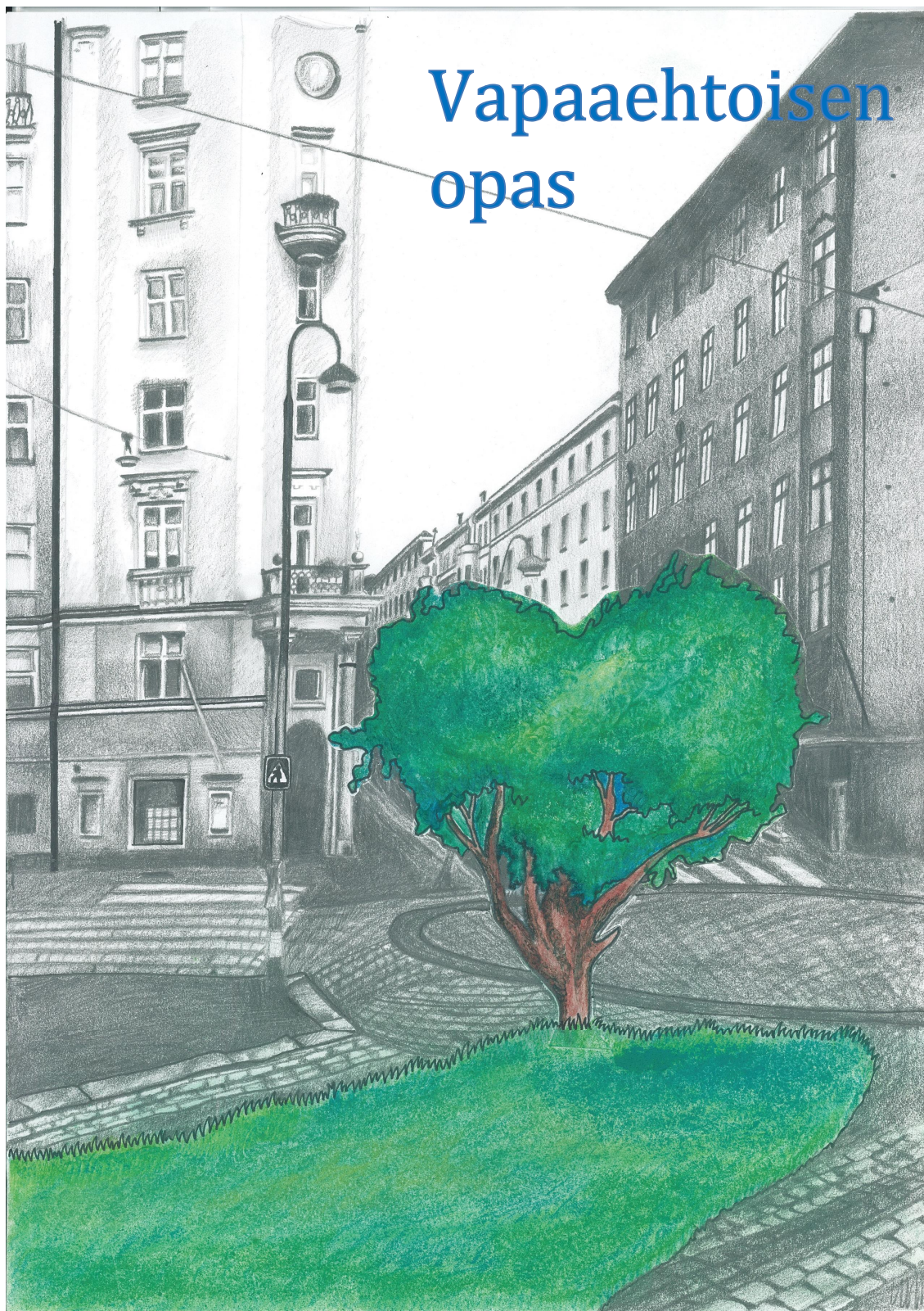
Vilkkä, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Verkkodokumentti. <<http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>> Luettu 13.3.2014.

