

# RIKOSUHRIPÄIVYSTYKSEN VAPAAEHTOISTYÖN KEHITTÄMINEN

Vapaaehtoistyöntekijöiden näkökulma Rikosuhripäivystyksen  
vapaaehtoistyöstä  
ja sen kehittämiskohteista



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Hämeenlinnan korkeakoulukeskus, sosionomikoulutus

kevät, 2019

Auli Halonen

Sosionomikoulutus  
Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

---

<b>Tekijä</b>	Auli Halonen	<b>Vuosi</b> 2019
<b>Työn nimi</b>	Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyön kehittäminen	
<b>Työn ohjaaja</b>	Paula Rantamaa	

---

## TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoiset kokevat vapaaehtoistyön Rikosuhripäivystyksessä, ja millä tavoin he haluaisivat sitä kehittää. Tavoitteena oli tuoda esiin vapaaehtoisten näkökulma vapaaehtoistyön kehittämisessä. Työelämäyhteytenä oli Rikosuhripäivystyksen Sisä-Suomen alueen palvelupiste Hämeenlinnassa.

Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen ja tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselylomaketta, joka lähetettiin Sisä-Suomen alueen aktiivisesti toimiville vapaaehtoisille. Kyselyssä oli sekä valmiit vastausvaihtoehdot sisältäviä kysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Tietoperustassa käsiteltiin Rikosuhripäivystystä, vapaaehtoistyötä ja tukihenkilötoimintaa. Vapaaehtoistyön yhteydessä tarkasteltiin myös kolmannen sektorin ja altruismin käsitteitä.

Huolimatta Rikosuhripäivystyksen useasta vapaaehtoistyön muodosta valikoitui tukihenkilötoiminta tietoperustaksi, koska suurin osa kyselyyn vastanneista toimii tukihenkilönä. Tutkimuksen tuloksena ja yhteenvetona voidaan todeta kyselyyn vastanneiden olevan yleisesti ottaen tyytyväisiä Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyöhön, mutta mielivän muutoksia koulutukseen, työnohjaukseen ja yhteydenpitoon.

**Avainsanat** Rikosuhripäivystys, vapaaehtoistyö, tukihenkilötoiminta.

**Sivut** 55 sivua, joista liitteitä 3 sivua

Degree Programme in Social Services  
Hämeenlinna

---

<b>Author</b>	Auli Halonen	<b>Year</b> 2019
<b>Subject</b>	The development of voluntary work at Victim Support Finland.	
<b>Supervisor</b>	Paula Rantamaa	

---

ABSTRACT

Victim support Finland offers practical advice and psychological support for those that have become a victim of crime or attempted crime, their loved ones and witnesses of criminal cases. The purpose of the thesis was to find out what volunteers of Victim support Finland think of their voluntary work at Victim Support Finland and how they would like to develop the voluntary work. The aim was to bring out the point of view of volunteers. The survey was implemented with the regional office of Inland Finland in Hämeenlinna. The theoretical background focuses on Victim support Finland and voluntary work, including concepts of third sector and altruism.

The research method was half structured questionnaire study. The data were collected through a Webropol survey, which was sent to 49 active volunteers in the Inland Finland. 20 of them responded to the survey. The Webropol survey contained a questionnaire with closed and open-ended questions. Therefore, the research material contained both qualitative and quantitative parts.

The received data were analysed by thematizing. The conclusion is that the volunteers are generally quite content with voluntary work at Victim Support Finland, but they would like some changes made in terms of training, supervision at work, contacts and communication.

**Keywords** Victim support Finland, voluntary work, support person.

**Pages** 55 pages including appendices 3 pages

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Opinnäytetyön lähtökohdat .....	1
1.2	Tutkimuksen tavoitteet .....	2
2	RIKOSUHRIPÄIVYSTYS .....	3
3	KOLMAS SEKTORI JA VAPAAEHTOISTYÖ .....	6
3.1	Kolmas sektori palveluiden tuottajana .....	6
3.2	Vapaaehtoistyö .....	7
3.3	Altruismi ja vapaaehtoistyö.....	10
3.4	Vapaaehtoisten roolit ja tehtävät .....	11
3.5	Vapaaehtoisten motivaation ylläpitäminen.....	12
4	VAPAAEHTOISTYÖ RIKOSUHRIPÄIVYSTYKSESSÄ .....	14
4.1	Vapaaehtoiset voimavarana .....	14
4.2	Tukihenkilötoiminta .....	16
4.3	Tukihenkilötoiminta Rikosuhripäivystyksessä.....	17
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	18
5.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	18
5.2	Kysely tutkimusmenetelmänä.....	19
5.3	Kyselyn toteuttaminen .....	19
5.4	Aineiston analysointi .....	20
6	TUTKIMUSKYSELYN TULOKSET .....	22
6.1	Vastaajien taustatiedot .....	22
6.2	RIKUn vapaaehtoistyö .....	25
6.2.1	Vapaaehtoisten koulutus .....	28
6.2.2	Yhteydenpito ja tiedottaminen .....	29
6.2.3	Vapaaehtoistyön eri osa-alueet .....	30
6.2.4	Valtakunnallisuus ja vertaistuki.....	31
7	TULOSTEN TARKASTELU .....	33
7.1	Osallistuminen ja tyytyväisyys vapaaehtoistyöhön .....	33
7.2	Koulutuksen ja perehdytyksen merkitys.....	34
7.3	Palautteen ja yhteydenpidon merkitys.....	36
7.4	Tuen, ohjauksen ja virkistystyksen tarve .....	38
7.5	Kehittämisen kohteita .....	40
7.6	Johtopäätökset.....	42
7.7	Tutkimuksen ja aineiston eettisyys sekä luotettavuus .....	44
8	ARVIOINTI JA POHDINTA .....	46
	LÄHTEET.....	49

Liitteet

Liite 1

Saatekirje

Liite 2

Tutkimuksen kysymykset ja vastausvaihtoehdot

## 1 JOHDANTO

Rikosuhripäivystyksen (RIKU) tehtävänä on rikoksen uhrin, hänen läheisensä ja rikosasian todistajan aseman parantaminen vaikuttamalla sekä tuottamalla tukipalveluita (Rikosuhripäivystys n.d.). Rikosuhripäivystyksen toiminnan tarpeellisuudesta kertoo asiakkuuksiin liittyvien yhteydenottojen räjähdysmäinen lisääntyminen. Rikosuhripäivystyksen (n.d.) mukaan yhteydenottoja oli vuonna 2013 yhteensä 31 500 ja vuonna 2017 niitä oli jo 62 800. Rikosuhripäivystys tarvitsee jatkuvasti uusia vapaaehtoisia rikosten uhrien, todistajien tai läheisten tukemiseksi ja auttamiseksi.

Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoiset kohtaavat vapaaehtoistyössään elämän synkkiä puolia, rikoksen kohteeksi joutuneita ihmisiä. Tämä on henkisesti vaativaa vapaaehtoistyötä, ja sen vuoksi Rikosuhripäivystys painottaa vapaaehtoistensa hyvän ja jatkuvan koulutuksen tarpeellisuutta. Vaikka Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoiset ovat hyvin motivoituneita vapaaehtoistyöhönsä, on vapaaehtoisten mielipiteen selvittäminen Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyöstä tarpeellista vapaaehtoistyön kehittämiseksi. Kehittämisen avulla tuetaan vapaaehtoisten motivaation ylläpitämistä, ja sitoutetaan heitä Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyöhön.

Tämän opinnäytetyön työelämäyhteytenä on Kanta-Hämeen Rikosuhripäivystyksen palvelupiste Hämeenlinnassa. Toimin myös itse Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisena, joten vapaaehtoistoiminnan kehittäminen kiinnostaa myös itseäni, ja tutkimuksen tulokset saattavat vaikuttaa myös omaan vapaaehtoistyöhön. Keskusteltuani Hämeenlinnan tukihenkilöiden ja Kanta-Hämeen palvelupisteen toiminnanohjaaja kanssa, totesin tämän aiheen mahdolliseksi ja tarpeelliseksi. Myös Rikosuhripäivystys järjestön kannalta on toiveita saada kehitettyä vapaaehtoistoimintaa, joten tuntui varsin sopivalta selvittää asiaa. Hämeenlinnan palvelupiste on osa Sisä-Suomen aluetoimistoa, ja tutkimus lähetettiin kaikille Sisä-Suomen alueen aktiivisesti toimiville vapaaehtoisille.

Tässä opinnäytetyössä käytän sanaa vapaaehtoistyö tarkoittaen sillä sekä vapaaehtoistyötä että vapaaehtoistoimintaa. Valitsin sanan sen perusteella, että sitä käytetään Rikosuhripäivystyksessä. Käytän sanaa vapaaehtoinen synonyymina vapaaehtoistyöntekijälle sekä vapaaehtoistoimijalle. Rikosuhripäivystyksestä käytän myös sen virallista lyhennettä RIKU.

### 1.1 Opinnäytetyön lähtökohdat

Opinnäytetyön lähtökohdana oli selvittää Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisten tuntemuksia nykyisistä vapaaehtoistyön muodoista, ja selvittää millaisia muutoksia he haluaisivat RIKU:n vapaaehtoistyöhön. Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyö on luonteensa vuoksi henkisesti vaativaa ja

toisinaan kuormittavaa. Vapaaehtoisten työ ei ole ilmaista, eikä se synny itsestään. Mitä haastavammasta ja vastuullisemmasta vapaaehtoistyöstä on kysymys, sitä vahvemmin sitä on tuettava, perehdyttämällä, kouluttamalla, opastamalla ja organisoimalla tehtävät hyvin. (Soste, n.d.)

Rikosuhripäivystyksen asiakkaat ovat erilaisten väkivaltarikosten uhreja, uhrien läheisiä tai he ovat joutuneet todistamaan väkivaltarikoksen tapahtumista. Väkivaltarikoksesta selviytyminen vaatii paljon voimavaroja. Harvalla rikoksen uhriksi joutuneella tai rikosta todistaneella on tietoa, miten toimia rikosprosessin aikana tai siitä, miten rikosprosessi etenee. Ihmisillä on vähemmän tukiverkostoja ympärillään, ja he ovat usein yksin heille tapahtuneen rikoksen tai rikoksen todistamisen kanssa. Tätä tarvetta vastaamaan, uhrin asemaan vaikuttamisen ja rikosasioissa neuvomisen lisäksi Rikosuhripäivystys kouluttaa vapaaehtoisia. Vapaaehtoisia koulutetaan muun muassa toimimaan tukihenkilöinä uhreille tai todistajille, kulkemaan heidän rinnalla rikosprosessin aikana, neuvomaan ja opastamaan tutkinnan käytännöissä.

Maailman muuttuessa myös rikokset ja lait muuttuvat, ja sen vuoksi on tarpeellista uudistaa RIKUn vapaaehtoistoimintaa. Oikea-aikainen ja tarpeet kohtaava tuki on tärkeää sekä uhrille että myös rikosasiassa todistavalle. Vapaaehtoistoiminnan tarpeet ja muodot, sekä vapaaehtoiset muuttuvat ja vaihtuvat, joten on tarpeen muokata vapaaehtoistyötä kysyntää vastaavaksi. Vapaaehtoisten omien toiveiden selvittäminen, ja heidän toiveittensa huomioon ottaminen on vapaaehtoistyön kehittämisen kannalta järkevää, jotta vapaaehtoistyö olisi vapaaehtoisia motivoivaa ja kannustavaa. Rikosuhripäivystyksen (n.d.) mukaan vuonna 2013 tukisuhteita oli 2300 ja vuonna 2017 tukisuhteiden määrä oli 4700 kappaletta. Kaiken kaikkiaan asiakassuhteita oli vuonna 2016 Rikosuhripäivystyksessä 8400, vuonna 2017 niitä oli 12 700. Asiakkaista 78 prosenttia oli naisia ja miehiä oli 22 prosenttia.

Vapaaehtoistoiminta on kollektiivista toimintaa jonkin tahon jäsenten keskuudessa. Vapaaehtoistoiminta ja harrastustoiminta poikkeavat toisistaan siten, että vapaaehtoistoiminta hyödyttää kolmatta osapuolta. Vapaaehtoistyöhön voidaan liittää yksilöllisen tehtävän suorittaminen, ja mahdollisesti vaatii sitoutumisen korkeampaa astetta. Vapaaehtoistyön tekeminen usein edellyttää ottamista osaa erilaisille kursseille ja koulutuksiin, kyse saattaa olla myös selkeämmin toisen auttamisesta. Vapaaehtoistyö tarkoittaa usein konkreettisempia vapaaehtoisesti suoritettavia työtehtäviä. (Valliluoto, 2014.)

## 1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyön vapaaehtoisten näkökulma vapaaehtois-

työn kehittämisessä, sen kehittämisen kohteista. Kysymyksiä, joihin pyrittiin vastaamaan olivat: miten he kokevat RIKUn vapaaehtoistyön, mitä Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoiset toivovat vapaaehtoistyöltä, millaisia muutoksia he toivoisivat Rikosuhripäivystykseen vapaaehtoistyöhön ja millaisia muutoksia he ovat valmiita tekemään omassa vapaaehtoistyössään Rikosuhripäivystyksessä?

Tavoitteena oli saada vapaaehtoisten ääni kuuluviin Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyön kehittämisessä. Tutkimuksen tulosten avulla on myös mahdollista kehittää vapaaehtoistoimintaa paremmin vapaaehtoistoimijoita palvelevaksi, ja sen myötä yhä lisätä ja ylläpitää motivaatiota vapaaehtoisena toimimiseen. Myös RIKUn asiakkaat hyötyvät toimintaan sitoutuneista, innostuneista ja tyytyväisistä vapaaehtoisista.

Vapaaehtoisia voidaan tukea myös monilla tavoin. On hyvä toteuttaa muun muassa palautekyselyitä ja kehittää vapaaehtoistoimintaa niiden avulla sekä tiedottaa kyselyn tuloksista. Tämä kertoo kyselyyn vastaaville vapaaehtoisille, että heidän mielipiteillään on väliä. (Toimeksi, 2018)

Tämän opinnäytetyön tutkimus ei painotu vapaaehtoisten motivaatioon, koska Rikosuhripäivystyksen tutkimuksen tilaamisen yhteydessä tuli ilmi, että RIKUn vapaaehtoisten motivaation taso ja sitoutuminen toimintaan on hyvä, eikä sitä sen vuoksi ole tarpeen tässä tutkimuksessa painottaa.

On tärkeää löytää ja tiedostaa ihmisten eri motiivit. Ihmisten löytäessä juuri itselleen hyödyllisiä ja innostavia toimintamahdollisuuksia, he sitoutuvat ja ovat tyytyväisiä sekä innostuneita toimintaan. Näin molemmat osapuolet hyötyvät. Kysymällä suoraan vapaaehtoisilta siitä minkä he kokevat motivoivan heitä, saadaan tietoa heidän odotuksistaan. Näin on helppompaa vastata vapaaehtoisten toivomuksiin ja odotuksiin. (Karreinen & Halonen, 2010, s. 35) Työntekijöiden kokiessa yrityksen haluavan edistää heidän toiveikkuuttaan sekä onnellisuuttaan, palkitsevat he sen positiivisella asenteella organisaatiota kohtaan (Leiviskä, 2011, s. 123).

## 2 RIKOSUHRIPÄIVYSTYS

Kerron mikä Rikosuhripäivystys on, mitkä ovat RIKUn tavoitteet ja mihin sen toiminta perustuu. Tämän lisäksi avaan rikosuhridirektiivin merkitystä uhreille ja heidän läheisilleen.

Kuka tahansa meistä voi joutua todistamaan rikoksen tapahtumista tai rikoksen kohteeksi. Suurin osa Rikosuhripäivystyksen asiakkaista on erilaisen väkivaltarikosten uhreja. Useimmilla rikoksen uhriksi joutuneella ei ole kuitenkaan tietoa, miten toimia rikosprosessin aikana. He ovat usein yksin



heille tapahtuneen rikoksen tai rikoksen todistamisen kanssa. Rikosuhripäivystys auttaa näissä tilanteissa opastamalla ja neuvomalla Rikosuhripäivystyksestä voi myös saada tukihenkilön tueksi rikosprosessiin.

Rikosuhripäivystyksen tavoitteena on parantaa rikoksen uhrin, uhrin läheisten sekä rikosasioissa todistavien asemaa vaikuttamalla yleisiin asenteisiin, käytäntöihin, päätöksentekoon ja lainsäädäntöön sekä tukipalveluita tuottamalla. Rikosuhripäivystys toiminnan tarkoituksena on olla rikoksen uhrin puolestapuhuja. Palvelutoiminnan tavoitteena on lievittää rikoksesta uhrille koituneiden seuraamusten vaikutuksia. Yhtenä vaikuttamiskeinoista on osallistua työryhmiin, joiden tarkoituksena on parantaa rikoksen uhrin asemaa yhdessä viranomaisten sekä muiden kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. RIKUn perustyöhön kuuluu rikoksen uhrin asemasta ja tarpeista annettavat lausunnot, koulutus, tiedotus, rikosuhriin asemaan liittyvän tutkimuksen edistäminen sekä julkiseen keskusteluun aktiivisesti osallistuminen. Tukipalveluina RIKU tarjoaa käytännön neuvoja, ja henkistä tukea rikoksen tai rikosyrityksen kohteeksi joutuneille, heidän läheisilleen ja rikosasiassa todistaville. Rikosuhripäivystys auttaa rikoksen uhria toimimaan oikeuksiensa mukaisesti sekä selviytymään rikoskokemuksesta. (Rikosuhripäivystys n.d.)

Rikosuhripäivystys (RIKU) on vuonna 1994 toimintansa aloittanut yhteistyösopimukseen perustuva tukipalvelu. Se on tarkoitettu kaikkien rikoksen uhreille. Rikosuhripäivystys on Suomen Punainen Ristin, Ensi- ja turvakotien liiton, Suomen Mielenterveysseuran, Mannerheimin Lastensuojeluliiton, Suomen Setlementtiliiton ja Kirkkohallituksen ylläpitämä. Valtio toimii päärahoittajana, kehittämistoimintaa rahoittaa pääosin Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA) Veikkauksen tuotoilla. Valtakunnallisena koordinaatiojärjestelmänä 2017 toimi Suomen Mielenterveysseura. (Kjällman & Åberg, 2017, s. 16)

RIKU on eurooppalaiseen rikosuhriyön kattojärjestön Victim Support Europeen (VSE) jäsen. Järjestöön kuuluu yli 20 jäsenmaata, keskustoimisto sijaitsee Brysselissä. Rikosuhripäivystyksellä on Suomessa keskustoimiston lisäksi 7 aluetoimistoa, ja 31 palvelupistettä eri puolilla maata. Näissä toimistoissa työskentelee lähes 60 pääasiassa ammattilaista koko- tai osapäivätoimisesti. Rikosuhriyön vapaaehtoisena toimii yli 500 yksityishenkilöä eri puolella Suomea, juristeja heistä on 30. Tärkeä lisäresurssi on tiivis yhteistyö viranomaisten ja muiden uhreja kohtaavien tahojen kanssa, kuten poliisin. (Rikosuhripäivystys n.d.) Kjällmanin ja Åbergin mukaan (2017, s. 17) asiakaslähtöisyys, vastuullisuus, luotettavuus, tasapuolisuus sekä yhteistyön ja välittämisen kulttuurin edistäminen kuuluvat kaikki RIKUn arvoihin. Rikosuhripäivystyksen toimintaa ohjaavat linjaukset, eettiset periaatteet ja strategia, joiden kaikkien tavoitteena on uhrin aseman vahvistaminen. Eurooppalaisen rikosuhrijärjestöjen yhteistyöjärjestön Victim Support Europeen (VSE) linjaukset yleisten rikosuhrijärjestöjen toiminnan periaatteista ovat RIKUn toiminnan taustalla.

RIKUn johtokunnassa on edustettuna kaikki toteuttajajärjestöt ja Kirkkohallitus. Jäseniä on myös oikeusministeriöstä. Joukkoon kuuluu asiantuntijajäsenet sosiaali- ja terveysministeriöstä sekä Poliisihallituksesta. 21.12.2017 tehdyllä päätöksellä oikeusministeriö antoi Rikosuhripäivystykselle kymmeneksi vuodeksi (vuosiksi 2018–2027) julkisen palveluveloitteen rikosuhridirektiivin mukaisten uhrien yleisten tukipalveluiden tuottamisen sekä niiden tarjoamisen. Nämä palvelut on tarjottava maksutta sekä luottamuksellisesti uhrin tarpeiden mukaisesti. Jo ennen rikosoikeudellista menettelyä, sen kuluessa sekä tarvittavan ajan menettelyn jälkeen on niiden oltava saatavilla. Uhrin perheenjäsenillä on myös oikeus näihin palveluihin. (Rikosuhripäivystys, n.d.)

EUR-Lexin (n.d.) mukaan rikosuhridirektiivin tarkoituksena on varmistaa, että rikoksen uhrin saavat EU-maassa, jossa rikos tapahtui, tarkoituksenmukaista tietoa, tukea ja suojelua sekä, että he voivat osallistua rikosoikeudelliseen menettelyyn. Jokaisen EU-maan täytyy varmistaa, että rikosten uhreja ei syrjitä esimerkiksi kansalaisuuden, rodun, uskonnon, sukupuolen, oleskeluoikeuden tai iän vuoksi. Heidät on tunnistettava ja kohdeltava kunnioittavasti, ymmärtävästi ja ammattimaisesti kunkin ihmisen yksilöllisten tarpeiden mukaan. Direktiivissä säädetään kaikkien uhrien oikeuksien vähimmäisvaatimuksista uhrin kansallisuudesta tai oleskeluoikeudesta riippumatta. Rikoksen tapahduttua tai rikosoikeudellisen menettelyn alettua EU:ssa, uhrille täytyy heti taata direktiivissä luetellut oikeudet. Kuolleen uhrin perheenjäsenet katsotaan direktiivin mukaan myös uhreiksi.

Suomessa rikosuhridirektiivi astui voimaan 2016. Direktiivin ansiosta uhrilla on paremmat oikeudet saada tietoa oikeuksistaan ja tukipalveluista. (Kjällman & Åberg, 2017, s. 15)

RIKU toimii rikoksen uhrin puolestapuhujana ja tarpeiden tulkitsijana. Tavoitteena on uhrin aseman parantaminen vaikuttamalla ja tukipalveluita tuottamalla. RIKUn toimintaan kuuluu käytännön neuvojen tarjoaminen, sekä henkinen tukeminen rikoksen tai rikosyrityksen kohteiksi joutuneille. Näitä palveluita tarjotaan myös rikoksen uhrin läheisille sekä rikosasiassa todistaville. Uhria autetaan toimimaan oikeuksiensa mukaisesti ja selviytymään rikoskokemuksesta. Toiminta perustuu ammatillisesti ohjattuun vapaaehtoistyöhön, täydentäen olemassa olevia sosiaalipalveluita. Tavoitteena on kohdella rikoksen uhria inhimillisesti, tarpeenmukaisesti ja yhdenvertaisesti. (Kjällman & Åberg, 2017, 17)

Toimipisteissä annetaan neuvoja puhelimitse tai käymällä siellä. Valtakunnallisesti RIKU ylläpitää puhelin- ja verkkopalveluita, joita ovat Auttava puhelin, juristin puhelinneuvonta sekä RIKUchat. Kaikki toiminta on maksutonta lukuun ottamatta puhelinoperaattoreiden puhelumaksuja. (Kjällman & Åberg, 2017, s. 17)

### 3 KOLMAS SEKTORI JA VAPAAEHTOISTYÖ

Rikosuhripäivystys kuuluu järjestötoimintana kolmanteen sektoriin. Tämän luvun aiheena on kolmas sektori ja vapaaehtoistyö. Selvitän mitä vapaaehtoistyö, altruismi ja vapaaehtoisuus tarkoittavat. Selvennän vapaaehtoisen roolia vapaaehtoistyössä, sekä miten työt jakaantuvat vapaaehtoisten ja työntekijöiden kesken.

