



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Osallistava kehittäminen osaksi HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnan johtamista

Lindroos, Laura

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Yhdessä enemmän*

## Osallistava kehittäminen osaksi HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnan johtamista

Laura Lindroos  
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen  
Opinnäytetyö  
Helmikuu, 2019

Laura Lindroos

### Osallistava kehittäminen osaksi HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnan johtamista

Vuosi 2019 Sivumäärä 50

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli osallistaa vapaaehtoistoiminnassa mukana olevat henkilöt toiminnan kehittämiseen sekä perustyön osalta että uuden hankkeen rahoitushakemusvaiheessa. Kehittämistyö toteutettiin HelsinkiMission lapsi- ja nuorisotyön vapaaehtoistoiminnassa. Tavoitteena oli laajentaa vapaaehtoisten mahdollisuuksia osallistua toimintaan ydintehtäväänsä laajemmin, tuoda heidän ajatuksensa näkyväksi ja samalla luoda osallistavan johtamisen mallia vapaaehtoistoimintaan. Opinnäytetyö on osa oman työni kehittämistä yhdessä tiimin kanssa HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnan koordinoimisessa.

Keskeisin kehittämistehtävä oli mallintaa HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnassa uusi työkäytäntö, jonka myötä vapaaehtoiset osallistetaan osaksi ammattimaisesti koordinoitua vapaaehtoistoiminnan suunnitteleua ja kehittämistä. Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, joka on toteutettu toimintatutkimuksellisella työotteella. Aineistoa käsiteltiin toimintatutkimuksellisin ja kevennetyn sisällönanalyysin keinoin. Opinnäytetyötä varten aineistoa kerättiin toteuttamalla kaksi toimintatutkimuksellista sykliä kahdessa kehittämistyöpajossa. Työpajoihin osallistui yhteensä 36 vapaaehtoista.

Opinnäytetyön keskeisin tuotos on kaksi toteutettua työpajaa, joista kummastakin kerättiin sekä kirjallinen että verbaalinen palaute. Työpajat rakennettiin toiminnallisten, osallistavien menetelmien ympärille. Tässä kehittämistyössä mallinnettujen työpajojen runkoa on mahdollista käyttää jatkossakin vapaaehtoisia osallistavaan johtamiseen ja kehittämiseen HelsinkiMissiossa.

Tulosten perusteella ammattimaisesti koordinoitua vapaaehtoistoimintaa tulee kehittää vapaaehtoisia osallistavan johtamisen suuntaan. Vapaaehtoiset haluavat olla mukana kehittämässä ja luomassa toimintaa ja tämä myös sitouttaa heitä pysymään mukana vapaaehtoistoiminnassa. Tulosten perusteella vapaaehtoiset eivät niinkään kaipaa uusia työmuotoja, vaan laveampaa osallisuutta jo olemassa olevaan toimintaan. Vapaaehtoisten mukaan ottaminen toiminnan kehittämiseen toi lisäarvoa nostamalla esiin heidän omia ajatuksiaan, joita vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit eivät omasta näkökulmastaan pystyneet saamaan näkyviin. Tulosten perusteella vapaaehtoiset ovat valmiita pohtimaan ja ratkaisemaan myös toiminnasta nousevia haasteita.

Jatkotutkimuksena olisi mielekästä kerätä lisää aineistoa toteuttamalla lisää toimintatutkimuksellisia syklejä tai vaihtoehtoisesti mallintaa jossain toisessa järjestössä saman tyyliset työpajat ja vertailla tuloksia.

Asiasanat: Vapaaehtoistoiminta, osallisuus, vapaaehtoistoiminnan johtaminen, vapaaehtoistoiminnan kehittäminen

Laura Lindroos

**Volunteer Participation in Development Work as Part of Managing Volunteer Activities in HelsinkiMissio**

Year	2019	Pages	50
------	------	-------	----

---

The purpose of my thesis was to involve volunteers in development work both in basic work and in the new project. The development work was put into practice in HelsinkiMissio's voluntary activity in child and youth work. The aim was to create possibilities for the volunteers and make their role more comprehensive. The thesis is a part of developing my own job as a coordinator of the volunteers. This development work was implemented with the team.

The main development task was to model a new working method, where volunteers take part in the planning and developing of the professionally coordinated voluntary work. The thesis is a qualitative research and it was implemented as an activity analysis. The material was collected in two developing workshops. There were altogether 36 participants in the workshops.

In the process of this thesis, two workshops were put into practice. Feedback was collected in both workshops verbally and in writing. Functional methods were used in the workshops. The model of the workshops can be used in HelsinkiMissio in leading volunteers and developing volunteer work.

The main result of the development work was that professional coordination of volunteers should be developed together with the volunteers. Volunteers want to participate in the development work and to create activities. This kind of participation makes volunteers commit to the voluntary work. According to the results, volunteers do not want more voluntary work, but more possibilities to be associated with their current voluntary work. When volunteers are included in the development work, the coordinators may better take into account their thoughts. According to the results, volunteers are prepared to solve the challenges, which arise in voluntary work.

In the future, it would be interesting to put into practice more workshops and collect more material. Furthermore, it would be interesting to do cycles of activity analysis. It would also be possible to implement the workshop model in another organization and compare the results.

Keywords: Voluntary work, participation, leading voluntary work, developing voluntary work

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Toimintaympäristö .....	7
2.1	Toimintaympäristön yleistä taustaa .....	7
2.2	Kolmannen sektorin haasteet sote-muutoksessa .....	8
2.3	HelsinkiMissio .....	9
2.4	Lapsiperhetyö HelsinkiMissiossa .....	10
2.4.1	Äiti- ja isämentoritoiminta .....	10
2.4.2	Albertin olohuone .....	11
3	Vapaaehtoistoiminta .....	12
3.1	Vapaaehtoistoiminnan määrittelyä .....	12
3.2	Vapaaehtoisten johtaminen .....	13
3.2.1	Osallisuus .....	14
3.2.2	Vapaaehtoisten näkyväksi tuleminen kehittämistyössä .....	15
3.3	Vapaaehtoistoiminnan osallistava johtaminen ja kehittäminen .....	16
4	Työn tarkoitus ja kehittämistehtävät .....	18
4.1	Toimintatutkimuksellinen työote ja kevennetyn sisällönanalyysin käyttö .....	20
4.2	Aineiston keruu ja analyysi .....	22
5	Kehittämistyön suunnittelu, toteutus ja tulokset .....	23
5.1	Suunnittelu .....	23
5.2	Työpajojen toteutus .....	24
5.2.1	Lastensairaala-hankkeen ideointipaja .....	25
5.2.2	Äiti- ja isämentoritoiminnan Meet&greet .....	26
5.3	Vapaaehtoisten integroiminen osaksi työn suunnittelua ja kehittämistä .....	27
5.3.1	Lastensairaala-hankkeen työpajan tuotokset .....	27
5.3.2	Meet&greet-illan tuotokset .....	33
5.3.3	Keskeiset tulokset ja yhteenveto .....	36
6	Pohdinta .....	38
6.1	Etiikka ja luotettavuus .....	40
6.2	Jatkotutkimusten ja kehittämistyön aiheet .....	42
	Lähteet .....	44
	Kuviaita .....	47
	Liitteet .....	48

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön ensisijainen tavoite on kehittää vapaaehtoistoiminnan ammattimaista koordinointia sekä laajentaa vapaaehtoisten mahdollisuuksia osallistua ja sitoutua vapaaehtoistoimintaan laajemmin kuin pelkän ydintehtävän toteuttajana. Opinnäytetyön tarkoitus on aloittaa HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnassa uusi työkäytäntö, jossa vapaaehtoiset tulevat näkyväksi työn kehittämisessä ja suunnittelussa. Keskeinen kehittämistehtävä on mallintaa, kuinka vapaaehtoiset voidaan integroida tiiviisti vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen.

HelsinkiMissio on toiminut yli sata vuotta sosiaalialan hyvinvointipalveluiden tuottajana. Sen olemassaolon aikana yhteiskunnassa on tapahtunut lukuisia muutoksia. Nyt käynnissä oleva sosiaali- ja terveystalouden uudistus sekä maakuntaudistus luovat täysin uudenlaisia haasteita kaikille kolmannen sektorin toimijoille. Työelämään liittyvät muutokset ja vapaaehtoistoiminnan merkitys ovat ajankohtaisia aiheita yhteiskunnassamme. Jotta kansalaiset saadaan innostumaan ja sitoutumaan vapaaehtoistoimintaan, on vapaaehtoistoiminnan ammatillista koordinointia ja johtamista kehitettävä osallistavampaan suuntaan. Itse työsennessäni vapaaehtoistoiminnan koordinaattorina halusin tällä opinnäytetyöllä tarttua aiheeseen.

Menetelmänä opinnäytetyössä on toimintatutkimuksellinen työote. Teoreettinen viitekehys nojaa Engeströmin kehittävään työntutkimukseen, jonka yksi keskeinen ajatus on ekspansiivinen oppiminen. Ekspansiivinen oppiminen alkaa toiminnan pohjalla olevien arvojen ja normien kautta oivalletusta muutostaepästä, jonka myötä rakennetaan uusi toimintamalli, joka otetaan käyttöön. (Engeström. 2004, 59.)

Aineistona on toiminnallisten työpajojen tuotoksia, työpajojen palautekyselyt sekä havainnointipäiväkirjaa. Aineiston analyysi toteutettiin toimintatutkimuksellisella työotteella sekä kevennetyllä sisällönanalyysillä. Nämä palvelevat kehittämistyön tutkimuksellista puolta, sillä aineisto oli varsin struktuuroimatonta.

Kehittämistyönä mallinnettiin kaksi työpajaa. Ensimmäisessä työpajassa vapaaehtoiset otettiin mukaan uuden hankkeen rahoitushakemusvaiheeseen. Työpajassa vapaaehtoiset pääsivät pohtimaan omaa rooliaan Uudessa Lastensairaalassa sekä erilaisen asiakaskunnan tuomia haasteita. Toisessa työpajassa vapaaehtoisten kanssa työstettiin HelsinkiMission Äiti- ja isämentoittoiminnassa nousutta haastetta. Vapaaehtoiset saivat pohtia, miten yhteisiin tapahtumiin liittyvät viime hetken peruutukset saataisiin vähenemään.

Kehittämistyön keskeisin tulos on hyväksi osoittautuneiden mallien luominen vapaaehtoisten osallistamiseksi kehittämistyöhön. Kehittämistyön myötä vapaaehtoiset pääsivät laventamaan vapaaehtoistoimintaansa ja samalla tuottivat tietoa, jota vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit voivat käyttää osallistavan johtamisen kehittämiseen. Mallinnetuilla työpajoilla ja niistä kerätyillä palautteilla vapaaehtoisten ääni ja kokemus tuli näkyväksi ja kuulluksi. Kehittämistyön tulokseksi voidaan laskea myös se, että STEA ehdotti joulukuussa 2018 hankerahoitus HelsinkiMissiolle, jotta Lastensairaala-hanke voidaan käynnistää vuonna 2019.

## 2 Toimintaympäristö

### 2.1 Toimintaympäristön yleistä taustaa

Suomi on ollut taloudellisessa nousukaudessa viimeiset vuodet Valtiovarainministeriön taloudellisen katsauksen (2018, 11-14) mukaan. Nyt kasvu on kuitenkin hidastumassa ja asettumassa potentiaalisen tuotannon kasvuvauhtiin. Työllisyys ja kuluttajahinnat ovat nousseet. Viime vuosien taloudellisesta noususuhdanteesta huolimatta, yhteiskunnassamme on merkkejä polarisoitumisesta eikä nousukausi ole taannut elämän mahdollisuuksien tasa-arvoa. Esimerkiksi pitkä, 18 vuoden seuranta vuonna 1997 syntyneistä lapsista osoittaa suuria maakuntakohtaisia ja sukupuolieroja siinä, minkälaisia päättöarvosanoja nuoret saavat ja millä tavoin heillä on mahdollisuuksia ohjautua jatko-opintoihin (Ristikari, Keski-Säntti, Sutela, Haapakorva, Kiilakoski, Pekkarinen, Kääriälä, Aaltonen, Huotari, Merikukka, Salo, Juutinen, Pesonen-Smith & Gissler. 2018, 32-34, 97).

Sosiaali- ja terveysalan toimintaa on Suomessa perinteisesti järjestäneet valtio, kunnat, yksityinen ja kolmas sektori. Ensimmäisellä sektorilla tarkoitetaan markkinoita ja yrityselämää. Toisen sektorin muodostavat valtio ja julkiset palvelut. Kolmas sektori käsittää kansalaisjärjestöt ja vapaaehtoistoiminnan. Neljännen sektorin muodostavat kotitaloudet, perheet ja muut läheissuhteet. Sektorit edustavat erillisiä sosiaalisen todellisuuden alueita ja niillä kullakin on omat toimintaa säätelevät lainalaisuudet. (Konttinen. Jyväskylän yliopisto. Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali. 2015. Viitattu 9.9.2018.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen sekä maakuntauudistuksen myötä koko järjestelmä on muototutussa uudelleen. Uudistusten tavoitteena on taata kaikille suomalaisille yhdenvertaiset ja laadukkaat palvelut, tehostaa toimintoja ja vähentää hyvinvointi- ja eriarvoisuseroja. Sote- ja maakuntauudistuksen tarkoitus on siirtää aiemmin kuntien ja kuntayhtymien vastuulla olleita toimintoja maakuntien vastuulle. (Alueuudistus. 2018. Viitattu 9.9.2018.)

Maakunta- ja soteuudistuksen lait ovat tällä hetkellä eduskuntakäsittelyssä ja uudistuksen on tarkoitus tulla voimaan vuodan 2021 alusta. Tällöin järjestämistä siirtyy maakunnille sosiaali- ja terveyspalveluiden, pelastuslaitoksen ja kasvupalveluiden osalta. Tämän ohella tulee vaiheittain voimaan valinnanvapaus, joka tarkoittaa asiakkaan oikeutta valita itselleen sopiva palveluntuottaja, palveluyksikkö ja ammattihenkilö (Alueuudistus. 2018. Viitattu 9.9.2018.).

Kolmas sektori on Suomessa merkittävä hyvinvointi- sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottaja. Suomalaisista 1,3 miljoonaa henkilöä kuuluu sosiaali- ja terveysalan järjestöihin. Näissä järjestöissä toimii n. 500 000 vapaaehtoista, 260 000 vertaistukijaa joiden lisäksi järjestöt työllistävät n. 50 000 henkilöä. Järjestöt toimivat pääosin yleishyödyllisinä kansalaisjärjestöinä, hyvinvoinnin edistäjinä sekä markkinoilla terveys ja hyvinvointipalveluiden tuottajina. Nykyisin järjestöjä rahoittavat pääasiassa kunnat, kuntayhtymät ja sairaanhoitopiirit. Kunnat ovat mielellään tähän asti tukeneet järjestöjen toimintaa taloudellisesti, sillä järjestöjen tuottamat palvelut ovat vähentäneet kuntien sosiaali- ja terveyspalveluiden tarvetta ja kustannuksia. (Brax. 2018, 15-16.)

## 2.2 Kolmannen sektorin haasteet sote-muutoksessa

Sote- ja maakuntauudistus haastaa kolmannen sektorin sosiaali- hyvinvointi- ja terveyspalveluiden tuottajat niin paikallistasolla kuin valtakunnallisesti. Tällä hetkellä 53% järjestöistä saa taloudellista tukea kunnilta tai kuntayhtymiltä. Sote-uudistuksen myötä järjestöjen suhde kuntaan tulee muuttumaan eikä kuitenkaan ole tietoa siitä, mikä järjestöjen suhde maakuntiin tulee olemaan. Suurena haasteena on se, miten järjestöjen ääni tulee kuuluviin, miten järjestöjen rahoitus rakenne tullaan järjestämään tai minkälaisia mahdollisuuksia järjestöillä ylipäätään on vaikuttaa muuttuviin rakenteisiin. (Brax. 2018, 16.)

Kolmannen sektorin vahvuus on perinteisesti ollut vapaaehtoistoiminta. Toimiakseen pitkäjänteisesti ja vaikuttavasti, vapaaehtoisuus tarvitsee rakenteellisen tuen, jota järjestöt ovat tähän asti antaneet. Tällä hetkellä kunnat tukevat järjestöjä keskimäärin 600 euron vuosittaisella avustuksella. Sen kerrannaisvaikutusta on vaikea mitata, mutta selvää on, että vapaaehtoistoiminnalla tuetaan erittäin kustannustehokkaasti julkisia sosiaali- ja terveyspalveluita. (Kiukas. 15.12.2017. Sote- ja maakuntauudistus haastaa järjestöt koko maassa. Viitattu 9.9.2018.)

”Järjestö 2.0: mukana muutoksessa” -hanke on Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) rahoittama avustusohjelma, jonka tarkoituksena on auttaa järjestöjä luomaan toimintaverkostoja sote- ja maakuntauudistuksessa. Brax (2018, 83) ehdottaa, että avustusohjelman jälkeinen maakuntakohtainen koordinaatiosuunnitelma tulee valmistella hyvin ja turvata myös riittävä rahoitus, jotta järjestöt pysyvät muutoksessa mukana ja tulevat



kuulluksi. Taloudellinen nousukausi ja suuret rakenteelliset muutokset haastavat koko sosiaali- ja terveysalan kenttää. Kolmannen sektorin järjestöjen paikka on ollut pitkään epävarma, eikä edelleenkaan voida sanoa, missä järjestöjen paikka tulee lopullisesti olemaan sote-muutoksen toteuduttua.