Yeung, Anne Birgitta 2007. Innoittava vapaaehtoistoiminta – toimintaan sitoutuminen ja sen tukeminen. Teoksessa Harju, Aaro. Kansalaistoimintaan kätkeytyä aarre. Espoo: Painotalo Casper.

Yeung, Anne Birgitta 2004. Miksi vapaaehtoistoimintaan? Verkkodokumentti. <[http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/vapaaehtoistoiminta/miksi\\_vapaaehtois-toimintaan](http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/vapaaehtoistoiminta/miksi_vapaaehtois-toimintaan)> Luettu 14.4.2014.

Yeung, Anne Birgitta 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Sosiaali ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry.

Yeung, Anne Birgitta 2005. Vapaaehtoistoiminnan timantti. Teoksessa Nylund, Marianne — Yeung, Anne Birgitta. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.



# Vapaaehtoisen opas



## Hei vapaaehtoinen!

Maailmassa on yhä suurempi joukko ihmisiä, jotka haluavat tehdä hyvää ja auttaa toisia. Hienoa, että haluat olla yksi heistä!

Tiesitkö, että Suomessa jo joka kolmas on vapaaehtoinen ja ainoastaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksessa teitä on noin 1500?

Kaikki toisten hyväksi tehdyt teot ovat aina arvokkaita, mutta varsinaiseksi vapaaehtoistyöksi määritellään sellainen toiminta, jota tehdään organisoidusti yksittäisten ihmisten ja yhteisöjen hyväksi. Vapaaehtoistyöstä ei saa rahallista korvausta, se tehdään ilman pakkoa eikä sitä pidetä velvollisuutena sukua ja perhettä kohtaan.

Vapaaehtoisena tulet tekemään työtä, joka on mittamattoman tärkeä osa koko yhteiskunnan hyvinvoinnin edistämistä. Pienenkin teon vaikutukset voivat olla yllättävän suuret. Vapaaehtoistyön merkittävyyttä ei voi koskaan mitata rahassa, mutta Helsingin yliopiston Ruralia-instituutin tutkimuksesta kävi ilmi, että vapaaehtoistyön arvo Suomessa kohoaa yli 130 miljoonaan euroon vuodessa.

Vapaaehtoistoiminnan on tarkoitus antaa myös tekijälleen jotain. Vapaaehtoistoimintaan sopiikin hyvin sanonta "antaessaan saa". Ihmiset lähtevät mukaan vapaaehtoistoimintaan eri syistä. Joku lähtee mukaan auttamisen halusta, kun taas toinen haluaa tutustua uusiin ihmisiin. Kaikki motiivit ovat yhtä hyviä, tärkeintä on, että päätit lähteä mukaan. Mikä sai sinut osallistumaan toimintaan?

Kädessäsi oleva opas on ensimmäinen laatuaan ja vie sinut vapaaehtoistoiminnan perusasioiden äärelle. Tulet tutustumaan vapaaehtoistoiminnan periaatteisiin ja käytäntöihin sekä saat tietoa vapaaehtoisille tarjottavasta tuesta.

Olet lämpimästi tervetullut vapaaehtoisten tutkitusti tavallista onnellisempaan joukkoon!

*"Ihminen tarvitsee ihmistä  
ollakseen ihminen ihmiselle,  
ollakseen itse ihminen."*

Tommy Tabermann

# Sisällysluettelo

Vapaaehtoistoiminnan periaatteet

Vapaaehtoisen oikeudet ja velvollisuudet

Vapaaehtoistoiminnan prosessi

Vapaaehtoisen jaksaminen ja tukeminen

Omien voimavarojen tarkastelu

Vapaaehtoiselle tarjottava tuki

Vuorovaikutus ja kohtaaminen

Millaista on hyvä kohtaaminen?

