

Vapaaehtoistyö Mikkelin kriisikeskussa

Johtaminen, osaaminen ja työhyvinvointi

Sari Kyttä

Opinnäytetyö

Joulukuu 2016

Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma,
ylempi AMK

Tekijä(t) Kyttä, Sari	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä Joulukuu 2016
	Sivumäärä 61	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Vapaaehtoistyö Mikkelin Kriisikeskuksessa Johtaminen, osaaminen ja työhyvinvointi		
Tutkinto-ohjelma Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Kari Jaatinen, Tapio Mäkelä		
Toimeksiantaja(t) Mikkelin Kriisikeskus		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisten jaksamisen ja motivaation ylläpitämiseen vapaaehtoisessa kriisityössä sekä niihin liittyvistä kehittämistarpeista. Lisäksi tarkoituksena oli edesauttaa tukihenkilöiden osaamisen kehittämistä sekä löytää vapaaehtoisista tukihenkilöistä vastaavan työntekijän johtamisen kehittämiseen työkaluja. Tavoitteena oli selvittää ja tarkastella vapaaehtoisten työhyvinvointia. Suomen Mielenterveysseuraan kuuluu 54 paikallista mielenterveysseuraa ja 30 valtakunnallista järjestöä. Eri puolilla Suomea on 22 kriisikeskusta. Mikkelin Seudun Mielenterveysseura on Suomen Mielenterveysseuran jäsenyhdistys, joka on ylläpitänyt Mikkelin Kriisikeskusta vuodesta 1994.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Aineisto kerättiin Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisilta maaliskuussa 2015 puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Tutkimuksessa käytettiin kyselyn lisäksi benchmarkkausta. Kohderyhmänä olivat Mikkelin vapaaehtoiset ja benchmarkkattaviksi yksiköiksi valittiin Kuopion ja Kouvolan kriisikeskukset ja niiden vapaaehtoiset.</p> <p>Tutkimuksen mukaan vapaaehtoiset tukihenkilöt saavat riittävästi tukea ja kannustusta työntekijöiltä. Tutkimustulokset osoittivat, että vapaaehtoisten työhyvinvointiin vaikuttavat taustaorganisaatio, ilmapiiri, työnohjaus ja vapaaehtoisten sitoutuminen toimintaan. Tutkimuksessa ilmeni, että hyvästä osaamisen tasosta huolimatta vapaaehtoiset toivovat koulutusta mielenterveyteen vaikuttavista sairauksista lisätäkseen osaamistaan tai vahvistakseen sitä. Tutkimus osoitti, että vapaaehtoiset toivovat vapaaehtoisia tukihenkilöitä johtavalta työntekijältä henkilökohtaisia yhteydenottoja ja kehityskeskusteluja. Tutkimuksen tuloksia voivat hyödyntää vapaaehtoisvoimin toimivat yksiköt.</p>		
Avainsanat (asiasanat) vapaaehtoistoiminta, järjestölähtöinen kriisityö, osaaminen kriisityössä, osaamisen johtaminen vapaaehtoistoiminnassa, työhyvinvointi		
Muut tiedot		

Author(s) Kyttä, Sari	Type of publication Master's thesis	Date December 2016 Language of publication: Finnish
	Number of pages 61	Permission for web publication: x
Title of publication Voluntary work in Mikkeli Crisis Centre Management, competence and well-being		
Degree programme Master's Degree in Health Care and Social Services Development and Management		
Supervisor(s) Kari Jaatinen, Tapio Mäkelä		
Assigned by Mikkeli Crisis Centre		
Abstract <p>The purpose of this study was obtain information that could be used for the maintenance of volunteers` coping with and motivation for crisis work as for the related development needs. In addition, the purpose was to further the support persons` competence development and find tools for the development of the management skills of those in charge of the volunteer support persons. The objective was to examine and describe the volunteers` wellbeing at work. The Finnish Association for Mental Health includes 54 local mental health associations and 30 national organizations. In different parts of Finland there are 22 crisis centres. The Mental Health Association of the Mikkeli Region is one of the Finnish Association`s member associations, and it has operated the Mikkeli Crisis centre since 1994.</p> <p>The thesis was implemented by using the qualitative research approach. The data was collect from the Mikkeli crisis centre with a half- structured questionnaire in March 2015. In addition to the questionnaire, benchmarking was used as a method in the study. The target group consisted of the volunteers working in the Mikkeli crisis centre, and the Kuopio and Kouvola crisis centres and their volunteers were selected to be the benchmarking units.</p> <p>According to the study, the volunteer support persons received assistance and encouragement from the employees. The results indicated that the volunteers` wellbeing at work was impacted on by the background organization, atmosphere, supervision of work and their own commitment to the operations. The results also showed that despite the good level of their competence, the volunteers hoped for education on the illness affecting mental health in order to increase and strengthen their competence. The volunteers also hoped for personal contacts and performance appraisals from their supervisors. The results of the study can be used by volunteet units for the development of their operations.</p>		
Keywords/tags (subjects) voluntary work, organization-based crisis work, competence management in volunteer work, well-being at work		
Miscellaneous		

Sisältö

1 Johdanto	3
2 Vapaaehtoistoiminta	5
2.1 Vapaaehtoistoiminta ilmiönä	5
2.2 Vapaaehtoistoiminta järjestössä	9
2.3 Vapaaehtoistoiminta Mikkelin kriisikeskuksessa	14
2.4 Vapaaehtoistoiminnan johtaminen	15
3 Osaaminen vapaaehtoisessa kriisityössä	17
3.1 Järjestölähtöinen kriisityö	17
3.2 Osaaminen kriisityössä	19
3.3 Osaamisen johtaminen vapaaehtoistoiminnassa	22
3.4 Työhyvinvointi	24
4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	27
5 Tutkimuksen toteutus	28
5.1 Tutkimuksen tausta	28
5.2 Menetelmät	28
5.2 Aineiston keruu	30
5.3 Aineiston analyysi	30
6 Tutkimuksen tulokset	32
6.1 Kyselyyn osallistuneiden tausta	32
6.2 Osaaminen vapaaehtoistyössä	34
6.3 Vapaaehtoisten johtaminen ja työntekijöiltä saatu tuki	35
6.4 Työhyvinvointi	37
6.4 Yhteenveto tuloksista	42
6.5 Kehittämistarpeita vapaaehtoistyössä kriisikeskuksella	44
7 Johtopäätökset, luotettavuuden arviointi ja yhteenveto	45
7.1 Johtopäätökset	45
7.2 Luotettavuuden arviointi	48
7.3 Yhteenveto	49
Liitteet	54
Liite 1. Saatekirje	
Liite 2. Kyselylomake	

Kuviot

Kuvio 1. Vapaaehtoistoiminnan timanttimalli

Kuvio 2. Työhyvinvoinnin portaat

Kuvio 3. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheet

Kuvio 4. Tärkeintä vapaaehtoistyössä vapaaehtoisten mielestä

Kuvio 5. Vapaaehtoistoiminnan johtaminen

Taulukot

Taulukko 1. Tutkimuskysymysten ja kyselylomakkeen kysymysten yhteys toisiinsa

Taulukko 2. Vapaaehtoistyön jakautuminen

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminta tukeutuu vahvasti vapaaehtoisten tekemään työhön ja lähes puoli miljoonaa suomalaista osallistuu vapaaehtoistoimintaan. Vapaaehtoistoiminta on palkatonta työtä, jossa vastavuoroisuus tuottaa auttajalle iloa, mielekästä toimintaa ja elämänsisältöä. Vapaaehtoiset ovat järjestöjen voimavara. Järjestöt, joilla on vapaaehtoistoimintaa kehittävät vapaaehtoistoimintansa laatua. Vapaaehtoistoimintaa pitäisi suunnitella, resursoida, kehittää siihen liittyvää osaamista ja kiinnittää huomiota johtamiseen. (Vapaaehtoistoiminta 2015.)

Suomen Mielenterveysseura on perustettu vuonna 1897 ja se on maailman vanhin mielenterveysalan kansalaisjärjestö. Mielenterveysseuraan kuuluu 54 paikallista mielenterveysseuraa ja 30 valtakunnallista järjestöä. Eri puolilla Suomea on 23 kriisikeskusta, jotka kuuluvat Mielenterveysseuraan. (Suomen Mielenterveysseura n.d.)

Suomen Mielenterveysseuran uusi strategiakausi alkoi vuonna 2011, jolloin vietettiin Euroopan vapaaehtoistoiminnan vuotta. Yhtenä päätavoitteena Suomen Mielenterveysseuran uudella strategiakaudella oli vahvistaa vapaaehtoistyötä ja kansalaistoimintaa. Tämän vapaaehtoistoiminnan vuoden teeman mukaisesti Suomen Mielenterveysseura on pyrkinyt madaltamaan toimintaan mukaan lähtevien osallistumiskynnystä. Suomen Mielenterveysseuran vuoden 2011 yksi kolmesta päätapahtumasta oli Maailman mielenterveyspäivä, jossa teemana oli – Vapaaehtoisena vaikutat. (Suomen Mielenterveysseura 2011.)

Suomen Mielenterveysseurassa jatkettiin vuonna 2012 edellisen vuoden vapaaehtoistoiminnan elämään jääneiden toimintojen kehittämistä ja tukemista yhteistyössä paikallisten seurojen kanssa. Suomen Mielenterveysseurassa on kehitetty vapaaehtoisten tukemiseen kansainvälisesti ainutlaatuista tukimallia ja siitä ollaan oltu kiinnostuneita maailmalla. Vapaaehtoisten tukimallia on levitetty Japaniin saakka. Suomen Mielenterveysseuran kehittämiskoordinaatti Suvi-Tuuli Porkka on todennut, että vapaaehtoisten työn tukeminen on ennen kaikkea huolenpitoa tukihenkilöiden jaksamisesta ja motivaatiosta mutta myös huolellista ja jatkuvaa työn kehittämistä ja seurantaa. (Suomen Mielenterveysseura 2012.)

Kriisiauttamiseen on Suomen Mielenterveysseuran liittovaltuusto vahvistanut uudet linjaukset 28.5.2013. Uuden linjauksen mukaan tavoitteena on kirkastaa eri tahoille muun muassa rahoittajille ja apua hakeville, kriisikeskusten toimintatapoja ja vahvistaa kriisikeskusverkoston tunnettavuutta sekä tiivistää yhteistyötä. (Suomen Mielenterveysseura 2013.)

Vuoden 2015 toimintasuunnitelman mukaan Suomen Mielenterveysseuran yhtenä päätavoitteena on paikallisten mielenterveysseurojen vapaaehtoistoiminnan kehittäminen tehostamalla jäsenhankintaa ja – huoltoa sekä monipuolistamalla vapaaehtoistoiminnan muotoja. Suomen Mielenterveysseura aikoo hyödyntää seuran brändiuudistusta ja suunnitelmissa olevaa ”markkinointiaineistoa”. Toimintavuoden aikana on tarkoitus selkiyttää puhelin- ja verkkokriisityön koordinoitua. (Suomen Mielenterveysseura 2015.)

Suomen Mielenterveysseuran valtakunnalliseen kriisipuhelimeen vuonna 2015 vastasi 25 paikkakunnalla kriisityöntekijät ja koulutetut vapaaehtoiset tukihenkilöt. Valtakunnallisen kriisipuhelinpäivystyksen toiminnassa on mukana 19 kriisikeskusta ja kuusi paikallista mielenterveysseuraa. Vuonna 2015 valtakunnalliseen kriisipuhelimeen tuli 183 206 soittoa, joista 50 152 puheluun vastattiin. Vapaaehtoiset tukihenkilöt vastasivat näistä puheluista 60% soitoista. (Suomen Mielenterveysseura 2015.)

Suomen Mielenterveysseurassa tehdään työtä yhteistyökumppaneiden, paikallisten mielenterveysseurojen ja vapaaehtoistoimijoiden kanssa. Mielenterveysseura tarjoaa ihmisille mahdollisuuden vaikuttaa, osallistua ja tehdä vapaaehtoistyötä sekä kokea yhteisöllisyyttä. Tarjottava apu on lyhytkestoista keskusteluapua ja tukea vaikeissa elämäntilanteissa sekä kriiseissä. Tuki on maksutonta kasvokkain henkilökohtaisesti ja ryhmissä sekä verkossa ja puhelimitse. (Suomen Mielenterveysseura, n.d.)

Opinnäytetyön taustalla on Mikkelin Kriisikeskuksen vakituisten työntekijöiden huoli vapaaehtoisten tukihenkilöiden jaksamisesta ja osaamisen kehittämisestä. Tukihenkilötyötä tehdään kasvotusten, puhelimesta, verkossa ja ryhmissä. Tukihenkilötyö on välittömään asiakastyöhön perustuvaa kohtaamista. Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisista tukihenkilöistä vastaava työntekijä on vaihtunut

useaan kertaan lyhyen ajan sisällä ja tästä johtuen ei ole muotoutunut johtamismallia.

Opinnäytetyössä selvitetään tukihenkilöiden tämänhetkistä jaksamista, osaamista ja motivaatiota vapaaehtoistoimintaan. Keskeisiä käsitteitä opinnäytetyössä ovat vapaaehtoistoiminta, osaamisen johtaminen vapaaehtoistyössä, järjestölähtöinen kriisityö, osaaminen kriisityössä ja työhyvinvointi.

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisista tukihenkilöistä vastaava kriisityöntekijä ja muut vapaaehtoisvoimin toimivat yksiköt voivat hyödyntää opinnäytetyön tuloksia toimintojensa kehittämisessä. Kehittämistyön konkreettinen tulos on Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistyöntekijöiden johtamisen kehittämisprosessin kuvaus sekä osaamisen johtamisen ja työhyvinvointia ylläpitävän ja kehittävän ohjausjärjestelmän mallintaminen.

2 Vapaaehtoistoiminta

2.1 Vapaaehtoistoiminta ilmiönä

Vapaaehtoistoiminnan ilmiöistä on käytetty erilaisia käsitteitä yhteiskunnallisten muutosten eri vaiheissa. Niitä ovat pidemmässä aikaperspektiivissä olleet esimerkiksi talkootyö, armeliaisuus, vapaa huoltotyö ja hyväntekeväisyys sekä viimeisten vuosikymmenten aikana vapaaehtoistoiminta, vapaaehtoisuus ja vapaaehtoistyö. (Nylund & Yeung 2005,14.)

Vapaaehtoistoiminnan määritelmässä korostuu auttamisen näkökulma. Vähitellen on kiinnitetty huomiota auttamisen lisäksi vapaaehtoistoiminnan organisoimiseen ja vapaaehtoisten motiiveihin sekä toiveisiin. 2000-luvulla vapaaehtoistoiminta nähdään kansalaisyhteisönä, jonka tuottamat hyvinvointivaikutukset vapaaehtoiselle tunnustetaan ja yhteiskunnalliset merkitykset saavat arvostusta. (Laimio 2011, 9-10.)

Vapaaehtoistoiminta on ihmisten auttamista ja tukemista tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Vapaaehtoistoiminnassa ihminen antaa osaamistaan ja aikaansa yhteiseksi hyväksi. Vapaaehtoistoiminnaksi voidaan määritellä yksittäisten ihmisten ja yhteisöjen

hyväksi tehtyä toimintaa, josta ei saa rahallista korvausta ja tehdään ilman pakkoa. (Mikkelin kriisikeskus n.d.)

Kansainvälisten vertailujen perusteella suomalaiset osallistuvat aktiivisesti vapaaehtoistoimintaan. Suomalaiset käyttävät vapaaehtoistoimintaan enemmän aikaa kuin esimerkiksi vapaaehtoisuuden kärkimaissa Yhdysvalloissa ja Kanadassa, lähes 18 tuntia kuukaudessa. Kokopäivätyöksi muutettuna vapaaehtoistyöpanos on runsas 77 000 henkilötyövuotta. (Vuorinen ym. 2005,44.) Euroopan Values Survey tekemän tutkimuksen mukaan Suomi on kuudentena vapaaehtoistyöhön osallistumisessa. Ruotsi, Alankomaat, Slovakia, Englanti ja Kreikka vain ovat edellä. Tutkimus osoitti, että noin kaksi kolmasosaa vapaaehtoisista oli mukana järjestäytyneessä vapaaehtoistyössä jossain järjestössä tai yhdistyksessä. (National Report-Finland n.d., 3.)

Suomessa vapaaehtoistoiminnan periaatteisiin on kirjattu kuuluvaksi muiden muassa vastavuoroisuus, yhteinen ilo, tasa-arvoisuus, vapaaehtoisuus, palkattomuus, e-ammattimaisuus sekä luottamuksellisuus (Yeung 2002, 11.). Vapaaehtoisuus on aktiivisen kansalaisuuden konkreettinen ilmentymä. Ihmisen tehdessä ilmaista työtä toisten ihmisten ja oman yhteisönsä hyväksi, hän toimii silloin kiistatta aktiivisena kansalaisena. Hän on mukana omana persoonanaan (identiteetti), hän osallistuu ja toimii (osallistuminen), hän tapaa muita ihmisiä (kohtaaminen) ja hän välittää toisista ihmisistä ja yhteisistä asioista (välittäminen). Sen paremmin aktiivinen kansalaisuus ei voi toteutua kuin se ilmenee vapaaehtoistoiminnassa. (Nylund & Yeung 2005, 70.)

Kansalaisyhteiskunta tarjoaa innostavan puitteen vapaaehtoistoiminnalle. Toiminnan paikkoja on monia, joten ihmiset voivat kansalaisina toimia halujensa, mieltymystensä ja toiveidensa mukaisesti. Vapaaehtoisena voi toimia omassa lähiyhteisössä, itselle rakkaan harrastuksen parissa tai poliittisen päätöksenteon foorumeilla. (Nylund & Yeung 2005, 7.)

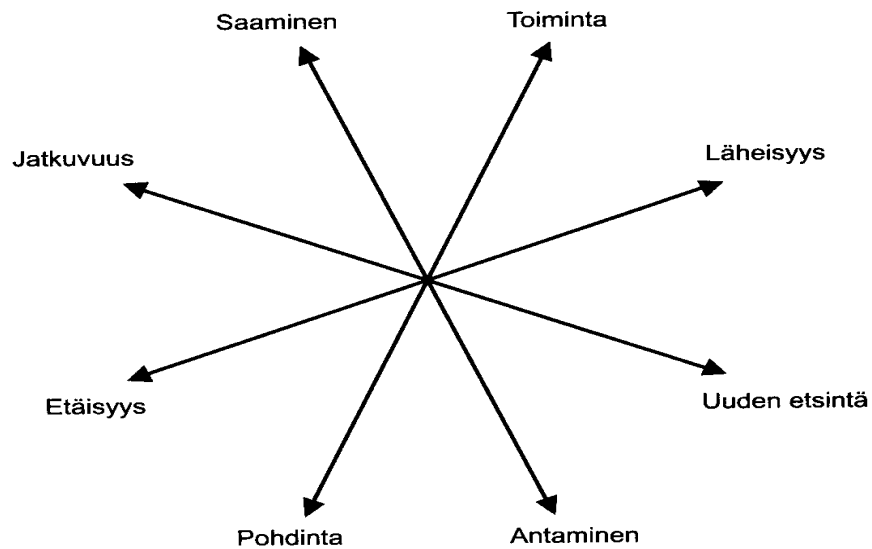
Järjestöissä pidetään vapaaehtoistoiminnan tärkeimpinä päämäärinä kansalaisten osallistumismahdollisuuksia ja omatoimisuuden edistämistä. Heidän mielestään kansalaiset voivat täten tyydyttää itsensä toteuttamisen tarpeet ja yhteisyyden. (Harju, Niemelä, Ripatti, Siivonen, Särkelä 2001, 31.)

Vapaaehtoistoiminta kuuluu kolmannen sektorin alueeseen yhteiskunnassa. Alue on vaikeasti määriteltävissä. Kolmatta sektoria on hankala rajata yksiselitteiseksi alueeksi tiettyine ominaisuuksineen. Yleisesti voidaan kuvata, että kolmas sektori kattaa epävirallisen, hyötyä tavoittelemattoman toiminnan arkisesta lähipiiristä huolehtimisesta järjestöjen avustustyöhön. (Yeung 2002, 12.) Vapaaehtoistyötä tekevät organisaatiot luokitellaan kolmanneksi sektoriksi yksityisen ja julkisen sektorin rinnalle. Kolmas sektori käsittää aktiivisten kansalaisten muodostamia yhdistyksiä, kansanliikkeitä, osuuskuntia ja säätiöitä, jotka ovat voittoa tavoittelemattomia ja jäsenyys perustuu vapaaehtoisuuteen. (Raninen 2007, 37.)