Altruismi liitetään lähes aina vapaaehtoistyöhön, siihen minkä takia ihmiset haluavat tehdä vapaaehtoistyötä. Monroe (1996) määrittelee altruismin Pessin ja Saaren (2008 s. 62) teoksessa: ”Toiminta toisen edun vuoksi, vaikka toiminta sisältää riskin toimijan oman hyvinvoinnin vähenemisestä.”

Koska motivaatio on kaiken vapaaehtoistoiminnan taustalla, sen kantava voima, käsittelen myös motivaatiota ja sen ylläpitämisen merkitystä vapaaehtoistyölle ja vapaaehtoisille itselleen. Vapaaehtoisten motivointi, ja motivaation ylläpitäminen, on huolehtimista vapaaehtoisten hyvinvoinnista.

#### 3.1 Kolmas sektori palveluiden tuottajana

Kolmannen sektorin merkitys valtion, yhteiskunnan ja kansalaisten hyvinvoinnille on kiistaton. Kolmas sektori toimii julkisen sektorin rinnalla ja kumppanina, muttei pyri kilpailutilanteeseen julkisten palvelujen tarjoajien kanssa.

Forsin ja Vatula- Pimiän (2014, s. 50—51) mukaan kolmas sektori nimitystä käytetään valtion ohella hyvinvointia tuottavista järjestöistä, seurakunnista ja vapaaehtoisista toimijoista. Kolmannen sektorin toiminnan perustana on joko yhteiskunnallinen tai eettinen tavoite, eikä taloudellinen voitto ole niiden tavoitteena. Useat kolmannen sektorin palvelut ovat vaikiintuneet julkisiksi.

Kolmas sektori koostuu enimmäkseen järjestöistä ja säätiöistä. Tynkkysen (2010, s. 151—152) mukaan Timo Kietäväinen (2010) määrittelee kolmannen sektorin olevan joukon erilaisia toimijoita, joilla on monenlaisia rooleja palveluntuotannossa. Kolmas sektori näyttäytyy hänen mukaansa jatkumona, jonka toisessa päässä ovat ammattilaisten varassa yritysluontoisesti toimivat organisaatiot ja toisessa päässä yhteisöt, joiden toiminta perustuu vapaaehtoistyöhön. Sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä vapaa-ajan alueella kolmannen sektorin rooli nähdään keskeiseksi ja kasvavaksi.

Tynkkynen (2010, s. 151) kirjoittaa myös Raimo Ikosen (2015) esittäneen, että voittoa tavoittelemattomia toimijoita ennen kaikkea tarvitaan palvelujen tuottamisessa erityisryhmille.

Kuntien ja kolmannen sektorin yhteistyön lähtökohtana on vahvistaa kansalaisten hyvinvointia tukevia palveluita sekä verkostoja aineellisen ja henkisen hädän tunnistamiseksi. Ennaltaehkäisevässä ja kuntouttavassa työssä on järjestöillä myös keskeinen rooli. Järjestöjen rooli on olla ammattimaisen työn rinnalla auttamis- ja vapaaehtoistyöllään, näin toimimalla saavutetaan kansalaisia palvelevia eheitä ja laadukkaita palvelukokonaisuuksia. Parhaan mahdollisen yhteistyön saavuttamiseksi kannattaa edistää joustavien sekä monimuotoisten kumppanuus- ja yhteistyömallien etsimistä. Tällä tavoin toimimalla löydetään uusia käytänteitä ja palveluiden laatu paranee. Myös palveluita käyttävien vaikutusmahdollisuudet paranevat. (Ikonen, 2010)

Valliluodon (2014) mukaan kolmannen sektorin käsitettä käytetään yleensä erottamaan toisistaan voittoa tavoittelematon järjestötoiminta yksityisen sektorin yrityksistä ja toimijoista julkisella sektorilla. Käsitteeseen sisältyy keskenään hyvin erilaisia toimijoita. Usein kolmannen sektorin organisaatioiden on todettu toimivan markkinoiden ja julkisen sektorin välissä. On yleistä, että kolmas sektori osallistuu myös palvelutuotannon kautta markkinatuotantoon. Kolmannen sektorin toimija voi myös palvella jäsenistönsä tarpeita ja organisoida vapaaehtoistoimintaa osallistumatta kuitenkaan markkinoiden toimintaan. Näin kolmannen sektorin toimijat, kuten järjestöt, voivat toimia joko markkinoilla, tai niiden ulkopuolella tai ne voivat toimia molemmilla alueilla.

### 3.2 Vapaaehtoistyö

Kansalaisareenan (n.d.) mukaan vapaaehtoistyöhön kuuluu muun muassa tärkeäksi koetun asian puolesta toimiminen, maailman muuttaminen, puuttuminen epäkohtiin, haluaminen hyvän tekemiseen lähellä tai kaukana. Se minkä asian vuoksi haluaa tehdä vapaaehtoistyötä, on jokaisen oma valinta. Nylund ja Yeung (2005, s. 13) toteavat, että vapaaehtoistyö seuraa yhteiskunnallisia trendejä ja murroksia, sekä saa itse aikaan niitä. Vapaaehtoistoinnassa kohtaavat ihmisten tavat toimia yhdessä, antamisen ja auttamisen arvot sekä osallisuus. Vapaaehtoistyön muutos- ja murrosvoima on siinä, että vapaaehtoistoiminta tarjoaa niin yksittäisille ihmisille kuin yhteisöillekin merkityksiä ja merkityksellisyyttä.

Tavallisen ihmisen tiedoilla ja taidoilla voi toimia vapaaehtoisena hyödyntäen myös jotakin erityisosaamistaan. Vapaaehtoistyöstä ei makseta palkkaa, se perustuu henkilön vapaaseen tahtoon ja valintaan. Vapaaehtoisuus on kaksisuuntainen prosessi eli vapaaehtoistyö hyödyttää sekä tekijäänsä että sen kohdetta. Vapaaehtoinen oppii uusia taitoja, kokee iloa, tutustuu uusiin ihmisiin, saa uusia kokemuksia ja parhaimmillaan voimaantuu vapaaehtoistyön myötä. Jokainen voi toimia vapaaehtoisena omien voimavarojensa, kykyjensä ja aikataulujensa mukaan. Vapaaehtoistyöhön ei saa vaikuttaa vapaaehtoisien ikä, asuinpaikka, sukupuoli tai jokin muu ominaisuus. Vapaaehtoiset eivät korvaa eri palveluissa ammattilaisia, vaan he tuovat mukanaan toimintaan omannäköisen lisänsä. Vapaaehtoistyön

myötä syntyy voimakasta yhteiskunnallista luottamusta sekä myös sosiaalista pääomaa, joka on perustana yhteiskunnan taloudelliselle kehitykselle. Tämän vuoksi vapaaehtoistoiminta on erittäin tärkeää ja arvokasta niin yhteiskunnalle kuin yksilöllekin. Sillä on vaikutusta myös osallisuuden lisääntymiseen ja ihmisten hyvinvoinnin edistämiseen. Yleisiä vapaaehtoistyön periaatteita ovat vapaaehtoisten oikeus ohjaukseen ja tukeen vapaaehtoistyössään. Muita periaatteita ovat vapaaehtoistyön palkattomuus ja luottamuksellisuus. Vapaaehtoisten toimintaa ohjaavat puolueettomuus, suvaitsevaisuus sekä autettavan ehdoilla toimiminen. (Kansalaisareena, n.d.)

Vapaaehtoistyö on tärkeä yhteiskunnallinen ja yksilöllinen voimavara, jossa ihmiset käyttävät omia henkilökohtaisia resurssejaan huolehtiakseen toisten ihmisten ja omasta hyvinvoinnista. Oleellista vapaaehtoistyössä on ihmisten joustavuus, he tekevät valintansa vapaasti ja omaehtoisesti. (Yeung, 2007, s. 153)

Vapaaehtoistyötä tehdään Suomessa laajasti. Tennilä (2010, s. 5) teoksessa 10 askelta parempaan vapaaehtoistyöhön toteaa, että useampi kuin joka kolmas on tehnyt jossain vaiheessa vapaaehtoistyötä järjestössä, puolueessa tai liikkeessä. Ihmiset tekevät paljon työtä maksutta oman harrastuksen, tai sellaisen asian merkeissä, jonka he kokevat itselleen tärkeäksi. Vapaaehtoistyö on yleensä palkatonta, joissakin tapauksissa saatetaan korvata vapaaehtoiselle matka- tai muita vastaavia kuluja.

Vapaaehtoistyö tarkoittaa toimintaa, joka lähtee ihmisten omasta vapaasta halusta. Sitä voidaan tehdä toisten ihmisten ja elinympäristön hyväksi. Toimintaan vaikuttavat vapaaehtoiselle itselleen tärkeät arvot eli se, mitä hän itse pitää tärkeänä elämässä. Vapaaehtoistyöhön liittyy aina vapaaehtoisten auttamisen halu. Auttamisen syitä Pessin ja OravaSaaren (2011, s. 76) mukaan ovat auttamisen tuottama ilo, onnellisuuden kokeminen ja auttamisen olemista luonteenomaista tekijälleen. Toiset kokevat sen velvollisuudeksi, jolloin sitä tehdään myötätunnosta ja sen koetaan olevan periaatteiden mukaista. Auttaminen liittyy ympäristöön, vuorovaikutukseen, perspektiiviin suhteessa toisiin ihmisiin, kuten myös ihmisen mielentilaan, piirteisiin, arvoihin sekä uskonnollisuuteen. (Pessi & OravaSaari, 2011, s. 85)

Vapaaehtoistyö painottaa yksilön toimintaa. Ihminen itse tekee vapaan tahdon ratkaisunsa toiminnastaan. Yleensä yksilön vapaaehtoistyö liittyy suurempaan organisoituun toimintaan. Vapaaehtoistyö kohdistuu laajemmalle sosiaalialalle kuin sosiaalityö, kuten vapaa-aikaan, asumiseen tai koulutukseen. Näin käsite vapaaehtoistyö mielletään usein yksittäisten ihmisten tai erilaisten ryhmien konkreettiseksi toiminnaksi. (Koskiahho, 2001, s. 16)

Valliluodon (2014) mukaan Euroopan parlamentin mietinnöissä vuonna 2008 määriteltiin vapaaehtoistoiminta seuraavasti:

- ”1. Vapaaehtoistoiminta on palkatonta, eikä sitä tehdä taloudellista palkkiota vastaan. (Volunteering is not undertaken for financial reward, i.e. it is unpaid.)
2. Sitä tehdään omasta vapaasta tahdosta. (It is undertaken of one ‘s own free will.)
3. Se hyödyttää kolmatta osapuolta perheen ja ystäväpiirin ulkopuolella. (It brings benefit to a third party outside the circle of family and friends.)
4. Se on kaikille avointa. (It is open to all.)”

Valliluodon (2014) mukaan Yhdistyneiden kansakuntien (YK) oppaassa vapaaehtoistoiminnan käsitteeseen liitetään seuraavat asiat: vapaaehtoistyötä tehdään omasta halusta, eikä sitä tehdä ensisijaisesti rahallisen palkkion vuoksi, mutta kuitenkin toimintaa järjestävän organisaation olisi korvattava vapaaehtoisille vapaaehtoistyöstä mahdollisesti aiheutuvia kuluja. Kulujen korvauksella varmistetaan se, että vapaaehtoistyöhön voi osallistua varallisuudesta riippumatta. Vapaaehtoistyöstä katsotaan olevan hyötyä molemmille sekä kolmannelle osapuolelle että vapaaehtoiselle itselleen. Vapaaehtoistyöhön voidaan liittää yksilöllisen tehtävän suorittaminen sekä mahdollisesti vapaaehtoistyön vaativan astetta korkeampaa sitoutumista. Saatetaan myös edellyttää erilaisille kursseille ja koulutuksiin osallistumista. Kyseessä on selkeämmin toisen auttaminen. Vapaaehtoistyöllä viitataan usein konkreettisempiin vapaaehtoisesti suoritettaviin työtehtäviin, se on suunnitellumpaa ja organisoitu tiukemmin lakisääteiseen palvelujärjestelmään. Vapaaehtoistyötä organisoivan järjestön toimintaan sisältyy toiminnan suunnittelua, vapaaehtoisten rekrytointia, koulutusta, perehdytystä sekä heidän tukemista.

Harjun (2018) mukaan aktiivisempia vapaaehtoisia ovat ihmiset, joilla on hyvät resurssit. Nämä resurssit ovat peräisin koulutuksesta, tulotasosta ja sosiaalisista verkostoista. Tutkimuksista selviää, että mitä korkeammat ovat ihmisten inhimilliset, taloudelliset sekä sosiaaliset resurssit, sitä aktiivisempia he ovat. Joten koulutuksen voidaan ajatella ennustavan aktiivisuutta vapaaehtoistyöhön, kuten myös työllisten ja hyvin toimeentulevien olevan aktiivisempia, kuin työttömät ja varattomat ihmiset. Huomattavan suuri osa vapaaehtoistyöstä tapahtuu järjestöjen ryhmissä, joten vapaaehtoisen on tunnettava ryhmän arvot, normit, käytännöt ja traditiot. Ryhmissä toimiessa myös vuorovaikutustaidot korostuvat vapaaehtoistyötä tehdessä. Vapaaehtoistyöhön ryhtyminen on lähtenyt aina ihmisistä itseltään. Sen vuoksi mukaan lähtemisessä ja vapaaehtoistyön aktiivisuudessa korostuvat yksilön omat arvot, motiivit sekä kiinnostuksen kohteet. Jos ne sopivat yhteen tarjolla olevien vapaaehtoisuuden paikkojen kanssa, käytännön aktiivisuus saattaa realisoitua. Vapaaehtoisen aktiivisuus vapaaehtoistyössä saattaa ruokkia yksilön tarvetta tuottaa itselleen mielihyvää, ja saada samalla sosiaalista hyväksyntää muilta ryhmän jäseniltä. Vapaaehtoistyöllä voi vapaaehtoinen myös kartuttaa sellaista inhimillistä, ja sosiaalista pääomaa, josta on hyötyä työmarkkinoilla.

### 3.3 Altruismi ja vapaaehtoistyö

Vapaaehtoistyön tekemiseen liitetään useimmiten altruismi. Pessin ja Saaren (2008, s. 62) mukaan Flescher & Worthen (2007) määrittelevät altruismin seuraavasti: ”Altruismi on toimintaa toisen tai toisten ihmisten puolesta, jossa toiminnassa toisten hyvinvointi on perimmäinen tavoite. Altruismi aiheuttaa yleensä, muttei aina, kustannuksia tekijälleen ja hyötyä vastaanottajalleen. Se on toimintaa, jossa toimija tavoitteellisesti pyrkii auttavan hyvään.”

Epäitsestä käyttäytymistä ohjaavaa periaatetta, jonka mukaan ihminen tekee hyviä tekoja, joiden katsotaan liittyvän toistensa puolustamattomaan hoitoon ja hyvinvointiin kutsutaan altruismiksi. Altruismi sanan ja sen pääperiaatteen merkitykseksi on määritelty elämistä muiden hyväksi. Termin altruismi esitteli sosiologi Auguste Comte. Hän määritteli altruismin termin tarkoittavan yksilön epäitsekkäitä impulsseja, joihin liittyvät vain muita hyödyttäviä toimia. Altruismi voi liittyä erilaisiin tunnetiloihin, kuten myötätuntoon, myötätuntoisuuteen ja hyväntahtoisuuteen. (Houpspsych, n.d.)

Altruismi on käyttäytymistä, jossa toinen ihminen otetaan huomioon. Ennen kaikkea altruismi on tekoja: auttamisen yksittäisiä tekoja ja sosiaalista, kollektiivista toimintaa. (Pessi & Oravamaa, 2011, s. 72) Heidän mielestä tämä määritelmä on lähellä Macaulayn ja Berkowitzin (1970) määritelmää altruismista ”toiminta, jota tehdään toisen hyväksi, ilman odotusta palkkiosta ulkoisista lähteistä.”

Auttamiseen motivoidutaan syistä, jotka kumpuavat myönteisyydestä sekä periaatteellisista. Auttaminen koetaan henkisesti erittäin palkitsevaksi, mutta myös useat kokevat, että heitä kannustaa auttamiseen heidän omat arvonsa. (Pessi & Oravasaari, 2011, s. 85)

Monroe (1996) on määritellyt kriittisiä näkökohtia altruismimääritelmälleen: altruismi on toimintaa, jonka tulee olla päämääräsuuntautunutta. Toisten ihmisten hyvinvointi on oltava päämääränä. Toiminnan tavoitteella on enemmän merkitystä kuin sen seurauksilla, ja toiminnassa työskentelevän riski oman hyvinvoinnin vähenemisestä tulee sisältyä toimintaan. Minkäänlaisia ehtoja tai odotuksia palkkiosta ei saa olla. (Pessi & Saari, 2008, s. 62) Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyössä nämä altruismin kriteerit täyttyvät, RIKUn vapaaehtoisten asiakkaat ovat joutuneet rikoksen uhriksi tai ovat olleet todistamassa rikoksen tapahtumista. Vapaaehtoiset tukevat ja auttavat asiakkaista selviämään käytännön asioissa vakavista, joskus jopa koko elämän pysäyttävistä tapahtumista. RIKUn vapaaehtoisten oma hyvinvointi saattaa olla uhattuna juuri asiakkaiden ahdistavien ja traumaattisten kokemusten takia. Rikosuhripäivystys tarjoaa vapaaehtoisilleen työnohjausta sekä lisäkoulutusta näiden asioiden käsittelemiseksi ja vapaaehtoisten hyvinvoinnin turvaamiseksi.

### 3.4 Vapaaehtoisten roolit ja tehtävät

Vapaaehtoisten tekemän vapaaehtoistyön ja työntekijöiden tekemän työn rajapinta pitää aina huomioida. Vapaaehtoistyöläisten ja ammattilaisten välinen tehtävien jako on oltava täysin selvä. Vapaaehtoisten toiminnalla ei voida koskaan korvata työntekijöille kuuluvia tehtäviä. Vapaaehtoistyössä toimii vapaaehtoinen yksityishenkilönä, eikä vapaaehtoinen voi tehdä niitä työtehtäviä, jotka kuuluvat ammattilaisille. (Laatikainen, 2010, s. 42)

Vapaaehtoistoiminnassa vapaaehtoisten ja järjestön välillä olevan yhdyshenkilön rooli on keskeinen. Yhdyshenkilön kannattaakin kysyä säännöllisesti vapaaehtoiselta sitä, miten tällä menee. Se, että vapaaehtoisella on tiedossa henkilö, jolta voi tarpeen vaatiessa kysyä asioita ja se, että hän tietää miten ja milloin on mahdollista tavoittaa tämä yhdyshenkilö, on tärkeää. Henkilökunnan on pidettävä mielessä se, että vapaaehtoisella on aina oikeus sanoa ei. Yhdyshenkilön on epäselvissä tilanteissa heti selvitettävä asia asianomaisten kanssa. (Laatikainen, 2010, s. 44) Vapaaehtoisille tarjotut tehtävät on kuvattava niin konkreettisesti, että niihin on helppo tarttua. Tehtävistä on annettava oikeanlainen ja innostava kuva. (Soste, n.d.)

Valliluodon (2014) mukaan vapaaehtoisuuteen sisältyy vapaaehtoisen haakkuus osallistua vapaaehtoistyön tekemiseen vain satunnaisesti silloin tällöin, tai he voivat sitoutua pidemmäksi aikaa. Vapaaehtoistoimintaan ei tämän määritelmän mukaan tarvitse sitoutua. Tämä saattaa olla ristiriidassa sen kanssa, että vapaaehtoisjärjestöjen toiminnan jatkuminen on usein riippuvainen sitoutuneiden vapaaehtoisten panoksesta. Vapaaehtoisen on pidettävä sitoumukset osallistumisestaan tiettyyn vapaaehtoistyöhön tiettyyn aikaan. Vapaaehtoisuudesta huolimatta vapaaehtoistoiminnan luonteen ja onnistumisen vuoksi toivotaan vapaaehtoisilta pidempiaikaisempaa sitoutumista valittuun vapaaehtoistyöhön.

Vapaaehtoisena tehtävä työ ei ole sama kuin työsuhde, mutta siitä huolimatta vapaaehtoisilta edellytetään vastuunottoa niin kuin muissakin töissä. Vapaaehtoinen sitoutuu tekemään tehtävässään parhaansa. Mikäli vapaaehtoistyö ei syystä tai toisesta onnistu, on oltava oikeus lopettaa kyseinen vapaaehtoistyö. Vapaaehtoisten tekemät tehtävät eivät saa olla vaarallisia, eikä vapaaehtoistyö saa uhata tekijänsä terveyttä eikä hyvinvointia. Vapaaehtoistyön työn määrän tulee olla kohtuullinen ja vapaaehtoisten tekemien työtehtävien sellaisia, että ne soveltuvat vapaaehtoisille. (Suomi, 2018) Valliluodon (2014) mukaan vapaaehtoisen rooli määritellään Yhdistyneiden kansakuntien oppaassa: vaikka vapaaehtoistyötehtävät saattavat jossain tapauksissa saada työn kaltaisia piirteitä niin vapaaehtoistyö ei voi korvata pätevyyttä tai koulutusta vaativaa ammattityötä. Vapaaehtoinen toimii ammattilaisen rinnalla, kuitenkin korvaamatta ammattilaista tämän työtehtävissä. Vapaaehtoiselta ei voi vaatia samanlaista sitoutumista tai suoritusta kuin ammattilaiselta, kuitenkin vapaaehtoisten



tekemä työ voi olla henkisesti kuormittavaa. Vapaaehtoistyö on yleensä palveluja täydentävää ja inhimillistä lisäarvoa tuottavaa.

