

Paula Niemelä

VAPAAEHTOISTYÖN TARKASTELUA

Hope ry:n paikallistiimin
nykytila ja kehittämisen tarpeet

Opinnäytetyö
Yhteisöpedagogi (AMK)

2019



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Paula Niemelä	Yhteisöpedagogi (AMK)	Joulukuu 2019
Opinnäytetyön nimi Vapaaehtoistyön tarkastelua Hope ry:n paikallistiimin nykytila ja kehittämisen tarpeet		105 sivua 17 liitesivua
Toimeksiantaja Hope – Yhdessä ja Yhteisesti ry		
Ohjaaja Laura Hokkanen, Eveliina Hostila		
Tiivistelmä <p>Tämä opinnäytetyön aiheena on Hope – Yhdessä ja Yhteisesti ry:n yhden paikallistiimin vapaaehtoistyön tilanteen kartoittaminen. Kuinka kyseisessä paikallistiimissä koettiin toiminnan ongelmat ja tarpeet? Tarkemmin tarkastelun alla on vapaaehtoistyön organisointi, vapaaehtoisten rekrytointi, sitouttaminen sekä motivointi. Työssä käsitellään vapaaehtoistyön johtamista, joka nousi aiheen tarkastelussa vahvasti muutoksen ja kehittämisen kohteena olevaksi teemaksi.</p> <p>Hope ry:n paikallistiimin toiminta on pitkään ollut tiiminvetäjien käsissä. Aktiivisia ja sitoutuneita vapaaehtoistyöntekijöitä oli vähän. Tarkoituksena oli tukea paikallistiimin muutosprosessia. Tavoitteena oli selkeyttää paikallistoiminnan tehtävää vapaaehtoistyön kehittämisessä. Tiiminvetäjiä oli kaksi. Vapaaehtoisten kohdalla osallistuvuus vaihteli yhdestä kerrasta useampaan satunnaiseen. Lisäksi mukana oli muutama sitoutuneempi vapaaehtoinen. Asiakasperheiden määrä oli kasvusuunnassa. Vapaaehtoisten sitoutuneempi osallistuminen toiminnan ylläpitämiseen olisi ensiarvoisen tärkeää.</p> <p>Vapaaehtoistoiminnan trendejä ovat esimerkiksi yksilöllistyminen, kuluttaminen, valinta, maallistuminen, yhteisöllisyyden kaipuu. Kansainväliset tutkimukset ehdottavat kolmannen sektorin tärkeimmäksi kehittämistoimeksi sille sopivan johtajuuden räätälöimisen. Johtajuuden puute on tutkitusti yleistä yhdistyksissä.</p> <p>Menetelmänä käytettiin monimenetelmätutkimuksen keinoja, eli haastattelua ja kyselyä. Haastatteluita tehtiin sekä sähköpostitse, puhelimitse että tapaamisten yhteydessä.</p> <p>Tarkastelun kohteena olleen paikallistoiminnan vahvuuksina nähtiin paikallisuus, suora auttaminen, aito auttamisen halu, toiminnan tuttuus ja turvallisuus asiakkaille. Paikallistoimintaan toivottiin parempaa organisointia, tehtävien jakamista tasaisemmin, viestinnän tehostamista, enemmän ja sitoutuneempia vapaaehtoisia, perehdytyksen kehittämistä ja uudenlaista johtamista sekä johtajuutta. Lisäksi yhteisöllisyydestä ja henkilökemioista oli kovin erilaisia kokemuksia. Yhdistyksen ammatilliselta puolelta toivottiin enemmän ja paremmin tavoiteltavaa tukea ja koulutusta, yhteydenpitoa sekä sabluunaa paikallistoiminnalle. Kehittämisen tarpeita ja toiveita kohdistui niin kyseiseen paikallistiimiin, sen johtamiseen ja organisointiin, mutta myös Hope ry:n ammatilliseen toimintaan.</p>		
Asiasanat yhteisöpedagogi, opinnäytetyö, vapaaehtoistyö, kolmas sektori, motivointi, johtaminen		

Author (authors) Paula Niemelä	Degree <i>Bachelor of Humanities</i>	Time December 2019
Thesis title Volunteering review Current status and development needs of Hope ry's local team		105 pages 17 pages of appendices
Commissioned by Hope – Yhdessä ja Yhteisesti ry		
Supervisor Laura Hokkanen, Eveliina Hostila		
<p>Abstract</p> <p>The subject of this thesis is the mapping of one volunteering situation of the situation of voluntary work of one local team of Hope- Yhdessä ja Yhteisesti ry. How were the problems and needs of the operation perceived by that local team? In more detail, we looked at volunteering, volunteer recruitment, engagement and motivation. The thesis focuses on volunteering leadership, which became a major theme in the process of change and development.</p> <p>Hope ry's local operations have been long in the hands of team leaders. It has been difficult to get active and committed volunteers involved. The aim is to support the local change process by freeing up the use of volunteering resources for the process itself and for volunteering for families with children. The aim was to clarify the role of local activities in the development of volunteering. Two team leaders have been responsible for this local activity. For volunteers, participation varies from one occasion to several at random. In addition, there have been a few more committed volunteers. The number of customer families was on the rise. More committed involvement of volunteers in sustaining activities would be paramount.</p> <p>Trends in volunteering include, among others, individualization, consumption, choice, secularism and a longing for community. International research suggests that tailor-made leadership being a key sector development activity for the third sector. Lack of leadership is reportedly widespread in associations.</p> <p>The methods used were multidisciplinary research, i.e. interviews and questionnaires. Interviews were conducted both by e-mail, telephone and during meetings.</p> <p>The strengths of the local operations examined were locality, direct assistance, genuine desire to help, familiarity with operations and customer safety. There was a desire for better local organization, more even division of tasks, more effective communication, more and more committed volunteers, the development of orientation and new leadership and leadership. In addition, there were very different experiences of community and personal chemistry. The professional side of the association wanted more and better-targeted support and education, communication and a template for local activities. Development needs and aspirations focused not only on the local team in question, its management and organization, but also on the professional activities of Hope ry's association.</p>		
<p>Keywords community education, thesis, voluntary work, a non-profit organization, motivation, leadership</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUKSEN TAUSTAA	8
2.1	Lapsiperheiden asema 2000-luvun Suomessa	8
2.2	Hope ry lapsiperheiden tukena	12
3	VAPAAEHTOISTOIMINTA	16
3.1	Vapaaehtoistoiminnan käsitteet	16
3.2	Vapaaehtoistoiminta 2010-luvulla	20
3.3	Vapaaehtoistyön motiivit.....	24
4	TUTKIMUSTEHTÄVÄ, -MENETELMÄT JA AINEISTON ANALYYSITAPA.....	30
4.1	Tutkimuksen kohde ja tutkimustehtävä	30
4.2	Tutkimusmenetelmät, laadullinen tutkimus ja monimenetelmätutkimus	32
4.3	Aineiston analyysitapa.....	39
4.4	Eettinen näkökulma tutkimuksessa ja haastattelussa	41
5	PAIKALLISTIIMIN TILA	42
5.1	Hope ry:n paikallistiimin nykytila ja vahvuudet	42
5.2	Hope ry:n paikallistoiminnan haasteet	50
5.3	Vapaaehtoistyön johtaminen	62
5.4	Motivoivat tekijät.....	72
5.5	Kehittämissuhteet	81
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	93
	LÄHTEET	98

LIITTEET

Liite 1. Yksilöhaastattelun kysymykset / Kasvokkain toteutetut haastattelut

Liite 2. Haastattelukysymykset Hope ry:n toisen paikallistoiminnan tiiminvetäjälle / Puhelinhaastattelu

Liite 3. Haastattelukysymykset Hope ry:n toiminnanjohtajalle/Haastattelu sähköpostilla

Liite 4. Haastattelukysymykset Hope ry:n toiminnanjohtajalle/Haastattelu sähköpostilla

Liite 5. Webropol-kysel

1 JOHDANTO

Suomalaisten hyvinvointi on tilastojen mukaan kasvanut. Suomalaiset myös elävät pidempään kuin ennen ja myöhemmät elinvuodet ovat pääosin tervettä ja elinvoimaista aikaa. Kun aiemmin pohdinnan alla oli enemmänkin terveyteen liittyvät asiat, niin tänä päivänä on uudet haasteet. Tämän hetken haasteena on esimerkiksi hyvinvoinnin epätasainen jakautuminen eri väestöryhmien välillä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) onkin linjannut työn terveyden ja hyvinvoinnin erojen eteen jatkuvan edelleen. (Eskola 2014, 3.)

Tämä hyvinvointierojen kaksijakoisuus koskee myös lapsiperheitä, lapsia ja heidän hyvinvointiaan. Kun suuri osa lapsista elää aiempia ikäpolvia parempaa lapsuutta, samalla merkittävä osa lapsista voi huonosti, kärsii yhä vaikeammista ongelmista ja ongelmien kasautumisesta. Tämä merkittävä osa lapsista on selvässä syrjäytymisvaarassa. Heidän tukemisensa eteen on syytä työskennellä aiempaa enemmän. (Eskola 2014, 3.)

Köyhyyden mittaamiseen ei ole yksiselitteistä mittaria, koska siihen vaikuttavat tekijät ovat kovin monisyisiä. Hyvinvointi rakentuu terveydestä, materiaalisesta hyvinvoinnista sekä koetusta hyvinvoinnista. Materiaalinen hyvinvointi koostuu aineellisista elinoloista sekä taloudellisesta toimeentulosta. Koettu hyvinvointi muodostuu terveydentilasta ja tyytyväisyydestä elämään. Kun ihminen tai perhe saavuttaa tietyn elintason, koettuun hyvinvointiin lisäarvoa tuovat ihmisuhteet, osallisuus, laadukas asuinympäristö, mielekäs tekeminen sekä kokemus arvostettuna olemisesta ja yhteisössään oikeudenmukaisesti kohdelluksi tulemisesta. Onnellisuuden ja elämään tyytyväisyyden kokemuksia pidetään tänä päivänä merkittävänä osana hyvinvoinnin kokemusta. Myös mielekkyyden ja elämän tarkoituksellisuuden kokemukset ovat osa hyvinvoinnin kokemista. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 13.)

Lasten hyvinvoinnista huolehtiminen ajatellaan helposti vanhempien vastuulle. Kuitenkin yhteiskunnallisesta näkökulmasta vastuu on laajempi. Yhteiskunnalliset ja poliittiset päätökset vaikuttavat lapsiperheiden ja lasten arkeen sekä hyvinvointiin. Hope - Yhdessä & Yhteisesti ry on kansalaisvaikuttamisen alu-

eella kantamassa osaansa tästä. Hope ry tukee lapsiperheiden ja lasten hyvinvointia. Lisäksi Hope ry toimii yhteiskunnallisesti ja paikallisesti heidän äänensä esille tuojana.

Hope ry:n perustajat ovat äitejä, joiden ajatus lasten ja lapsiperheiden auttamisesta muodostui rekisteröidyksi yhdistykseksi. Perustajien tavoitteena oli synnyttää konkreettinen hyvän kierre ja sen kautta luoda lapsille tasa-arvoisempaa arkea. Ensimmäiset askeleet olivat pääkaupunkiseudulla sijaitsevan lastenkodin avustaminen sekä vuonna 2010 järjestetty varainkeruugaala Helsingissä. Gaalan jälkeen avustustyö muuttui monipuolisemmaksi ja paikallisia tiimejä syntyi myös pääkaupunkiseudun ulkopuolelle. Hopen toiminnassa pyritään kynnyksettömyyteen, niin auttamisen kuin avun pyytämisenkin suhteen. (Hope ry, s.a.)

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimustyö, jonka aiheena on yhden Hope ry:n paikallistiimin vapaaehtoistyön tilanteen kartoittaminen. Kuinka kyseisessä paikallistiimissä nähdään toiminnan ongelmat ja tarpeet? Tarkemmin tässä työssä tarkastelun alla on vapaaehtoistyön organisointi, vapaaehtoisten rekrytointi, sitouttaminen sekä motivointi. Opinnäytetyössä käsitellään myös vapaaehtoistyön johtamista, johon mainitut tarkastelun kohteena olevat aiheet liittyvät. Tutkimuksessa esille pääsee myös toisen, vertailukohteena olevan, Hope ry:n paikallistoimijan sekä työntekijöiden ammatillinen näkökulma. Toisen paikallistiimin näkökulma antaa hyvää vertailupohjaa erilaisille toimintatavoille ja niiden taustalla oleville ajatuksille sekä perusteluille. Hope ry:n työntekijöiden näkökulma taas avaa järjestön johtamisen näkökulmaa ja antaa lisätietoa järjestön toiminnasta.

Paikallistiimit toteuttavat valtakunnallisen Hope ry:n paikallista toimintaa. Valtakunnallisessa Hopessa toimii kaksi palkattua työntekijää, toiminnanjohtaja ja toiminnanohjaaja, jotka ovat tukena myös paikallistiimeille. Paikallistiimejä on Suomessa 20. Tutkimuksen kohteeksi on valittu yksi paikallistiimi. Muuten Hope ry toimii vapaaehtoisvoimin vähävaraisten ja kriisin kokeneiden lapsiperheiden tukena. Yhdistys jakaa perheille konkreettista apua vaate- ja tavaralahjoitusten sekä harrastusten tukemisen ja vapaa-ajan elämysten muodossa. (Hope ry, s.a.; H1.)

Tutkimuksen aiheena oleva Hope ry:n paikallistiimin toiminta on jo pidempään ollut pitkälti tiiminvetäjien käsissä. Aktiivisia ja pysyviä vapaaehtoistyöntekijöitä on ollut vaikea saada mukaan toimintaan. Tämän muutoksen selkeyttämiseen ja linjaukseen haetaan tukea tämän opinnäytetyön avulla. Opinnäytetyön tutkimuksen tarkoitus on tukea tutkimuksen kohteena olleen Hope ry:n paikallistiimin muutosprosessia. Opinnäytetyö helpottaa vapaaehtoistyötä tekevien resurssien käytön suuntaamista itse prosessiin sekä lapsiperheiden hyväksi tehtävään vapaaehtoistyöhön. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selkeyttää Hope ry:n paikallistiimin tehtävää vapaaehtoistyön kehittämisessä. Koska paikallistiimin toiminta liittyy yhtenä osana koko yhdistystä, liittyy osa johtopäätöksistä ja kehittämis ehdotuksista koko yhdistyksen toimintaan.

Opinnäytetyö kiinnittyy yhteisöpedagogin työkenttään monella tapaa. Järjestötyö, projektityö sekä tutkimustyö ovat kaikki yhteisöpedagogin työkenttään kuuluvia. THL:n (2013) mukaan kansalaisjärjestöjen rooli on merkittävä hyvinvoinnin edistämisen ja yhteiskunnallisen hyödyn tuottamisen suhteen. Kansalaisjärjestöjen työskentelypinta on kansalaisten arjen lähellä, puhutaan sitten puuttumisessa eriarvoistumista vastaan tai palveluiden tasa-arvoisen saamisen edistämisestä. Järjestöjen kautta mahdollistuu myös niiden kansalaisten ääni, joiden kohdalta se jäisi muutoin heikosti kuulluksi. Terveystiedon keskuksen selvityksen mukaan järjestötoiminta painottuu ainakin huono-osaisimpaan väestöryhmään tai laajemmin koko väestöön.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTAA

2.1 Lapsiperheiden asema 2000-luvun Suomessa

Yhteiskunnan laatua voidaan mitata esimerkiksi sillä, miten haavoittuvimpien väestöryhmien, kuten lasten, hyvinvointi kehittyy. Osalle suomalaisista lapsista kasaantuu yhä suuremmin hyvinvoinnin riskitekijöitä. Lapsiperheköyhyys kasvoi merkittävästi jo ennen 2008 talouskriisiä. Lapsiperheen arjessa jaksamista kuormittavana tekijänä on taloudelliset vaikeudet. Lastensuojelun asiakkuuden taustalla taas on useinmiten vanhempien jaksamattomuutta. Huomioitavaa on, että myös työssäkäyvien vanhempien huolenaiheena vanhemmuudessa on aikapula ja jaksaminen. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 13-14.)

Perinteinen köyhyyden mittaustapa on tulojen riittävyys. Tämä niin sanottu tuloköyhyys ei kuitenkaan lapsiperheköyhyyden määrittelyssä ole riittävä menetelmä. Kuitenkin köyhyydellä ja pienituloisuudella on monisyisiä vaikutuksia lasten elämään. Aineellisen puutteen lisäksi on ymmärrettävä psykososiaaliset vaikutukset. Köyhyyttä voi siis tarkastella aineellisen puutteen lisäksi tavallista huonomman elämänlaadun aiheuttamien kielteisten kokemusten kautta. Huonolla elämänlaadulla on seurauksensa aineelliseen sekä voimavarojen puutteeseen. Köyhyyden ytimen tutkimisen voidaankin ajatella olevan kysymyksessä ”Miltä tuntuu olla köyhä, miten dynaamista ja monimuotoista köyhyys voi olla”. (Karvonen ym. 2016, 7.)

OECD:n mukaan köyhiä kotitalouksia ovat ne, joiden tulot ovat alle puolet väestön mediaani- eli keskitulosta. Kuitenkin Suomessa ja ylipäätään EU:ssa köyhyyden rajana on 60% mediaanista. (Karvonen ym. 2016, 7.) 2011 käyttöön otettu Euroopan Unionin tilastoviraston Eurostatin tulokäsite, jossa mitataan vain kotitalouden käytettävissä oleva rahatulo. Tämä on merkittävää esimerkiksi vaihtelevien, ja lapsiperheissä usein suurien, asumiskustannusten vuoksi. Lapsiperheköyhyys eroaa muusta köyhyydestä siten, että usein lapsiperheessä huoltaja on työssäkäyvä. (Salmi ym. 2016, 13-14, 21.) Unicefin ehdotuksen mukaan köyhyyden tarkastelussa huomioidaan materiaalisin hyvinvoinnin lisäksi terveyttä ja turvallisuutta, koulutusta, kaveri- ja perhesuhteita, riskikäyttäytymistä, lasten omaa subjektiivista hyvinvointia ja lasten palveluja (Karvonen 2016, 54).

Lapsiperheköyhyys kolminkertaistui Suomessa aikavälillä 1995-2007. Tämän jälkeen lapsiperheköyhyys laski muutaman vuoden ajan. Vuonna 2012 lapsiperheköyhyyden yleistymisen alkoi uudelleen. Vuonna 2007 Suomessa laskettiin olevan noin 150 000 köyhää lasta, vuonna 2012 noin 123 000 ja vuonna 2014 noin 126 000 lasta. Työttömyys, niukka koulutus ja työelämän muutos ovat lapsiperheköyhyyteen vaikuttavia tekijöitä. Vaikka köyhien lasten vanhemmilta uupuu usein ammatillinen koulutus, on korkeakoulutettujen huoltajien köyhyys lisääntynyt 2000-luvulla. Toimeentuloa heikentäviä tekijöitä on esimerkiksi monet verojen ja maksujen korotukset. Näin ollen lapsiperheköyhyys liittyy poliittiseen päätöksentekoon monella tapaa. (Karvonen & Salmi 2016, 4.)

Toimeentulo-ongelmat vaikuttavat lapsiperheiden hyvinvointiin merkittävän laajasti. Haasteellisessa toimeentulotilanteessa elävillä vanhemmilla oli muita enemmän parisuhteen ongelmia, huolta vanhemmuudesta, lasten terveydestä ja elintavoista sekä tunne-elämästä ja sosiaalisista suhteista. Myös lasten oppiminen huolestutti heikommassa taloudellisessa tilanteessa eläviä vanhempia enemmän kuin muita. Tutkimusten mukaan lapsiperheiden toimeentulon tukeminen ja köyhyyttä lisäävien mekanismien poistaminen on kannattava pitkän tähtäimen investointi niin inhimillisesti kuin taloudellisestikin. Äitien kuormittuneisuus toimeentuloon liittyvästä huolesta on suurempaa kuin isillä. Äidit arvioivat toimeentulonsa hankalaksi isiä useammin. Äidit, jotka kokivat toimeentuloon liittyvää huolta, kokivat myös muita enemmän huolta omasta vanhemmuudestaan ja lapsestaan. Taloudellinen huoli koskee muita useammin pikkulapsiperheitä. (Karvonen & Salmi 2016, 3.)

Suomalaiset ylipäättään voivat paremmin kuin koskaan aiemmin ja elävät pidempään kuin aiemmat sukupolvet elivät. Elinikään lisääntyneet vuodet ovat pääosin tervettä ja toimintakykyistä aikaa. Totuttujen terveysongelmien tilalle ja rinnalle on tullut uudenlaisia ongelmia. Lisäksi hyvinvointi jakautuu eri väestöryhmille epätasaisesti. Tarve terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseen jatkuu siis edelleen. Tämä kaksijakoinen tilanne koskee yhtä lailla myös lapsia ja lasten hyvinvointia. Iso osa lapsista elää aiempia sukupolvia parempaa lapsuutta ja voi hyvin. Kuitenkin samalla merkittävä osa lapsista voi huonosti ja kärsii yhä vaikeammista ja kasautuvista ongelmista. (Eskola 2014, 3.)

Totutusti ajattelempa, että Suomessa lapsen edusta huolehditaan. Ensisijaisesti tästä vastuussa ovat vanhemmat. On kuitenkin ymmärrettävä vanhemmuuden olevan erityisen vaativaa. Tänä päivänä siihen on lisänä moninaiset odotukset, kilpailuyhteiskunnan antaen omat haasteensa. Helposti tuudittaudumme ajatukseen, että yhteiskunta auttaa lasta ja vanhempia, jotta lapsen etu toteutuu. Yhteiskunnallamme onkin laaja rooli lasten ja nuorten kohdalla toimeentulon, hoidon, kasvatuksen ja opetuksen turvaajana. Nämä eivät kuitenkaan enää riitä. (Eskola 2014, 3-4.)

Lasten arkiseen ympäristöön tehdyillä leikkauksilla on suuret vaikutukset. Ne vaarantavat lasten hyvän kasvun mahdollisuuksia. Kuitenkin lasten ja nuorten kasvun tukeminen ja syrjäytymisen ennaltaehkäisy on mahdollista ja varsin

kannattavaa. Yhteiskunnassamme on tähän riittävästi tietoa ja taitoa. Syrjäytymisen riskitekijät ovat yhteiskunnassamme tiedossa ja syrjäytymisen ennaltaehkäisevien toimien vaikuttavuus on tutkitusti hyvä. Hyvinvointivaltion lähtökohtana voidaan pitää toimivia ja kaikille mahdollisia palveluja, esimerkiksi päivähoitoa, koulua, neuvola- ja kouluterveystyötä. Myös korjaavien palveluiden on toimittava lasten ja nuorten kohdalla. Toimien riittävän varhainen kohdistaminen, riittävässä määrin tuen tarpeen kohteeseen (esimerkiksi neuvola tai koulu) on tärkeää. (Eskola 2014, 3-4.)