Euroopan Parlamentin mietinnössä (2008) vapaaehtoistyö on määritelty seuraavasti: vapaaehtoistyötä tehdään ilman taloudellista korvausta, sitä tehdään omasta vapaasta tahdosta ja motivaatiosta, se hyödyttää kolmatta osapuolta perhe- ja ystäväpiirin ulkopuolella ja on kaikille avointa.

Vapaaehtoistoimintaan liittymisessä on kyse omien asioiden hoitamisesta ja jonkun viiteryhmän valitsemisesta. Vapaaehtoistoiminnassa ihmiset pääsevät mielekkääseen toimintaan mukaan, kun ei ole palkkatyötä. Kaikki haluavat kokea itsensä tarpeelliseksi ja hyödylliseksi sekä osallistua toimintaan, jonka kokee tärkeäksi. Vapaaehtoistoiminta auttaa säilyttämään tämän kokemuksen ja samalla se pitää ihmisen omaa toimintakykyä yllä. Syistä miksi vapaaehtoiset tulevat mukaan toimintaan on tehty tutkimuksia. Eroja eri järjestöjen vapaaehtoisten välillä ei ole. Tekemisen halu on yksi mukaan tuleminen syy. Uudenlaisen toimintamahdollisuuden tarve liittyy usein ihmisen elämän taitekohtiin esimerkiksi eläkkeelle jäänti tai oman perhetilanteen muuttuminen. Näiden lisäksi omaan arkeen saadaan uudenlaista sisältöä osallistumalla vapaaehtoistoimintaan. Motiivina voi olla myös uuden oppiminen, uudenlaisen tiedon tarve tai ymmärryksen lisääminen omaa elämää varten. Omien tietojen ja taitojen käyttäminen mielekkäällä tavalla voi myös olla syynä. (Harju ym. 2001,36.)

Yeung (2005, 107) on kuvannut vapaaehtoisten motivaatiota timanttimallin avulla. Hän kuvaa vapaaehtoisten osallistumiselle löytyvän neljä ulottuvuutta. Ne ovat 1) saaminen-antaminen, 2) jatkuvuus-uuden etsintä, 3) etäisyys-läheisyys ja 4) pohdinta-toiminta. (Kuvio 1.)



Kuvio 1 Vapaaehtoistoiminnan timanttimali (Yeung 2005b, 107)

Ihmiset mieltävät vapaaehtoisuuden itsensä kautta. Halutaan auttaa toista tai saada itselle säännöllistä ohjelmaa tai uusia tuttavuuksia. Huomioitavaa on, että nämä antaminen ja saaminen eivät sulje toisiaan pois. Suomalaisten vapaaehtoistoiminnan asenteissa korostuvat yksilölliset motiivit, jotka samalla palvelevat yhteisöllistä etua. Lukuisista kotimaisista ja ulkomaisista tutkimuksista on löydetty yhteys tähän. Tämä yksilöllisyyden perspektiivi on vapaaehtoistoiminnan kehittämisen kannalta sekä haaste että mahdollisuus. (Yeung 2002, 37.)

Joillekin vapaaehtoistoiminta voi tarjota itsellekin tukea elämän muutos- ja murrosvaiheessa, jolloin sosiaalisissa suhteissa tapahtuu muutoksia. Vapaaehtoistoimintaan hakeudutaan myös siksi, että ihmisillä on halu auttaa muita. Halutaan kenties jakaa omassa elämässä koettujen vaikeuksien selviytymiskeinot. Auttamishalu liittyy ihmisen omiin arvoihin heikoimpien auttamisesta tai yhteiskuntavastuusta ja ihmisten keskinäisestä solidaarisuudesta. Vapaaehtoistoiminta voi olla mielekäs tapa viettää vapaa-aikaa tai hyvä vastapaino omalle ammattityölle. Vastapainon lisäksi omaa ammattitaitoa voi käyttää laajemmin ja uudessa toimintaympäristössä. (Harju ym. 2001, 36-37.)

Vapaaehtoistoimintaan mukaan lähtevillä oleellista ei aina ole se mitä ryhmässä tehdään vaan tarve kuulua johonkin, kiinnostus elämään ja ihmisiin kannustaa heitä. Tutkimuksissa on todettu motiivien nousevan ihmisten omasta tilanteesta eivätkä yhteiskunnan tarpeista. Järjestöjen toiminnassa vapaaehtoisuus tekee siitä hauraan,

mutta toisaalta siitä saa voiman ja vahvuuden. Vapaaehtoiset ovat toiminnassa mukana niin kauan kuin heillä on aitoa innostusta ja kiinnostusta sekä toiminnan ollessa heidän kannaltaan mielekästä. Vapaaehtoinen voi toimia vertaistukena samassa elämäntilanteessa oleville. Tärkeintä tässä on toisen tukeminen vastaavasta elämäntilanteesta selviytyneen kokemuksen pohjalta. Samalla se voi vahvistaa vapaaehtoisen omaa jaksamista. (Harju ym. 2001,37.)

Vapaaehtoistoimintaa kuvaa se, että vapaaehtoiset tulevat mukaan omasta vapaasta tahdostaan ja saavat toiminnasta jotain itselleen. Tämä tarkoittaa myös sitä, että vapaaehtoiset ovat toiminnassa mukana niin kauan, kun se sopii heidän elämäntilanteeseensa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 12.)

Yeungin tutkimuksesta käy ilmi, että suomalaisten vapaaehtoistoimintaan osallistumisella ja asenteilla on yhteyttä koulutustaustaan ja tulotasoon. Hän kuitenkin tähdentää, että on vaikea usein selittää mikä tekijä vaikuttaa millä tavoin ja mihinkin. (Yeung 2002, 38.) Tulotasolla ei ole merkitystä suomalaisten osallistumiseen aktiivisesti vapaaehtoistoimintaan. Tämä koskee myös vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneita, jotka eivät tällä hetkellä ole mukana vapaaehtoistoiminnassa. Tällaista yhtäläisyyttä ei toimintaan liittyvissä mielikuvissa ole. Pienituloiset painottavat toiminnan ominaispiirteitä ja palkattomuutta, kun taas suurituloisemmat yhdistävät vapaaehtoistoiminnan tiettyihin kohteisiin ja yhdistykseen sekä hyväntekeväisyyteen. Muitakin eroja on havaittavissa. Korkeampituloiset käyttävät selkeästi vähemmän aikaa toimintaa verrattuna matalimman tulotason suomalaisiin. (Yeung 2002, 39-40.)

Tutkimukset vapaaehtoistoiminnasta ovat kohdistuneet suurelta osalta vapaaehtoisten motiiveihin. Näissä tutkimuksissa yleensä auttamisen halu nousee ykkösmotiviksi. Auttamisen halun lisäksi usein nousee esille myös merkityksellisyyden kokemus. Vapaaehtoisen toiveiden ja odotusten avaamisen myötä toiminnasta tulee aidosti vastavuoroista. (Laimio 2011, 17-18.)

2.2 Vapaaehtoistoiminta järjestössä

Yhdistysrekisterissä on noin 130 000 suomalaista yhdistystä (Patentti- ja rekisterihallitus). Suomalaista järjestökenttää kuvaavat järjestöjen hierarkkinen rakenne. Paikallisyhdistykset kuuluvat usein piireihin tai vastaaviin alueellisiin organisaatioihin. Ne

kuuluvat edelleen omiin liittoihin ja liitot usein erilaisiin keskusjärjestöihin. Osa paikallisyhdistyksistä kuuluu suoraan omaan liittoonsa. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnan tärkeä rahoittaja on Raha-automaattiyhdistys, RAY. Sen rahoitusosuus järjestöillä on keskimäärin 14-20 prosenttia. Omaa rahoitusta järjestöillä on keskimäärin kolmannes. (Harju ym. 2001, 55.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ydintä ovat vaikuttamistoiminta, vertais- ja vapaaehtoistoiminta, asiantuntijuus sekä tuen ja palvelujen kehittäminen ja tarjoaminen. Järjestöt ovat yleishyödyllisinä, voittoa tavoittelemattomina toimijoina kehittäneet ja tarjonneet palveluja joustavasti, tarpeenmukaisesti ja sektorirajoja ylittäen. Ne ovat kehittäneet palvelukokonaisuuksia monille ihmisryhmille. Kyse on usein alueista, joilla julkinen palvelu on vaikeaa ryhmien pienuuden tai vaadittavan erityisasiantuntemuksen vuoksi ja yritysmäinen palvelutuotanto ei ole kannattavaa. Järjestöt tuottavat lähes 20 prosenttia kaikista sosiaalipalveluista sekä mittavan määrän muuta tukea, jota tilastot eivät tunnista. Suuri osa järjestöjen paikallistoiminnasta on erilaista ammatillisin ja vapaaehtoisvoimin tarjottavaa tukea ihmisen arjen selviytymiseen. (Vuorinen ym. 2005, 13.)

Järjestöjen toiminnan lähtökohtana on vapaaehtoisuus ja niiden jäseniksi hakeudutaan. Toiminta on valtiosta riippumatonta toimintaa, jonka päätavoitteena ei ole hyötyä taloudellisesti. Yhteiskunnalliset liikkeet muodostuvat ihmisistä, jotka kantavat huolta arkielämän ongelmista. (Harju ym. 2001, 32.)

Suomessa kansalaisjärjestöjen asema on heikompaa kuin monissa muissa maissa. Kansalaisten suora vaikuttaminen on edustuksellista demokratiaa vieraampaa ja kansalaisten kuuleminen on usein kannanottojen kokoamista järjestöistä. EU:n komissio suosittaa, että järjestöille annettaisiin mahdollisuus osallistua palvelujen suunnitteluun ja poliittiseen päätöksentekoon. Järjestöt eivät ole täysin riippumattomia valtiosta, koska valtio luo kehyksen toiminnalle. Ihmiset voivat vaikuttaa hyvinvointiin, erityisesti paikallistason toimintaan osallistuminen ja vaikuttaminen ovat merkittäviä. (Harju ym. 2001, 32-33.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminta on monimuotoista ja voi tarjota monenlaisista asioista kiinnostuneille osallistumis- ja vaikutuskanavia. Vapaaehtois-

toiminta on ihmisten yhteen kokoamista, yhteisyyden vahvistamista ja yhteisvastuuta. Vapaaehtoisilla on mahdollisuus vaikuttaa paitsi omaan elämäänsä myös toisten samassa tilanteessa olevien ihmisten selviytymiseen ja hyvinvointiin sekä yhteisön toiminnan kehittämiseen. (Harju ym. 2001, 55-56.)

Ilman riittäviä resursseja vapaaehtoistoiminnan järjestäminen on mahdotonta. Vapaaehtoistoiminnan toteuttamiseksi tarvitaan rahaa, aikaa, työntekijöitä vapaaehtoisten kouluttamiseen ja toiminnan organisointiin sekä ennen kaikkea innostuneita vapaaehtoisia. Puitteiden luominen, toiminnan järjestely sekä yhteistyö muiden tahojen ja järjestöjen kanssa on työntekijöiden vastuulla. Kartoitettaessa aikaresursseja on hyvä muistaa, että ainakin osa vapaaehtoisista toimii useimmiten normaalin työajan ulkopuolella. Vapaaehtoistoimintaan tarvitaan myös tiloja. (Harju ym. 2001, 77.)

Järjestö tai yhteisö vastaa toiminnan toteutuksesta organisoidussa vapaaehtoistoiminnassa. Toiminnan laadun ja tavoitteet määrittelee organisaatio ja se myös valitsee ja varustaa vapaaehtoiset tehtävänsä. Toiminnan käytännön vastuu ja valvonta kuuluvat organisaatiolle. Vapaaehtoinen sitoutuu organisoidussa vapaaehtoistoiminnassa yhteisön asettamiin tavoitteisiin. Vapaaehtoistoiminnalle ei ole omaa lainsäädäntöä vaan vapaaehtoisten vastuuta rajoittaa yleinen lainsäädäntö ja sen määräykset ihmisten välisestä kanssakäymisestä. Vapaaehtoisia sitoo vaitiolovelvollisuus asiakkaiden asioista. (Harju ym. 2001, 78-79.)

Vapaaehtoistyöhön sitoutuminen on yleensä väljempää kuin palkkatyöhön ja vapaaehtoisten osallistuminen toimintaan on hyvin erilaista. Mukana olevilla vapaaehtoisilla tukihenkilöillä on erilaiset odotukset, kiinnostukset ja sitoutuminen kriisikeskuksen toimintaan. Tämän vuoksi on tärkeää luoda selkeät ja yksinkertaiset periaatteet, joiden mukaan toimitaan. Suomen Mielenterveysseurassa on luotu vapaaehtoisten huoneentaulu, jossa määritellään vapaaehtoisten auttamisen puitteet. Tämän lisäksi vapaaehtoisille puhelinpäivystäjille on laadittu eettiset periaatteet, joissa luottamuksellisuutta, vaitiolovelvollisuutta ja salassapitoa korostetaan. Näiden lisäksi painotetaan toiminnasta vastaavan yhteisön vastuuta, joka valitsee ja kouluttaa tukihenkilöt. (Autio 1999, 24.)

Onnistunut vapaaehtoistoiminta liittyy kenties siihen, miten koko organisaatio toimii. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden ja ammattityöntekijöiden kohtaaminen käytännön

työssä antaa molemmille osapuolille enemmän. Ammatillainen voi jakaa ammatillista osaamistaan ja vapaaehtoiset tukihenkilöt voivat tuoda tavallisen ihmisen näkemyksen auttamistyöhön. (Autio 1999, 25.)

Vapaaehtoistyön laadukkuus pyritään takaamaan vapaaehtoisten valinta-, koulutus- ja työnohjausperiaatteista muodostuvalla laadunvalvontajärjestelmällä. Sopiviksi katsottujen ehdokkaiden valinta, koulutus ja jatkuva tuki vapaaehtoistyössä ovat auttamisen edellytyksiä, joita pitäisi kehittää jatkuvasti. Toiminnan laatu ei kuitenkaan saa olla itsetarkoitus, vaan tavoitteena pitäisi olla soittajan kokemus siitä, että on tullut autetuksi. (Autio 1999, 25.)

Jatkuva työnohjaus, vapaaehtoistyön rajaaminen, työyhteisön toimivuudesta huolehtiminen, vaativien tilanteiden purkaminen sekä virkistys ovat käytännön keinoja auttamistyössä jaksamiseen (Lindholm 1999, 67). Suomen Mielenterveysseura suosittaa paikallisia seuroja järjestämään vapaaehtoisille tukihenkilöille työnohjausta kerran kuukaudessa ja sen tulisi olla edellytys tukihenkilönä toimimiselle (Suomen Mielenterveysseura n.d.).

Vapaaehtoistoiminta on muuttunut vuosien saatossa yhä raskaammaksi henkisesti ja tämän vuoksi tulisi varata määrärahoja vapaaehtoisten virkistykseen ja koulutukseen. Joustava ja epämuodollinen organisaatio soveltuu vapaaehtoistoimintaan. Päätösten tekeminen voidaan silloin tehdä lähellä käytännön työtä. Vapaaehtoistoiminnasta tiedottaminen on olennainen ja tärkeä osa organisointia. Tiedottamisessa muistettava luvat vain sellaista, mikä pystytään toteuttamaan. (Harju ym. 2001, 83.)

Organisaatiot kouluttavat vapaaehtoisia perus- ja jatkokursseilla. Toteutus vaihtelee järjestöittäin. Vapaaehtoisten ymmärtäessä järjestön toimintaa ja sen lähtökohtia heidän on helpompi sitoutua toimintaan ja varsinkin jaksaa pitkäjänteisesti olla mukana. Ongelmatilanteissa tämä korostuu erityisesti, jolloin joutuu miettimään omaa toimintaansa ja koko tehtävänsä mielekkyyttä ja hyötyä. Koulutuksen tavoitteena on sitouttaa vapaaehtoinen toimintaan. (Harju ym. 2001, 85.)

Vapaaehtoisen ilmaistessa kiinnostuksensa vapaaehtoistoimintaan varaa toiminnanohjaaja tai joku muu henkilö ajan haastattelua varten. Haastattelun perusteella voidaan arvioida, millaisia tehtäviä vapaaehtoiselle voidaan tarjota. Vapaaehtoiset eivät tee työsopimusta eikä heillä ole normaalin työsuhteen velvoitteita. Vapaaehtoisen

sopimuksen tarkoituksena on selventää yhteiset säännöt ja kirjata vapaaehtoisen toiveet ja tarpeet sekä innostaa toimintaan. Vapaaehtoisen sopiessa osallistumisestaan toimintaan, hän lupautuu toimimaan sovittujen asioiden mukaisesti. (Willberg 2015,14.)

Vapaaehtoistyöhön ryhtyessään vapaaehtoinen odottaa saavansa toiminnasta jotain itselleen. Psykologinen sopimus muodostuu mm. odotuksista, lupauksista, vastineista, havainnoista ja päätelmistä. Sopimus on hyvin henkilökohtainen ja vapaaehtoiset hahmottavat sopimuksen hyvin eri tavoin, vaikka toimivat samassa ympäristössä. Psykologisen sopimuksen olemassaolon, sisällön ja merkityksen ymmärtäminen vaatii vapaaehtoisilta itsetuntemusta ja tietoisuutta omasta toiminnasta, ajatuksista ja tunteista. (Porkka 2011, 5-9, 12.)

Ns. psykologista sopimusta ollaan tavallaan määrittelemässä uudestaan. Aikaisemmin se perustui pitkälti luottamukseen ja molemminpuoliseen lojaalisuuteen. Nykyään psykologinen sopimus perustuu osaamiselle. Työntekijä olettaa työnantajan panostavan hänen osaamisensa kehittämiseen ja vastapalveluksena työntekijä on sitoutunut ja lojaali työnantajaa kohtaan. Työnantaja taas olettaa työntekijän sitoutuneen jatkuvasti ylläpitämään ja kehittämään omaa osaamistaan. Työnantaja antaa puitteet tälle, mutta edellyttää työntekijältä omatoimisuutta ja itsenäisyyttä. Molempien osapuolten tulisi ymmärtää omat velvollisuutensa ja vastuunsa. Vain silloin tällainen uusi psykologinen sopimus voi toimia käytännössä ja luoda pohjan elinikäiseen oppimisperiaatteen toteutumiselle käytännössä. (Sydänmaanlakka 2012, 169-170.)

Psykologisen sopimuksen pitävyys lisää motivaatiota ja sitouttaa molempia osapuolia sekä ylläpitää työtyytyväisyyttä. Yhdistyksellä olisi hyvä olla yleissitova psykologinen sopimus, mutta tulee kuitenkin muistaa, ettei se korvaa henkilökohtaista sopimusta. Psykologinen sopimus tulee huomioida vapaaehtoisten rekrytoinnista lähtien ja tärkeää on myös selvittää, mitä vapaaehtoiset toiminnalta odottavat. Yleensä yhdistyksen odotukset ja tarjoama anti tulee hyvin esille. (Porkka 2011, 5-9, 12.)

2.3 Vapaaehtoistoiminta Mikkelin kriisikeskuksessa

Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry on Suomen Mielenterveysseuran jäsenyhdistys. Se on sitoutumaton kansalaisjärjestö mielenterveysalalla. Mikkelin Seudun Mielenterveysseura on ylläpitänyt Mikkelin kriisikeskusta vuodesta 1994 lähtien. Mikkelin kriisikeskuksen toiminta rahoitetaan neljän kunnan ja raha-automaattiyhdistyksen tuella. Mikkelin kriisikeskuksella työskentelee kolme vakinaista kriisityöntekijää, toimistotyöntekijä ja noin kolmekymmentä vapaaehtoista tukihenkilöä. (Mikkelin kriisikeskus n.d.)