### 2.3 HelsinkiMissio

HelsinkiMissio on pääkaupunkiseudulla toimiva kolmannen sektorin sosiaalialan järjestö, joka haastaa suomalaiset taistelemaan unohdettujen puolesta, yksinäisyyttä vastaan. Järjestön missio on etsiä, löytää ja auttaa yksinäisiä kaupunkilaisia. Sen keskeinen palvelutehtävä on aktiivinen kansalaistoiminta ja olla innovatiivinen uusien yksinäisyyttä vähentävien hankkeiden ja työalojen kehittäjä niin vapaaehtoistoiminnan kuin ammattityön alueilla.

HelsinkiMission perustettiin 1883 nimellä Helsingin kaupunkilähetys (Jalovaara. 2015, 27). Yhdistys perustettiin, koska Helsingissä haluttiin ehkäistä lisääntyviä sosiaalisia ongelmia. Helsingin kaupunkilähetyksen historia on vahvasti kristillinen, sillä sen perustaminen liittyi kiinteästi luterilaisen papiston pyrkimykseen diakoniatyön vakiinnuttamiseen (Jalovaara. 2015. 46). Samaan aikaan yhteiskunnan uskonnollinen herätys ja ylempien yhteiskuntaluokkien kiinnostus köyhempää kansanosaa kohtaan. Kaikki nämä olivat myötävaikuttamassa Helsingin kaupunkilähetyksen syntyyn. (Jalovaara. 2015, 47.)

Yli satavuotiaan järjestön historiaan mahtuu monenlaista yhteiskunnallista muutosta jalukuisia vahvoja johtajia. Vuosina 1998-2018 järjestö kasvoi ja uudistui paljon. Uudistuksia rakennettiin osittain yritysmailman lainalaisuuksista käsin. Ensin määriteltiin missio ja sen pohjalta rakennettiin hallitus, joka tuki mission toteuttamisessa. Usein järjestöjen hallitusjäsenyys voi olla saavutettu kunniatehtävä tai palkinto, mutta HelsinkiMissiossa hallitusta alettiin tietoisesti rakentaa niin, että jokaisen hallituksen jäsenen tulee osaamisellaan tuoda lisäarvoa yhdistyksen asettamien tavoitteiden saavuttamiseksi. Lisäksi yhdistys on ottanut tietoisia riskejä realisoimalla omaisuuttaan ja ottamalla lainaa uusien kehittämishankkeiden rahoittamiseksi. (Jalovaara. 2015, 230-237.)

Vaikka alusta alkaen järjestön perustehtävä on ollut vastata yhteiskunnan muutoksiin sosiaalisella työllä, suhde kirkkoon ja uskontoon on aiheuttanut pohdintaa. Vuonna 2006 alusta yhdistyksen nimi muutettiin HelsinkiMissioksi sääntöuudistuksen myötä. Tällöin HelsinkiMissio määriteltiin kristillisen ihmiskäsityksen pohjalta toimivaksi sosiaalialan järjestöksi, jonka tehtävänä on etsiä, löytää ja auttaa unohdettuja sekä haastaa kaupunkilaisia lähimmäisyyteen ja yhteiskuntavastuuseen. (Jalovaara. 2015, 256.)

HelsinkiMissio sai uuden toiminnanjohtajan tammikuussa 2018. Uusi aikakausi on jälleen käynnistymässä ja sen myötä on alkanut muun muassa strategian päivittäminen. Järjestö

tarjoaa edelleen ammatillista auttamista ja vapaaehtoistoiminnan keinoin toteutettua toimintaa. Ammattiavun piiriin kuuluvat katuväkivallan tekijöihin keskittyvä Aggredi, erityisoppijoiden musiikkikoulu Resonaari, Nuorten kriisipiste, Krisjouden för unga, Senioripysäkki ja palvelutalo Cecilia. Lisäksi HelsinkiMissio tarjoaa pienimuotoista diakonia-apua kaikkein heikoimmassa asemassa oleville. Vapaaehtoistoiminnan keinoin tuetaan seniori-ikäisiä tukihenkilötoiminnan, Aamukorva-puhelinpalvelun ja keikkatoiminnan avulla, Laula kanssamme -tilaisuuksissa ja erilaisen ryhmätoiminnan keinoin suomen ja ruotsin kielillä. Perheille ja nuorille on tarjolla nuorten tukihenkilötoimintaa, Albertin olohuoneen ylisukupolvinen kohtaamispaikka ryhmätoimintoinen sekä Äiti- ja isämentoritoimintaa. Lisäksi HelsinkiMissiossa toimii lukuisia vapaaehtoisia muun muassa sukankutojina, kahvihetkien mahdollistajina ja muilla pienillä teoilla auttavia vapaaehtoisia. Työntekijöitä HelsinkiMissiossa on noin 80 henkilöä ja vapaaehtoisia yli 800 henkilöä.

#### 2.4 Lapsiperhetyö HelsinkiMissiossa

HelsinkiMissiossa lapsiperheisiin kohdennettu vapaaehtoistoiminta on verrattain uutta. Äiti- ja isämentoritoiminta on aloitettu vuonna 2012 ja Albertin olohuone käynnistyi 2013. Uutena lapsiperhetyön muotona on haettiin toukokuussa 2018 Veikkaukselta varoja hankkeen käynnistämiseksi Uudessa Lastensairaалassa. Tämän lisäksi Nuorten Kriisipiste on tarjonnut ammatillisena palveluna terapiatyypistä lyhytkestoista keskusteluapua nuorille perheille, joissa vanhemmat ovat alle 30-vuotiaita. Tässä opinnäytetyössä keskityn vain vapaaehtoistoiminnan keinoin toteutettuun perhetyöhön.

HelsinkiMission perheiden parissa toteutettua vapaaehtoistoimintaa koordinoivat sosiaali-, terveys- tai kasvatustalon koulutuksen saaneet palkatut koordinaattorit. Koordinaattorit vastaavat vapaaehtoisten rekrytoinnista, koulutuksesta ja virkistyksistä, asiakkaiden rekrytoinnista ja mahdollisesta haastattelusta, toiminnan suunnittelusta ja toteutuksesta, dokumentoinnista sekä työn kehittämisestä ja arvioimisesta.

Rahoitus HelsinkiMission lapsiperhetyöhön tulee pääosin Veikkaukselta. Sekä Albertin olohuone että Äiti- ja isämentoritoiminta kuuluvat Veikkauksen toistaiseksi voimassa olevan kohdennetun toiminta-avustuksen piiriin. Tämän lisäksi toimintamuotojen talous muodostuu erilaisten säätiöiden tuista, HelsinkiMission omasta varainhankinnasta sekä yrtisyhteistyöstä.

##### 2.4.1 Äiti- ja isämentoritoiminta

Äiti- ja isämentoritoiminta on alkanut vuonna 2012 Pelastakaa sukupolvi -nimisenä kolmivuotisena hankkeena, jossa pääyhteistyökumppanina oli Helsingin kaupunki sekä järjestökumppaneina Helsingin Diakonissalaitos sekä Pienperheyhdistys ry. Helsingin kaupungin kanssa yhteistyö perustui sopimukseen sosiaali- ja terveystoimen johdon sekä

HelsinkiMission välillä. Kun yhteistyöstä oli virallinen päätös, kaupunki kohdisti myös taloudellista tukea sekä työntekijäresurssia hankkeelle. HelsinkiMissio puolestaan koulutti kaupungin lapsiperhepalveluiden työntekijöitä ohjaamaan mentoritoiminnasta hyötyviä perheitä palvelun piiriin. (Pelkonen & Aro. 2015, 27-28.) Pelastakaa sukupolvi -hanke sai Raha-automaattiyhdistyksen (nykyinen Veikkaus) vakituisen rahoituksen 2016 vuoden alustaja toimintamuodon nimeksi vakiinnutettiin Äiti- ja isämentoritoiminta. Helsingin lisäksi Äiti- ja isämentoritoiminta laajeni Espooseen vuonna 2015 ja Vantaalle vuonna 2017.

Äiti- ja isämentoritoiminta on kevyen tason ennaltaehkäisevää palvelua. Asiakkaat ohjautuvat toimintaan mukaan kaupunkien lapsi- ja perhepalveluiden kautta, toisten järjestöjen ohjaamana tai he löytävät palvelun pariin itsenäisesti. Äiti- ja isämentoritoiminta sopii perheille, jotka ovat autettavissa vapaaehtoistoiminnan keinoin. Esteitä palvelun piiriin pääsemiselle voivat olla esimerkiksi akuutit päihde- ja mielenterveysongelmat, perheväkivalta, mielenterveysongelmat tai aktiivinen lastensuojelun asiakkuus. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori arvioi jokaisen pehrheen tilanteen yksilöllisesti. Mikäli perhe ei sovellu palveluun koordinaattori ohjaa perheen oikean palvelun piiriin. (Pelkonen & Aro. 2015, 30.)

Äiti- ja isämentoritoiminnan kulmakivi ovat koulutetut vapaaehtoiset äiti- ja isämentorit, jotka toimivat tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin ja ovat luotettavia ja myötätuntoisia aikuisia. Mentorit voivat tarjota perheille keskustelu- ja ulkoiluseuraa tai auttaa arkisten askareiden parissa sekä kasvatuskysymysten jakamisessa. (HelsinkiMissio. 2018. Viitattu 17.4.2018.)

Perheen ja vapaaehtoisen välinen mentorisuhde solmitaan lähtökohtaisesti vuoden mittaiseksi. Vuoden aikana mentori tapaa perhettä noin joka toinen viikko kahdesta kolmeen tuntia kerrallaan. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori huolehtii mentorisuhteesta pitämällä henkilökohtaisesti yhteyttä niin mentoriin kuin perheeseenkin. Mentorisuhteeseen kuuluu vähintään kolme tapaamista HelsinkiMissiossa: aloitustapaaminen suhteen alkaessa, seurantatapaaminen puolessa välissä suhdetta sekä päättäminen suhteen kestänyä vuoden. Mentorisuhde on aina vapaaehtoinen ja maksuton. (Pelkonen & Aro. 2015, 30-31.)

#### 2.4.2 Albertin olohuone

Albertin olohuone on vuonna 2013 hankkeena käynnistetty avoin, ylisukupolvinen kohtaamispaikka. Se mahdollistaa arkisin päivällä lapsiperheiden ja senioreiden kohtaamisen, tutustumisen ja yhteisen ajanvieton. Albertin olohuoneen toiminta on kaikille avointa olohuonemaista toimintaa, mutta siellä on tarjolla myös ryhmätoimintaa. Maanantaisin Albertin olohuone on Albert's livingroom ja toiminta on englanninkielistä. (HelsinkiMissio. 2018. Viitattu 17.4.2018.)

Albertin olohuoneen vapaaehtoiset ovat pääsääntöisesti seniori-ikäisiä henkilöitä, jotka haluavat tehdä vapaaehtoistoimintaa arkisin päivällä joko emännöimällä tai isännöimällä avointa toimintaa tai ohjaamalla ryhmiä. Ryhmiä ohjaavat vapaaehtoiset voivat valita, ohjaavatko toimintaa senioreille, lapsiperheille vai molemmille. Albertin olohuoneen mahdollistaa myös yksittäisten kohderyhmälle suunnattujen tapahtumien, tilaisuuksien tai luentojen pitämisen. (HelsinkiMissio. 2018. Viitattu 17.4.2018).

Albertin olohuoneessa vuosittain toteutuu yli 6000 kohtaamista. Kävijämäärien jatkuvasti kasvaessa on pyrkimys myös laajentumiseen. Toukokuussa 2018 tehtiin hankehakemus, jotta Albertin olohuone-toimintaa voitaisiin käynnistää Uudessa Lastensairaalassa. Uuden hankkeen tarkoitus on siirtää sairaalan sisäpuolelle kynnyksetön kohtaamispaikka, joka palvelisi koko perhettä. Uuden Lastensairaalan Albertin olohuoneeseen olisivat tervetulleita niin lapset kuin vanhemmatkin ja vapaaehtoistilla olisi kiireetöntä aikaa läsnäololle ja kohtaamiselle. Lisäksi hankkeeseen yhdistyy lapsiperheille suunnattu keikkatoiminta, joka on lyhytkestoista tukea lapsiperheille. Lapsiperheiden keikkatoimintaa kehitettäisiin yhdessä Äiti- ja isämentoritoiminnan kanssa.

### 3 Vapaaehtoistoiminta

#### 3.1 Vapaaehtoistoiminnan määrittelyä

Perinteisesti vapaaehtoistyö määritellään toiminnaksi, josta ei makseta palkkaa ja jota tehdään vapaaehtoisesti (Pessi. 2010, 9. Viitattu 7.12.2018). Myös Euroopan Unioni määrittelee vapaaehtoistyön toiminnaksi, jota tehdään omasta tahdosta, siitä ei saada korvausta, se hyödyttää kolmatta osapuolta oman perhe- ja ystäväpiirin ulkopuolella ja se on kaikille avointa (Euroopan unionin mietintö vapaaehtoistyön roolista taloudellisen ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden edistämiseksi. 2008). Tässä opinnäytetyössä käytän pääsääntöisesti termiä vapaaehtoistoiminta, joka on synonyymi vapaaehtoistyölle. Vapaaehtoistoiminta ei siis koske oman perheen tai ystävien auttamista, vaan hyödyn saaja on kolmas osapuoli.

Monen muotoista vapaaehtoistoimintaa toteutetaan kansalaisyhdistyksissä sekä ammattimaisesti johdetuissa yhdistyksissä. Suomessa suuri osa vapaaehtoistoiminnasta toteutetaan kansalaisyhdistyksissä, joissa ei ole palkattuja työntekijöitä tai ammattimaista johtoa. Nämä yhdistykset ovat muodostuneet jonkin asian ympärille, josta ihmiset ovat innostuneet ja ne toimivat osallistujien aktiivisuuden pohjalta. Sen sijaan palkatut työntekijät koordinoivat ja johtavat vapaaehtoistoimintaa ammattimaisesti johdetussa yhdistyksessä. Näillä yhdistyksillä on yleishyödyllinen ja yhteiskunnallinen päämäärä. Toiminnan suunnittelu ja vastuu on palkatuilla työntekijöillä. (Kuuluvainen. 2015, 17). Tässä opinnäytetyössä

keskityn ammattimaisesti johdetun vapaaehtoistoiminnan tarkasteluun ja varsinaisen kehittämistyö kohdennetaan yhden paikallisen toimijan, HelsinkiMission perheiden parissa toteutettavaan vapaaehtoistointaan.

Anne Birgitta Pessi (2011, 182-183) kuvaa vapaaehtoistoiminnan olemassaoloa itseisarvona. Sosiaalisena systeeminä tarkasteltuna, vapaaehtoistointa perustuu ihmisen vapaaseen tahtoon. Tällöin vapaaehtoistointa on myös herkkä muutoksille, sillä vapaaehtoistoiminnan systeemiin sitoutuminen tapahtuu vain ihmisen omasta halusta ja tahdosta, jolloin hän voi myös lopettaa sen milloin tahansa. Vapaaehtoisuuteen liittyy vahvasti myös sosiaalisuus ja se tuottaa voimavaroja niin vapaaehtoistoiminnan tekijälle kuin sen kohteellekin.

European Volunteer Centre (CEV) antoi lokakuussa 2018 julkilausuman, jossa toteaa, ettei hallitukset yksinään voi taata yhteiskuntaa, jossa kaikkien ihmisoikeuksia ja tasa-arvoa kunnioitetaan. Julkilausuman mukaan vapaaehtoistointa on keskeisessä asemassa, kun rakennetaan solidaarista yhteiskuntaa, joka perustuu aktiiviseen kansalaisuuteen. Vapaaehtoistoinnalla voidaan toimia polarisoituneen ja ääriäkökulmiin perustuvan poliittisen keskustelun vastavoimana, edistää suvaitsevaisuutta, estää vihapuhetta ja kehittää mielekästä kansalaisyhteiskuntaa. (CEV Policy Statements on Volunteering Issues in Europe. 3-4. Viitattu 19.12.2018.)

Vapaaehtoistointa on maailmanlaajuisesti merkittävä hyvinvoinnin ja terveyden edistäjä. Maailmassa lähes 100 miljoonaa ihmistä on mukana vapaaehtoistoinnassa joko järjestöjen kautta tai auttamaalla muita vapaaehtoisesti. Maailmanlaajuinen vapaaehtoistoiminnan rahallinen arvo on arvioitu vuonna 2005 olevan noin 1,4 biljoonaa Yhdysvaltain dollaria. (Salamon, Sokolowski & Haddock. 2011. 237-238. Viitattu 7.12.2018.)

### 3.2 Vapaaehtoisten johtaminen

Kuuluvaisen (2015, 30) mukaan vapaaehtoistoiminnan johtamisen voi jakaa kolmeen eri kategoriaan: Hallintoon, asioiden johtamiseen ja ihmisten johtamiseen. Hallinto merkitsee asioiden koordinoitua sen mukaisesti, miten joku toinen on ohjeistanut tai määrännyt. Järjestössä tämä voi olla esimerkiksi yhdistyksen hallitus. Asioiden johtamisella käsitetään jonkin ryhmän johtamista johtajan itsensä suunnittelemilla tavoilla. Se on pääosin toiminnan koordinoitua, suunnittelua ja mittaamista. Ihmisten johtamisessa puolestaan keskitytään kohtaamiseen, luottamuksen rakentamiseen, yhteishengen ja yhteisön luomiseen ja konfliktien ratkaisemiseen.