Lasten huonovointisuus on inhimillistä kärsimystä ja vääryyttä. Lapset ovat yhteiskunnan tulevaisuuden potentiaalia ja siten lasten huonovointisuus on tulevaisuuden potentiaalin hukkaamista. Lisäksi on huomioitava lasten olevan yksilönä arvokkaita. YK:n lasten oikeuksien kuvauksen mukaan lapset ovat oikeutettuja erityiseen suojeluun ja hoivaan. Yhteisön näkökulmasta lapset tulee nähdä huomisen rakentajina ja investointina. Heidän varaansa rakentuu yhteiskunnan sosiaalinen kestävyys. (Eskola 2014, 3.)

Lapsien kohdalla köyhyyttä tulee tarkastella laajemmin, kuin tulojen riittävyyden tutkiminen. Karvosen & Salmen (2016, 7) mukaan Peter Townsend on määritellyt köyhyyden seuraavasti: *Köyhyys on sellaisten voimavarojen puuttumista, jotka mahdollistavat toimimisen kussakin yhteiskunnassa tavanomaisella tai yleisesti hyväksytyllä tavalla. Tällainen köyhyys voi rajoittaa yksilöiden ja perheiden toimintaa, estää hankkimasta hyödykkeitä tai heikentää elinoloja.* Pelkästään tuloja tarkastelemalla voi huomiotta jäädä monet muut köyhyyden osatekijät. Tästä olen huomannut puhuttavan erittäin niukasti köyhyyteen liittyvissä keskusteluissa. (Karvonen & Salmi 2016, 7.)

Yhdistyneiden Kansakuntien (YK) syyskuussa 2015 asettama tavoite köyhyyden poistamisesta ”sen kaikissa muodoissa kaikkialta” vuoteen 2030 mennessä on merkittävä ja Suomeakin koskeva tavoite. Tosin Euroopan komission tavoitteet ovat maltillisempia ja pyrkimyksenä onkin köyhien vähentäminen 20 miljoonalla. Tästä tavoitteesta Suomen osuus on 150 000 köyhyydessä elävän tilanteen koheneminen. Lapsiperheköyhyyden poistaminen ratkaisisi Suomen osuuden tavoitteiden saavuttamisessa jo hyvin pitkälle. Vaikka kansainvälisesti katsottuna Suomessa köyhyydessä eläviä lapsia on verrattain

vähän, ei se anna oikeutta vähätellä ongelmaa ja sen monitahoisia vaikutuksia niin yksilön kuin yhteiskunnan kannalta. (Karvonen ym. 2016, 6.)

Poliittisessa päätöksenteossa suositellaan pohtimaan köyhyyttä aiheuttavien mekanismien purkamista. Esimerkiksi tulonsiirtojen kohentaminen, opiskelija-perheiden talouden tukeminen, helposti saatavan tuen vahvistaminen opiskelemaan kaikissa vaiheissa ovat suositusten listalla. Raportissa suositellaan myös harkitsemaan kaikkien poliittisten päätösten ja ratkaisujen arvioimista lapsiperheille aiheutuvien seurausten näkökulmasta. (Karvonen & Salmi 2016, 3.)

Hope ry:n toiminnanjohtaja kertoo lapsiperheköyhyyden olevan tällä hetkellä esillä keskusteluissa. Tähän hän on tyytyväinen. Lapsiperheköyhyyden taltuttamisen hän näkee vielä olevan monien päätösten takana. Tällaisia päätöksiä ovat etuuksien tasot liittyen esimerkiksi työelämään ja erilaisiin lapsiperheiden tukiin. Hän korostaa kansalaisyhteiskunnan vastuuta asian esillä pitämisessä ja eriarvoisuutta kokevien äänen esille nostamisessa. Asioiden ratkaisut ovat kuitenkin poliittisen päätöksenteon takana. Hän ei näe asian korjaantumista tapahtuvan lyhyellä aikavälillä, mutta toivoo sen tapahtuvan pitkällä aikavälillä. (H1.)

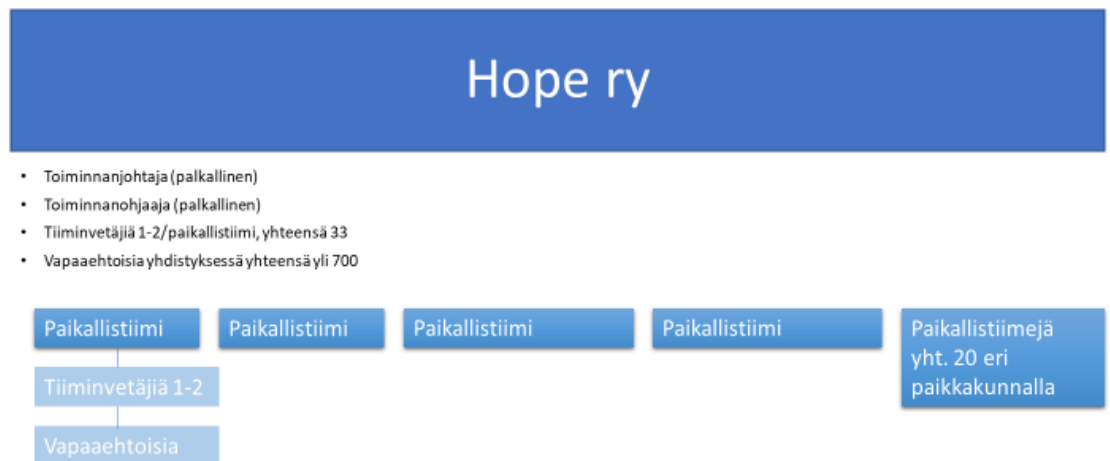
2.2 Hope ry lapsiperheiden tukena

Hope Yhdessä & Yhteisesti ry on vuonna 2009 perustettu valtakunnallinen avustusjärjestö, joka on uskonnollisesti ja poliittisesti sitoutumaton. Järjestö toimii pääasiassa vapaaehtoisvoimin. Palkattuja työntekijöitä on kaksi, toiminnanjohtaja ja toiminnanohjaaja (kts. kuva 1.). Heistä käytän tässä työssä käsitettä järjestön ammatillinen tuki vapaaehtoisille tai paikallistiimeille. Lisäksi haastatteluhetkellä järjestössä työskenteli kaksi palkkatuella työllistettyä työntekijää. Työ on pääsääntöisesti etätöitä ja työntekijöiden välillä on reilusti välimatkaa. (Hope-kansio. s.a.; H1.)

Järjestön hallinto sijaitsee Helsingissä. Paikallistiimit ovat Hope ry:n alla olevaa toimintaa. Toiminnan tavoitteena on toimia lasten paremman arjen puolesta tukemalla Suomessa asuvia lapsiperheitä heidän arjessaan ja edistää yhteisöllisyyttä sekä välittämistä Suomessa. Järjestö tekee yhteistyötä lastensuojelulaitosten ja sosiaalitoimen kanssa. Yhteistyötahoina on myös yrityksiä

sekä yhdistyksiä. Järjestö listaa arvoikseen inhimillisyyden, avoimuuden, luottavuuden ja ekologisuuden. Hope kannustaa ihmisiä välittämään ja huolehtimaan toisistaan. (Hope-kansio. s.a.; H1.)

Hope ry:llä on toimintaa 20 paikkakunnalla. Jokaisessa paikallistiimissä on 1-2 tiiminvetäjää. Tiiminvetäjät ovat vapaaehtoisia. Tutkimushetkellä (2018-2019) tiiminvetäjiä oli yhteensä 33. Tiiminvetäjät koordinoivat ja johtavat paikallistoimintaa sekä siihen liittyviä vapaaehtoisia. Paikallistiimit ovat siis täysin vapaaehtoistoimijoiden kautta toimivia. Tutkimushetkellä vapaaehtoisia oli järjestössä hiukan yli 700 (kts. kuva 1.). (Hopen vuosikertomus 2018, 4, 8; H1.)



Kuva 1. Hope ry:n rakenne.

Vuonna 2018 Hopen avustustyö tavoitti 8311 perhettä, yhteensä 19 894 lasta ja nuorta. Monet perheistä saivat avustusta useamman kerran vuoden aikana. Hope pyrkii avustamisen yhteydessä perheiden kohtaamiseen ja sen kautta positiivisten tunteiden lisäämiseen perheissä. Perheet ovatkin kokeneet saaneensa juttuseuraa, vertaistukea sekä kannustusta. Vuonna 2018 Hopen jäsenmäärä oli 334. Lapsia ja lapsiperheitä autettiin 5,1 miljoonan euron arvosta. Avustustoimintaan käytettyjen keräysvarojen määrä vuosina 2016-2018 on kasvanut 239 000 eurosta 838 000 euroon. (Hopen vuosikertomus 2018, 4, 8.)

Toimintamuotoina on tavara- ja vaatelahjoitusten kierrätys vähävaraisille ja äkillisen kriisin kohdanneille lapsiperheille sekä huostaanotetuille lapsille, las-

ten harrastustoiminnan tukeminen sekä iloa tuottavien elämysten mahdollistaminen lapsille. Hope siis ottaa vastaan vaate-, kenkä-, urheiluväline- ja lelulahjoituksia ja jakaa ne vastaavasti näitä tarvitseville lapsille ja lapsiperheille. Joilakin paikkakunnilla on myös huonekalujen välitystä. (Hope-kansio, s.a.)

Tutkimuksen kohteena olevan paikallistiimin toiminnassa huonekalujen välitystä voidaan hoitaa ainoastaan yhdistämällä lahjoittaja ja tarvitsija yhteen. Tiilojen puitteissa ei huonekalujen säilytys ole mahdollista. Hope tekee myös mm. Ikean kanssa yhteistyötä kalustamalla mm. turvakodeista omaan asuntoon muuttavien pienperheiden koteja tai muuten välittämällä Ikean lahjoittamia huonekaluja niitä tarvitseville. Hopen yhteistyötahot ovat mahdollistaneet lapsille harrastusten kokeilun ja jopa pitkäaikaisemman harrastamisen esimerkiksi elokuvaan tai konsertteihin pääsemisen kautta. Tämä on mahdollistanut lapsille yhdenvertaisuuden kokemuksen suhteessa kavereihin. (Hope-kansio, s.a.)

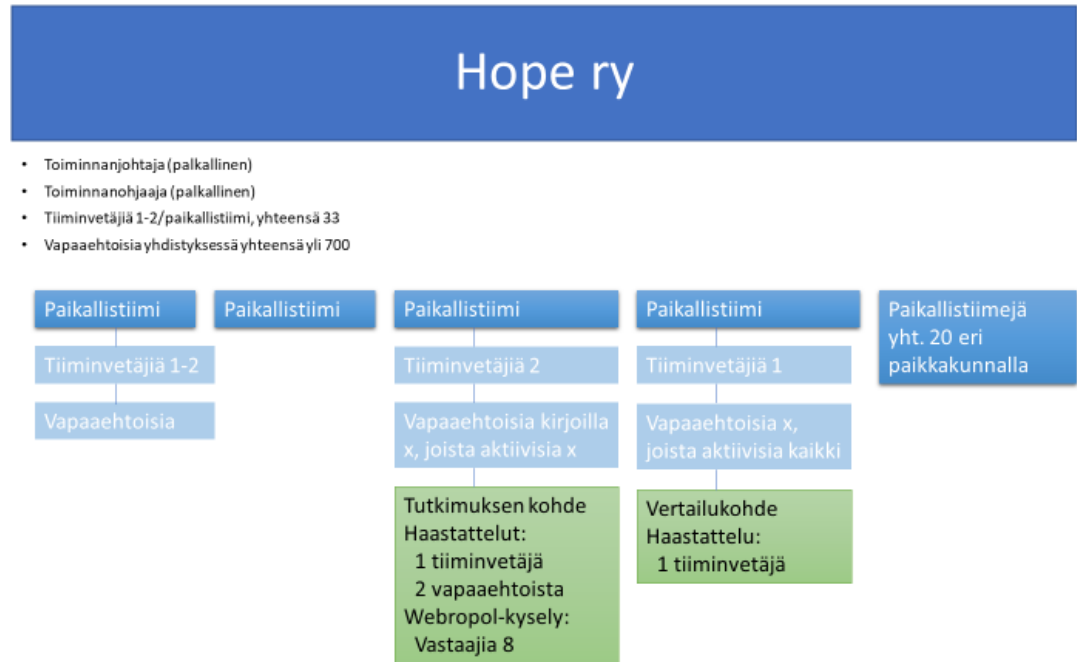
Hopen rahoitus muodostuu erilaisista tuista ja keräysvaroista sekä paikallisesti saaduista lahjoituksista. Esimerkiksi Sosiaali- ja terveystieteiden avustamiskeskus (Stea) tukee vapaaehtoistoiminnan kehittämistä ja organisointia. Stealta voi hakea tukea korkeintaan 50% osuuteen toimitilakuluista. Sen lisäksi kaupungit tukevat toimitilakuluissa. Keräysvaroja ja lahjoituksia saadaan niin yksityisiltä kuin yrityksiltäkin. Suoraan asiakastyöhön suunnattuja keräysvaroja jaetaan tiimeille kerran tai kahdesti vuodessa, heidän esittämiensä tarpeiden mukaan. Paikallisesti suunnatut varat ovat vain kyseisen tiimin käytävissä. Jotkin tiimit hakevat tukea paikallisilta säätiöiltä. Viime kädessä rahoituksen riittävydestä vastuu on Hope ry:n hallituksella. Järjestön varoja hallinnoidaan keskitetysti yhden tilitoimiston avulla. Varat kiertävät tiimien omien tulospaikkameroiden kautta. Laskut kulkevat tiimien kautta, tilitoiminto huolehtii tiliöimisen ja toiminnanjohtaja hyväksymisen. Päivittäisen rahaliikenteen hoitamisessa noudatetaan Stean ohjeistuksiin pohjautuvaa taloussääntöä. (H1.)

Paikallistiimeissä vapaaehtoisten tehtäviin kuuluu tavaralahjoitusten vastaanottaminen ja lajittelu, paikallisten varastotilojen siisteydestä ja ylläpidosta huolehtiminen, asiakaspäivystykset varastolla sekä asiakaskontaktien hoitaminen, asiakkaiden avustaminen varastolla ja lahjoitusten valmiiksi pakkaaminen.

Joillakin paikkakunnilla lahjoituksia myös kuljetetaan asiakkaille tai huonekalujen kuljetuksissa tehdään yhteistyötä eri tahojen kanssa, koska järjestöllä ei ole omia autoja. Vapaaehtoiset hoitavat myös Hopen markkinoinnin ja tiedon levittämisen toiminnasta esimerkiksi oman toiminta-alueen sosiaalitoimelle. Vapaaehtoiset lisäävät Hopen paikallista tunnettavuutta ja hakevat aktiivisesti uusia yhteistyötahoja toimialueeltaan. (Hope-kansio, s.a.)

Hopessa ei vaadita vapaaehtoisilta erityisosaamista, vaan oman taitonsa, elämäkokemuksensa ja persoonallisuutensa tuomista mukaan toimintaan. Vapaaehtoisilta odotetaan vapaaehtoisuutta, järjestön sääntöihin ja toimintaperiaatteisiin sitoutumista, aitoa auttamishalua lasten paremman arjen eteen, luottavuutta (lupautuu siihen minkä pystyy hoitamaan), suvaitsevuuutta, tasa-arvoisuutta, muiden kunnioittamista, autettavan ehdoilla toimimista, vaitiolon ja salassapidon periaatteisiin sitoutumista. Hope listaa vapaaehtoisen toimivan pyyteettömästi, ilman rahallista korvausta, olevan yhteistyökykyinen ja noudatettavan yhteisiä pelisääntöjä, kantaa osaltaan vastuun ilmapiirin säilyttämisestä rakentavana ja avoimena sekä muistavan omalla käytöksellään viestivän järjestöstä. Paikkakuntakohtaisesti tehtävien laajuus vaihtelee. Uuden vapaaehtoisen perehdyttämisen hoitaa paikallistoiminnan tiimi. Vapaaehtoinen saa Hopen tehtäviin perehdytyksen, tiimiläisten tuen, ajantasaista tietoa järjestön toiminnasta, tapaturmavakuutuksen ja halutessaan todistuksen osallistumisestaan vapaaehtoistyöhön (Hope-kansio, s.a.).

Tutkimuksen kohteena olevasta Hope ry:n paikallistoiminnasta vastaa kaksi tiiminvetäjää. Tiiminvetäjät ovat jaotelleet vastuualueet keskenään. Muiden vapaaehtoisten kohdalla osallistuvuus vaihtelee yhdestä kerrasta useampaan satunnaiseen ja syksyllä 2018 on mukaan tullut muutama sitoutuneempi vapaaehtoinen. Toisaalta asiakasperheiden määrä on kasvusuunnassa. Vapaaehtoisten sitoutuneempi osallistuminen toiminnan ylläpitämiseen olisi ensiarvoisen tärkeää. (H2; H4; H5.)



Kuva 2. Opinnäytetyössä tarkastelun kohteena osa Hope ry:stä.

Tällä hetkellä kaupunki tukee Hopen paikallistiimin toimintaa antamalla palkkaamansa työntekijän työpanoksesta osan Hopelle. Tätä apua on käytetty esimerkiksi tavaroiden lajittelussa. Ilman tätä apua olisi lahjoitusten vastaanottamisessa joutunut tiiminvetäjien mukaan pitämään taukoja. Taukojen pitäminen taas voisi näyttäytyä epäluotettavana toimintana lahjoittajiin päin. (H2.)

3 VAPAAEHTOISTOIMINTA

3.1 Vapaaehtoistoiminnan käsitteet

Kansalaisjärjestötoiminta ja vapaaehtoistoiminta on niin sanotun kolmannen sektorin toimintaa. Kolmas sektori -käsitteellä tarkoitetaan yksityisen ja julkisen toiminnan välissä tapahtuvaa toiminnan muotoa. (Utti 2009, 14.) Utin (2009, 4) mukaan kolmannella sektorilla käsitetään yhdistykset sekä järjestöt, joiden molempien toimintaan sisältyy vapaaehtoistyötä tai -toimintaa. Helanderin & Laaksosen (2014, 13) mukaan taas kolmas sektori koostuu järjestöistä ja säätiöistä sekä järjestöpohjaisista uusosuuskunnista. Kolmas sektori on voittoa tavoittelematonta toimintaa. Kolmatta sektoria pidetään yhteiskunnan sosiaalisen yhteenkuuluvuuden ylläpitäjänä. Kolmas sektori nähdään myös herkempänä erilaisten vähemmistöjen tarpeille kuin valtio tai markkinat. Kolmannen sektorin toimintalogiikka perustuu voittoa tavoittelemattomaan jakamiseen, valtiosta ja yrityssektorista riippumattomuuteen ja vapaaehtoisuuteen.

(Helander & Laaksonen 1999.) Hokkanen ym. (2014, 13) mainitsee myös kansalaisten muodostamat liikkeet osana kolmatta sektoria sekä jäsenyyden perustuvan vapaaehtoisuuteen.

Vapaaehtoistyö ja vapaaehtoistoiminta käsitellään tässä työssä samaksi kokonaisuudeksi kuuluvana. Päädyin tällaiseen ratkaisuun, koska vapaaehtoistyölle ja vapaaehtoistoiminnalle ei tätä opinnäytetyötä tehdessä löydy toisistaan kovin poikkeavia määritelmiä. Vapaaehtoistyötä sekä vapaaehtoistoimintaa voi tehdä joko ryhmässä tai yksin. Molemmille käsitteille ominaisia yhteisiä piirteitä on riittävän paljon, jotta on perusteltua käsitellä niitä tässä yhteydessä yhtenä samana käsitteenä.

Vapaaehtoistyö on vapaaehtoisesti, ilman palkkiota tehtävä yleishyödyllinen työ. Vapaaehtoistyötä tehdään omasta vapaasta tahdosta ja se hyödyttää kolmatta osapuolta perhe- ja ystäväpiirin ulkopuolella. Lisäksi vapaaehtoistyö on kaikille avointa. Vapaaehtoistyöhön motivoi hyvän asian puolesta toimiminen (Harju 2004, 9; kielitoimiston sanakirja; Pessi & Oravasaasi 2010, 9). Kansalaisareena (2016) määrittää vapaaehtoisuuden ja vapaaehtoistoiminnan olevan mm. tärkeäksi koetun asian puolesta toimimista sekä maailman muuttamista, epäkohtiin puuttumista ja halua tehdä hyvää. Euroopan Unioni (2018) on kirjannut vapaaehtoistyön olevan erittäin hyvä tapa toimia paikallisyhteisöjen hyväksi kotimaassa tai ulkomailla. Lisäksi samalla on mahdollisuus oppia uusia taitoja sekä saada ystäviä. EU on myös käynnistänyt uuden, täydentävän vapaaehtoistyöaloitteen Euroopan solidaarisuusjoukot. (Euroopan Unioni 2018.)

Vapaaehtoisuuteen riittää tavallisen ihmisen tiedot ja taidot, mutta myös oman erityisosaamisen hyödyntäminen on mahdollista. Omasta vapaasta tahdosta työn tekeminen sekä työn kohteen valitsemisen vapaus ja oman panoksen määrään valinnanvapaus ovat vapaaehtoistyölle ominaisia. Vapaaehtoistoiminta on arvokasta niin yhteiskunnan kuin yksilönkin näkökulmasta ja sen kautta syntyy vahva yhteiskunnallinen luottamus sekä sosiaalista pääomaa, Nämä ovat perustana myös yhteiskunnan taloudelliselle kehitykselle. Vapaaehtoisuudesta hyötyy tekijä ja sen kohde. (Kansalaisareena 2016.)

Vapaaehtoistyön kautta on mahdollisuus oppia uutta, saada ilon kokemuksia, tutustua uusiin ihmisiin, saada uusia kokemuksia ja jopa voimaantua tekemisen myötä. Vapaaehtoistoiminta Suomessa vaikuttaa esimerkiksi syrjäytymiseen ja sen ehkäisyyn, osallisuuden lisäämiseen, taiteen ja kulttuurin edistämiseen, urheiluseurojen ylläpitämiseen, luonnon ja ympäristön puhtaana pitämiseen sekä eläinten ja ihmisten hyvinvointiin. Vapaaehtoisuuden periaatteita ovat oikeus tukeen ja ohjaukseen, palkattomuus, luottamuksellisuus, suvaitsevaisuus, puolueettomuus sekä autettavan ehdoilla toimiminen. (Kansalaisareena 2016.)