Mikkelin kriisikeskuksen toimintaan kuuluu olennaisesti vapaaehtoistyö. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden peruskoulutuksia järjestävät paikalliset Mielenterveysseurat. Niihin voivat hakea täysi-ikäiset, toisten ihmisten tukemisesta ja itsensä kehittämistä kiinnostuneet henkilöt. Vapaaehtoiseksi tukihenkilöksi haluavan pitää olla yhteydessä paikalliseen mielenterveysseuraan sopiakseen haastatteluajan. Haastattelussa mielenterveysseurassa vapaaehtoisista vastaava työntekijä haastattelee tukihenkilöksi haluavan. Haastattelun perusteella henkilö voi harkita, sopiiko tukihenkilötyö hänen elämäntilanteeseen ja onko hänellä riittävästi voimavaroja hoitaa tukihenkilötyötä. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden peruskoulutuksessa saa tietoa paikallisen yhdistyksen ja Suomen Mielenterveysseuran toiminnasta sekä vapaaehtoistyössä tukemisesta ja asioista, jotka aiheuttavat tuen tarvetta. (Suomen Mielenterveysseura n.d.)

Mikkelin kriisikeskus kouluttaa kaikki vapaaehtoiset Suomen Mielenterveysseuran ohjeiden ja arvojen mukaan. Tukihenkilötoiminnan perustana ovat Suomen Mielenterveysseuran arvot: oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, solidaarisuus ja vastuullisuus. Suomen Mielenterveysseura on hyväksynyt toiminnalleen eettiset periaatteet. Niiden pohjalta on laadittu vapaaehtoisen tukihenkilötoiminnan eettiset periaatteet ja arvopohja (Suomen Mielenterveysseura n.d.). Ne velvoittavat sekä tukihenkilöitä että tukihenkilöitä ohjaavia ammattihenkilöitä (Kaukkila ym. 2009, 4.). Koulutuksen jälkeen vapaaehtoiset tukihenkilöt voivat toimia kriisipuhelinpäivystäjinä, verkkotukihenkilöinä, ryhmänohjaajina erilaisissa vertaistukiryhmissä sekä Rikosuhripäivystyksen tukihenkilöinä. (Mikkelin kriisikeskus n.d.)

Tukihenkilö peruskoulutuksen käyneille järjestetään laadukkaita lisä- ja jatkokoulutuksia. Lisäkoulutukset tukevat vapaaehtoisia tehtävässään ja tutustuttavat heidät uusiin ajankohtaisiin haasteisiin. Koulutuksia järjestävät sekä paikallinen Mielenterveysseura että Suomen Mielenterveysseuran kansalaistoimintojen linja. Kansalaistoimintojen linjan järjestämällä jatkokoulutuksilla valmennetaan tukihenkilöitä uusiin tehtäviin. Jatkokoulutuksia ovat esimerkiksi ryhmänohjaajan, tukihenkilövastaavan, mentorointivastaavan, peruskoulutuksen kouluttajan, tukiohjaajan ja vapaaehtoistyön työhjoajaajan koulutukset. (Suomen Mielenterveysseura n.d.)

2.4 Vapaaehtoistoiminnan johtaminen

Vapaaehtoistoiminnan johtamisessa luodaan vapaaehtoisille mahdollisuudet toimia ja tavoitella yhdistyksen tai yhteisön päämääriä. Yhdistyksen arjessa toimintaa ja tavoitteita suunnitellaan, vapaaehtoisia innostetaan ja motivoidaan sekä koordinoidaan vapaaehtoistoimintaa. Vapaaehtoistoiminnan johtaminen on sekä yksilöllinen että yhteisöllinen prosessi. (Kuuluvainen 2015, 9.) Vapaaehtoisorganisaatioissa ei pysytä vapaaehtoistomijoita kontrolloimaan rahallisilla palkinnoilla tai sanktioilla. (Raninen ym. 2007, 170.)

Vapaaehtoistyötä säätelee vain työturvallisuuslaki (738/2002), henkilötietolaki (523/1999) ja julkisuuslaki (621/1999). Vapaaehtoistyötä eivät säätele vuosilomalaki ja työajan rajoitukset. Vapaaehtoistyötä tekevillä ei ole työterveyshuoltoa, irtisanomissuojaa tai työajan rajoituksia eikä yhdistystä koske työnantajan täydennyskoulutusvelvoite. Johtamisen tulisi kuitenkin olla yhtä osaavaa kuin palkattujen työntekijöidenkin. Vapaaehtoistyötä ei pitäisi johtaa määräten vaan johtaa, organisoida ja ohjata mahdollistaen. Yhdistyksen hallitus vastaa johtamisesta. Usein johtaminen on delegoitu jollekin yhdistyksessä. (Porkka 2011, 3-4.)

Kun vapaaehtoistoimintaa johdetaan ammattimaisesti, korostuu järjestön yhteiskunnallisten ja yleishyödyllisten päämäärien täyttyminen. Työntekijät ovat selkeästi vastuussa ja vapaaehtoiset antavat oman panoksensa toimintaan. (Kuuluvainen 2015, 17.) Ammattitaitoisesti johdetussa organisaatioissa jäsenet ovat tyytyväisiä ja levittävät positiivista ilmapiiriä sekä yhteisön sisällä, että ulkopuolella. Sisäisen ilmapiirin ollessa hyvä, organisaatiolla on mahdollisuudet positiiviseen kierteeseen, jossa hyvä

toiminta ja ilmapiiri luovat lisää hyvää vaikutelmaa, hyvää palautetta sekä enemmän ja parempia ehdokkaita vapaaehtoistoimintaan. (Raninen ym. 2007, 170.)

Vapaaehtoisten johtamisessa tehtävien kuvaukset ja niille asetetut tavoitteet tulisi rakentaa jokaisen toimijan kannalta sopiviksi suorituskyvyn kannalta. Tällöin tehtävät olisivat sopivan haasteellisia. Vapaaehtoistyöntekijöitä tulisi kannustaa ratkaisemaan ongelmia ja toimimaan haasteiden parissa itseään jatkuvasti haastaen ja kehittäen. (Suomen sosiaali ja terveys ry 2014.)

Vapaaehtoistoiminnan johtaminen lähtee yhteisen vision luomisesta. Vision tarkoituksena on saada vapaaehtoisille tunne, että he tekevät yhdessä asioita, jotka johtavat merkityksellisiin päämääriin. Siten voidaan innostaa ja sitouttaa vapaaehtoisia toimintaan. Vapaaehtoisten me-hengen luominen on motivaation ja ryhmän identiteetin kannalta tärkeä. (Kuuluvainen 2015,9.)

Vapaaehtoistoiminnan alussa tehdään alkuhaastattelu ja kirjallinen tai suullinen vapaaehtoisuus sopimus, jossa sovitaan vapaaehtoisen tehtävät, pelisäännöt, tuki ja sitoutuminen sekä yhdistyksen että vapaaehtoisen osalta. Heti vapaaehtoisen tullessa mukaan on tärkeitä huomioida ja perehdyttää sekä kouluttaa hänet hyvin vapaaehtoistehtävään. Vapaaehtoisten sitoutuminen on sitä voimakkaampaa mitä tehokkaampi ja hyödyllisempi on perehdytys. Vaikka vapaaehtoisilla olisi tietoa yhdistyksestä etukäteen, vasta sosiaalistumisen kautta organisaation todellinen kuva esittäytyy vapaaehtoisille. Vapaaehtoisille on osoitettava konkreettisesti, että heistä ollaan kiinnostuneita: jaksamisesta, intresseistä ja ideoista. Vapaaehtoisille on tärkeää, että heitä kuunnellaan aidosti: kohdataan, ollaan läsnä ja annetaan aikaa. Vapaaehtoisille on osoitettava, että heitä arvostetaan ja kiitetään sanoin ja teoin. Vapaaehtoisten johtajilla ei ole määräysoikeutta kuten työelämän johtajilla. Ainoa keino saada vapaaehtoiset tekemään haluttuja asioita on motivointi ja innostaminen. (Suomen sosiaali ja terveys ry 2014.)

Kuuluvaisen (2015, 77) mukaan kiittämisen ja palkitsemisen merkitystä ei tule vähentää, vaikka ne eivät varsinaisesti motivoi vapaaehtoisia toimintaan vaan ensisijaisesti vapaaehtoisten motivaatio lähtee jostain muualta. Kiittämistä ja palkitsemista tärkeämpiä vapaaehtoisten motivoimisen kannalta ovat vapaaehtoistyön mielekkyys, hyvä

organisointi, mahdollisuus kasvaa ja oppia uusia asioita. On hyvä selvittää omassa yhdistyksessä, mitkä ovat vapaaehtoisille tärkeitä palkitsemismuotoja. Hyvä on myös pohtia, minkälaisen viestin kiittäminen ja palkitseminen antavat. Aktiivisten ja sitoutuneiden vapaaehtoisten palkitseminen saattaa lisätä loppuun palamista, koska palkintoja annetaan helposti kaikkein aktiivisemmille vapaaehtoisille. Usein miten kuitenkin toivotaan, että viesti olisi, että vapaaehtoisen vähäisempikin työpanos on arvokas. (Kuuluvainen 2015, 77.)

Ammattimaisesti johdetuissa yhdistyksissä sekä kansalaisyhdistyksissä vapaaehtoistoiminta voi olla tehokasta, hauskaa, vapaaehtoisia houkuttelevaa ja yhdistyksen tavoitteita tukevia. Joillakin yhdistyksillä on vaikeuksia löytää vapaaehtoisia toimintaan. Siihen voi olla useita syitä mutta yksi syy voi olla, että toiminta ei ole enää ajassa kiinni. Ihmisten johtamisen kulmakiviä on, että innostus toimintaan syntyy merkityksellisistä ja ajankohtaisista asioista. Vapaaehtoisten johtaminen on yhteisten merkitysten ymmärtämistä ja ääneen ilmaisemista. (Kuuluvainen 2015, 25, 38.)

3 Osaaminen vapaaehtoisessa kriisityössä

3.1 Järjestölähtöinen kriisityö

Pekka Mykrä RAY:sta toi kriisikeskustoiminnasta käytävään keskusteluun termin järjestölähtöinen kriisiauttaminen. Käsitteellä erotetaan RAY-avustuskelpoinen toiminta muusta toiminnasta eli kuntien järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvasta toiminnasta. Järjestölähtöinen auttaminen ei ole kunnille velvoitettua työtä vaan matalan kynnyksen kriisiauttamista, asiakkaalle maksutonta ja myös anonyymia asiakkaan niin halutessa. Tukihenkilöt ovat oleellinen osa kriisikeskuksia. He päivystävät kriisipuhelimessa, tekevät ammattilaisen rinnalla kriisiauttamistyötä, ohjaavat ryhmiä joko toisen tukihenkilön tai kriisityön ammattilaisen parina, toimivat yksilötukisuh-teissa sekä Tukinet-päivystäjinä verkossa. (Suomen Mielenterveysseura 2013.)

Suomen Mielenterveysseuran ja paikallisten mielenterveysseurojen tekemä työ on poliittisesti, aatteellisesti ja uskonnollisesti sitoutumatonta toimintaa. Toiminnan pe-

rustana on näkemys mielenterveydestä yksilön ja yhteiskunnan voimavarana. Mielenterveysseura toimii ihmisten elämän edellytysten ja arkisen selviytymisen turvaamiseksi. (Kaukkila ym. 2009, 4.)

Kriisikeskusprojektin periaatteet yhteistyöstä ja laaja-alaisen osaamisen kehittämistä ovat säilyneet toiminnassa edelleen. Kriisikeskuksilta edellytetään edelleen jatkuvaa uudistumista. Kriisikeskukset ovat verkottuneet yhteiskuntaan uutta kehittävänä, ajankohtaisiin elämänkriiseihin vastaavina yksikköinä tarjoten kriisiapua ihmisten omista lähtökohdista käsin. Kriisikeskusten toiminta-ajatuksena on, että ihminen itse määrittää avun tarpeensa. Kriisikeskuksiin ei tarvita lähetettä ja apua saa ilman pitkiä jonotusaikoja. (Suomen Mielenterveysseura n.d.)

Kriisikeskuksissa ammatillista kriisityötä tekevät palkatut kriisityöntekijät, joita kriisikeskuksissa tulisi olla vähintään kaksi. Kriisityöntekijöillä pitäisi olla tehtävän edellyttämä korkeakoulutasoinen koulutus ja soveltuvuus kriisityöhön. Kriisityöntekijät ohjaavat vapaaehtoisia. Koulutetut vapaaehtoiset tukihenkilöt antavat ammatillisesti ohjattua kriisitukea ja käyvät asiakkaiden kanssa tukikeskusteluja. Tuki on asiakkaan voimavaroja tukevaa, empaattista asiakkaan kuuntelemista ja keskustelua asiakkaan kanssa. Ammatillinen ohjaus tarkoittaa, että kriisikeskuksen kriisityöntekijät tukevat vapaaehtoisten toimintaa ja huolehtivat auttamisen laadusta sekä vapaaehtoisten hyvinvoinnista järjestämällä purkukeskusteluja, työnohjausta, koulutusta ja kehityskeskusteluja. Järjestölähtöinen kriisiapu on julkisia palveluja täydentävää. Lähtökohdiana tarjottavassa avussa ja tuessa on asiakkaan kokema kriisi. (Suomen Mielenterveysseura 2013.)

Suomen Mielenterveysseura koordinoi järjestölähtöistä kriisikeskustoimintaa. Tavoitteena on tukea ja palvella kriisikeskuksia sekä edistää kriisikeskusverkoston yhteistyötä, laatua ja jatkuvaa kehittämistä, koota tietoa kriisiauttamisesta valtakunnallisesti ja alueellisesti sekä tiedottaa avunsaannin mahdollisuuksista ja auttamisen toteuttamisesta. Suomen Mielenterveysseura on hyväksynyt toiminnalleen eettiset periaatteet ja niiden pohjalta on laadittu vapaaehtoisten tukihenkilötoiminnan eettiset periaatteet. (Suomen Mielenterveysseura 2013.)

3.2 Osaaminen kriisityössä

Akuutti kriisityö on ennalta ehkäisevää työtä, jolla pyritään torjumaan ja lievittämään traumaattisten tapahtumien aiheuttamaa psyykkistä stressiä ja ehkäisemään psyykkisten traumojen kehittymistä. Tutkimukset akuutista kriisityöstä ovat melko uusia. Suomessa ei ole aikaisemmin tutkittu kriisityön palvelujärjestelmää ja sen vaikuttavuutta. Kansainvälisestikään ei löydy yhtä kattavia tutkimuksia, koska vastaavaa palvelujärjestelmää ei ole muualla kuin Suomessa. (Hynninen & Upanne 2006, 7-9.)

Kriisityö perustuu traumaattisen kriisin sopeutumisprosessin tuntemiseen. Prosessin vaiheet eroavat toisistaan olennaisesti. Kriisityön periaatteena on, tukea, vahvistaa ja tehostaa sitä, mitä ihmisen mielessä luonnollisesti kullakin hetkellä tapahtuu. Ei pyritä tuottamaan mitään uutta ja mikä auttaa yhdessä vaiheessa, ei ole toisessa vaiheessa asianmukaista apua. (Hynninen & Upanne 2006, 10.)

Akuutin kriisiavun tehokkuus edellyttää kriisityöntekijän ja asianosaisten välillä hyvää vuorovaikutusta. Kriisityöntekijöiden pitää tunnistaa asianosaisten tarpeet eri vaiheissa ja huomioida ne. Akuutti kriisiapu poikkeaa tavanomaisesta mielenterveys-työstä monessa suhteessa. Ammattitaitoisessa kriisityössä ei avata traumaattisen tapahtuman käsittelyprosessia uhka- ja stressitilanteen jatkuessa. Kriisityöntekijöiden pätevyys on tärkeää työn laadun ja vaikuttavuuden kannalta. (Saari & Hynninen 2010, 47-49.)

Suomessa kriisityötä tekevät joukko eri ammattialojen työntekijöitä. Terveyskeskuksissa kriisipotilaita kohtaavat sairaanhoitajat, psykologit, lääkärit ja lähihoitajat. Kriisikeskuksissa auttamassa ovat myös ei-terveydenhuollollisen koulutuksen omaavia työntekijöitä esimerkiksi sosiaalityöntekijät ja sosionomit. Kunnallisella sosiaalisektorilla työskentelevät kohtaavat usein kriisitilanteita, vaikka heidän ensisijainen tehtävänsä ei ole hoidollinen vaan kokonaisvaltainen psykososiaalinen tukeminen. Joissakin kriisikeskuksissa vapaaehtoiset, joilla ei ole virallista alan koulutusta ovat mukana akuutissakin kriisityössä. Lähinnä vapaaehtoiset kriisikeskuksilla vastaavat kriisipuhe-
limeen. (Ollikainen 2009, 69.)

Onnettomuuksien ja muiden traumaattisten tapahtumien varalle Suomessa on kehitetty akuutin kriisityön toimintamalli. Psykologista tukea ja palveluja traumaattisten

tapahtumien uhreille välittömästi tapahtuman jälkeen antaa koko maan kattava kunnallisten kriisiryhmien verkosto. Kriisityön toimintamalli on ainutlaatuinen, koska tietävästi muualla maailmassa ei vastaavanlaista kriisiryhmien verkostoa ole. Kunnallisten kriisiryhmien työ on kehittynyt alkuajoista ja siitä on tullut osa mielenterveytyötä ja itsenäinen työmenetelmä. (Hynninen & Upanne 2006, 7.)

Ollikainen (2009, 70) toteaa tutkimuksessaan, että olisi elitististä väittää kaikkien kriisin kohdanneiden tarvitsevan alan erityiskoulutuksen saaneen ammattilaisen tarjoamaa apua. Useimmat ihmiset selviävät elämäkriiseistä oman psyykkisen kapasiteettinsa ja läheistensä tuen avulla ja jotkut selviävät myös traumaattisista kriiseistä näillä resursseilla. Vapaaehtoiset voivat tarjota hyvän kuuntelijan ja olkapään sitä tarvitseville. Ei pidä kuitenkaan ajatella, että kriisityötä voisi tehdä työkseen ilman alan koulutusta. (Ollikainen 2009, 70.) Cullbergin (1991) mukaan kriisityötä tekevällä pitäisi olla kolme perusominaisuutta: psykologisten ja sosiaalisten ongelmien tunte-musta, empatiakykyä ja itsetuntemusta.

Ollikaisen (2009, 68) mukaan kriisityöntekijän perustehtävä on olla turvallinen, läsnä, auttaa jakamaan kokemuksia, kuunnella ja kysellä. Kriisityöntekijä auttaa asiakasta omalla rauhallisuudellaan ja empaattisuudellaan. Täten hän auttaa asiakasta kestämään liian isolta tuntuvia tunteita ja osoittaa, että vaikeistakin asioista on mahdollista puhua. (Ollikainen 2009, 68.)

Vapaaehtoistoiminnalla ja ammatillisella työllä on omat rajoituksensa ja mahdollisuutensa. Ammatillisella on koulutukseen perustuva tieto ja ammattitaito. Nämä eivät ole pelkästään riittävä ehto ammatillisuudelle vaan siihen liittyvät myös työkokemus, lainsäädäntö ja oman organisaation tuntemus. (Harju ym. 2001, 37.) Vapaaehtoiset toimivat toisenlaisista lähtökohdista ja motiiveista. Vapaaehtoisten osaamista ovat elämäkokemus ja tieto samasta tilanteesta ja siitä selviytymisestä. Vapaaehtoinen on aina kanssakulkija. (Harju ym. 2001, 38.)

Vapaaehtoiset tukihenkilöt mahdollistavat kriisikeskusten monipuolisuuden. Vapaaehtoiset haastatellaan huolellisesti ja heiltä edellytetään halua auttaa sekä odotetaan tietynlaisia osaamista, joka syntyy eletystä elämästä, sen kriiseistä ja niistä selviytymisestä. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden on hyvin tärkeää tunnistaa omat rajansa ja

vapaaehtoisella pitäisi olla realistinen käsitys itsestään, kyvyistään ja taidoistaan. Näiden lisäksi vapaaehtoisen tulisi osata pyytää apua toisilta tarvittaessa. Vapaaehtoisen tukihenkilön elämäntilanteen olisi oltava suhteellisen kunnossa. (Dunder 1999, 70.)