Ihmisiä johdettaessa, olivat he sitten palkattuja työntekijöitä tai vapaaehtoisia, on kyse aina yksilöiden johtamisesta. Yksilöillä on osaamista, joka tulee pystyä muuntamaan organisaation toiminnaksi. Organisaatio voidaan nähdä myös yksikkönä, joka yksilöiden välityksellä pystyy

oppimaan omasta toiminnastaan ja ratkaisemaan haasteita. Hyvässä organisaatiossa yksilön ja organisaation osaaminen limittyvät. Jotta tämä olisi mahdollista, tulee sekä vapaaehtoisten että työntekijöiden luottaa toisiinsa. (Niiranen, Seppänen-Järvelä, Sinkkonen & Vartiainen, 2010.)

Vapaaehtoistoimintaa johdettaessa tulee ottaa huomioon motiivit, jotka ohjaavat ihmisä vapaaehtoistoimintaan. Vapaaehtoistoiminnan toteuttamiseen liittyy aina sekä altruistisia että itsekkäitä motiiveja. Vapaaehtoisten motiivit nouevat esiin useissa tutkimuksissa. Tematiikka on Grönlundin (Grönlund, 2012) lisäksi tutkinut Pro Gradussa Pauliina Turunen. Turusen (2018, 104-105) mukaan itsestä ulospäin suuntautuvien motiivien, kuten toisten auttamisen ja yhteiskunnassa hyödyksi olemisen lisäksi vapaaehtoisia sitouttaa heille itselleen tulevat hyödyt. Näitä ovat esimerkiksi halu saada itselle kokemuksia ja oman merkityksellisyyden kokemus. Vapaaehtoisten johtaminen tulee näin ollen kohdistua itse vapaaehtoistoimintaan, mutta myös vapaaehtoisten kokemukseen siitä, mitä he tekevät.

### 3.2.1 Osallisuus

Osallisuuden määrittely ja ymmärtäminen vapaaehtoistoimintaa kehitettäessä on keskeistä, jotta tiedetään, mihin toimintaa tai palveluita tulee suunnata. Osallisuus määrittyy synteetiksi erilaisista sosiaali-, terveys- ja käyttäytymisteorioista. Se merkitsee kuulumista kokonaisuuteen, jossa yksilö pystyy liittymään oman elämän merkitystä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin ja hyvinvoinnin lähteisiin. Lisäksi osallisuus on vaikuttamista oman elämänsä kulkuun ja merkityksellisyyteen ja joihinkin yhteisiin asioihin. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari, & Keto-Tokoi. 2017, 5-9.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos määrittelee osallisuuden kansalaisen oikeutena osallistua tasavertainena ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja yhteiskunnan kehitykseen. Osallisuus synnyttää tunteen siitä, että kuuluu osaksi yhteisöä esimerkiksi työn, harrastustoiminnan, opiskelun tai järjestötoiminnan kautta. Ihmisen osallistumisen aste vaihtelee eri elämäntilanteiden mukaan. Osallisuuden kokeminen toimii myös suojaavana tekijänä syrjäytymistä vastaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Viitattu 26.9.2018.)

Vapaaehtoistoimintaan osallistuvat henkilöt kokevat vahvasti osallistuvansa paremman yhteiskunnan rakentamiseen, kokevat saavansa voimavaroja tekemästään vapaaehtoistyöstä ja haluavat auttaa heitä, jotka ovat saman kaltaisessa tilanteessa. Vapaaehtoistoiminta voidaan nähdä myös osana oman identiteetin rakentamista ja oman arvomaailman toteuttamista. Grönlund (2012, 61-62) on väitöskirjassaan nostanut esille, että nuorista aikuisista moni tekee vapaaehtoistyötä sen vuoksi, että on selättänyt oman kriisin ja haluaa sen myötä auttaa muita. Vapaaehtoistoiminta ja sen tuoma osallisuus voi myös auttaa omaan

ahdistukseen. Sen sijaan Suomessa on vielä harvinaista, että vapaaehtoistoimintaa toteutettaisiin sen vuoksi, että se edistäisi työelämässä etenemistä.

Laajemmin katsottuna tulisi osallistaminen nähdä laiveampina keinoina kuin pelkkänä yksilön kokemuksena. Näitä voi olla muun muassa se, että ihmisten välille luodaan luottamuksen edellytyksiä, lisätään ympäristön hallittavuutta esimerkiksi oikeanlaisella tilojen suunnittelulla, vahvistetaan yhteenkuuluvuuden tunnetta ja lisätään käytössä olevia resursseja. Osallisuuden toteutuessa onnistuneesti, ammattilaisen ja asiakkaan rajat voivat hämärtyä. Tällöin toimintaan osallistuva ryhmä voi muokata toteuttamaansa toimintaa, jolloin koordinoimisen kohteena olemisen käsitys vähenee. (Koivisto, Kivipelto, & Lyytikäinen. 2018, 21-22. Viitattu 3.12.2018.)

Osallisuuden kokemus vapaaehtoistyössä liittyy kiinteästi sitoutumiseen. Osallisuuden kautta vapaaehtoinen voi kokea omistajuutta, joka motivoi häntä pysymään toiminnassa mukana ja kehittämään sitä. Osallistava ammattimainen vapaaehtoistoiminnan koordinoiminen luo vapaaehtoisille tilaa ottaa vastuuta siinä määrin kuin se on toiminnan kannalta mahdollista. Käytännössä tämä tarkoittaa toimintakulttuurin luomista, jossa vapaaehtoisella on mahdollisuus tehdä päätöksiä, ottaa omia ideoitaan käyttöön ja kehittää toimintaa. (Kuuluvainen. 2015, 51-52.)

HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnassa pyritään luomaan monen suuntaista osallisuutta ja useampaan kohderyhmään. Vapaaehtoistoiminta on merkittävä osallisuuden muoto sitä toteuttevalle henkilölle. Asiakaskohderyhmien mukaan tuleminen lisää puolestaan heidän osallisuuttaan. Aina ei voida tarkkaan määrittellä, tuleeko asiakkaan vai vapaaehtoisen osallisuuden tarve paremmin tyydytetyksi.

### 3.2.2 Vapaaehtoisten näkyväksi tuleminen kehittämistyössä

Vapaaehtoistoiminnan kehittämiskohteita voivat usein toiminnan prosessit, vapaaehtoisten sitouttaminen tai vapaaehtoistoiminnan arvioinnin ja mittaamisen kehittäminen. Vapaaehtoisilta itseltään on kysytty useissa tutkimuksissa, mikä heitä sitouttaa toimintaan. Vähemmälle on kuitenkin jäänyt se, että vapaaehtoiset olisi otettu suoraan mukaan kehittämistyöhön jo siinä vaiheessa, kun mahdollista hanketta suunnitellaan. Toki useissa hankkeissa vapaaehtoisia ei ole olemassa ennen kuin hanke on saanut taloudellisen mahdollisuudet toimia, mutta monissa kansalaisjärjestöissä on suuri joukko sitoutuneita vapaaehtoisia, joilla on suuri potentiaali käytössään uusien toimintamallien kehittämiseen, jos ne vain hyödynnetään.

Decin ja Ryanin (2000, 227-268.) itseohjautuvuusteorian mukaan ihmisen hyvinvoinnin perusta ovat kolme psykologista perustarvetta. Nämä ovat omaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteisöllisyys.

Ihminen ei siis ole passiivinen ja ympäristöönsä reagoimaton, vaan tarvitsee ympäristön, jossa voi itseohjautuvasti toteuttaa itseään ja hänellä on kokemus siitä, että hän osaa asian, jota tekee. Ihmisen tyytyväisyys elämäänsä kumpuaa näiden psykologisten perustarpeiden täyttymisestä ja niiden täytyminen on mahdollista sekä ulkoisen että sisäisen motivaation myötä.

Itseohjautuvuusteorian läpi tarkasteltuna yhteisön koossa pitävä voima on ihmisten välinen dialogi (Venäläinen. 2014, 44). Jotta vapaaehtoistoimintaan osallistuva henkilö voi tulla näkyväksi yhteisössään, tulee hänen päästä toteuttamaan omaehtoisuuttaan, kyvykkyyttään ja yhteisöllisyyttään: tulla omaehtoisesti toiminnan piiriin, päästä laittamaan kykynsä käyttöön sekä liittymään osaksi yhteisöä. Tästä syntyy hyvinvointia, joka puolestaan synnyttää sitoutumista ja pysyvyyttä toiminnan parissa.

Useat johtamismallit on kehitetty johtajien näkökulmasta. Myös ammatillisesti johdetussa vapaaehtoistoiminnassa on varsin yleistä se, että koordinaattorit käyttävät aikaansa sen pohtimiseen, mitä vapaaehtoiset mahdollisesti saattavat kaivata. Samalla vapaaehtoisille annetaan ikään kuin ylhäältä päin informaatiota siitä, miten toimintaa kehitetään. Kuitenkin vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden kosketuspinta varsinaiseen vapaaehtoistoiminnan konkreettiseen toteuttamiseen voi jäädä etäiseksi. Yksinertaisimmillaan vapaaehtoisten johtamisen päämäärä tulisi olla helpottaa vapaaehtoisia suoriutumista vapaaehtoistyöstään parhaalla mahdollisella tavalla. Tämän kaltaiseen johtamiseen voidaan päästä vain ottamalla vapaaehtoiset mukaan toiminnan kaikille tasoille, ei vain suorittavaan työhön. Martela kuvaa kirjassaan Valonöörit (2016, 254-255) elämän merkityksellisyyden löytyvän siitä, että tekee itsestään merkityksellisen toisille ihmisille. Psykologisesti merkityksellinen elämä koostuu siitä, että ihminen saa kokea läheisyyttä ja hyvän tekemistä toisille. Tähän peilaten vapaaehtoistoiminnassa mukana olevia henkilöitä tulee tehdä näkyväksi myös toimintaa toteuttavalle organisaatiolle, ei pelkästään vapaaehtoistoiminnan kohteena olevalle asiakkaalle. Näkyväksi tuleminen kokemuksella on tällöin myös suuri sitouttava merkitys.

### 3.3 Vapaaehtoistoiminnan osallistava johtaminen ja kehittäminen

Osallistava johtaminen kiteytyy ajatukseen siitä, että yhteisössä vallitsee ihanne demokratiasta. Poliittisen järjestelmän ohella demokratia voidaan nähdä moraalisenä tapana elää, jolloin se tarkoittaa ihmisten yhteiselämän jalostamista vapauden ja tasa-arvon tarjoamien mahdollisuuksien mukaan. Oleellisena osana demokratiaan kuuluu dialogi. Yksilöiden keskustellessa siitä, miten he luovat erilaisia merkityksiä ympäröivälle maailmalle, he saavat laaja-alaisemman kuvan käsiteltävistä asioista. Näin ollen yhteisö voidaan pitää elinvoimaisena dialogisen keskustelun avulla. Dialogissa yhteisö oppii jatkuvasti ymmärtämään maailman ilmiöitä, toisia ihmisiä ja itseään. Yhteisen oppimisen myötä syntyy ihmisten välille



vuorovaikutteista luottamusta, joka puolestaan synnyttää demokraattista toimintaa. (Alhanen. 2016, 10-11.)

Osallistavan kehittämisen ja arvioinnin pääperiaate on toimijoita osallistavien menetelmien käyttö. Osallistava kehittäminen ja arviointi perustuvat usein samanlaisiin periaatteisiin kuin toimintatutkimus itsessään. Osallistamisen kautta tuetaan demokrarian, tasa-arvon, oikeudenmukaisuuden ja elämän edistämisen periaatteita. Niin osallistavassa arvioinnissa kuin kehittämisessäkin ihmisten tulee olla mukana kehittämässä ja arvioimassa itseään koskevia asioita. Tällöin voidaan ajatella ihmisten myös aktiivisesti toimivan omien asioidensa kehittäjänä ja uudistajana. (Kivipelto. 2008, 24.)

HelsinkiMission vapaaehtoistoiminta on ammattimaisesti johdettua. Suuri osa Suomen vapaaehtoistoiminnasta toteutetaan kansalaisyhdistyksissä, joissa ei ole palkattuja työntekijöitä tai ammattimaista johtoa. Nämä yhdistykset ovat muodostuneet jonkin asian ympärille, josta ihmiset ovat innostuneet ja ne toimivat osallistujien aktiivisuuden pohjalta. Sen sijaan ammattimaisesti johdetussa yhdistyksessä on palkatut työntekijät, jotka koordinoivat ja johtavat vapaaehtoistoimintaa. Näillä yhdistyksillä on yleishyödyllinen ja yhteiskunnallinen päämäärä. Toiminnan suunnittelu ja vastuu on palkatuilla työntekijöillä. (Kuuluvainen. 2015, 17).

Ammattimaisesti johdetun vapaaehtoistoiminnan tyypillinen piirre on, että toiminnan koordinoinnista, suunnittelusta ja seurannasta vastaavat sosiaali-, terveyst- ja kasvatustalan ammattilaiset. Tällöin vapaaehtoisten roolina on pelkästään toteuttaa valmiiksi konseptoitua vapaaehtoistoimintaa. Julkisessa keskustelussa on yhtäältä tullut ilmi, että nykyään ihmiset eivät halua sitoutua vapaaehtoistoimintaan, vaan tekevät mieluummin lyhytkestoista, pop-up-tyyppistä, kertaluonteista auttamista (Yle Uutiset 15.8.2017. Vapaaehtoistyötä kolme tuntia? Pop up -talkoolaiset ovat järjestöille uhka ja mahdollisuus. Viitattu 17.5.2018). Toisaalta taas strateginen ja itse valittu vapaaehtoistoiminta tuottaa mielihyvää vapaaehtoiselle itselleen ja sitouttaa toimintaan (Yle Uutiset 10.11.2018 Frank Martelan kolumni: Strategisen auttamisen salaisuus eli mitä sinulle ei kerrottu toisten auttamisen terveysvaikutuksista. Viitattu 17.5.2018).

HelsinkiMission visio on olla innovatiivisin kaupunkilaisen yksinäisyyden lievittäjä. Kuuluvaisen (2015, 59) mukaan visio on kuin kirkas nuotio, joka vetää puoleensa kiinnostuneita ihmisiä. Osallistamalla vapaaehtoiset mukaan kehittämistoimintaan, he tulevat tarkemmin tietoiseksi järjestön visiosta ja voivat liittyä siihen syvemmin. Se merkitsee myös tarkoituksen löytymistä omalle vapaaehtoistoiminnalle.

Osallistava kehittäminen rakentaa perustaa yhteisöllisyydelle, joka linkittyy vavasti vapaaehtoisten motivaatioon. Perinteisessä mielessä vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin keskeinen tehtävä on luoda yhteisöllisyyttä. Tätä on toteutettu HelsinkiMissiossa pitämällä hyvää huolta vapaaehtoisista järjestämällä heille lisäkoulutusta, virkistysmahdollisuuksia ja ammatillista työnohjausta sekä kysymällä palautetta näistä toimista. Luottamus ja sitouttava yhteisöllisyys syntyvät parhaiten ihmisten välisissä kohtaamisissa. Osallistava kehittäminen voi siis parhaimmillaan luoda mahdollisuuksia tutustua toisiin vapaaehtoiisiin ja olla mukana omana itsenään rakentamassa sekä uutta toimintaa että omaa vapaaehtoisuhteisöään. (Kuuluvainen. 2015, 60-63.)

Vapaaehtoistoiminnan osallistava kehittäminen tulee jatkossa olemaan merkityksellinen osa yhteiskuntaamme. Yhteiskuntaan kiinnittymisen ja osallisuuden kokemuksen perinteinen väylä on ollu palkkatyössä käyminen. Yhteiskunnan ja työn muuttuessa palkkatyö saattaa olla jatkossa pelkkä toimeentulon lähde. Tällöin ihmiset tarvitsevat erillisiä kanavia, joita pitkin voivat saada merkityksellistä tekemistä elämäänsä. Palkkatyön muuttuessa yhtä teknologisemmaksi, jää ihmiset vailla yhtä perustarvettaan, toisen ihmisen kohtaamista. Tähän tarpeeseen hyvin johdettu, osallistava vapaaehtoistoiminta voi vastata. Vapaaehtoimintaa tulisikin kehittää yhteisesti jaettujen tavoitteiden ja merkityksellisyyden suuntaan. (Valtioneuvoston tulevaisuusselonteon 1. osa. Jaettu ymmärrys työn murroksessa. Valtioneuvoston kansilan julkaisusarja 13a/2017. 33. Viitattu 19.12.2018.)

#### 4 Työn tarkoitus ja kehittämistehtävät

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on aloittaa HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnassa uusi työkäytäntö, jossa vapaaehtoiset tulevat näkyväksi työn kehittämisessä ja suunnittelussa. Opinnäytetyön keskeisin kehittämistehtävä on mallintaa, kuinka vapaaehtoiset voidaan integroida tiiviisti vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen. Usein kehittämisprosessien tuloksena voi olla aineellisia ja näkyvissä olevia tuloksia, mutta tulos voi olla myös aineetonta, kuten ajatus- tai toimintamalleja (Anttila 2007, 47).

Kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaiseen tyyliin opinnäytetyön aineisto kootaan luonnollisessa tilanteessa ja sitä käsitellään ainutkertaisena tapahtumana (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara. 2015, 164). Tässä opinnäytetyössä mallinnetaan toiminnallinen tapa osallistaa vapaaehtoiset osaksi sekä yksittäisen rahoitushakemuksen laatimista sekä pidemikestoiseen kehittämistyöhön.