Järjestöt ovat Harjun (2004, 8-9) mukaan julkisen sektorin ja yritysten kanssa keskeinen toimija yhteiskunnassamme. Järjestöt ovat yhteiskunnallisia vaikuttajia toiminnan järjestämisen sekä henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tuottamisen ohella. Järjestöissä on erilaisia jäseniä. Toiset ovat aktiivisia harrastajia, toiset taas kertaluonteisia piipahtajia. Hokkasen ym. (2014, 26) mukaan heikkojen ja suojaattomien asioiden eteen toimiminen on järjestöjen toiminta-alueella. Solidaarisuus ja yhteisöllisyys ovat merkityksellisiä järjestöjen toiminta-alueella. Järjestöt nostavat esille epäkohtia sekä tarttuvat julkista sektoria nopeammin yhteiskunnallisiin muutoksiin.

Järjestötoiminta on toimintaa, jossa edistetään jäsenten viihtyisyyttä tai yhteistoimintaa sekä järjestön jäsenten tai jäsenjärjestöjen etuja tai aatteita. Keinoina tähän on esimerkiksi valistaminen, julkaisutoiminta ja neuvottelemine järjestön edustajana. (Hokkanen ym. 2014, 13.) Opiskellessa ja työelämässä saa paljon hyviä taitoja, joita voi hyödyntää myös järjestöissä. Järjestöissä tarvitaan myös sellaista osaamista ja kokemusta, jota on mahdollista saada vain järjestötyötä tekemällä. (Harju 2004, 13.)

Osallisuus on kansalaisjärjestötoiminnan ydin (Hokkanen ym. 2014, 15). Osallisuudella tarkoitetaan kansalaisen vaikuttamista yhteiskunnallisiin asioihin. Osallisuus syntyy omakohtaisesta sitoutumisesta vaikuttamiseksi sekä vastuunotoksi seurauksista. Osallisuuteen kuuluu kokijan saama tunne kuulumisesta ja mukana olemisesta sekä vaikuttamisen mahdollisuudesta itseensä, lähiympäristöönsä ja yhteiskuntaan liittyviin asioihin. (Hokkanen ym. 2014, 14; Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, Harjun s.a. mukaan.)

Osallisuus voidaan jaotella neljään osa-alueeseen. Tieto-osallisuus liitetään oikeus tiedon saamiseen ja tuottamiseen. Ihmisten saatavilla tulee olla tietoa heitä koskevista asioista ja asioista, joihin he ovat oikeutettuja olemaan tietoisia. Se on väljin osallisuuden muoto ja sen toteuttamiseen on usein matala kynnys. Asioiden valmisteluvaiheeseen liittyy suunnitteluosallisuus. Tällöin kansalainen, asiakas tai jäsen osallistuu itseään liittyvän toiminnan suunnitteluun. Myös mielipiteiden kertominen liittyy tähän. Suunnitteluosallisuutta kutsutaan myös valmistelu- tai konsultaatio-osallisuudeksi. Suunnitteluosallisuus on tieto-osallisuutta kiinteämpi osallisuuden aste. Ihmisen omaa toimintaa sekä konkreettista osallistumista elinympäristönsä tehtäviin, kuten talkootoimintaan, kutsutaan toimintaosallisuudeksi. (Hokkanen ym. 2014, 16; Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, Harjun s.a. mukaan.)

Päätösosallisuudessa asianomaisella itsellään on mahdollisuus osallistua häneen liittyviin päätöksiin. Päätösosallisuudessa puhutaan toimeenpano-osallisuudesta. Tällöin päätöksenteon yhteydessä päätetään myös sovitun päätöksen käytännön toimiin ja niiden edellytyksiin. Päätösosallisuus on sitovampi ja osallistavampi kuin muut osallisuuden osa-alueet. Päätösosallisuuteen liittyy osallisuuden kannalta keskeinen elementti, mahdollisuus osallistua itseään koskevien asioiden päätöksentekoon. (Hokkanen ym. 2014, 16; Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, Harjun s.a. mukaan.)

Osallisuuden keinoin ihmisellä on mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Osallisuuden kokemuksen kautta psyykkisen, hengellisen ja emotionaalisen terveyden tekijät vahvistuvat. Näitä ovat esimerkiksi itsetunto, sosiaaliset taidot ja kyky käsitellä omia tunnetiloja rakentavasti. Osallisuus mahdollistaa ihmiselle voimaantumisen kokemuksen. Voimaantumisen kautta mahdollistuu omien päätösten ja toimien kontrollointi. Osallisuuden keinoin ihmisellä on mahdollisuus saada kokemuksia kuulumisesta ja mukana olemisesta, aidosta mahdollisuudesta vaikuttaa itseään, lähiyhteisöään ja yhteiskuntaan liittyviin asioihin. Kolmannen sektorin voidaankin ajatella olevan välittäjänä toimivana organisaationa kansalaisten ja päättäjien välillä. (Hokkanen ym. 2014, 14; Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, Harjun s.a. mukaan.)

Osallisuuden kokemuksen mahdollistaminen ja sen edistäminen ovat järjestöjen toiminnalle tyypillistä toimintaa. Järjestöt ovat mahdollistamassa kansalaisten vaikuttamista ja osallistumista. Järjestöt myös itsessään osallistuvat yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen välittäen jäsentensä tarpeita asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. Järjestöjen rooli ihmisten voimavarojen vahvistajana on keskeinen. Järjestöt ovat osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien areena, niiden edellytysten luoja ja osallisuuden väylien rakentaja. (Hokkanen ym. 2014, 14-15; Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, Harjun s.a. mukaan.)

Ihmisellä pitää olla osallisuuden kokemisen mahdollisuus ja siihen sidoksissa olevien voimavarojen käyttöönottomahdollisuus. Järjestöjen tulee tarjota toimintansa kautta ihmisille osallistumisen, osaamisen ja onnistumisen kokemuksia ja iloa näistä. Tämä toteutuu mielekkään käytännön toiminnan kokemisen kautta. Toiminta myös vahvistaa ihmisten voimavaroja, kannustaa uudelleen osallistumiseen ja tuottaa hyvää mieltä. Järjestöiltä voidaan edellyttää huomion kiinnittämistä ihmisten osallisuuteen, kriittiseen oppimiseen, sosiaaliseen pääomaan ja yhtenäisyyden vahvistamiseen. Järjestöjen kautta syntyy foorumeita yhteisöllisyydelle ja osallisuudelle. Järjestöissä ihmiset ovat voimavarojensa puitteissa osallisina toiminnassa. (Rouvinen-Wilenius & Koskinen-Ollonqvist 2011, Harjun s.a. mukaan.)

Vapaaehtoistoiminnalla on vahva rooli sosiaalisen pääoman edistäjänä. Vapaaehtoisten taidot lisääntyvät, verkostot, luottamus ja osallisuus kasvavat. Järjestöillä toimijat lisääntyvät ja ne saavat statusta, mainetta sekä verkostoja. Palveluiden käyttäjät saavat tukea, verkostoja, luottamusta, hyvää mieltä ja ehkä myös osallisuutta. Yhteiskunnallisesti tulee ylläpidettyä sekä edistettyä luottamusta, sidoksisuutta, osallistumista sekä verkostoja. Sidoksisuudella tarkoitetaan sidoksissa olemista suhteessa toisiin tai muuhun sisältöön, riippuen kontekstista. (Hokkanen ym. 2014, 15; Pessi & Oravasaari 2010, 165.)

3.2 Vapaaehtoistoiminta 2010-luvulla

Vapaaehtoistoiminta on kansalaisjärjestöissä erittäin isossa roolissa, jopa elinehto. Vapaaehtoistoiminnan säilyttäminen ja sen kehittäminen vaativat infra-

struktuurin, eli perusrakenteen, kehittämistä. Järjestöissä koetaan vapaaehtoistoiminnan merkityksen, tarpeen ja tilauksen olevan kasvussa yhteiskunnassamme. Vapaaehtoistoiminnan perustehtävinä nähdään järjestön oman toiminnan tukemisen lisäksi tiedon lisääminen, ihmisten ja erityisryhmien tukeminen, vertaistuki sekä paremman maailman rakentaminen yhteisöllisyyden ja auttamisen kautta. Vapaaehtoistoiminta nähdään siis myös vaikuttamiskanavana. (Pessi & Oravasaari 2010, 161-162.)

Vapaaehtoistoiminnalla on tutkitusti suuria positiivisia vaikutuksia hyvinvointiin sekä terveyden ja onnellisuuden edistämiseen. Niinpä välillisesti vaikutukset voivat olla suuria, esimerkiksi syrjäytymisen ehkäisemisen saralla. Vapaaehtoistoimintaan kannattaa panostaa myös rahallisesti, koska vaikutukset ovat laajemmat kuin monen muun toiminnan kautta tulevat. Vaikutuksia on paitsi toimijoihin, järjestöihin, autettaviin, osallistujiin ja yhteisöön, niin myös koko yhteiskuntaan. Toiminnassa mukana olevien on todettu olevan auttavaisia ja aktiivisempia sekä lähtevän helpommin mukaan muuhunkin kansalaistoimintaan. Vapaaehtoistoiminta on sosiaalisen pääoman lisäksi mitattavissa myös jollain lailla rahassa. Myös kulttuurista pääoma edistetään vapaaehtoistoiminnan kautta. (Pessi & Oravasaari 2010, 163, 165-166.)

Vapaaehtoistoiminnan trendejä ovat: Yksilöllistyminen, jossa yksilöllisille intresseille on tilaa, auttamistyössäkin nousee esille korostuva vastavuoroisuus ja lyhytkestoinen toiminta. Kuluttaminen (konsumerismi) ja valinta. Pyrkimysten ja toiveiden kulttuuri, jossa ihmiset koulutettuina ovat tietoisia ja tarkkoja eikä ainoastaan materiaaliset arvot riitä. Maallistuminen (sekularisaatio), jossa vieraannutaan uskonnollisesta ajattelutavasta ja katsotaan että uskonnollisten arvojen sijaan päätökset tulee perustella etiikkaan perustuen. Myös lisääntyneet riskit, uuden teknologian nousu ja yhteisöllisyyden kaipuu ovat 2010-luvun vapaaehtoistoiminnan trendejä. (Tieteen termipankki; Pessi & Oravasaari 2010, 170.)

Vapaaehtoistoiminnassa on Pessin ja Oravasaaren (2010, 160-161, 170-171) mukaan menossa projektimaisen toiminnan lisääntyminen. Tämän ilmiön voi nähdä niin haasteena kuin mahdollisuutenakin. Kilpailu ihmisten vapaa-ajasta ja taas toisaalta ihmisten into ja halukkuus tehdä hyvää ja toimia tärkeiden asi-

oiden eteen ovat mielenkiintoinen yhdistelmä ajan hengestä vapaaehtoistoiminnan kannalta. Vapaaehtoistyön osalta on nousussa arvostus, ihmisten innostus, sirpaleisuus, projektimaisuus, lyhytkestoisuus, yhteisöllisyys myös netin kautta (koskee erityisesti nuoria). Lisäksi on havaittu nuorten mukaan saamisen edellyttävän uudenlaisia toimintatapoja. Oppilaitosten ja järjestöjen yhteiset vapaaehtoistoiminnan projektit sekä nettivapaaehtoisuus ovat lisääntymässä.

Projektimainen toiminta kiinnostaa eniten nuoria aikuisia (Pessi & Orava-saari 2010, 171). Pätävä vapaaehtoisuus on koko 2000-luvun ajan ollut trendinä vapaaehtoisuudessa. Järjestökentälle tämä on oma haasteensa. Projektimaisuutta on kuitenkin esiintynyt aiemminkin, esimerkiksi talonpoikaiskulttuuriin liittyneet kylätalkoot. Nuorten haluttomuus kiinnittyä pitkäkestoiseen auttamiseen on luonnollista, kun ymmärretään nuorten elämänpiirin muuttuneen hektisemmäksi, pirstaloituneemmaksi ja projektiorientoituneeksi. Heidän elämässään asiat muuttuvat nopeasti. Sukupolvien välille on päässyt muodostumaan kuilu, joka liittyy viestintämenetelmien ja -kanavien muutokseen. Eri sukupolvien viestintä tapahtuu erilaisten kanavien kautta ja eri menetelmillä. Pelkkä tiedottamisen lisääminen ei riitä, vaan on kyettävä myös pohtimaan, millaisilla kanavilla viestintää toteutetaan. (Hokkanen ym. 2014, 28-30.)

Marjovuori (2014, 23) nostaa esille vapaaehtoistyön episodimaisuuden. Hänen mukaansa se kuvaa projektimaisuutta tai lyhytaikaista vapaaehtoistoimintaa paremmin tämän päivän suuntausta. Episodit voivat tapahtua pitkien väli-aikojen välein ja irrallaan toisistaan. Episodista vapaaehtoistyötä on jaoteltu kolmeen muotoon. Tilapäisessä episodisessa vapaaehtoistyössä vapaaehtoistyöntekijä osallistuu kertaluonteiseen, korkeintaan päivän ajan kestäväseen toimintaan. Määräaikainen episodinen vapaaehtoisuus kestää enintään puoli vuotta ja on kertaluonteista. Ajoittaisessa episodisessa vapaaehtoistyössä vapaaehtoistyöntekijä toimii tehtävässään vuosien ajan. Toinen kestää kuitenkin kerrallaan vain lyhyen aikaa. Episodista vapaaehtoistyötä on tutkittu vuodesta 2006 alkaen.

Kansainväliset tutkimukset ehdottavat kolmannen sektorin tärkeimmäksi kehittämistoimeksi kolmannelle sektorille sopivan johtajuuden räätälöimisen. Riskien ottaminen on osa kehittämistä. Tätä tarvitaan koko kolmannen sektorin

osalta sekä yksittäisten järjestöjen tasolta. Tutkimusten mukaan suurimmat haasteet Euroopassa toimivalla kolmannella sektorilla on puutteellinen rahoitus, valtion poliittiset linjaukset, yleinen taloudellinen epävarmuus, vapaaehtoistyöntekijöiden niukkuus sekä johtajuuden puute. (Hodges & Howieson 2017, 75-76.)

Johtajuuden puute on lueteltu yhdeksi suurimmista haasteista. Suurimmat puutteet kolmannella sektorilla johtamisessa on taidoissa ja strategisessa suunnittelussa. Tutkimusten mukaan kolmannen sektorin johtajuus on tienristeyksessä. Johtajat tulevat kohtaamaan tilanteita, joihin ei ole osaamisen resursseja järjestö- tai henkilötasolla. Johtajuuden toiminta-alueet tulevat laajenemaan niin julkiselle, yksityiselle kuin järjestösektorillekin. Tämä vaatii johtajilta enemmän huomion kiinnittämistä muiden sektoreiden tapahtumiin ja yhteistoiminnallisen tavan luomista sektoreiden välille. Joidenkin tutkimusten mukaan menestyksen mitta on kyky pitkällä aikavälillä tuloksien tekeminen. Toisten tutkimusten mukaan taas johtamisen rooli nähdään yrityksen toimintakulttuuriin vaikuttamisen kautta taloudellisen tuloksen sijaan. Johtamista tulisi tarkastella tulosten sijaan enemmänkin organisaation toimintatapojen ja sen vaikuttamistyön kautta. (Hodges & Howieson 2017, 75.)

Ratkaisuksi esitetään johtajien lisäämisen sijaan kaikilla tasoilla johtajuuden kehittämistä. Johtaminen liittyy organisaation kaikkiin tasoihin yksittäisten toimijoiden sijaan. Toimijoiden yhteistyö organisaation sisällä ja sen yhteistyötoimien kanssa on merkityksellistä. Tutkimusten mukaan kolmannen sektorin innovatiivisuus on laskenut. Johtajuuden keinoin innovatiivisuuden tukeminen on tärkeää. Tällä vaikutetaan uusien ideoiden ja konseptien mahdollisuuteen parantaa kolmannen sektorin toimintakykyä. Kolmannen sektorin johtamistaidon kehittämisessä yksi avaintekijä on innovoinnin kyky. Johtajuustapoja ja teorioita ei voida suoraan tuoda yhtiömaailmasta, vaan kolmannen sektorin johtamisessa vaaditaan soveltamista. Johtajia ei niinkään tarvita lisää, vaan tärkeää on järjestöjen sisällä eri tasoilla johtajuuden kehittäminen. (Hodges & Howieson 2017, 75.)

Kolmannen sektorin johtamisessa on varmistuttava johtamisen eettisyydestä ja eettisten rajojen tunnistamisen osaamisesta. Toisten kohtelu ja vallan eetti-

nen käyttäminen nousevat esille. Tutkimusten perusteella suositellaan toisaalta johtajien, ja ennen kaikkea johtajuuden, etsimistä yhdistyksen sisältä. Toisaalta taas todetaan, ettei kolmannella sektorilla muodostu riittävästi omia johtajia. Ulkopuolelta tulevilta kuitenkin puuttuu sisäinen näkemys. Kolmannen sektorin organisaatiolle tulee räätälöidä sopiva johtajuustapa. Vanhoista johtajuuden malleista räätälöinti ei enää toimi. (Hodges & Howieson 2017, 75.)

3.3 Vapaaehtoistyön motiivit

Marjovuon (2014, 4) mukaan vapaaehtoistyön vetovoimaisuus muodostuu eettisyyden, autenttisuuden, positiivisuuden, elämyksellisyyden, henkisen kasvun, palkattomuuden ja aktiivisuuden kokemuksista. Nämä mahdollistavat itsensä ilmaisun omien tarpeiden mukaisesti (syvällisesti-kevyesti, suppeasti-laajasti). Lisäksi yhteenkuuluvaisuus, suunnitelmallisuus ja vastaanottavuus on merkityksellistä. Tutkimuksessa nousee kyseenalaiseksi käsitys vapaaehtoistyön palkattomuudesta. Se on moniulotteisempaa, problemaattisempaa ja vähemmän itsestään selvää kuin yleisesti on ajateltu.

Vapaaehtoistyön yksi merkitys on muiden sektoreiden täydentäminen. Vapaaehtoistyö voidaan kuitenkin nähdä ennen kaikkea ihmisten luovana ratkaisuna kaupungistumisen myötä muuttuneeseen yksilöllisyyden ja kollektiivisuuden tasapainoon. Vapaaehtoistyön merkitysten ymmärtäminen on vielä varsin uutta tutkimusaluetta. Merkitysten tutkimisen kautta olisi mahdollista saada lisää pohjaa vapaaehtoistyö kehittämistyölle. (Marjovuo 2014, 155.)

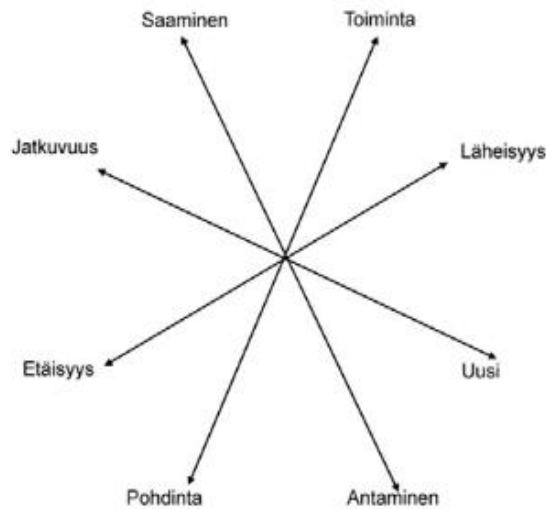
Vapaaehtoistyön motiiveja tarkastellessa on myös syytä kriittiseen pohdintaan. Marjovuo (2014, 21-22) nostaakin esille vapaaehtoistyön historiaa, josta löytyy myös vapaaehtoistyöhön liittyvää pakollisuutta. Esimerkkinä Leninin määräämät ”punaiset lauantait”, jolloin vapaaehtoistyötä oli pakko tehdä valtion hyväksi. Tämän päivän pakollista vapaaehtoistyötä voi olla yhteisön panostuksesta tapahtuva vapaaehtoistyö, esimerkiksi luokan toiminta tai vaikkapa harrastustoimintaan liittyvä varainkeruu. Marjovuo nostaa esille myös vapaaehtoistyön, joka ei ole yhteiskunnallisesti hyväksyttävää. Tällaista on mm. rasismien edistämiseksi tehtävä vapaaehtoistyö.

Vapaaehtoistyön kautta on mahdollista ilmaista oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon ajatuksia, emotionaalisia hoivaan ja huolenpitoon liittyviä tunteita. Vapaaehtoistyö onkin aluetta, jossa ihmisen on mahdollista ilmaista syvällisesti itselleen tärkeitä asioita. Vapaaehtoistyö on yksi mahdollisuus omien ydinarvojen, identiteetin ja uskonnollisuuden reflektointiin. Lisäksi vapaaehtoistyön kautta voi ilmaista autenttisuuttaan, eli aitouttaan, vapautua työstressistä ja saada mahdollisuuden avoimuuteen, luovuuteen ja teeskentelemättömyyteen. Vapaaehtoisuuden tarjoama mahdollisuus itsensä ilmaisemiseen monipuolisesti sisältää eettisyyden, autenttisuuden, positiivisuuden, elämyksellisyyden, henkisen kasvun, palkattomuuden ja aktiivisuuden motivaatiotekijät. (Marjovuori 2014, 103-106.)

Vapaaehtoistyön toteutumisen ja jatkuvuuden kannalta motiivien tarkastelu ja tiedostaminen on merkityksellistä. Toimintaan sitoutumiseen vaikuttaa motivoituminen. Motivaatiotekijöitä voidaan tarkastella ulkoisina ja sisäisinä syinä. Tekemisen kaipuu on ulkoinen syy. Sisäisiä syitä ovat mm. auttaminen, kokeilunhalu ja ryhmän kaipuu. Timanttimallassa esiintyvät ulottuvuudet toiminta, läheisyys, uuden etsintä ja antaminen ovat itsestä poispäin suuntautuneita syitä. Saaminen, jatkuvuus, etäisyys ja pohdinta kuvaavat itseensä suuntautuneita syitä. Aiemmissä tutkimuksissa vapaaehtoistyön suurimmiksi motivaatiotekijöitä on olleet hyvät fiilikset (hedonistinen altruismi), toisten hyväksi toimiminen ja itselle saatu hyöty (altruistisia individualiteetteja). Myös henkilökohtaiset taipumukset ja omista vaikeuksista selviytyminen olivat motivaatiotekijöinä merkittäviä. (Utti 2009, 32-34.)