Vapaaehtoinen ei saa palkkaa, eikä mitään etuuksia, jotka voidaan rinnastaa palkka-ansioon. Vapaaehtoistyötä järjestävä organisaatio voi korvata vapaaehtoiselle vapaaehtoistyöstä aiheutuvia matka- ja majoituskuluja tai muita kuluja tositteita vastaan. Työn järjestäjä voi tarjota vapaaehtoisille syötävää tai muuta kohtuullista kestitystä. (Suomi, 2018)

Vapaaehtoistyötä järjestävä järjestö voi nimetä vapaaehtoiselle yhteyshenkilön, joka vastaa vapaaehtoisten ohjauksesta vapaaehtoistyöhön sekä tarvittavista eri järjestelyistä. Vapaaehtoistyötä järjestävällä on oikeus määritellä, millaista osaamista vaaditaan entuudestaan vapaaehtoiseksi haluavilta. Useat järjestöt hankkivatkin vapaaehtoisille tapaturma- ja matkavakuutuksen. Vapaaehtoisille voidaan hankkia myös vahinkovastuuvakuutus. Niistä asioista, joista vapaaehtoiset ovat itse vastuussa sekä heidän vakuutusturvastaan on kerrottava vapaaehtoisille. Vapaaehtoistyötä järjestävällä on myös oikeus selvittää vapaaehtoisen rikostausta ennen vapaaehtoistyön aloittamista, tähän on kuitenkin pyydettävä vapaaehtoisen suostumus. (Suomi, 2018)

Vapaaehtoisilta saatu palaute tukee toiminnan jatkumista ja suunnittelua jatkossa. Mahdollisuus palautteen antamiselle olisi aina annettava lyhyenkin tapahtuman jälkeen. Vapaaehtoinen voi antaa palautetta raportoinnin yhteydessä ja myös keskustelemalla henkilökohtaisesti ohjaajan kanssa. Palautetta voi pyytää vapaaehtoisilta myös ryhmänä. Järjestön on helppompaa ottaa vastaan positiivista palautetta, mutta vapaaehtoiselle on annettava mahdollisuus myös negatiivisen palautteen antamiseen, silloin kun kaikki ei ole mennyt hyvin. (Karreinen & Halonen, 2010, s. 81–82)

### 3.5 Vapaaehtoisten motivaation ylläpitäminen

Motivaatio muodostaa Yeungin (2005, s. 83) mukaan vapaaehtoistoiminnan kivijalan, ja henkilökohtainen motivaatio on ydinasia vapaaehtoistyön toteutumiseksi sekä sen jatkuvuudeksi.

Motivaatio tekemiseen on kaiken perusta, ilman motivaatiota tehtävään paneutuminen heikkenee pikkuhiljaa ja todennäköisesti loppuu. Motivaatio säätelee ihmisen käyttäytymistä ja toimintaa elämän joka alueella. Ihmisten käyttäytymisen motivaatiolla on eri tehtäviä. Se toimii energian lähteenä käyttäytymisessä, jolloin motivaatio saa meidät toimimaan tietyllä tavalla. Motivaatio vaikuttaa suuntaamalla käyttäytymistä, ohjaa käyttäytymistä tavoitteemme suuntaan. Se myös säätelee käyttäytymistä, tilanteiden ja eri toimintojen merkityksiä itsellemme. (Liukkonen, Jaakkola & Kataja, 2006, s. 12)

Motivaatiosta puhuttaessa tarkoitetaan usein sisäistä ja ulkoista motivaatiota. Ulkoisia motivaationlähteitä ovat esimerkiksi palkka ja palkkiot.

Näillä voi olla vaikutusta, mutta yksin ulkoisten motivaatioiden avulla ei synny kestävää motivaatiotilaa. Sisäinen motivaatio lisää motivaatioon toiminnan kokemisen merkityksellisenä. Sisäinen motivaatio sisältää ihmisen sisäisen tarpeen, ja halun itsensä toteuttamiseen sekä itsensä kehittämiseen. Sille ominaista on myös aito kiinnostus johonkin tehtävään tai aiheeseen. Tyypillistä sisäisesti motivoituneelle käyttäytymiselle on, että tekeminen itsessään on palkitsevaa. Ihminen tekee kaiken omasta vapaasta tahdostaan ilman odotusta saatavasta palkkiosta, mielenkiinto itsessään on palkinto. (Leiviskä, 2011, s. 49)

Motivaatiota ylläpidetään muun muassa huomioimalla vapaaehtoisten toiveet ja mielipiteet vapaaehtoistyöstä ja sen kehittamisestä. Leiviskän (2011, s. 49) mukaan motivaatiolla on ratkaiseva merkitys siihen, miten innokkaasti sitoudumme tehtäväämme. Motivaation perustana taloudellisten vaikuttimien lisäksi on mielekäs työ, arvostuksen tunne, oman itsensä toteuttamisen ja kehittämisen mahdollisuus sekä kutsumuksensa ja omien arvojen edistäminen. Laatikainen (2010, s. 44) puolestaan mainitsee, että vapaaehtoisten innostaminen ja heidän innostuksensa tukeminen on myös tarpeellista ja tärkeää, esimerkiksi kysymällä silloin tällöin heiltä uusia toimintaideoita.

Tavoite, joka koetaan mielekkääksi, säätelee motivaatiota ja valintoja, joita tehdään tavoitteen saavuttamiseksi. Tavoitteen saavuttamiseksi tehtyjen toimenpiteiden jälkeen arvioidaan tekemisien vaikutusta. Jos emme ole tyytyväisiä, korjaamme toimenpiteitämme tai valitsemme uusia tapoja tavoitteen saavuttamiseksi. Samalla tehdään arviota omien kykyjen, taitojen sekä voimavarojen ja tavoitteen edellyttämien menetelmien välillä. Jos tavoitteeseen ei sitouduta, sen toteuttamisesta ei oteta henkilökohtaista vastuuta. Sitoudumme tehtäviin, jotta meidän olisi mahdollista saavuttaa niiden avulla meille tärkeän tarkoituksen ja tavoitteen. Innokkuutemme, pyrkimystemme ja tavoitteidemme taustalla on juuri tämä tarkoitus. Jos toimenpiteet, joita teemme eivät tuota meille tarkoitusta, tunnemme pettymystä. (Liukkonen ym., 2006, s. 45)

Toiminnan mielekkyys ja tavoitteiden saavuttaminen on oleellinen osa vapaaehtoistoimijana jatkamiselle Rikosuhripäivystyksessä. Jos tavoitteiden saavuttaminen tuntuu hankalalta ja omien arvostusten vastaiselta, ei toiminnan jatkaminen tunnu tarpeeksi merkitykselliseltä. Näin ollen vapaaehtoistoimija luopuu tehtävästään suunnaten motivaationsa sekä sitoutumisensa toisaalle.

## 4 VAPAAEHTOISTYÖ RIKOSUHRIPÄIVYSTYKSESSÄ

Edellä käsittelin vapaaehtoistyötä, seuraavaksi keskityn Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyöhön ja vapaaehtoiisiin. Siihen miten Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoiset valitaan ja koulutetaan, sekä mitä heiltä edellytetään. Vapaaehtoiset voivat toimia monissa eri tehtävissä, esimerkiksi tukihenkilöinä. Tukihenkilötoiminnalla on usein erittäin merkittävä rooli vapaaehtoistyössä, kuten myös Rikosuhripäivystyksessä. Kerron mitä tukihenkilötoiminta on ja mitä Rikosuhripäivystyksen tukihenkilötoimintaan kuuluu. Forsin ja Vatula-Pimiän (2014, s. 52) mukaan ”usein vapaaehtoinen toimii autettavansa tukihenkilönä.”

### 4.1 Vapaaehtoiset voimavarana

Vapaaehtoiset ovat RIKUn tärkein voimavara, heitä on yli 500. Vapaaehtoiset osallistuvat RIKUn toiminnassa tukihenkilötoimintaan, RIKUchattiin, Auttavaan puhelinneuvontaan, juristin puhelinneuvontaan, Visitor-toimintaan ja he voivat myös osallistua RIKUn toiminnan esittelyyn esimerkiksi kouluissa. Vapaaehtoisten lisäksi on työsuhteessa noin 60 pääosin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista ohjaamassa ja koordinoimassa Rikosuhripäivystyksessä tapahtuvaa työtä. (RIKU, tule vapaaehtoiseksi, n.d.)

RIKU ei edellytä vapaaehtoisilta mitään erityistä ammatillista taustaa ja kouluttaa vapaaehtoiset toimintaan. Vapaaehtoistyö sopii aikuiselle ihmiselle, joka on valmis sitoutumaan haasteelliseen sekä kiinnostavaan vapaaehtoistoimintaan. Vapaaehtoisen oma elämä on oltava tasapainossa, eikä hänellä saa olla lähimenneisyydessä omaa rikosuhrikokemusta. Vapaaehtoiseksi haluava ei saa olla syyllistynyt vakaviin rikoksiin, vapaaehtoisen rikostausta tarkistetaan oikeusrekisterikeskuksesta. Lain mukaan ”Vapaaehtoistehtävän järjestäjällä on oikeus pyytää Oikeusrekisterikeskukselta rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote vapaaehtoisesta” (Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä, 148/2014 § 5.) Hänellä tulee myös olla aikaa ja voimia auttaa asiakkaita, jotka ovat haastavissa elämäntilanteissa. Vapaaehtoiselta edellytetään avointa ja suvaitsevaista mieltä samoin kuin ihmisten kuuntelun taitoa. (RIKU, tule vapaaehtoiseksi, n.d.)

RIKUchatin toimintaideana on nopea palvelu verkossa, yhteydenottajat voivat kertoa rikoskokemuksestaan, ja he saavat neuvoja ja ohjeistusta, miten toimia. Sama tavoite on Auttava-puhelinpalvelussa, mutta kontakti tapahtuu puhelimitse, soittaja voi keskustella henkilön kanssa rikosasioista. Juristin puhelinneuvonnasta soittaja voi tiedustella lainmukaisia oikeuksiaan ja saada ohjeistusta lainopillisissa seikoissa. Visitor-toiminnan ajatuksena on tuoda henkilökohtaista palvelua sinne, missä rikoksen uhri tai todistaja asioivat. Visitor-toimintaan osallistuvat vapaaehtoiset ovat tiettyinä päivinä paikalla esimerkiksi poliisilaitoksilla, käräjä- ja hovioikeustaloilla ja turvakodeilla. (Rikosuhripäivystys, n.d.)

Vapaaehtoistyössä turvallisuusnäkökulmat pyritään huomioimaan. Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyölle on laadittu selkeät linjaukset, joiden mukaan vapaaehtoiset toimivat. Vapaaehtoiset eivät esimerkiksi mene asiakkaan kotiin tai kutsu asiakkaitaan omaan kotiinsa. Vapaaehtoisen yksityisyyttä suojataan myös siten, että vapaaehtoinen toimii vain etunimellään suhteessa asiakkaisiin, eikä omaa puhelinnumeroa anneta asiakkaalle. Jokaisen asiakkaan osalta erikseen arvioidaan turvallisuuskysymykset RIKUssa toimivien ammattilaisten toimesta. (RIKU, tule vapaaehtoiseksi, n.d.)

Vapaaehtoisia tarvitaan Rikosuhripäivystyksessä jatkuvasti lisää. RIKUn vapaaehtoiset ovat osoittautuneet keskimääräistä sitoutuneemmiksi. Siitä huolimatta vapaaehtoisia jää pois toiminnasta ja uusia toimintaan mukaan haluavia tarvitaan tilalle. Myös silloin tarvitaan uusia vapaaehtoisia, kun perustetaan uusi palvelupiste tai asiakasmäärät lisääntyvät. (RIKU, tule vapaaehtoiseksi, n.d.)

Vapaaehtoisten tulee tuntea RIKUn toiminnan yleiset toimintalinjat ja -periaatteet ja sitoutuvat toimimaan niiden mukaisesti. Yksi tärkeimmistä toimintaperiaatteista on luottamuksellisuus. Vapaaehtoisilta edellytetään vaitiolositoumus, joka on voimassa myös sen jälkeen, kun on lopettanut toimintansa RIKUssa. Vapaaehtoisella on oikeus kieltäytyä tarjotusta tehtävästä niin halutessaan tai ollessaan muuten tilapäisesti estynyt. Vapaaehtoiset hoitavat asiakassuhteensa itsenäisesti ja raportoivat niistä sovittuasti. He saavat tehtävänsä ammatillista ohjausta aluejohtajalta, toiminnanohjaajalta tai yhdyshenkilöltä. Heidän oikeuksiinsa ja velvollisuuksiinsa kuuluu työnohjaukseen osallistuminen. (Vapaaehtoistyö rikosuhripäivystyksessä, 2017)

Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoiset koulutetaan vapaaehtoistyöhön ennen vapaaehtoistyön aloittamista, ja lisäkoulutusta on saatavilla myöhemmin. Ennen koulutusta RIKUn toiminnanohjaaja tapaa ja haastattelee vapaaehtoisiksi haluavat. Haastattelulla pyritään varmistamaan toimintaan hakeutuvien soveltuvuus RIKUn vapaaehtoistyöhön. RIKUn peruskurssi on kestoltaan 40-60 tuntia. Koulutuksessa saa tietoa käytännön toimista, muun muassa rikosprosessista, asiakkaan kohtaamisesta, traumaattisista kriiseistä, henkisestä auttamisesta sekä puhelin- ja verkkoauttamisesta. Koulutuksista ilmoitetaan Rikosuhripäivystyksen verkkosivuilla. (RIKU, tule vapaaehtoiseksi, n.d.)

Vapaaehtoisten jaksamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Jokainen on silti ensisijaisesti itse vastuussa omasta jaksamisestaan ja toimintakyvystään. Aluejohtajan tai toiminnanohjaajan on osaltaan seurattava ja arvioitava vapaaehtoisten toimintaedellytyksiä. Vapaaehtoisille järjestetään sovittuasti työnohjauksen ja koulutuksen lisäksi kehityskeskusteluita ja virkis-

tävää toimintaa. Työntekijän ja vapaaehtoisen välinen luottamus on välttämätön toimintaedellytys. (Vapaaehtoistyö rikosuhripäivystyksessä, 2017)

#### 4.2 Tukihenkilötoiminta

Tukihenkilötoiminnan pääedellytys on toimintaan soveltuvien vapaaehtoisten rekrytointi ja heidän kouluttaminen tukihenkilöiksi. Täysi-ikäinen henkilö, jonka oma elämäntilanne on sellainen, että se mahdollistaa olemisen toisen henkilön tukena voi toimia tukihenkilönä. Tukihenkilönä toimimisen motiivina on aito kiinnostus ja toisen ihmisen auttamisen sekä tukemisen halu. Alan koulutusta ei edellytetä, mutta jotta voisi toimia tukihenkilönä edellytetään peruskoulutuksen läpikäymistä tukihenkilöksi haluavan koulutustaustasta riippumatta. Tukihenkilökoulutus on ilmaista. Tukihenkilöille ei makseta palkkaa, mutta järjestöt voivat korvata tukihenkilöille matka- ja toimintakuluja. (Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi, 2010, s. 12)

Monenlaisia ominaisuuksia vaaditaan tukihenkilöiltä. Erityisesti tukihenkilöllä tulisi olla empatiakykyä, taitoa kuunnella ja läsnäolon kykyä. Hyviä ja tarpeellisia taitoja ovat myös harkitsevuus, rauhallisuus, selkeys ja pitkäjänteisyys omassa toiminnassaan. Toisinaan tukihenkilöltä kaivataan myös suoruutta ja rehtyyttä, jotta asiakkaan tilanne etenee. Asiakkaan ja tukihenkilön hyvän vuorovaikutuksen luomisessa auttaa tukihenkilön kyky havainnoida ihmisen toimintaa. (Virtanen, 2015, s. 14)

Tukihenkilöksi haluavan peruskoulutuksen tavoitteena on tukea hänen kasvuaan tukihenkilöksi. Koulutuksen aikana hän saa perustietoa tukihenkilötoiminnasta sekä valmiuksia toimimaan tukihenkilönä. Koulutuksen aikana tukihenkilö sisäistää vapaaehtoistyön eettiset periaatteet, sekä ymmärtää miten vapaaehtoistyö ja ammatillinen työ eroavat toisistaan. Tavoitteena koulutuksessa on myös tukihenkilön omien voimavarojen tunnistaminen, sekä tiedostaa tukihenkilönä toimimisen rajat. (Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi, 2010, s. 14)

Tukihenkilötoimintaan kuuluu tukihenkilön ammatillinen ohjaus. Ohjaus sisältää toiminnanohjausta, täydennyskoulutusta, tukisuhteen seuranta, tiedottamista sekä kiittämistä. Ammatillisen ohjauksen tehtävänä on myös antaa palautetta sekä kannustaa tukihenkilöitä. Tukihenkilöiden täydennyskoulutusta tulisi järjestää säännöllisesti. Osallistuminen lisäkoulutukseen on vapaaehtoista ja ilmaista. Vapaaehtoisille tukihenkilöiden lisäkoulutus antaa mahdollisuuden osallistua vapaaehtoisia kiinnostaviin ja ajankohtaisiin koulutuksiin. Samalla he voivat syventää tietämystään tukihenkilötoimintaan ja vapaaehtoistyöhön liittyvistä asioista. Täydennyskoulutus mahdollistaa näkökulmien laajentumisen ja motivaation ylläpidon, tukee sekä palkitsee vapaaehtoisia tukihenkilöitä. Täydennyskoulutuksen yhteydessä on tukihenkilöillä mahdollisuus tutustua myös muihin vapaaehtoisiiin. (Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi, 2010, s. 22)

Tukihenkilön ammatillinen ohjaus sisältää täydennyskoulutusta ja tiedottamista, joihin kuuluvat esimerkiksi kirjeet, tapahtumakalenteri, nettisivut, sähköpostit sekä tekstiviestit. Tukisuhteen seuranta, joka pitää sisällään arviointia, toimintaan puuttumista ja tarvittaessa tukisuhteen päättämistä. Kiittämistä, joka muodostuu palautteesta, arvostuksesta, virkistystoiminnasta, järjestetyistä tapahtumista ja ansiomerkeistä. Toiminnan ohjaus voi olla yksilöohjausta, ryhmäohjausta ja vertaisryhmätoimintaa. (Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi, 2010, s. 23)

### 4.3 Tukihenkilötoiminta Rikosuhripäivystyksessä

Rikoksen uhri tai rikosasiassa todistava voi tarvittaessa saada avukseen tukihenkilön. Tukihenkilön voi saada mukaansa esimerkiksi poliisilaitokselle ja oikeudenkäyntiin tai tukihenkilö voi auttaa myös esimerkiksi korvaushakemuksen täyttämässä. Tukihenkilön kanssa voi rikoksen uhri tai todistaja keskustella kokemastaan. Tukihenkilö ohjaa asiakkaan tarvittaessa myös muihin palveluihin. (Kjällman & Åberg, 2017, s. 18) RIKUn tukihenkilötoiminta on asiakkaalle maksutonta.

Tukihenkilö toimii rikoksen uhrin, hänen läheisensä tai rikoksen todistajan tukena rikosprosessissa. Tukihenkilö useimmiten tapaa asiakkaan hänen otettua yhteyttä Rikosuhripäivystyksen toimistoon, toimiston toiminnanohjaajaan. Toiminnanohjaaja on usein mukana ensimmäisessä tapaamisessa asiakkaan kanssa. Tällöin käydään läpi mitä on tapahtunut, millaista tukea asiakas tarvitsee ja haluaa. Tukisuhde voi jatkua lähes kokonaan puhelimitse. Tukihenkilön tehtävänä on tukea rikoksen uhrin selviämistä rikoskokemuksesta, mutta on huomioitava, että tukihenkilö toimii asiakkaan ja hänen toiveiden mukaan, kuitenkin RIKUn linjauksia noudattaen. Rikosuhripäivystyksen asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan (Rikosuhripäivystys, n.d.).

Tukisuhde alkaa ja loppuu sovitusti. Tukisuhteen alussa sovitaan kyseisen tukisuhteen tavoitteet sekä rajat. Tukisuhdetta ei pitkitetä tarpeettomasti eikä se myöskään jatku ystävyysuhteena. Tukihenkilö ei anna asiakkaalle kotiosoitettaan tai puhelinnumeroaan. Asiakas saa yhteyden tukihenkilöön tarvittaessa toimiston kautta. Asiakasta tuetaan toimimaan itse omassa asiassa, asiakkaan puolesta toimitaan vain, jos se on perusteltua ja tarpeellista. Tuki rajataan vain rikokseen liittyviin asioihin. (Tukihenkilön tehtävät ja käytännön asioita, 2016) Asiakas tietää tukihenkilöstä vain tämän etunimen, viranomaisten kanssa toimiessa tukihenkilö esittää tukihenkilökortin, korttiin on kirjattu tukihenkilönumero, joka kirjataan pöytäkirjoihin. Koivukankaan (2017, s. 166) mukaan rikoksen uhrin kanssa toimivilla on oltava tietoa ja osaamista kriisissä olevan ihmisen kohtaamisesta. Ohjaus ja neuvonta, ystävällinen ja kiireetön kohtelu ovat erityisen tärkeitä.

Tukisuhderaportti täytetään säännöllisesti ja toimiston työntekijä pidetään muutenkin ajan tasalla tukisuhteen tilanteesta. Tukisuhderaporttiin kirjaetaan kaikki puhelut, tapaamiset, oikeudenkäynnit, käynnit poliisilaitoksella ja muissa virastoissa. (Tukihenkilön tehtävät ja käytännön asioita, 2016)

Koko päivän kestävässä oikeudenkäynnissä, tukihenkilö voi syödä lounashintaisen aterian, joka korvataan jälkikäteen kuittia vastaan. (Tukihenkilön tehtävät ja käytännön asioita, 2016) RIKUn tukihenkilöt eivät saa toiminnastaan palkkaa, mutta heille korvataan puhelin- ja matkakuluja.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa esittelen tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset ja kyselyn toteuttamisen Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisille. Kuvaan kyselytutkimuksen ominaispiirteitä, tutkimuksen etenemistä ja tutkimustulosten analysointia.

Kyselyyn vastaajat asuvat laajalla alueella ja sen vuoksi valitsin kyselyyn haastattelun sijaan. Käytin kyselyssä valmiit vastausvaihtoehdot sisältäviä kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Tähän päädyin, koska halusin tuoda valmiilla vastausvaihtoehdoilla esiin vapaaehtoistyön monia eri puolia ja yksityiskohtia. Avoimilla kysymyksillä pyrin saamaan lisätietoa vapaaehtoisten mielipiteistä sekä toiveista.

### 5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tarve tutkimuksen tekemiseksi syntyi alun perin omasta mielenkiinnosta Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistoiminnan kehittämistä, mutta myös muiden vapaaehtoisen äänen saamiseksi kuuluviin. Oikeusministeriö antoi Rikosuhripäivystykselle julkisen palveluveloitteen uhrien tukipalveluiden tuottamiseksi ja niiden tarjoamiseksi vuosiksi 2018-2027. RIKUn tukipalvelut ovat suurelta osin vapaaehtoistyöhön perustuvia. Vapaaehtoistyön muotoja halutaan kehittää nykytarpeita vastaaviksi sekä vapaaehtoisia ja asiakkaita hyvin palveleviksi.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

Mitä asioita RIKUn vapaaehtoiset pitävät tärkeinä vapaaehtoistyössä?