Kriisityön ammatillinen ote muodostuu ammatillisen työntekijän ominaisuuksien ja sosiaalisen roolin kokonaisuudesta. Työntekijän työote on ammatillisen persoonallinen. Martti Lindqvist on määritellyt auttamisen ammatti-identiteetin olevan ennen kaikkea työntekijän sosiaalisessa sitoutumisessa resurssiksi asiakkaan selviytymiselle ongelmastaan. Tällöin auttaminen voidaan nähdä laajana käsitteenä, jota on vaikea sijoittaa mihinkään viitekehykseen, mutta joka kuvaa ihmisille yleisesti tyypillistä tapaa tuottaa jotain, jonka toinen kokee subjektiivisesti avun saantina. (Lindholm 1999, 60.)

Vapaaehtoistoiminta on vahvoilla siellä, missä ihmisen omat henkilökohtaiset tiedot ja elämäkokemus riittävät. Vapaaehtoinen kohtaa toisen ihmisen ja jakaa aikaansa, osaamistaan ja ajatuksiaan, kun tarvitaan kuuntelijaa ja huolien jakajaa tai kun arjesta ei selviydytä yksin iän, vamman tai muun syyn takia. Vapaaehtoistoiminta on vastavuoroista toimintaa ihmisen välillä, johon jokainen tuo jotakin ja parhaimmillaan se tuottaa tekijälleen iloa. Välttämätöntä on muistaa, että vapaaehtoistoiminta täydentää ammattityötä. Vapaaehtoistoiminnalla ei saa yrittää korvata ammattityötä. Eettinen kysymys on, kenellä on vastuu toisten ihmisten hyvinvoinnin turvaamisesta? Rajat ammatillisen työn ja vapaaehtoistoiminnan välillä liikkuvat ja näin voi kehittyä uudenlaisia tukiyhdistelmiä. Vapaaehtoistoiminnassa ihmisillä on tilaa omaehtoiselle aloitteellisuudelle ja osallistumiselle. (Harju ym. 2001, 38-39.)

Kriisityössä auttajan kannalta vaikeimmin kannettavia tunteita ovat avuttomuuden, epäoikeudenmukaisuuden, vihan, häpeän ja kaaoksen aiheuttamat tunteet. Ammatillisen työntekijän työotteeseen kuuluu kyky siirtää omat tunteet sivuun ja käsitellä ne myöhemmin esimerkiksi työnohjauksessa. Kriisityötä tekevä vapaaehtoinen tai työntekijä voi traumatisoitua, jos hänellä ei ole mahdollisuutta purkaa tilanteita ja pitää itsestään riittävästi huolta. Ammatillisilla tai muillakaan auttajilla ei ole käytössään sellaisia keinoja, joilla voisi poistaa inhimillisen tuskan ja avuttomuuden kokonaan. On kuitenkin eri asia toimia avuttomasti kuin tuntee avuttomuutta. Tietoisuus omista tunteista asuttaa meitä kasvamaan auttajina ja saamaan lisää välineitä työssä jaksamiseen ja muiden ihmisten auttamiseen. (Lindholm 1999, 62, 67.)

3.3 Osaamisen johtaminen vapaaehtoistoiminnassa

Käsitteinä osaaminen ja johtaminen ovat vaikeita. Ennen niiden määrittelyä pitäisi selvittää mitä johdetaan. Osaaminen liittyy sekä yksittäisiin ihmisiin, että organisaatioon. Yksilötasolla osaaminen muodostuu ihmisen tiedoista, taidoista, kokemuksesta, kontakteista ja verkostoista sekä asenteista. (Ojala 2008, 50.) Organisaation osaaminen muodostuu yksilöiden osaamisen yhdistämisestä, tavasta toimia yhdessä ja luoda uutta. Se edellyttää osaavia yksilöitä, jotka hallitsevat toiminnan kannalta keskeisiä tietoja ja taitoja, verkostoja, prosesseja ja toimintatapoja, joita tukevat ihmisten yhteistyötä ja osaamisen yhdistämistä sekä sellaista ilmapiiriä ja kulttuuria, jossa ihmiset ovat valmiit jakamaan osaamistaan, uskaltavat kyseenalaistaa vanhaa ja kokeilla uutta virheidenkin uhalla. (Ojala 2005, 3-6.)

Organisaatioiden osaamisesta valtaosa on kokemusperäistä eli ns. hiljaista tietoa. Täten osaamisen kehittämiseen ja jakamiseen tarvitaan yhteisöllistä ja vuorovaikuttavaa kulttuuria. Teknisen osaamisen lisäksi tarvitaan kokemuksesta oppimisen muotoja ja sellaisia vuorovaikutuksen käytäntöjä, joiden avulla voidaan kehittää ja jakaa osaamista sekä tukea yksilöllistä ja yhteisöllistä oppimista. (Osaamisen johtaminen 2015, 4.)

Sydänmaanlakan mukaan yksi tärkeä osa osaamista on asenne. Asenteeseen kuuluu motivaatio käyttää taitoja. Jotkin osaamisen alueet edellyttävät laajaa kokemustaustaa ennen kuin siitä kehittyy todellista osaamista. Tämä ilmenee etenkin johtamisosaamisessa. ” Osaamisen toimintaan siirtäminen on tärkeää koska tietämisen, ymmärtämisen ja soveltamisen välillä on suuri ero.” Vasta sovellettaessa jotakin käytäntöön voidaan puhua osaamisesta. (Sydänmaanlakka 2004, 150.)

Sydänmaanlakka on kehitellyt johtajuuden osaamispuu-mallia. Osaamispuu-mallin lähtökohtia on neljä. Ensimmäinen pohjautuu Sydänmaanlakan taitokartoitustutkimukseen, josta hän on löytänyt neljä henkilökohtaisen tehokkuuden ja hyvinvoinnin osaamisaluetta: vuorovaikutusosaaminen, tehokkuusosaaminen, hyvinvointiosaaminen ja itseluottamus. Nämä alueet jakaantuvat yhteentoista osaamiseen, jotka ovat tärkeitä myös johtajille. Osaamiset ovat jämähkyys, empatia, vaikuttaminen, avoimuus, tuloksellisuus, päätöksenteko, toimintatarjo, ajanhallinta, fyysinen kunto, stressinhallinta ja itseluottamus. Toinen lähtökohta on johtamisosaamisen tutkimus,

josta hän on ottanut olennaisimmat tulokset huomioon. Tutkimusta hän on hyödyntänyt rakentaessaan osaamispuuta. Kolmantena lähtökohtana ovat useat käytännön esimerkit yritysten johtamisosaamisen määrittelyistä. Neljäntenä Sydänmaanlakka on miettinyt käytäntöön viennin vaatimuksia. (Sydänmaanlakka 2004, 146-147.)

Sydänmaanlakan mukaan johtaminen on prosessi, jossa johtaja vaikuttaa yksilöön tai ryhmään siten, että asetettu tavoite saavutetaan mahdollisimman tehokkaasti. Johtajan tulisi oppia hallitsemaan yksilöiden kanssa tämä vaikea ja haastava vuorovaikutusprosessi. Haasteelliseksi tehtävän tekee se, että jokainen ihminen on erilainen ja johtamisessa on huomioitava nämä erilaisuudet. (Sydänmaanlakka 2012, 34.)

Henkilöstön kehittämistä laajempi käsite sisällöllisesti on osaamisen johtaminen. Se kattaa työntekijöiden ammattitaidon ja osaamisen tunnistamisen, arvioinnin ja kehittämisen lisäksi tulevaisuuden osaamistarpeiden ennakointiin liittyviä tehtäviä ja osa-alueita. Ihmisten tiedon ja osaamisen johtaminen ja suuntaaminen sovitun strategian mukaan korostuu osaamisen johtamisessa. (Osaamisen johtaminen 2015, 17.)

Osaamisen johtamisprosessin tavoitteena on jatkuva osaamisen kehittäminen, jotta organisaatiossa ollaan kykeneviä suoriutumaan tehtävistä. Organisaation visio, strategia ja tavoitteet ovat prosessin pohjana. Organisaatiossa pitää kysyä, mikä on tämän organisaation tarkoitus ja minkälaista osaamista tarvitaan toteuttaakseen omat tarkoituksensa. Tällöin määritellään organisaation ydinosaaminen. Seuraavaksi ydinosaaminen on konkretisoitava osaamisalueiksi ja osaamisiksi. (Sydänmaanlakka 2012, 131-132.)

Organisaation osaamiseen kuuluu myös sellaiset verkostot ja kumppanit, joilla täydennetään omaa osaamista erityisesti alueilla, joita itse ei hallita tai joissa joku mu on parempi. Organisaation osaamisen lähtökohtana on yksilöiden osaaminen, kaikki sellaiset organisaation rakenteet, jotka tukevat yksilöiden osaamisen ylläpitoa ja kehittämistä, eri yksilöiden osaamisen yhdistämistä sekä osaamisen hyödyntämistä sekä suhteet eri yhteistyökumppaneihin, asiakkaisiin ja alihankkijoihin. (Ojala 2005, 3-6.)

Osaamista pitäisi johtaa kuin muitakin resursseja kuten rahaa, laitteita, ihmisiä tai raaka-aineita. Osaamisen johtaminen on henkilö-, rakenne-, ja suhdepääoman kehittämistä, seuraamista, mittaamista ja palkitsemista niiden kehittymisestä tavoitteiden

mukaan. Henkilö-, rakenne-, ja suhdepääoma muodostavat osaamispääoman. Osaamispääomaa on vaalittava, kehitettävä ja johdettava. Osaamisen johtamisen tavoite on osaamispääoman kasvattaminen. Osaamispääomaa pitää lisätä määrällisesti ja laadullisesti niin, että se auttaa saavuttamaan liiketoimintatavoitteet entistä paremmin. (Viitala 2007, 7.)

Osaamisen johtaminen kuuluu osittain henkilöstöjohtamisen sisään. Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on varmistaa, että yrityksessä on sen toiminnan ja tavoitteiden edellyttämä henkilöstö, joka on osaamiseltaan ja määrältään riittävä, hyvinvoiva ja sitoutunut. Osaamisen johtaminen sisältää kaiken sellaisen tarkoituksellisen toiminnan, jonka avulla yrityksen strategian edellyttämää osaamista vaalitaan, kehitetään, uudistetaan ja hankitaan. Käsitteellä viitataan koko siihen johtamisen järjestelmään, jonka varassa ja ohjaamana osaamisen johtaminen tapahtuu. (Viitala 2007, 170.)

Osaamisen arviointia varten pitäisi olla käsitys siitä, mitä ja millaista sen pitäisi olla. Arviointia varten tulisi olla joku ideaali- tai tavoitekuva. Osaamista arvioitaessa tulee esille osaamisen tila vahvuuksineen ja heikkouksineen. Näitä esille nousseita vahvuuksia ja heikkouksia voidaan hyödyntää monin tavoin. Ne antavat suuntaviivoja esimerkiksi kehittämislle. Osaamisen arvioinnissa tärkeintä on saada selkeä kuva siitä, minkälaisessa tilanteessa tällä hetkellä ollaan. Kehittämislle ei ole muuten pohjaa. (Viitala 2005, 16.)

Yksilöiden osaaminen on ratkaiseva tekijä, ehto ja lähtökohta koko työyhteisön osaamiselle. Siksi johdettaessa osaamista tulee ymmärtää yksilön oppimista ja osaamisen ymmärtämistä. Ihmisillä työntekijöinä vaatii oman aikansa ymmärtää, että he voivat uudistaa omaa osaamistaan työnsä ja yhteisön toiminta-ajatuksen ja päämäärien edellytysten mukaan. Keskeisenä elementtinä on jatkuvasti uudistuva osaaminen. (Viitala 2005, 16.)

3.4 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi käsite on yleistynyt Suomessa vasta 1990-luvun puolenvälin jälkeen (Tarkkonen 2012, 13.). Tarkkonen (2012, 10) teoksessaan ymmärtää työhyvinvoinnin merkityksellisenä tavoitteena, mutta kuitenkin siten, että työhyvinvointi ilmiönä on

ajallisesti, paikallisesti ja yksilöllisesti vaihteleva. Työhyvinvoinnin eteen täytyy tehdä töitä muulloinkin kuin ongelmien synnyttyä. (Tarkkonen 2012, 10.)

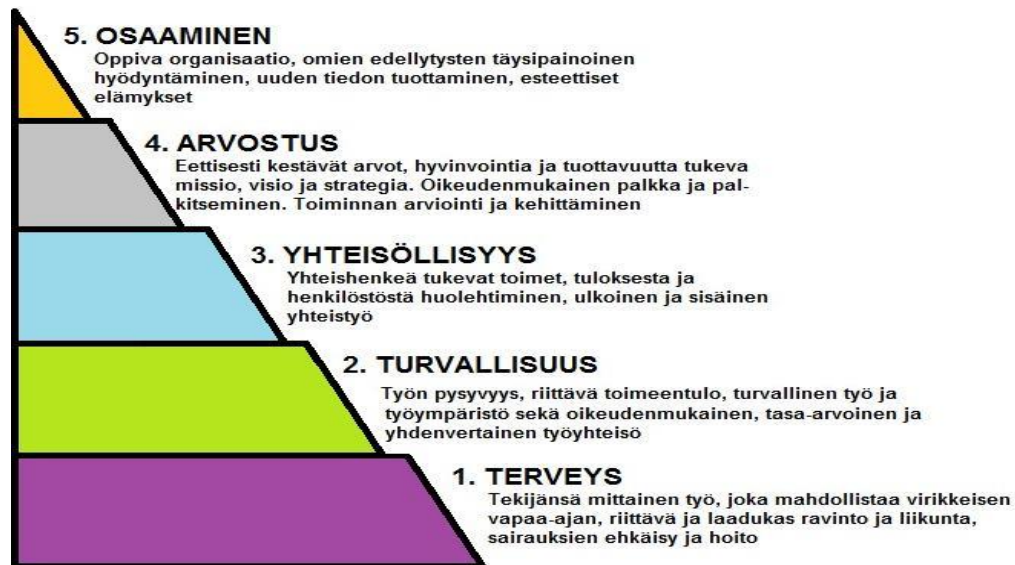
Työhyvinvointi voidaan määritellä monin eri tavoin koska se on hyvin laaja käsite. Työhyvinvointi on yksilön kokemus esimerkiksi työpaikan toimivista ihmissuhteista ja omasta ammattitaidostaan. Työhyvinvointi ilmenee muun muassa innostuneisuutena, aloittekykyisyytenä ja motivoituneisuutena. Työhyvinvoinnilla on yhteys työn tuottavuuteen ja organisaatioin kilpailukykyyn sekä maineeseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö, n.d.) Työpaikan ilmapiiristä, jaksamisesta tai työkyvystä keskusteltaessa käytetään työhyvinvointi käsitettä. Johtamisen kannalta on tärkeää tiedostaa, että työhyvinvointi koostuu sekä yksilön että yhteisön fyysisistä, henkisistä ja sosiaalisista ulottuvuuksista. (Niiranen, Seppänen-Järvelä, Sinkkonen & Vartiainen 2010, 152.)

Menestyvät työyhteisöt ovat osaavia ja hyvinvoivia. Työyhteisön hyvinvoinnin kehittäminen on tärkeää sekä yksilön että organisaation näkökulmasta. Terveen työyhteisön kannalta keskeistä on henkilökohtainen ja kollektiivinen vastuu työyhteisön terveydestä ja hyvinvoinnista. Vastuullisuus merkitsee sitä, että ymmärretään kollektiivisesti työyhteisön olevan sellainen kuin sen jäsenet päättävät sen olevan. (Mäkisalo 2004, 14.)

Työntekijän työhyvinvoinnin kokemus voidaan jakaa siihen liittyvän mielihyvän ja virittyneisyyden mukaan erilaisiin hyvinvoinnin tunnetiloihin. Työn imun käsite kuvaa työntekijän virittynyttä mielihyvää eli innostuneisuutta. Vastakkaisena työn imulle voidaan pitää työuupumusta ja kyllästymisen tai ”leipääntymisen” kokemuksia työssä. ”Leipääntymisellä” tarkoitetaan ettei työntekijä anna työssään parastaan eikä koe työtä tyydyttävänä. Työn imua ylläpitävien ja lisäävien tekijöiden puuttuminen voi aiheuttaa työssä leipääntymistä. Työhyvinvoinnin yhtä ulottuvuutta kuvaa lievän mielihyvän kokemus, jossa työntekijä ei ole erityisen virittynyt. Esimerkiksi akuutista kuormituksesta palautuminen on tällainen tarpeellinen ja elvyttävä tila ja hetki, joka voi toteutua vaikkapa taukoliikunnan tai kahvitauon aikana. (Työterveyslaitos, 2012.)

Rauramo (2012, 13) on kuvannut työhyvinvointia ja sen rakentumista Maslowin tarvehierarkian mukaan. Työhyvinvoinnin portaat – mallissa kyse on ihmisen perustarpeista suhteessa työhön ja niiden vaikutuksesta motivaatioon. Työhyvinvoinnin portaattimallin tarkoituksena on, että sen avulla voidaan kehittää porras portaalta sekä

yksilön että työyhteisön ja organisaation työhyvinvointia. Portaatt on nimetty uudelleen työelämään soveltuviksi käsitteiksi: terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja osaaminen. (Kuvio 2.) Porrasmallin kehittämisen tavoitteena on ollut löytää keskeisiä tekijöitä ja toimintamalleja pitkäjänteisen, suunnitelmallisen kehittämistoiminnan tueksi. (Rauramo 2012, 13-15.)



Kuvio 2. Työhyvinvoinnin portaatt (mukaillen Rauramo 2012, 15.)

Työhyvinvoinnin johtaminen kuuluu osaksi johtamisen kokonaisuutta ja työyhteisön päivittäistä toimintaa. Johtaminen on sekä asioiden että ihmisten johtamista. Parhaimmillaan johtaminen hyvinvoinnin kannalta on työntekijöiden ohjaamista, kannustamista, valmentamista ja tunteen viritystä. Työhyvinvoinnin johtamisen perustana ovat arvojen, henkilöstöstrategian ja johtamisen toimintakäytäntöjen linjaus. Organisaation osaamispääoma ja työyhteisön sosiaalinen pääoma sekä laaja-alainen yhteistyö ovat työhyvinvoinnin johtamista. Työhyvinvoinnin tuloksellinen ja kehittävä johtaminen vaatii, että sitä voidaan mitata ja arvioida. (Rauramo 2012, 19-20.)

Mittaamiseen ja arvioimiseen tarvitaan monipuolista mittaristoa ja pitkäjänteistä työtä. Ennen arviointia pitäisi määrittellä ja tiedostaa organisaation perustehtävä, päämäärä, arvot, tavoitteet ja keinot, joilla pyritään tavoitteeseen. Henkilöstön hyvinvointiin liittyvä toiminnan määrittely ja tavoitetila kuuluvat tähän olennaisena

osana. Työhyvinvoinnin mittarit voidaan jakaa taloudellisiin sekä yksilö-, työyhteisö- ja työympäristömittareihin. Työntekijöitä voidaan kuvata esimerkiksi ajankäytön, työsuhteen, terveyden, turvallisuuden, yhteisöllisyyden, osaamisen ja tuloksellisuuden mukaan. (Rauramo 2012, 19-20.)

Tarkkosen (2012, 82) mukaan työhyvinvoinnin henkilöjohtaminen syntyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Työhyvinvoinnin henkilöjohtamisen käytännön muoto on kehitys- tai tilannekeskustelut. Näissä tulisi olla riittävän perusteellinen työhyvinvointitilanteen kartoitus- ja ongelmanratkaisuosuus. (Tarkkonen 2012, 82.)

Vapaaehtoisten johtamiseen ja toiminnan organisointiin kannattaa panostaa. Hager & Brudney (2004) mukaan kaksi viidesosaa vapaaehtoisista lopettaa vapaaehtoistoiminnan organisointiin ja johtamiskäytäntöihin liittyvistä syistä. Näin ollen organisaatiot eivät osanneet hyödyntää vapaaehtoisten taitoja tai heidän tehtäviään ei määritelty tarkasti.