Pessi & Oravasaari (2010, 145-160) esittelevät raportissaan ”Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä” vapaaehtoistoiminnan motivaation timanttimallin, joka otetaan tässä tarkempaan tarkasteluun. Mallissa jaotellaan vapaaehtoistoiminnan motivaation ulottuvuudet neljään teemaan. Näitä teemoja ovat pohdinta – toiminta, läheisyys – etäisyys, uuden etsintä – jatkuvuus ja saaminen – antaminen. Timanttimallin ideana on ymmärtää vapaaehtoistoiminnan motivaation olevan todella moninaista. Näitä motivaatiotekijöitä hahmotetaan timanttimallassa vastinparien kautta.

Nämä vastinparit toimivat jatkumona, eivät toisiaan poissulkevana tekijöinä. Vapaaehtoistoimija saattaa vaeltaa timanttimalin motivaatiotekijöiden eri puolilla toimintaan osallistumisensa aikana. Motivaatio muuttuu ja se kannattaa toiminnan suunnittelussa huomioida. Vapaaehtoisuus voi yhtä lailla suuntautua itsestä ulospäin (toimintaan, kontakteihin, uusiin asioihin, antamiseen) kuin itseä kohti (pohdinta, etäisyys, jatkuvuus, saaminen). Näitä motivaatiotekijöitä ei voi luokitella itsekäiksi tai epäitsekäiksi vaan antamisen ja saaminen sykleiksi. Timanttimalia on havainnollistettu kuviolla (kuva 3). (Pessi & Oravasaari 2010, 145-160.)



Kuva 3. (Pessi & Oravasaari 2010, 156.)

Pohdinnallisuuteen vapaaehtoistoiminnassa liittyy esimerkiksi toiminnan arvot, roolimallit, oma henkinen kasvu ja henkilökohtainenvaikeiden asioiden läpikäyminen. Vapaaehtoistoimintaan liittyy usein sekä pohdintaa että toimintaa. Raportista löytyy vastaajien mielipiteitä, joissa ilmenee esimerkiksi joidenkin tuovan esille, ettei pitkäjänteinen toiminta ole mahdollista ilman pohdinnan ja toiminnan yhdistymistä. Näiden ulottuvuuden osien koettiin vahvistavan toisiaan. Jotkut painottivat pelkän toiminnan olevan heille sopivaa ja riittävää vapaaehtoistyössä. Jossakin vapaaehtoistoiminnassa koettiin pohdinnan osuuden korostuvan. Tällaisena esimerkkinä toimii vaikkapa ihmisten kohtaamiseen liittyvä vapaaehtoistyö. (Pessi & Oravasaari 2010, 145-148.)

Läheisyys – etäisyys näkökulmissa on vapaaehtoisten kohdalla enemmän eroja. Joillakin motivoivana tekijänä molemmat yhdistyvät ja ovat tärkeitä. Toisilla taas on enemmän vaihtelua. Etäisyys ylipäätään on harvinaisempi tärkeäksi koettu motivaatiotekijä vapaaehtoistyössä. Kuitenkin osalle se on hyvinkin merkityksellinen. Etäisyyden ja läheisyyden tasapainoa tai vuorottelua kuitenkin pidetään tärkeänä. Etäisyys teemana liittyy vapaaehtoistoimijan jaksamiseen sekä oman näkökulman kirkkaana pitämiseen. Etäisyyttä pohtiessa korostuu myös epäbyrokraattinen toiminta ja toiminnan vapaamuotoisuus. Etäisyys koetaan myös seikkana suhteessa julkisiin palveluihin, jolloin näitä palveluita on mahdollisuus tarkastella toisenlaisesta näkökulmasta ja jopa ottaa kantaa niihin. (Pessi & Oravasaari 2010, 149-150.)

Uutuuden etsinnän tarpeeseen voi vastata vaikkapa joidenkin uusien näkökulmien tai tiedon sekä taidon saaminen toiminnasta. Uutuuden etsimisen kautta voi saada itselleen virkeyttä, jota ei välttämättä meneillään olevassa elämäntilanteessa muuten ole. Jatkuvuus voi tuoda turvan tunnetta niin henkilökohtaisesti kuin toiminnallekin. Toiminta saattaa siis tuoda jatkuvuutta joko toiminnan kautta tai ihmissuhteiden kautta. Vapaaehtoistoimija taas voi tuoda jatkuvuutta toimintaan omalla panoksellaan: ottamalla vastaan aiemmilta tekijöiltä tehtäviä ja tietoa sekä luovuttamalla niitä taas eteenpäin seuraaville. Jatkuvuutta voi tulla myös vapaaehtoistoiminnan kautta saaduissa ihmissuhteissa. (Pessi & Oravasaari 2010, 151.)

Vapaaehtoistyön koetaan jo lähtökohtaisesti perustuvan antamiseen. Saaminen vapaaehtoistyössä on aineetonta. Auttaessa koettiin myös autettavan antavan auttajalleen. Auttamistyössä toiveena voi olla myös auttamisen halun sytyttäminen autettavassa. Antaessaan ja auttaessaan siis myös saa valtavasti itse. Antamisen ja saamisen tasapaino vaikuttaa olevan vapaaehtoistyössä yleisesti tasapainossa. (Pessi & Oravasaari 2010, 152.)

Vapaaehtoistoiminnan motivaatiotekijät saattavat muuttua ajan kuluessa ja toiminnan edetessä. Myös henkilökohtainen elämäntilanne vaikuttaa vapaaehtoistoimijan motivaatiotekijöihin. Auttamisen merkitys vaikuttaa korostuvan toiminnan pitkäkestoisuuden myötä. Motivaation muutos on toiminnan pitkäkestoisuuden myötä usein vahvistuva. Vastuiden ja toimintojen vaihtaminen omalta kohdaltaan koettiin tärkeäksi, jotta jaksaa olla toiminnassa mukana

oman elämäntilanteen vaihtuessakin. Motivaatio saattaa kuitenkin myös heikentyä. Siihen voi vaikuttaa omat ja muiden heikentyneet voimavarat sekä vastuun tai taakan suuruus suhteessa tekijöihin. (Pessi & Oravasaari 2010, 153-154.)

Jaksamiseen positiivisesti vaikuttavat tekijät vaikuttavat myös vapaaehtoisten sitoutumiseen. Tällaisia motivaatiota vahvistavia tekijöitä on esimerkiksi ylemmältä taholta saatu muistaminen, velvollisuudentunne omien taitojen ja tietojen jakamisesta, ”punaisen langan” löytyminen toiminnasta, yhteishengen toteutuminen, tieto ja toivo toiminnan tulevaisuudesta, arvostuksen saaminen ja ilon kokeminen toiminnasta. Joillekin vapaaehtoistoiminta on elämäntapa. Toisaalta motivaatiota heikentävinä tekijöinä on esimerkiksi kulujen kasautuminen vapaaehtoiselle. (Pessi & Oravasaari 2010, 154-155.)

Pessi & Oravasaari (2011, 75-79) jaottelee tutkimuksessaan auttamisen motivaatioita kolmeen ryhmään. Yhtä ryhmää auttaminen palkitsee. Tällöin vastaajat kokivat auttamisen tuovan iloa, auttamisen tekevän onnelliseksi, auttamisen olevan itselle luonteenomaista tai saamisen ja antamisen olevan auttamistyössä tasapainossa keskenään. Periaatteellisen auttamisen kategoriaan vastattiin auttamisen olevan velvollisuus, myötätunnon tuntemisen, auttamisen olevan oikein tai auttamatta jättämisen olevan periaatteiden vastaista. Itsekäitä auttamismotiiveja oli auttaminen turvatakseen oman avunsaannin tulevaisuudessa, tutustuminen muihin ihmisiin, auttajien saama arvostus tai ihmisten ajatus avuliaasta ihmisestä, kun auttaa. Vastausten perusteella auttajatyypit luokiteltiin kolmeen kategoriaan, iloiset auttajat, varaukselliset auttajat ja itsenäiset auttamismyönteiset.

Auttamiskäyttäytymisessä erilaisten auttajatyyppien välillä oli isojakin eroja. Esimerkiksi iloiset auttajat näyttivät auttavan kautta linjan muita auttamistyyppisiä enemmän. He auttoivat mieluiten kasvotusten. Rahan lahjoittamisessa aktiivisimpia olivat itsenäiset auttamismyönteiset. Varaukselliset auttajat auttoivat kautta linjan muita auttajatyyppisiä vähemmän. Lisäksi tuntemattomien auttamiseen he suhtautuivat muita nihkeämmin. Suurin osa miehistä ja naisista oli itsenäisten auttajien ryhmässä. Naisista noin kolmannes ja miehistä viidennes kuului iloisten auttajien ryhmään. Varauksellisissa auttajissa oli naisista viidennes ja miehistä kolmannes. Nuorista (18-24 vuotiaat) lähes puolet

kuului iloisein auttajiin. Työikäisistä (25-64 vuotiaat) lähes puolet sijoittui itse-
näisiin auttajiin. Ikäluokka 65-74-vuotiaat olivat suurimmassa osassa varauk-
sellisissa auttajissa. (Pessi & Oravasaari 2011, 79-82.)

Auttamiskäyttäytyminen jakautuu myös koulutusasteen mukaan eri tavalla.
Matalimmin koulutetut jakautuivat tasaisesti eri auttajatyyppeihin. Koulutusta-
son noustessa myös auttamismyönteisyys nousi. Korkeakoulututkinnon suorit-
taneista yli puolet olivat auttamismyönteisiä, mutta iloisissa auttajissa heitä oli
vähiten. Varauksellisuus oli pienintä ylioppilastutkinnon suorittaneilla. Tutki-
muksen kautta nousikin kysymys, ovatko korkeammin koulutetut aidosti autta-
mishaluisempia, vai nouseeko auttaminen enemmän koulutuksen sosiaalista-
misen kautta. On myös mahdollista, että koulutuksen kautta silmien avautumi-
nen muiden hädän ymmärtämiseen kasvaa. (Pessi & Oravasaari 2011, 82.)

Myös ammattiasemalla on merkitystä auttamisen laatuun. Työntekijöissä on
eniten iloisia auttajia ja maanviljelijöissä vähiten. Maanviljelijöitä on eniten aut-
tamismyönteisten ryhmässä. Yrittäjistä eniten kuului varauksellisiin auttajiin.
Merkittäviä eroja ei ollut työssäkävien, työttömien, opiskelijoiden tai eläk-
keellä olevien välillä. Auttajatyypin ja omaan tulotasoon liittyen on auttamis-
halukkuudella jonkin verran vaikutusta. Itsenäisiin auttamismyönteisiin kuului
enemmän hyvin toimeentulevista kuin muista. Myös asuinpaikalla on jonkin
verran merkitystä. Kaupungeissa asuvista oli vähiten iloisia auttajia ja eniten
varauksellisia auttajia. (Pessi & Oravasaari 2011, 82-83.)

Vapaaehtoistoiminnasta saatujen positiivisten kokemusten kautta toimintaan
sitoutumista vierastanut kokeekin myöhemmin sitoutumisen luonnolliseksi.
Keskeistä on myös vapaaehtoisten kokemus itsetunnosta ja kyvykkyydestä
sekä itsen uskominen vapaaehtoistyöntekijänä ja tunne auttamiseen pysty-
misestä. Vapaaehtoistoiminnassa on mahdollisuus toteuttaa omia arvoja elä-
mässä joka taas sitouttaa toimintaan vahvemmin. Kansainvälisissä tutkimuk-
sissa on tullut esille toimintaa edeltävien tekijöiden (auttavainen persoonalli-
suus, motivaatio, sosiaalinen tuki, innostus), kokemusten (tyytyväisyys, integ-
roituminen) ja seurausten (toiminnan kesto) olevan oleellisia sitoutumisen kan-
nalta. (Pessi & Oravasaari 2010, 178-179; Utti 2009, 25-26.)

Sitoutumisen näkökulmasta on tärkeää huomioida sosiaalisen integroitumisen mahdollisuus. Kun vapaaehtoistoimija saa toiminnan kautta ystävyys-suhteita, johtaa se helpommin pitkäaikaiseen sitoutumiseen ja myös toiminnasta nauttimiseen. Joukkoon kuulumisen tunne on tärkeää. Kaikilla kohtaamisilla, olipa ne sitten epävirallisia ja arkisiakin, on suuri merkitys vapaaehtoistoiminnalle ja sitä kautta koko järjestön jatkuvuudelle ja tulevaisuudelle. (Pessi & Oravasaari 2010, 180.)

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ, -MENETELMÄT JA AINEISTON ANALYYSITAPA

4.1 Tutkimuksen kohde ja tutkimustehtävä

Tutkimuksen kohteena on Hope ry:n yhden paikallistiimin toiminta. Paikallistiimin paikkakuntaa ei tässä opinnäytetyössä mainita tarkemmin, jotta vastaajien anonymiys voidaan säilyttää. Opinnäytetyön aihe ja kohde löytyivät toisen opintokurssin kautta. Tutustuessani Hopen paikallistiimin toimintaan, siihen osallistui runsaasti vapaaehtoisia. Vapaaehtoiset puhuivat minulle avoimesti kuitenkin vapaaehtoisten niukkuudesta ja muista toiminnan haasteista, kuten henkilökemioista. Jo tässä vaiheessa puhuimme tiiminvetäjän kanssa mahdollisuudesta myöhemmin toteuttaa jonkinlaista yhteistyötä Hope ry:n tai kyseisen paikallistiimin kanssa opintojen merkeissä. Ajatus opinnäytetyöstä heräsi myöhemmin.

Tutkimustehtävänä on kartoittaa erään Hope ry paikallistiimin vapaaehtoistoiminnan tilaa sen nykyisten toimijoiden näkökulmasta. Työssä pohditaan paikallistiimin ja sen toiminnan kehittämistarpeita, jotta kehittymistä voidaan suunnata tulevaisuuteen. Millaisia ajatuksia ja kokemuksia vapaaehtoisilla on toiminnan tilasta, toiminnasta ja sen kehittämistarpeista? Millaista olemassa olevaa tietoa voidaan käyttää kyseisessä toiminnassa, sen koordinoinnissa ja johtamisessa hyväksi? Millaisia ovat vapaaehtoistyöhön liittyvät motiivit? Työssä myös sivutaan vapaaehtoistyöhön sitoutumiseen liittyvää muutosta.

Opinnäytetyössä kohtaa aina myös haasteita. Tällä kertaa ne olivat ehkä odotettavissakin ja hyvin liitettävissä sekä tämän päivän yleisiin ilmiöihin (kiire, työn määrä, arjen vaativuus), että myös lähtökohtaisesti paikallistiimin haasteisiin (aktiivisten vapaaehtoisten niukkuus, tiiminvetäjien kuormittuneisuus).

Koska tutkimuksen kohteena olleessa Hope ry:n paikallistiimissä oli resurssipulaa ja varsinkin tiiminvetäjien kuormittuneisuus oli selvää, oli tämä otettava huomioon opinnäytetyötä tehdessä. Oli ymmärrettävä, ettei opinnäytetyö siinä voi toimia kuormittavana tekijänä, kuin ei myöskään opinnäytetyön tekijä. Työhön liittyvän tutkimuksen aikana tarvittiin tekijältä ymmärrystä, eettistä pohdintaa, pitkäjänteisyyttä ja joustavuutta. Prosessin aikana oli kaikissa näissä ominaisuuksissa hyvä mahdollisuus kehittyä. Niinpä esimerkiksi ryhmähaastattelu jätettiin tutkimuksesta lopulta pois.

Tiiminvetäjille tarjottiin mahdollisuutta käydä Webropol-kyselyn tuloksia läpi organisoinnin ja johtamisen näkökulmasta. Toinen tiiminvetäjästä oli kiinnostunut tästä. Tapaamista emme kuitenkaan saaneet sovittua. Eettisesti katsottuna tällaisen mahdollisuuden tarjoaminen oli tärkeää, jotta tiiminvetäjillä olisi ollut mahdollisuus pohtia, tarkastella ja kommentoida tuloksia ennen kuin ne ovat valmiista opinnäytetyöstä luettavissa. Tällaista mahdollisuuden käyttämättä jättämistä ei kuitenkaan voi pitää loukkaavana vaan on ymmärrettävä kuormittuneisuuden tai muun elämäntilanteen aiheuttaneen tilanteen.

Tiiminvetäjien kuormittuneisuus näkyi myös viestinnässä. Viesteihin oli haasteellista saada vastausta ja tiiminvetäjiin tuntui saavan yhteyden vain yhteen kerrallaan. Etukäteen ei voinut tietää, kumpaan saisi yhteyden vai saisiko kumpaankaan. Loppua kohden kehittyi ymmärrys, että yhteyttä kannatti ottaa molempiin ja uusia yhteydenotto nopeasti, jos vastausta ei tullut. Suunniteltu ryhmähaastattelu jäi pois, koska tiiminvetäjän mukaan *porukka ei nyt innostu*. Matkan varrella piti siis opinnäytetyön tekijänä kyetä muuttamaan suunnitelmia, hyväksymään muiden haasteellisen tilanteen seuraukset ja sen tuomat rajat ja tekemään työ niiden puitteissa. Minun tuli myös koko ajan muistaa, että vaikka Hope ry toimii työn tilaajana, ehdotus opinnäytetyöhön tuli opiskelijan puolelta.

Tutkimuksen kohteen nimeäminen oli haasteellista, koska paikkakuntaa ei haluttu mainita. Paikkakunnan mainitseminen olisi vienyt anonyymiudelta haastatteluiden suhteen pohjan. Tämä haastoi tekstin kirjoittamisessa, koska tekstin tulisi olla käsitteineen mahdollisimman selkeää ja helppolukuista. Opinnäytetyössä tutkimuksen kohteena olleesta toiminnasta on päädytty käyttämään

termiä *Hope ry:n yhden paikallistiimin toiminta*. Lisäksi vertailukohtana olleesta tiimistä on käytetty termiä *toinen Hope ry:n paikallistiimi*. Näiden käsitteiden tueksi on laadittu kaksi kuvaa (kuva 1 ja kuva 2). Kuvien tarkoituksena on tukea tekstin ymmärtämistä ja auttaa saamaan käsitys, millainen organisaatio Hope ry on ja mitä osaa siitä on tutkittu.

4.2 Tutkimusmenetelmät, laadullinen tutkimus ja monimenetelmätutkimus

Onnistunut tutkimus koostuu toiminnasta ja kontakteista, konvergenssista, intuitiosta, teoriasta ja arkielämän arvoista. Teorian saralta pyritään teoreettiseen ymmärtämiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 13.) Tutkimusmenetelmän valinnassa lähtökohtana on tutkimusongelma. Tutkimusongelma määrittää, millainen tutkimusasetelma sopii parhaiten juuri kyseisen ongelman ratkaisemiseen. Näin valitaan, millainen aineisto tulee hankkia ja millaisin menetelmin se toteutetaan. (Eskola ym. 2018, 28.)

Tiedonhankinnassa tässä opinnäytetyössä käytetään haastattelua, joka on tiedonhankinnan yksi perusmuoto. Yksinkertaistettuna haastattelun ideana on kysyä jonkun ajatuksia halutusta teemasta. Haastattelu pohjautuu kielelliseen vuorovaikutukseen. Vapaamuotoiset ja syvälliset keskustelut mahdollistavat muilla keinoilla piiloon jäävien asioiden esille nostamisen. Tutkimushaastattelu on suosituimpia menetelmiä käyttäytymis- ja yhteiskuntatieteissä. Haastattelu on menetelmänä joustava ja soveltuu sen takia moneen tarkoitukseen. Haastattelun avulla on mahdollista saada syvällistä tietoa. Metodina haastattelu koetaan usein mieluisaksi. (Eskola ym. 2018, 27; Hirsjärvi & Hurme 2014, 11.)

Haastattelu ei ole täysin ongelmaton menetelmä. Hirsjärven & Hurmeen (2014, 12) mukaan tietojen, käsitysten, uskomusten, arvojen ja merkitysten tutkiminen on useinmiten ongelmallista. Lisäksi haastatteluun vaikuttaa ympäristö sekä tilanne. Menetelmää valittaessa tulee pohtia sen tehokkuutta, taloudellisuutta, tarkkuutta ja luotettavuutta. Joustavana menetelmänä haastattelu sopii monenlaisiin tutkimuksiin. Haastattelutilanne on suora kielellinen kontakti haastateltavaan. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 34.) Haastattelu menetelmänä sisältää tilanteisuutta ja vuorovaikutusta. (Eskola ym. 2018, 29.)

Haastattelun etuina koetaan monia seikkoja ja niillä voidaan perustella haastattelua menetelmävalintana. Tutkimustilanteessa ihminen nähdään subjektina ja hänelle halutaan antaa mahdollisuus vapaasti nostaa esille itseään koskevia seikkoja. Ihminen on siis merkityksiä luova ja aktiivinen. Haastateltavan puhe voidaan liittää laajempaan asiayhteyteen, kontekstiin. Haastattelulla on mahdollisuus selkiyttää vastauksia, syventää saatua informaatiota tai mielipiteen perustelua. Haastattelussa on mahdollisuus lisäkysymyksiin. Arkojen tai vaikeiden aiheiden tutkimisessa voidaan olla kahta mieltä haastattelun sopivuudesta. Toisaalta kyselylomakkeen keinoin haastateltava voi pysytellä anonyyminä ja etäällä. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 35.) Haastattelussa voi mahdollistua kohdatuksi tuleminen vaikeassa aiheessa.

Hope ry:n paikallistoiminnan vapaaehtoistyön tilaa on tässä opinnäytetyössä tutkittu vapaaehtoistyötä tekevien haastattelujen sekä aiemman tutkimustiedon perusteella. Haastattelumenetelmänä yksilöhaastatteluissa on käytetty teemahaastattelua, yhtä puolistrukturoiduista haastattelumenetelmistä. Tämän haastattelumenetelmä valittiin, jotta haastateltavilla oli mahdollisuus vastata kerronnallisesti, kuitenkin tiettyyn aiheeseen liittyen. Haastateltavilla oli myös mahdollisuus pohtia omaa toimintaansa ja siihen mahdollisia ratkaisuja. Hirsjärvi & Hurme (2014, 47) toteavatkin teemahaastattelun mahdollistavan haastateltaville samat kysymykset, mutta jättää haastateltavalle mahdollisuuden vaihdella kysymysten järjestystä tai niiden sanamuotoa. Myös haastateltavalla on mahdollisuus vastata omin sanoin, eikä vain annetuin vaihtoehdoin. Teemahaastattelussa on jokin näkökulma valittuna, mutta avoimuuttakin on. Tähän opinnäytetyöhön tehdyissä haastatteluissa käytettiin mahdollisuutta kysellä lisää, tarkennuksia ja jopa mielenkiintoisen aiheen noustessa kysyä tästä aiheesta lisää kuitenkin tutkimuksen näkökulmasta ajateltuna.