Kuunteleminen

Vapaaehtoistoiminnan muodot sosiaali- ja terveystieteissä

Lisätietoja

Lähteet

Yhteystiedot

# Vapaaehtoistoiminnan periaatteet

Vapaaehtoistoimintaa ohjaavat ja määrittelevät tietyt aikojen saatossa muodostuneet yhteiset ja yleisesti hyväksytyt tunnuspiirteet ja ohjenuorat. Niiden avulla voi myös tiivistää sen, mikä vapaaehtoistoiminnassa on erityistä. Periaatteiden kokoamisen pohjana käytimme Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton vapaaehtoistoiminnan koulutusmateriaalia.

## 1. Vapaaehtoisuus

Jokainen tulee mukaan toimintaan vapaaehtoisesti, omasta halustaan. Olennaisinta vapaaehtoistoiminnassa on henkilön oma tahto ja halu tehdä ja olla mukana toiminnassa.

## 2. Tasa-arvoisuus

Kaikki osapuolet kohtaavat tasa-arvoisina ja jokaista mukana olevaa arvostetaan. Jokaisen tietoja ja taitoja tarvitaan.

## 3. Vastavuoroisuus

Toiminnan tavoitteena on tuottaa hyvää mieltä kaikille siihen osallistuville.

## 4. Palkattomuus

Toiminnasta ei saa rahallista korvausta ja "palkkana" on toiminnasta saadut kokemukset.

## 5. Ei-ammattimaisuus

Tavallisen ihmisen tiedot ja taidot riittävät. Vapaaehtoinen ei korvaa ammattilaista!

## 6. Luotettavuus ja sitoutuminen toimintaan

Vapaaehtoinen on luotettava. Vapaaehtoisen on itse arvioitava voimavaransa, jotta hän ei lupaa tehdä enemmän kuin ehtii ja jaksaa. Jokaisen on oikeus itse määritellä kuinka pitkäksi aikaa hän haluaa sitoutua.

## 7. Luottamuksellisuus ja vaitiolovelvollisuus

Vapaaehtoinen on vaitiolovelvollinen. Vaitiolovelvollisuus jatkuu myös toiminnan päätyttyä.

## 8. Suvaitsevaisuus



Vapaaehtoistoiminnassa suvaitaan kaikkia mukana olevia heidän kansallisuudestaan, ihonväristään, uskonnostaan tai muista tekijöistä riippumatta. Vapaaehtoinen kunnioittaa ja hyväksyy sen, että ihmisillä voi olla erilainen tausta ja erilaisia mielipiteitä.

#### 9. Puolueettomuus

Vapaaehtoistoiminnassa toimitaan tasapuolisesti kaikkien edun mukaisesti. Vapaaehtoinen ei asetu kenenkään puolelle, vaan pyrkii toimimaan yhteistyössä eri osapuolten kanssa.

#### 10. Autettavan ehdoilla toimiminen

Jokainen on oman elämänsä asiantuntija ja vastaa itse tekemisistään. Vapaaehtoinen toimii rinnalla kulkijana, kuuntelijana ja tukena.

#### 11. Yhteistyö

Vapaaehtoinen toimii yhteistyössä tuettavan omaisten ja ystävien kanssa sekä on tuettavan tukena ja kumppanina. Vapaaehtoinen ohjaa tarvittaessa ammattivun luo.

#### 12. Yhteisöllisyys

Vapaaehtoisella voi olla mahdollisuus päästä osaksi ryhmää tai yhteisöä.

#### 13. Oikeus tukeen ja ohjaukseen

Vapaaehtoisella tulee olla mahdollisuus saada tukea ja ohjausta.

#### 14. Toiminnan mielekkyys

Vapaaehtoistoiminnan on tarkoitus olla mielekästä kaikille toimintaan osallistuville. Vapaaehtoistoiminta ei saisi koskaan muodostua ikäväksi pakoksi.