Miten RIKUn vapaaehtoiset haluaisivat RIKUn vapaaehtoistyötä kehittää?

Mitä muutoksia he toimintaansa haluaisivat?

## 5.2 Kysely tutkimusmenetelmänä

Vehkalahden (2014, s. 11) mukaan kyselytutkimus on tärkeä keino kerätä sekä tarkastella tietoa niin yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, asenteista kuin arvoistakin. Kyselylomaketta käytetään, kun tutkimuksen kohteena on henkilö ja häntä koskevat asiat esimerkiksi mielipiteet, asenteet, ominaisuudet tai käyttäytyminen (Vilka, 2007, s. 28).

Kyselytutkimuksessa aineiston keruu tapahtuu kyselylomaketta käyttäen. Vastaajan täytettyä lomakkeen, siihen on myöhäistä tehdä muutoksia, siksi lomake on syytä suunnitella erittäin huolellisesti. Koko tutkimuksen onnistuminen riippuu mitä suurimmassa määrin lomakkeesta. Kuinka hyvin kysymysten muotoilu on onnistunut, kysytäänkö sisällöllisesti oikeita kysymyksiä? (Vehkalahti, 2014, s. 20) Myös Vallin (2010, s. 103–104) mukaan kysymysten huolellinen muotoileminen luo perustan kyselytutkimuksen onnistumiselle. Suurin osa tutkimusten virheistä aiheutuu juuri kysymysten epämääräisen muodon takia. Vastaajan on tulkittava kysymys samalla tavalla kuin tutkija tai tutkimuksen tulos vääristyy. Kysymykset eivät voi olla johdattelevia, merkitykseltään häilyviä tai epämääräisiä.

Kysely sopii tutkimusmuodoksi silloin kun tutkittavia on paljon ja he asuvat etäällä toisistaan (Vilka, 2007, s. 28). Jokainen kyselyyn vastaaja lukee ja vastaa kysymyksiin itsenäisesti. Kyselytutkimuksessa vastausvaihtoehdot, kysymysten muodot ja järjestys ovat kaikille samat. (Eskola & Suoranta, 1998, 87)

## 5.3 Kyselyn toteuttaminen

Rikosuhripäivystyksen Kanta-Hämeen palvelupiste sijaitsee Hämeenlinnassa ja on osa Sisä-Suomen aluetoimistoa. Kanta-Hämeen palvelupiste on vapaaehtoisten lukumäärän vuoksi tutkimuksen kohteeksi liian pieni, joten tutkimuksen kohteeksi valittiin Sisä-Suomen alueen vapaaehtoiset. Sisä-Suomen alueella toimii Rikosuhripäivystyksessä noin 60 vapaaehtoista, mutta kysely lähetettiin vain heille, jotka olivat tutkimuksen ajankohtana aktiivisesti mukana toiminnassa.

Tämä opinnäytetyö oli tutkimuksellinen, tutkimusmenetelmäksi valikoitui kyselytutkimus. Kyselytutkimus toteutettiin Webropol-kyselynä. Kyselyn valitsin tutkimusmuodoksi sen vuoksi, että Sisä-Suomen alueen vapaaehtoiset asuvat laajalla alueella, eikä haastattelu ollut välimatkojen vuoksi mielekäästä. RIKUn Sisä-Suomen aktiivisesti vapaaehtoisina toimivia on itseni lisäksi 49, joten haastattelun valitseminen tutkimusmenetelmäksi opinnäytetyötä varten olisi ollut varsin mittava urakka.

Kyselyn alkuun liitettiin saatekirje (liite 1), jossa kerrotaan kyselyn tavoitteista ja osallistumisen olevan vapaaehtoista. Kyselyyn vastaamalla vastaaja antaa suostumuksensa vastausten käyttämiseen tutkimusraporttiin ja mahdollisesti Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyön kehittämiseen.



Saatekirjeessä kerrotaan myös tunnistetietojen poistamisesta ja vastausten käsittelystä nimettöminä sekä luottamuksellisina.

Kysely lähetettiin Sisä-Suomen alueen toiminnanohjaajille, jotka lähettivät kyselyn edelleen aktiivisesti toiminnassa mukanaoleville 49:lle vapaaehtoiselle. Ensimmäisenä ajanjaksona kyselyyn vastasi 13 vapaaehtoista, kysely avattiin uudelleen ja lopputuloksena oli 20 vastaajaa. Rikosuhripäivystyksen työntekijä koosti vastuksista yhteenvedon ja se lähetettiin minulle. Opinnäytetyön aineisto muodostui tästä yhteenvedosta.

Kyselyssä (liite 2) oli yhteensä 20 kysymystä, joista kuusi (kysymykset 15, 16, 17, 18, 19 ja 20) oli vastaajien taustatietoja koskevia. Kyselyn 14 kysymyksistä kahdeksaan oli valmiit vastausvaihtoehdot (kysymykset 1, 2, 3, 5, 6, 8, 12 ja 14) ja kuuteen avoimeen kysymykseen (kysymykset 4, 7, 9, 10, 11 ja 13) vastaajat vastasivat vapaamuotoisesti omin sanoin. Osa avoimista kysymyksistä oli jatkokysymyksiä valmiit vastausvaihtoehdot sisältävälle kysymykselle. Kysymyksissä, joissa oli valmiit vastausvaihtoehdot käytin suurimmaksi osaksi Likert-asteikkoa. Asteikossa oli viidestä kuuteen vastausvaihtoehtoa, joista vastaaja valitsi omaa mielipidettään parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Vastausvaihtoehdot (liite 2) vaihtelivat kysymyksen mukaan. Vilkan (2007, s. 46) mukaan Likert asteikko tarkoittaa järjestysasteikkoa, jota käytetään paljon mielipideväittämissä. Perusideana asteikossa on, että lähtiessä sen keskikohdasta toiseen suuntaan samanmielisyyttä kasvaa ja toiseen suuntaan samanmielisyyttä vähenee.

Taustakysymyksissä kysyttiin vastaajan sukupuolta, ikää, kuinka kauan ja kuinka paljon vastaaja on tehnyt vapaaehtoistyötä RIKUssa, sekä tekeekö vastaaja muualla vapaaehtoistyötä. Taustakysymykset voidaan sijoittaa myös kyselyn loppuun, koska näihin kysymyksiin vastaaminen koetaan yleensä helpoksi ja niihin jaksetaan vastata (Valli, 2010, s. 105).

#### 5.4 Aineiston analysointi

Vehkalahten (2014, s. 17) mukaan mittaus on määrällisen tutkimuksen peruskivi ja kyselytutkimuksessa mittarit koostuvat kysymyksistä ja väitteistä.

Kyselytutkimuksessa käytetään enimmäkseen suljettuja osioita, mutta avoimia kysymyksiä voidaan käyttää ja niitä myös usein tarvitaan. Suljetuilla ja avoimilla kysymyksillä, on sekä hyvät että huonot puolensa. Suljettujen kysymysten valmiit vastausvaihtoehdot selkiinnyttävät ja helpottavat olennaisesti tietojen käsittelyä. Avointen kysymysten vastausten analysointi teettää enemmän töitä kuin suljettujen kysymysten, mutta toisaalta avoimet kysymykset toimivat paremmin kuin valmiit vastausvaihtoehdot sisältävät kysymykset. Avoimet kysymykset ovat välttämättömiä silloin, kun vaihtoehtoja ei voida luetella, niitä voi olla liikaa tai niiden rajaaminen on mahdotonta. (Vehkalahti, 2014, s. 25)

Haastattelun ohella kyselyt toimivat varsin hyvin käyttäjäkokemusten koamisessa. On mahdollista analysoida kertynyttä tutkimusaineistoa myös laadullisin menetelmin, eikä pelkästään määrällisesti. Lyhyemmätkin kuvailevat vastukset käyvät laadullisen analyysin kohteeksi tai kyselylomakkeen sisältämät avovastauskentät, jotka kannustavat pidempään ja vapaampaan vastaamiseen. (Suominen, 2013, s. 140)

Tässä kyselytutkimuksessa on sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia osioita. Aineistoa analysoin laadullisesti avointen kysymysten osalta ja määrällisesti niiden kysymysten osalta, joihin oli valmiit vastausvaihtoehdot.

Sain tutkimustulokset koosteena, josta ilmeni vastaajien kokonaislukumäärä jokaiseen kysymykseen, sen mukaan, minkä vaihtoehdon he olivat valinneet valmiista vaihtoehdoista ja avointen kysymysten vastaukset. Pyydin vielä tämän lisäksi tulokset, joissa vastausten lukumäärä näkyy prosentteina.

Tulokset muodostuivat sekä määrällisistä että laadullisista vastauksista. Kyselyn vastauksia tarkastellessa sekä valmiista vastausvaihtoehdoista että avointen kysymysten vastauksista nousivat tietyt vapaaehtoisten tärkeimmiksi kokemat asiat ja suurimmat kehittämisen kohteet. Määrällisiä vastauksia analysoin selvittämällä eri vaihtoehtojen vastaukset sekä prosentteina että absoluuttisina lukuina. Laadulliset kysymykset teemoittelin vastauksista nousseiden teemojen mukaan ja yhdistelin vastukset teemoittain. Vastauksista nousseita teemoja käytin myös koko aineiston jakamiseen eri osioihin ja kaikkien vastausten tulkintojen järjestämiseksi.

Jaoin kyselyn kysymykset ja vastaukset kahteen asiakokonaisuuteen: 1. Vastaajien taustatiedot, 2. RIKUn vapaaehtoistyöhön. RIKUn vapaaehtoistyöhön osion jaoin teemoittelun mukaisesti vielä alaosiioihin: vapaaehtoisten koulutus, yhteydenpito ja tiedottaminen, vapaaehtoistyön eri osa-alueet sekä valtakunnallisuus ja vertaistuki. Tulosten esittämisen jälkeen jatkoin tulosten yksityiskohtaisempaa tarkastelua ja kokosin yhteen vielä omaksi osiokseen kehittämisen kohteet.

Tutkimuskysymyksessä numero 8 (liite 2) pyydetään vastaajia arvioimaan tyytyväisyyttään eri toimintojen toteutumisesta RIKUn vapaaehtoistyössä. Kysymys oli esitetty väittämäläisenä. Analyysivaiheessa jaoin taulukon 30 väittämää edellisten aihepiirien sekä avointen kysymysten vastauksista nousseiden teemojen mukaan koulutukseen, yhteydenpitoon ja tiedottamiseen, vapaaehtoistyön eri osa-alueet sekä valtakunnallisuuteen ja vertaistukeen.

Kyselyn tuloksia analysoidessa liitin kysymyksen: Mihin vapaaehtoistyöhön osallistut tällä hetkellä tai olet osallistunut aiemmin? kuuluvaksi taustakysymyksiin.

Muodostin kyselyn vastauksista diagrammeja havainnollistamaan vastauseroja eri vaihtoehtojen välillä. Diagrammeista jätin pois vastausvaihtoehdot, joiden vastausprosentti oli nolla.

## 6 TUTKIMUSKYSELYN TULOKSET

Esittelen tutkimuksen tuloksia sekä millaisia ja vastauksia sain. Kerron aiheista, jotka vapaaehtoiset kokevat tärkeiksi RIKUn vapaaehtoistyössä ja mihin seikkoihin he toivovat muutosta.

Kysely lähetettiin 49:lle vapaaehtoiselle ja siihen vastasi kaiken kaikkiaan 20 vapaaehtoista, itse jättäydyin kyselyn ulkopuolelle. Vastaajien määrä vaihteli kahdesta kahteenkymmeneen riippuen kysymyksestä. Heikoiten vastattiin kysymykseen numero neljä (liite 2), siihen vastasi vain kaksi. Valmiit vastausehdot sisältäviin kysymyksiin vastattiin hyvin, vain kysymykseen numero 12 (liite 2) vastasi kymmenen, muihin kysymyksiin vastasi 13-20. Kuvissa eri vaihtoehtojen jälkeen suluissa oleva luku kertoo vastaajien lukumäärän.

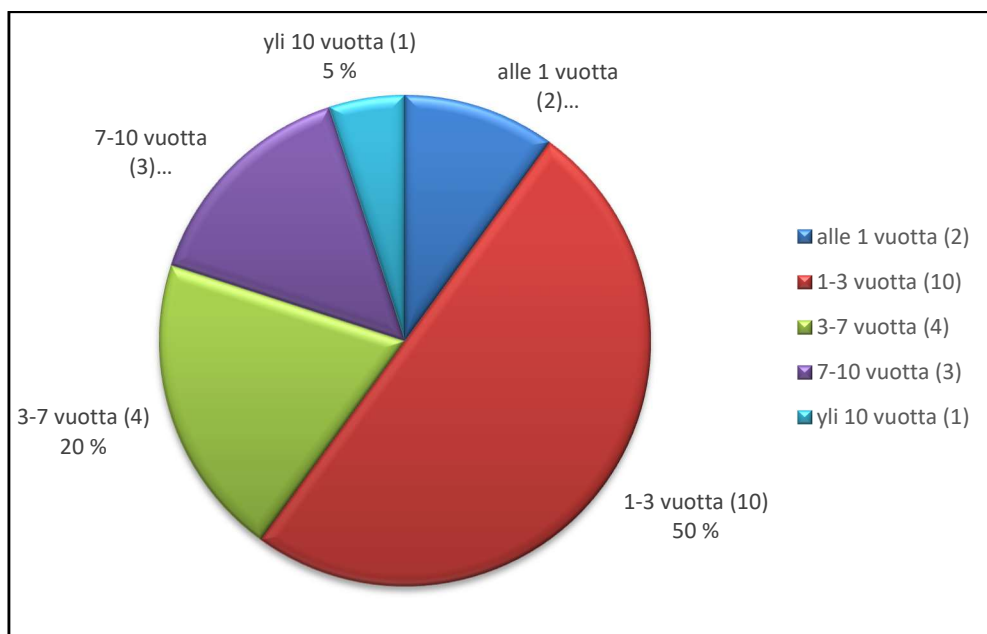
Kaikki kysymykset ja niihin saadut vastaukset ovat mukana tutkimuksen aineistossa. Tulosten tarkastelu alkaa taustakysymysten vastauksilla. Suluissa oleva luku kertoo vastaajien määrän.

### 6.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn on vastannut 15 naista ja 5 miestä.

Vastaajista 15 prosenttia (3) on 20-30 vuotiaita, 20 prosenttia (4) on 30-40 vuotiaita ja 10 prosenttia (2) on 40-50 vuotiaita. Lisäksi vastaajista 30 prosenttia (6) on 50-60 vuotiaita ja 60-70 vuotiaita on 25 prosenttia (5). Vastaajissa ei ole yhtään alle 20-vuotiasta.

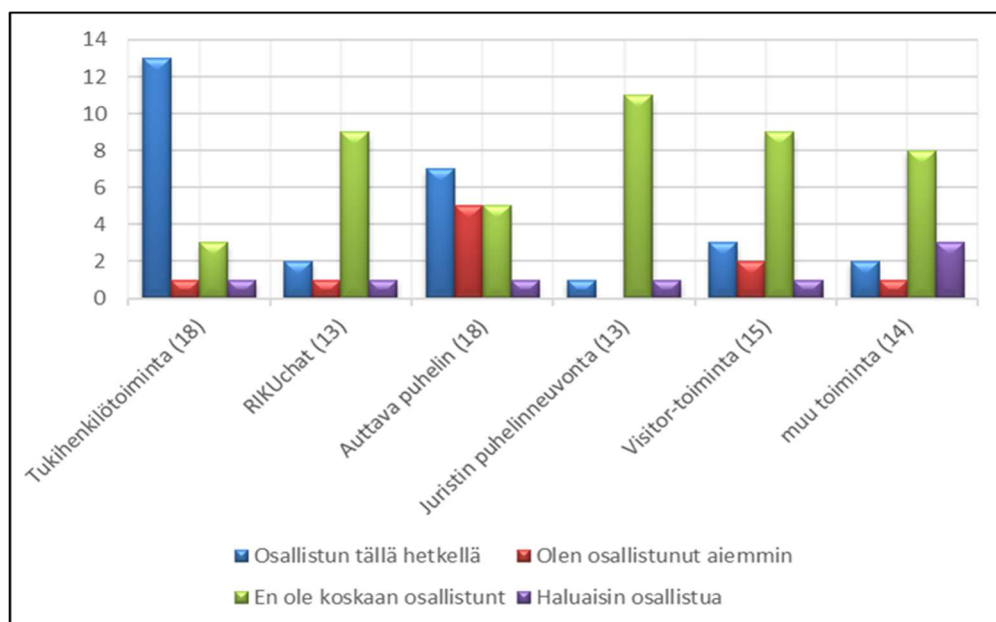
Kuvassa 1 esitetään vastaajien vapaaehtoistyöaikaa RIKUssa. Vastaajat (n=20) ovat olleet RIKUn vapaaehtoistyöntekijöitä alle yhdestä vuodesta yli kymmeneen vuoteen. Vastaajista puolet (10) on ollut RIKUn vapaaehtoisena yhdestä kolmeen vuotta. Yli seitsemän vuotta on ollut 15 prosenttia (4) vastaajista.



Kuva 1. RIKUssa tehty vapaaehtoistyö vuosina (n=20).

Kuvassa 2 kuvataan RIKUn vapaaehtoisten osallistumista eri vapaaehtoistyön muotoihin, halukkuutta osallistua uusiin vapaaehtoistyön vaihtoehtoihin tulevaisuudessa sekä myös toiveesta lopettaa kyseinen vapaaehtoistyön muoto.

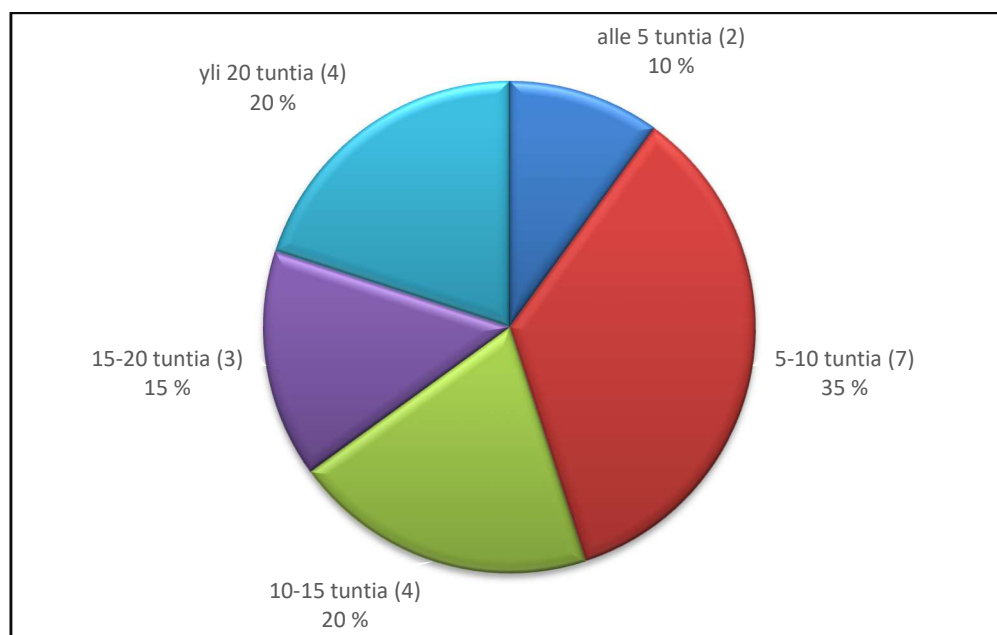
Tuloksissa pitää huomioida se, että vastaaja voi osallistua useampaakin RIKUn vapaaehtoistyön muotoon. Vastaajien määrä vaihtelee tässä kysymyksessä toimintamuodoittain (n=13-18), huolimatta, en ole koskaan osallistunut vastausvaihtoehdosta.



Kuva 2. Osallistuminen RIKUn eri vapaaehtoistyömuotoihin (n=13-18).

Suurin osa vastaajista (13 henk. 72%) tekee vapaaehtoistoimintaa tukihenkilönä. Vähiten vapaaehtoisista on osallistunut juristin puhelinneuvontaan, vastaajista 85 prosenttia (11) ei ole koskaan osallistunut tähän toimintaan. Vastaajista 28 prosenttia (5) on osallistunut aiemmin Auttavan puhelin-toimintaan, mutta on lopettanut. Tulevaisuudessa 22 prosenttia (3) vastaajista haluaa osallistua muuhun toimintaan, kuten esittelyihin ja kouluvierailuihin. Kukaan vastanneista ei haluaisi lopettaa nykyiseen vapaaehtoistyöhön osallistumista.

Seuraavassa diagrammissa tarkastellaan vastaajien RIKUn vapaaehtoistyöhön käyttämää tuntimäärää viimeisen puolen vuoden ajalta.



Kuva 3. Vapaaehtoistyöhön käytetty tuntimäärä (n=20).

Vastaajista 10 prosenttia (2) on käyttänyt aikaa vapaaehtoistyöhön alle viisi tuntia.

Suurin osa vastaajista, 35 prosenttia (7) arvioi käyttäneensä vapaaehtoistyöhön 5-10 tuntia.

Vastanneista 15 prosenttia (3) kertoo käyttäneensä aikaa 15-20 tuntia ja 20 prosenttia (4) yli 20 tuntia.

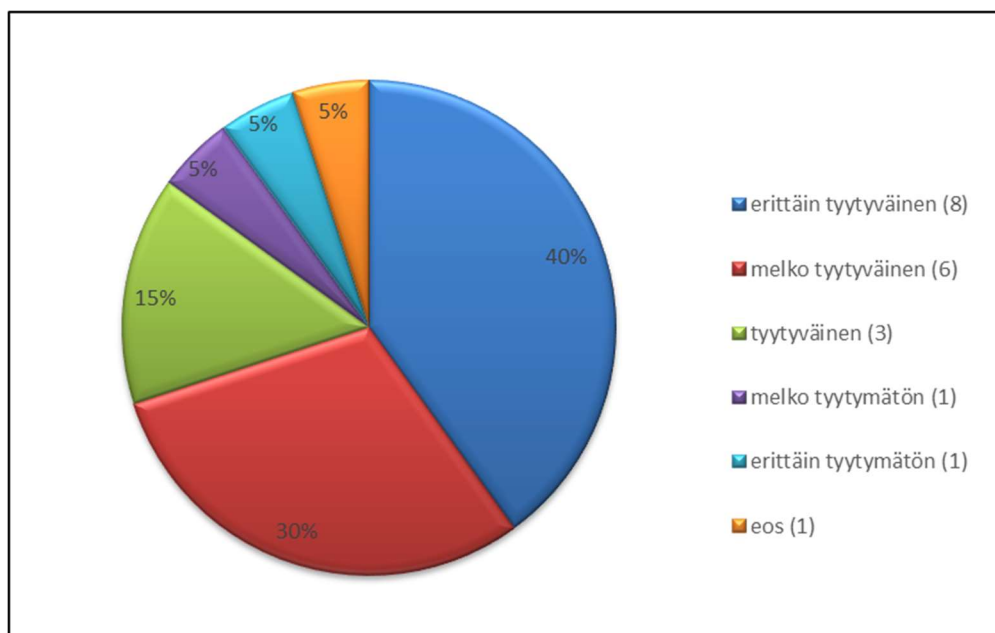
Taustakysymykseen kysymys numero 18 (liite 2), jossa pyydetään vastaajia arvioimaan vapaaehtoistyötehtävien kappalemäärää viimeiseltä puolelta vuodelta, on hajontaa vastauksissa. Vastaajia on pyydetty huomioimaan vastauksessaan kaikki tehtävät, esimerkiksi puhelut, tapaamiset ja istunnot. Neljä kyselyyn vastannutta (n=16) ei ole halunnut vastata tähän kysymykseen. Tehtävien määrä on jakaantunut erittäin epätasaisesti vapaaehtoisten kesken. Vastaajat ovat arvioineet tehtävien määrän olleen nolasta 30:een kappaletta.