Teemahaastattelu on suosituin haastattelumenetelmä Suomessa. Sen suosio liittyy erityisesti laadulliseen tutkimukseen. Teema-haastattelu on yhdenlainen keskustelu, joka käydään tutkijan aloitteesta ja osin tutkijan ehdoilla. Teemahaastattelun tyyppisessä vuorovaikutuksellisessa keskustelussa tutkijan tavoite on saada selville tutkimuksen aihepiiriin liittyvät asiat. Teemahaastattelussa aihepiirit on etukäteen määritelty ja kaikille samat, kuitenkin ilman kysymysten tarkkaa muotoa ja järjestystä. Teemahaastattelussa kysymysten järjestys ja laajuus saattaa vaihdella haastattelutilanteen mukaan, kuitenkin

käyden kaikki aihealueet haastattelun aikana läpi. Haastattelun tulee olla keskustelu. Teemarungon tehtävänä on varmistaa kaikkien teemojen käsittely jokaisen haastateltavan kanssa. Teemahaastattelussa ei ole strukturoidun haastattelun tavoin kysymysten tarkkaa muotoa ja järjestystä. Teemahaastattelu ei kuitenkaan ole täysin vapaa, kuten syvähaastattelu. (Eskola ym. 2018, 27; Eskola & Vastamäki 2001, 24, 26-27, 34-35; Hirsjärvi & Hurme 2014, 47-48.)

Haastateltavien etsimisessä huomioidaan tavoite. On siis pyrittävä tavoittamaan henkilöt, joilla todennäköisesti on haluttua tietoa tai kokemusta, joiden tiedetään olevan tai olleen osana jossakin toiminnassa tai prosessissa. Valintaan vaikuttaa tutkimuskysymys. Näiden valintapohdintojen jälkeen tulee etsiä keinot, joilla kyseisiä haastateltavia voi tavoittaa. Tehokkaimpana keinona haastateltavien tavoittamiseen on suora henkilökohtainen yhteydenotto. (Eskola y. 2018, 30-31.) Tämän opinnäytetyön tiimoilta lähestyttiin Hopen toiminnanjohtajaa ja kyseistä paikallistiimiä. Tutkimuksen kohteena olevasta paikallistiimistä haastateltavaksi on valikoitunut tiiminvetäjät ja kaksi aktiivista vapaaehtoista. He olivat tutkimushetkellä kyseisessä paikallistoiminnassa aktiivisena mukana.

Edellä mainittujen lisäksi on kahteen kertaan haastateltu Hope ry:n toiminnanjohtajaa. Toiminnanjohtajan avulla löytyi vertailukohteeksi toinen Hope ry:n paikallistoimija, missä on onnistuttu vapaaehtoisten määrän, sitouttamisen sekä organisoinnin suhteen. Sain yhteystiedot vertailukohtaksi valikoituneeseen paikallistoimijaan. Olin yhteydessä tiiminvetäjään ja pyysin mahdollisuutta haastatteluun. Haastattelin siis myös tätä toisen paikallistoiminnan tiiminvetäjää. Haastattelut tapahtuivat puhelimitse, sähköpostilla sekä kasvotusten. Kasvotusten toteutetut haastattelut sijoituivat Hopen toimitiloihin. Lisäksi tutkimuksen kohteena olevan paikallistoiminnan vapaaehtoistyöstä pois jääneille kohdennettiin anonyymi kysely Webporol-ohjelmalla. Webropolla tehtyyn kyselyyn viitataan tässä opinnäytetyössä kyselyllä ja Webropol-kyselyllä.

Tutkimusta tehdessä pohdittavaksi tuli teoreettisen viitekehyksen pohjalta mahdolliset vaikuttavat tekijät. Aihealueiksi nousi toiminnassa mukana olevien motivaatio, toiminnan vahvuudet ja kehityskohteet sekä mahdolliset ratkaisu-

mallit. Lisäksi aiheeksi nousi paikallistoimijan suhde yhdistyksen ammatilliseen tukeen sekä kyseisen paikallistoimijan tulevaisuus. Myös vertailukohteen haastattelu antoi tietynlaisia suuntia haastattelukysymyksiin. Vertailuhaastattelussa haastateltavan jäsenyys ja selkeiden teemojen esille nouseminen oli yllättävääkin. Hirsjärvi & Hurme (2014, 65-67) tuokin esille suunnittelun merkityksen esimerkiksi teemojen valinnassa.

Haastattelukysymykset (liitteet 1-5) rakentuivat tavoitteiden pohjalta. Pohdinnan alla oli, mitkä ovat opinnäytetyön tavoitteet. Miten saadaan vastauksia, jotka kertovat tutkimuksen kohteena olevan vapaaehtoistoiminnan tilasta tutkimushetkellä? Miten saadaan vapaaehtoistoimijoiden näkemykset toiminnan kehittämistarpeista esille? Millä kysymyksillä saadaan tietoon toimintaan osallistuvien ajatuksia ja kokemuksia toiminnan tilasta, toiminnasta ja sen tarpeista? Mitä kannattaa kysyä, jotta vapaaehtoistoiminnan johtamisen keinot tulevat esille? Miten vapaaehtoistoimijat saavat esille ajatuksensa vapaaehtoistyöhön sitoutumisesta? Millaisia ajatuksia vapaaehtoistoimijoilla on vapaaehtoistyön organisointiin liittyen?

Kaikissa haastatteluissa varsinaisten taustatietojen määrä jätettiin tietoisesti pieneksi, koska sillä ei katsottu tässä yhteydessä olevan niin suurta merkitystä suhteessa ajan- ja vaivankäyttöön. Haastatteluista pyrittiin rakentamaan mahdollisimman tiiviit. Tarkoituksena oli käyttää haastateltavien aikaa vain kaikkein olennaisimpaan.

Haastateltavien anonymiutta on pohdittu huolella. Asiasta myös keskusteltiin haastatteluiden yhteydessä. Lisäksi haastatteluiden auki kirjoitukset on lähetetty haastateltaville tarkastettavaksi. Osan haastateltavista kanssa on käyty keskustelua anonymiuden suhteen pitkin opinnäytetyön kirjoittamista. Anonymiutus on tärkeää, jotta haastateltavat ja Webropol-kyselyyn vastaavat voivat olla mahdollisimman avoimia vastauksissaan. Tällä haluttiin turvata aitojen asioiden (esimerkiksi haasteiden, kehittämiskohtien ja vahvuuksien) nousevan esille.

Anonymiutta on myös tutkimuksen ja haastattelun eettisestä näkökulmasta pohdittu. Toiminnanjohtajan kanssa sovimme, että hänestä voi käyttää ammattinimikettä suoraan. Tähän varmasti vaikuttaa hänen asemansa palkattuna

työntekijänä ja johtajana. Toiminnanjohtajan voidaan ajatella olevan myös Hope ry:n edustaja ja ”keulakuva”. Anonyymiyttä olisi ehkä myös ollut haasteellista toteuttaa toiminnanjohtajan erityisen aseman vuoksi. Hänet, kuten muutkin haastateltavat, on merkitty haastattelukoodilla (numero). Haastattelukoodit näkyvät viittaustiedoissa merkinnällä H1-H5 [Haastateltava 1 jne.].

Ryhmähaastattelu on haastattelumenetelmä, jossa haastatellaan samaan aikaan useampaa haastateltavaa. Esimerkiksi haastattelutilannetta jännittävä saattaa olla rennompi ja avautua enemmän. Tiedonsaanti voi ryhmähaastattelutilanteessa olla runsaampaa kuin yksilöhaastattelussa. Ryhmähaastattelun voi toteuttaa myös yksilöhaastattelujen rinnalla, esimerkiksi haastateltavat ensin yksin ja sitten ryhmänä. Tällaisessa menetelmässä on mahdollisuus antaa palautetta aiemmasta haastattelusta, jolloin haastateltava voi käyttää sekä saamaansa palautetta että muita haastattelutilanteessa mukana olevia apuna työstäessään aihetta syvemmin. Tämä voi tuoda tutkijalle pelkkää yksilöhaastattelua syvemmin tietoa. (Eskola & Suoranta 2008, 94-95.)

Tarkoituksena oli toteuttaa ryhmähaastattelu yksilöhaastatteluiden jälkeen. Ryhmähaastatteluun pyydettiin sekä tiiminvetäjiä että vapaaehtoisia (yht. 4) mukaan. Ryhmähaastattelussa oli tarkoituksena antaa mahdollisuus keskustella ja pohtia yhdessä ongelmakohtia sekä mahdollisia ratkaisuja niihin. Myös vuorovaikutuksen tarkkailu ja huomioiminen olisi voinut tuoda lisää tietoa. Ryhmähaastattelusta keskustelin kaikkien haastateltavien kanssa haastattelun lopussa. Lisäksi sovin haastatteluun osallistuneen tiiminvetäjän kanssa ryhmähaastattelusta. Tiiminvetäjä lupautui keskustelemaan vapaaehtoisten kanssa sopivasta ajankohdasta. Tiiminvetäjän mukaan ”porukkaa ei saa nyt innostumaan asiasta”.

Ryhmähaastattelu päädyttiin jättämään pois. Jäin pohtimaan, miksi ryhmähaastatteluun ei löytynyt motivaatiota. Koettiinko yksilöhaastattelu riittäväksi? Vai koettiinko se jopa merkityksettömäksi? Epäonnistuinko innostuksen ja kiinnostuksen ylläpitämisessä haastattelun aikana? Vai johtuiko kieltäytyminen kiireestä ja sen vuoksi ajankäytön priorisoinnista? Olisiko yhdessä ongelmakohtien pohtiminen ollut haasteellista? Oliko toimijoiden keskinäinen luottamus tai sen puute esteenä ryhmähaastattelulle? Nämä kysymykset jäivät toistaiseksi avoimeksi.

Laadullinen tutkimus on prosessi. Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkerääjänä on tutkija itse. Aineistoon liittyvät näkökulmat ja tulkinta kehittyvät tutkimusprosessin etenemisen myötä. Laadullisessa tutkimuksessa ei välttämättä etukäteen voi etenemisen vaiheita määritellä. Sekä tutkimusmenetelmä että aineistonkeruu voivat muotoutua tutkimusprosessin aikana. Avoin tutkimustapa tukee tutkijan tavoitetta hahmottaa tutkittavien näkökulma tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä tai vaikkapa ymmärtää tiettyyn ympäristöön liittyvää ihmisen toimintaa. Tutkittavan ilmiön arvoitus avautuu aineiston keruun myötä, jolloin myös tutkimusmenetelmään liittyvät ratkaisut selkiytyvät. (Kiviniemi 2018, 73.)

Lopullisessa tutkimusraportissa ei näy aineisto kokonaisuudessaan, vaan tutkinnallisesta näkökulmasta rajattu aineisto. Rajausta tehdessä vaikutetaan myös siihen, millaisena lopullinen ydinsanoma nousee tutkimuksen tarkastelussa esille. Tässäkin opinnäytetyössä näkyy tekijän tekemät valinnat myös lopputuloksissa. Haastattelukysymysten valinta johtaa tietynlaisiin aiheisiin ja materiaalin läpikäymisen yhteydessä esille nostetut vastaukset muokkaavat tulosta tiettyyn suuntaan. Vaikka työtä tehdessä onkin pyritty säilyttämään objektiivinen näkökulma, ei sellaista 100%:n varmuudella voi taata. Tutkijan ”kädenjälki” saattaa tutkimuksessa kuitenkin näkyä, esimerkiksi jo tekstin kirjoitustyylin kautta. (Kiviniemi 2018, 74-76)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty monimenetelmätutkimuksen keinoja. Monimenetelmätutkimus on vakiintunut usealla tieteen alalla. Monimenetelmätutkimusta käytetään koko ajan enemmän tutkimuskysymysten monimuotoisuuden vuoksi. Monimenetelmätutkimus valitaankin menetelmäksi silloin, kun tutkimuskysymyksen vastaamisessa on tarpeellista yhdistää laadullinen sekä määrällinen tutkimusote. Näiden menetelmien yhdistämisen kautta on mahdollista saada tutkimukselle merkittävääkin lisäarvoa ja arvokkaita näkökulmia. Perusedellytyksen monimenetelmätutkimukselle on tutkijan ymmärrys erilaisista filosofisista taustaoletuksista johtuviin näkemyseroihin. Tutkijan olisi pysyttävä välttämään omia ennakoasenteita tutkimusta tehdessä. (Sormunen ym. 2013, 312.)

Monimenetelmätutkimusta voidaan tarkastella monesta näkökulmasta. Se voidaan esimerkiksi nähdä kolmantena metodologisena paradigmana laadullisen ja määrällisen tutkimusparadigman ohella. Monimenetelmätutkimuksen asema on vakiintunut useilla tieteenaloilla. Sen käyttö lisääntyy tutkimuskysymysten monimuotoisuuden vuoksi esimerkiksi terveystieteissä. Tutkimusmenetelmä valitaan kuin muissakin menetelmissä: Tutkimusprosessin hahmottamisen ja tutkittavan ilmiön selkiyttämiseen parhaiten sopivan tutkimusasetelman laatimisen kautta. On arvioitava, voidaanko tutkimuskysymykseen vastata yksittäisen aineistonkeruumenetelmän avulla vai tarvitaanko kahden tai useamman menetelmän yhdistämistä. Mikäli tutkimuksessa päädytään laadullisen ja määrällisen menetelmän yhdistämiseen, asettuu tutkimus monimenetelmällisen metodologisen paradigman kehikseen. (Sormunen ym. 2013, 312-313.)

Monimenetelmätutkimuksessa on omat vahvuutensa. Sen keinoin voidaan lisätä tutkimustuloksen vahvuutta, koska erilaiset menetelmät täydentävät toisiaan. Lisäksi sen avulla voidaan selventää tai kuvata yhdellä menetelmällä saatuja tuloksia. Monimenetelmätutkimuksella voidaan myös kehittää menetelmiä, vaikkapa laatimalla kyselylomake haastatteluaineiston pohjalta. Lisäksi sen keinoin on mahdollista havaita paradokseja, ristiriitaisuuksia ja eri näkökulmia tulosten perusteella. Monimenetelmätutkimuksessa voidaan myös sen eri vaiheissa käyttää erilaisia menetelmiä. (Sormunen ym. 2013, 313-315.) Haastatteluiden jälkeen nousi vielä tarve lisätiedolle, jota päädyttiin hakemaan Webropol -kyselyn avulla. Kysely suunnattiin tutkimuksen kohteena olleesta paikallistoiminnasta pois jääneille vapaaehtoisille.

Monimenetelmätutkimus on myös saanut kritiikkiä osakseen. Sen valintaan on epäilty päätyvän joissakin tapauksissa menetelmäperusteisesti tutkimuskysymyslähdekohdan sijaan. Kyseisen tutkimusmenetelmän valintaa pidetään perusteltuna silloin, kun tutkimuskysymyksen selvittäminen vaatii monimenetelmällisiä keinoja. Monimenetelmätutkimuksen riskinä on määrällisen ja laadullisen aineiston epätasapaino. Tällöin aineistot voivat poiketa toisistaan laajuuden sekä tieteellisen arvostuksen osalta. On kuitenkin hyvä ymmärtää, ettei monimuotoiseen tutkimuskysymykseen ole mahdollista vastata vain yhden lähestymistavan keinoin. (Sormunen ym. 2013, 317.) Monimenetelmätutkimuksen tarkoitus ei ole toimia korvaavana menetelmänä laadullisen tai määrällisen tutkimuksen tilalla. Monimenetelmätutkimuksesta hyötyä saavat varsinkin

käytännön toimintaan liittyvät tieteenalat. Myös tutkimuksen innovatiivisuuden näkökulma nousee esille pohdittaessa monimenetelmätutkimusta. (Sormunen ym. 2013, 318-319.)

4.3 Aineiston analyysitapa

Laadullisen aineiston käsittelyssä on useita vaiheita, jotka voivat sisältää sekä analyysiä että synteesiä. Analyysissä eritellään ja luokitellaan aineistoa. Synteesissä pyritään kokonaiskuvan rakentamiseen ja tutkittavan ilmiön esittämiseen uudeltaisesta näkökulmasta. Aineiston keräämisen ja purkamisen jälkeen tutkimuksen vaiheiden havainnollistamisessa voidaan käyttää esimerkiksi kuvioita. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 143.)

Aineiston kuvaileminen on perusta analyysissa. Kuvaileminen tarkoittaa henkilöiden, tapahtumien tai kohteiden ominaisuuksien kartoittamista. Kuvailussa vastataan kysymyksiin kuka, missä, milloin, kuinka paljon ja kuinka usein. Kuvailemisessa tulee asettaa ilmiö aikaan, paikkaan ja kulttuuriin, johon ilmiö kuuluu. Asiayhteyttä kuvaava tieto on tärkeää. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 144-145.)

Aineiston luokittelu kuuluu osana analyysiin. Luokittelu luo raameja, jonka kautta haastatteluaineistoa voi myöhemmin tulkita, yksinkertaistaa ja tiivistää. Luokittelun kautta ilmiö jäsentyy. Luokittelun toimii apuna teorian kehittämiseksi tai tärkeiden asioiden poimimisessa aineistosta. Luokittelun jälkeen tehdään aineiston yhdistely, jossa yritetään löytää luokkien esiintymisen välille joitakin säännönmukaisuuksia tai samankaltaisuuksia, jopa säännönmukaista vaihtelua sekä muita poikkeamia. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 147-149.)

Etenkin kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan on tarkoitus analyysin kautta päästä onnistuneisiin tulkintoihin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tulkinta on mukana koko tutkimusprosessin ajan. Alkuun tulkinnat ovat kokonaisvaltaisempia, jossakin vaiheessa erittäinkin yksityiskohtaisia, mutta lopuksi yhteenvedoa laadittaessa tutkija tuo esille kokonaisvaltaista tutkinnallista selitystä tutkinnan kohteena olevalle ilmiölle. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 151-152.)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty sitaatteja tutkimustulosten pohdintaosuudessa. Sitaateista näkyy haastatelluiden vastauksia suoraan muuntelemattomana ja niiden tarkoitus on mahdollistaa mielikuva mielikuvan luominen haastattelutilanteesta sekä haastateltavan sanomasta. Lisäksi sitaattien käyttö antaa lukijalle mahdollisuuden arvioida tutkijan tekemiä tulkintoja (Eskola & Suoranta 2008, 180).

Tässä opinnäytetyössä on käytetty teemoittelua. Teemoittelu ja teemahaastattelu ovat luonnollinen menetelmä- ja analyysipari tutkimuksessa. Teemoittelun keinoin aineistosta voi nostaa käsiteltäväksi teemoja, jotka auttavat avaamaan tutkimusongelmaa. Teemoittelun onnistuminen vaatii teorian ja empirian vuorovaikutusta, mikä näkyy tutkimustekstissä näiden lomittumisena toisiinsa. Teemoittelu on perusteltu analysointitapa käytännöllisen ongelman ratkaisemiseen liittyen. Teemoittelun keinoin on mahdollista nostaa esille aineistosta vastauksia ja tuloksia kysymyksiin. (Eskola & Suoranta 2008, 174-175, 178-179.)

Teemoittamisessa pelkistetään aineistoa nostaen esille olennaiset asiat. Teemoilla tavoitellaan sisällön merkityksellistä ydintä. Teemoittelua voi toteuttaa tutkijan omien kysymysten kautta, etsien tekstistä tiettyyn asiaan liittyviä merkityksiä tai lähestyä tekstiä kokonaisuutena pyrkien löytämään sen oman sisällöllisen logiikan. Kun teemat on etsitty, on aika täsmentää niiden merkityssisältöä. Jokainen teema saa sisältöä ja merkitystä sekä itsenäisenä osana, että suhteessa muihin teemoihin. Lopputuloksessa näkyy yksityiskohtainen merkitysverkosto. Tutkijalla tulee olla jonkinlainen kokonaiskuva tutkittavasta. (Moiilanen & Rähä 2018, 60-61.)

Haastatteluissa kysymysten laatimisen pohjaksi valikoituivat teemat toiminnan nykyiset vahvuudet, toiminnan kehittämistarpeet sekä kehittämis ehdotukset ja haasteet toiminnassa. Lisäksi teemana oli vapaaehtoistoiminnan motivaatiotekijät. Toiminnan resurssien osalta teemoiksi nousivat resurssien hankinta sekä syyt vähäisiin resursseihin. Teemojen valintaan vaikutti vertailukohteena olleen paikallistoiminnan tiiminvetäjän haastattelu, vapaaehtoistoiminnan tustumisvaiheessa toimijoiden kanssa käydyt keskustelut sekä olemassa oleva aiempi tutkimustieto.

4.4 Eettinen näkökulma tutkimuksessa ja haastattelussa

Kaikkeen tutkimukseen liittyy eettisiä kysymyksiä ja eettisen näkökulman pohdintaa. Jo tutkimuksen tarkoitusta pohdittaessa tulee esille kysymys, kuinka kyseinen tutkimus parantaisi tutkittavan inhimillistä tilannetta. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 19-20.) Koko tutkimuksen tarkoituksen voidaan tässä ajatella olevan tutkittavan tilanteen eteen toimiminen ja siihen joidenkin mahdollisten ratkaisujen tuottaminen.

Suunnitelmaa tehdessä pohditaan, kuinka ensin saada kohdehenkilöiden suostumus ja kuinka sen jälkeen mahdollistaa luottamuksellisuus. Lisäksi harjoitetaan mahdollisia tutkimuksen seurauksia kohdehenkilöille. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 20.) Tätä tutkimusta suunnitellessa on todellakin näiden asioiden kanssa saanut pohtia. Kuinka tutkimus tehdään niin, ettei se vaikeuta kohdehenkilöiden toimintaa tai kuinka niin että haastattelumateriaali analysoidaan työssä niin, etteivät haastateltavien henkilöllisyydet eivät ole tunnistettavissa. Entä onko se edes kaikkien kohdalla mahdollista?