Työhyvinvointiin on käytännössä ja tutkimuksissa havaittu työnohjauksella olevan myönteisiä vaikutuksia. Työtehtävien edellyttämää ammattitaitoa ei voida kehittää pelkän teoretiedon varassa eikä pelkästään työtä tekemällä. Kehittyminen vaatii myös pysähtymistä, arviointia ja reflektointia. Räsänen määrittelee työnohjauksen kokemuksellisen oppimisen muodoksi, jossa pyritään kehittämään reflektiivisempää suhdetta omaan työhön, työrooliin ja työyhteisöön. Työnohjauksen tavoitteena on työntekijän ammatillinen kasvu ja työn laatutason nostaminen. Työnohjauksen tulisi hyödyttää sekä ohjattavaa että organisaatiota ja asiakkaita. Työnohjauksella tähdätään siihen, että ohjattava löytää itselleen parhaiten soveltuvan työskentelytavan ja ammattiroolin. Työnohjauksen keskeisin menetelmä on keskustelu, mutta lisäksi voidaan hyödyntää esimerkiksi toiminnallisia menetelmiä. (Räsänen 2006, 163, 166.)

4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on saada tietoa vapaaehtoisten tukihenkilöiden jaksamisen ja motivaation ylläpitämiseen vapaaehtoisessa kriisityössä sekä niihin liittyviä kehittämistarpeita. Lisäksi tarkoitus on edesauttaa tukihenkilöiden osaamisen kehittämistä sekä vapaaehtoisista tukihenkilöistä vastaavan työntekijän johtamisen kehittämiseen työkaluja.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ja tarkastella vapaaehtoisten tukihenkilöiden työhyvinvoinnin tämän hetkistä tilannetta ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Erityisesti tarkastellaan vapaaehtoisten tukihenkilöiden motivaatiota, sitoutumista ja vapaaehtoistyön palkitsevuutta. Lisäksi tavoitteena on selvittää vapaaehtoisten tukihenkilöiden osaamisen nykytilanne. Opinnäytetyössä on tavoitteena pohtia mahdollisia puutteita tukihenkilöiden osaamisessa ja löytää keinoja niiden parantamiseksi.

Tutkimuskysymykset:

1. Millainen on vapaaehtoisten tukihenkilöiden osaaminen tällä hetkellä ja miten sitä pitäisi kehittää?
2. Miten vapaaehtoiset kokevat johtamisen ja organisaation antaman tuen?
3. Millaisella tasolla työhyvinvointi on tällä hetkellä ja miten sitä voisi kehittää?

5 Tutkimuksen toteutus

5.1 Tutkimuksen tausta

Opinnäytetyön tekijä toimii kriisikeskuksella vapaaehtoisena ja opinnäytetyön aihe nousi Mikkelin kriisikeskuksella vapaaehtoisista vastaavan työntekijän kanssa keskustellessa. Mikkelin kriisikeskuksen työntekijät olivat pohtineet muun muassa vapaaehtoisten osaamista, sen kehittämistä ja jaksamista vapaaehtoistoiminnassa. Tutkimukseen osallistuvat ovat kriisikeskuksen vapaaehtoisia. Vertailukohteiksi vapaaehtoisista vastaava työntekijä ehdotti Kouvolan ja Kuopion kriisikeskuksia. Kouvolan kriisikeskus on alkutaipaleella toiminnassaan ja Kuopion kriisikeskuksessa toiminnassa mukana on enemmän palkattuja työntekijöitä kuin Mikkelissä.

5.2 Menetelmät

Tässä opinnäytetyössä käytetään laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta. Tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tiedonhankinnan apuna tutkimuksessa käytetään kyselylomaketta. (Hirsjärvi 2012, 161,

164.) Kysymyksillä kartoitettiin vapaaehtoisten tukihenkilöiden tämän hetkistä osaamista ja työhyvinvointia sekä niihin liittyviä kehittämistarpeita. Näiden lisäksi kartoitettiin vapaaehtoisten johtamista ja työntekijöiltä saadun tuen riittävyyttä. Tutkimuskysymysten ja kyselylomakkeen kysymysten yhteys toisiinsa on esitetty taulukossa (Taulukko 1.).

Taulukko 1 Tutkimuskysymysten ja kyselylomakkeen kysymysten yhteys toisiinsa

TUTKIMUSKYSYMYS	KYSELYLOMAKKEEN KYSYMYKSET
Taustatiedot	kysymykset nro 1-7, 15
1. tutkimuskysymys	kysymykset nro 16-18, 23-25, 30-34, 42
2. tutkimuskysymys	kysymykset nro 26-29, 37-38, 41,42
3. tutkimuskysymys	kysymykset nro 8-14, 19-22, 35-36, 39-40,42

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tulkitaan ja ymmärretään tutkittavia, jossa tutkija toimii instrumenttina. (Kananen 2008, 27.) Tässä työssä menetelmänä käytettiin kyselytutkimusta. Kyselytutkimus toteutettiin Webropol-ohjelmalla. Tähän päädyttiin, koska näin vapaaehtoiset tukihenkilöt pystyivät vastaamaan kysymyksiin itselle sopivana ajankohtana.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin pyrittiin saamaan vastauksia puolistrukturoidun kyselylomakkeen ja kahden vastaavanlaisen yksikön toiminnan benchmarkkauksen avulla. Benchmarkattavia yksiköjä valittaessa hyödynnettiin Suomen Mielenterveysseuran asiantuntemusta ja omia verkostoja. Benchmarkattaviksi yksiköiksi valittiin Kuopion ja Kouvolan kriisikeskukset. Kyselylomakkeessa oli myös avoimia kysymyksiä, jonne vapaaehtoiset tukihenkilöt pystyivät vapaasti kommentoimaan ja esittämään parannusehdotuksiaan.

Kysely on survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä. Survey-tutkimuksella aineistoa kerätään standardoidusti ja kohdehenkilöt muodostavat näytteen tietystä perusjoukosta. Standardoituus tässä opinnäytetyössä tarkoittaa sitä, että kaikilta kysytään asiat täsmälleen samalla tavalla. (Hirsjärvi 2012, 39.)

5.2 Aineiston keruu

Kyselylomakkeet tehtiin Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisista työntekijöistä vastaavan työntekijän kanssa käytyjen keskusteluiden pohjalta, joissa kehittämistarpeet tulivat esille. Opinnäytetyön kohderyhmänä on Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoiset tukihenkilöt $n=30$ ja benchmarkattavien yksiköiden vapaaehtoiset Kuopiosta $n=5$ ja Kouvolasta $n=14$. Kyselyn teemoina opinnäytetyössä on vapaaehtoisten johtaminen, vapaaehtoisten osaaminen, vapaaehtoisten työhyvinvointi ja psykologinen sopimus.

Kyselyn lisäksi opinnäytetyössä käytetään benchmarkingia, joka on vertailua, arviointia, oppimista ja oppimista erinomaisilta organisaatioilta. Se on rakentava tapa kyseenalaistaa omia prosesseja ja menettelyitä. Yksinkertaisesti sen voidaan todeta olevan vuorovaikutteisen oppimisen menetelmä, jossa opitaan hyviltä esikuvilta ja jonka tavoitteena on parantaa omaa toimintaa. Kirjallisuudessa on osoitettu, että benchmarking voi tuoda parannuksen, jos on tunnistettu prosessit ja käytännöt hyvän toiminnan saavuttamiseksi ja löytyy halukkuutta vaikuttaa tuloksiin. (Hotanen 2001, 7; Housley 1999, 74-79.)

Hotasen (2001, 7) mukaan benchmarkingin vahvuuksia ovat määrätietoinen toiminnan nykytilan selvitys, osallistujien sitoutuminen toiminnan kehittämiseen, verkostoitumisen edistämiseen, se mahdollistaa nopean kehittymisen ja hyvien menettelytapojen soveltamisen toimialoilta toisille.

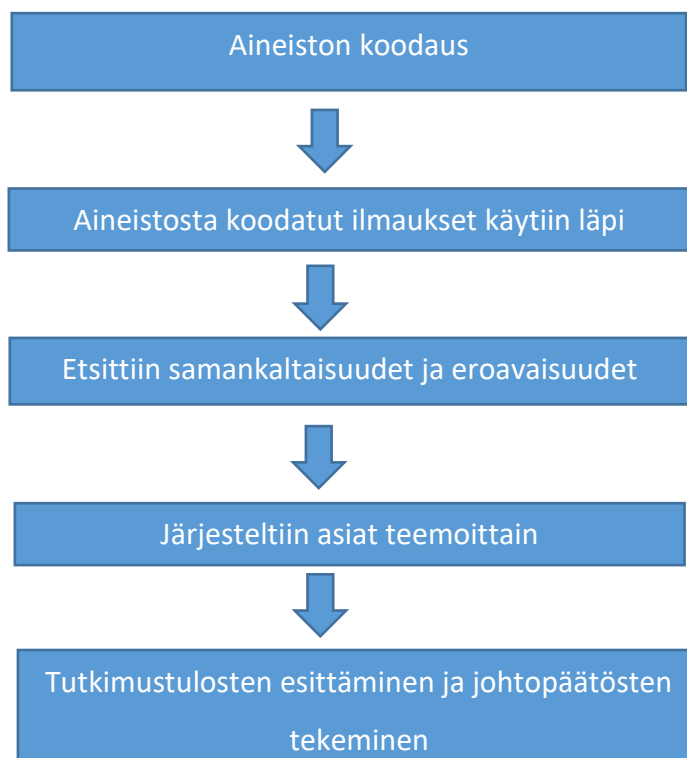
Aineisto kerättiin maaliskuussa 2015 kolmen viikon ajan. Webropol-ohjelmalla laadittu kyselylomake lähetettiin vapaaehtoisille tukihenkilöille sähköpostitse. Kyselylomakkeeseen liitettiin saatekirje (Liite 1.). Saatekirjeessä kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta ja sen tekemisestä. Saatekirjeessä kerrottiin osallistumisen tutkimukseen olevan vapaaehtoista ja tapahtuvan nimettömästi. Kyselyn loppuvaiheessa lähetettiin muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta.

5.3 Aineiston analyysi

Laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä on sisällönanalyysi, jota voi käyttää metodina tai teoreettisena kehyksenä. Aineistolähtöistä sisällönanalyysiä voidaan

tehdä aineistopohjaisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti. Tässä opinnäytetyössä analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Siinä on tarkoituksena saada aineistosta sanallinen kuvaus, jonka pohjalta voidaan tehdä johtopäätöksiä tutkittavista ilmiöistä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91,106-112.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kehitetään sopiva lähestymistapa juuri tämän tutkimuksen aineistolle, joka on ainutlaatuinen ja vaikeasti siirrettävä muihin tutkimuksiin suoraan. Tässä mielessä kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistonkeruu, analyysi ja tulkinta tapahtuvat päällekkäin. (Räsänen, Anttila, Melin 2005, 93.) Sisällönanalyysissä pyrittiin järjestämään aineisto tiiviiksi ja selkeäksi kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Analyysin aluksi määritettiin analyysiyksiköksi lause. Sen jälkeen aineistosta koodatut ilmaukset käytiin läpi ja etsittiin samankaltaisuudet ja eroavaisuudet. Analysointia jatkettiin järjestelemällä asiat teemojen alle. Ryhmittelyn myötä muodostui teemoja, joita käytetään tutkimustuloksien otsikoina. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä yhdistellään käsitteitä ja näin saadaan tutkimustehtäviin vastauksia. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 106-112.) Kuviossa 3 esitetään tutkimuksen sisällönanalyysin vaiheet.



Kuvio 3 Aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheet

Tutkimustulosten raportointi on olennainen osa tutkimusprosessia. Tuloksia raportoimissa peruspiirteitä ovat kommunikointavuus ja julkisuus. Nämä toteutuvat opin- näytetyössä, kun saatu tieto jaetaan mukana olleisiin kriisikeskuksiin. (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2013.) Kvalitatiivisen tutkimuksen raportointimuoto vaihtelee. Raportin muoto riippuu siitä, mille joukolle raportti on suunnattu. (Metsämuuronen, 2001.)

6 Tutkimuksen tulokset

6.1 Kyselyyn osallistuneiden tausta

Kyselyn alussa vapaaehtoisilta tukihenkilöiltä kysyttiin ikää, koulutustaustaa, paikkakuntaa, jossa he toimivat ja alaa, jolla he työskentelevät tai ovat työskennelleet. Mikkelissä kyselyyn vastanneista vapaaehtoisista tukihenkilöistä neljätoista yhdeksästätoista on yli viisikymmentävuotiaita. Vapaaehtoisten koulutustaso oli jakautunut suhteellisen tasan kaikille koulutusasteille paitsi alimpaan koulutusasteeseen. Kouvolassa kyselyyn vastasi kolmetoista vapaaehtoista tukihenkilöä. Heistä kaikki olivat yli viisikymmentävuotiaita. Kouvolassa vapaaehtoisten koulutustaso oli jakautunut lähes kaikille koulutusasteille. Eniten oli opistotason koulutuksen omaavia henkilöitä. Kuopiossa kyselyyn vastanneita oli lähes kaikista ikäryhmistä. Kuopion vapaaehtoisilla tukihenkilöillä oli vähintään opistotasoinen tutkinto. Suurin osa kaikkien paikkakuntien vapaaehtoisista vastasi työskentelevänsä tai työskennelleensä muulla kuin sosiaali- ja terveysalalla.

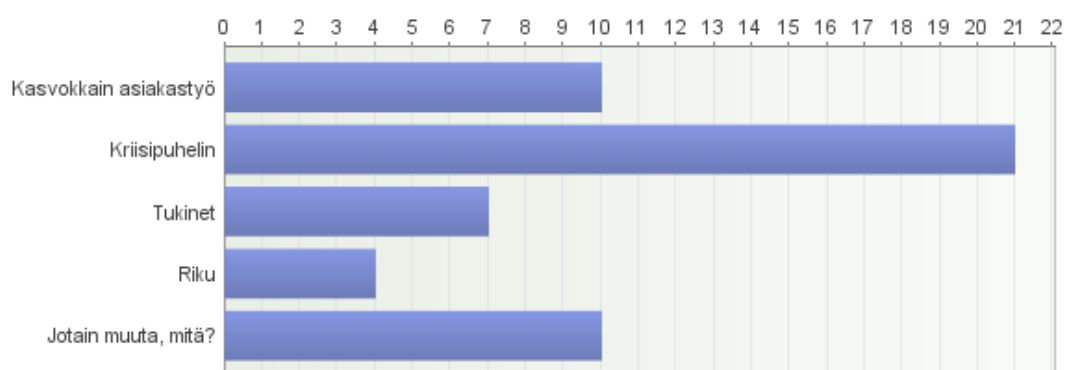
Taustakysymysten jälkeen paneuduttiin tarkemmin millaista vapaaehtoistyötä tukihenkilöt tällä hetkellä tekevät ja kuinka kauan he ovat toimineet vapaaehtoistyöntekijöinä yhdistyksessä sekä miten he ovat lähteneet toimintaan mukaan.

Mikkelin tukihenkilöt tekevät vapaaehtoistyötä kriisipuhelimessa, Tukinetissä ja Rikosuhripäivystyksessä. Osa toimii vapaaehtoisena myös sovittelussa, läksyhelyssä ja SPR:ssä. Kyselyyn vastanneista vapaaehtoisista tukihenkilöistä seitsemäntoista on ollut toiminnassa mukana viisi vuotta tai sitä vähemmän aikaa. Yhdistyksen toimintaan he ovat tulleet lehti-ilmoituksen perusteella tai muilla tavoin. Muuten toimintaan mukaan tulleet ovat joko itse hakeutuneet eläkkeelle jäätyään, oman asiakkuuden tai

oman kiinnostuksen, työharjoittelun, työsuhteen tai vapaaehtoistoiminnan kurssin esittelyn myötä.

Kouvolan tukihenkilöt tekevät vapaaehtoistyötä kriisipuhelimessa, Tukinetissä, Rikosuhripäivystyksessä ja kasvokkain tehtävässä asiakastyössä. Heistä seitsemän toimii muullakin tavoin vapaaehtoistyössä esimerkiksi SPR:n ystäväpalvelussa, rikos- ja riita-asioiden sovittelijoina, työnohjaajana, kouluttajana, vertaistukena ja debriefing-päivystäjänä. Kyselyyn vastanneista vapaaehtoisista tukihenkilöistä yksitoista on ollut toiminnassa mukana viisi vuotta tai sitä vähemmän aikaa. Yhdistyksen toimintaan mukaan vapaaehtoiset tukihenkilöt ovat tulleet yhdistyksen toiminnassa olleen vapaaehtoisen kanssa, lehti-ilmoituksen perusteella, vapaaehtoistyön esittelyn kautta tai heidät on pyydetty/houkuteltu mukaan työntekijän toimesta.

Kuopion tukihenkilöt toimivat vapaaehtoisina päivystäjinä kriisipuhelimessa, Tukinetissä ja vertaisryhmien vetäjinä. Kyselyyn vastanneista vapaaehtoisista tukihenkilöistä neljä on ollut toiminnassa viisi vuotta tai sitä vähemmän aikaa ja yksi on ollut mukana kuudesta kymmeneen vuoteen. Yhdistyksen toimintaan vapaaehtoiset tukihenkilöt ovat tulleet mukaan lehti-ilmoituksen perusteella ja esimerkiksi opiskelujen kautta, oman yhteydenoton perusteella tai osana siviilipalvelusta. Taulukosta 2 näkee kaikkien paikkakuntien vastaukset vapaaehtoistyön tekemisen jakautumisesta erilaisiin toimintoihin.



Taulukko 2 Vapaaehtoistyön jakautuminen

6.2 Osaaminen vapaaehtoistyössä

Tässä kohdassa kartoitettiin vapaaehtoisten tukihenkilöiden tietoisuutta vapaaehtoistyön toimintatavoista, rajoista vapaaehtoistyön ja yhdistyksen työntekijöiden työn välillä. Kysyttiin myös vapaaehtoisten mielipidettä, että ovatko he saaneet riittävän perehdytyksen ja olisivatko he kaivanneet siihen jotain lisää. Vapaaehtoisilta kysyttiin myös ovatko he saaneet riittävän koulutuksen vapaaehtoistyöhön.

Perehdytys ja koulutus vapaaehtoistyöhön

Suomen Mielenterveysseuran periaatteiden mukaisesti kaikki vapaaehtoiset tukihenkilöt koulutetaan ja perehdytetään tulevaan tehtävään. Peruskoulutus on kaikille tukihenkilöiksi aikoville pakollinen riippumatta siitä, millainen koulutustausta henkilöllä on. Koulutuksessa annetaan tietoa taustajärjestöstä, tukihenkilötyöstä sekä autettavista asiakkaista. Kyselyyn vastanneiden mukaan suurin osa vapaaehtoisista tukihenkilöistä kokee saaneensa riittävän koulutuksen tehtävään. (Suomen Mielenterveysseura n.d.,11)

Mikkelin ja Kuopion vapaaehtoiset toivat esiin, että heillä on selvillä vapaaehtoistyön toimintatavat ja he tiedostavat yhdistyksen työntekijöiden erilaisen roolin suhteessa vapaaehtoiisiin. Kouvolassa kaivataan vielä selkiyttämistä asioihin.

Mikkelin vapaaehtoisista yksitoista oli sitä mieltä, että perehdytys vapaaehtoistyöhön on ollut täysin riittävä ja kahdeksan oli sitä mieltä, että se on ollut riittävä. Vapaaehtoisten mielestä perehdyttämistä ei pysty tekemään täysin aukottomaksi, koska kriisipuhelimeen tulevat puhelut ovat erilaisia. Toiveena olisi, että vuoden-kahden vuoden jälkeen olisi hyvä uusia pääkohdat ja harjoitukset. Vapaaehtoisena kehittymisen kannalta toivotaan lisäkoulutusta. Mikkelin vapaaehtoiset ovat suurimmaksi osaksi saaneet peruskoulutuksen jälkeen lisäkoulutusta. Mikkelin kriisikeskuksella järjestetään kerran kuussa tapaamisia, joihin vapaaehtoiset voivat toivoa aiheita, saada kseen lisätietoa ja koulutusta aiheista, joita vapaaehtoistyössä tulee esille. Vapaaehtoiset toivovat, että välillä kerrattaisiin, mitä asiakkaille voi sanoa ja mitä ehdottomasti ei voi. Mielenterveyteen liittyvät asiat ovat haastavia ja koulutusta mielenterveyteen liittyvistä sairauksista kaivataan. Vapaaehtoisten mielestä Mielenterveyden ensiapu 2 koulutus olisi tarpeellinen.