Vastaajista 10 prosenttia (2) on käyttänyt enintään viisi tuntia viimeisen puolen vuoden aikana RIKUn vapaaehtoistyön eri muotoihin, kun keskimäärin vapaaehtoistyöhön on käytetty vastaajien mukaan 10-15 tuntia.

Kun vastauksista jätetään pois ääripäät (alle 5 tuntia ja yli 20 tuntia), vastausten perusteella RIKUn vapaaehtoistyöhön käytetään minimissään noin tunti kuukaudessa ja maksimissaan 3,5 tuntia.

## 6.2 RIKUn vapaaehtoistyö

Kyselyn vastuksia tarkastellessa kiinnitin huomiota siihen, mihin vastaajat eivät olleet tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Muiden kuin edellä mainittujen vastausvaihtoehdon valitsemisen tulkitsein kertovan muutoksen tai kehittämisen tarpeesta. Seuraavissa diagrammeissa käsitellään vapaaehtoisten mielipiteitä Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyöstä.

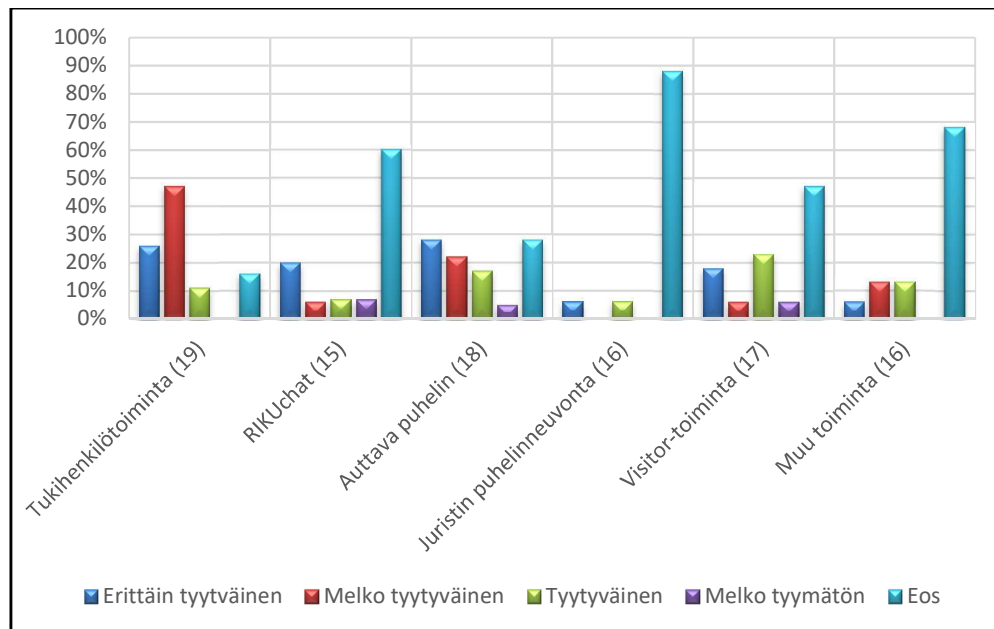


Kuva 4. Tyytyväisyys RIKUn vapaaehtoistyöhön (n=20).

Kysymyksessä numero kolme (liite 2) kysytään vastaajien tyytyväisyyttä heidän tekemään vapaaehtoistyön määrään. Vastaajista suurin osa (90%, 19 henkilöä) on tyytyväisiä nykyiseen määrään. Vastausvaihtoehtoja on kolme: olen tyytyväinen nykyiseen määrään, haluaisin vähemmän työtehtäviä ja haluaisin enemmän työtehtäviä. Kukaan vastanneista (n=20) ei halua vähentää tehtävien määrää.

Vastanneista 40 prosenttia (8) on erittäin tyytyväisiä, 30 prosenttia (6) on melko tyytyväisiä, 15 prosenttia (3) on tyytyväisiä, yhteensä 10 prosenttia (2) on melko tai erittäin tyytymättömiä vastaushetkellä RIKUn vapaaehtoistyöhön. Viisi prosenttia (1) vastanneista on valinnut vaihtoehdon: en osaa sanoa.

RIKUn vapaaehtoisten tyytyväisyyttä eri vapaaehtoistyön muotoihin esitellään seuraavaksi. Vastaajien määrä vaihtelee toimintamuodoittain 15 ja 19 välillä. Muulla toiminnalla tarkoitetaan kouluvierailuja tai muita esittelyitä. Kukaan vastaajista ei ole erittäin tyytymätön mihinkään osion vaihtoehtoon.



Kuva 5. Tyytyväisyys vapaaehtoistyön eri muotoihin (n= 15-19).

Tukihenkilötoimintaan (n=19) on vastaajista erittäin tyytyväisiä 26 prosenttia (5) ja tyytyväisiä 11 prosenttia (2) sekä melko tyytyväisiä 47 prosenttia (9). Kukaan ei ole melko tyytymätön. Kantaansa ei osaa sanoa 16 vastaajaa.

15 RIKUchat-toimintaan vastanneesta on erittäin tyytyväisiä 19 prosenttia (3) vastaajista. Tyytyväisiä, melko tyytyväisiä ja melko tyytymättömiä on yhteensä 21 prosenttia (3). Yli puolet vastaajista (9 henkilöä, 60%) on valinnut vaihtoehdon en osaa sanoa.

Auttava puhelin-toimintaan (n=16) osallistuvissa on erittäin tyytyväisiä 28 prosenttia (5). Tyytyväisiä on 17 prosenttia (3) vastaajista ja melko tyytyväisiä 22 (4) prosenttia. Melko tyytymättömiä on 5 prosenttia (1). Vastaajista viisi ei osaa sanoa kantaansa.

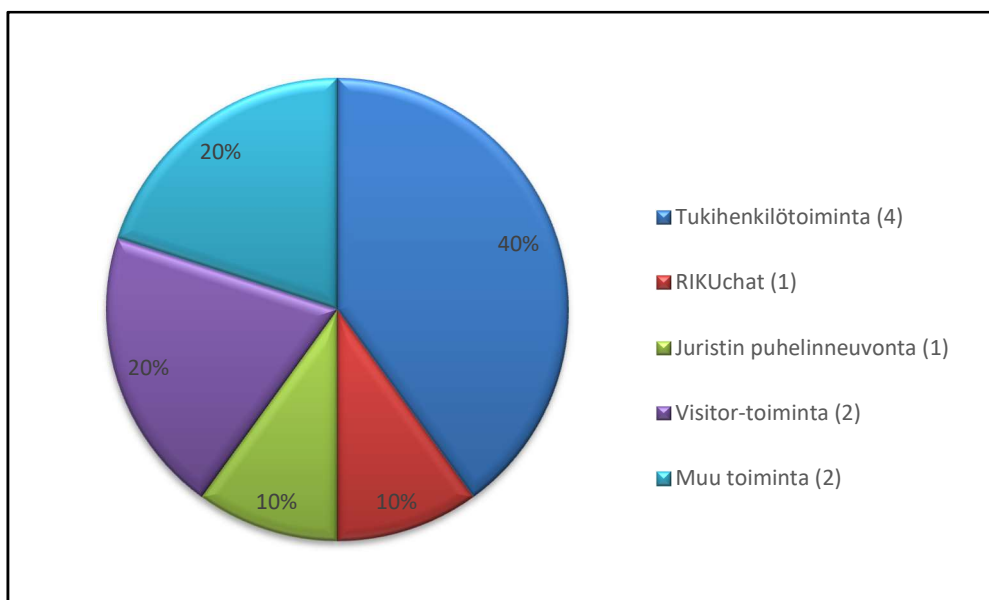
Juristin puhelinneuvontaan vastanneista 16 ihmisestä 6 prosenttia (1) erittäin tyytyväisiä ja saman verran tyytyväisiä. 14 vastaajaa on valinnut en osaa sanoa vaihtoehdon.

Kysyttäessä tyytyväisyyttä Visitor-toimintaan vastaajia on ollut 17. Toimintaan on erittäin tyytyväisiä 18 prosenttia (3). Vastaajista 23 prosenttia (4) on tyytyväisiä. Melko tyytyväisiä ja melko tyytymättömiä on molempia 6 prosenttia (1). Lähes puolet (8 henkilöä, 47%) ei osaa kertoa kantaansa.

Muuhun toimintaan (n=16) on erittäin tyytyväisiä vastaajista 6 prosenttia (1), tyytyväisiä ja melko tyytyväisiä on molempia 12 prosenttia (2). Vastaa- jista 11 henkilöä en osaa sanoa kantaansa.

Vastausvaihtoehdoissa on myös vastausvaihtoehto: en osaa sanoa. Tässä kysymyksessä kyseisen vaihtoehdon valitseminen saattaa johtua vastaajan tietämättömyydestä tai kokemattomuudesta kyseisen vapaaehtoistyön muodosta. Jos vaihtoehdon valitseminen johtuu tietämättömyydestä ky- seisestä toimialueesta, niin vastausten perusteella vastaajat ovat vähiten tietoisia juristin puhelinneuvonnasta (14 henkilöä, 88%). Toiseksi eniten on (11 henkilöä, 67%) tietämättömyyttä muusta toiminnasta eli osallistumi- sesta esimerkiksi kouluvierailuihin.

Kuvasta 6 ilmenee vastanneiden mielipiteet siitä, mikä vapaaehtoistyön muoto kaipaa heidän mielestään eniten kehittämistä. Muulla toiminnalla tarkoitetaan esimerkiksi esittelyitä ja kouluvierailuja.



Kuva 6. Kehitettävät vapaaehtoistyön muodot (n=10).

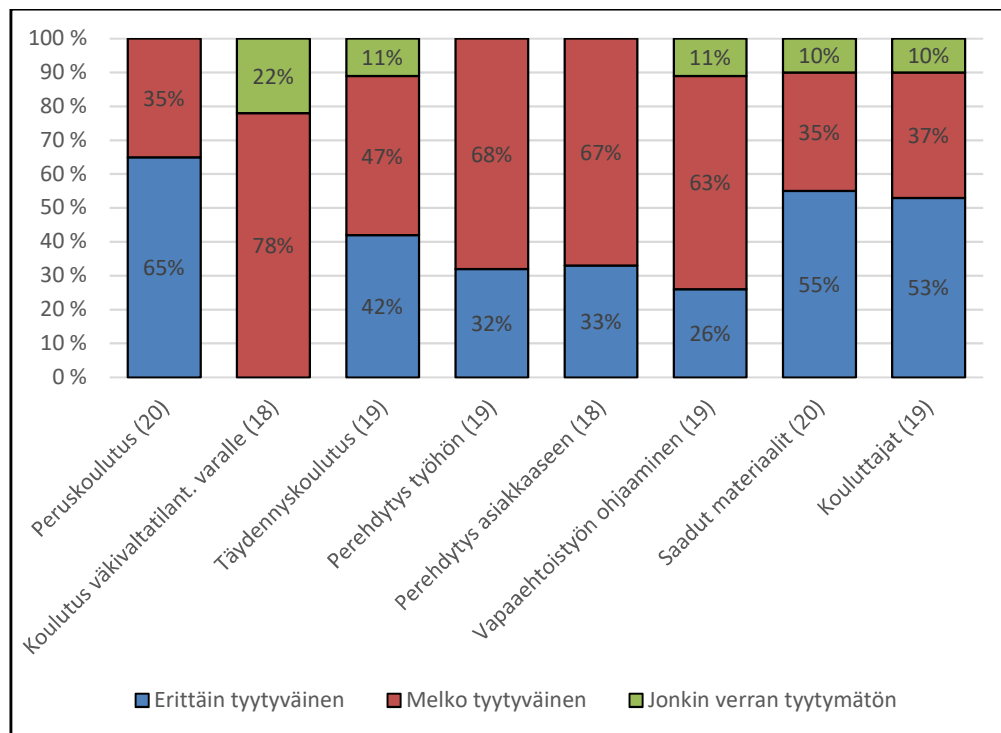
Selvästi eniten muutosta kaivataan tukihenkilötoimintaan. Vastaajista lähes puolet (4 henkilöä, 40%) kaipaa muutosta tukihenkilötoi- mintaan. Auttava puhelin-toiminnan ei kukaan kokenut olevan kehitetystä kaipaavien joukossa.

Kyselyyn vastanneista 10 prosenttia (1) toivoo RIKUchatia ja juristin puhe- linneuvontaa kehitettävän. Visitor-toimintaan sekä muuhun toimintaan kaipaa muutosta 20 prosenttia (2) vastanneista.



### 6.2.1 Vapaaehtoisten koulutus

Kuvassa 7 tarkastellaan vapaaehtoisten mielipidettä vapaaehtoisen koulutuksen eri osa-alueista, työhön ohjaamisesta sekä vapaaehtoisten tyytyväisyyttä kouluttajiin ja saatuihin materiaaleihin. Kukaan vastaajista ei ole vastannut olevansa tyytymätön tai erittäin tyytymätön mihinkään kyselyn koulutusta koskeviin kysymyksiin.



Kuva 7. Mielipide vapaaehtoisten koulutuksesta (n= 18-20).

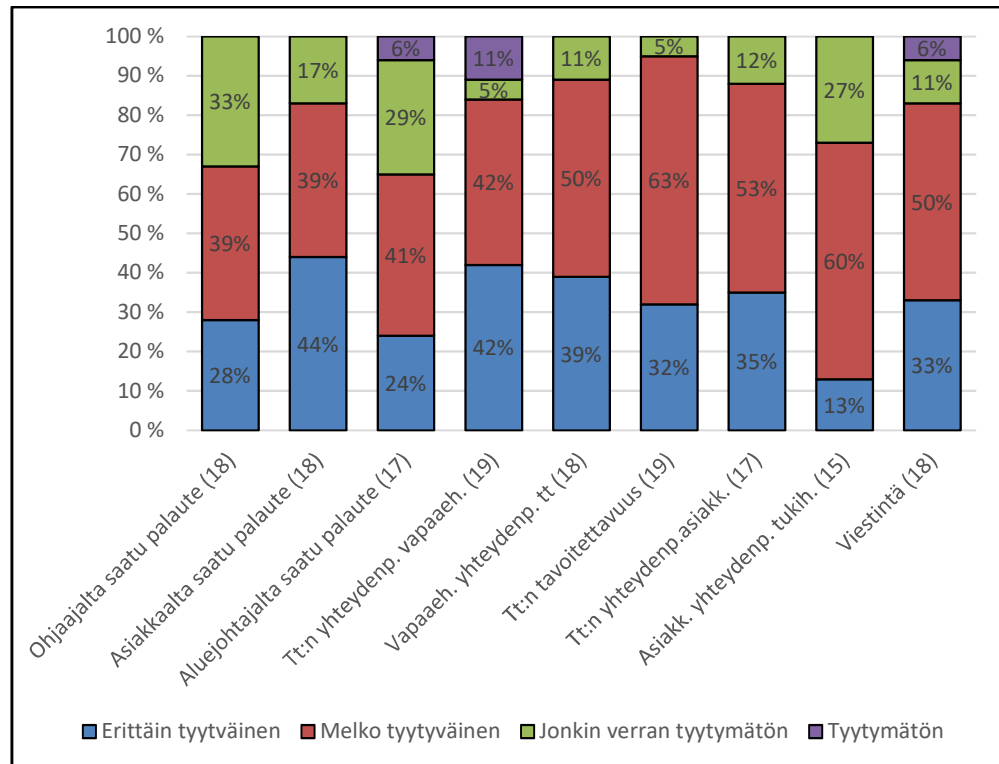
Tyytyväisiä vapaaehtoiset (n=20) ovat peruskoulutukseen, erittäin tyytyväisiä on 65 prosenttia (13) vastanneista. Koulutukseen väkivaltilanteiden varalle (n=18) on melko tyytyväisiä 78 prosenttia (14) ja 22 prosenttia (4) vastanneista on jonkin verran tyytymätön kyseiseen koulutukseen. Täydennyskoulutukseen vastanneista (n=19) tyytymättömyyttään ilmaisee 11 prosenttia (2.) Vastanneista 42 prosenttia (8) on erittäin tyytyväisiä täydennyskoulutukseen.

Vastanneista 68 prosenttia (13) on melko tyytyväisiä vapaaehtoistyöhön perehdyttämiseen (n=19). Vastaaajia on ollut 18 henkilöä kysyttäessä tyytyväisyyttä perehdyttämisestä kulloiseen asiakkaaseen. Heistä 67 prosenttia (12) on melko tyytyväisiä.

Kyselyssä 19 henkilöä on vastannut kysymykseen vapaaehtoistyön ohjaamisesta. Heistä on jonkin verran tyytymättömiä vapaaehtoistyön ohjaamiseen (2 henkilöä, 11%). Saatuihin materiaaleihin on jonkin verran tyytymättömiä 20 vastaajasta (2 henkilöä, 10%) ja kouluttajiin 2 henkilöä, 10 prosenttia.

## 6.2.2 Yhteydenpito ja tiedottaminen

Seuraava kuva havainnollistaa RIKUn vapaaehtoisten mielipiteitä saaduista palautteista, eri tahojen välisestä yhteydenpidosta ja viestinnästä. Näihin kysymyksiin kukaan vastaajista ei ole erittäin tyytymätön.



Kuva 8. RIKUn henkilökunnan, vapaaehtoisten ja asiakkaiden välinen yhteydenpito sekä tiedottaminen (n= 15-19).

Toiminnanohjaajalta saatavaan palautteeseen on vastaajista (n=18) 28 prosenttia (5) erittäin tyytyväisiä, melko tyytyväisiä on 39 prosenttia (7) ja 33 prosenttia (6) jonkin verran tyytymättömiä. Tyytyväisimpiä vastaajat ovat asiakkaalta saamaansa palautteeseen (n=18), vastaajista 44 prosenttia (8) on erittäin tyytyväisiä. Kysymykseen aluejohtajalta saatua palautteesta on vastannut 17, heistä 24 prosenttia (4) on erittäin tyytyväisiä, 41 prosenttia (7) melko tyytyväisiä, jonkin verran tyytymättömiä on 29 prosenttia (5) vastaajista ja tyytymättömiä kuusi prosenttia (1)

Yhteydenpitoon vapaaehtoisten kanssa on vastannut 19 henkilöä. Vastaajista 42 prosenttia (8) on erittäin tyytyväisiä työntekijän yhteydenpitoon vapaaehtoiisiin, saman verran on melko tyytyväisiä. Jonkin verran tyytymättömiä on viisi prosenttia (1) vastaajista ja tyytymättömiä on kaksi vastaajaa. Vapaaehtoisten yhteydenpitoon työntekijään (n=18) on 39 prosenttia (7) erittäin tyytyväisiä, melko tyytyväisiä on puolet vastaajista ja 11 prosenttia (2) on jonkin verran tyytymättömiä.

Työntekijöiden yhteydenpitoon asiakkaisiin (n=17) on erittäin tyytyväisiä 35 prosenttia (6) vastaajista ja melko tyytyväisiä yli puolet (9 henkilöä, 53 %) ja 12 prosenttia (2) jonkin verran tyytymättömiä.

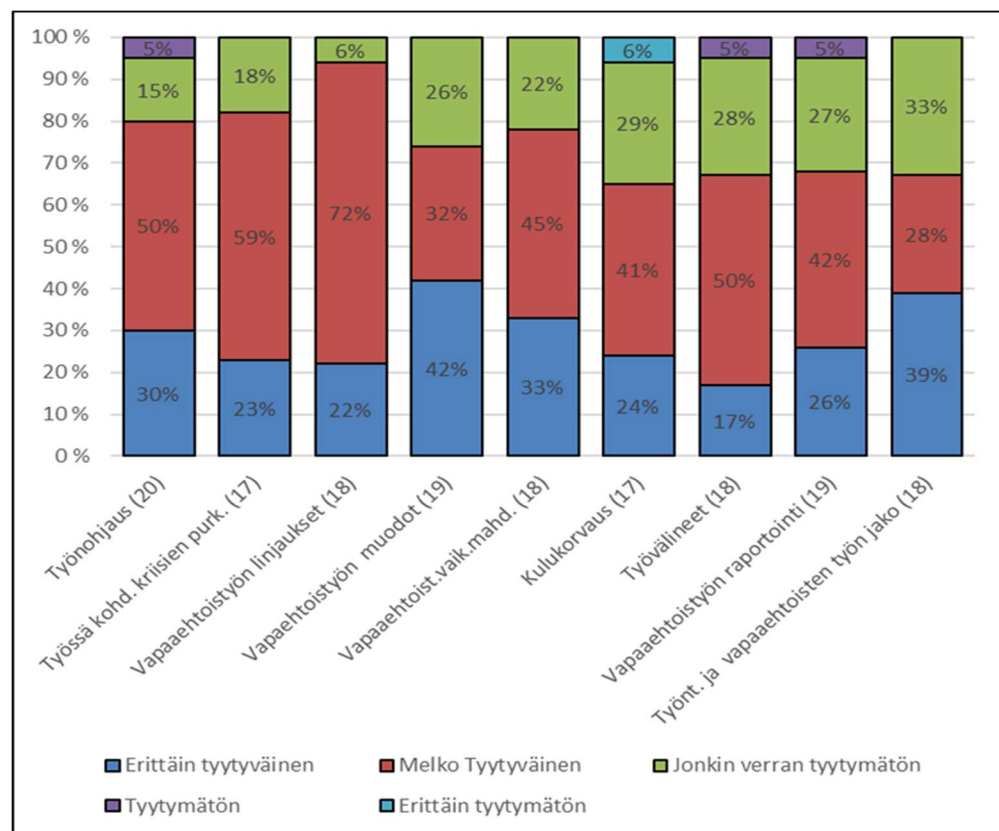
15 henkilöä on vastannut kysymykseen tyytyväisyydestä asiakkaiden yhteydenpidosta tukihenkilöön. Vastaajista 13 prosenttia (2) on erittäin tyytyväisiä. Vastaajista 60 prosenttia (9) on melko tyytymättömiä ja 27 prosenttia (4) jonkin verran tyytymättömiä.