Myös haastattelutilanteeseen liittyy haasteensa eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna. Haastatteluiden kautta tulleen tiedon luottamuksellisuuden tarkistaminen on tutkijan tehtävä. Myös haastattelutilanteessa tulee huomioida haastateltavan tilanne, esimerkiksi stressaantuminen tai minäkuvan muutokset. On myös huomioitava, meneekö haastattelu lähelle terapeutista haastattelutilannetta. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 20.) Yksi haastateltavista totesikin olleensa kuin ”terapiaistunnossa”. Hän pohti asioita niin itsensä kuin monen muunkin näkökulmasta avoimesti ja rohkeasti. Tähän vaikutti haastateltavan oma asenne ja halu saada toimintaan työkaluja. Kirjallisuuden perusteella voidaan tehdä myös johtopäätös haastattelutilanteen onnistumisesta esimerkiksi luottamuksellisen ilmapiirin luomisen osalta.

Haastattelun purkamisessa eli litteroinnissa huomioidaan jälleen kerran luottamuksellisuus, mutta myös litteroinnin aitous. Litteroinnissa pyritään noudattamaan haastateltavien oikeita suullisia lausuntoja. Haastatteluja analysoidessa pohditaan, kuinka syvällistä ja kriittistä analysointi voi olla ja onko haastateltavilla mahdollisuus kommentoida haastattelujensa analyysia. Tutkijan velvollisuutena on tuoda esille mahdollisimman todennettua ja varmaa tietoa. Eettistä

pohdintaa liittyy myös tutkimuksen raporttiin. Pohditaan, kuinka haastatteluja voi raportoida luottamuksellisuus säilyttäen ja ottaen huomioon raportin mahdolliset seuraukset niin haastateltaville kuin kyseisille ryhmille ja instituutioille. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 20.)

5 PAIKALLISTIIMIN TILA

5.1 Hope ry:n paikallistiimin nykytila ja vahvuudet

Hopen ry:n paikallistoiminta voidaan sijoittaa tutkimustietoa vertailtaessa johonkin valtakunnallisen järjestön ja paikallisyhdistyksen välimaaston. Yhdistystöki on valtakunnallinen ja siihen liittyen on tietynlaiset rakenteet olemassa. Itseorganisoituva paikallistoiminta kuitenkin sisältää myös paikallisyhdistyksen piirteitä toiminnassaan. Näin ollen sekä vahvuuksia että haasteita pohdittaessa on syytä tarkastella molempia näkökulmia niiltä osin, kuin ne tähän liittyvät.

Järjestöbarometrissa tarkastellaan vuoden 2018 tilannetta sote-alan yhdistyksissä. Paikallisyhdistyksissä koettiin toiminnan muutoksen olevan joko hyvin pientä tai sitä ei ollut lainkaan. Vain 13 % paikallisyhdistyksistä koki muutoksen voimakkaana. Valtakunnallisissa järjestöissä muutos koettiin voimakkaana 68 %:ssa järjestöistä. Kasvusuunnassa oli suuret ja henkilökuntaa palkanneet yhdistykset. Uusia toimintamuotoja oli aloitettu enemmän kuin aiempia lopetettu. Valtakunnallisissa järjestöissä toiminnan laajentamisen taustalla oli usein joihinkin perustoimintoihin, uuteen toimintaan tai hankkeisiin lisäresurssien (taloudellinen, henkilökunta) saaminen. Myös uusien yhteistyöverkostojen luominen oli saanut toimintaa laajenemaan (Järjestöbarometri 2018, 27-30, 94-95.)

Puolilla paikallisyhdistyksistä vapaaehtoisten määrä on ollut tasainen viimeisten 2 vuoden aikana. Toisaalta loppuilla puolilla muutosta oli molempiin suuntiin. 74 % yhdistyksissä koki olevansa arvostettuja. Kuntayhteistyöhön oli tyytyväisiä lähes puolet. Tekemisen ilon arvosana oli 7,9 (asteikolla 4-19). Barometrissa parhaiten pärjäsi yhdistykset, joissa oli palkattua henkilökuntaa. 57 % paikallisyhdistyksistä toimii kunnan tiloissa. Kunnan tarjoamissa tiloissa on koettu olevan etunsa vuokran määrän tasaisena pysymisessä sekä tilojen pysy-

vydyssä. (Järjestöbarometri 2018, 38, 40-42, 60-61.) Hope ry:n paikallistoinnassa oltiin tyytyväisiä kaupungilta vuokrattuihin tiloihin sekä kaupungin tarjoamaan työresurssiin liittyvään ajoittaiseen apuun. Kaupunki oli myös esittänyt toiveita toiminnan laajentamiseen. Näiden kautta koettiin toiminnan olevan arvostettua kaupungin puolelta. (H2.)

Hope ry:n toiminnanjohtaja toi esille yhdistyksen olevan itseorganisoituva, matalan kynnyksen kaikessa toiminnassaan omaava organisaatio. Muina yhdistyksen vahvuuksina esille nousi ketteryys ja lapsilähtöisyys. (H1.) Lapsilähtöisen näkökulman esille nostamista ei tässä yhteydessä voi liiaksi nostaa esille. Lastenlinkit (s.a.) on listannut lapsiperheitä auttavia järjestöjä ja yhdistyksiä. Monet näistä keskittyvät ulkomaanapuun (esimerkiksi kummilapsitoiminta) tai sairaiden lasten perheiden tukemiseen. Hopen kaltaisia yhdistyksiä listasta ei juurikaan löydy. Toki useampi yhdistys toimii suomalaisten lapsiperheiden hyväksi. Toimintatavat vain ovat Hopeen verrattuna hiukan erilaisia tai joiltakin osin suppeampia. Lastenlinkkien listasta puuttuu seurakunnat, joista lapsiperheetkin usein voivat apua hakea.

Useimmista paikallistiimeissä on omia ”minitiimejä”. Minitiimit hoitavat erilaisia vastuualueita paikallisesti. Paikallistiimien tiiminvetäjät ovat paikallisella tasolla toiminnan koordinoijia. Tiiminvetäjät myös hoitavat yhteydenpidon yhdistyksen työntekijöiden suuntaan. (H1.) Toiminnanjohtajan kuvaama organisaatiorakenne vaikuttaa hyvin suunnitellulta ja riittävän yksinkertaiselta. Haastattelussa ei kysytty, miten tiiminvetäjiä tuetaan, jos heidän toiminnassaan havaitaan tukemisen tarvetta.

Lähes kaikissa paikallistiimeissä on omia ns. minitiimejään, joille on jaettu toiminnan eri vastuualueet (esim. viestintä, yritys yhteistyö, asiakastyö, varastotyö). Lisäksi tiimeissä on 1-2 tiiminvetäjää, jotka koordinoivat toimintaa ja pitävät yhteyttä meihin yhdistyksen työntekijöihin. (H1.)

Toiminnanjohtajalta kysyttiin, miten hän näkee Hope ry:n organisaationa 5 vuoden päästä ja Millaista Hope ry:n toiminta silloin on. Toiminnanjohtaja vastasi Hope ry:n toiminnan olevan yhä edelleen tarpeellista ja toiminnan olevan konkreettista, asiakaslähtöistä ja notkeaa paikallisesti ohjautuvaa apua. Hän

näki myös vapaaehtoisten tukemisen kehittyneen riittäväksi ja kannattele-
vaksi. Lisäksi hän näki erilaisten sidosryhmien olevan toiminnan tukemisen
kautta auttamassa lapsiperheitä. Toiminnanjohtajan vastauksesta voi päätellä
hänen näkevän yhteiskunnallisen tarpeen jatkuvan lapsiperheiden auttamisen
parissa ja toisaalta Hope ry:n toiminnan voivan siihen tarpeeseen vastata. Toi-
saalta tarpeeseen vastaaminen vaatii nykyistä ketterämpää toimintaa. Hän
myös näki vapaaehtoisten tukemisen tarvitsevan kehittämistä ja vahvista-
mista.

Kyselyssä kysyttiin paikallistiimin ja sen toiminnan vahvuuksia. Näitä löytyikin
runsaasti. Vahvuuksien kautta voidaan ajatella toiminnan kehittämisen olevan
kannattavaa. Vahvuuksina esille nousivat esimerkiksi sijainti, toiminnan paikal-
lisuus sekä vilpitön auttamisen halu. Paikallisuuden etua voidaan ajatella yh-
teistyön rakentamisen kannalta edukkaaksi. Auttamishalun arvioitiin olevan
suurempi oman alueen avun tarvitsevia kohtaan. Myös avun tarpeen ja ane-
tun avun kohtaaminen suhteessa toisiinsa koettiin vahvuutena kyseisessä pai-
kallistoiminnassa. Lisäksi ajateltiin toiminnan olevan asiakkaille tuttua ja tur-
vallista ja avun hakeminen sitä kautta helpompaa. Tätä ajatusta tukee se, että
asiakkaat olivat toivoneet avun laajentamista esimerkiksi (laajempaan ja ti-
heämpään) ruoka-apuun. Lisäksi kaikkien koettiin olevan tervetulleita mukaan.
Suora auttamismenetelmä, avun tarve ja hyvä tuotevalikoima koettiin myös
vahvuuksina tässä paikallistoiminnassa. (Webropol-kysely.)

Paikallistoiminnan toimitilojen sijainti kieltämättä on edellisiin tiloihin verraten
parempi. Tilat ovat helpommin saavutettavissa niin vapaaehtoisten kuin asiak-
kaidenkin kannalta. Toiminnan paikallisuus nousikin kyselyssä vahvuutena
esille 50 %:ssa vastauksista. Myös auttaminen nousi puolella vastaajista vah-
vuutena esille monella tavalla: suorana auttamisena, paikallisena auttamisena
ja auttamisen haluna. (Webropol-kysely.)

Toimintaan mukaan tulemistä kysyttiin kyselyssä moneltakin suunnalta tarkas-
teltuna. Suurin osa oli saanut yhteyden paikallistiimiin helposti. Vajaa 40% vas-
taajista oli kuitenkin asiasta eri mieltä. Tiedon saamisessa toimintaan tullessa
oli reilusti vaihtelevuutta. 62,5 % vastaajista olivat saaneet jota kuinkin riittä-
västi tietoa toiminnasta. Tyytymättömiä tiedonsaantiin oli 25 %. 62,5 % vas-
taajista oli kokenut jota kuinkin helpoksi toimintaan mukaan tuleminen. Reilulla

10 %:lla vastaajista oli päinvastainen kokemus. Tulokset näkyvät kuvan 4 kaaviossa. (Webropol-kysely.)

	1 Täysin samaa mieltä	2 Jokseenkin samaa mieltä	3 En osaa sanoa	4 Jokseenkin eri mieltä	5 Täysin eri mieltä	Keskiarvo	Mediaani
1 Sain yhteyden ja vastauksen helposti	0%	62,5%	0%	25%	12,5%	2,88	2
2 Sain aluksi tietoa toiminnasta	25%	37,5%	12,5%	25%	0%	2,38	2
3 Pääsin toimintaan helposti mukaan	25%	62,5%	0%	12,5%	0%	2	2
4 Pääsin porukkaan hyvin mukaan	12,5%	37,5%	25%	25%	0%	2,63	2,5
5 Minulle tuli tunne, että toimintaan mukaan tuleminen on merkityksellistä	25%	50%	0%	25%	0%	2,25	2

Kuva 4. Kyselyn vastaukset kysymykseen ”Miten sinut otettiin Hopessa vastaan?”.

Yhteisöllisyyttä paikallistiimissä käsiteltiin kyselyssä. Porukkaan mukaan pääseminen oli puolella vastaajista ollut jokseenkin helppoa. 25 %:lla oli päinvastainen kokemus. Merkitykselliseksi oman toiminnan paikallistiimissä koki ainakin jossain määrin kolme neljästä. Yhdellä neljästä merkityksellisyyden kokemus jäi vaillinaiseksi. Yksi vastaaja koki kuuluvansa yhteisöön ja toinen koki kulumansa osaan yhteisöstä. Kaksi vastaajaa koki yhteisöllisyyden puuttuvan kokonaan. Yhden kokemus yhteisöstä oli mukava. Yksi vastaaja oli hakenut toiminnan kautta yhteisöllisyyttä, muttei sitä saanut. Yhden vastaus oli ”Muu, mikä?”. Tähän hän yksi tarkentanut ”en hakenut yhteisöllisyyttä”. Kun Hopon paikallistiimiä pyydettiin kuvaamaan muutamalla sanalla, vastaukset olivat kovin erilaisia keskenään. (Webropol-kysely.)

Mitään yhteisöllisyyttä ei ollut. Yksin järjestelin varastoa, yksin otin lahjoituksia ja asiakkaita vastaan.

Innokas, aikaansaava, hyväsydäminen.

Minulla on käsitys, että toimii kivasti ja tämän syksyn startti vaikuttanut Facebookin kautta järjestäytyneemmältä.

Vaihteleva, yritteliäs.

Hyvä.

Toiminnassa oli pari henkilöä, jotka olivat olleet kauan mukana. Parannusehdotuksia ei otettu vastaan ja jos jotain oli tehty toisin kuin ennen, siitä tuli vain huonoa palautetta. Mukana oli tosi ihania vapaaehtoisia, mutta parin henkilön takia aika moni lopetti. Keskusteluyhteys oli huono ja ilmapiiri myös.

Huonosti organisoitu, diktatuurinen, luottamuspuola.

Psykologisesta näkökulmasta tarkasteltuna ihminen tarvitsee elämäänsä yhteisöllisyyttä ja erillisyyttä/itsenäisyyttä itselleen sopivassa suhteessa. Tarpeiden määrä vaihtelee eri tilanteissa ja elämänvaiheissa. Yksityisyyden ja yhteisöllisyyden säätely tulisi olla mahdollista ympäristön kaikilla eri tasoilla. (Kytölä 2004, 18.) Ihmisen elämäntilanteella voi olla merkitystä yhteisöllisyyden kokeamiseen. Toisaalta myös persoonalliset erot voivat vaikuttaa saman tilanteen erilaiseksi kokemiseen. Toisaalta erilaisia kokemuksia voi tulla samasta toiminnasta, kun toimintaan osallistutaan eri aikoihin tai eri ihmisten kanssa. Yhteisö muokkautuu usein siihen kuuluvien ihmisten mukaan. Näin ollen jokaisen paikalla olijan toiminta vaikuttaa sen hetken yhteisöllisyyden kokemukseen. Vastauksista tuli esille joidenkin jääneen seuraamaan toimintaa, vaikka he eivät juuri tällä hetkellä aktiivisesti osallistukaan. Tästä tulee vaikutelma, että vapaaehtoiset haluavat pitää oven auki toimintaan. He seuraavat tilanteen muuttumista ja toivat esille tuoreeltaan saamansa positiivisen vaikutelman.

Toisaalta kokemusten eroja voi selittää sillä, mitä oli toiminnalta hakenut ja mihin oli osallistunut. Jos ei yhteisöllisyyttä hakenutkaan, ei varmasti sen puuttumisen kokemus tuonut siihen pettymystä. Jos taas yksi osallistumiseen vaikuttava tekijä oli yhteisöllisyyden hakeminen ja sen kokeminen jäi vaillinaiseksi, oli se varmasti kokemuksena pettymyksen tuova.

Johtamiseen liittyvät pettymykset tai kritiikit taas voivat liittyä siihen, että omia edotuksia ei ole lähdetty toteuttamaan. Tiiminvetäjähän totesikin haastattelussa, ettei uskallusta siihen pettymysten jälkeen juurikaan ole. Toisaalta kokemukset voivat olla peräisiini siitä, että on seurattu tilannetta joko läheltä tai etäältä. Tai on voitu tiivistää omaan kokemukseen se, mitä on huomioitu kokonaiskuvaa seuraten ja muidenkin mielipiteitä huomioiden.

Kokemuksia oli myös innostavasta, auttavasta ja hyvästä paikallistiimistä. Kovin erilaisia kokemuksia siis on vaikea yksiselitteisesti käsitellä tämän aineiston pohjalta. Kuitenkin inhimillisessä ihmisten välillä tapahtuvassa toiminnassa voidaan inhimillisten piirteiden, elämäntilanteiden ja näkemysten sekä osaamisen ja kokemusten erilaisuuden tuovan erilaisia kokemuksia kyseisestä paikallistoiminnasta.

Perehdytystä selviteltiin kysymyksellä ”Millaisena koit perehdytyksen toimintaan?”. Puolet vastaajista koki saaneensa perehdytystä niukasti, alle 40 % sai perehdytystä mielestään riittävästi ja vain 12,5 % oli saanut erittäin kattavan perehdytyksen. Kukaan ei ollut jäänyt täysin ilman perehdytystä. (Kuva 5.) Vastaajia pyydettiin perustelemaan vastauksensa vapaasti kirjoittamalla. Vastauksissa oli paljon erilaisia kokemuksia perehdytyksestä. Yhteisinfossa mukana ollut koki infon riittävänä, kun sen lisäksi oli käytössä Facebook -ryhmä. Varaston lajittelussa mukana ollut taas koki perehdytyksen nopeatempoiseksi, mutta koki perehdytyksen kyseiseen tehtävään riittävänä. Joku sai apua kysyessään, toinen oli saanut tietoa vain vähän. Lisäksi vastaajista yksi oli tehnyt enemmän töitä ylipäättään päästäkseen mukaan toimintaan. Sähköposteihin ei kuulunut vastausta ja perehdytys ontui, itse piti osata kysellä. Toisaalta paikallistoimijan avun tarve konkretisoitui vapaaehtoiselle jo tässä vaiheessa. (Kuva 6.) (Webropol-kysely.)

	n	Prosentti
Sain erittäin kattavan perehdytyksen	1	12,5%
Sain perehdytystä riittävästi	3	37,5%
Sain perehdytystä niukasti	4	50%
En saanut perehdytystä	0	0%
En halunnut perehdytystä	0	0%
Muu, mikä?	0	0%

Kuva 5. Kyselyn vastaukset perehdytyksen kokemisesta.

	Vastaukset
Y	Minua ohjattiin ja opastettiin hyvin
Y	Liian pienillä resursseilla toiminnan hoitaminen ei anna resursseja kattavaan perehdytykseen. Tässä olisi pitänyt olla oma-aloitteinen.
Y	Nopealla tempolla ohjattiin järjestelmään varastoa. Toisaalta en siihen tehtävään olisi syvempää ohjausta tarvintukaan.
Y	Sain apua, kun kysyin.
Y	-
Y	Sain vain vähän tietoa
Y	Alunperin kun laitoin kyselyä ja sähköpostia aiheesta, sain odottaa vastausta tosi kauan. Laitoin monta sähköpostia, kunnes minulle vastattiin. Itseasiassa koska, minulle tuli olo, ettei toiminta oikein luista, ajattelin että voisin mennä auttamaan (esim. sähköposteihin vastaamisessa, kun se muuten kesti niin kauan). Perehdytys ei ollut kovin hyvää, itse piti osata kysellä.
Y	Olin mukana yhteisinfossa jossa sain riittävästi infoa sekä faceryhmässä aktiivinen tiedottaminen

Kuva 6. Kyselyn vastaukset perehdytystä koskevaan perusteluun.

Toiminnassa palkitsevaksi koettiin asiakkaiden auttaminen, asiakkaiden kohtaaminen, tarpeellisuuden tunne, asiakkaiden tyytyväisyys, muiden vapaaehtoisten antama palaute/kiitos, kyseisessä toiminnassa mukana olemisen tunne, joukkoon kuulumisen ja yhteisöllisyyden tunne sekä muu. Muu-vastausta oli yksi vastaaja tarkentanut ”hyvä mieli omasta työstä ja oman lapsen näkemä esimerkki toisten auttamisesta”. Kuvassa 7. on vastaukset näkyvissä. (Webropol-kysely.)

	n	Prosentti
Asiakkaiden kohtaaminen	4	50%
Asiakkaiden tyytyväisyys	3	37,5%
Asiakkaiden auttaminen	6	75%
Asiakkaiden antama palaute	0	0%
Tiiminvetäjän antama palaute/kiitos	0	0%
Muiden vapaaehtoisten antama palaute/kiitos	2	25%
Se, että voin kertoa olevani mukana kyseisessä toiminnassa	1	12,5%
Joukkoon kuulumisen tunne, yhteisöllisyys	1	12,5%
Tarpeellisuuden tunne	4	50%
Muu, mikä?	1	12,5%

Kuva 7. Toiminnan palkitsevuus.

Tällä hetkellä osallistumiseen vaikuttavia tekijöitä kysyttiin myös. Kaikissa vastauksissa suurin osa toimintaan osallistumisen edellytyksistä vaikutti olevan olemassa. 5/8 vastaajista koki elämäntilanteen ja perheen tilanteen mahdollistavan osallistumisen. 6/8 vastaajista koki työtilanteen antavan mahdollisuuden osallistua vapaaehtoistyöhön. Kuitenkin kaikki vastaajat ilmoittivat olevansa

työssä käyviä. 6/8 vastaajaa koki Hopen paikallistoimijan tilat sopivaksi. Kaikki vastaajat kokivat tehtävät itselleen sopiviksi ja Hopen mahdollisuudet vaikuttaa lapsiperheiden tilanteeseen hyväksi. Vain yksi vastasi toiminnan rajallisuuden estävän osallistumisen. 7/8 koki voivansa käyttää omaa osaamistaan ja toiminnan turvallisesti. Vapaaehtoisten kemioita hyvänä piti vastaajista 5/8. Tässä oli siis selkein ero vastaajien kesken. (Webropol-kysely.)

Kyselyssä pohdittiin myös, mikä saisi toiminnasta pois jääneet aktiivisemmin mukaan. Paikallistiimiin toivottiin johtamisen ja organisoinnin uudistamista, hyvää porukkaa ja omien mielipiteiden arvostamisen kokemista. Avoimuuteen ja toisiin luottamiseen kannustettiin paikallistiimissä panostamaan. Lisäksi nostettiin esille töiden/tehtävien jakamisen kykyä tavalla, jolloin jokaisella olisi itselleen sopivaa tekemistä. Sähköisten työkalujen käyttöön ottamista ja niiden käytön tehostamista sekä jakamista toivottiin. Esimerkiksi sähköpostin hoitamista, joka nousi monessakin kohtaa aineostossa kompastuskiveksi, esitettiin jaettavaksi. Sähköinen osallistumisalusta nousi myös toiveeksi yhtenä esimerkkinä sähköisistä työkaluista. (Webropol-kysely.)

Vastaajissa oli myös heitä, jotka kokivat elämäntilanteensa liian kiireiseksi tai vaativaksi osallistuakseen vapaaehtoistyöhön Hopessa. Aineistossa ei selvinnyt, olivatko he kuitenkin jääneet esimerkiksi Facebook-ryhmään seuraamaan paikallistiimin tilannetta. Tällainen tilanteen seuraaminen voisi olla merkki halusta osallistua sitten, kun elämäntilanne sen sallii.