#### 15. Mahdollisuus ihmisenä kasvamiseen

Vapaaehtoistoiminta tarjoaa mahdollisuuden henkiseen kasvuun ja itsensä kehittämiseen.

# Vapaaehtoisen oikeudet ja velvollisuudet

Vapaaehtoistoimintaan osallistuessasi sinulla on vapaaehtoisena sekä oikeuksia että velvollisuuksia, jotka yhdessä vapaaehtoistoiminnan periaatteiden kanssa muodostavat vapaaehtoistoiminnan pelisäännöt.

Vapaaehtoisena sinulla on oikeus

- toimia vapaaehtoisena, ei työntekijänä
- sitoutua itsellesi sopivaksi ajaksi ja itsellesi sopivaan tehtävään
- kieltäytyä tarjotusta tehtävästä
- siirtyä muihin vapaaehtoistehtäviin
- perehdytykseen ja koulutukseen
- tukeen
- ohjaukseen
- lopettaa vapaaehtoistoiminta halutessasi
- ryhmätapaturmavakuutukseen
- osallistua vapaaehtoisten tapaamisiin ja virkistystoimintaan
- saada toiminnasta iloa ja jaksamista

Vapaaehtoisena sinulla on velvollisuus

-toimia vapaaehtoisena, ei työntekijänä

-toimia päihteettömänä

-kunnioittaa vaitiolovelvollisuutta

-pitää kiinni sovituista asioista/sitoumuksista

-noudattaa vapaaehtoistoiminnan sovittuja pelisääntöjä

-ilmoittaa ajoissa, jos tulee este hoitaa sovittu tehtävä

-kunnioittaa viraston asiakkaan itsemääräämisoikeutta

-huolehtia omasta jaksamisestasi vapaaehtoisena

-ilmoittaa viraston asiakkaan tuen tai avun tarpeesta ohjaajallesi, jos asiakkaan tilanne on huonontunut

-ilmoittaa yhteyshenkilöllesi jos haluat lopettaa vapaaehtoisena toimimisen

# Vapaaehtoistoiminnan prosessi

## Aloittaminen

- Sopivan toimintamuodon löytäminen
- Perehdytys
- Toiminnan konkreettinen aloittaminen/käynnistyminen

Voit lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan, joko osallistumalla peruskoulutukseen tai olemalla suoraan yhteydessä siihen paikkaan jossa haluaisit toimia vapaaehtoisena.

Lähdettyäsi mukaan toimintaan, sinulle etsitään ajankäytöllisesti ja sisällöllisesti sopiva vapaaehtoistehtävä. Tämän jälkeen saat tehtävään liittyvän perehdytyksen. Perehdytys voi olla tehtävästä riippuen valmennus, koulutus ja/tai perehdytysaastattelu.

Kun toimit ensimmäisen kerran vapaaehtoisena, mukanas on usein joko toinen vapaaehtoinen tai ohjaaja, joka toimii apunasi ja tukenasi.

## Vapaaehtoisena toimiminen

- Ohjaus ja tuki
- Lisäkoulutukset ja virkistystoiminta
- Mahdollisuus vaihtaa tehtävää

Toiminnan käynnistyttyä jatkat vapaaehtoisena toimimista itsenäisesti. Sinulla on kuitenkin taustalla tukena yhteyshenkilösi. Vapaaehtoisille järjestetään jatkuvasti lisäkoulutuksia, vapaaehtoisten välisiä tapaamisia sekä erilaista virkistystoimintaa, joista saat tietoa yhteyshenkilöltäsi. Sinulla on tarvittaessa mahdollisuus myös yksilölliseen ohjaukseen ja tukeen.

On myös hyvä muistaa, että jos vapaaehtoistehtäväsi ei tunnu sopivalta tai jostain muusta syystä haluat sitä vaihtaa, ole yhteydessä ohjaajaasi.

Lopettaminen/tauolle jääminen

-Ilmoittaminen yhteyshenkilölle!