Kuopion ja Kouvolan vapaaehtoiset ovat suurimmaksi osaksi sitä mieltä, että perehdytys on ollut riittävää. Kouvolan vapaaehtoisista vastaajista kaksi koki saaneensa välttävän perehdytyksen. Kouvolan vapaaehtoiset kaipaavat selkeyttä työnkuviin. Tämän lisäksi he kaipaavat pidempää koulutusta kriisipuhelimeen ja kertausta erilaisista tilanteista ja osallistumista erilaisiin koulutuksiin. He haluaisivat asioiden selkiyttämistä ja tavoitteellisuutta. Jonkin verran kaivattiin koulutusta verkko- ja nettitaitoihin. Kuopion ja Kouvolan vapaaehtoiset ovat yhtä lukuun ottamatta saaneet peruskoulutuksen jälkeen koulutusta. Lisäkoulutusta on molemmilla paikkakunnilla ollut tarjolla. Vapaaehtoiset suhtautuvat koulutuksiin myönteisesti ja heidän mielestään sitä ei koskaan ole liikaa. Kouvolaissa toivotaan työhyvinvointiin liittyvää koulutusta.

6.3 Vapaaehtoisten johtaminen ja työntekijöiltä saatu tuki

Tässä kohdassa tarkasteltiin vapaaehtoisten kokemusta tuen saamisesta tarvittaessa ja millaisissa tilanteissa sekä millaista tukea/tietoa he olisivat tarvitseet. Lisäksi haettiin vastausta siihen, että tarvitsisivatko he jotain lisää vapaaehtoistyön tueksi esimerkiksi virkistyspäiviä. Tämän osion lopuksi haettiin vastausta, että saavatko vapaaehtoiset riittävästi tunnustusta ja kannustusta tekemäänsä vapaaehtoistyöhön ja auttaako vapaaehtoisista vastaava vapaaehtoistyössä sekä mitä vapaaehtoiset tukihenkilöt toivovat tukihenkilöistä vastaavalta työntekijältä.

Kokemus tuen ja tiedon saamisesta

Kaikkien paikkakuntien vapaaehtoiset kokivat saavansa tietoa ja tukea vapaaehtoistyöhönsä tarvittaessa. Mikkelissä tukihenkilöistä vastaava työntekijä koettiin hyväksi tueksi ja avuksi. Kouvolaissa toiminta on alkuvaiheessa ja heidän vapaaehtoinen kertoi, että on vaikea ilmaista omia odotuksia toiminnan ollessa näin alussa. Vapaaehtoinen koki, että on tärkeää tulla kuulluksi koko toiminnan ajan. Kouvolaissa toivotaan tasavertaisuutta ja vapaaehtoisten mielipiteiden sekä toiveiden kuulemista ja huomiointia sekä samaistumista muihin vapaaehtoisiin. Näiden lisäksi halutaan, että vaikeisiin asioihin paneudutaan. Kuopion ja Kouvolan vapaaehtoiset olivat tyytyväisiä saamaansa tukeen ja eivät olleet eritelleet mitään mikä kaipasi erityistä huomiota.

Vapaaehtoistyön tuen ohella vapaaehtoistyöhön tarvitaan

Vapaaehtoistyön ohella Mikkelin vapaaehtoiset halusivat, että heille järjestettäisiin koko vapaaehtoisryhmän kesken tapaamisia ja niiden myötä he voisivat kohottaa me-henkeä. Osallistava tekeminen ja yhteiset tapahtumat tukisivat yhteisöllisyyden kokemusta ja lisääisivät luottamusta. Kaikki yhteiset tilaisuudet vahvistavat yhteenkuuluvuutta. Yhteisissä tapahtumissa esimerkiksi virkistyspäivillä olisi mahdollisuus tutustua muihin vapaaehtoiisiin paremmin, jotka jäävät muuten vieraammiksi. Päivystettäessä kriisipuhelimessa ei tapaa muita vapaaehtoisia. Osa vapaaehtoisista oli sitä mieltä, että vapaaehtoiset ovat saaneet useita virkistystilaisuuksia ja heistä pidetään hyvää huolta. Virkistyspäivien ajankohdista Mikkelin vapaaehtoiset antoivat kritiikkiä. Vapaaehtoiset kritisoivat päiväaikaan järjestettäviä tapahtumia, koska silloin työssäkäyvien osallistuminen on ajoittain mahdotonta. Joku vapaaehtoinen oli sitä mieltä, että virkistyspäivät ovat mukavia niitä tarvitseville. Mikkelin vapaaehtoiset toivoivat mahdollisuutta epäviralliseen yhteiseen tapaamiseen aika ajoin.

Kuopion vapaaehtoiset kokevat järjestetyt virkistyspäivät hyviksi me-hengen säilyttämiseksi. Yhteiset juhlat koetaan myös tärkeiksi yhteisiksi hetkiksi. Kouvolan vapaaehtoiset haluavat, että heille järjestetään virkistyspäiviä, koska ne luovat yhteenkuuluvaisuutta ja niissä tapahtuu ryhmäytymistä. Virkistyspäivien lisäksi erilaiset tutustumiskäynnit kriisityötehtäviin liittyviin kohteisiin ovat hyviä. Vapaaehtoiset kaipaavat myös tapaamisia muissa merkeissä kuin varsinaisissa vapaaehtoistehtävissä. Yhteisöllisyyden merkitystä kannattaisi vapaaehtoisten mielestä korostaa.

Tunnustus ja kannustus työntekijältä

Vapaaehtoiset Mikkellisä kokevat saavansa tunnustusta ja kannustusta tekemäänsä vapaaehtoistyöhön. Vain kolme ei osannut sanoa, onko kannustus riittävää. Vapaaehtoisista tukihenkilöistä vastaavalta toivotaan yhteydenpitoa vapaaehtoiisiin joskus myös henkilökohtaisesti kaikille lähetettävien kuukausikirjeiden lisäksi. Vapaaehtoiset toivoivat myös rakentavaa kritiikkiä tekemästään vapaaehtoistyöstä, että he voisivat kehittää itseään tukihenkilöinä. Mikkelin vapaaehtoiset ovat varsin tyytyväisiä vapaaehtoisista vastaavan työntekijän johtamistapaan. Työntekijä on vapaaehtoisista aidoisti kiinnostunut, ystävällinen, hyvä kuuntelemaan, huumorintajuinen, fiksu, hä-

nellä on aikaa vapaaehtoisille ja hän on osaava siinä mitä tekee. Hän antaa usein positiivista palautetta. Vastaavalta työntekijältä toivottiin pitkää pinnaa työskennellä vapaaehtoisten kanssa.

Kouvolan ja Kuopion vapaaehtoiset toivovat tukea ja kannustavaa otetta vapaaehtoisista vastaavalta työntekijältä. Kouvolan vapaaehtoisista osa ovat huolissaan vastuu työntekijän jaksamisesta. He viestittävät seuraavaa: ”jaksamista työssäsi, olet yksin ja sinun pitäisi ajatella omia voimavarojasi. Yksi ei mahdottomia jaksa eikä pysty. Sinulla on oikeus omaan elämään”.

6.4 Työhyvinvointi

Tähän tutkimukseen osallistuneista vapaaehtoisista tukihenkilöistä suurin osa on ollut mukana kriisikeskusten toiminnassa alle viisi vuotta. Toiminnan organisoimiseen asettaa haasteita vapaaehtoisten tukihenkilöiden vaihtuvuus ja erilainen sitoutuminen sekä käsitys asioista. Vapaaehtoisten vaihtuvuudesta johtuen tulee tarvetta toiminnan kehittämiseen ja arvioimiseen. Muutokset luovat turvattomuutta ja tietämättömyyttä, jonka vuoksi niitä on hyvä suunnitella ja miettiä tarkoin. (Autio 1999,24-25.)

Ilmapiiri

Työhyvinvointiin vaikuttaa olennaisesti ilmapiiri. Suurin osa Mikkelin vapaaehtoisista kuvaavat, että heidän kriisikeskuksella ilmapiiri on hyvä, rento, lämmin, rauhallinen, mutkaton, kannustava ja positiivinen. He kokevat olevansa tasavertaisia, yksi ryhmä, joka puhaltaa yhteen hiileen. Vapaaehtoiset kokevat, että heitä kohtaan ollaan avoimia ja suhtautuminen on arvostavaa. Heistä huolehditaan erittäin hyvin. Vapaaehtoisten ryhmä koetaan aktiiviseksi ja osallistuvaksi. Kriisityöntekijät välittävät vapaaehtoisista aidosti. Joku vapaaehtoisista oli havainnut ilmapiirissä muutosta parin vuoden jälkeen, kun oli aloittanut. Vapaaehtoinen koki, että joku oli erilaista kuin aikaisemmin ja hänelle jotenkin epäselvää. Vapaaehtoinen ei kuvannut asiaa enempää. Me-henkeä kuvattiin hyväksi ja se oli lisääntynyt aktiivisten vapaaehtoisten myötä. Keskinäinen arvostus, tuki ja reflektio toimivat vapaaehtoisten välillä. Vapaaehtoisten keskuudessa on huumoria, joka koettiin hyvänä asiana. Joku vapaaehtoinen oli sitä mieltä, että me-henki ei ole hyvä, koska on vahva naisennemistö.

Kuopion ja Kouvolan vapaaehtoiset kuvaavat kriisikeskustensa ilmapiirin olevan erittäin hyvän. Ilmapiiri on molemmissa paikoissa avoin, innostunut ja kannustava. Kouvossa epävarmuus ja tietämättömyys vaikuttavat aika ajoin ilmapiiriin ja epäkohtia ei aina uskalleta lausua ääneen. Kouvossa jotkut vapaaehtoiset kokevat, että työntekijän kanssa pystyy keskustelemaan vapaasti mutta osan vapaaehtoisten kanssa välit ovat etäiset ja sen vuoksi ilmapiiri ei ole avoin. Me-henki koetaan molemmissa paikoissa olevan hyvä. Kouvolan vapaaehtoisia kannustaa parhaiten jaksamaan vapaaehtoistyössä työntekijöiltä saatu aito tunnustus, kehittävä palaute ja hyvä toisia kunnioittava sekä kannustava ilmapiiri. Vapaaehtoisten kuuleminen, kannustaminen ja kiittäminenkin ovat paikallaan. Asiakkailta saatu palaute ja oma tunne siitä, että on onnistunut tekemässään työssä. Yhteisöön kuulumisen auttaa jaksamaan ja muiden vapaaehtoisten antama palaute.

Kuopion vapaaehtoisia kannustaa parhaiten jaksamaan tieto siitä, että tekee tärkeätä työtä, soittajien kiitokset, mukava ryhmä ja matkakorvaukset. Ihmisten saama apu kannustaa myös jaksamaan.

Sitoutuminen

Kyselyssä kysyttiin syitä vapaaehtoisten sitoutumiseen tekemään vapaaehtoistyötä juuri tässä kriisikeskuksessa tai yhdistyksessä. Vapaaehtoiset tukihenkilöt kuvasivat sitoutuneensa, koska toiminta on hyvin ja ammattitaitoisesti organisoitu. Vapaaehtoiset saavat hyvän ja monipuolisen koulutuksen. Lisäksi koettiin vapaaehtoistyön tärkeys ja tarpeellisuus vähenevien julkishallinnon palvelujen vuoksi. Kriisikeskusten työntekijöitä kuvattiin mukaviksi ja yhteistyö heidän kanssaan toimivaksi sekä luottamukselliseksi. Vapaaehtoiset sitoutuivat kriisikeskuksen vapaaehtoistyöhön, koska sitä voi tehdä kasvottomasti. Tämän lisäksi sitä ei koeta raskaaksi ja se ei vaadi liian paljon aikaa vapaaehtoiselta. Sitoutumiseen vaikuttivat myös mukava yhteisö, kuuluksi tuleminen, avoimuus ja yhteisöllisyys.

Työnohjaus

Työnohjukset vaikuttavat vapaaehtoisten jaksamiseen myönteisesti ja ne koetaan tarpeellisiksi. Työnohjaus on Mikkelin vapaaehtoisten mielestä paras tapa jakaa asioita ja saada tietoa ja tukea jaksamiseen sekä osaamiseen. Vapaaehtoiset voivat pur-

kaa kohdalle osuneita vaikeita tapauksia ja työnohjauksesta saa työkaluja ongelmatilanteisiin. Joku vapaaehtoinen pohti työnohjouksen vahvistavan henkistä kasvua. Tuntemusten ja kokemusten jakaminen koetaan tärkeäksi. Kaikki Mikkelin vapaaehtoiset eivät koe tarvitsevansa työnohjausta. Vapaaehtoisten lähtiessä mukaan toimintaan sitä edellytetään eli se on niin sanotusti pakollinen. Viisitoista vapaaehtoista kokee työnohjouksen tarkoituksenmukaiseksi ja neljä ei osaa sanoa tai eivät ole käyneet työnohjouksessa ja eivät näin pysty ottamaan kantaa. Suurin osa vapaaehtoisista ei tiennyt, onko Mikkelin kriisikeskuksella laadittu suunnitelma vapaaehtoisten työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Vain viisi vapaaehtoista yhdeksästätoista vastasi kyllä.

Työnohjaus koetaan olennaisena ja tärkeänä osana jaksamista. On tärkeää purkaa joukossa omia tuntemuksia. Työnohjoukset selkiyttävät työn rajoja, ovat yhdessä pohdintaa ja oppimista toinen toisilta. Työnohjouksissa voi vaihtaa kokemuksia ja miettiä, miten selviää ja minkälainen on tukihenkilönä.

”Vaikuttaa paljon, työnohjaus on tärkeää, että päästään purkamaan joukossa omat tuntemukset. Siellä saa jopa itkeä” (KO5)

”Työnohjaus on tärkeä väline jaksamisen tukena plus oppimisen välineenä” (M3)

”Työnohjaus parantaa jaksamista ja siellä voi purkaa mieltä askarruttavia asioita sekä myös oppia toisten kokemuksista” (KU2)

Taustaorganisaatio

Hyvä taustaorganisaatio on tärkeä jaksamisen kannalta ja muut vapaaehtoiset. Kriisikeskuksen yhteisöllinen ja avoin toiminta auttaa jaksamaan sekä onnistuneet puhelut, kun voi kokea soittajan olon helpottuneen ja on saanut itselle tunteen, miten tarpeellista vapaaehtoistyö on. Vapaaehtoistyössä parhaiten auttaa jaksamaan myönteinen palaute ja kahdenkeskiset keskustelut vapaaehtoisista vastaavan työntekijän kanssa. Luottamus, avoimuus ja asiakkaiden palaute auttavat jaksamaan.

”Juuri vapaaehtoisuus -osallistuu voimien ja jaksamisen mukaan” (M15)

”kannustus, tunnustus ja luottamus kollegoilta sekä eniten tietysti positiivinen palaute asiakkailta.” (KO8)

”Ihmisten kohtaamiset, vapaaehtoisten sekä kriisityöntekijöiden kohtaamiset, arvostaminen ja kannustaminen” (M10)

”Positiivinen palaute soittajilta ja ryhmän tuoma tuki.” (KU2)

Motivaatio

Yeungin (2005, 83) mukaan motivaatio muodostaa vapaaehtoistoiminnan perustan. Vapaaehtoistyön toteutumisen ja jatkuvuuden ytimenä on vapaaehtoisten henkilökohtainen motivaatio. Vapaaehtoistoiminnan periaatteet ja vahvuudet: vapaaehtoisuus, vapaamuotoisuus, joustavuus ja riippumattomuus ovat toiminnan jatkumiselle samanaikaisesti myös riski. (Yeung 2005, 83.)

Tässä opinnäytetyössä ilmeni, että suurimmalla osalla kaikkien kolmen paikkakunnan vapaaehtoisten tukihenkilöiden motivaatio lähteä vapaaehtoistyöhön oli halu auttaa, tehdä hyvää ja auttaa apua tarvitsevia. Auttamisen halun lisäksi vapaaehtoiset kokivat, että ovat lähteneet mukaan mielenkiinnosta ihmisten elämään kuuluvista asioista ja ongelmista. Vapaaehtoistyöhön mukaan tulemiseen vaikuttavat aikaisemmat kokemukset vapaaehtoistoiminnasta. Vapaaehtoisilla on oma elämäntilanne sellainen, että heillä on aikaa auttaa muita. Osalle eläkepäivät ovat mahdollistamassa vapaaehtoistoiminnassa mukana olemisen, kun vapaa-aika on lisääntynyt. Eläkkeellä olevat vapaaehtoiset tukihenkilöt kokivat saavansa päiviinsä sisältöä ja haluavat käyttää aikaansa johonkin hyödylliseen yhdessä muiden kanssa.

Mikkelissä vapaaehtoiset ovat lähteneet mukaan monenlaisista syistä. Osa on kokenut saaneensa itse apua keskusteluista toisen ihmisen kanssa. Jotkut kokivat vapaaehtoistyön kutsumuksena ja toiset haluavat tehdä jotain hyödyllistä aidosta auttamisenhalusta sekä kohdata saman henkisiä ihmisiä ja mahtavia persoonia. Vapaaehtoisilla tukihenkilöillä on halu auttaa kriisissä olevia ihmisiä ja saada kokemus merkityksellisyydestä ja tärkeydestä.

”Eläkkeellä on aikaa auttaa ja olla mukana kiinnostavassa sekä haasteellisessa tehtävässä vapaaehtoisena” (M7)

”Auttamisen halusta, koen sen merkitykselliseksi, tärkeäksi ja voin antaa tämän lahjan muutamalle toiselle ihmisille kerran kuussa.” (M2)

”Vapaaehtoistyöstä saa hyvää mieltä, laadukasta koulutusta ja työnohjausta työn tueksi, paljon hyviä ystäviä, mielekkäitä kokemuksia.” (KO9)

Vapaaehtoistyön uhat

Suurimpia uhkia vapaaehtoistyössä jaksamiselle Mikkelin vapaaehtoiset kokevat henkilökohtaisessa elämässä tapahtuvat kriisit, oman työn kuormittavuuden, ajan riittävyyden, väsymisen ja yhä vaikeammaksi muuttuvat ongelmat, joihin ei pysty antamaan apua.

Kuopion vapaaehtoiset eivät koe kovinkaan paljon uhkia vapaaehtoistyössä jaksamiselle. Vastauksissa ilmeni uhkiksi omat resurssit, vapaaehtoistoiminnan ulkopuoliset asiat esimerkiksi ajan vähyyden, oman elämäntilanteelliset tekijät ja omien voimavarojen tuntemattomuus.

Kouvolan vapaaehtoiset kokivat uhkiksi oman väsymisen, toisten ihmisten ongelmiin liiaksi mukaan meneminen, liian paljon vastuualueita ja tehtäviä. Vapaaehtoisen riittävyys tulevaisuudessa ja pystytäänkö vastaamaan tarvittaviin haasteisiin.