Kysymykseen työntekijöiden tavoitettavuudesta on vastannut 19 henkilöä. Vastaajat ovat yhteensä 95 prosenttisesti (18) erittäin tai melko tyytyväisiä.

Viestintään (n=18) vastaajista on 33 prosenttia (6) erittäin tyytyväisiä. Puolet vastaajista on melko tyytyväisiä, jonkin verran tyytymättömiä on 11 prosenttia (2) ja yksi vastaaja on tyytymätön viestintään.

### 6.2.3 Vapaaehtoistyön eri osa-alueet

Kuva 9 selventää vapaaehtoisten mielipiteitä RIKUn vapaaehtoistyöhön liittyvistä osa-alueista. Tässä kysymysosiossa esiintyy eniten tyytymättömyyttä.



Kuva 9. Mielipiteet RIKUn vapaaehtoistyöstä (n=17-20).

Vastanneista 30 prosenttia (6) on erittäin tyytyväisiä ja puolet on melko tyytyväisiä työhönsä (n=20). Jonkin verran tyytymättömiä työhönsä on 15 prosenttia (3) ja tyytymättömiä 5 prosenttia (1) vastanneista.

Kysymykseen vapaaehtoisten työssä koettujen kriisien purkamisesta on vastannut 17 henkilöä. Jonkin asteista muutosta toivoo yhteensä 77 prosenttia (13).

18 on vastannut kysymykseen tyytyväisyydestä vapaaehtoistyön linjauksiin. Heistä 22 prosenttia (4) on erittäin tyytyväisiä 72 prosenttia (13) on melko tyytyväisiä.

Erittäin tyytyväisiä on 42 prosenttia (8) nykyisiin vapaaehtoistyön muotoihin (n=19). Vastaajista 32 prosenttia (6) on melko tyytyväisiä ja jonkin verran tyytymättömiä on 26 prosenttia (5).

Vaikuttamismahdollisuuksiinsa (n=18) on vastaajista 33 prosenttia (6) erittäin tyytyväisiä, 45 prosenttia (8) melko tyytyväisiä ja jonkin verran tyytymättömiä 22 prosenttia (4).

Kysyttäessä tyytyväisyyttä kulukorvauksiin (n=17) on vastaajista erittäin tyytymättömiä 6 prosenttia (1), mutta 41 prosenttia (7) on melko tyytyväisiä.

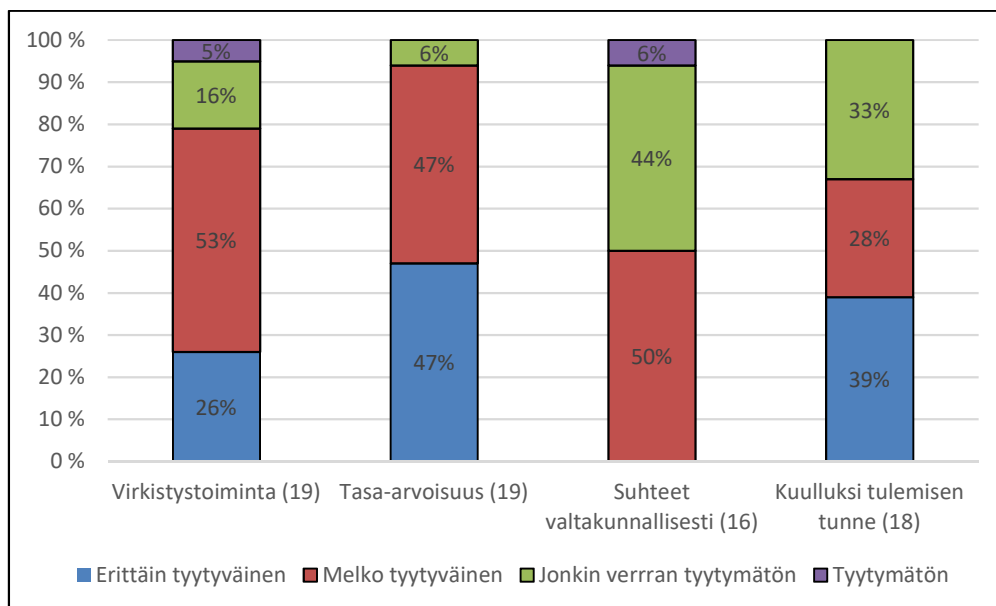
Vain 17 prosenttia (3) on erittäin tyytyväisiä työvälineisiin (n=18), vastaajista puolet (9) on melko tyytyväisiä ja jonkin verran tyytymättömiä tai tyytymättömiä on yhteensä 33 prosenttia (6) vastaajista.

Vastaajista vapaaehtoistyön raportointiin (n=19) on 26 prosenttia (5) erittäin tyytyväisiä ja melko tyytyväisiä on 42 prosenttia (8). Tyytymättömiä on 5 prosenttia (1) vastaajista ja jonkin verran tyytymättömiä on 25 prosenttia (5) vastaajista.

Kyselyyn vastanneista 33 prosenttia (2) on jonkin verran tyytymättömiä työntekijöiden ja vapaaehtoisten väliseen työn jakoon (n=18), kuitenkin erittäin tyytyväisiä vastaajista on 39 prosenttia (5).

#### 6.2.4 Valtakunnallisuus ja vertaistuki

Viimeisessä pylväsdiagrammissa esitellään vastauksia eri palvelupisteiden vapaaehtoisten keskinäisistä suhteista, heidän kokemastaan tasa-arvoisuudesta, virkistystoiminnasta ja kuulluksi tulemisen tunteesta.



Kuva 10. Mielenpitoet valtakunnallisuudesta ja vertaistuesta (n=16-19).

Virkistystoimintaan (n=19) on erittäin tyytyväisiä 26 prosenttia (5) vastaajista, melko tyytyväisiä 53 prosenttia (10). Jonkin verran tyytymättömiä ja tyytymättömiä on yhteensä 21 prosenttia (4) vastaajista.

Tasa-arvoisuutta käsittelevään kysymykseen vastasi 19 henkilöä. Vastaajista 47 prosenttia (9) on erittäin tai melko tyytyväisiä tasa-arvoisuuteen. Jonkin verran tyytymättömiä on 6 prosenttia (1).

Vapaaehtoisten keskinäisiin suhteisiin valtakunnallisesti (n=16) ei kukaan ole erittäin tyytyväinen. Vastaajista puolet (8) on melko tyytyväisiä, 44 prosenttia (7) jonkin verran tyytymättömiä ja 6 prosenttia (1) on tyytymättömiä.

Kuulluksi tulemisen tunteeseen (n=18) vastaajista 39 prosenttia (7) on erittäin tyytyväisiä, melko tyytyväisiä on 28 prosenttia (5) ja 33 prosenttia (6) on jonkin verran tyytymättömiä.

Vastausten perusteella voi yhteenvedon todeta tyytymättömyyttä olevan vapaaehtoisten valtakunnallisiin suhteisiin, kuulluksi tulemisen tunteeseen ja virkistystoimintaan.

## 7 TULOSTEN TARKASTELO

Tulosten tarkastelu luvussa käsittelen tarkemmin edellisessä luvussa esitettyjä tutkimustuloksia. Tarkastelussa tuon kootusti esille asioita, joihin Rikosuhripäivystyksessä aktiivisesti vapaaehtoistyötä tekevät vastaajat ovat tyytyväisiä, ja asioita, joihin toivotaan parannusta. Tarkastelun syventämiseksi käytän avointen kysymysten tuottamia vastauksia ja aiempaa tarkasteltaviin aiheisiin liittyvää tietoa. Luvun lopuksi pohdin vastauksiin vaikuttaneita tekijöitä. Viimeiseksi tarkastelen tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta.

### 7.1 Osallistuminen ja tyytyväisyys vapaaehtoistyöhön

RIKUn vapaaehtoiset osallistuvat eniten tukihenkilötoimintaan. Vastaajista 11 henkilöä (n=20) ei ole koskaan osallistunut Juristin puhelinneuvontaan, mikä saattaa johtua juristien suhteellisesta vähyydestä RIKUn vapaaehtoistoiminnassa. Nykyisiin vapaaehtoistoimintoihin osallistumisen lisäksi vapaaehtoisilla on innokkuutta osallistua myös muihin toimintoihin, kuten kouluvierailuihin.

Vierailuja esim. kouluihin jne. voisi olla enemmän. Olisin mielelläni mukana sellaisissa.

--ja mahdollisuuden osallistua kouluvierailuihin.

Lähes kaikki vastaajat (19 henkilöä, 90%) ovat tyytyväisiä vapaaehtoistyön määrään RIKUssa, huolimatta taustakysymysten vastauksissa ilmenneistä eroavaisuuksista vapaaehtoistyöhön käytetystä ajasta ja työtehtävien määrässä.

Kysymyksissä numero 18 ja 19 (liite 2) pyydetään arvioimaan työtehtävien kappalemääriä ja niihin käytettyä tuntimäärää viimeisen puolen vuoden ajalta. Vastaukset vaihtelevat nollasta 30:een. Tulosten suuret eroavaisuudet saattavat johtua kyselyn ajankohdasta. Kysyttyyn puolen vuoden jaksoon osui kesä, jolloin vastaajilla on saattanut olla kesäloma. Tulos saattaa johtua myös monesta itse vapaaehtoiseen liittyvistä seikoista, kuten vapaaehtoisen omasta tahdosta, ajan puutteesta tai paikkakunnasta. Mutta syy voi olla myös vapaaehtoisen kokemassa eriarvoisuudesta. Tämä tulee ilmi kysymyksessä numero neljä: Jos kaipaat muutosta työtehtävien määrään, niin miksi haluamasi muutos ei toteudu?

Yhteydenottoja RIKUsta ei tule.

Toisaalta ne henkilöt, jotka vastasivat "nolla" kysymykseen työtehtävien määrästä, saattavat olla juuri samat, jotka ovat valinneet kysymykseen

käytetystä tuntimäärästä vaihtoehdon; alle 5 tuntia. Mahdollisesti he olisivat valinneet nollan, jos se olisi ollut vaihtoehtona eli he eivät ole lainkaan tehneet vapaaehtoistyötä RIKUssa viimeisen puolen vuoden aikana. Miksi näin on? Vapaaehtoisista tuntuu kuitenkin olevan pulaa ja heitä koulutetaan lisää. On tietenkin mahdollista, että nämä vastaajat ovat tauolla RIKUn vapaaehtoistyöstä, mutta ovat vahingossa saaneet kyselyn.

Kysymyksessä numero kaksi kysyttiin vastaajien osallistumisesta RIKUn eri vapaaehtoistyön muotoihin. Huomioitavaa vastauksissa on se, että 28 prosenttia (5) ilmoitti osallistuneensa aiemmin Auttava puhelin-toimintaan, muttei enää. Prosentuaalisesti Auttava puhelin-toiminnassa on lopettaneita eniten. Lopettamisen syytä ei kyselyssä selvitetty tarkemmin.

Vastaajista kahdeksan (n= 20) osallistuu myös muuhun vapaaehtoistyöhön RIKUn vapaaehtoistyön lisäksi. Kysyttäessä syytä harkintaan vapaaehtoistyön lopettamiseen, viisi vastaajaa (n=8) kertoo harkinneensa lopettamista ajan puutteen vuoksi. Muita syitä ovat toiminnan osoittautuminen odotuksia vastaamattomaksi ja haasteettomaksi, tehtävien vähyyks, toimintatapojen liiallinen rajaaminen sekä eettiset ristiriidat. Tämän kysymyksen vastaajien määrän vähyyks voidaan tulkita siten, että vastaamatta jättäneet eivät ole harkinneet missään vaiheessa lopettavansa vapaaehtoistyön tekemistä RIKUssa. Jokaisessa vapaaehtoistehtävässä pitää olla myös mahdollisuus lopettaa se kesken, ilman mitään seuraamuksia (Soste, n.d.).

Ajanpuute on yleisin syy lopettaa toiminta vapaaehtoisjärjestössä. Ajanpuutteen lisäksi tai sen takana voi olla myös muita syitä lopettamiseen. Kuten esimerkiksi se, että kukaan ei huomaa vapaaehtoisen tekemää työtä, tai ei ainakaan sano sitä ääneen. Usein voi näin käydä hiljaisemman jäsenen kohdalla, jonka työpanos jää äänekkäämpien jäsenten toiminnan varjoon. Liiallinen tuki voidaan kokea myös kontrollina, liiallisena neuvomisenä. Tärkeää olisikin huomioida jokaisen vapaaehtoisen erilaisuus tuen määrän ja tarpeen suhteen. Myös kyllästyminen tehtäviinsä voi saada vapaaehtoisen lopettamaan. Tätä voidaan ehkäistä esimerkiksi kehittämällä uusia työtapoja tai kierrättämällä työtehtäviä. (Karreinen & Halonen, 2010, s. 57–59)

Kyselyn kysymyksessä numero kuusi (liite 2) kysytään RIKUn vapaaehtoistyön muotoa, joka kaipaa kehittämistä. Tähän kysymykseen on vastannut vain kymmenen henkilöä, vaikka kyselyyn vastanneiden kokomaismäärä on 20. Tämän voi tulkita kertovan vastaamatta jättäneiden olevan tyytyväisiä Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyöhön.

## 7.2 Koulutuksen ja perehdytyksen merkitys

Kysyttäessä mitä seikkoja vapaaehtoiset kokevat tärkeimmiksi RIKUn vapaaehtoistyössä, vapaaehtoisten vastauksista nousee selvästi esille koulutuksen tärkeys. Tärkeiksi koetaan sekä perus- että täydennyskoulutus,

mutta selkeästi koulutusta väkivaltatilanteiden varalle kaivataan enemmän. Koulutukseen liittyvien avointen kysymysten vastauksista ilmenee myös tyytymättömyyttä eli tarvetta muutokseen. Kukaan kyselyyn vastanneista ei ollut erittäin tyytyväinen koulutukseen väkivaltatilanteiden varalle. Väkivaltatilanteiden varalle toivottava lisäkoulutus kertoo vapaaehtoisten turvattomuuden tunteesta. Sekä myös siitä, että he eivät koe varmuutta, miten heidän tulisi toimia kohdatessa fyysistä tai verbaalista väkivaltaa vapaaehtoistyössään. Vapaaehtoiset on perehdytettävä tai koulutettava tehtävänsä. Mahdollisuuksiensa mukaan vapaaehtoistyötä järjestävän on kyettävä huolehtimaan vapaaehtoisten turvallisuudesta ja terveydestä. (Suomi, 2018) Koulutuksen tarve nousee esiin myös avointen kysymysten vastauksista.

Vapaaehtoisena haluaisin koulutuksen--

En ole tyytyväinen koulutukseen väkivaltatilanteiden varalle--

Täydennyskoulutus systemaattisempaa. Osallistuminen valtakunnallisiin koulutuksiin minimaalista—

Huomioitavaa on myös yhden kyselyyn vastanneen kommentti.

--en ole itse saanut mitään koulutusta tai työohjausta.

RIKUn sähköisessä julkaisussa RIKUn toiminnasta kerrotaan eri vapaaehtoisryhmien koulutuksesta: ”Puhelimeen vastaavat tehtävään valitut ja koulutetut vapaaehtoiset puhelinpäivystäjät, tukihenkilöt ovat joko RIKUn ammattilaisia tai tehtävään valittuja ja koulutettuja vapaaehtoistyöntekijöitä.” (Rikosuhripäivystys, n.d.) ja ”Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoiset koulutetaan vapaaehtoistyöhön ennen vapaaehtoistyön aloittamista” (RIKU, tule vapaaehtoiseksi, n.d.).

Myös vapaaehtoistyön ohjaamiseen, eli siihen kuinka toiminnanohjaaja tai muu RIKUn työntekijä perehdyttää vapaaehtoisia tekemään vapaaehtoistyötä kaivataan lisää panostusta. Perehdytykset kulloiseen asiakkaaseen ja itse vapaaehtoistyöhön koetaan merkityksellisiksi, ja niihin ollaan erittäin tai melko tyytyväisiä. Vapaaehtoistyöntekijät on perehdytettävä tehtäviinsä, ja vapaaehtoisia on tuettava ja heitä on neuvottava koko tehtävän ajan (Soste, n.d.).



### 7.3 Palautteen ja yhteydenpidon merkitys

Kaiken kaikkiaan vastaajien vastauksista tulee ilmi palautteen saamisen tärkeys, tarve saada palautetta tehdystä työstä kaikilta vapaaehtoistyön osapuolilta; aluejohtajalta, toiminnanohjaajalta ja asiakkaalta. Vapaaehtoiselle on annettava positiivista palautetta hänen tekemästään työstä. Hänen voi olla vaikeaa arvioida omaa onnistumistaan vapaaehtoistyössään, varsinkin silloin kun kyseessä on ollut erittäin haastava tai aikaa vievä tehtävä. (Karreinen & Halonen, 2010, s. 83–84)

Vapaaehtoistoiminnasta on myös käytävä rakentavaa vuoropuhelua. Kiittämällä ja muistamalla autetaan vapaaehtoisia jaksamaan, suurtakin ponnostusta vaativissa tehtävissä. (Soste, n.d.) Vapaaehtoiset tekevät vapaaehtoistyötä omasta hyvästä tahdostaan, mutta saadakseen myös hyvän mielen, joten myös motivointiin kannattaa kiinnittää huomiota. Kiittämällä osoitetaan arvostusta ja sen kautta sitoutetaan vapaaehtoisia. Parhaimmillaan kiittäminen on motivaatiota ylläpitävä voima, muistuttamalla vapaaehtoiselle, että juuri hänen panoksensa vapaaehtoistyöhön on arvokasta. Tärkeintä on se, että vapaaehtoisten tekemä työ huomataan ja sille osoitetaan arvostusta. (Toimeksi, 2018)

Tyytyväisimpiä vastaajat olivat asiakkaalta saatuun palautteeseen. Kuitenkin vastaajat olivat tyytymättömiä asiakkaiden yhteydenpitoon tukihenkilöihin. Vaikka toiminnanohjaajalta saatuun palautteeseen on kuusi henkilöä (n= 18) jonkin verran tyytymättömiä, ei avointen kysymysten vastuksista mikään liittynyt tähän palautteen saamiseen, siihen miten sitä toivotaisiin kehitettävän tai uudistettavan. Samoin on tehdystä vapaaehtoistyöstä aluejohtajalta saadun palautteen kanssa. Tyytymättömyys aluejohtajalta saatuun palautteeseen voi liittyä myös tyytymättömyyteen valtakunnalliseen yhteydenpitoon, tällöin aluejohtajalta toivotaan tiiviimpää yhteydenpitoa eri toimipisteisiin. Aluejohtajalta toivottu palaute voi olla myös toimipistekohtaista palautteen toivetta; miten meillä täällä menee? Kun taas toiminnanohjaajalta toivottu palaute on yksilökohtaisempaa ja henkilökohtaisempaa. Positiivisen palautteen voi antaa myös ryhmänä, jos työ on tehty ryhmätyönä. Jokainen ihminen kaipaa työlleen tunnustamista ja kiitosta, vaikka se ei olisi sujunut täysin tavoitteiden mukaan. Jos on tarpeen antaa korjaavaa palautetta, pitää sen perustua siihen, mitä on tehtävästä sovittu. Korjaava palaute on annettava mahdollisimman pian tehtävän jälkeen ja sitä annetaan aina kahden kesken sekä huomioidaan vastaanottavan kyky käsitellä palautetta. (Karreinen & Halonen, 2010, s. 83–84)

Palautteen saaminen motivoi ja sitouttaa, antaa arvoa tehdylle vapaaehtoistyölle. Varsinkin positiivisen palautteen saaminen koetaan palkkiona tehdystä työstä, se lisää yhteisöllisyyttä ja yhdessä tekemisen kokemusta. Myös kehittävän palautteen saaminen kertoo vapaaehtoiselle oman vapaaehtoistyönsä kehittämisen kohteet tai tekemisen muutostarpeet, jolloin vapaaehtoinen tietää mihin tarttua ja miten toimia seuraavalla kerralla

vastaavassa tilanteessa. Motivaatioon vaikuttaa ennen kaikkea merkityksellisyiden kokemus siitä, että tekijä ajattelee työnsä olevan tärkeää. Hän kokee tekevänsä jotakin hyödyllistä, jolla on arvoa ja joka antaa tunteen tarkoituksellisuudesta. (Leiviskä, 2011, s. 50) Palautteen saamisen tärkeys nousee myös avoimen kysymyksen vastauksesta.

--kevyttä kiitosta vaativan vapaaehtoistyön vastineeksi.

Viestinnässä ilmenevä tyytymättömyys voi olla mielipide yleisestä viestinnästä, tai se voi kertoa yhteydenpidon hankaluuksista vapaaehtoisten ja työntekijöiden sekä asiakkaiden välillä. Viestinnässä koetaan kuitenkin olevan kehitettävää. Avoimessa kysymyksessä numero 7 (liite 2) kysytään kehittämisideoita vapaaehtoistyöhön. Tämän avoimen kysymyksen vastauksista nousee esille yhteydenpidon ja tiedottamisen kehittäminen, esimerkiksi prepaid-puhelinliittymän käyttöön saamisen toiveena, ja vapaaehtoi- siin pidettävän yhteydenpidon säännöllistämällä. Kaiken kaikkiaan vies- tinnän toivotaan olevan säännöllisempää, selkeämpää ja yhtenäisempää. Niin henkilökohtaisella tasolla kuin myös yleisellä tasolla.

Toiveet viestinnän kehittämisestä tulee ilmi myös avoimen kysymyksen numero 9 (liite 2) vastauksissa, jossa kysytään seikkoja, joihin vastaaja ei ole tyytyväinen RIKUn toiminnassa ja joita hän haluaisi muuttaa tai kehittää.

Olisi mahtavaa, jos saataisiin vaikka prepaidit käyttöön --

Yhteydenpitoa voisi kehittää esim. nettisivus- tolla, jossa olisi vapaaehtoisille oma osio -- Si- vustolta voisi käydä katsomassa tiedotteet, koulutuskalenterin, voisi olla keskusteluosio tms.

Yhteydenotot vapaaehtoiisiin säännöllisiksi.

--Yhteydenottoa voisi laajentaa mm. Skype, @ yhteys jne.

Vastauksista nousee esiin myös vastaajien kokemia tunteita yhteydenpi- dosta. Yhteydenpito asiakkaaseen ja varsinkin asiakkaan yhteydenpito tu- kihenkilöön koetaan hankalaksi ja jopa persoonattomaksi. ”Asiakas saa yh- teyden tukihenkilöön tarvittaessa toimiston kautta” (Tukihenkilön tehtä- vät ja käytännön asioita, 2016).

-- koen toiminnan jotenkin ”persoonattomaksi” eli olisi jotenkin persoonallisempaa, vaikka tavata, jos se vain on mahdollista, kuin vain soittaa tuettavalle.

En ole tyytyväinen asiakkaiden yhteydenpitoon tukihenkilöön- vähän raskas systeemi nyt tuo yhteydenpito. Jos asiakkaalle ei käykään sovittu aika, hän ottaa toimistolle yhteyttä ja sitten toimisto minuun jne....