Sinulla on oikeus lopettaa vapaaehtoisena toimiminen halutessasi. Kun olet ai-keissa lopettaa tai jäädä tauolle vapaaehtoistehtävästäsi, tärkeintä on että ilmoitat siitä yhteyshenkilölle ajoissa! Joissain tapauksissa vapaaehtoistehtäväsi voidaan lopettaa myös yhteyshenkilösi toimesta, jos hän jostain perustellusta syystä katsoo, että tehtävä ei ole sinulle sopiva.

# Vapaaehtoisen jaksaminen ja tukeminen

Vapaaehtoisena teet mittaamattoman arvokasta työtä toisten ihmisten ja koko yhteiskunnan hyväksi. Tämän vuoksi on ensiarvoisen tärkeää, että pidät huolta omasta hyvinvoinnistasi ja jaksamisestasi.

Omasta jaksamisesta huolehtiminen on vastuullista toimintaa sekä itseään että muita kohtaan, ja tämä onkin yksi vapaaehtoisen velvollisuuksista. Elämäntilanteen muuttuessa on hyvä muistaa tarkistaa ja arvioida omat voimavaransa uudestaan.

On tärkeää muistaa, että jos vapaaehtoistoiminta ei enää tunnu mielekkäältä, vaan uuvuttaa, on sinulla oikeus pitää toiminnasta taukoa tai siirtyä tekemään jotakin muuta mielekäästä.



## Omien voimavarojen tarkastelu

Parhaimmillaan vapaaehtoisena toimiminen tuottaa sinulle hyvää mieltä, mutta vapaaehtoistyön lisäksi elämässäsi tulisi olla myös muita asioita, jotka auttavat sinua jaksamaan. Voimavaran lähteitä voivat olla esimerkiksi ihmissuhteet, harrastukset, rentoutuminen ja työ. Myös mielikuvitusta, luovuutta ja huumoria voi käyttää oman jaksamisen apuna. Välillä on hyvä pysähtyä tarkastelemaan omia voimavarojaan.

Tässä on muutamia kysymyksiä, joiden avulla voit pohtia omaa jaksamistasi vapaaehtoisena:

*-Tuntuuko vapaaehtoisena toimiminen mielekkäältä? Lähdetkö hyvillä mielin vapaaehtoistehtävääsi?*

*-Koetko saavasi vapaaehtoistyöstä hyvää mieltä vai tuottaako se sinulle stressiä?*

*-Onko sinulla riittävästi aikaa ihmissuhteiden ylläpitämiseen? Ehditkö levätä tarpeeksi?*

*-Tunnetko saavasi sopivassa määrin tukea vapaaehtoistehtävässasi?*

*-Mitkä asiat elämässäsi auttavat sinua jaksamaan? Mikä tuottaa iloa elämääsi?*

Huolehdiathan, että elämässäsi löytyy tarpeeksi aikaa iloa tuottaville asioille!

## Vapaaehtoisille tarjottava tuki

Vapaaehtoistehtävästäsi riippuen on tarjolla erilaisia tukimuotoja. Näistä saat tarkempia tietoja yhteyshenkilöltäsi.

Tässä esimerkkejä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tarjoamasta tuesta

-lisäkoulutukset

-virkistystapahtumat: esimerkiksi erilaiset retket ja juhlat

-vapaaehtoistoiminnan ohjaajan ja muun henkilökunnan antama tuki

-vertaistapaamisryhmät

-työnohjaukselliset keskustelut/työnohjaus

-vapaaehtoisten palaverit

-vapaaehtoisten palkitseminen

# Vuorovaikutus ja kohtaaminen

Vuorovaikutus on kahden tai useamman ihmisen välistä kanssakäymistä, jossa yhdistyvät sanallinen ja sanaton viestintä. Suurin osa viestinnästä on sanatonta, johon kuuluvat ilmeet, eleet, koskettaminen, katse ja ruumiinkieli.