Kanasen (2015, 71-77) mukaan ilmiön ymmärtämiseen ja sen myötä myös teoretisoimiseen löytyy avain laadullisesta tutkimuksesta. Sen avulla voidaan saada ilmiöstä syvälinen näkemys. Näin ollen tämän opinnäytetyön prosessi mallinaa vapaaehtoisten mukaan ottamisen kehittämistyöhön. Samalla kerätään tietoa siitä, kuinka vapaaehtoiset kokevat

kehittämistyössä mukana olemisen. Pyrkimys on toimijalähtöiseen kehittämiseen, jolloin avainasemassa ovat vapaaehtoiset itse. Tällöin kehittämistyö altistetaan tietoisesti tiettyyn kontekstiin sidotuksi, ennakoimattomaksi ja prosessimaiseksi työskentelyksi. (Toikko & Rantanen, 2009. 49).

Tavoitteena on lisätä vapaaehtoisille uusia toimintamahdollisuuksia antamalla heille vastuuta myös toiminnan kehittämisestä. HelsinkiMissionissa on pohdittu pidemmän aikaa, miten vapaaehtoistoiminnassa mukana olevan henkilön vapaaehtoisuuden elinkaarta voitaisiin paremmin tukea ja sitouttaa häntä entistä paremmin toimintaan. Ihmisten elämäntilanteet vaihtuvat ja vapaaehtoistoiminnan tulee pystyä muuttumaan ja mukautumaan eri elämäntilanteisiin. On erityisen tärkeää, että myös vapaaehtoistoiminnassa voi kehittyä. Pessin ja Oravasaaren (2010, 110-111) raportin mukaan tätä asiaa on tutkittu varsin vähän ja toive tämän kaltaiseen toiminnan kehittämiseen nousee vapaaehtoisilta itseltään.

Opinnäytetyön lähtökohtana on kehittävä työntutkimus, joka tähtää laadullisiin muutoksiin organisaatiossa ja vapaaehtoistoiminnan johtamistyössä. Jotta työn laadullinen muutos voidaan ymmärtää, tarvitaan muutakin kuin kokemusten omaksumista ja valmiin tiedon käsittelyä. Tarvitaan ekspansiivisa oppimista, jolloin oppimisen tavoitteena on laadullinen muutos ja kokonainen toimintajärjestelmä. Tällöin oppimisen tulee olla kollektiivista ja pitkäkestoista. (Engeström. 2002, 87.)

Kehittävän työntutkimuksen näkökulmasta kehittämistyöpajoissa pyritään löytämään ekspansiivisen oppimisen kooperatiota. Kooperaatio on keskustelua yhteisistä asioista, polku kommunikation, joka voi syntyä pidemmän kehittämisajanjakson myötä. Kommunikaatio on kooperatiota reflektiivisempää. Tällöin myös toimintatapaa tarkastellaan kriittisesti. (Engeström. 2004.108-109).

Tavoitteena on tuottaa tietoa, joka on näyttöön perustuvaa ja nousee suoraan toimintaympäristöstä ja käytännönläheisestä toiminnasta. Tällöin tiedon luonne on reflektiivistä ja perustuu kehittäjän ja kehitettävän kohteen vuorovaikutukseen sekä sen kriittiseen tarkasteluun. Tällä tavoin tuotettu tieto on helposti käytettävissä sosiaalisissa ympäristöissä. Käytännöllinen tieto syntyy toimintakohteessaan, jolloin kysymys on ennen kaikkea tavasta tuottaa tietoa, ei niinkään pelkästä kyvystä soveltaa jo olemassa olevaa. (Toikko & Rantanen. 2009, 41-44.)

Opinnäytetyöni kehittäminen kohdistuu HelsinkiMission lapsiperhetyön vapaaehtoisiin, joilta vaaditaan pitkää sitoutumista toimintaan ja jotka nyt halutaan integroida mukaan kehittämistyöhön. Äiti- ja isämentoritoimintaan tulee sitoutua lähtökohtaisesti puolentoista vuoden ajaksi ja Albertin olohuoneessakin toivotaan, että vapaaehtoinen voisi tehdä vuoroja

säännöllisesti. Erityisesti äiti- ja isämentorioiminnassa vapaaehtoisten sitoutuminen on todella korkeaa, sillä n. 40% koulutetuista vapaaehtoisista haluavat aloittaattaa ensimmäisen tukisuhteen jälkeen vielä toisen tai kolmannen. Jotta vapaaehtoisten sitoutumista voidaan ruokkia, tulee kehittää jatkuvasti uusia tapoja, joilla innostaa vapaaehtoisia pysymään mukana toiminnassa. Sekä Äiti- ja isämentoritoiminta että Albertin olohuone ovat olleet toiminnassa kuuden-seitsemän vuoden ajan. Osa vapaaehtoisista on ollut mukana alusta lähtien. Erityisesti heille on tärkeää, että toiminta kehittyy suuntaan, joka mahdollistaa heidän vapaaehtoistoimijoina kasvamisen ja kehittymisen. Tällöin vapaaehtoistoiminta on strategista ja itse valittua.

Halusin tässä opinnäytetöissä nostaa kiireettömän läsnäolon merkityksen esille myös vapaaehtoisten ja koordinaattoreiden kohtaamisessa. Tämän vuoksi kehittämistyöpajat toteutettiin melko pienillä osallistujamäärillä. Näin kehittämistyön ketterä eteneminen oli mahdollista.

Opinnäytetyö on tiivis osa omaa työnkuvaani vapaaehtoistoiminnan koordinaattorina ja sen kehittämistä. Näin ollen erillistä tutkimuslupaa opinnäytetyön tekemiseen ei ole. HelsinkiMission toiminnanjohtaja, palvelupäällikkö ja kollegani ovat alusta asti olleet tietoisia ja sitoutuneita työn kehittämiseen.

#### 4.1 Toimintatutkimuksellinen työote ja kevennetyn sisällönanalyysin käyttö

Opinnäytetyö on toteutettu toimintatutkimuksellisella työotteella. Toimintatutkimus on käytännönläheinen, osallistava, reflektiivinen ja sosiaalinen tapa tuottaa tietoa ja tutkia ilmiöitä tutkimuksen menetelmin. Toimintatutkimuksella kehitetään yhteisön toimintaa ja lisätään ymmärrystä toiminnasta yhteisöllisellä toiminnalla. Tarkoituksena on tutkia yhteisössä olevia piileviä kykyjä ja taitoja eli sosiaalista todellisuutta ja siten muuttaa yhteisön todellisuutta mahdollistaen sen tutkimisen. (Heikkinen, Rovio, & Kiilakoski. 2006, 27.)

Toimintatutkimuksessa tutkija on on itse mukana toteuttamassa muutosprosessia ja tutkimussuunnitelma muototutuu tutkimuksen edetessä (Kananen. 2015, 77). Tavoitteena on kehittää yhteisön toimintaa ja lisätä yhteisön jäsenten ymmärrystä omasta toiminnastaan.

Toimintatutkimuksen kohdejoukkoa ei valita satunnaisotannalla, vaan tarkoituksenmukaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 2015, 164). Tässä opinnäytetyössä luonnollinen kohdejoukko olivat HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnan perhetyötä tekevät vapaaehtoiset, joilla on jo kokemusta vapaaehtoistoiminnasta lapsiperheiden parissa. Lisäksi he tuntevat ja ovat sitoutuneita HelsinkiMission arvoihin sekä vapaaehtoistoiminnan periaatteisiin, joiden varaan

myös uusi Lastensairaala-hanke tullaan rakentamaan. Vapaaehtoisia ei missään vaiheessa ole veloitettu osallistumaan kehittämistyöhön, vaan he ovat saaneet osallistua niin halutessaan.

Toimintatutkimus etenee spiraalimaisesti suunnittelun ja toiminnan kautta havainnointiin ja reflektointiin. Tästä puhutaan toimintatutkimuksen syklinä. Tarkoitus on, että tutkimus etenee uuteen sykliin reflektoinnin jälkeen, jonka tulosten mukaan suunnitellaan ja kokeillaan uudestaan havainnoiden ja reflektoiden. Tutkijan tehtävänä on ylläpitää keskustelua kyseenalaistaen sekä tuottaa tieteellistä tietoa työskentelyyn.

Toimintatutkimuksen tavoitteena on muuttaa sosiaalista todellisuutta, jossa tutkittavat ovat itse aktiivisina subjekteina ja jossa saadaan tietoa tutkittavasta asiasta. Aina toimintatutkimuksella ei saada aikaan muutosta, mutta se tuottaa tietoa vaikei muutoksessa onnistuttaisikaan. (Anttila. 2014, 7.)

Työn kehittämismuotona on myös yhteiskehittely, jonka keskiössä on dialogi käyttäjän ja tuottajan välillä. Yhteiskehittelylle ominaista on, että kehitettävä toiminta on tietyllä tavalla loputonta eikä koskaan tule valmiiksi. Yhteiskehittelyn myötä päädytään usein nopeisiin ratkaisuihin, jotta kehittäminen on käyttäjän toimintaan sopivaa ja sopeutuvaa. (Engeström. 2004, 80-81.) Tausta-ajatuksena onkin jatkuvan kehittämisen pohjavirta, josta on ammennettu aineistoa tähän opinnäytetyöhön.

Engeström (2004, 60-61) on kuvannut ekspansiivista oppimista syklisenä toimintana, joka alkaa vallitsevan käytännön kyseenalaistamisesta ja analyysistä. Sen jälkeen uusi ratkaisu mallinnetaan ja sitä tutkitaan. Tämän jälkeen prosessia arvioidaan ja uusi malli otetaan käyttöön ja vakiinnutetaan. Tässä opinnäytetyössä on tehty kaksi vapaaehtoisia osallistavaa ekspansiivisen oppimisen sykliä.

Tässä opinnäytetyössä aineistoa käsitellään kevennetyn sisällönanalyysin kautta, jota pidetään laadullisen tutkimuksen perusanalyysiimenetelmänä. Sisältöanalyysillä voidaan käsitellä monipuolisesti erilaisia aineistoja. Tutkija tekee johtopäätökset tuloksista sen jälkeen, kun tutkitusta aiheesta on tehty tiivis ja selkeä kuvaus. (Tuomi & Sarajärvi. 2009, 91,103.)

Sisältöanalyysi sopii hyvin strukturoimattoman aineiston tutkimiseen. Sisältöanalyysin kautta etsitään teksteistä merkityksiä. Sisältöanalyysillä pyritään kuvaamaan dokumenttien sisältöjä sanallisesti, jolloin analyysin pyrkimys on kuvata tiiviisti tutkittavaa ilmiötä. Tässä tapauksessa tutkittavat ilmiöt ovat mallinnetut työpajat vapaaehtoisille. Pyrkimyksenä on informaation lisääminen, joten hajanaisestakin aineistosta pyritään saamaan selkeä kokonaisuus.

#### 4.2 Aineiston keruu ja analyysi

Opinnäytetyön aineisto on kerätty toteuttamalla HelsinkiMission lapsi- ja perhetyössä mukana oleville vapaaehtoisille kaksi työpajaa. Ensimmäisessä työpajassa vapaaehtoiset integroitiin toiminnallisten menetelmien avulla toteuttamaan hankehakemusta. Toisessa työpajassa vapaaehtoiset osallistettiin perustoiminnan kehittämiseen yhteiskehittelyn myötä. Kummankin työpajan jälkeen vapaaehtoisilta kerättiin palaute sekä palautelomakkeella että verbaalisesti.

Opinnäytetyön aineisto muodostuu työpajoissa syntyneistä tuotoksista sekä havainnointipäiväkirjasta, jota pidin koko prosessin ajan. Palautteet työpajoista kerättiin lomakkeilla välittömästi työpajojen päätyttyä. Kumpaakin työpajaa varten laadittiin erilliset lomakkeet. Työpajat olivat tarkoituksella kaksi erilaista kokonaisuutta. Työpajoissa toimintatutkimuksellisilla menetelmillä kerätty aineisto ja palautelomakkeiden kautta saatu tieto on kuvattu ja sen pohjalta löydetty opinnäytetyön tulokset. Sisällönanalyysissä mikä tahansa kirjalliseen muotoon saatettu materiaali voi olla dokumentti (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 103).

Toimintatutkimukselle tyypilliseen tapaan tutkimussuunnitelma voi muotoutua tutkimuksen edetessä (Hirsjärvi ym. 2015, 164). Alkuperäisen suunnitelmani mukaan oli toteuttaa vain Lastensairaala-hankeeseen liittyvä työpaja. Kehittämistyön edetessä päätettiin toteuttaa myös Meet&greet-ilta ja sen jälkeen vapaaehtoisille mahdollisuus antaa sähköpostin välityksellä oma panoksensa. Näin saatiin enemmän aineistoa sekä mallinnettiin toiminnallisten menetelmien käyttö sekä hankehakemuksen tekoon että perustoimintaan.

Toimintatutkimuksessa kerättävän aineiston määrää ei voi etukäteen tarkasti tietää ja sen vuoksi sitä kerätään, kunnes kehittämishaasteen ratkaisemiseksi saatiin riittävästi aineistoa (Kananen, 2005, 128). Tämän vuoksi päädyin toteuttamaan myös toisen tutkimuksellisen syklin, jotta aineistoa olisi riittävästi päätelmiä varten. Kahden eri tyyppisen toiminnallisen työpajan myötä suurempi vapaaehtoisten joukko pääsi ääneen, jolloin moniäänisyys toteutui laajemmin.

Aineistolähtöisessä analyysissä luokittelun ja teemoittelun jälkeen pyritään aineistosta löytämään joko tiettyä samankaltaisuutta tai erilaisuutta. Aineistosta löytyy myös kiinnostavia asioita, joita ei osannut etukäteen odottaa. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 91-93.)

Opinnäytetyössä pyritään aineiston perusteella yhtäältä keräämään vapaaehtoisten konkreettisia ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi ja toisaalta löytämään heiltä ajatuksia osallisuudesta vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen ja johtamiseen. Tämän kaltaista laadullista aineistoa ei ole mielekästä käsitellä tilastollisten tekniikoiden avulla, joten analyysimenetelminä ovat ennen kaikkea teemoittelu ja tyypittely. Molempien työpajojen

aineisto on teemoiteltu niin, että aineistosta voidaan poimia joko vapaaehtoisten yhtenevät tai eriävät ajatukset tai vastaavasti voi poimia vapaaehtoisten mielipiteet siitä, millä lailla vastuita jaetaan vapaaehtoisen, asiakkaan ja koordinaattorin välillä.

Triangulaatiossa yhdistellään erilaisia tutkimusotteita ja niiden aineistonkeruumenetelmiä. (Kananen. 2005, 358.). Metodologisella triangulaatiolla tarkoitetaan, että samaa menetelmää käytetään eri tilanteissa tai vastaavasti eri menetelmiä samassa tutkimuskohteessa (Hirsjärvi ym. 2015, 233). Sekä Lastensairaala-hanketyöpajassa että Meet&greet-illassa käytettiin osallistavia menetelmiä, mutta tilaisuudet olivat luonteeltaan erilaiset. Molemmissa työpajoissa nousi esille, että vastuu vapaaehtoistoiminnan kehittämisestä tulisi olla sekä koordinaattoreilla että vapaaehtoisilla. Kummankin työpajan tuloksista on tulkittavissa, että vapaaehtoiset ovat valmiita kantamaan vastuuta sekä perus- että kehittämistyöstä nykyistä enemmän. He ovat valmiita kohtaamaan sairaiden lasten perheitä ja sitoutumaan siihen sekä perustoiminnassa haluavat kantaa vastuuta siitä, että asiakskohderyhmän osallisuus toteutuu.

## 5 Kehittämistyön suunnittelu, toteutus ja tulokset

Tämä opinnäytetyö on alku kehittämistyölle, jonka on tavoitteena jatkaa HelsinkiMission nuoriso- ja lapsiperhetyön tiimissä. Tarkoituksena oli toteuttaa työpaja, jossa vapaaehtoiset otettiin osalliseksi sekä uuden Lastensairaala-hankehakemuksen ideointiin. Tämän työpajan jälkeen suunnitelma tarkentui toimintatutkimukselliselle otteelle tyypillisesti ja päätettiin järjestää vielä toinen tapahtuma. Tämä oli vapaaehtoisten tapaaminen; Meet&greet. Sekä kehittämistyöpaja että Meet&greet toteutettiin vuoden 2018 aikana niin, että ensimmäinen pidettiin huhtikuussa ja toinen elokuussa.

### 5.1 Suunnittelu

Ensimmäinen työpaja liitettiin rahoitushakemukseen, jossa HelsinkiMission nuoriso- ja perhetyön tiimi haki rahoitusta Uudessa Lastensairaalassa toteutettavalle hankkeelle. Rahoitushakemuksen kirjoittamisesta vastasivat vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit sekä HelsinkiMission tutkijatohtori. Aikaisemmin HelsinkiMission hankehauista on vastannut järjestön ylin johto. Viime vuoden aikana vastuuta rahoitushakemuksista siirrettiin itseohjautuville tiimeille, joka on tuonut hakemuksiin substanssiosaamista. Tämän kehittämistyön myötä haluttiin myös vapaaehtoiset osallistaa jo rahoitushakemusvaiheessa kehittämis- ja suunnittelutyöhön.