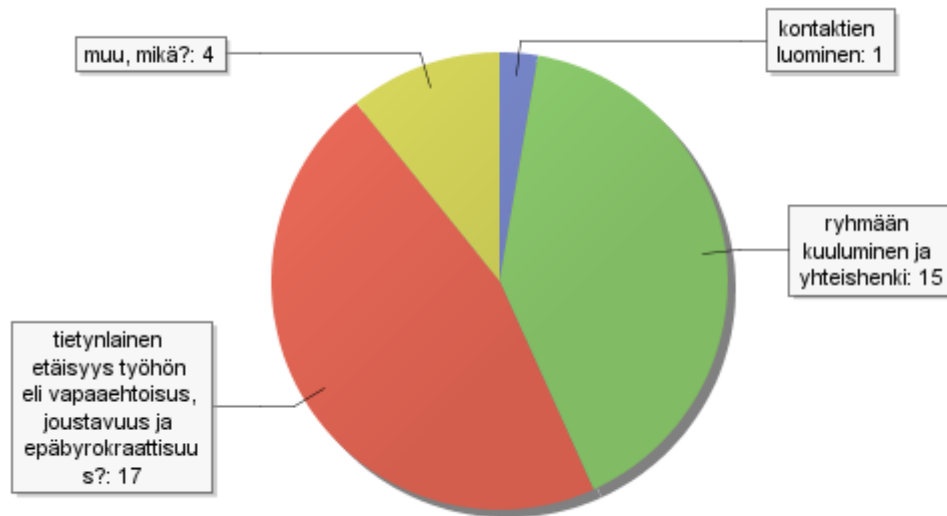
Tärkeintä vapaaehtoistyössä

Tärkeintä Mikkelin vapaaehtoisten mielestä vapaaehtoistyössä on avun antaminen, vapaaehtoisuus, yhteisöön kuuluminen ja työn tarpeellisuus. Vapaaehtoistyössä koetaan olevan tärkeää myös erilaisten ihmisten tapaaminen ongelmiansa kanssa ja toiminnan tarkoituksellisuus. Vapaaehtoiset kokevat antavansa toisille enemmän vapaaehtoistyössä kuin saavansa itselle. Asiakkaan kanssa voi saada kokemuksen luotamuksesta, inhimillisen kohtaamisen ja tärkeää humanistista sisältöä elämään. Itselle saadaan hyvä mieli ja toisille annetaan mielenrauha. Vapaaehtoiset kokevat myös, että antaminen ja saaminen ovat kenties tässä vapaaehtoistyössä hyvässä tapainossa keskenään.

Samansuuntaisia vastauksia oli Kouvolassa ja Kuopiossa vapaaehtoisilla mukaan lähtemisen motivaatioista. Toiminnan mielenkiintoisuus ja tärkeys vaikuttivat mukaan lähtemiseen sekä oman näkemyksen laajentaminen maailmaan. Auttamisen halu ja uuden oppiminen nousivat vahvasti esille.

Kouvolan vapaaehtoisten mukaan tärkeintä vapaaehtoistyössä on sosiaalisuus, auttamisen halu ja itsensä toteuttamisen tarpeen tyydyttäminen. Kuopiossa myös nousi

sosiaalisuus esille ja työn tärkeys. Piirakkakuvaaja (Kuvio 4.) havainnollistaa hyvin vastaukset kaikilta paikkakunnilta yhteensä.



Kuvio 4. Tärkeintä vapaaehtoistyössä vapaaehtoisten mielestä

6.4 Yhteenveto tuloksista

Tutkimuskysymyksillä pyrittiin saamaan vastauksia vapaaehtoisten tämän hetkiseen osaamiseen. Mikkelin vapaaehtoiset ovat mielestään saaneet riittävän perehdytyksen ja koulutuksen vapaaehtoistehtävään. Osaaminen on heidän mielestään tällä hetkellä riittävällä tasolla. Kehittämisehdotuksena he toivat esille jatkuvan koulutuksen tarpeellisuuden ja kertauksen tarpeen kriisipuhelimeen vastaamiseen liittyvistä pääkohdista. Koulutukset nähtiin tarpeellisina kehittymisen ja osaamisen vahvistamisen kannalta.

Kouvolassa ja Kuopiossa vapaaehtoiset ovat saaneet peruskoulutuksen jälkeen lisäkoulutusta ja kokevat koulutukset positiivisina sekä tärkeinä. He ovat sitä mieltä, ettei koulutukset ole turhia ja niitä ei ole koskaan liikaa. Kouvolan kriisikeskuksen vapaaehtoiset tuovat esille kehittämiskohteeksi organisointiin liittyvää selkiyttämistä.

Toisella tutkimuskysymyksellä pyrittiin saamaan vastaus miten vapaaehtoiset tukihenkilöt kokevat johtamisen ja organisaation antaman tuen. Kaikkien paikkakuntien vapaaehtoisilla tukihenkilöillä oli hyvä kokemus tiedon ja tuen saamisesta vapaaehtoistyöhönsä. Kouvolassa toiminta hakee vielä muotoaan ja siellä joku vapaaehtoinen

koki, ettei rohkene ilmaista itseään vaikeissa asioissa. Kouvolan kriisikeskuksen organisointiin kaivattiin vielä paneutumista ja vapaaehtoisten kuulemista ja huomioimista. Kouvolassa vapaaehtoiset olivat huolissaan vastuu työntekijän jaksamisesta. Kokivat kuitenkin pääsääntöisesti olevansa tyytyväisiä saamaansa tukeen. Mikkelin vapaaehtoisten johtamiseen oltiin tyytyväisiä ja vapaaehtoiset kokivat vapaaehtoisista vastaavan työntekijän olevan heistä aidosti kiinnostunut. Mikkelin vapaaehtoiset näkivät johtamisessa kehittämistarpeena yksilöllisempää yhteydenpitoa. Vapaaehtoiset kokivat, että yhteisten tilaisuuksien, purkukeskusteluiden ja sähköpostien lisäksi vapaaehtoisista vastaava voisi olla enemmän henkilökohtaisesti yhteydessä vapaaehtoisiin.

Vapaaehtoistoiminnan ohella kaikkien paikkakuntien vapaaehtoiset kokivat tärkeäksi, että heille järjestetään tapaamisia vapaaehtoisten kesken me-hengen luomisen, kehittämisen ja säilyttämisen kannalta. Virkistyspäivät ja kaikenlaiset yhteiset tapahtumat ovat vapaaehtoisten mukaan tärkeitä yhteisöllisyyden kannalta. Virkistyspäivät edesauttavat ryhmäytymistä ja luovat yhteenkuuluvaisuutta.

Viimeisen tutkimuskysymyksen avulla pyrittiin löytämään vastauksia työhyvinvoinnin tämän hetkistä tilannetta ja siihen liittyviä kehittämistarpeita. Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä vapaaehtoisten mukaan on ilmapiiri, sitoutuminen, työnohjaus ja taustaorganisaatio sekä motivaatio.

Kaikkien paikkakuntien vapaaehtoiset kokivat ilmapiirin hyväksi. Mikkelin vapaaehtoiset kuvasivat ilmapiirin olevan rento, lämmin, rauhallinen, mutkaton, kannustava ja positiivinen. Suhtautuminen heihin on arvostavaa ja avointa. Vapaaehtoisten keskuudessa on huumoria ja hyvä me-henki. Mikkelin vapaaehtoisia auttaa jaksamaan keskinäinen arvostus, tuki ja reflektio vapaaehtoisten välillä.

Kuopion ja Kouvolan vapaaehtoiset kuvaavat myös, että heillä ilmapiiri on avoin, innostava ja kannustava. Kouvolassa jonkin verran ilmapiiriin vaikuttaa epävarmuus ja tietämättömyys. Me-henki on molemmissa paikoissa hyvä. Kuopion vapaaehtoisia kannustaa parhaiten jaksamaan tieto siitä, että tekee tärkeää työtä. Kouvolan vapaaehtoiset jaksavat parhaiten työntekijöiltä saatu aito tunnustus, kehittävä palaute ja kunnioittava sekä kannustava ilmapiiri.

Vapaaehtoiset kuvaavat sitoutumiseen vaikuttavan hyvän ammattitaitoisen organisoinnin. Tämän lisäksi vapaaehtoiset sitoutuvat kriisikeskusten toimintaan, koska sitä voi tehdä kasvottomasti. Mukava yhteisö, kuulluksi tuleminen, avoimuus ja yhteisöllisyys vaikuttivat myös sitoutumiseen.

Vapaaehtoisten työhyvinvointiin on vaikuttamassa myös työnohjaus, joka vaikuttaa myönteisesti vapaaehtoisten jaksamiseen. Työnohjauksessa parasta on asioiden jakaminen, tiedon saaminen, tuen saaminen jaksamiseen sekä osaamiseen. Työnohjauksesta koetaan saatavan työkaluja ongelmatilanteisiin. Hyvällä taustaorganisaatiolla on tärkeä rooli vapaaehtoisten jaksamisen kannalta.

Vapaaehtoisten motivaationa vapaaehtoistyössä on halu auttaa ja tehdä hyvää. Auttamisen halun lisäksi mukaan lähtemisen motivaationa on mielenkiinto ihmisten elämään kuuluvista asioista ja ongelmista. Mikkelin vapaaehtoisista osa on lähtenyt mukaan, kun ovat kokeneet itse saaneensa apua keskusteluista toisen ihmisen kanssa. Joillekin vapaaehtoistyö on kutsumus ja jotkut haluavat tehdä jotain hyödyllistä aidosta auttamisen halusta. Työhyvinvoinnin kehittämiseen vapaaehtoiset toivoivat yksilöllisiä yhteydenottoja, kehityskeskusteluita ja organisaation parempaa esittelemistä.

6.5 Kehittämistarpeita vapaaehtoistyössä kriisikeskuksella

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoiset toivovat, että vapaaehtoistoiminnasta tiedotettaisiin enemmän yleisölle ja näin saataisiin toiminta tutummaksi alueen ihmisille. Vapaaehtoiset toivoivat myös tilojen jakamista tarkoituksenmukaisemmin, joka ilmeisesti olikin jo tulossa. Vaikka aikaisemmin mainittiin organisaation olevan hyvin toimiva, oli joku vapaaehtoinen maininnut sen myös kehittämisen kohteeksi. Sitä miten pitäisi kehittää ei ollut eritelty. Vapaaehtoisille tukihenkilöille on jäänyt Mikkelissä hallituksen toiminta hiukan hämäräksi ja siihen toivottiin selvennystä. Toisaalta mieltettiin, että tarvitseeko vapaaehtoisten siitä tietää jotain vai onko hallitus vain hämärä taustatekijä. Vapaaehtoisille toivottiin erilaisia projekteja joihin voisi osallistua ja arvioida oman ammattitaidon riittävyttä niihin. Lisäkoulutusta kaivataan mielenterveyteen liittyvistä sairauksista ja muistakin ajankohtaisista teemoista.

Kouvolan vapaaehtoiset kokevat kehittämistarpeiksi lisäkoulutukset ja ennen kaikkea ajankohtaiset asiat sekä koulutusta vapaaehtoisten tarpeiden pohjalta. Kouvossa ollaan sitä mieltä, että kehityskeskustelut kannattaa ottaa käyttöön. Kouvolan toiminta on alkuvaiheessa, joten vapaaehtoiset kokevat tärkeäksi, että toiminnan vakiintuessa vapaaehtoiset kriisitukihenkilöt saavat mahdollisuuden lyhyisiin purkukeskusteluihin jokaisen asiakastapaamisen jälkeen ja työnohjauksia voisi miettiä. Tässä vaiheessa ei myöskään toivota lisää kehitettävää vaan, että nyt jo kehitetyt toiminnot tulisivat hyvin juurrutetuiksi. Kuopion vapaaehtoiset eivät olleet ilmaisseet kehittämistarpeita.

7 Johtopäätökset, luotettavuuden arviointi ja yhteenveto

7.1 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa vapaaehtoisten tukihenkilöiden jaksamiseen ja motivaation ylläpitämiseen vaikuttavista asioista. Tutkimuksessa ilmeni, että jaksamiseen vaikuttavat taustaorganisaatio, ilmapiiri, työnohjaus ja sitoutuminen vapaaehtoistyöhön.

Taustaorganisaation pitää olla hyvin organisoitunut ja toiminta ammattimaisesti hoidettu, jotta vapaaehtoisilla tukihenkilöillä säilyy motivaatio tehdä auttamistyötä. Työntekijöiden antama myönteinen palaute ja kahdenkeskiset keskustelut koetaan tärkeiksi. Ilmapiiri nousi vahvasti esiin vapaaehtoisten vastauksista kysyttäessä jaksamisesta ja motivaatiosta. Vapaaehtoiset kuvasivat, että avoin arvostava suhtautuminen, tuki ja reflektio vaikuttavat jaksamiseen. Tasavertainen kohtelu ja työntekijän aito välittäminen ovat tärkeitä ilmapiirin kannalta. Parhaimmillaan yhteisössä vallitsee me-henki ja yhteen hiileen puhaltaminen. Nylund & Yeung (2005, 15) kuvaavat, että yhteisöllinen osallisuus ja muiden ihmisten kohtaaminen antavat mahdollisuuden suunnata myös omaa elämää uudenväliselle tielle.

Työnohjukset koettiin tärkeiksi, koska niissä pystyy purkamaan tuntemuksiaan, selkiyttämään vapaaehtoistyötä ja sen rajoja sekä oppimaan toisilta. Jaksamiseen vaikuttaa myös vapaaehtoisten sitoutuminen toimintaan. Toimintaan sitoudutaan sil-

loin, kun yhteisössä vallitsee avoimuus, yhteisöllisyys, kuulluksi tuleminen ja luottamuksellinen ilmapiiri. Sitoutumiseen vaikuttaa se, että vapaaehtoistyötä voi tehdä kasvottomasti.

Vapaaehtoistyöhön mukaan lähtemisen motivaationa on useimmilla halu auttaa ja tehdä jotain hyödyllistä aidosta auttamisen halusta. Vapaaehtoistyössä motivoi mielenkiinto ihmisten asioista ja ongelmista sekä koetaan kutsumusta vapaaehtoistyöhön. Vapaaehtoiset motivoituvat tekemään vapaaehtoistyötä silloin, kun heillä itsellään on aikaa oman elämäntilanteen vuoksi.

Harjun ym. (2001, 37) mukaan vapaaehtoiset lähtevät auttamaan muita, kun heillä on tarve kuulua johonkin ja auttaminen lähtee heidän omista tarpeistaan. Tässä opinäytetyössä ei tullut esille, että vapaaehtoiset tukihenkilöt olisivat lähteneet mukaan omista tarpeistaan mutta osa koki tarvetta kuulua johonkin yhteisöön.

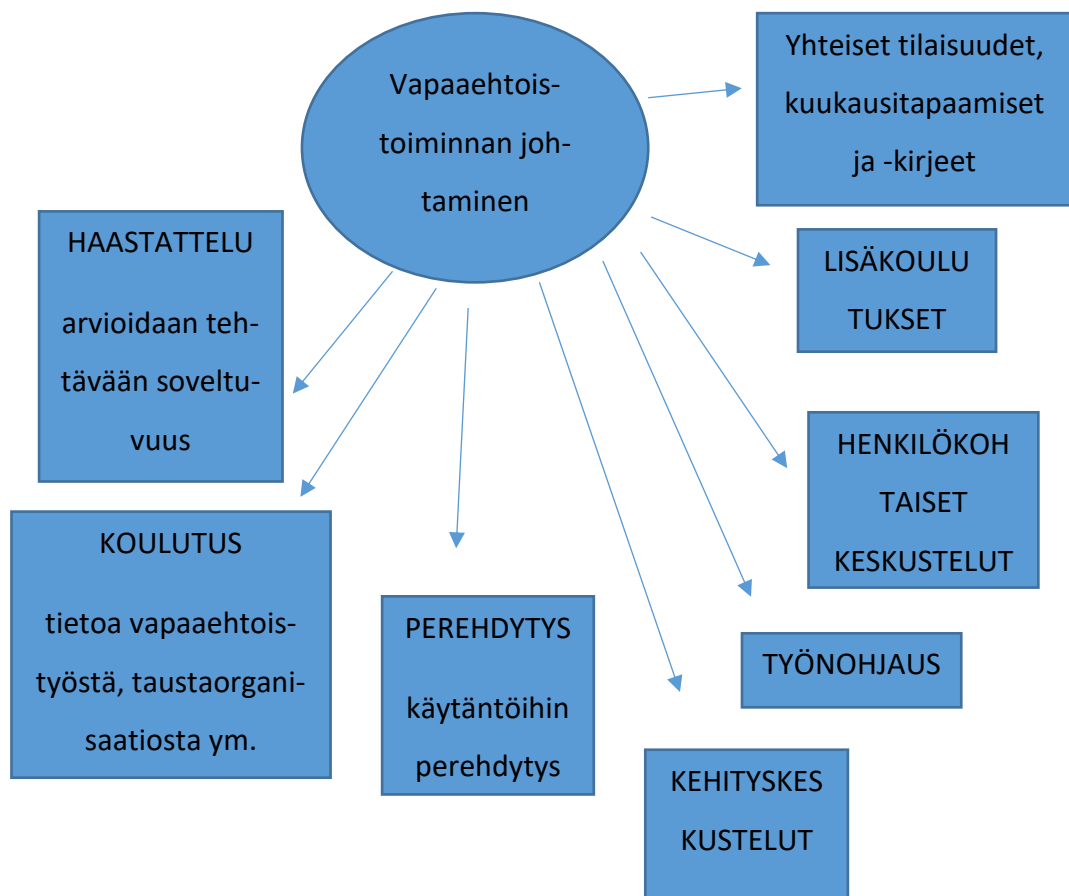
Tutkimuksen tarkoituksena oli vapaaehtoisten tukihenkilöiden osaamisen kehittämisen edesauttaminen ja vapaaehtoisista vastaavan työntekijän johtamisen kehittämiseen löytää työkaluja. Vapaaehtoiset kokivat, että he olivat saaneet riittävän koulutuksen tehtävään. Peruskoulutuksen lisäksi suurin osa oli saanut lisäkoulutusta. Vapaaehtoisen mielestä koulutuksia tarvitaan säännöllisesti ja niiden pitäisi tukea vapaaehtoistyössä tarvittavia aihealueita esimerkiksi mielenterveyteen vaikuttavista sairauksista. Vapaaehtoiset pitivät hyvänä sitä, että he saavat toivoa koulutuksien aiheita. Heidän tarpeistaan lähtevät koulutukset ovat todennäköisemmin niitä, joissa vapaaehtoiset kokevat osaamisensa olevan riittämätön tai he haluavat vahvistusta osaamiselleen.

Vapaaehtoistyön johtaminen on ytimeltään sitä, että vapaaehtoisille annetaan mahdollisuus toimia ja tavoitella yhteisiä päämääriä yhteisössä. Vapaaehtoistyön johtajan tehtävänä on suunnitella toimintaa ja tavoitteita, innostaa ja motivoida vapaaehtoisia sekä koordinoida vapaaehtoistyötä. Vapaaehtoistoiminnan johtamisessa tärkeää on vision luominen. Vision avulla luodaan tunne siitä, että vapaaehtoiset tekevät yhdessä asioita, jotka johtavat merkityksellisiin päämääriin. Näin saadaan innostettua ja sitoutettua vapaaehtoisia toimintaan. (Kuuluvainen 2015, 9.)

Tutkimuksen tuloksissa nousi esiin asioita, joita vapaaehtoisten johtamisessa kriisikeskuksella olisi hyvä huomioida. Tärkeänä pidetään, että vapaaehtoisista vastaava

työntekijä tapaa kuukausittain vapaaehtoisia ja niiden lisäksi lähettää heille kuukausikirjeitä sähköpostin kautta tai kirjepostina. Henkilökohtaisia yhteydenottoja ja keskusteluja kaivataan muutenkin kuin purkukeskusteluissa. Henkilökohtaisten keskusteluiden lisäksi vapaaehtoiset kokevat kehityskeskustelut tarpeellisiksi. Vapaaehtoiset toivovat positiivisen palautteen lisäksi rakentavaa kritiikkiä toiminnastaan. Kuviossa 6 esitetään vapaaehtoistoiminnan johtamisen mallia.

Vapaaehtoiset tukihenkilöt toivoivat kuukausittain tapaamisten lisäksi virkistyspäiviä ja muita yhteisiä tilaisuuksia esimerkiksi joulu- ja kevätjuhlia tai muita vapaampia tilaisuuksia kuin koulutukset. Näissä tilaisuuksissa vapaaehtoisilla on mahdollisuus tutustua toisiinsa paremmin, jolloin yhteisöllisyyden tunne vahvistuu. Vapaaehtoisten palkitsemisella on merkitystä jaksamiselle. Palkitseminen voi tapahtua syyskauden ja kevätkauden lopuksi. Vapaaehtoisista voidaan palkita esimerkiksi kauden eniten päivystänyt. Näin organisaatio antaa arvostusta vapaaehtoisille heidän tekemästään työstä.