Vapaaehtoistoiminnassa, jossa olet tekemisissä toisten ihmisten kanssa korostuvat vuorovaikutustaidot. Vuorovaikutustaidot opitaan sosiaalisessa kanssakäymisessä, toimimalla muiden ihmisten kanssa. Oma tapa toimia vuorovaikutussuhteessa kehittyy jo lapsuudessa, mutta vuorovaikutustaitoja voi kuitenkin kehittää koko elämän ajan.

Vuorovaikutuksen laatuun vaikuttavat myös muun muassa henkilökemiat, roolit, aika, ympäristö ja elämäkokemukset. Aina vuorovaikutus ei onnistu toivotulla tavalla, joskus ihmisten väliset henkilökemiat eivät kohtaa tai aika ja paikka eivät ole sopivia.

Ihmisillä on erilaisia rooleja eri tilanteissa ja eri ihmisten kanssa. Esimerkiksi työpaikan hiljainen tyyppi saattaa olla hyvinkin puhelias omien ystäviensä seurassa.

Meidän jokaisen elämäkokemukset vaikuttavat tapaamme olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Jokainen tulkitsee asioita omien kokemustensa kautta ja tämä saattaa aiheuttaa välillä väärinkäsityksiä.

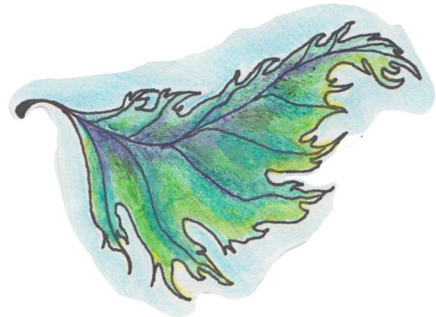
Vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta toisen kunnioittaminen ja erilaisuuden hyväksyminen on tärkeää. Emme myöskään ole ajatuksenlukijoita, toinen ei voi tietää mitä tunnen, tahdon tai toivon, ellen kerro sitä.

## Millaista on hyvä kohtaaminen?

Toimivan vuorovaikutuksen lähtökohdaksi on toisen arvostus ja on tärkeää ymmärtää, että jokainen ihminen on erilainen. Kun tapaat uuden ihmisen, pyri karistamaan ennakkoluulosi ja kohtaa hänet avoimin mielin.



Ensivaikutelma voi olla ratkaisevan tärkeä. Vapaaehtoisena kannattaakin miettiä millaisen vaikutelman annat itsestäsi käytökselläsi, ilmeilläsi, eleilläsi tai pukeutumisellasi. On kuitenkin hyvä muistaa, että ensivaikutelma saattaa antaa toisesta väärän kuvan. Uuteen ihmiseen tutustuminen vaatii aikaa ja kärsivällisyyttä.



## Kuunteleminen

Vuorovaikutuksessa kuunteleminen on usein jopa tärkeämpää kuin puhuminen, meillähän on kaksi korvaa ja yksi suu. Toimiessasi vapaaehtoisena saatat tavata ihmisiä, joille kohtaaminen on ensimmäinen kerta pitkään aikaan, kun joku oikeasti kunnioittaa häntä ja kysyy mitä hänelle kuuluu. (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 2005)

*Emme kykene kuuntelemaan, mitä toinen ihminen sanoo, jos meillä on vastaus valmiina. Emme pysty silloinkaan kuulemaan, jos koko ajan kuumeisesti mietimme neuvoja, joita voisimme antaa. Suorittamisen tilalle meidän on opetettava olemista, neuvomisen tilalle jakamista ja ymmärtämisen tilalle välittämistä. (Mattila 2007, 12)*

Kohtaamisessa korostuu aito läsnäolo. Kuuntelijana voit viestiä halustasi ja kyvystäsi kuunnella erilaisin keinoin:

- Vaikka kuuntelijana olisit eri mieltä, pyri keskittymään siihen, että ymmärrät puhujan ajatukset ja mielipiteet
- Pyri eläytymään puhujan asemaan empaattisesti
- Voit esittää tarkentavia ja täsmentäviä kysymyksiä → Tällä muun muassa vältetään väärinkäsitysten syntymistä
- Muista luonteva katsekontakti → Myös ilmeesi, eleesi ja käytöksesi kertovat halustasi kuunnella

*"Aina kun olen todella kuunnellut toista ihmistä, olen myös pitänyt hänestä" Rachel Pinney*

# Vapaaehtoistoiminnan muodot sosiaali- ja terveystoiminnassa

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoiminnassa on hyvin monipuolista vapaaehtoistoimintaa. Vapaaehtoistoiminnan muodot ja tehtävät vaihtelevat sisällöiltään, kohderyhmiltään sekä sitovuusasteiltaan. Tässä esimerkkejä tämän hetkisistä toimintamuodoista:

- Liikuntakaveri
- Kulttuurikaveri
- Saattajatoiminta
- Vapaaehtoisvälitys
- Ruotsinkielinen toiminta
- Lastensuojelun tukihenkilötoiminta
- Tuki- ja lomaperhe-toiminta
- Rikosten ja riitojen sovittelu

Vapaaehtoisena voit toimia myös:

- Vanhustenkeskuksissa, palvelukeskuksissa ja -taloissa
- Asukastaloissa ja -tiloissa
- Sairaaloissa

Näissä paikoissa on monia vaihtoehtoja toimia vapaaehtoisena. Vapaaehtoisena pääset myös itse ideoimaan ja vaikuttamaan tehtäviin.



## Lisätietoja

[www.hel.fi/vapaaehtoinen](http://www.hel.fi/vapaaehtoinen)

sähköposti: [vapaaehtoistoiminta@hel.fi](mailto:vapaaehtoistoiminta@hel.fi)

## Lähteet

Vuorovaikutus ja kohtaaminen sekä vapaaehtoisen jaksaminen -osioissa käytimme apunamme seuraavia teoksia:

Mattila Kati-Pupita 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. PS-kustannus, Juva.

Vapaaehtoistoiminnan koulutuskansio, 2005. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Oppaan on tehnyt Metropolia ammattikorkeakoulun opiskelijat Nadja Makkonen ja Maija Möttönen.

Kuvitus: Nadja Makkonen

## Yhteystiedot

Yhteyshenkilösi nimi: \_\_\_\_\_

Sähköpostiosoite: \_\_\_\_\_

Puhelinnumero: \_\_\_\_\_

Muita merkintöjä:

---

---

---

---

---

---

---

---

**Kysely oppaan aiheista****Aihe-ehdotukset:****Arvioi aiheen tärkeys asteikolla 1-5**

1 Erittäin tärkeä

2 Tärkeä

3 Kohtalaisen tärkeä

4 Ei kovin tärkeä

5 Ei ollenkaan tärkeä

1. Vapaaehtoistoiminnan periaatteet	
2. SOTE-organisaation kaavio, josta selviää missä voi tehdä vapaaehtoistyötä	
3. Kerrotaan ajankäytöllisesti eri tyyppisistä vapaaehtoistehtävistä, esim. pitkäaikainen, kertaluontoinen	
4. Sivu, johon tulisi perehdyttäjän täyttämät vapaaehtoiselle hyödylliset yhteystiedot	
5. Faktoja SOTEn ve-toiminnasta, esim. ikäjakauma, määrä	
6. Vapaaehtoisen oikeudet ja velvollisuudet eli ve-toiminnan pelisäännöt	
7. Vapaaehtoistyön määritelmä	
8. Kysymyksiä vapaaehtoiselle aihealueiden mukaan oppaan eri sivuille, esim. "Miksi lähdit vapaaehtoiseksi?"	
9. Vapaaehtoisen jaksaminen ja se, miten sitä tuetaan esim. tuki, koulutukset jne.	
10. Kommentteja vapaaehtoisten kokemuksista, esim. "Kiva, kun tulee päivään rytmiä!"	
11. Tutkimustuloksia vapaaehtoistyön hyödyistä	
12. Lista siitä mistä saa lisää tietoa vapaaehtoistyöstä esim. yhteystietoja, linkkejä, kirjallisuusvinkkejä jne.	
13. Vapaaehtoistyön lopettaminen, miten se hoituu käytännössä	
14. Haasteet vapaaehtoistoiminnassa	
15. Yhteistyökyky, kohtaamis- ja vuorovaikutustaidot vapaaehtoistyössä	
16. Vapaaehtoistoiminnan prosessi (alku, toiminta, lopetus)	
17. Innostuspuhe oppaan alkuun, johon tulisi lainauksia esim. Laura Rädyn puheesta vapaaehtoisille	
<b>Valitse ylläolevista vaihtoehdoista kolme mielestäsi tärkeintä aihetta:</b>	
1.	
2.	
3.	
<b>Muita aihe-ehdotuksia tai ideoita oppaaseen:</b>	