Toinen tapahtuma oli Äiti- ja isämentoreille suunniteltu Meet&greet-ilta, joka on tarkoitus toteuttaa jokaisen toimintakauden aluksi. Tämän kaltaisten vertaistapaamisten tarve oli noussut aiemmin Äiti- ja isämentoreilta kerätyistä palautteista. Meet&greet-illat muodostavat

jatkumon, jolloin saman kaltainen ilta toteutetaan jokaisen toimintakauden alkaessa. Näin vapaaehtoiset tulevat mukaan myös jatkuvaan perustyön kehittämiseen.

## 5.2 Työpajojen toteutus

Työpajat pidettiin tarkoituksella kahtena hyvin erilaisena tapahtumana. Lastensairaala-hankkeen ideointipaja oli yksi kertaluonteinen tapahtuma, kun taas Meet&Greet-iltoja on tarkoitus järjestää kahdesti vuodessa. Näin opinnäytetyötä varten saatiin tietoa kahdesta eri tyypisestä kehittämisestä ja vapaaehtoisten ääni laajemmin kuuluviin.

Kumpaankin tapahtumaan kutsuttiin vapaaehtoisia HelsinkiMission Clara-järjestelmän kautta lähetetyllä sähköpostiviestillä ja pyydettiin ilmoittautumista etukäteen. Lastensairaala-hankkeen työpajaan kutsuttiin sekä Albertin Olohuoneen että Äiti- ja isämentoritoiminnan aktiivisia vapaaehtoisia. Kutsuja lähetettiin yhteensä 179 ja osallistujamäärä rajattiin 12 henkilöön. (Liite 1). Ryhmä täyttyi heti ja paikalle työpajaan saapui 11 henkilöä. Yksi työpajaan osallistuneista saapui myhässä ja osallistui vain viimeiseen menetelmään. Meet&Greet-iltaan kutsuttiin kaikki sillä hetkellä aktiivisina Äiti- ja isämentoreina toimivia, yhteensä 117 henkilöä ja heistä iltaan ilmoittautui 27 henkilöä, joista paikalle saapui 25. (Liite 2).

Tilaisuuksista tehtiin houkuttelevia järjestämällä ne mukavassa ympäristössä ja tarjoamalla ohjelman lisäksi iltapalaa sekä mahdollisuus vapaaehtoisten keskinäiseen vuorovaikutukseen ja kokemusten vaihtoon.



Kuvio 1. Lastensairaala-hankkeen työpajan tunnelmaa.



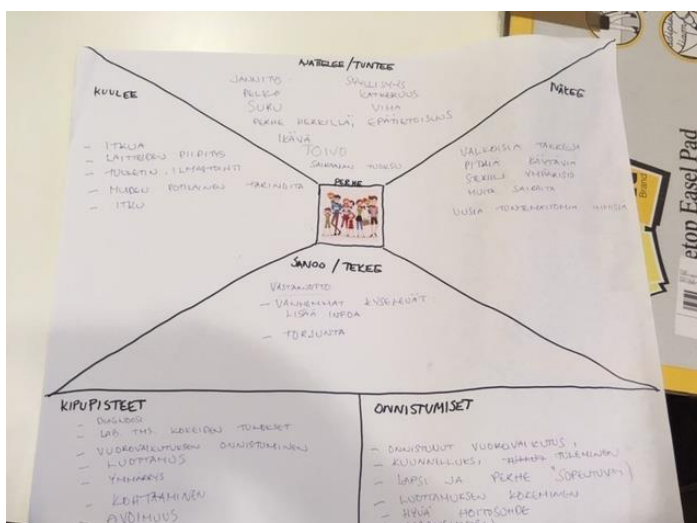
### 5.2.1 Lastensairaala-hankkeen ideointipaja

Työpajan suunnitteluun osallistui koko HelsinkiMission perhe- ja nuorisotyön tiimi, yhteensä kuusi vapaaehtoistoiminnan koordinaattoria. Työpajaan valittiin osallistavia menetelmiä, jotta vapaaehtoiset saisivat äänensä kuuluviin mahdollisimman moniäänisesti. Lisäksi etukäteen suunniteltiin palautelomake. Sovittiin, että kaksi koordinaattoria osallistuu työpajan konkreettiseen toteutukseen.

Työpaja toteutettiin HelsinkiMission tiloissa neljän tunnin mittaisena. Vapaaehtoisille esiteltiin ensin Lastensairaala-hanke, johon uutta rahoitusta oltiin hakemassa ja sen jälkeen työskenneltiin kolmen erilaisen menetelmän avulla. Ensimmäinen menetelmä oli lähinnä tutustumista ja yhteishengen luomista varten, mutta kahden muun menetelmän tarkoitus oli tuottaa tietoa hankehakemusta varten sekä saada selville vapaaehtoisten ajatuksia kehittämisestä ja mahdollisesta uudesta vapaaehtoistoiminnan muodosta. Työpajaan osallistuneet vapaaehtoiset olivat aktiivisesti ja innoissaan mukana kehittämistyössä.

Työpaja sisälsi kolme erilaista menetelmää, joilla kerättiin tietoa ja vapaaehtoisten ajatuksia liittyen uuteen hankkeeseen. Menetelminä olivat

1. ”Cocktail-juhlat”, jonka avulla osallistujat tutustuivat toisiinsa ja kertoivat odotuksiaan työpajan suhteen.
2. ”Punaiset ja vihreät laput”. Vapaaehtoiset pohtivat koordinaattoreiden luomia väittämiä uuteen hankkeeseen liittyen. Jokaiseen väittämään kukin vapaaehtoinen reagoi jättämällä sen yhteyteen punaisen tai vihreän liimalapun. Sai myös olla jättämättä kumpaakaan lappua. Punainen lappu kertoi vapaaehtoisen olevan eri mieltä, vihreä samaa mieltä väittämän kanssa. Lisäksi vapaaehtoiset saivat halutessaan perustella valintaansa kirjoittamalla liimalappuun.
3. ”Empathy map”, joiden avulla vapaaehtoiset pohtivat sekä vapaaehtoisen että kohderyhmään kuuluvan perheen näkökulmasta, mitä uudessa hankkeessa mukana oleminen heille voisi tuoda tunnetasolla.



Kuvio 2: Lastensairaala-hankkeen työpajassa vapaaehtoisten tuottama Empathy map.

Työpajan lopuksi käytiin vapaaehtoisten kanssa palautekeskustelu ja lisäksi he saivat täyttää kirjallisen palautelomakkeen. (Liite 3).

### 5.2.2 Äiti- ja isämentoritoiminnan Meet&greet

Työpajan suunnitteluun osallistui kolme Äiti- ja isämentoritoiminnan koordinaattoria. Meet&greet -illan toteuttamisen tarve oli noussut vapaaehtoisten palautteista, joissa he toivoivat yhteistä tapaamista aina kauden alussa. Kuten hankehakemustyöpajaan, myös Meet&greet -illan suunnitteluun valittiin osallistavia menetelmiä käyttöön. Lisäksi iltaan sisällytettiin tiedollinen osuus, jolloin vapaaehtoisille kerrottiin tulevista suunnitelmista, kuluneen vuoden tilastoista ja asiakaspalautteista.

Keskeisin kehittämiseen liittyvä teema illan aikana oli nostaa keskusteluun haastavaksi koettu aihe: Kuinka voimme minimoida virkistys- ja koulutustapahtumiin liittyviä peruutuksia tai saapumatta jättämisä? Lisäksi haluttiin vastata mentoreilta tulleeseen toiveeseen ja ideoida yhteistä hemmotteluiltaa, johon sekä mentorit että mentoroitavat voisivat osallistua. Meet&greet-ilta toteutettiin yritys yhteisönä Clarion Helsingin kanssa, joka tarjosi Äiti- ja isämentoritoiminnalle tilat iltaa varten. Aikaa oli varattu puolitoista tuntia. Ilta rakentui niin, että koordinaattorit kertoivat ensin äiti- ja isämentoritoiminnan kuulumisia, kuten alkuvuoden tilastotietoa mentorisuhteista, työnohjauksista ja tiedotusluontoisia asioita kuluvan kauden tapahtumista. Lisäksi koordinaattorit kävivät läpi keväällä tehdyn vapaaehtoiskyselyn tuloksia. Tämän jälkeen toteutettiin varsinainen työskentely illan teeman ympärillä. Ilta päättyi asiakaspalautteiden jakamiseen mentoreiden kanssa.

Työskentely peruutus-teeman ympärillä toteutettiin niin, että jokainen mentori sai kirjoittaa liimalapulle ajatuksensa kolmeen eri aiheeseen. Lapun sai myös jättää täyttämättä.

Työskentelyyn oli varattu puoli tuntia aikaa. Aiheet olivat:

1. Peruutukset / asiakkaat
2. Peruutukset / mentorit
3. Ideoita hemmotteluillan järjestämiseksi

Työpajan lopuksi mentoreita pyydettiin täyttämään kirjallinen palautelomake illan kulusta. (Liite 4).

### 5.3 Vapaaehtoisten integroiminen osaksi työn suunnittelua ja kehittämistä

Vapaaehtoiset osallistuivat kumpaankin tapahtumaan aktiivisen innokkaasti. Jo työskentelyiden aikana he antoivat verbaalista palautetta siitä, että osallistuvat mielellään toiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun. Molemmista työskentelyistä vapaaehtoisilta saatu kirjallinen palaute oli myös todella positiivista.

#### 5.3.1 Lastensairaala-hankkeen työpajan tuotokset

Vapaaehtoiset, jotka osallistuivat Lastensairaala-hankkeen työpajaan olivat lähtökohtaisesti kiinnostuneita uudesta hankkeesta. Moni kertoi työpajan aikana, että haluavat toimia vapaaehtoisina sairaalassa, mikäli hankkeelle saataisiin rahoitus. Moni kuvasi, että haluavat laajentaa vapaaehtoisuuttaan ja saada lisää haasteita, joita sairaalaympäristö voisi tarjota. Koko työpajaan osallistunut ryhmä lähti innolla kehittämistyöhön ja suhtautuivat innostuneesti työpajaan valittujen metodien käyttöön

Tässä työpajassa ensimmäisenä käytetty menetelmä, Cocktail-juhlat, on jätetty tarkoituksellisesti pois tulosten ja tuotosten määrittelystä, sillä sen merkitys oli toimia tutustumisen apuvälineenä. Kyseinen menetelmä ei tuo lisäarvoa kehittämistyöhön. Sen pois jättäminen on perusteltua myös tutkimuseettisistä syistä, sillä vapaaehtoiset kertoivat menetelmän avulla itsestään, jolloin vastaukset avaamalla, joku voisi tunnistaa itsensä tai jonkun muun.

Punaisten ja vihreiden lappujen avulla nousi esiin paljon yhteneväisiä ajatuksia koordinaattoreiden ja vapaaehtoisten mielipiteissä liittyen Lastensairaalahankkeeseen. Selkeinä yhteneväisinä ajatuksina nousivat muun muassa vapaaehtoistoiminnan joustavuus eri aikoina ja eri tapaamispaikkojen suhteen, vapaaehtoisten kyky kohdata perheen kriisi ja tukea siinä sekä työnohjauksen merkitys vapaaehtoisille. Tärkeämpää kuitenkin oli, että joidenkin väittämien kohdalla vapaaehtoiset olivat vastakkaista mieltä kuin koordinaattorit.



Kuvio 3: Lastensairaala-hankkeen työpajatyöskentelyä Punaiset ja vihreät laput -menetelmällä.

Neljässä väittämässä kaikki menetelmään osallistuneet vapaaehtoiset kertoivat mielipiteensä ja olivat yhtä mieltä seuraavista väittämistä:

- Vapaaehtoinen tuntee perusasiat sairaan lapsen kanssa elämisestä.
- Vapaaehtoinen tapaa tuettavaa perhettä sairaalassa.
- Vapaaehtoinen voi toimia yhteistyössä toisten järjestöjen vapaaehtoisten kanssa (esimerkiksi potilasjärjestöt).
- Vapaaehtoisille on järjestetty työnohjaus.

Kymmeneen väittämään kaikki menetelmään osallistuneet eivät ottaneet kantaa, mutta ne, jotka ottivat, olivat yhtä mieltä:

- Vapaaehtoinen kohtaa perheen kriisin ja on valmis keskustelemaan siitä.
- Vapaaehtoinen ei saata perheitä palveluiden pariin.
- Vapaaehtoiset järjestävät Olkkarin kaltaista toimintaa sairaalan tiloissa.
- Vapaaehtoiset toimivat pareittain.
- Vapaaehtoisten koulutuksen tulee kestää kauemmin kuin yhden kokonaisen päivän.
- Vapaaehtoisille on järjestetty vertaistapaamisia.
- Koordinaattori välittää vapaaehtoisille sairaalan ajankohtaiset kuulumiset.
- Koordinaattori pitää henkilökohtaisesti yhteyttä vapaaehtoiseen.
- Koordinaattori pitää yhteyttä vapaaehtoiseen kuulumiskirjein.
- Vapaaehtoiset ovat mukana hankkeen kehittämisessä.

Yhdentoista väittämän kohdalla vapaaehtoisten tuottama tieto oli ristiriitaista:

- Vapaaehtoinen toimii perheen tukena arkisin päivällä.
- Vapaaehtoinen toimii perheen tukena iltaisin ja viikonloppuisin.
- Vapaaehtoinen tapaa tuettavaa perhettä perheen kotona.

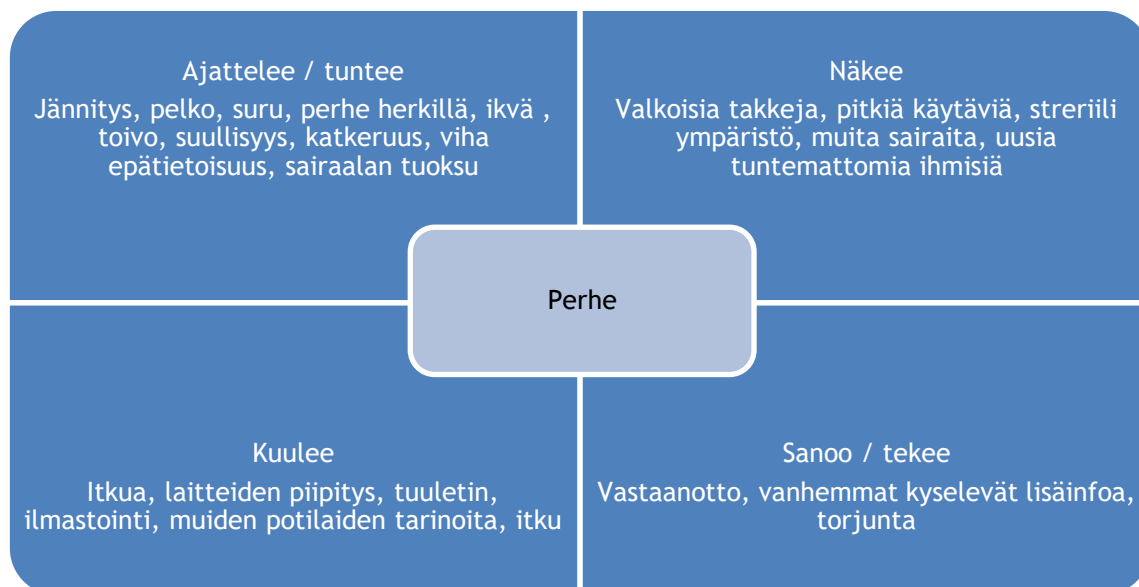
- Vapaaehtoinen siivoaa ja hoitaa perheen lapsia tukeakseen perhettä.
- Vapaaehtoinen auttaa perhettä tukiverkoston etsimisessä.
- Vapaaehtoinen auttaa perhettä lomakkeiden täyttämässä.
- Vapaaehtoinen toimii perheen tukena 5-10 tapaamisen ajan.
- Vapaaehtoinen voi toimia sekä Lastensairaalassa että tuttuun tapaan Olkkarissa / mentorina.
- Koordinaattori on tavattavissa sairaalassa.
- Vapaaehtoiset ovat näkyvä osa hankkeen markkinointia ja viestintää.
- Vapaaehtoiset ovat mukana hankkeen arvioinnissa

Väittäjä	Punaisia	Vihreitä
1. Vapaaehtoinen tuntee perusasiat sairaan lapsen kanssa elämisestä	0	10 - koulutusta - tärkeää! - ehdoton vaade
2. Vapaaehtoinen toimii perheen tukena arkisin päivällä	1 - onko henkilökunnan tiellä päivisin?	6 - ehkä myös illalla - tukea pitää antaa silloin kun perhe sitä tarvitsee
3. Vapaaehtoinen tapaa tuettavaa perhettä perheen kotona	4 - onko tarpeeksi asiantuntemusta?	2
4. Vapaaehtoinen tapaa tuettavaa perhettä sairaalassa	0	10 - erityisesti perheen muita lapsia - siellä missä perhe haluaa tavata
5. Vapaaehtoinen toimii perheen tukena iltaisin ja viikonloppuisin	1	5 - illat ja viikonloput yksinäistä aikaa - sovittuina aikoina, ei jatkuvasti ja joka ilta
6. Vapaaehtoinen siivoaa tai hoitaa lapsia perhettä tukeakseen	4 - ei ensisijaisesti	2 - jos se auttaa jaksamista