Kuvio 5 Vapaaehtoistoiminnan johtaminen

7.2 Luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen laadullinen lähestymistapa oli hyvä tapa tarkastella tutkittavien kokemuksia vapaaehtoistoiminnasta, osaamisesta ja johtamisesta. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Tutkimuksen perusteluna oli pyrkimys tuottaa tietoa kriisikeskuksille, jota voidaan hyödyntää kehitettäessä vapaaehtoistoimintaa ja sen johtamista sekä osaamista. (Kuula 2006, 155-16.)

Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella. Kyselylomakkeen etuna on vastaajan jääminen tuntemattomaksi. Haittapuolena kyselylomakkeella tehdyssä kyselyssä on, että vastausprosentti voi jäädä alhaiseksi. (Vilkkä 2005, 74.) Kyselytutkimuksen haittoina voidaan pitää, ettei pystytä varmistumaan siitä ovatko vastaajat olleet mahdollisesti epärehellisiä tai huolimattomia vastauksissaan, vastausvaihtoehtojen onnistuneisuus vastaajien näkökulmasta ja vastaajien mahdollinen perehtymättömyys tutkittavaan aiheeseen. (Hirsjärvi ym. 2012, 195.)

Tutkimusaineistojen asianmukainen keruu, käsittely ja arkistointi ovat olennaisia tiedon luotettavuuden ja tarkistettavuuden kannalta. Tutkimusaineistojen keruussa tässä tutkimuksessa kriisikeskusten vapaaehtoisista tukihenkilöistä vastaava lähetti kyselyn vapaaehtoisille tai antoi tutkijalle sähköpostiosoitteet, joihin oli saanut vapaaehtoisilta luvan. (Kuula 2006, 24.) Saadut tiedot käytettiin sovittuun tarkoitukseen ja ne ovat luottamuksellisia. Kyselyyn vastattiin nimettöminä ja tutkimus tehtiin sopimuksia noudattaen. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 131.)

Tutkimus analysoitiin sisällönanalyysillä ja ennen aloittamista mietittiin tarkkaan, mikä analysointimenetelmä vastaisi parhaiten tutkimuksen tarkoitusta. Tutkimustulosten yhteydessä on tutkittavien suoria lainauksia tutkijan tulkinnan ohella elävöittä-mässä ja syventämässä tuloksia. Tässä tutkimuksessa pyrittiin tekemään mahdollisimman tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Laadullisessa aineiston analyysissä on keskeistä luokittelujen tekeminen. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 141; Hirsjärvi 2012, 231-233.)

Tutkimuksen eettisyyttä on tieteellisen toiminnan ydin. Tutkimusprosessin aikana tutkijan pitää toimia rehellisesti ja olla omien perusteiden ja toimintatapojen suhteen kriittisen arvioiva erilaisista näkökulmista. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013,

211-212.) Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (n.d.) mukaan ihmistieteiden eettiset periaatteet voidaan jakaa tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, vahingoittamisen välttämiseen sekä yksityisyyteen ja tietosuojaan.

7.3 Yhteenveto

Tähän tutkimukseen osallistuneiden kriisikeskusten tukihenkilöt ovat tyytyväisiä organisaatioidensa toimintaan. Hienoa huomata miten hyvää ja arvokasta vapaaehtoistyötä kriisikeskuksilla tehdään. Kriisikeskusten työntekijät huomioivat vapaaehtoiset monilla hyvillä tavoilla ja antavat arvostusta heidän tekemään vapaaehtoistyöhön. Kriisikeskusten toiminta olisi huomattavasti pienimuotoisempaa ilman vapaaehtoisia. Lisäksi vapaaehtoisilla tukihenkilöillä tuntuu olevan keskinäistä arvostusta ja kunnioitusta sekä halu ylläpitää ja kehittää omaa osaamistaan kriisityössä.

Tässä tutkimuksessa oli kolmen paikkakunnan kriisikeskusten vapaaehtoiset tukihenkilöt vastaamassa kyselyyn. Tutkimuksessa käytettiin benchmarkkausta, koska haluttiin verrata Mikkelin kriisikeskuksen toimintatapoja kahteen muuhun ja yrittää löytää eroavaisuuksia ja yhteneväisyyksiä niistä. Tutkimuksen perusteella ei löytynyt paljokaan eroavaisuuksia. Kouvolan toiminnan ollessa vasta alkutaipaleella kokivat vapaaehtoiset, että toimintatavoissa oli vielä hakemista ja juurruttamista. Paikkakuntien välillä oli paljon yhteneväisyyksiä. Vapaaehtoiset kokivat saavansa tukea tekemäänsä vapaaehtoistyöhön ja ilmapiiri oli hyvä.

Kriisikeskusten vapaaehtoisten koulutukseen, työhyvinvointiin ja tukemiseen kannattaa panostaa jatkossakin. Tällä hetkellä toiminnassa mukana olevat vapaaehtoiset ovat aidosti ja täydestä sydäimestä tekemässä kriisikeskuksille ja yhteiskunnalle arvokasta työtä.

Jatkotutkimusaiheena voisi tutkia vapaaehtoisten johtamista kriisikeskuksilla. Tutkimuksessa voisi verrata vapaaehtoisten ja työntekijöiden näkemyksiä johtamisesta.

Lähteet

- Autio, P. 1999. Laatua vapaaehtoistyöhön. Kriisi elämän mahdollisuutena. Raportti kriisikeskuksista. Suomen Mielenterveysseura. Uusimaa: SMS-Tuotanto/SMS-Julkaisut.
- Cullberg, J. (1991; 1977). Tasapainon järkkyessä. Otava.
- Dunder, M-L. 1999. Ammattilaiset ja tukihenkilöt rinnakkain. Kriisi elämän mahdollisuutena. Raportti kriisikeskuksista. Suomen Mielenterveysseura. Uusimaa: SMS-Tuotanto/SMS-Julkaisut.
- Euroopan parlamentin mietintö. 2008. Viitattu 18.11.2016.
<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0070+0+DOC+XML+V0//FI>.
- Hager, M. & Brudney, J. 2004. Volunteer Management Practices and retention of Volunteers. The Urban Institute. Viitattu 8.10.2016.
<http://www.volunteertoday.com/PDF/upsreportVolMgmt.pdf>.
- Harju, U., Niemelä, P., Ripatti, J., Siivonen, T., Särkelä, R. 2001. Vapaaehtoistoiminta seurakunnassa ja järjestöissä. Helsinki: Edita Oyj
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2012. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino
- Hotanen, J. 2001. Benchmarking-opas. Espoo. Suomen Laatu keskus Koulutuspalvelut Oy.
- Housley, J. 1999. Benchmarking- is it worth it? Viitattu 17.10.2016.
<http://www oulu.fi/w5w/benchmarking/artikkelit/housley.pdf>
- Hynninen, T., Upanne, M. 2006. Akuutti kriiistyö kunnissa. Nykytila ja kehittämishaasteet. Stakes. Helsinki: Valopaino Oy. <http://thl32-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/74904/Ra2-2006-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Kananen, J. 2008. Kvali, kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistokirjapaino.
- Kankkunen, P., Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kaukkila, V., Lehtonen, H., Lumijärvi T, Paasu, J. 2009. Tukihenkilötyön hyvät käytännöt. Suomen Mielenterveysseuran käsikirja.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kuuluvainen, S. 2015. Vapaaehtoistyön johtaminen. Helsinki: Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF.
- Laimio, A. & Välimäki, S. 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyy. Viitattu 18.11.2016.
http://www.kssotu.fi/versoava/media/Vapehttoim_KEHITTY.pdf

- Lindholm, E-L. 1999. Ammatillinen kriisityö. Kriisi elämän mahdollisuutena. Raportti kriisikeskuksista. Suomen Mielenterveysseura. Uusimaa: SMS-Tuotanto/SMS-Julkaisut.
- Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Viro: International Methelp Ky.
- Mikkelin kriisikeskus. Vapaaehtoistyö. N.d. Viitattu 9.4.2015. <http://www.mikkelinkriisikeskus.fi>
- Mäkisalo, M. 2004. Yhdessä onnistumme. Helsinki : Tammi.
- National Report-Finland. N.d. Study on Volunteering in the European Union. Final report. Viitattu 20.3.2015. http://ec.europa.eu/national_report_FI.pdf
- Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Hakapaino.
- Nylund, M. & Yeung, A. 2005. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Ollikainen, T. 2009. Tuloksellinen kriisityö. Avustustoiminnan raportteja 22. RAY. Helsinki.
- Osaamisen johtaminen 2015. Osaamisen ennakkoinnista osaamisen kehittämiseen. Viitattu 19.11.2016. <http://www.redu.fi/loader.aspx?id=283831a3-dbf6-4ce2-82cd-7251322e8b03>
- Otala, L & Aura, O. 2005. Esimerkkejä osaamisen johtamisesta suomalaisilla työpaikoilla- osaamispääoman raportointi. Espoo: Helsinki University of Technology
- Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Porkka, S-T. 2011. Voiko vapaaehtoistyötä johtaa? Suomen Mielenterveysseura.
- Raninen, A., Raninen, T., Toni, I. & Tornaesus, G. 2007. Mathildan muodonmuutos. Kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan uudet kasvot. WSOY Oppimateriaalit Oy, Helsinki
- Rauramo, P. Työhyvinvoinnin portaat -viisi vaikuttavaa askelta. Porvoo: Bookwell Oy.
- Räsänen, M. 2012. Työnohjaus ja työhyvinvointi. Teoksessa: Vesterinen, P.(toim.) Työhyvinvointi ja esimiestyö. Juva: WS Bookwell Oy.
- Räsänen, P., Anttila, A-H., Melin, H. (toim.) 2005. Tutkimus menetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. Juva: WS Bookwell Oy.
- Saari, S., Hynninen T. 2010. Teoksessa Psykologinen työ akuuteissa kriiseissä- suositus hyvistä käytännöistä. Suomen psykologiliiton ja Suomen psykologisen seuran tieteellinen neuvottelukunta. http://www.psyli.fi/files/1015/Kriisityo_suositus_2010.pdf
- Sosiaali- ja terveys ry, 2014. Viitattu 18.11.2016. http://www.soste.fi/media/koulutukset-2014/soste_vapaaehtoistoiminnan_johtaminen_kiril_h-e4yrinen_14-5-2014.pdf

- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Sosiaali- ja terveysalan kansalaisjärjestöt sosiaali- ja terveysministeriön kumppaneina. Viitattu 20.11.2016.
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. N.d. Tietoa ja tutkimuksia työhyvinvoinnista. Viitattu 10.8.2016. <http://stm.fi/tietoa-tyohyvinvoinnista.pdf>
- Suomen Mielenterveysseura: RAY raportti22 kriisityö. Viitattu 9.4.2015.
http://www.mielenterveysseura.fi/files/348/RAYraportti22_kriisityo.pdf
- Suomen Mielenterveysseura: Vuosikirja 2011. Viitattu 9.4.2015.
http://www.mielenterveysseura.fi/files/1337/MTS_vuosikirja2011.pdf
- Suomen Mielenterveysseura: Vuosikirja 2012. Viitattu 9.4.2015.
http://www.mielenterveysseura.fi/files/2044/VK_2012_net.pdf
- Suomen Mielenterveysseura: Vuosikirja 2013. Viitattu 9.4.2015.
www.mielenterveysseura.fi/files/2615/vuosikirja_2013_verkko.pdf
- Suomen Mielenterveysseura: Vuosikirja 2015. Viitattu 9.4.2015.
http://www.mielenterveysseura.fi/files/2044/VK_2012_net.pdf
- Suomen Mielenterveysseura: Toimintasuunnitelma 2015. Viitattu 9.4.2015.
http://www.mielenterveysseura.fi/files/materials_files/sms-toimintasuunnitelma-2015.pdf
- Suomen Mielenterveysseura. N.d. Viitattu 17.1.2015.
http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_file.
- Sydänmaanlakka, P. 2012. Älykäs organisaatio. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Sydänmaanlakka, P. 2012. Älykäs johtaminen. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Tarkkonen, J. 2012. Työhyvinvointi johtamistehtävänä - Periaatteet, rakenteet ja käytännöt. Kuopio: UNIpress.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. N.d. Eettinen ennakoarvointi ihmistieteissä. Viitattu 17.10.2016. <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakoarvointi-ihmistieteissa>
- Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Työterveyslaitos. 2012. Yksilön työhyvinvointi. Viitattu 5.10.2016.
http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/terveyden_edistaminen_tyopaikalla/yksilon_tyohyvinvointi/sivut/default.aspx
- Vapaaehtoistoiminta. Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 30.11.2015.
<http://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/vapaaehtoistoiminta.html>
- Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita
- Vuorinen, M., Särkelä, R., Perälähti, A., Peltosalmi, J., Peisa, L., Londen, P., Eronen, A. 2005. Vertaansa vailla. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Gummerus kirjapaino Oy.

Willberg, E. 2015. Vapaaehtoistoiminnasta iloa monille. Hyvinvointia tukevan vapaaehtoistyön vastuut ja käytännöt. Sitran selvityksiä 93. Viitattu 20.11.2016.
<https://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksia93.pdf>

Yeung, A. 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa- ihanteita vai todellisuutta?. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteisöyhdistys YTY ry. Helsinki: Hakapaino.

Yeung, Anne Birgitta 2005b. Vapaaehtoistoiminnan timantti. Miten mallintaa motivaatiota? Teoksessa: Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Kriisikeskus / Yhdistyksen vapaaehtoiset

Hyvä vapaaehtoistyöntekijä,

Olen Sari Kyttä ja toimin vapaaehtoistyöntekijänä Mikkelin kriisikeskuksella. Opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelmassa (Ylempi AMK). Teen opinnäytetyötä Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisten tukihenkilöiden osaamisen kehittämisen tukemisesta ja motivaation sekä jaksamisen ylläpitämisestä.

Kohderyhmänä opinnäytetyössä ovat vapaaehtoiset Mikkelissä, Kuopiossa ja Kouvolassa. Kuopion ja Kouvolan vapaaehtoisten vastauksia käytetään vertailuaineistona. Kuopio ja Kouvola voivat myös hyödyntää työtä oman toimintansa kehittämisessä. Tutkimus tullaan suorittamaan joulukuussa 2014-tammikuussa 2015. Aineisto käsitellään luottamuksellisesti ja hyödynnetään ainoastaan tässä tutkimuksessa. Tutkimukseen osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja tapahtuu täysin anonyymisti. Kaikki tutkimusmateriaali tullaan hävittämään tutkimuksen päätyttyä.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii lehtori Kari Jaatinen Jyväskylän ammattikorkeakoulusta (kari.jaatinen@jamk.fi).

T. Sari Kyttä, sari.kytta@student.jamk.fi

Liite 2. Kyselylomake

1. Millä paikkakunnalla teet vapaaehtoistyötä?

- Mikkeli
- Kouvola
- Kuopio

2. Minkä ikäinen olet?

- 18–29
- 30–49
- 50–62
- 63–70

3. Ammatillinen koulutus:

- Ammatillinen kurssi tai ei koulutusta
- Toisen asteen/ kouluasteen tutkinto
- Opistoasteen tutkinto
- Ammattikorkeakoulu/ Alempi korkeakoulututkinto
- Ylempi ammattikorkeakoulututkinto/ Ylempi korkeakoulututkinto
- Tieteellinen jatkotutkinto

4. Millaisella alalla työskentelet tai olet työskennellyt?

- Sosiaali- ja terveysala
- Liikunta-ala
- muu, mikä?
-

5. Millaista vapaaehtoistyötä teet tällä hetkellä?

- Kasvokkain asiakastyö
- Kriisipuhelin
- Tukinet

Riku

Jotain muuta, mitä?

6. Miten kauan olet toiminut vapaaehtoistyöntekijänä yhdistyksessä?

- 0-5v.
 6-10v.
 11-20v.

7. Miten olet tullut vapaaehtoistyöntekijäksi yhdistykseen?

- Lehti-ilmoituksen perusteella
 Toiminnassa mukana olleen vapaaehtoisen mukana
muuten, miten?
-

8. Miksi lähdit tekemään vapaaehtoistyötä?

9. Onko sinulle tärkeintä vapaaehtoistyössä

- jatkuvuus
 työn tuttuus, uusien toimintatapojen ja työmuotojen etsiminen
muu, mikä?
-

10. Missä kuvailisit, että työn tuttuus tai uuden etsintä tulee sinulle esiin vapaaehtoistyössä?

11. Onko sinulle vapaaehtoistyössä tärkeää

- kontaktien luominen
- ryhmään kuuluminen ja yhteishenki
- tietynlainen etäisyys työhön eli vapaaehtoisuus, joustavuus ja epäbyro-
kraattisuus?
- muu, mikä?
- _____

12. Tuntuuko, että saat

- itsellesi vai
- annatko toisille enemmän vapaaehtoistyössä
- en osaa sanoa

13. Mitä kuvailisit saavasi itse ja/ tai antavasi toisille vapaaehtoistyössä?

14. Miksi olet sitoutunut tekemään vapaaehtoistyötä juuri kriisikeskuksella / tässä yhdistyksessä?

15. Teetkö vapaaehtoistyötä tällä hetkellä/ oletko tehnyt aikaisemmin jossain muussa yhdistyksessä, kaupungilla tai seurakunnassa?

- kyllä
- ei

16. Ovatko sinulla selvillä yhdistyksen vapaaehtoistyön toimintatavat eli pelisäännöt?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

17. Ovatko sinulla selvillä rajat vapaaehtoistyön ja yhdistyksen työntekijöiden työn välillä?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

18. Jos rajat eivät ole selvillä, mihin kaipaisit erityisesti selvennystä?

19. Millainen ilmapiiri mielestäsi kriisikeskuksella /yhdistyksessä on?

20. Miten kuvailisit vapaaehtoisten me-henkeä kriisikeskuksella/ yhdistyksessä?

21. Miten työnohjaus vaikuttaa vapaaehtoisten jaksamiseen?

22. Millaisia kuormitustekijöitä on vapaaehtoistyössä?

23. Onko perehdytys ollut mielestäsi riittävä?

- täysin riittävä
- riittävä
- välttävä

huono

24. Mitä olisit mahdollisesti kaivannut siihen lisää?

25. Oletko saanut koulutusta peruskoulutuksen jälkeen?

1. kyllä

2. ei

26. Saatko lisää muuta tietoa/tukea vapaaehtoistyöhön tarvittaessa?

1. kyllä

2. ei

27. Jos et saa, niin millaisissa tilanteissa ja millaista tukea/ tietoa olisit tarvinnut lisää?

28. Tarvitsisivatko vapaaehtoistyöntekijät mielestäsi jotain muuta työn tueksi; esim. virkistyspäiviä, juhlia tai jotain muuta, mitä?

29. Mitä muuta kehitettävää vapaaehtoistyössä kriisikeskuksella/ yhdistyksessä mielestäsi on?

30. Kriisityöntekijöillä on ideoita ja ehdotuksia, jotka auttavat minua työskentelelyssäni?

kyllä

- ei
- en osaa sanoa

31. Minulla on kaikki sellainen tieto ja sellaiset resurssit käytettävissäni, että voin toimia parhaalla mahdollisella tavalla?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

32. Olisitko kaivannut lisää koulutusta ja jos, niin millaista koulutusta?

33. Minua rohkaistaan käyttämään taitojani/kykyjäni

- kyllä
- ei

34. Minua kannustetaan kouluttautumaan vapaaehtoistyön ohella

- kyllä
- ei

35. Työnohjaus on tarkoituksenmukaista ja kohtaa tarpeeni

- kyllä
- ei
- en ole käynyt työnohjauksessa, joten en osaa sanoa

36. Onko kriisikeskuksella/ yhdistykselle laadittu suunnitelma vapaaehtoisten työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

37. Saan riittävästi tunnustusta ja kannustusta tekemästani vapaaehtoistyöstä

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

38. Vapaaehtoisista vastaava auttaa minua vapaaehtoistyöni suorittamisessa

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

39. Mikä kannustaa parhaiten jaksamaan vapaaehtoistyössä?

40. Mikä on suurin uhka vapaaehtoistyössä jaksamisellesi?

41. Mitä toivoisit vapaaehtoistyöstä vastaavalta?

42. Mitä muuta haluat sanoa?