#### 7.4 Tuen, ohjauksen ja virkistykseen tarve

Työnohjaus ja virkistystoiminta koetaan merkityksellisiksi RIKUn vapaaehtoistyössä jaksamiseksi ja näihin molempiin toivotaan lisäystä tai muutosta. Samat seikat nousivat esiin kysyttäessä mitä asioita haluaisi muuttaa tai kehittää vapaaehtoistyössä.

Työnohjauksessa keskitytään työhön, työn ja työntekijän itsensä tutkiskeluun, sen tavoitteena on työssä kehittyminen ja toiminnan laadun varmistaminen. Työnohjauksella tuetaan työntekijän osaamista, oppimista ja kasvua. (Punkanen, 2009, s. 7—9) Työnohjaus ja vapaaehtoistyössä koettujen kriisien purkaminen on tärkeää vapaaehtoisille. Vertaistuen tarve vapaaehtoistyössä kohdattujen kriisien purkamisessa nousee esille useammassa vastauksessa. RIKUn vapaaehtoistyön luonteen vuoksi vapaaehtoisten on saatava apua ja mahdollisuuksia kriisien purkamiseen. Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirjan Tuexin (2010, s. 22) mukaan tarvittaessa järjestetään työnohjausta ja konsultaatioita. Toiminnanohjauksen muotoja ovat yksilöohjaus, ryhmäohjaus ja vertaisryhmät. Yksilöohjauksella tarkoitetaan tukihenkilön ja tukihenkilötoimintaa ohjaavan ohjaajan välistä keskustelu- ja ohjaustilannetta. Yksilöohjausta voidaan antaa henkilökohtaisissa tapaamisissa, soittamalla tai viestein sekä sähköpostitse. Ohjausta tarvitaan tarpeen mukaan tukihenkilön jaksamisen tukemiseksi, kannustamiseksi, ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi sekä silloin, kun toiminnassa on kyse haastavista tilanteista. Osallistuessaan ammatillisesti ohjattuihin ryhmänohjauksiin, saavat tukihenkilöt tilaisuuden käsitellä luottamuksellisessa ilmapiirissä tukisuhteisiin liittyviä asioita, sekä niihin monesti liittyviä tunteita. Näissä ohjaustilanteissa tukihenkilöt voivat saada tukea ja palautetta muilta tukihenkilöiltä sekä työnohjaajilta. Ryhmässä voidaan käydä läpi niin onnistumisen kokemuksia, kuin haastavimpiakin tilanteita. Ryhmäohjauksessa voidaan myös pohtia tukihenkilön roolia ja toiminnan rajoja.

Tutkimuksen vastaukset kertovat, ettei kaikille ole työnohjausta saatavilla, sitä ei ole riittävästi, tai siihen toivottaisiin muuta muutosta. RIKUn vapaaehtoistyön luonteen vuoksi työnohjaus ja sen avulla vapaaehtoisen hyvinvoinnista huolehtiminen on tärkeää sekä merkittävää vapaaehtoisen jaksamiseksi. Toive siitä, että työnohjaukseen osallistuisi vain vapaaehtoisia,

kertoo toiveesta vertaistuesta kokemusten jakamisesta saman kaltaisessa tilanteessa olevien kanssa. Vastauksista ilmenee myös se, että työnohjaus olisi ulkopuolisen työnohjaajan vetämää, ei RIKUn toiminnanohjaajan tai muun työntekijän, eikä heidän myöskään toivota osallistuvan työnohjaus-tilanteisiin.

Näkemykseni mukaan työnohjaus auttaisi jakamaan--

Vapaaehtoisten työnohjaukseen toivoisin strukturoidumpaa otetta. Eli olisi purku-illoja, jolloin puhutaan auki työssä kohdattuja asioita.

--saisi muilta työnohjattavilta laaja-alaisempaa näkemystä työhön.

Vapaaehtoisena (tukihenkilö) joutuu asiakkaiden kanssa käymään läpi traumaattisia ja inttimejä asioita läpi. Näkisin tärkeänä, että tukihenkilöille (ainoastaan mukana tukihenkilöt) olisi säännöllinen työnohjaus.

Kuulluksi tulemisen tunnetta kysyttäessä yli puolet (61%, n=18) kokee ettei täysin tule kuulluksi. Kyselyssä ei selvitetty mihin kuulluksi tuleminen liittyy. Kokeeko vastaaja ettei häntä kuulla missään RIKUn vapaaehtoistyöhön liittyvissä asioissa, vai liittykö tuntemus vain tiettyihin vapaaehtoistyön muotoihin tai sen joidenkin osioiden toimintoihin.

Erilaiset tapahtumat ja virkistyshetket luovat sosiaalisia kontakteja ja ne myös sitouttava vapaaehtoisia toimintaan (Toimeksi, 2018). Virkistystoimintaa kaivataan kaiken kaikkiaan selvästi lisää. Valtakunnallinen keskinäinen yhteydenpito toisiin RIKUn vapaaehtoisiiin koetaan erittäin tärkeäksi ja myös sitä toivotaan lisäävän esimerkiksi virkistystoimintojen lisäämisen kautta. Karreisen ja Halosen (2010, s. 52—56) mukaan järjestöt ovat yhtä kuin sen jäsenet, siksi järjestön kannattaa käyttää aikaa sekä voimavaroja jäsentensä yhteishengen luomiseen. Myös vapaamuotoisella yhteisellä toiminnalla parannetaan yhteishenkeä ja sitoutetaan jäseniä toimintaan. Sitoutuminen on työntekijän positiivista asennoitumista omaa organisaatiota kohtaan. Sitouttamalla henkilö organisaatioon, vähennetään työntekijän lähtemisen todennäköisyyttä. Osallisuuden kokemus vahvistaa tunneperäistä sitoutumista ja ihmiset, joilla on vahva tunneside organisaatioon, sitoutuvat pysyvästi organisaatioon. (Leiviskä, 2011, s. 120—121) Avointen kysymysten vastauksista ilmenee vapaamuotoisen toiminnan ja virkistystoiminnan tarjoamisen tarve.

Lisää yhteistyötä valtakunnallisesti muihin

RIKUn toimipisteisiin, yhteisiä retkiä, virkistystoimintaa lisää.

Muidenkin osastoiden vapaaehtoisten tapauksia.

Yhdessä keskustelemalla esim. jonkinlaista workshop tyypistä työskentelyä--

--valtakunnallisuus jää hiukan taka-alalle.

Virkistystoimintaa en koe olevan sinänsä olemassa-- Puhdasta virkistystoimintaa ei ole (paitsi kerran vuodessa jokin päivän matka). Kaipaisin ehkä esim. yhteistä ruokailuiltaa, leffalippuja, joitakin tapahtumia mihin voisi osallistua--

## 7.5 Kehittämisen kohteita

Avointen kysymysten vastauksista nousee esille myös raportointiin liittyvät muutostarpeet. Raportointi koetaan vaativaksi ja työlääksi, se jopa rinnastetaan ammattilaisen tekemäksi työksi. Vastauksiin on saattanut vaikuttaa vastausaikana käyttöön tullut uusi kirjaamisjärjestelmä. Jos samaa kysyttäisiin vuoden kuluttua, olisi vastaukset mahdollisesti erilaisia vapaaehtoisten totuttua uuteen järjestelmään. Tämä ei välttämättä kuitenkaan toteudu kaikkien vapaaehtoistyön muotojen kohdalla.

Vapaaehtoistyön raportointi- tämä on yksi syy, miksi jo harkitsin lopettamista—

--vuoron jälkeen tehtävä tapahtumien kirjaaminen on turhan monimutkaista. Esim. joka kontakti pitää kirjata erikseen.

Raportointi on tottakai pakollista, mutta tuntuu kovin ammattimaiselta työn tekemiseltä.

Kysymyksessä työvälineistä ei tarkemmin eritelty mitä muutosta niihin vastaaja toivoisi, joten avointen kysymysten vastauksissa mainitut prepaid-liittymät voivat siis liittyä joko kysymykseen yhteydenpidosta tai työvälineistä.

--työvälineet: prepaid tms. olisi kätevä.

Kyselyyn vastanneista yksi ilmoitti olevansa erittäin tyytymätön kulukorvaukseen. Hän on sitä mieltä, että jonkinlainen vastine menetettyyn

palkka-ansioon olisi paikallaan. RIKUn koulutuksissa ja vapaaehtoistoiminnan yleisissä käytännöissä juuri painotetaan vapaaehtoisena toimimisen vapaaehtoisuutta ja palkattomuutta. Tukihenkilö voi osallistua asiakkaan kanssa tämän tapaamisiin rikosasioihin liittyvien eri viranomaisten kanssa ja istuntoihin (oikeudenkäynteihin). RIKU korvaa näistä tapaamisista mahdollisesti aiheutuneet matkakulut.

Kulukorvus ainakin jonkinlaisissa tapauksissa tukihenkilölle esim. istuntopäiviltä jos, työstä pitää ottaa palkaton vapaapäivä.

Huomion arvoinen seikka on myös se, että avointen kysymysten vastauksista tuli ilmi vastaajien tyytymättömyys valtakunnalliseen näkyvyyteen, näkyvyyteen mediassa. Valliluodon (2014) mukaan Yhdistyneiden kansakuntien oppaassa vapaaehtoistoimista todetaan: järjestön on myös huolehdittava näkyvyyden saamiseksi markkinoinnista ja viestinnästä.

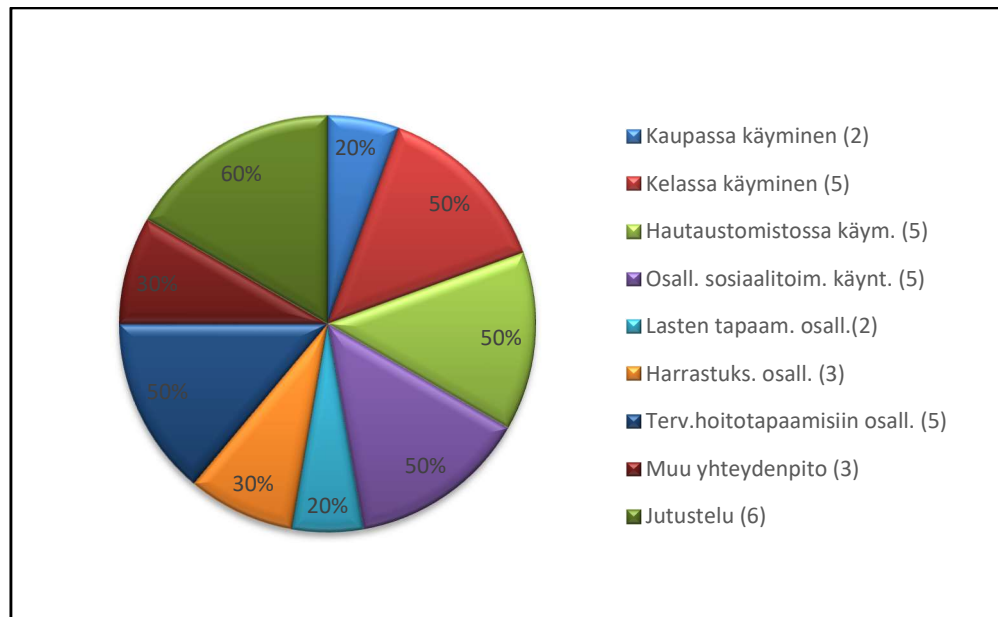
Valtakunnallisen näkyvyyden koetaan lisäävän tukihenkilötoiminnan arvostusta ja korostavan vapaaehtoisten merkitystä Rikosuhripäivystyksen toiminnassa.

Näkisin tärkeänä, että valtakunnallisesti tukitoiminta olisi enemmän esillä esim. mediassa, jotta tulisi kuva kuinka tärkeää tukitoiminta on ja myös vapaaehtoisten merkitys.

Kannattaa olla kiinnostunut tekijän tekemästä työstä ja mitä hänelle kuuluu sekä siitä, miten hän kokee järjestön toiminnan. Kiittäminen, kehuinen ja kannustaminen huomaamalla ja huomioimalla, antamalla tunnustusta kannustaa tekemään vapaaehtoistyötä. Mitä enemmän vapaaehtoiset saavat antaa luovuuttaan tehtäviinsä jättämällä oman kädenjälkensä niihin, sitä paremmin he sitoutuvat toimintaan. Parhaimmillaan vapaaehtoisen ideointi tuottaa kokonaan uusia ja eteenpäin vieviä toimintoja. Esimerkiksi jäsenkyselyillä voidaan kartoittaa järjestön vapaaehtoisten mieltä ja sitä, että vastaako järjestön toiminta vapaaehtoisten toiveita. (Karreinen & Halonen, 2010, s. 52—56)

--tällainen kysely on hyvä tapa saada kehitysideoita kentältä.

Kuvassa 11 kuvataan vastanneiden halukkuutta osallistua uusiin vapaaehtoistyön mahdollisuuksiin yhdessä asiakkaan kanssa.



Kuva 11. Uusiin vapaaehtoistyön muotoihin osallistuminen (n=10).

Puolet kyselyyn vastanneiden kokonaismäärästä olisi halukas tulevaisuudessa lisäämään RIKUn vapaaehtoistyöhön uusia toimintamahdollisuuksia.

Vastanneista 60 prosenttia (6) haluaisi muutosta kanssakäymiseen asiakkaan kanssa, niin että asiakkaan kanssa keskustellessa voisi jutustella muiden asioiden lisäksi rikokseen liittyvistä asioista.

Kyselyyn vastanneista puolet (5) olisi valmis myös osallistumaan yhdessä asiakkaan kanssa Kelassa asiointiin, hautaustoimistossa käymiseen, sosiaalitoimen käynteihin esimerkiksi lastensuojeluasioissa, sekä osallistumaan asiakkaan terapia- tai muihin terveydenhuoltotapaamisiin.

Lähes kolmannes (3) vastaajista kertoo halukkuudestaan osallistua asiakkaan harrastus- tai muuhun vapaa-ajantoimintaan, ja myös muuhun yhteydenpitoon rikosasian ulkopuolella.

Vastaajista 20 prosenttia (2) olisi halukas menemään yhdessä asiakkaan kanssa kauppaan ja osallistumaan asiakkaan kanssa tämän lasten valvottuihin tai tuettuihin tapaamisiin.

## 7.6 Johtopäätökset

Pääosin RIKUn vapaaehtoiset ovat tyytyväisiä RIKUn vapaaehtoistyöhön, sen määrään ja mahdollisuuksiin. Eri vapaaehtoistyöntoimintoihin osallistuneet ovat tyytyväisiä niihin toimintoihin, joihin ovat osallistuneet. Va-

paaehtoiset toivovat pääsevänsä osallistumaan enemmän Visitor-toimintaan ja muihin vierailuihin esimerkiksi toiminnan esittelemiseen kouluissa. Suurin osa vastanneista tekee RIKUn vapaaehtoistyönään tukihenkilötoimintaa. Tukihenkilötoimintaan halutaan muutoksia, toiminnan linjauksia toivotaan muutettavan sekä tukihenkilöitä että asiakkaita paremmin palvelevaksi. Tukihenkilötoiminnan tavoitteena on se, että tuettava saa luotettavan, turvallisen, sitoutuneen sekä motivoituneen tukihenkilön. Tukihenkilö saa vastaavasti mahdollisuuden toimia omien voimavarojensa mukaisessa tukisuhteessa. (Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi, 2010, s. 12)

Kaikki koulutus koetaan merkittäväksi, tärkeäksi ja tarpeelliseksi. Myös koulutuksiin liittyvät kouluttajat ja saadut materiaalit ovat tärkeitä vapaaehtoisille. Erityisesti koetaan tarvetta lisätä koulutusta väkivaltatilanteiden varalle, mutta myös kaikki muu vapaaehtoistyöhön liittyvä lisäkoulutus on toivottua. Koulutuksissa toivotaan myös lisättävän vapaaehtoisten vaikuttamismahdollisuutta, kuten workshop ryhmätyöskentelynä ja näissä ryhmätyöskentelyissä havaittujen muutostarpeiden tuomista käytännön vapaaehtoistyöhön.

Työnohjauksella koetaan olevan merkittävä rooli RIKUn vapaaehtoistyössä jaksamisessa ja vertaistuen saamiseksi. Varsinkin ryhmätyönohjaus koetaan tärkeäksi mahdollisuudeksi kriisien purkamiseksi, ja kokemusten jakamiseksi muiden samankaltaisia asioita kokeneiden vapaaehtoisten kanssa. Työnohjausta ei ole lainkaan tai sitä ei ole vapaaehtoisten mielestä riittävästi.

Vastaajat kokevat yhteydenpidolla olevan merkittävä rooli RIKUn vapaaehtoistyössä. Yhteydenpidon helppous kaikkien osapuolien välillä koetaan tärkeäksi ja välttämättömäksi vapaaehtoistyön käytännöllisten asioiden hoitamisen kannalta. Prepaid- tai nettiliittymien käyttöönottoa ehdotetaan varsinkin asiakkaiden ja tukihenkilöiden välisen yhteydenpidon helpottamiseksi. RIKUn työntekijöiden ja vapaaehtoisten välisen yhteydenpidon tulee olla säännöllisempää, ja palautetta tehdystä työstä tarvitaan lisää sekä toiminnanohjaajalta että aluejohtajalta. RIKUn vapaaehtoiset haluavat lisätä myös valtakunnallisesti vapaaehtoisten keskinäistä yhteydenpitoa ja tapaamisia esimerkiksi valtakunnallisten koulutusten ja virkistystapahtumia lisäämällä.

Virkistystoiminnalla koetaan olevan merkitystä vapaaehtoistyössä. Sitä kaivataan lisää sekä oman alueen vapaaehtoisten kesken että myös valtakunnallisesti RIKUn eri palvelupisteiden vapaaehtoisten välille. Kaikki eivät kuitenkaan kaipaa yhteisiä tapahtumia, vaan toivovat RIKUn tukevan itsenäisesti toteutettavaa virkistystoimintaa esimerkiksi jakamalla elokuvalippuja vapaaehtoisille. Virkistystoiminnan koetaan auttavan jaksamista vaativassa vapaaehtoistyössä, mutta se koetaan olevan myös kiitoksena tehdystä työstä.



Vapaaehtoiset ovat mahdollisuuksiensa mukaan valmiita kokeilemaan nykyisten RIKUn vapaaehtoistyön muotojen laajentamista, kuten lisäämällä tukihenkilötoimintaan asiakkaan tarpeiden mukaan yhdessä asiakkaan kanssa tehtäviä aktiviteettejä. Asiakkaan ja tukihenkilön välisen yhteydenpidon toivotaan sisältävän muutakin, kuin vain rikosasioihin liittyviä toimintoja. Tukihenkilöt haluavat keskustella asiakkaan kanssa rikokseen liittyvästä asioista, ja jopa tavata asiakkaita rikosasian ulkopuolella.

RIKUn vapaaehtoistyön raportointi koetaan haastavaksi ja aikaa vieväksi. Raportoinnin koetaan muuttuvan jatkuvasti, sen olevan vaikeaselkoista ja monimutkaista. Raportointiin liittyvien käytännön asioiden kertaaminen ja raportointia harjoittelemalla yhdessä muiden kanssa, selkeyttää ja helpottaa vapaaehtoisten työtä.

Eroavaisuudet RIKUn vapaaehtoisten työmäärissä, vapaaehtoistyöhön käytetyssä ajassa, koetussa tasa-arvoisuudessa ja kuulluksi tulemisen tunteessa voidaan tulkita kertovan toiminnanohjaajien ja muiden työntekijöiden toiminnan itsetarkastelun tarpeesta. Onko toiminnassa eroavaisuuksia eri vapaaehtoisten kohtaamisessa ja työskentelyssä heidän kanssaan?

## 7.7 Tutkimuksen ja aineiston eettisyys sekä luotettavuus

Ihmisarvon kunnioittaminen tulee olla tutkimuksen lähtökohtana. Tätä tuetaan esimerkiksi antamalla ihmisten itse päättää siitä haluavatko he osallistua tutkimukseen vastaamalla kyselyyn. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2007, s. 25) Vapaaehtoisuus vastaamiseen tuli selkeästi ilmi kyselyyn liittämistäni saatekirjeestä, toisaalta en tiedä millaista tekstiä tai liitettä toiminnanohjaajat olivat siihen mahdollisesti liittäneet lähettäessään kyselyn vapaaehtoisille.

Koska työelämäyhteistyön yhdyshenkilö jäi lyhyellä varoitusajalla pois tehtävästään, kyselyn varsinainen muokkaaminen Webropol-muotoon tapahtui nopeasti RIKUn työntekijän tekemänä. Näin se saatiin pian eteenpäin toiminnanohjaajille ja heidän kautta vapaaehtoisille. RIKUn työntekijä teki Webropol- kyselyn minun tekemien kysymysten ja vastausvaihtoehtojen perusteella. En nähnyt lopputulosta, en myöskään ehtinyt ennalta testaamaan kyselyä.

Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä tuottaa ei satumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen validiteetissa arvioidaan kuinka onnistuneesti tutkija on muotoillut kysymysten ja vastausvaihtoehtojen sisällön, ovatko tutkija ja tutkittava ymmärtäneet kysymykset samalla tavalla, onko valittu asteikko toiminut halutulla tavalla ja liittyykö mittaukseen epätarkkuuksia. (Vilka, 2007 s. 149 —150) Yhdessä reliaabelius ja validius muodostavat kokonaisluotettavuuden. Vilkan (2007, s. 152) mukaan kokonaisluotettavuutta voidaan parantaa esimerkiksi siten, että tutkimuksen perusjoukko valitaan huolellisesti, tutkimalla sitä, mitä pitikin, valitaan paras tapa kerätä aineisto, kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja on oikea määrä

ja tutkimusprosessi toteutetaan huolellisesti ja rehellisesti. Jos tämä tutkimus toteutetaan uudelleen, mutta eri vuodenajankohtana saattaa tutkimustulokset muuttua. Kyselyssä pyydetään vastaamaan vastaajan edellisen puolen vuoden kokemusten perusteella. Tässä kyselyssä kyseiseen ajankohtaan osui kesä, jolloin vastaajat ovat saattaneet olla lomalla. Samoin RIKUn koulutukset painottuvat talviaikaan.

Vastaajat ovat saattaneet kokea tämän tutkimuksen kyselyn liian pitkäksi. Mutta toisaalta RIKUn vapaaehtoistyöhön liittyy monia eri osa-alueita, lyhyempi kysely olisi antanut liian suppean vastauksen. Likertin asteikossa olevan en osaa sanoa vaihtoehdon käyttö on ollut tässä tutkimuksessa perusteltua. Kaikki vastaajat eivät ole osallistuneet jokaiseen RIKUn vapaaehtoistyön muotoon, joten heillä ei ole sanottavaa kaikista vapaaehtoistyön muodoista. Jos Likertin asteikossa olisi ollut vähemmän vaihtoehtoja, olisi vastausten tulkitseminen ollut selkeämpää ja yksinkertaisempaa. Tällöin ei olisi tarvittu päätöstä tulkita kaikkien muiden vastausvaihtoehtojen paitsi erittäin tyytyväisten kertovan osa-alueen kehittämistarpeesta. Valmiiden vastausvaihtoehdot sisältäneiden kysymysten jälkeiset avoimet kysymykset perustelevat hyvin vastaajien valitsemia vastausvaihtoehtoja ja nostavat esiin vastaajien tärkeiksi kokemia asioita.