7. Vapaaehtoinen kohtaa perheen kriisin ja on valmis keskustelemaan siitä	0	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tämä on mielestäni toiminnan ydin</li> <li>- vaativa tehtävä, saattaa kuormittaa</li> <li>- ydinasia</li> </ul>	
8. Vapaaehtoinen auttaa perhettä tukiverkoston etsimisessä	5		2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- eikös tämä vapaaehtoistoiminta ole se tukiverkosto?</li> </ul>
9. Vapaaehtoinen saattaa perhettä palveluiden pariin	7		0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mielestäni sosiaalitoimen tehtävä</li> </ul>
10. Vapaaehtoinen auttaa perhettä lomakkeiden täyttämässä	8		1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pitäisi tuntea lainsäädäntö kyseisistä asioista</li> <li>- osaaminen ei riitä, sosiaalitoimen tehtävä</li> </ul>
11. Vapaaehtoiset järjestävät Olkkarin kaltaista toimintaa sairaalan tiloissa	0		8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kaikki olkkarin hyvät toiminnot sairaalassa käyttöön</li> </ul>
12. Vapaaehtoinen toimii perheen tukena 5-10 tapaamisen ajan	1		6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tarpeen mukaan</li> <li>- tarvittaessa enemmänkin</li> <li>- varmasti riippuu tilanteesta, jatkuvuus olisi hyvä asia</li> </ul>
13. Vapaaehtoiset toimivat pareittain	0		8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- erittäin hyvä idea</li> </ul>
14. Vapaaehtoinen voi toimia sekä Lastensairaalassa että tuttuun tapaan Olkkarissa / mentorina	4		2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- voi olla liikaa</li> <li>- voi olla rankkaa</li> </ul>
15. Vapaaehtoinen voi toimia yhteistyössä toisten järjestöjen vapaaehtoisten kanssa (esimerkiksi potilasjärjestöt)	0		10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ilman muuta, jos yhteisen tekemisen paikka</li> </ul>

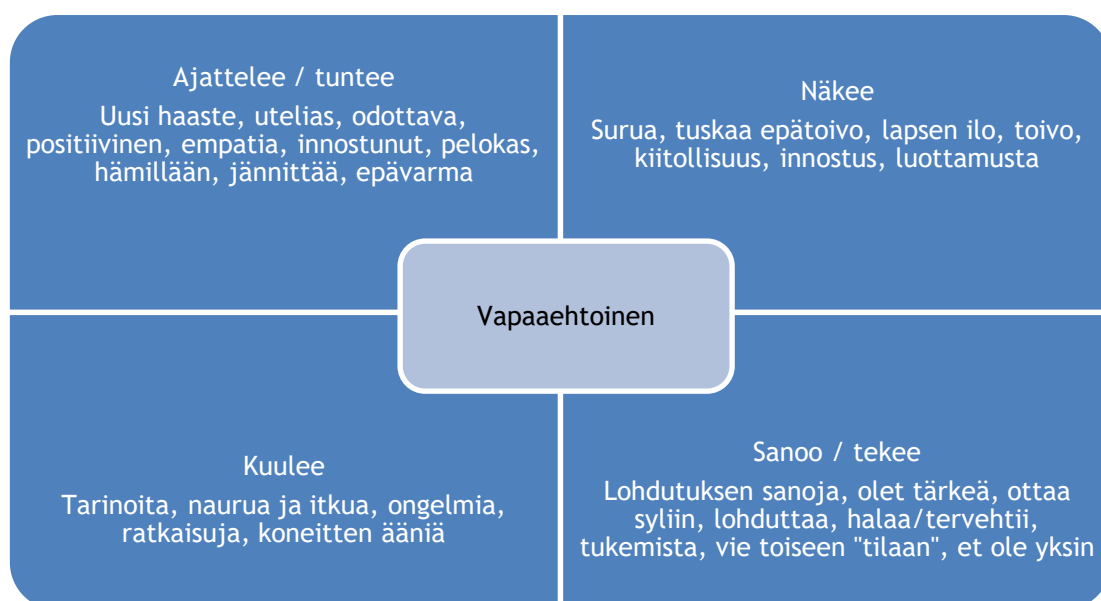
16. Vapaaehtoisten koulutus kestää yhden kokonaisen päivän	7 - enemmän - voi kestää pitempäänkin - kesto pitempään, myös psykologista ohjausta - enemmän - yksi päivä on vähän	0
17. Vapaaehtoisille on järjestetty työnohjaus	0	10 - ehdoton edellytys - pakollinen - totta kai - hyvä
18. Vapaaehtoisille on järjestetty vertaistapaamisia	0	8 - palautumisen ja jaksamisen kannalta tärkeää
19. Koordinaattori on tavattavissa sairaalassa	5 - onko tarvetta? - tarvittaessa - tarvittaessa - vain kun on kysyttävää	1
20. Koordinaattori välittää vapaaehtoisille sairaalan ajankohtaiset kuulumiset	0	8 - perheen kuulumiset - helpottaa toimintaa
21. Koordinaattori pitää henkilökohtaisesti yhteyttä vapaaehtoiseen	0	6 - joskus - tarvittaessa - totta kai! - tarvittaessa
22. Koordinaattori pitää yhteyttä vapaaehtoiseen kuulumiskirjein	0	6 - kiinnostaa kuulla, miten toiminta kehittyy ja saa vinkkejä omaan työhön
23. Vapaaehtoiset ovat näkyvä osa hankkeen markkinointia ja viestintää	6	1
24. Vapaaehtoiset ovat mukana hankkeen arvioinnissa	4 - perheet, sairaala ja missio arvioivat	2 - kokemusten jakamisen vuoksi voisi hyvä olla
25. Vapaaehtoiset ovat mukana hankkeen kehittämisessä	0	7 - ehdottomasti!

Empathy map-menetelmän avulla vapaaehtoiset saivat asettua sairaalassa olevan perheen asemaan tai sairaalassa vapaaehtoisena toimivan asemaan. Vapaaehtoisten oli luonnollisesti helpompi asettua omaan rooliinsa vapaaehtoisena kuin perheen asemaan. Empathy map-menetelmän avulla vapaaehtoiset saivat kummastakin roolista esille sekä kipupisteitä että onnistumisia.



Kipupisteet: Diagnoosi, lab. ym. kokeiden tulokset, vuorovaikutuksen onnistuminen, luottamus, ymmärrys, kohtaaminen, avoimuus

Onnistumiset: Onnistunut vuorovaikutus, kuunnelluksi tuleminen, lapsi ja perhe sopeutuvat, luottamuksen kokeminen, hyvä hoitosuhde, paraneminen





Kipupisteet: Riittämättömyyden tunne, kuoleman näkemisen pelko, surun kohtaaminen, oma kasvu

Onnistumiset: Näkee, että on voinut olla avuksi, positiivinen palaute, halaus/iloinen kohtaaminen, vanhemman tai lapsen pieni ilo hetkistä

Kirjallisen palautteen antoivat kaikki 11 iltaan osallistunutta vapaaehtoista. Jokainen heistä koki tullessa kuulluksi, työpaja innosti heitä kaikkia lisää vapaaehtoistoimintaan, jokainen halusi tietää, miten hankehakemus etenee ja kaikki halusivat osallistua jatkossakin vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen.

Vapaaehtoiset arvioivat työpajan tunnelman innostavaksi, hyväksi, lämpimäksi, avoimeksi sallivaksi, empaattiseksi ja positiiviseksi. Työpajassa käytetyt menetelmät olivat vapaaehtoisten mielestä helppoja, harkittuja, mielenkiintoisia, erinomaisia, monipuolisia, keskustelevia ja osallistavia. Palautteissa kiitettiin työpajassa mukana olleita koordinaattoreita. Jatkossa toivottiin lisää samankaltaisia tapaamisia, tietoa hankkeen edistymisestä, ja tietoa siitä, milloin uuden hankkeen vapaaehtoiseksi saisi ilmoittautua. Yksi vastaaja toivoi, että olisi saanut työpajan sisällön itselleen etukäteen tiedoksi.

### 5.3.2 Meet&greet-illan tuotokset

Keskeisin tuotos Meet&greet-illasta oli vapaaehtoisten ideat siitä, miten minimoida tapahtumiin ilmoittautuneiden asiakkaiden ja vapaaehtoisten viime hetken peruutuksen tapahtumista ilmoittamatta pois jääminen. Vapaaehtoiset keskustelivat runsaasti siitä, miten ikävää viime hetken peruutukset ovat, sillä ne ovat ensisijaisesti taloudellisten resurssien hukkaamista.

Tässä opinnäytetyössä on käytetty aineistona Meet&greet-illan osalta vain osaa illassa käsiteltyjä asioita. Tiedotusluonteiset asiat on rajattu tietoisesti pois.

Asiakkaiden, eli mentoritoiminnassa mukana olevien perheiden osalta vapaaehtoisilla oli paljon ideoita, jotka on alla olevassa taulukossa luokiteltu sen mukaan, kenen tulisi olla aktiivinen vai onko kyseessä kokonaan uusi käytäntö.

Koordinaattori	Vapaaehtoinen	Asiakas	Uudet käytännöt
Informoidaan tapahtumista ajoissa	Vapaaehtoinen lähtee asiakkaan mukaan tapahtumaan	Ilmoittautuu vasta kun tietää pystyvänsä osallistumaan	Pieni osallistumismaksu perheiltä

Pyydetään sitovat ilmoittautumiset	Vapaaehtoinen noutaa asiakkaan kotiovelta		Sakkomaksu, jos jää pois ilmoittautumisajan jälkeen
Muistutetaan tapahtumasta tekstiviestillä	Kyydistä sopiminen asiakkaan kanssa		Panttimaksu, joka palautetaan tapahtuman jälkeen
Muistutetaan tapahtumasta henkilökohtaisella puhelulla			
Pienempien tapahtumien järjestäminen ympäri pääkaupunkiseutua			
Informoidaan tapahtuman sisällöstä lisää			

Vapaaehtoisilla oli runsaasti ideoita myös siihen, miten vapaaehtoisten viime hetken peruutuksia tai saapumatta jättämissä voidaan vähentää.

Koordinaattori	Vapaaehtoinen	Uusi käytäntö
Pyytää sitovat ilmoittautumiset	Ilmoittautuu vasta, kun tietää pystyvänsä osallistumaan	Sakkomaksu, jos jättää tulematta paikalle
Muistuttaa muutama päivä ennen tapahtumaa tekstiviestillä		Ilmoittautumismaksu, joka palautetaan, kun vapaaehtoinen saapuu ilmoittautumaansa tilaisuuteen
Tapahtumat erikseen myös Espooseen ja Vantaalle		
Motivoi kertomalla jo kutsussa, että tilaisuuteen saapumatta jättäminen tuo kustannuksia järjestölle		

Vapaaehtoiset tuottivat ideoita hemmotteluilta varten.

Liikunta	Rentoutus	Koulutus	Kulttuuri
Allas seapool -ilta	Kevyt jumppa	Luento	Elokuvilta
Kaupunkipyöräajelu	Sauna	Kokkauskurssi	Konsertti
Luontoulkoilua kansallispuistossa	Kosmetologi, hieronta		Hiljainen pieni kynttiläkonsertti
	Meditointi, jooga		Maalausilta
	Day Spa		Museo
	Mökkitapahtuma		Ooppera

Palautteen antoi 19 iltaan osallistunutta vapaaehtoista. Kaikki kokivat illan aikana käsitellyt asiat mielenkiintoisina ja illan innostavana. Jokainen koki tulleen kuulluksi ja kaikki toivoivat Meet&greet iltoja jatkossakin. Kukaan palautteen täyttäneistä vapaaehtoisista ei keksinyt mitään lisäkehittävää Meet&greet -illan sisältöön. Ainoastaan tuli toive siitä, että ilta kestäisi kauemmin kuin puolitoista tuntia.

Se, miten vapaaehtoiset kokivat illan aiheet, voidaan jaotella kahteen ryhmään. Vapaaehtoiset kuvasivat työskentelytapoja käytännön asioiden kautta. Osa kertoi aiheiden olleen tuttuja, mielenkiintoisia, sopivan helppoja, aiheellisia, sopivan pituisia, toimivia,

rentoja, vapaamuotoisia ja tehokkaista. Osa taas kuvasi työskentelytapoja sosiaalisessa mielessä ja kertoi niiden olevan ihmisläheisiä, välittömiä, vastavuoroisia, osallistavia, rentoja ja sellaisia, joista ei tarvinnut ottaa paineita.

Meet&greet-illan jälkeen koordinaattorit päättivät toteuttaa kevyen kyselyn sähköpostitse kaikille Äiti- ja isämentoritoiminnassa mukana oleville vapaaehtoisille. Tähän päädyttiin kahdesta syystä; jotta vapaaehtoinen saisi halutessaan äänensä kuuluviin, vaikkei olisi ollut paikalla Meet&greet-illassa ja jotta Meet&greet-illan aikana kerätty tieto tavoittaisi kaikki toiminnassa mukana olevat vapaaehtoiset. Kysely toteutettiin niin, että Meet&greet-illan aikana saadut kehittämisideat sekä peruutusten että hemmotteluillan ideoinnin suhteen koottiin ja lähetettiin kaikille sähköpostina. Saatesähköpostiin lisättiin tieto siitä, että vastaamalla sähköpostiin voisi tuoda vielä oman näkemyksensä asioihin. Tähän kyselyyn ei tullut kuin muutama vastaus, jotka olivat joko samanlaisia kuin jo Meet&greet-illan aikana saadut vastaukset tai koskivat kokonaan eri aihepiiriä. Näitä vastauksia ei sen vuoksi otettu huomioon.

### 5.3.3 Keskeiset tulokset ja yhteenveto

Keskeisimpänä tuloksena voin todeta, että ammattimaisesti koordinoitua vapaaehtoistoimintaa tulee viedä eteenpäin osallistavan johtamisen keinoin. Se asettaa vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit uusien haasteiden eteen, jotta luovat menetelmät tulisi laajemmin käyttöön. Osallistava toiminta saa vapaaehtoisten äänen moniäänisemmin kuuluviin kuin pelkät kyselyt. Vapaaehtoiset eivät niinkään kaipaa uusia työmuotoja, vaan laajempia mahdollisuuksia osallistua siihen toimintaan, jota he ydintehtävän osalta jo toteuttavat. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin näkökulmasta kehittämistyöstä tulee mielekkäämpää ja moniäänisempää, kun vapaaehtoiset otetaan siihen mukaan. Näin myös koordinaattori pääsee laventamaan ammattitaitoaan ja toisaalta jakamaan osan vastuusta vapaaehtoisten kanssa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli aloittaa HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnassa uusi työkäytäntö, jolla osallistetaan vapaaehtoiset kehittämistoimintaan. Kehittämistyön edetessä oli selvää, että vapaaehtoiset haluavat olla mukana kehittämistyössä ja ovat siihen motivoituneita. Kehittämistyöpajojen myötä nousi esille, että vapaaehtoiset ovat valmiita ottamaan yhä enemmän vastuuta myös koko toiminnan kehittämisestä. Pelkän vapaaehtoistoiminnan ydintyön toteuttaminen ei riitä pitkällä aikavälillä. Vapaaehtoiset haluavat ottaa vastuuta siitä, että sekä he itse että heidän asiakkaansa sitoutuisivat paremmin HelsinkiMission järjestämiin tapahtumiin ja peruutuksia pyrittäisiin jatkossa minimoimaan. Yllättävä oli, että vapaaehtoiset olisivat valmiita jopa sakkomaksuihin, osallistumismaksuihin tai pantteihin peruutusten vähentämiseksi. Lisäksi vapaaehtoiset haluavat olla mukana tuottamassa tietoa hankkeesta ja antamassa omia ideoitaan sen

eteenpäin viemiseksi. Yllättävää sen sijaan oli, että vapaaehtoiset eivät kokeneet, että voisivat olla mukana myös hankkeen arvioinnissa tai mainonnassa ja markkinoinnissa. Vapaaehtoiset mielsivät arvioinnin ja markkinoinnin vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin tehtäväksi.

Tästä aineiston analyysin myötä löytyi synteesejä, jotka vastaavat asetettuihin kehittämishaasteisiin. Aineiston perusteella tuloksena voidaan nähdä vapaaehtoisten halu olla mukana kehittämistyössä, mutta arvioinnin he kokevat kuuluvan työntekijälle. Aineistosta nousee vahvasti esille, että vapaaehtoiset ovat hyvin perillä asiakaskohderyhmän tilanteista, niin sairaiden lasten perheiden kuin tavallisten perheiden toiveista ja tarpeista. Vapaaehtoistoiminnan johtamisen näkökulmasta merkittävää on, että vapaaehtoisilla on usein ajankohtaisempi tieto asiakaskohderyhmästä kuin vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreilla. Kehittämistyön tuloksena voidaan nähdä, että vapaaehtoisia ei niinkään sitouta toimintaan pelkästään huolella suunnitellut ja toteutetut vapaaehtoistoiminnan prosessit, vaan heille merkittävää on tulla kuulluksi ja päästä osallistumaan toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen.

Vapaaehtoiset ja koordinaattorit keskittivät huomionsa yhteiseen kohteeseen jäsentäen ja muokaten sitä, jolloin voidaan nähdä ekspansiivisen oppimisen kooperaatiota. Ennalta määriteltyä tehtävää ei varsinaisesti muutettu, mutta siitä pyrittiin löytämään uusia näkökulmia. HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnassa vapaaehtoisten osallistaminen kehittämistyöhön on alkumetreillä, joten ekspansiivisen oppimisen kommunikaatiota ei tämän kehittämistyön osalta voinutkaan tapahtua. Kun vapaaehtoiset saavat jatkossa enemmän kokemusta kehittämistyöhön osallistumisesta, pystyvät he paremmin reflektoimaan kehittämismenetelmiä ja -aiheita.