Parempi tiimin vetäjä ja avoimuus. Tehtävien jakaminen useammille henkilöille, kuten sähköpostin hallinnointi.

Oman perheen ja työn yhdistäminen omiin harrastuksiin vaatisi vuorokauteen lisää tunteja.

Helpot sähköiset osallistumisalustat, jonka kautta saa tiedon ja näkee tarvittavien henkilöiden reaaliaikaisten määrän.

Olisin mielelläni mukana jos porukka olisi hyvä ja mielipiteitäni arvostettaisiin. Myöskin, jos töitä osattaisiin jakaa ja jokaiselle antaa heille sopivaa tekemistä. Ja toisiin myös luotettaisiin.

5.2 Hope ry:n paikallistoiminnan haasteet

2000-luvun alkupuolella Yhdysvalloissa tehdyissä selvityksissä kolmannen sektorin osalta esille nousseet haasteet ovat nähtävillä myös Suomessa. Haasteita ovat esimerkiksi resurssien niukkuus sekä kehittämistyön, osaamisen parantamisen ja koko ajan uudistuvan teknologian käytön tehostamisen resurssit. Kilpailu ihmisten ajasta, huomiosta ja lahjoituksista on kiristynyt niin järjestö- kuin yrityskentälläkin. Näiden haasteiden vuoksi järjestötoiminnan kehittäminen on vaikeutunut tai jopa vaarantunut. Lisäresurssien tarve on ilmeinen. (Harju 2007.)

Kun suomalaisen yhteiskunnan paradigma (oppirakennelma, ajattelutapa tai suuntaus) on muuttumassa, vaikuttaa se myös yhdistysmaailmaan arvojen, toiminta-ajatusten ja visioiden saralta. Ylhäältä alas ohjautuva (vertikaalinen) yhteiskunta on muuttumassa alhaalta ylös ohjautuvaksi. Tällöin muutoksen edessä on myös totutut yhdistystoiminnan johtamiskäsitykset, hallintomallit, sidosryhmäsuhteet, rahoituslähteet, jäsentämisen mallit sekä ongelmanratkaisukeinot, jotka ovat perustuneet melko vertikaaliseen toimintamalliin. Muutoksen tarpeen tiedostaminen on yhdistyksissä olemassa. Muutoksen syiden (paradigman muutos) ja seurausten ymmärtäminen vaikuttaa ontuvan. (Heikkala 2015, 23.)

Yhdistyksissä tunnistetaan paremmin toimintaympäristön rakenteelliset muutokset (mm. ikääntyminen, alueellinen keskittyminen, julkisen talouden haasteet) kuin toimintatapojen muutokset. Toimintatapojen muutoksia ovat esimerkiksi omaehtoisuus, itseohjautuvuus, henkilökohtaisuus, räätälöinti, osallistaminen, joukkoistaminen, jakamis- ja vertaistalous, tutkiva oppiminen, kokeileminen, digitalisoituminen ja sosiaalisen median käyttö. Edellä mainitut toimintatapojen muutokset ovat yhdistysten toiminnan uudistamisen haasteena. (Heikkala 2015, 23-24.)

Heikkala (2015, 24-25) onkin listannut yhdistykseen kohdistuvia muutoksia. Perustavanlaatuisia piirteitä yhdistyksillä on henkilökohtainen merkityksellisyys, jäsenyys, riippumattomuus kolmansista osapuolista ja voittoa tavoittelemattomuus. Muutosten vaikutuksia näihin on Heikkalan mukaan seuraavan suun-

taan. Henkilökohtainen merkityksellisyys korostuu entisestään ja siitä muodostuu yhdistysten elinvoimaisen tulevaisuuden tekijä. Jäsenyyden merkitys sen sijaan heikkenee. Tämän myötä nykymuotoisen edustuksellisen päätöksenteon tarkoituksenmukaisuus kyseenalaistuu. Rahoituslähteiden ja vastavuoroisten odotusten pohjalta sidokset tiivistyvät ja monimutkaistuvat suhteessa eri tahoihin. Tämän myötä yhdistysten riippumattomuus heikkenee. Julkisten resurssien niukentumisen myötä yhdistykset tarvitsevat uusia ratkaisuja talouden ja varainhankinnan keinoihin.

Stea (2018) on laatinut selvityksen järjestötoiminnan tulevaisuudesta seuraavan 10 vuoden ajalle. Selvityksen mukaan järjestötoiminta kohtaa monia isoja haasteita kyseisenä aikakautena. Selvitys perustuu käynnissä olevaan murroskauteen, jossa yhteiskunnan järjestelmistä esimerkiksi energia-, liikenne-, opetus ja finanssijärjestelmät muuttuvat. Digitalisaation myötä valta siirtyy yhä enemmän järjestelmästä ihmiselle. Teknologiaa ei nähdä vuorovaikutusta haittaavana, vaan sitä helpottavana tekijänä.

Järjestöosaaminen muuttuu hallinto-osaamisesta tai kokoustekniikan hallitsemisesta järjestön oman alan substanssi- (ominaisuus-) ja suhdeosaamiseksi. Osaaminen keskittyy vuorovaikutukseen. Automaatio, tekoäly, algoritmit ja robotit hoitavat niille sopivat tehtävät. Tulevaisuudessa järjestöt ovat nopeita reagoimaan, joustava osa järjestelmässä. Alustatalous (uusi talouden ala) nostaa esille mallin, jossa jokin taho tarjoaa alustan, jonka päällä muut toimijat voivat olla vuorovaikutuksessa esimerkiksi tiedon jakamisen kautta. Tiedon jakaminen ja vuorovaikutus ovat tulevaisuudessa järjestöjen lisäarvo. Järjestöt voisivat jo nyt olla suurempia, jos digitalisaation edut hyödynnettäisiin paremmin. (Stea 2018.)

Stean (2018) selvitys nostaa esille myös neljännen sektorin muodostumisen. Neljäs sektori haastaa järjestömaailmaa. Se toteuttaa yhteisöllisyyttä uudella tavalla. Tässä kansalaiset muokkaavat omasta aloitteestaan elinolojaan tai elämänpiiriään. Toiminta on suoraa ja nopeaa. Nimitykset vapaaehtoinen tai aktivisti vaihtuvat toimija -nimitykseen. Selvityksen mukaan digitalisaatio mahdollistaa enemmän aikaa vuorovaikutukseen toistemme kanssa vähentäen hallinnollisen työn määrää. Oleelliseen, eli hyvinvointia lisäävään työhön ja

apua tarvitsevien kohtaamiseen, keskittyminen mahdollistuu. Myös järjestöbarometrissa (2018, 120-121) esille nousi muutos sähköisesti tehtävään vapaaehtoistyöhön. Webropol-kyselyssäkin tämä nousi esille yhtenä toimintaan palaamisen mahdollistavana tekijänä.

Harju (2007) on ehdottanut rahapeliyhtiöiden voittovarojen kohdentamista lähinnä kansalais- ja järjestötoiminnan tukemiseen ja uudistamiseen. Avustustilanteetkin ovat kuitenkin tällä hetkellä muutoksessa. Uutisoinnissa on juuri nostettu esille huoli esimerkiksi Veikkauksen rahapelien vähentämisen seurauksista järjestöihin (Voltti 2019). Harju (2007) on nostanut esille myös muita rahoituslähteitä, esimerkiksi kansalliset ja eurooppalaiset innovatiiviseen työhön suunnatut hanke- ja kehittämisvarat. Rahalähteiden jatkuva miettiminen ja etsiminen olisi järjestöjen toiminnan kannalta tärkeää.

Järjestöjen ja järjestöryhmien välinen yhteistyö voisi olla yksi ratkaisu varojen hankkimisen haasteisiin. Näin voisi olla mahdollista turvata vastuuhenkilöiden resurssointi, jotta he voisivat hoitaa tehtävänsä eteenpäin katsomisen ja tulevaisuuteen investoinnin suhteen. Järjestöjen on kuitenkin muistettava myös oman toiminnan jatkuva arviointi. Onko toiminta tarpeellista? Kannattaako toimintaa jatkaa? onko aiheellista käyttää tällaiseen toimintaan varoja? Luopumistyö on tärkeää. Kun jotakin uutta kehitetään, on se usein samalla jonkin vanhan loppu. (Harju 2007.)

Vuoden 2018 järjestöbarometrissa (2018, 38-45) luottamustehtäviin saaminen oli huolenaiheena 57 %:lla vastanneista yhdistyksistä. Lähes puolet oli huolissaan jäsenmäärästä, vapaaehtoisten määrästä ja jäsenistön aktiivisuudesta. Luottamushenkilöiden saaminen ja vapaaehtoisten määrä huoletti varsinkin jäsenmäärältä ja vapaaehtoisten osalta pienissä yhdistyksissä. Barometrin heikoin arvosana (7,3) [asteikolla 4-10] tuli siitä, kuinka hyvin vastuuhenkilöiden jaksamisesta pystytään huolehtimaan. Koettujen uhkien ja riskien määrä oli suurempi henkilöstöä palkanneissa yhdistyksissä. Suurimmat huolenaiheet yhdistyksissä olivat: Aktiivien, jäsenten, vapaaehtoisten ja luottamushenkilöiden löytäminen sekä toiminta-avustusten mahdollinen loppuminen.

Jo ensimmäisellä tapaamiskerralla oli huomattavissa kyseisessä Hope ry:n paikallistiimissä olevan työtä ja tekemistä enemmän kuin tekijöitä. Tavaraa oli

todella paljon ja vaikka paikalla kävi suuri määrä asiakkaita, ei määrän väheneminen oikein näkynyt kuin tyhjinä laatikoina. Tuntuma oli, että jäljelle jäi yhtä paljon tavaraa. Vapaaehtoiset jäivät pohtimaan, mitä tavaramäärälle pitäisi tehdä. Kaikki ei mahtuisi uusiin tiloihin. Tässä näkyi hyvää rajausta toiminnassa. Toiminnan rajauksella voidaan määritellä toimintaan mukaan otettavat asiat sekä rajata sen ulkopuolelle jätettävät. Koska lahjoitettua tavaraa oli todella runsaasti ja sitä oli kasautunut, oli järkevää rajata sen määrää uudella varastolla. Uusia tiloja ei haluttu täyttää liikaa heti alkuunsa. Ison tavaramäärän kohtalo oli kuitenkin edelleen ratkaisematta ja aikaa oli niukasti.

On selvää, että toimintaa kuin toimintaa tulee kehittää jatkuvasti. Toiminnan kehittäminen voi kuitenkin olla kovin haasteellista. Kyseisessä Hopen paikallistoiminnassakin kehittämisen haasteita on kohdattu. Kuitenkin haasteellista voi olla myös koko toiminnan kehittäminen ja etäältä johtaminen kehittämispaineissa. Toiminnanjohtaja kertoikin kokevansa yhtenä haasteena kehittämisen tiellä resurssit. Resurssipula koettiin myös kyseisen paikallistiimin taholla suurena esteenä kehittämistyölle. Toiminnanjohtaja koki myös, ettei yhteydenpito toteudu niin tiiviinä, kuin hän toivoisi. Samaa viestiä tuli myös tiiminvetäjiltä. Toisaalta pohdittiin, miten kehittää, kun resurssit eivät tahdo riittää perustoimintojen hoitamiseen. (H1; H2; H4; H5.)

Haasteet vapaaehtoistyön osalta eivät ole uusia, vaan jo 2000-luvun alussa Harju (2004, 12-14) kuvaa järjestötoiminnan haasteita teoksessaan Järjestön kehittäminen. Hän arvioi suurten ikäluokkien siirtymisen pois järjestötoiminnasta vaikuttavan sekä toimijoiden vähenemisen riskinä sekä osaamisen häviämisen riskinä. Haasteena onkin koko 2000-luvun ajan ollut nuorten mukaan saaminen järjestötoimintaan, erityisesti vastuutehtäviin. Osaamisen siirtäminen olisi varmasti helpompaa, mikäli henkilöllä (esimerkiksi nuorella) olisi jonkinlaista kokemusta järjestötoiminnasta olisi jo olemassa. Järjestötoiminnan rakentuminen vapaaehtoistyön varaan asettaa järjestöjen toiminnan jatkuvasti epävarmuuden tielle, onhan vapaaehtoistyöntekijöiden määrästä aika ajoin paljonkin yleistä pohdintaa. Harju onkin arvioinut, että esimerkiksi juuri suurten ikäluokkien poistuminen tältä alueelta tulisi näkymään toimijoiden määrän heikentymisenä. Väestön keskittyminen Etelä-Suomeen sekä suurten kaupunkien ympärille vaikuttaa järjestötoiminnan mahdollisuuksiin supistavasti haja-

asutusalueilla. Tästä Harju on arvioinut seuraavan toiminnan muotojen ja järjestämistapojen uudistamisen tarpeen.

Järjestön kehittämiseen ei voi lähteä samoilla keinoilla kuin liike-elämän tai kunnallishallinnon kehittämisessä. Järjestöjen omaleimaiset systeemit vaativat kehittämistyötä, joka lähtee niiden viitekehystä, arvopohjasta ja toiminallisista tarpeista. Järjestöt ovat Suomessa merkittävä toimijataho. Tämä tulisi näkyä järjestöjen itsetunnossa ja sen omaleimaisessa kehittämistyössä. Kehittämistyössä tarvitaan monenlaisia taitoja, kuten menetelmien hallintaa, innovatiivisuutta ja visionäärisyyttä. Tärkeimpinä ominaisuuksina on kuitenkin muutosvalmius ja -halukkuus-, uteliaisuus tulevaisuudesta, uudistumisen toteuttamiseen liittyvä rohkeus sekä tahto asioiden tapahtumaan saamiseksi. Oikean asenteen tulee siis olla olemassa. Muun kehittämiseen tarvittavan voi oppia järjestön ulkopuolelta. (Harju 2004, 135.)

Järjestön kehittämisessä on hyvä tiedostaa, että riuhtaisulla saadaan aikaan aloitus, mutta kehittämistyön tulisi muuten olla olennaisena osana normaalia järjestötoimintaa. Kehittämistyössä tarvitaan siis pitkäjänteistä työtä toiminnan, rakenteiden ja työskentelytapojen uudistamisessa. Harjun mukaan olemassa olevien ihmisten voimavarojen ainutlaatuinen ja tehokas hyödyntäminen järjestössä on menestyksen avain. Tällainen järjestö pystyy tekemään hyvin olemassa olevan toimintansa, aistimaan eri tahojen odotukset ja tarpeet sekä on kykenevä vastaamaan näihin. (Harju 2004, 136.)

Harju (2004, 14) korostaa verkostoitumisen tärkeyttä. Yhteistyöverkostot ovat usein toiminnan kannalta tärkeitä, mutta verkostotyöskentelyn osaaminen saattaa puuttua kokonaan. Teknologian hyödyntäminen saattaa olla jälkijunnassa ajasta järjestöissä. Tähän vaikuttaa varmasti myös järjestöön liittyneiden ikähaarukka ja kuinka nuoret jäsenet ovat saaneet luottamustehtäviä ja toimintatilaa tähän. Nykyinen tekniikka ja siihen liittyvä tiedotuksen mahdollisuus tuskin on suurten ikäluokkien hallussa kovin hyvin. Harju (2004, 15) nimittääkin modernin it-tekniikan hyödyntämisen yhdeksi haasteeksi.

Toiminnanjohtaja pohti hänen ja toiminnanohjaajan antaman ammatillisen tuen riittävyyttä paikallistiimeille ja tiiminvetäjille (H1). Paikallistiimeissä tilan-

teet voivat olla keskenään kovin erilaisia. Onkin syytä pohtia, onko yksi tukemisen malli sopiva tai riittävä kaikille paikallistiimeille. Myös tiiminvetäjien taustat ja vahvuudet voivat olla kovin erilaisia ja sen kautta tulisikin mahdollisesti pohtia miten työntekijöiden resurssit voisivat vastata näihin kovin erilaisiin tuen tarpeisiin. Työntekijöiden antamaa tukea olisikin voinut tutkia tarkemmin. Huomataanko tiiminvetäjien tai paikallistiimien tuen tarve? Jos tarve huomataan, niin millaisin keinoin tai toimenpitein tähän voidaan vastata. Tai miten tätä voisi kehittää ja mitä kehittäminen vaatisi?

Kyselyiden mukaan vapaaehtoistoiminnan tukeen ollaan tyytyväisiä, mutta toki tiimin tuki, riippuen tilanteesta, saisi olla vahvempaa. Tiiminvetäjät kokoontuvat kouluttautumaan kerran vuodessa, syksyisin. Arjessa tukea annetaan puhelimitse, meilitse ja mm. Messenger-yhteydenottoihin vastaamalla. Vapaaehtoiset (3 per tiimi) kokoontuvat kouluttautumaan kerran vuodessa, keväisin. Lisäksi tiimeille on tarjolla työntekijöiden antaman tuen lisäksi ryhmämuotoista työnohjausta. Työntekijöistä toinen käy kerran vuodessa tapaamassa tiimejä heidän toimintapaikkakunnillaan. (H1.)

Hope ry ei ole luonut sapluunaa sen osalta, miten vapaaehtoisia saadaan mukaan ja miten heitä sitoututetaan toimintaan mukaan. Jokainen paikallinen taso on saanut tässä käyttää omaa osaamistaan ja tapaansa. Tämä koetaan paikallistoimijoiden kohdalla sekä suurena haasteena, mutta myös mahdollisuutena. Haastatteluissa tulikin esille toive sapluunan laatimisesta, mikäli Hopen toimintaa aiotaan laajentaa. (H1; H2; H3; H4; H5.) Myös toiminnanjohtajan (H1) mukaan itseorganisoitumiseen perustuvassa paikallisessa toiminnassa on haasteita. Toiminta on sellaista, millaisia vapaaehtoisia on toiminnassa mukana. Kaikki haastateltavat pohtivat paikallistoimijoiden ainakin toisinaan tarvitsevan vahvempaa koordinaatiota ja tukea, kuin haastatteluhetkellä oli olemassa.

Paikallistiimin haasteina nostettiin kaikissa haastatteluissa esille vapaaehtoisten vähyys. Sen koettiin myös korostuvan kaiken toiminnan ja kehittämisen yhteydessä. Toimintojen ylläpitäminen vaatii muutamalta vapaaehtoiselta ja tiiminvetäjiltä jatkuvaa ponnistelua. Joidenkin henkilökohtaisten menojen kohdalla toimintaan paikkaavien vapaaehtoisten löytäminen on iso haaste. Uhrauksia koettiin tehtävän henkilökohtaisen elämän puolelta, esimerkiksi oman

lapsen tärkeistä tapahtumista pois jäämisenä. Näin on saatu toiminnan jatkuvuus taattua. (H2; H4; H5.)

Miksi sitten vapaaehtoisia on vähän? Yhtenä syynä koettiin kiire ja arjen haasteet. Haastateltavat pohtivat vapaaehtoistyön jäävän helposti arjen keskellä prioriteeteissa viimeiseksi. Toisena syynä pohdittiin perehdytyksen puutetta. Perehdytys on kuitenkin yksi tärkeimpiä toimia vapaaehtoisen vastaanottamisessa. Perehdytys tukee vapaaehtoisen motivaatiota. Vapaaehtoinen tarvitsee perehdytystä saadakseen perustiedot tehtävistään: Mitä ja miksi tekee. Perehdytyksen kautta tulee antaa tietoa myös kyseessä olevasta yhteisöstä. Mitä yhteisössä tehdään ja miksi. (H4; H5; Kaila 2014, 33-34.)

Tennilän (2013, 5-8) mukaan useampi kuin joka kolmas on osallistunut vapaaehtoistyöhön jossain vaiheessa. Mikäli mukaan pyydettäisiin, vapaaehtoistyöhön valmiita olisi vielä enemmän. Tämä on ristiriidassa sen tiedon kanssa, että yhdistykset potevat jatkuvaa pulaa vapaaehtoistyöntekijöistä. Menestyksen eteen yhdistyksen on rohkaistuttava pohtimaan vapaaehtoistyötä sen tekijän kannalta. Miten yhdistyksen toiminta voisi olla puoleensavetävämpää sekä vapaaehtoisystävällisempää? Vapaaehtoistyön organisointi on avainasemassa pohdittaessa yhdistyksen vapaaehtoistyön kehittämistä. Vapaaehtoistyön organisoinnin lähtökohtana on vapaaehtoistyötehtävien suunnittelu. Suunnittelussa tulee huomioida erilaisten tehtävien tai tehtäväpakettien sopivuus erilaisille vapaaehtoisille.

Järjestöbarometrin (2018, 124-125) mukaan yhdistykset rekrytoivat uusia viestimällä mahdollisuuksista omilla nettisivuilla, sosiaalisessa mediassa, lehdissä, esitteissä ja ilmoituksissa. Lisäksi vapaaehtoisia pyritään saamaan alueellisen markkinoinnin ja yhteistyöverkostojen (oppilaitokset, sairaalat) kautta. Jäsenhankinnassa yhdistyksen olemassa olevat jäsenet ovat arvokkaita rekrytoijia. Muitakin keinoja tarvitaan. Uusien jäsenten saaminen edellyttää hauskan ja innostavan tekemisen tarjoamista yhdistykseltä. Usein jäsenen aktiivinen aika yhdistyksessä on yhdestä muutamaan vuoteen. Jatkuvalle rekrytoinnille huolehditaan uusien olevan yhdistyksessä jo ”valmiina”, vanhempien jäsenten luopuessaan osaltaan aktiivisesta toiminnasta. Kun perustoiminta on kiinnostavaa, on vapaaehtoisten mukaan saaminen helpompaa. (Halonen 2013, 23-25; Järjestöbarometri 2018, 124-125.)

Perehdytysuunnitelma auttaa perehdyttäjää sekä perehtyjää. Perehdytys vaatii aikaa, siis resursseja. Perehdytyksen toimivuuden kannalta, sen tekijä tulee olla sovittuna. Perehdytyksen perusteemoja ovat organisaatioon perehdytys, vapaaehtoistyön periaatteisiin ja käytäntöihin perehdytys sekä tehtävään perehdytys. Kailan (2014) teoksessa, onnistunut vapaaehtoistoiminta, muistutetaan perehdytyksen tapahtuvan jo vapaaehtoistehtäviin haluavan haastattelutilanteessa. Toisaalta tutkimuksessa ei tullut esille Hopella olevan tällaista menetelmää käytössä. Toisaalta Kaila huomauttaa keikkaluontoiisiin tehtäviin perehdytyksen onnistuvan starttipäivien järjestämisen kautta. Tällaisia päiviä kyseinen paikallistoimija on järjestänyt vapaaehtoistyöntekijöiden infopäivinä. (Kaila 2014, 33-35.)