Jos tutkimuksen kohteeksi olisi valittu vain Hämeenlinnan RIKUn vapaaehtoiset, olisi kohderyhmä ollut liian pieni kattavan tutkimustuloksen saamiseksi. Myös mahdollisuus vastaajien tunnistamiseksi olisi ollut liian suuri ja se olisi voinut vaikuttaa sekä vastauksiin että vastaajien määrään. Saadessani kyselyn vastaukset koosteena, toteutuu vastaajien anonyymisyys, ainakin minun kohdallani.

Huolimatta siitä, että toimin itse RIKUn vapaaehtoisena olen pyrkinyt tulkitsemaan kyselyn vastauksia objektiivisesti ja rehellisesti. Huomioimaan tasapuolisesti kaikki vastaukset ja RIKUn vapaaehtoistyön osa-alueet, painottamatta tai väheksymättä mitään oman kokemuksen, mielenkiinnon tai toiveen perusteella.

Keskimäärin vastaajat ovat olleet RIKUn vapaaehtoisina kolme vuotta. Se on jo riittävän pitkä aika RIKUn vapaaehtoistyön sisäistämiseksi ja kokonaiskäsitteksen luomiseksi, ja näin ollen vastauksia voidaan pitää luotettavina.

Aineiston luotettavuuteen vaikuttaa myös se, että vastaajien määrä vaihtelee kysymyskohtaisesti 10:stä 20:een. Tämän vuoksi kaikki tulokset eivät ole suoraan verrattavissa toisiinsa tai yhdistettävissä keskenään. Vastaajien määrän vaihtelu kysymyksittäin tai kysymyksen osa-alueittain vaikuttaa myös siihen, miten tutkimuksesta saatu aineisto edustaa vapaaehtoisten mielipidettä.

Tutkimuksen tavoite saavutettiin. Vastauksista ilmenee hyvin Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisten merkittävinä kokemat seikat, ne asiat mitä he

pitävät tärkeinä. Samoin vastauksista nousee hyvin esiin vapaaehtoisten mielipiteet kehittämisen kohteista. He jopa vastaavat siihen, millä tavoin kehitettäviä kohteita voitaisiin viedä eteenpäin. Tutkimuksesta selviää myös innokkuutta uudistaa vapaaehtoistoimintaa lisäämällä asiakkaan kanssa tehtäviä toimintoja.

## 8 ARVIOINTI JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön aiheenvalinta lähti pitkälti siitä, että olen itse mukana Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyössä. RIKUn vapaaehtoistyö on haastavaa ja vaativaakin, mutta myös antoisaa. Keskusteluissa muiden RIKUn vapaaehtoisten kanssa on tullut myös esiin muutostarpeita ja -toiveita koskien vapaaehtoistyötä. Huolimatta tutkimuksessa esiin tulleista kehittämisen kohteista, tutkimus kertoo RIKUn vapaaehtoisten olevan varsin tyytyväisiä toimintaan ja koen vastaajien kantavan vastuuta RIKUn vapaaehtoistyön laadusta. Tutkimus on myös varsin ajankohtainen Rikosuhripäivystyksen asiakasmäärien kasvun ja tukihenkilöitä tarvitsevien lisääntymisen myötä. Tietoisuutta RIKUn tukihenkilötoiminnasta lisää ainakin Aamulehdessä ja Hämeen Sanomissa ollut 2.2.2019 ollut artikkeli Pirjosta, joka toimii Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisena.

Kysely lähetettiin 49:lle Rikosuhripäivystyksessä vapaaehtoistyötä tekeväälle. Ensimmäisellä kierroksella kyselyyn vastasi vain 13 vapaaehtoista. Kyselyn uudelleen avaamisen jälkeen vastauksia oli 20 kappaletta. Ajattelin vapaaehtoisten olevan Rikosuhripäivystyksessä varsin kiinnostuneita oman vapaaehtoistyönsä kehittämistä, alan vaativuuden vuoksi, mutta näin ei ilmeisesti kuitenkaan ole, koska kysely jouduttiin avaamaan kahteen kertaan 20 vastauksen saamiseksi.

Se, että sain kyselyn tulokset koosteina, vaikeutti joidenkin avointen kysymyksien vastauksen analysointia. Esimerkiksi näin kävi, kun vastauksessa oli viitattu vastaajan aikaisempiin vastauksiin, mutta koosteesta ei voinut päätellä varmasti mitä aikaisempia vastauksia vastaaja tarkoitti. Samoin joissakin avointen kysymysten vastauksissa huomio kiinnittyi vastausten epätarkkuuteen, vastausten tulkinnanvaraisuuteen. Olisi ollut myös mielenkiintoista tutkia sitä, kuinka vastauksiin on vaikuttanut vastaajan vapaaehtoistyöuran pituus RIKUssa. Esimerkiksi olisin halunnut tarkistaa kuinka kauan henkilö, joka vastasi olevansa kaikkeen tyytyväinen eikä kokenut minkään osion tarvitsevan muutosta tai kehittämistä, onko hän juuri aloittanut vai jo vanha konkari? Samoin se, että onko toiminnassa pidempään mukana ollut tyytyväisempi koulutuksiin, kuin vasta toiminnassa aloittanut vai toisin päin. Vastaajan RIKUn vapaaehtoistyössä mukanaoloaika saattaa vaikuttaa kyselyn lähes kaikkiin vastauksiin. Jo vapaaehtoistyöhön käytyä ajan perusteella voi päätellä, että pidempään mukana ollut on saanut enemmän kokemusta ja koulutusta kuin vasta-alkaja.

Kyselyn toisessa kysymyksessä (liite 2) kysyttiin vapaaehtoisilta, mihin toimintaan osallistuu nyt tai on aikaisemmin osallistunut, jokaiseen vapaaehtoistyön eri toimintoon pyydettiin vastaamaan erikseen. Tässä kysymyksessä olisi voinut olla jatkokysymys, jossa olisi pyydetty selvittämään tarkemmin toimintaan osallistumisen lopettamisen syyt. Jatkokysymyksen vastauksista voisi saada lisää tietoa kehittämisen kohteista.

Vastaaminen avoimiin kysymyksiin saatetaan kokea haastavaksi ja aikaa vieväksi ja siksi kyselyssä oli myös valmiita vastausvaihtoehtoja sisältäviä kysymyksiä. Kysely olisi voinut olla lyhyempi, saattaa olla, että osa vapaaehtoisista koki sen liian pitkäksi. Tämä olisi saattanut tulla ilmi, jos olisin ehtinyt testata kyselyä ennen kuin se lähetettiin. Samoin vastausten analysointi olisi ollut helpompaa, jos kysely olisi ollut lyhyempi. Kaiken kaikkiaan kyselyn vastausten tutkiminen ja tulosten tulkinta on ollut mielenkiintoista. Tämän kyselyn tarkoituksena oli tuoda RIKUn vapaaehtoisen ääni kuuluviin ja kertoa vapaaehtoisten mielipiteistä ja toiveista, koen tämän toteutuneen.

Muita tutkimuksia Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisten mielipiteestä vapaaehtoistyöstä en löytänyt. Werka-kehitys oli kartoittanut mielipiteitä tukihenkilönä toimimisesta, mutta tämän kyselyn tulokset ovat vain Rikosuhripäivystyksen käytössä. Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoisten jaksamista on Anniina Virtanen, (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2015), tehnyt opinnäytetyön Rikosuhripäivystyksen tukihenkilötoiminta: Tutkimus tukihenkilöiden jaksamisesta ja tukihenkilönä olemisesta.

Tämän tutkimuksen myötä tietoisuuteni RIKUn toiminnasta ja sen vapaaehtoistyöstä on kasvanut. Tutkimuksen myötä myös tietoisuus eri toimipisteiden käytäntöjen erojen välillä Sisä-Suomen alueella lisääntyi. Vastauksista esimerkiksi ilmeni, ettei joka toimipisteen alueella ole vapaaehtoisilla työnohjausta. Olisi mielenkiintoista myös vertailla eri toimipisteiden eri käytäntöjen eroavaisuuksia, koostaa niistä vapaaehtoisia parhaiten palveleva kattaus.

Opinnäytetyön tekemisen myötä olen oppinut lisää tutkivasta työotteesta, miten kysymysten asettelu vaikuttaa ja kuinka rajata vastausvaihtoehtoja tutkimusta parhaiten palvelevaksi. Näiden asioiden lisäksi ammatillinen osaaminen on lisääntynyt ymmärryksellä vapaaehtoistyön haasteista niin vapaaehtoistyön tekijän puolelta, kuin teettäjänkin kannalta. Samoin vahvistui käsitys koulutuksen, työnohjuksen, vertaistuen sekä vuorovaikutuksen merkityksestä ja arvosta kaikille osallisille.

Tulevaisuudessa kyselyn tuloksia voisi helposti käyttää vertailuun muiden alueiden tai keskustuomiston mahdollisesti teettämien vapaaehtoisia koskevien tutkimusten tulosten kanssa.

Jatkotutkimuksena voisi tehdä tutkimuksen siitä, miten RIKUn eri vapaaehtoistyön kehittämiskohteita konkreettisesti voitaisiin kehittää, mitä muutettaisiin ja millä tavoin.

## LÄHTEET

Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus*. 4. painos. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 10. painos. Tampere: Vastapaino.

EUR-Lex. (n.d.). Tiivistelmä asiakirjasta: Direktiivi 2012/29EU rikoksen uhrin oikeuksia, tukea ja suojelua koskevista vähimmäisvaatimuksista. Haettu 17.10.2018 osoitteesta <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=LEGISSUM%3Ajl0027>

Fors, P. & Vatula-Pimiä, M.-L. (2014). *Sosiaalinen turva ja hyvinvointi*. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Harju, A. (2018). Vapaaehtoisuus on moniulotteinen ilmiö. *Kansalaisyhteiskunnan verkkolehti*. Haettu 9.10.2018 osoitteesta <https://kansalaisfoorumi.fi/vapaaehtoisuus-on-moniulotteinen-ilmio/>

Hirsjärvi, S, Remes, P. & Sajavaara, P. (2007). Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Housepsych. (n.d.) Haettu 3.10. 2018 osoitteesta [http://fi.housepsych.com/altruizm\\_default.htm](http://fi.housepsych.com/altruizm_default.htm)

Ikonen, R. (2010). Kolmas sektori hyvinvointi palvelujen tuottajana: haasteet ja uudet mahdollisuudet. Kolmas sektori- seminaari 12.4.2010. Haettu 8.7.2018 osoitteesta <https://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/ajankoh-taista/tiedotteet/kilpailuvirasto/2010/kolmas-sektori-ikonen-12-4.pdf>

Kansalaisareena (n.d). Vapaaehtoistoiminta. Haettu 27.9.2018 osoitteesta <http://www.kansalaisareena.fi/osallistu/vapaaehtoistoiminta/>

Karreinen L. & Halonen, M. (2010). *10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan*. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry.

Kjällman, P. & Åberg, L-K. (toim.). (2017). Rikoksen uhrin käsikirja. Jyväskylä: PS- kustannus.

Koivukangas, J. (2017). Auttajat uhrin polulla. Teoksessa L.-K. Åberg (toim.) *Rikoksen uhrin käsikirja*. Jyväskylä: PS-kustannus, 165—167.

Koskiahho, B. (2001). Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa A. Eskola & L. Kurki (toim.) *Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena*. Tampere: Vastapaino, 15—40.

Laatikainen, T. (2010). *Vapaaehtoistoiminta osallistaa*. Helsinki: ASPA-julkaisuja. Haettu 5.11.2018 osoitteesta <http://www.kansalaisareena.fi/vapaaehtoistoiminta-opas.pdf>

Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä 148/2014. Haettu 20.11.2018 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140148>

Leiviskä E. (2011). *Työ täynnä elämää*. Työn merkityksellisyyden seitsemän lähdeettä. Helsinki: Tietosanoma.

Liukkonen, J., Jaakkola, T. & Kataja, J. (2006). *Taitolajina työ. Johtaminen ja sisäinen motivaatio*. Helsinki: Edita Prima Oy.

Nylund, M. & Yeung, B. (2005). *Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus*. Tampere: Vastapaino.

Pessi, A. B. & Oravasaari, M. (2011). Suomalaisen altruismin tyypit. Auttamisen kolme muotokuva. Teoksessa A. B. Pessi & J. Saari (toim.) *Hyvien ihmisten maa. Auttaminen kilpailukyky-yhteiskunnassa*. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 71–90.

Pessi, A. B. & Saari, J. (2008). *Hyvä tahto. Auttamisen asenteet ja rakenteet Suomessa*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Punkanen, T. (2009). *Työnohjaus muutoksen moottorina*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Rikosuhripäivystys. (n.d.).

Haettu 13.4.2018 osoitteesta <https://www.riku.fi/fi/etusivu/>

RIKU. Tule vapaaehtoiseksi. (n.d.).

Haettu 19.10.2018 osoitteesta <https://www.riku.fi/fi/tule+vapaaehtoiseksi/>

Soste. (n.d.). Vapaaehtoistoiminta.

Haettu 27.9.2018 osoitteesta <https://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/jarjestojen-vapaaehtoistoiminta.html>

Suomi.fi. (n.d.). Näin järjestät vapaaehtoistyötä. Haettu 27.9.2018 osoitteesta <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/perusoikeudet-ja-vaikuttaminen/opas/vapaaehtoistyvo/nain-jarjestat-vapaaehtoistyota>

Suominen, J. (2013). Historiallinen verkkotutkimus: Mieli, lähteet, kokonaisuus. Teoksessa S.-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) *Otteita Verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 123–149.

Tennilä, M. (2010). 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Teoksessa L. Karreinen, M. Halonen & M. Tennilä (toim.) *10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan*. Helsinki: Vihreä Sivistysliitto ry, 5–9.

Toimeksi.fi. (2018).

Haettu 22.11.2018 osoitteesta <https://www.toimeksi.fi/>

Tukihenkilötoiminnan laatukäsikirja Tuexi. (2010). Haettu 19.10.2018 osoitteesta [https://vslapset.fi/wp-content/uploads/2016/12/tueksi\\_kasikirja\\_2painos\\_web.pdf](https://vslapset.fi/wp-content/uploads/2016/12/tueksi_kasikirja_2painos_web.pdf)

Tukihenkilön tehtävät ja käytännön asioita. (2016). PowerPoint -esitys Rikosuhripäivystyksen tukihenkilöiden koulutustilaisuus. Tekijän hallussa.

Tynkkynen, L.-K. (2010). Kolmas sektori- kumppani vai kiusanhenki. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 47/2010, 151–152. Haettu 1.5.2018 osoitteesta <https://journal.fi/sla/article/view/2826>

Valli R. (2010). Kyselylomaketutkimus. Teoksessa J. Aaltola (toim.) *Ikku-noita tutkimusmetodeihin 1*. Jyväskylä: PS-kustannus, 103–127.

Valliluoto, S. (2014). Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista ja esteistä. *Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä* 4/2014.

Haettu 6.7.2018 osoitteesta [https://media.sitra.fi/2017/02/27174632/Vapaaehtoistoiminnan\\_mahdollisuuksista\\_ja\\_esteista-2.pdf](https://media.sitra.fi/2017/02/27174632/Vapaaehtoistoiminnan_mahdollisuuksista_ja_esteista-2.pdf)

Vapaaehtoistyö Rikosuhripäivystyksessä. (2017). Henkilökunnan ohjeistuksia vapaaehtoistyöhön. Tekijän halussa.

Vehkalahti, K. (2014). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Vilka, H. (2005). *Tutki ja kehitä*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H. (2007). *Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, A. (2015). *Rikosuhripäivystyksen tukihenkilötoiminta*. Opinnäyte-työ. Ryhmähaastattelu 2013a, Ryhmähaastattelu 2013b. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyö koulutusohjelma. Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Haettu 26.9.2018 osoitteesta

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201505107171>



Yeung, A. B. (2005). Tutkimustyökaluja vapaaehtoisuuden mysteerin. Teoksessa M. Nylund & A. B. Yeung (toim.) *Vapaaehtoistoiminta anti, arvot ja osallisuus*. Tampere: Vastapaino, 83–103.

Yeung, A.B. (2007). Innoittava vapaaehtoistoiminta. Teoksessa A., Harju (toim.) *Kansalaistoimintaan kätkeytyä aarre*. Vantaa: Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry, 152–183.

## SAATEKIRJE

Hei Rikosuhripäivystyksen (RIKUn) Sisä-Suomen alueen vapaaehtoiset!

Opiskelen Hämeen ammattikorkeakoulussa sosiaalialalla sosionomiksi (AMK). Tämä kysely liittyy sosiaalialan opinnäytetyöhöni, jossa selvitän RIKUn vapaaehtoisten mielipiteitä RIKUn vapaaehtoistyöstä ja sen kehittämisen- sekä muutostarpeista.

Tutkimukseen on saatu lupa Sisä-Suomen alueen aluejohtajalta Katariina Westmanilta sekä alueen palvelupisteitä koordinoivilta tahoilta.

Tiedot kerätään sekä käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä. Kenenkään vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksista ja mahdolliset tunnistetiedot poistetaan raportista. Vastauksia käytetään tutkimusraporttiin ja mahdollisesti RIKUn vapaaehtoistyön kehittämiseen.

Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista. Toivottavasti kuitenkin vastaat kyselyyn yhteisen toiminnan kehittämisen vuoksi.

Vastaamalla tähän kyselyyn annat suostumuksesi vastaustesi käyttämiseen Auli Halosen sosiaalialan opinnäytetyöhön (AMK)

Jos sinulla on tähän kyselyyn liittyviä kysymyksiä, niin vastaan niihin mielelläni.

Syksyisin terveisin  
Auli Halonen  
(yhteystiedot)

## KYSELYN KYSYMYKSET

## Suluissa vastausvaihtoehdot

1. Miten tyytyväinen olet tällä hetkellä RIKUn vapaaehtoistoimintaan?  
(Erittäin tyytyväinen, melko tyytyväinen, tyytyväinen, melko tyytymätön, erittäin tyytymätön, eos)
2. Mihin vapaaehtoistyöhön osallistut tai olet osallistunut aiemmin?  
(Tukihenkilötoiminta, RIKUchat, Auttava puhelin, juristin puhelinneuvonta, Visitor-toiminta, muu toiminta esim. esittelyt, kouluvierailut)
3. Miten tyytyväinen olet tekemääsi vapaaehtoistyön määrään?  
(Olen tyytyväinen nykyiseen määrään, haluaisin vähemmän työtehtäviä, haluaisin enemmän työtehtäviä)
4. Jos kaipaat muutosta työtehtävien määrään niin miksi muutos ei toteudu?
5. Miten tyytyväinen olet eri vapaaehtoistyön muotoihin?  
(Erittäin tyytyväinen, melko tyytyväinen, tyytyväinen, melko tyytymätön, erittäin tyytymätön, eos)
6. Mitkä/mikä vapaaehtoistyön muoto kaipaa mielestäsi kehittämistä?  
(Tukihenkilötoiminta, RIKUchat, Auttava puhelin, juristin puhelinneuvonta, Visitor-toiminta, muu toiminta)
7. Edellisten vastaustesi perusteella, miten kehittäisit kyseistä/kyseisiä vapaaehtoistyön muotoja?
8. Miten arvioit seuraavien toimintojen toteutumista Rikosuhripäivystyksen vapaaehtoistyössä?  
(31 toiminnon luettelo ja vastausvaihtoehdot: erittäin tyytyväinen, melko tyytyväinen, jonkin verran tyytymätön, tyytymätön, erittäin tyytymätön, eos)
9. Valitse edellisestä kolme kohtaa, joihin et ole tyytyväinen RIKUn vapaaehtoistyössä ja kerro miten muuttaisit niitä?
10. Valitse kysymyksestä 8 kolme kohtaa, jotka koet tärkeimmiksi RIKUn vapaaehtoistyössä.
11. Miten muuten haluaisit kehittää RIKUn vapaaehtoistyötä?
12. Mitä seuraavista olisit itse nykyisten RIKUn vapaaehtoistyön mahdollisuuksien lisäksi halukas tekemään?  
(Kaupassa käynti yhdessä asiakkaan kanssa, Kelassa käynti yhdessä asiakkaan kanssa, hautaustoimistossa käynti yhdessä asiakkaan kanssa, osallistuminen sosiaalitoimen käynteihin esim. lastensuojeluasioissa, osallistuminen valvottuihin tai tuettuihin lasten tapaamisiin, osallistuminen asiakkaan harrastuksiin tai muuhun vapaa-ajan toimintaan, Osallistuminen asiakkaan terapia/terveydenhoidon tapaamisiin, muu yhteydenpito asiakkaaseen rikosasian ulkopuolella, jutustelu muista, kuin rikokseen liittyvistä asioista, jotakin muuta, mitä?)
13. Jos teet toisaalla muuta vapaaehtoistyötä, niin onko tässä toiminnassa jotakin mitä toivoisit olevan myös RIKUn vapaaehtoistyössä, mitä?

14. Jos olet harkinnut/ajatellut lopettaa vapaaehtoistyön tekemisen RIKUssa, niin miksi?  
(Ajanpuute, perhesyyt, toiminta ei vastannut odotuksiani, sopivaa vapaaehtoistyötä ei löytynyt, toiminnassa ei ole tarpeeksi haastetta, liian vähän tehtäviä, vapaaehtoistyön kokeminen liian raskaaksi, pelko väkivallan kohteeksi joutumisesta, tyytymättömyys työntekijöiden toimintaan, toimintatapojen liiallinen rajaaminen, tuen riittämättömyys, eettiset ristiriidat, motivaation puuta, kiinnostuksen kohdistuminen muihin vapaaehtoistoiminnan muotoihin, tyytymättömyys RIKUn linjauksiin, tyytymättömyys kulukorvauksiin, muu mikä?)
15. Sukupuoli  
(mies, nainen, muu, en halua kertoa)
16. Ikä  
(Alle 20 v., 20-30 vuotta, 30-40 vuotta, 40-50 vuotta, 50-60 vuotta, 60-70 vuotta)
17. Kuinka kauan olet tehnyt vapaaehtoistyötä RIKUssa?  
(Alle 1 v., 1-3 v., 3-7 v., 7-10 v., yli 10 vuotta)
18. Arvioi tekemäsi vapaaehtoistyötehtävien kappalemäärä viimeiseltä puolelta vuodelta: puhelut, tapaamiset, istunnot, muut, mitkä?
19. Arvioi edellisiin käyttämäsi tuntimäärä viimeiseltä puolelta vuodelta.
20. Teetkö muualla vapaaehtoistyötä?  
(Kyllä/ei)