Kehittämistyön tuloksena vapaaehtoisten toimintamahdollisuudet lisääntyivät, joka oli yksi kehittämistyön tavoite. Vapaaehtoistoimintaa ammatikseen koordinoivat henkilöt näkevät monesti toimintamahdollisuuksien lisäämisen kokonaan uusien työmuotojen luomisena. Tämän kehittämistyön myötä on havaittavissa, että jo olemassa olevan toiminnan laentaminen ja siihen osallistaminen ovat itsessään merkityksellisiä. Kehittämistoimintaan osallistuminen sitouttaa vapaaehtoisia uudella tavalla. Osallistumalla kehittämistyöhön, toteutuu myös vapaaehtoistoiminnan omistajuus. Oikealla tavalla toteutettu vapaaehtoisten integroiminen toiminnan kehittämiseen ei uhkaa vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin ammattia, vaan päinvastoin tuo siihen lisää syvyyttä ja tietynlaista työoveruutta vapaaehtoisilta.

Kehittämistyön myötä HelsinkiMission vapaaehtoisten yhteisöllisyys vahvistui, vapaaehtoiset pääsivät ottamaan kykynsä käyttöön ja toisaalta saivat omaehtoisesti valita osallistuvatko kehittämiseen ja millä tavoin. Etenkin Lastensairaala-hanketyöpajassa oli mielekästä havaita,

että kaikki vapaaehtoiset eivät vastanneet jokaiseen Punaiset ja vihreät laput -tehtävän väittämiin. Toiminnallisten menetelmien käyttö perustuu luottamukseen ja yhteisön hyväksyvä ilmapiiri jättää tilaa myös sille, että joku ei ota kantaa, vaikka se olisi mahdollista.

Työpajan aikana vapaaehtoisille ja koordinaattoreille muodostui uusi paikan ja tilan ulottuvuus, kun syntyi oivalluksia siitä, miten vapaaehtoistoimintaa voi toteuttaa sairaalassa ja mitä uusia, erilaisia toimintatapoja se vaatii. Vapaaehtoiset oivalsivat vastuun ulottuvuuden laajentuvan, kun yhteisen dialogin kautta muodostui käsitys siitä, että sairaalahankkeen kautta toimintaan tulleet asiakasperheet voivat integroitua osaksi HelsinkiMission perhetyötä. Kehityksen ulottuvuus toteutui, kun syntyi yhteinen ymmärrys siitä, miten jokainen vapaaehtoinen ja koordinaattori voivat omilla toimillaan pitää yllä uuden toimintamallin kehittymistä ja jatkuvan oppimisen ilmapiiriä.

Koska kehittämistyö on pitkäjänteistä ja ajallisesti pitkäkestoista, ei aineistosta löydy vastausta siihen, miten pysyväksi toimintatavaksi nyt toteutettu kehittämistyö jää. Positiivisen palautteen perusteella sitä kuitenkin tulisi jatkaa. Koska lähiesimiestä ei kehittämistyöpajojen toteutuksen aikana ollut, jäi esimiehen rooli kehittämistyöstä pois. Kehittämistyöhön olisi syytä aina liittää esimiesnäkökulma, jotta kehittäminen on avointa ja tulokset integroituvat koko organisaation käyttöön.

## 6 Pohdinta

Opinnäytetyön keskeisin kehittämistehtävä oli aloittaa HelsinkiMission lapsiperhetyön vapaaehtoisten kanssa uusi työmalli, jossa vapaaehtoiset tulevat tiiviiksi osaksi työn kehittämistä ja suunnittelua. Tämä tavoite täyttyi ja vapaaehtoisten palautteista nousi yksiselitteisesti halu olla mukana toiminnan kehittämisessä.

Vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä on omat erityiset haasteensa. Marjovuori (2014, 141-142) kuvaa, että vapaaehtoistoiminnasta vaarana on tulla enemmän säädeltyä, palkkatyön kaltaista, vähemmän mukavaa, vähemmän autonomista ja vähemmän luovaa. Näin voi käydä, kun julkinen sektori on alkanut vaatia myöntämälleen rahoitukselle vastineeksi erilaisia vapaaehtoistoimintaan kohdistuvia mittareita, jotka ovat usein professionaalisen työelämän mallin mukaisia. Vapaaehtoistoiminnan professionalisoituminen näkyy siinä, että vapaaehtoistoiminnan koordinointi on ammatti, josta maksetaan palkkaa ja työtä kehitetään siitä näkökulmasta. Uhkana on, että vapaaehtoisia aletaan valita yhä tarkemmin eikä kaikkien osallisuus pääse toteutumaan eikä omistajuuden kokemus syntymään. Vapaaehtoisten ottaminen mukaan toiminnan suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin on erityisen merkityksellistä, jotta vapaaehtoistoiminta säilyttää erityisen asemansa yhteiskunnan hyvinvoinnin tuottajana. Toisaalta vain osa kaikista vapaaehtoisista haluaa olla mukana kehittämisessä. Vapaaehtoisilla tulee aina olla mahdollisuus pelkästään suorittaa heille

annettua vapaaehtoistoiminnan perustehtävää ja rajata kehittäminen ja arviointi pelkästään kooridnaatiotyön ammattilaisille ja siitä kiinnostuneille vapaaehtoisille.

Vapaaehtoistoiminnan ammatillisessa koordinoinnissa on haluttu suojella vapaaehtoisia toiminnassa olevilta negatiivisilta ilmiöiltä. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori on tottunut toimimaan eräänlaisena katalysaattorina vapaaehtoisen ja kohdeasiakkaan välissä etenkin konfliktitilanteissa. Koska vapaaehtoistoiminnasta ei makseta palkkaa, on ammatikseen koordinaatiotyötä tekevien helppo mieltää haasteet vain heidän itsensä ratkaistaviksi. Näin on pitkään ollut myös HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnassa, jossa koordinaattoreiden kesken on usein mietitty, mitä voidaan tehdä ilmiölle, jossa ihmiset ilmoittautuvat tapahtumiin, mutta jättävätkin tulematta paikalle. Koordinaattorit ovat ajatelleet tämän teeman olevan liian haastava vapaaehtoisten ratkaistavaksi ja osaltaan pelänneet sitä, että vapaaehtoiset kokevat teeman esiin nostamisen heihin kohdistuvana kritiikkinä. Kehittämistyön myötä on noussut esiin, että haastavissakin asioissa vapaaehtoiset itse tuottavat paljon kehittämisideoita haasteiden kohtaamiseksi ja ratkaisemiseksi. Silti se ei uhkaa ammatillisen koordinaatiotyön asemaa, vaan tekee työstä reflektiivisempää ja moniäänisempää.

Halusin tietoisesti tässä opinnäytetyössä lähestyä oman työni kehittämistä muilla tavoin kuin perinteisillä haastatteluilla. Koska halusin toteuttaa työn nimenomaan toimintatutkimuksellisella otteella, syklisenä kehittämistyönä, on aikaa sen tekemiseen mennyt yllättävän paljon. Prosessi on opettanut, että vuosi kehittämistyössä on lyhyt aika ja tämän kaltainen työskentely vaatii pitkiä ajanjaksoja ja sinnikästä työskentelyä. Jälkeen päin ajateltuna, olisi ollut viisasta aloittaa työpajojen kanssa vieläkin aikaisemmin tai jatkaa vielä hetki eteenpäin.

Aineiston keräämisen suhteen tekisin nyt selkeämmän rajaamisen kahteen työpajaan. Meet&greet-illan jälkeen lähetetyn sähköpostikyselyä pohtisin tarkemmin, sillä se ei tuonut lisäarvoa varsinaiselle kehittämistyölle. Arvelen, että vapaaehtoisten oli vaikea kommentoida melko haastaviin peruutusikäntöihin ilman, että mukana oli yhteistä dialogia ja toisten vapaaehtoisten kommentteja. Sähköpostin arvo on kuitenkin siinä, että vapaaehtoiset, jotka eivät olleet Meet&greet-illassa saivat kuitenkin tiedon, mitä illan aikana oltiin käsitelty. Näin toiminta on avointa ja läpinäkyvää ja sähköpostin lähettäminen perusteltua tiedon jakamisen näkökulmasta.

Paylor (2011, 27), joka on kirjallisuuskatsauksessaan tutkinut vapaaehtoistoiminnan vaikutuksia terveyteen ja yhteisöjen hyvinvointiin, toteaa vapaaehtoisen olevan varsin homogeeninen joukko. He ovat pääsääntöisesti valkoihoisia, yli 55 vuotiaita naisia. Tämä näkyy myös HelsinkiMission vapaaehtoisissa ja heidän kehittämistyössään. On mielenkiintoista

ajatella, minkälaisia ajatuksia Lastensairaalassa vapaaehtoisensa toimimisesta olisi tuottanut esimerkiksi joukko nuoria miehiä. Olisiko heille esimerkiksi lomakkeiden täyttäminen perheiden avuksi ollut helpommin lähestyttävä vapaaehtoistehtävä kuin tässä kehittämistyössä mukana olevalle joukolle? Vapaaehtoistoiminnan tulisi enenevässä määrin tavoittaa erilaisista etnisistä taustoista olevia, eri ikäisiä, kaikkia sukupuolia ja eri vähemmistöjen edustajia.

Vapaaehtoistoiminta ei ole pelkästään lopputuote, vaan siihen osallistumalla pääsee mukaan rakentamaan yhteisöllisyyttä ja demokratiaa. Osallistumalla kehittämistyöhön vapaaehtoiset saadaan tuntemaan, että he omistavat osan tekemästään työstä ja voivat liittyä siihen organisaatioon ja sen arvoihin, jossa vapaaehtoisuuttaan toteuttavat. Lupaus osallistumisesta kuitenkin edellyttää itsenäiseen ajatteluun kykeneviä ihmisiä, jotka uskaltavat myös kyseenlaistaa auktoriteetteja. Matthies (2017, 154-156) kuvaa osallistumisparadigmaa petokseksi sitä, että hyväksi tarkoitettu osallisuus kääntyykin itseään vastaan. Vapaaehtoistoiminnan osallistavassa kehittämisessä piilee tämä uhka, jos kehittämistoiminnassa ei keskitytä jatkuvaan moniäänisyyden varmistamiseen. Jo tämän kehittämistyön aikana oli huomattavissa, että muutenkin aktiiviset vapaaehtoiset olivat innokkaita osallistumaan kehittämistyöhön ja jakamaan mielipiteitään. Vaarana on, että muodostuu kehittämistyön sisäpiiri, johon jollain tavoin sosiaalisesti taitamattomat tai ujommat vapaaehtoiset eivät pääse mukaan. Kehittäjien sisäpiiri voi myös pelottaa potentiaalisia vapaaehtoisia tulemasta mukaan toimintaan, jos kehittäminen koetaan velvollisuudeksi tai niin sanotuksi hyvän vapaaehtoisen mittariksi. Kehittämistyöhön mukaan pääseminen ei koskaan saa olla palkinto, vaan sen tulee olla jokaiselle vapaaehtoiselle mahdollista riippumatt siitä kuinka pitkään tai kuinka suurella intensiteetillä he ovat olleet toiminnassa mukana.

Vapaaehtoistoiminnassa työn tuloksista ja vaikutuksista on totuttu raportoimaan rahoittajille. Tulisiko jatkossa kehittää toimintaa siihen suuntaan, että raportointia tapahtuisi myös vapaaehtoistoimijoille entistä enemmän. Vapaaehtoistoiminnan ydin ovat vapaaehtoiset itse. Yhdelläkään järjestöllä tai muuta vapaaehtoistoimintaa toteuttavalla taholla ei ole varaa jättää tätä ryhmää informaatiota vaille. Opinnäytetyön tekemisen myötä olen huomannut, että ihmiset ovat valmiita sitoutumaan haastavaan ja aikaa vievään vapaaehtoistoimintaan, jos heidät otetaan alusta asti mukaan toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen sekä kerrotaan toiminnan etenemisestä.

## 6.1 Etiikka ja luotettavuus

Sosiaalialan korkeakoulutettujan ammattijärjestö Talentia (2017, 16, 31, 52) on määritellyt eettiset ohjeet, joiden mukaan osallisuuden edistäminen on kestäväää toimintaa. Tähän liittyy vavasti vastavuoroisuus ja ideointi asiakasryhmien kanssa. Ammattieettisessä työssä



kehitetään työkäytäntöjä yhdessä asiakkaisen kanssa. Tämän opinnäytetyön teemaksi valitsin nimenomaan vapaaehtoisten äänen esille nostamisen ja heidän piilossa olevien kykyjensä tarkastelun ja käyttöön ottamisen. Koska halusin nostaa erityisesti vapaaehtoistoimijoita ja heidän ajatuksiaan esille, on tästä työstä rajattu pois asiakaskohderyhmä, eli perheet, jotka saavat Äiti- tai isämentorin tai ne vanhemmat lapsineen, jotka käyvät Albertin olohuoneella.

Laadulliselle tutkimukselle tyypilliseen tapaan tämän opinnäytetyön aineisto koostuu eri lähteistä kerätyistä aineistoista, jolloin analyysikin toteutuu synteesisinä. (Kananen. 2015. 114.) Kahdesta erilaisesta kehittämistyöpajasta kerätty materiaali tuottaa tässä opinnäytetyössä synteessin.

Kehittämistyöhön osallisui henkilöitä vapaaehtoisesti ja heidän anonymiteetistaan huolehdittiin koko kehittämistyön ajan. Mistään vastauksista ei pysty tunnistamaan, kuka sen on antanut ja kaikki kehittämistyön raportointi tapahtui anonymisoituna tietona. Mukana olleet henkilöt tiesivät koko ajan, että kehittämistyöstä kirjoitetaan opinnäytetyö.

Kehittämisen prosessi tapahtui osana HelsinkiMission vapaaehtoistoimintaa. Kyseessä ei ole erillinen tutkimushanke, vaan jatkuva oman työn kehittäminen yhdessä tiimin kanssa. Tutkimusasetelma on tämän vuoksi varsin luonteva ja työelämälähtöinen. Kehittämistyö on toteutettu monesta eri intressistä käsin. Siitä hyötyy HelsinkiMission organisaatio, vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit sekä vapaaehtoiset. Onnistuneen kehittämistyön myötä myös kohdeasiakkaat hyötyvät. Haastavaa oli, että kehittämistyön käytännöntoteutuksen aikana varsinaista lähiesimiestä ei ollut. Näin ollen esimiehen näkökulma jäi tässä työssä ajateltua ohuemmaksi.

Kehittämistoiminnassa tieteellinen luotettavuus merkitsee käyttökelpoisuutta, jolloin ei riitä, että kehitetty tieto on todellista, vaan sen tulee olla myös hyödyllistä. Tämä tarkoittaa kehittämistoiminnan kontekstuaalisen luonteen ymmärtämistä ja sisäistämistä, sillä käytettävä tieto on sosiaalisesti sidottua tiettyyn aikaan ja paikkaan. (Toikko & Rantanen. 2009, 121-125.) Tässä opinnäytetyössä kuvattu kehittämistyö voi toimia mallina saman kaltaiselle vapaaehtoisten osallistamiselle. Juuri tässä työssä käytettävät menetelmät voi korvata eri organisaatioille sopivaksi, mutta malli vapaaehtoisten mukaan ottamisesta on käytettävissä muissakin järjestöissä tai seurakunnissa.

Toikko ja Rantanen (2009, 128-129) kuvaavat kehittämistyöhön liittyvää menestystarinoiden paradigmaa, joka tarkoittaa sitä, että kehittämisraporteissa korostetaan liiaksi saavutettuja tuloksia ja onnistumisia. Tämä opinnäytetyö on tuotettu oman työn kehittämisenä, jolloin kehittämistoiminnan suhde toimeksiantavaan organisaatioon on selvä. Olen tietoisesti pyrkinyt nostamaan esille tämän kaltaiseen kehittämistyöhön liittyviä haasteita. Lisäksi olen

tuonut esille HelsinkiMission organisaatiossa kehittämistyön aikana tapahtuneet muutokset, kuten lähiesimiehen puutteen, jotka omalta osaltaan vaikuttaa tuloksiin.

Osallistavassa havainnoinnissa tutkija pyrkii saamaan yhteisössä muutoksen, joka jatkuisi edelleen tutkimuksen päätyttyä. Tätä tutkimusmenetelmää voidaan kyseenalaistaa, sillä lopullinen tieto jää saamatta. (Kananen. 2014, 67.) Tässäkin opinnäytetyössä on tavoiteltu pysyvää toimintakulttuurin muutosta kehittämistyön osalta. Aika näyttää, jääkö vapaaehtoisia osallistava tapa elämään HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä ja johtamisessa.

## 6.2 Jatkotutkimusten ja kehittämistyön aiheet

Merkityksellistä on ollut ymmärtää, että tämän opinnäytetyön aineistona käytetty materiaali on vain pieni raapaisu pitkäjänteisestä kehittämistyöstä. HelsinkiMission tyypisissä järjestöissä olisi suuria mahdollisuuksia LEAN-tyyppiseen ajatteluun, jossa jatkuva kehittäminen olisi kaikkien tehtävä ja läpinäkyvästi esillä. Siihen osallistuisi niin koordinaattorit, asiakkaat kuin vapaaehtoisetkin. Tällöin kehittämissyklit seuraisivat toisiaan ja pitkäaikaisella otannalla voitaisiin tehdä merkittävää tutkimustyötä ja samalla työn uudelleen järjestämistä sekä hukan vähentämistä. LEAN-tyyppistä kehittämistä on vähemmän toteutettu kolmannella sektorilla, mutta uskoisin sen toimivan hyvin kehittämishankkeena, jonka myötä koko vapaaehtoistoimintaa voitaisiin uudelleenjärjestää.