## Kyselyn saatekirje

Hei!

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Metropoliasta. Suoritamme viimeistä työelämäharjoitteluamme Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistyön koordinoinnissa Sari Wagnerin ohjauksessa. Harjoittelumme alkoi vuoden vaihteessa ja jatkuu toukokuun alkupuolelle asti.

Aloitimme myös opinnäytetyömme tekemisen tänä keväänä. Opinnäytetyömme tulee olemaan **perus-/perhehoitotyö vapaaehtoisille**. Oppaaseen kootaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistoiminnan periaatteet ja käytänteet. Tarkoituksenamme on luoda opas, jota voi jakaa ja käyttää eri vapaaehtoistoiminnan kursseilla, koulutuksissa ja perhehoitotyöskentelmissä.

Tavoitteenamme olisi, että **opas palvelisi mahdollisimman monia Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston vapaaehtoistoiminnan muotoja**. Jotta oppaan sisältö ja käytettävyys vastaisivat tätä tavoitetta, kokosimme työryhmän eri vapaaehtoistoiminnan osaajista. Nyt **teetämme kyselyn** kaikille Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirastossa vapaaehtoisten kanssa työskenteleville työntekijöille. Kyselyn avulla on **tarkoituksena selvittää, mitä aiheita sinun mielestäsi tulisi oppaassa olla**. Työryhmässä työstimme aihe-ehdotuksia, joiden tarkoituksena on päättää arvioimaan. Kyselyssä on myös tilaa omille aihe-ehdotuksille ja muille ideoille. Oppaan onnistumisen kannalta **olisi erittäin tärkeää saada** vapaaehtoisten kanssa työskentelevien ammattilaisten **näkemyksiä oppaan sisältöön**.

Kyselyn löydät liitteenä tästä sähköpostista ja toivomme, että **vastaisit** meille **perjantaihin 26.4.2013 mennessä**. Tarkoituksena on, että vastaat suoraan liitteenä olevaan tiedostoon ja lähetät sen meille täytettynä takaisin osoitteeseen: [maija.mottonen@metropolia.fi](mailto:maija.mottonen@metropolia.fi). Kyselyn täyttäminen vie enintään noin 10 minuuttia. Jos kyselyn täyttäminen tuottaa ongelmia, autamme ilomielin!

Oppaan on tarkoitus valmistua syksyn 2013 aikana. Onnistuttuaan opas olisi kattava tietopaketti, joka **helpottaisi vapaaehtoisten perehdyttämistä** ja takaisi kaikille vapaaehtoistoimintaan mukaan tuleville **yhtenäiset tiedot** vapaaehtoistoiminnasta.

Toivottavasti lähdet mukaan kehittämään vapaaehtoistoimintaa!  
Kaikki oppaaseen liittyvät ideat, ehdotukset ja kysymykset ovat erittäin tervetulleita!

Ystävällisin terveisin,  
Maija Möttönen ja Nadja Makkonen