Tässä opinnäytetyössä vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen haluttiin osallistaa koordinaattoreiden lisäksi vapaaehtoiset. Seuraava askel tulee ehdottomasti olla se, että kehittämistyöhön otetaan myös asiakkaat. Kokemusasiantuntijuus on merkittävästi lisääntynyt sosiaalialalla ja sitä olisi syytä tuoda myös vapaaehtoistoimintaan.

Eryteisesti Meet&greet-iltojen toteuttaminen joka kevät- ja syyskauden alussa ja niistä kerätty pitkän aikavälin palaute tuottaa mielenkiintoista tutkimusaineistoa. Jatkossa olisi mielenkiintoista osallistaa vapaaehtoiset itse suunnittelemaan Meet&greet -iltoja ja tutkia sitä, kuinka he kokevat sen kaltaisen osallistumisen.

Saman kaltainen mallintaminen toisessa vapaaehtoistoimintaa tuottavassa järjestössä olisi mielenkiintoista ja vertailla tuloksia. HelsinkiMission varsin homogeeninen vapaaehtoisten joukko tuotti tuloksia, joita tässä opinnäytetyössä on esitelty. Jos mallintaminen toteutettaisiin järjestössä, missä vapaaehtoisten joukko olisi heterogeenisempi, olisiko tulokset erilaisia ja mitä niiden vertailu kertoisi.

Vapaaehtoisten osallistaminen hankehakemuksiin, mutta myös budjetointiin voivat olla tulevaisuuden näkymiä. Vapaaehtoisilla on merkittävää tietoa asiakaskohderyhmien sen hetkisestä tilanteesta, joita tulisi voida käyttää hyödyksi myös rahoitushakemuksissa.

## Lähteet

### Painetut

Alhanen, K. 2016. Dialogi demokratiassa. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Tampere: Juvenes Print.

Brax, T. 2018. Järjestöjen rooli maakunta- ja sote-uudistuksessa. Selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Engeström, Y. 2004. Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely tössä. Osuuskunta Vastapaino. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Engeström, Y. 2002. Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita. Helsinki: Edita prima Oy.

Grönlund, H. 2012. Volunteerism as a mirror of individuals on society: reflections from young adults in Finland. Helsinki: Unigrafia.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Marjovuori, A. 2014. Vapaaehtoistyön ytimessä. Järjestömuotoinen vapaaehtoistyö sosiaalisen representaation näkökulmasta. Väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2014:9. Helsinki: Unigrafia.

Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, E., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Gaudeamus: Hakapaino.

Pelkonen, K. & Aro, M. 2015. Raportissa Vapaaehtoistoiminta lapsiperheiden tukena. Perheiden, ammattilaisten ja vapaaehtoisten kokemukset. Grönlund, H. (toim.). Helsinki.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. 2007. Toiminnasta tietoon: toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Jalovaara, V. 2015. Älä jätä ihmistä yksin - HelsinkiMissio 130 vuotta. Helsinki: Kirjapaja.

Kuuluvainen, S. 2015. Vapaaehtoistyön johtaminen. Helsinki: Lönnberg.

Martela, F. 2016. Valonöörit. Sisäisen motivaation käsikirja. Helsinki: Gummerus kustannus Oy.

Ristikari, T., Keski-Säntti, M., Sutela, E., Haapakorva, P., Kiilakoski, T., Pekkarinen, E., Kääriälä, A., Aaltonen, M., Huotari, T., Merikukka, M., Salo, J., Juutinen, A., Pesonen-Smith, A. & Gissler, M. 2018. Suomi lasten kasvuympäristönä. Kahdenkantoista vuoden seuranta vuonna 1997 syntyneistä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 210. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: PunaMusta Oy.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Tuomi, J. & Sarajaärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Valtiovarainministeriön taloudellinen katsaus, syksy 2018. Valtiovarainministeriön julkaisu 24a/2018. Helsinki: Valtiovarainministeriö.

Sähköiset

Alueuudistus. 2018. Viitattu 9.9.2018. <https://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus>

Anttila, P. 2014. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Viitattu 16.5.2018. <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#top>

CEV Policy Statements on Volunteering Issues in Europe. 3-4. Viitattu 19.12.2018. [https://docs.wixstatic.com/ugd/3ec99c\\_327f983c46004bd8b797e152716705c6.pdf](https://docs.wixstatic.com/ugd/3ec99c_327f983c46004bd8b797e152716705c6.pdf)

Deci, E. & Ryan, R. 2000. The "What" and "Why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. Psychological inquiry Vol.11, No. 4, 227-268. Viitattu 26.9.2018. <http://users.ugent.be/~wbeyers/scripties2012/artikels/The-what-and-why-of-goal-pursuits.pdf>

Euroopan unionin mietintö vapaaehtoistyön roolista taloudellisen ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden edistämässä (2007/2149(INI)). 2008. Viitattu 16.4.2018. <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0070+0+DOC+XML+V0//FI>

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 9.8.2018. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

HelsinkiMissio. 2018. Viitattu 17.4.2018. <https://www.helsinkimissio.fi/perhetyo/aiti-ja-isamentoritoiminta>

HelsinkiMissio. 2018. Viitattu 17.4.2018. <https://www.helsinkimissio.fi/vapaaehtoistyö/albertin-olohuone>

Kiukas, V. 15.12.2017. Sote- ja maakuntauudistus haastaa järjestöt koko maassa. Viitattu 9.9.2018. <https://www.maaseutupolitiikka.fi/materiaalipankki/blogit/sote-ja-maakuntauudistus-haastaa-jarjestot-koko-maassa.html>

Kivipelto, M. 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Viitattu 16.5.2018. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75668/T17-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>

Koivisto, J., Kivipelto, A-M. & Lyytikäinen, M. 2018. Osallisuus kuuluu kaikille. Innokylän innovaatiokatsaus. Työpaperi 9/2018. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 3.12.2018 [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136074/URN\\_ISBN\\_978-952-343-077-8.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136074/URN_ISBN_978-952-343-077-8.pdf?sequence=1)

Konttinen, E. 2015. Jyväskylän yliopisto. Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali. Viitattu 9.9.2018. <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/kolmas-sektori> .)

Kuula, A. 2006. Toimintatutkimus. Luku 5.4. kokonaisuudesta Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 16.5.2018. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html)

Matthies, A-L. 2017. Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. *Sosiologia* 2/2017, 149-165. Viitattu 19.12.2018.

[https://www.uef.fi/documents/364780/1847612/Matthies\\_Osallistumisen\\_lupaus\\_ja\\_petos.pdf/1b66bd1b-e017-4f75-af69-846345a35698](https://www.uef.fi/documents/364780/1847612/Matthies_Osallistumisen_lupaus_ja_petos.pdf/1b66bd1b-e017-4f75-af69-846345a35698)

Paylor, J. 2011. Volunteering and health: evidence of impact and implications for policy and practice. Institute for volunteering research. Viitattu 4.12.2018.

<http://www.eve.ie/files/file59cb56e9ee498.201709270944>

Pessi, A. & Oravasaari, T. 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. Avustustoiminnan raportteja 23. Viitattu 7.12.2018. <http://www.kansalaisareena.fi/RAYraportti23.pdf>

Pessi, A. 2011. Vapaaehtoistoiminta - Unelmia ja uhkakuvia systeemiällyn näkökulmasta. *Kansalaisyhteiskunta* 2. 174-2014. Viitattu 3.12.2018.

[https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/51770/KY\\_2011-2\\_art\\_pesti.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/51770/KY_2011-2_art_pesti.pdf?sequence=1)

Salamon, L., Sokolowski, S. & Haddock, M. 2011. Measuring the economic value of volunteer work globally: Concepts, estimates, and a roadmap to the future. *Annals of Public and cooperative economics* 82:3, 217-252. Viitattu 7.12.2018. <http://ccss.jhu.edu/wp-content/uploads/downloads/2011/10/Annals-Septmeber-2011.pdf>

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattiehkilön eettiset ohjeet. Viitattu 7.12.2018. [http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf)

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Viitattu 26.9.2018. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Turunen, P. 2018. ”Et ne altruistisen ja itsekkäät syyt, ne on kulkenu tässä koko ajan käsikkäin” Vapaaehtoisten kokemuksia vapaaehtoistoimintaan sitoutumisesta Pelastakaa Lapset ry:ssä. Viitattu 19.12.2018.

[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/235753/turunen\\_pauliina\\_progradu2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/235753/turunen_pauliina_progradu2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y) )

Valtioneuvoston tulevaisuusselonteon 1. osa. Jaettu ymmärrys työn murroksessa.

Valtioneuvoston kansilan julkaisusarja 13a/2017. Viitattu 19.12.2018.

[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80036/13\\_17\\_tulevaisuusselonteko\\_osa1\\_FI.pdf?sequence=1](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80036/13_17_tulevaisuusselonteko_osa1_FI.pdf?sequence=1)

Venäläinen, V. 2014. Työn mielekkyyttä ja hallintaa tukevat tekijät Otavan opistossa. Pro Gradu. Jyväskylän yliopisto. Tietojenkäsittelytieteen laitos. Viitattu 26.9.2018.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/43309/URN:NBN:fi:juu-201405021611.pdf?sequence=1>

Yle Uutiset 10.11.2018 Frank Martelan kolumni: Strategisen auttamisen salaisuus eli mitä sinulle ei kerrottu toisten auttamisen terveysvaikutuksista. Viitattu 17.5.2018.

<https://yle.fi/uutiset/3-9924381>

Yle Uutiset 15.8.2017. Vapaaehtoistyötä kolme tuntia? Pop up -talkoolaiset ovat järjestöille uhka ja mahdollisuus. Viitattu 17.5.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-9771001>

## Kuviaita

Kuvio 1. Lastensairaala-hankkeen työpajan tunnelmaa.....	24
Kuvio 2: Lastensairaala-hankkeen työpajassa vapaaehtoisten tuottama Empathy map. ....	26
Kuvio 3: Lastensairaala-hankkeen työpajatyöskentelyä Punaiset ja vihreät laput - menetelmällä. ....	28

## Liitteet

Liite 1: Kutsu Lastensairaala-hankkeen työpajaan .....	49
Liite 2: Kutsu Äiti- ja isämentoritoiminnan Meet&Greet-iltaan.....	50
Liite 3: Palautelomake Lastensairaala-hankkeen työpajaan .....	51
Liite 4: Palautelomake Meet&Greet-illasta.....	52



Liite 1: Kutsu Lastensairaala-hankkeen työpajaan

## **VAPAAEHTOIS TOIMINTA**

---

### **HELSINKIMISSIO**

Hei HelsinkiMission lapsiperhetyön vapaaehtoinen!

Lähde mukaan ideoimaan uutta hanketta ja tuomaan esille ajatuksiasi vapaaehtoistoiminnasta Lastensairaalan pikku potilaiden ja heidän perheidensä tueksi.

Olemme hakemassa rahoitusta uudelle vapaaehtoistoiminnan hankkeelle, joka on tarkoitus toteuttaa uudessa Lastensairaalassa. Te Albertin olohuoneen sekä Äiti- ja isämentoritoiminnan vapaaehtoiset olette HelsinkiMission lapsiperhetyön sydän ja on erittäin tärkeää saada äänenne kuuluviin jo uuden hankkeen rahoitushakemusvaiheessa. Juuri sinun ideasi on arvokas ja tarpeellinen!

**Toiminnallinen kehittämistyöpaja järjestetään torstaina 26.4. klo 16-20 Albertin olohuoneessa.**

Työpajan ohjaa mentoritoiminnan koordinaattori Laura Lindroos, joka tekee opinnäytetyötä aiheeseen liittyen.

Työpajaan mahtuu mukaan 12 ensimmäisenä ilmoittautunutta. Tarjolla on pientä iltapalaa. Vaikka et haluaisi toimia vapaaehtoisena Lastensairaalassa, olet erittäin tervetullut työpajaan. Osallistuminen ei vielä sido sinua millään tavalla hankkeessa mukana olemiseen.

**Ilmoittaudu tiistaihin 24.4. mennessä vastaamalla tähän sähköpostiin.**

Lämpimästi tervetuloa mukaan kehittämistyöhön!

Keväisin terkuin

Perhe- ja nuorisotyön tiimin vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit

Liite 2: Kutsu Äiti- ja isämentoritoiminnan Meet&Greet-iltaan

## VAPAAEHTOIS TOIMINTA HELSINKIMISSIO

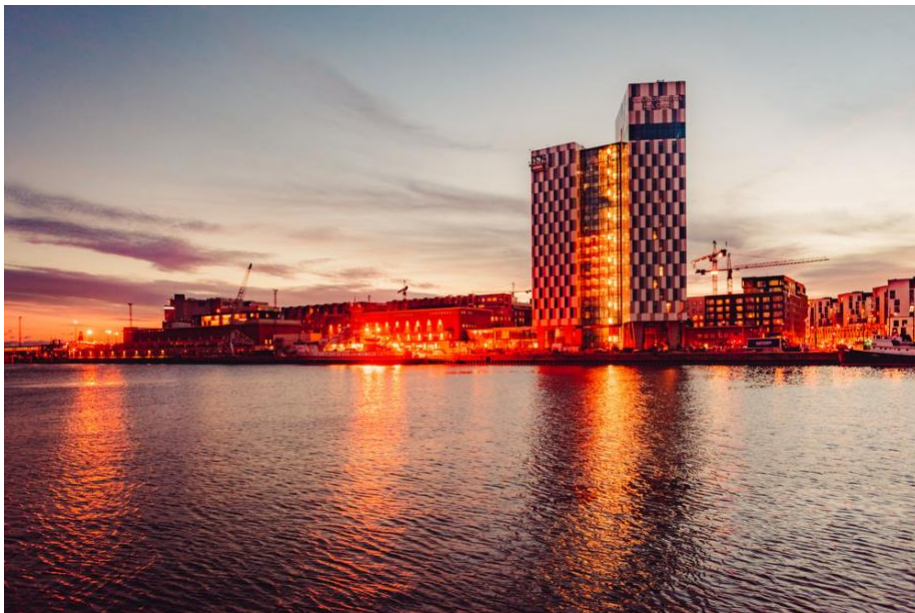
**TERVETULOA ÄITI- JA ISÄMENTORITOIMINNAN MEET & GREET -ILTAAN!**

**Paikka:** CLARION HOTEL (Tyynenmerenkatu 2)

**Aika:** maanantai 27.8. klo 17.30-19.00

Clarion Hotel haluaa jälleen tukea HelsinkiMission vapaaehtoistoimintaa tarjoamalla tilat syyskautemme aloitukseen. Opasteet meille osoitettuun tilaan löytyvät Clarionin ala-aulasta.

Illan aikana kerromme mentoritoiminnan ajankohtaiset kuulumiset, kerromme vapaaehtoiskyselyn tuloksista ja ideoimme yhdessä teidän kanssanne mentoritoiminnan tapahtumia. Tarjolla on iltapalaa.



**Tervetuloa! Ilmoittautumiset 19.8. mennessä erityisruokavalioineen:**

[mentoritoiminta@helsinkimissio.fi](mailto:mentoritoiminta@helsinkimissio.fi)

Laura, Annukka ja Kaisa

Liite 3: Palautelomake Lastensairaala-hankkeen työpajaan

**VAPAAEHTOIS  
TOIMINTA**  
**HELSINKIMISSIO**

**PALAUTE KEHITTÄMISTYÖPAJASTA 26.4.2018**

Ympyröi mielestäsi sopiva vaihtoehto ja vastaa avoimiin kysymyksiin.

- |   |            |
|---|------------|
| 1. Koin, että sain työpajassa mielipiteeni kuuluviin                | KYLLÄ / EI |
| 2. Työpaja innosti minua lisää vapaaehtoistoimintaan                | KYLLÄ / EI |
| 3. Haluan kuulla, miten hankehakemus etenee                         | KYLLÄ / EI |
| 4. Haluan osallistua jatkossakin vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen | KYLLÄ / EI |

5. Työpajan tunnelma oli...

6. Työpajassa käytetyt menetelmät olivat...

7. Terveiseni työpajan ohjanneelle koordinaattorille...

8. Jatkossa toivoisin...

Lämmin kiitos vastauksistasi!

Liite 4: Palautelomake Meet&Greet-illasta

**VAPAAEHTOIS  
TOIMINTA**  
**HELSINKIMISSIO**

**PALAUTE Meet & Greet -illasta 27.8.2018**

1. Valitse sopiva vaihtoehto ympäröimällä

- |  |            |
|--|------------|
| a. Illan aikana käsiteltiin kiinnostavia asioita | KYLLÄ / EI |
| b. Meet & Greet -ilta innosti minua              | KYLLÄ / EI |
| c. Koin, että minua kuunneltiin                  | KYLLÄ / EI |
| d. Toivon jatkossakin Meet & Greet -iltoja       | KYLLÄ / EI |

2. Vastaa avoimiin kysymyksiin

- a. Tavat, joilla illan aikana työskenneltiin, olivat...
  
  
  
  
  
- b. Kehittäisin Meet & Greet -iltoja...
  
  
  
  
  
- c. Terveiseni illan vetäneille koordinaattoreille...
  
  
  
  
  
- d. Terveiseni Clarionin väelle järjestelyistä, tarjoiluista ja tilasta...

Lämmin kiitos vastauksistasi!