Mä oon aika paljon itekii ottanu selville, et siinä ei ehtiny kukaan näyttää silloin ekana päivänä ainakaan. Mä oon paljon kyselly sitte, et miten tääl toimitaan. (Keneltä?) Kaikilta ketkä on tässä vapaaehtoisina. Piti kyllä aika paljon ite ottaa kyllä selvää, et mä oisin kaivannu enemmän sitä ohjeistusta kyllä siinä alussa.
(H4.)

Mä oon nähny et jotkut on tullu käymään, ja sitte kesken kaiken lähtenyt pois, et ei oo tullu sit enää uudestaan... et ei oo saanu sitä ohjeistusta...
(H4.)

Viestintä ja tiedon kulku koettiin haasteellisena. Toisaalta se liittyi osaltaan myös vastuunjakoon, jossa koettiin uudistamisen tarvetta. Facebook ja sähköposti oli haastatteluhetkellä yksi tiedottamisen ja viestinnän väline yhdistyksen, asiakkaiden ja lahjoittajien välillä. Sen käyttö oli kuitenkin rajattua, mikä koettiin toimintaa hidastavana ja kankeuttavana tekijänä. Haastatteluiden perusteella erilaisia asioita ja eri ihmisten kanssa hoidettiin eri reittejä. Vapaaehtoisten kesken oli käytössä ainakin sähköposti, Facebook ja WhatsApp. Merkittävää on myös asiakkaiden toive nopeammasta vastaamisajasta. Tämä tuli esille useammassa haastattelussa. (H2; H4; H5.)

... mulla ei toimi se jostain syystä Facebookissa, et mä en pääse ite julkasemaan sinne, et jonkun täytyy sit aina julkaista mun puolesta se teksti minkä mä teen. Et niit salasanoi ei vissii voi antaa muuta kun tiiminvetäjille, ja sama on tää sähköposti, että vaan yks pääsee vastailee niihin sähköposteihin, niin sekin hidastaa aika

paljon.
(H4.)

... asiakkaat on sanonukii siitä, että vois nopeemmin saada vastauksen kyl siihen sähköpostiin.
(H4.)

Myös Drucker (2005, 181-185) korostaa tiedonkulun merkitystä ja tietoon pohjautuvaa toimintaa. Tiedon kulkemisen olisi kuljettava työtä tekeviltä ylös, toiminnasta vastaaville asti. Tiedon tulee kulkea myös toiminnan vastuunkantajilta työtä tekeville asti. Yleishyödyllisen organisaation on oltava myös oppiva organisaatio. Kuvajan (2007/a) mukaan viestintää on kaikki organisaation toiminta. Tämä ajatusmalli saa pohtimaan järjestön toimivuutta laajemmasta näkökulmasta. Kuvajan (2007/b) mukaan myös johtaminen on viestintää, sanatonta ja sanallista (asennetta ja läsnäolemista). Viestinnässä tarvitaan suunnittelua, johtamista ja ammattitaitoa. Muutostilanteissa viestinnän merkitys korostuu entisestään (Kuvaja 2007/a).

Kolmannella sektorilla voidaan hyödyntää myös yritysmaailmasta saatavaa tietoa esimerkiksi asiakaskokemuksen merkityksestä. Kolmannella sektorilla asiakkaaksi voidaan ainakin joissakin tapauksissa luokitella kaikki yhteistyökumppanit varsinaisten apua saavien asiakkaiden lisäksi. Yritysmaailmasta saatavan tiedon kautta voidaan ymmärtää ajan hengen tuovan vaatimuksia viestinnälle, viestien vastaanottamiselle ja niihin reagoimisen nopeudella. Näistä esimerkkeinä Questback asiakaskokemuksen mittaamisen opas (Questback, s.a.) sekä Innasen (2017) 10 vinkkiä asiakaspalautteiden vastaanottoon. Molemmissa korostetaan nopeaa reagointia ja asiakkaan kohtaamisen sekä kuulluksi tulemisen tunnetta. Nämä osa-alueet ovat toki kaikessa kohtaamisessa merkityksellisiä tekijöitä ja niitä voidaan soveltaa myös tiiminvetäjien ja vapaaehtoisten sekä tiiminvetäjien ja Hopen ammattilaisten kesken käytävään kommunikointiin.

Toiminnan koordinoitua ja vastuualueiden jakamista toivottiin uudella tavalla. Tiiminvetäjien kuormittuneisuus näkyi vapaaehtoisille ja heidän saaman palautteen perusteella myös asiakasperheille päin. Vapaaehtoiset kokivat haluavansa auttaa vastuun ja taakan kantamisessa. Kuitenkin tietyissä keskeisissä haasteissa (esimerkiksi viestinnässä) koettiin vastuun jakamisen olevan haastavaa. (H2; H4; H5.)

... Uutta koordinoitua... Jakaa niitä vastuualueita... Tehtävänjako voisi hoitaa tasa-arvoisemmin... Ettei yhden tarttis hoitaa kaikkea...
(H5.)

Sähköpostit oikeestaan, että jos niistä haluis ottaa koppia niin ei sitten pysty.
(H5.)

Haastatteluissa tiiminvetäjä toivoi vapaaehtoisilta itsenäistä työskentelyä ja oma-aloitteisuutta. Vapaaehtoisilta taas tuli sellaista toivetta, että asioita saisi ja olisi mahdollistettu hoitamaan alusta loppuun saakka itse. Nyt näin ei koettu olevan. Tässä herää kysymys, onko jotakin tietoa jäänyt jakamatta, toiveita ääneen esittämättä? Vai mistä tällainen selkeä toiveiden ristiriita eri roolien välillä olevien kesken nousee? Tämä on myös täysin inhimillinen ilmiö, kun otetaan huomioon lähtökohta, joka on resurssien riittämättömyys. Esille tuli myös tiiminvetäjien saavan neuvoja ja ohjeita eri reittejä pitkin. Kun tiiminvetäjät tarjosivat mahdollisuutta tarttua kyseiseen asiaan, ohjeiden antajat eivät itse halunneet näin tehdä.

... perheet, jos he kyselee jotain niin sit oot, että mäpä laitan tiedon eteenpäin, ja sit kuitenkin se pitää viedä sille yhdelle ihmiselle ja hän hoitaa... Mä haluaisin viedä sen asian itse loppuun asti. Henkilökohtaisesti, et mun ei tarvis kovin monelle ihmiselle siitä tosi montaa kertaa sanoa eteenpäin... et se on ehkä semmonen vähän isompi kulmakivi.
(H5.)

Asiakkaiden määrä oli haastatteluiden perusteella vaihtelevaa ja niukka verraten alueen asukasmäärään ja yleiseen ajatukseen lapsiperheiden avuntarpeesta alueella. Paikallistoiminnassa koettiin tavaraa riittävän jaettavaksi isommallekin asiakasmäärälle. Toisaalta isompi asiakasmäärä tietäisi enemmän tekemistä ja lisää vapaaehtoisten tarvetta. Toisaalta se saattaisi poikia lisää tukea ammatilliselta puolelta ja asiakkaille mahdollisuutta saada avustuksia myös valtakunnallisista keräyksistä, esimerkiksi puhelimia. Haastatteluissa nousi esille myös vapaaehtoisten tarpeellisuuden tunne. Toisinaan on ollut tilanteita, joissa on voinut tulla sen suhteen pettymyksiä. Haastateltavat pohtivatkin, olisiko tällainen kokemus toiminnasta pois jäämisen taustalla. (H2; H4; H5.)

En tiä sitten, et onks tulossa asiakkaita, et välillä ei tuu yhtäkään. Se on niin vaihtelevaa. ... Täytyis saada lisää asiakkaita kanssa... (H4.)

... Joskus on (joku vapaaehtoinen) tullu paikalle eikä oo yhtään asiakasta, et se on sit pettymys jos tulee pidemmän matkan päästä. Ajattelee, että ei oo silleen... ehkä hyödyllistä... (H4.)

Erikseen selvittävä asia voisikin jatkossa olla, mitkä tekijät vaikuttavat asiakasmääriin? Onko tietoisuus tästä mahdollisuudesta riittävää? Onko toiminta riittävän helposti lähestyttävää asiakkaiden puolelta? Onko avun hakeminen Hopelta riittävän helppoa perheille, joissa haasteet ovat kasaantuneet ja pulmia saattaa olla monilla toiminnan tasoillakin. Onko toimipaikka sellainen, johon on asiakkaiden koko toiminnan alueelta mahdollista kulkea? Onko ylipääntään tiedotus riittävää, huomioiden tämän päivän informaatiotulva ja tilanteiden hektisyys?

... Sähköpostitse ilmoittautuminen on kuulemma sellainen, jolllekin asiakkaille se on vaikeeta että pitää sen kautta ilmoittaa omasta tulostaan... (H4.)

... Joitakii saattaa jännittää se tänne tulo. Haluis yksityisaikoja sitten. Joillaa on sellanen elämäntilannekii, ettei pystyis...(tulemaan muiden kanssa samaan aikaan)... (H4.)

...Kuski mukana, et heillä ei oo itellää autoo. On se heille ainakii vaikee päästä... Jos kävellen tulee, ni ei jaksaa kantaa niin paljoa. (H4.)

Arjen kiireen sekä perheen ja työn yhdistämisen vapaaehtoistyöhön lisäksi haasteena vapaaehtoistyössä koettiin työn rasittavuus niin henkisesti kuin fyysisestikin. Vaikka asiakkaiden kohtaaminen oli yksi haastateltavien vapaaehtoisten motivoiva tekijä, koettiin se myös joskus kuormittavana. Asiakkaiden vaikeiden tilanteiden ja kokemusten kuuleminen saattoi joskus olla vaikeaa. Vapaaehtoistyö voi olla joskus myös fyysisesti raskasta. Mikäli vapaaehtoisia olisi enemmän, voisi varmasti näitä kuormittavia tekijöitä jakaa tasaisemmin ja toisaalta olisi ehkä myös resursseja purkaa niitä vapaaehtoisten kesken. (H2; H4; H5.)

Fyysisesti saattaa olla raskasta hommaa. Esim. jätesäkkien kantaminen.
(H4).

Toiminnanjohtajan ja vertailukohtana olleen paikallistoiminnan tiiminvetäjän haastatteluissa pohdittiin myös turvallisuuden huomioimista vapaaehtoisuudessa. Myös Webropol-kyselyssä tätä kysyttiin. Huomio esimerkiksi tilojen turvallisuuteen kiinnittyi toimintaan tutustuesssa. Tilat ovat toki hyvät ja selkeät, mutta vaihtoehtoista poistumistietä ei ollut lainkaan. Tilojen perältä käytävän ovelle, josta pääsee rappukäytävään, on pitkä ja sokkeloinen matka. Esille ei tullut, onko tätä huomioitu turvallisuusohjeissa esimerkiksi asiakasiltoja ajatellen. Myös ulkopuolisen uhkan vaara on nykyisin hyvä huomioida. Vertailukohtana olleessa paikallistoiminnassa oli päädytty turvallisuuden vuoksi tekemään joitakin rajoituksia asiakkaiden toimintaan.

... osalla tiimeistä on turvallisuusohjeet toimitilassaan. Olisimme lähteneet mukaan tätä koskevaan kehittämishankkeeseen (työturvallisuus vapaaehtoistoiminnassa), mutta koordinoiva meistä erillinen taho ei saanut sille rahoitusta. Aihe on ehdottoman tärkeä, ja toivoisin siitä laajempaa keskustelua sekä toimintaohjeiden muotoilua eri yhdistysten kesken.
(H1.)

...(Asiakkaiden mahdollisuus kerätä tavarat itse varastolla lopetettiin) turvallisuussyistä... et se ei oo meille ittellemme turvallista, eikä se oo myöskään niille lapsille turvallista, mitkä on siellä perheitten mukana.
(H3.)

Tavaran kuljetus koettiin yhdeksi haasteeksi. Joskus helpompaa olisi, kun kyyditys onnistuisi suoraan lahjoittajalta asiakkaalle. Esimerkiksi huonekalujen välitykseen tämä oli ainoa keino kyseisessä paikallistoiminnassa. Varastotilojen koon vuoksi varastolle ei ole mahdollista ottaa vastaan huonekaluja lainkaan. Myös tavaran hävittämisen kohdalla kuljettamisen haasteet nousivat esille. Lisäksi jätemaksut olivat haaste. Kaikki lahjoitettu ei ole käyttökelpoista. Voidaan myös pohtia, onko asiakasperheillä resursseja huonekalujen kuljetukseen, vaikka sellaisia olisikin saatavilla.

... On kaatopaikallekii viemistä, mut kukaan ei haluais maksaa siitä, että joutuu sinne viemään. Ne vissii ottaa maksun siitä,

että... vie sinne. En tiä antaaks ne Hopelle alennusta, jos mainitsee asiasta.
(H4.)

Haasteita paikallistoiminnassa havaittiin siis paljon. Toisaalta juuri niiden ilmi-selvän olemassaolon vuoksi tämä yhteistyö sai alkunsa tässä muodossa. Voi-daan myös ajatella, että tässä opinnäytetyössä olevan aiemman tutkimustie-don ja nyt esille tulleen tutkimustiedon olevan melko samansuuntaista. Paika-listoiminnan haasteet vaikuttavatkin olevan melko tyypillisiä vapaaehtoisto-i-minnan haasteita. Tämä haasteiden tyypillisuus voi olla myös kyseisen paikal-listoiminnan vahvuus. Tyypillisten haasteiden hoitamiseen on olemassa tutkit-tua ja toimivaa tietoa. Yhdistystoiminnan johtamisen tarpeeseen on selkeästi Suomessakin herätty niin tutkimuksen kuin kirjallisuudenkin puolelta.

5.3 Vapaaehtoistyön johtaminen

Harju (2004, 14) mainitsee järjestön johtamisen olevan erittäin haastavaa työtä, joka poikkeaa julkisen ja yksityisen sektorin pelisäännöistä. Järjestöjoh-tamisen on niihin verrattuna moniulotteisempaa. Liike-elämän johtamiskoulu-tukset eivät Harjun mielestä ole vastanneet järjestökentän tarpeisiin. Järjestö-johtamisen kehittäminen vaatisi myös siihen suunnatun johtamiskoulutuksen kehittämistä. Järjestöissä tarvitaan paljon suunnittelua, arviointia, laadunta-mista ja kehittämistä. Tarve tähän tulee yhteiskuntamuutoksen sekä yhdistyk-seen haluttavien jäsenten kautta. Jäsenet haluavat selkeyttä ja suunnitelmalli-suutta. Luottamushenkilöt, työntekijät sekä vapaaehtoistyöntekijät tarvitsevat-kin suunnittelu- ja kehittämisvalmiuksien osaamisen lisäksi tiedotus- ja viestin-täosaamista, toiminnan markkinoinnin osaamista sekä teknologian hyödyntä-misen taitoja.

Vapaaehtoistyöntekijöiden etsiminen, kuten jäsenaktivointi ja uusien rekry-tointi, on tärkeää. Tekijöiden mukaan saamisen jälkeen pohditaan sitoutta-mista. Sitouttamisen kohdalla on ymmärrettävä erilaiset näkökulmat, kuten henkilökohtaisen tuen tarve, kouluttautumisen tarve, vapaaehtoisten kiittämi-sen merkitys ja molempiin suuntiin toimivan palautteen antamisen kulttuuri. Vapaaehtoisten vaihtuvuuden hyväksyminen ja siihen varautuminen ovat mer-kittäviä askeleita. Esimerkiksi raportoinnin avulla saadaan hiljaista tietoa jää-

mään yhdistyksen rekisteriin. Raportointi auttaa myös toiminnan suunnittelu-työssä. Lisäksi Tennilä kannustaa rutiinien tuulettamista, joissain tapauksissa jopa ihan uuden alun ottamista. (Tennilä 2013, 5-8.)

Liikeryitysten ja ei-kaupallisten instituutioiden johtamisessa suurimmat erot liittyvät ihmisten johtamiseen ja suhteiden hoitamiseen. Liikeryityksissäkään ihmisiä ei voida enää johtaa vain palkan ja ylennysten keinoin. Muiden keinojen merkitys on vieläkin suurempi yleishyödyllisessä instituutiossa, jossa on erityisen tärkeää nähdä oman työnsä tulokset selkeästi. Vapaaehtoisten ja palkallisten työntekijöiden väliset erot ovat kaventuneet. Vapaaehtoisia on yhä enemmän ja yhä useammin heitä on myös johtotehtävissä. (Drucker 2005, 181-182.)

Drucker (2005, 182-185) korostaa myös tehtävien suunnittelun merkitystä. Hän muistuttaa tehtävien selkeyden koskevan organisaation kaikkia tekijöitä: Vapaaehtoisia, johtokuntaa ja palkattuja työntekijöitä. Kaikilla heillä tulee olla selkeästi tiedossa organisaation odotukset heiltä. Hän kuitenkin antaisi työsuunnitelman, toimenkuvan ja työtehtävän kehittelyn vastuun tekijöille itselleen. Selkeästä työtehtävästä vastuun ottaminen on helpompaa.

Halonen (2013, 12-16) on laatinut vapaaehtoistyön suunnittelun tärkeimmät vaiheet. Suunnittelu alkaa projektin pilkkomisella pieniin osiin. Tähän on hyvä löytää tarkoituksenmukainen tapaa jaotella tehtävät. Tässä vaiheessa pohditaan, millainen määrä vapaaehtoisia projektiin tarvitaan. Tässä huomioidaan myös projektin laatu (keskustelutilaisuus, parkkeerauksen järjestäminen messuille, yms.). Kun tehtävät ja tekijät on selvillä, voidaan määritellä jokaiselle tehtävälle vastuuhenkilöt. Lisäksi jokaiselle ryhmälle voidaan valita vetäjä. Halosen mallin mukaan vetäjä huolehtii oman vastuualueensa tehtävien sujumisesta sekä tiedonkulusta.

Halonen (2013, 12-16) kannustaa luovuuden käyttämiseen tehtävien suunnittelussa. Tehtäviä voi löytyä uusien näkökulmien kautta ja hauskuuden lisäksi se voi tuoda jopa mainosarvoa (esim. tapahtuman bloggaaja). Ajankäyttö tulee arvioida jokaisen tehtävän kohdalta ja tuoda se tekijän sekä projektia kordinoivan tietoon. Tärkeää on tarjota erilaisia, niin suuria kuin pieniäkin, tehtä-

viä. Lisäksi tehtävien ”paketointi” kiinnostaviksi on tärkeää. Paketoinnin tarkoituksena on tehdä tehtävästä hauska ja innostava. Mielikuvituksen käyttö on tarpeellista! Tehtäviä tulee pohtia myös vapaaehtoisten näkökulmasta, ei ainoastaan projektin tai yhdistyksen kautta. Vertailukohtana olleessa paikallistii-
missä oli tähän panostettu.

... selkeet tehtävät ja selkeet vastualueet, miten paljon se vaikuttaa vapaaehtoisten sitoutumiseen, ja pysyvyyteen ja motivoitumiseen? ... et se nimenomaan just sitouttaa siihen, et kun siulla on nämä tietyt tehtävät, mistä sie oot lupautunut huolehtimaan. ... keskenään sopii, ettii tuuraajan... sisäinen ilmapiiri on ihan älyttömän hyvä. ... kaveria siellä ei jätetä pulaan...
(H3.)

Vapaaehtoissopimus tuo edellä mainitut asiat konkreettiseksi ja selkeäksi, asettaen raamit. Samalla aktiivi ja yhdistys tulevat tietoisiksi mitä on tekeillä ja millaisin odotuksin puolin ja toisin ollaan liikkeellä. Sopimuksessa on hyvä mainita tehtäväkuvaus, tavoitteet ja aikataulu. Kannattaa tuoda esille, mistä saa apua ja neuvoa pulmatilanteissa. Lisäksi sopimuksessa sovitaan raportoinnista. Paperillinen sopimus ei aina ole välttämätöntä, kunhan selkeys ei unohdu. (Halonen 2013, 16-17.) Sopimuksen käyttöä kirjallisena voisi käyttää myös yhtenä sitoutumisen välineenä.

... vaatii että siihen sitoutuu ja sitte se vaatii myös että sit sitten ne uudetkin vapaaehtoiset ni sitoutu siihen toimintaa. Osahan siin nopeest ain käy kattoo ja huomaa et tää lajittelu ei oo kauheen välttämättä sellast mitä haluis vapaaehtoistyöltä tai ei henkilöke-
mial pelitä muitten kans sillai... on sellasiikii ihmisii jotka tulee kattoo et saako sieltä itse jotain niin kun itselleen.
(H3.)

Drucker toteaa vapaaehtoistyössä olevien johtamisen olevan suorituksen painottamista, myötätuntoisuutta unohtamatta. Vapaaehtoinen antaa organisaatiolle työpanoksensa ja johtaja vapaaehtoiselle myötätuntoa. Hän korostaa myös toisen mahdollisuuden antamista. Druckerin mukaan tämä saa usein ihmisen selviytymään. Jos hän ei selviydy, on hyvä pohtia kyseisen ihmisen sijoittumista tässä tai jossain muussa organisaatiossa. Eteen tulee myös tilanteita, jolloin on pohdittava millaisessa työtehtävässä ihminen voi työskennellä (esimerkiksi psyykkiset tai tunneperäiset haasteet) tai se, ettei kyseinen hen-

kilö sovi tähän organisaatioon lainkaan. (Drucker 2008, 182-185.) Vapaaehtoistyön johtamisessa on siis paljon myös yleistä johtamiseen liittyvää tehtävää ja osaamisvaatimusta.

... kyllähän tonne Hopeenki tulee paljon sellasii ihmisii, et he on jääny työelämän ulkopuolelle syystä tai toisesta. ... tavallaan heidänki rohkaisemisen kautta on saanu tosi hyviä tuloksia siellä auttamistyössä, mut oon huomannu sen, ja kyl he on itekin sanonu et heidän oma vointi kohenee siinä vapaaehtoistyön etenemisen lomassa. Et oikeesti pystyy tekemään asioita, eikä oo tavallaan... monet on sanonu sitä, et yhteiskunnan silmissä heitä ei oo olemassa, kun he ei oo tuottavassa työssä. On kauheen vaikee perustella, et miks on pois työelämästä. Mut Hopella on sit muita samanlaisia, jotka auttaa sitten yhdessä muita ihmisii. Ja nää eläkeläiset sanoo kanssa samaa, että heidän tekemisellä on taas merkitystä, vaikkei ookaan töissä. ... Tää on tosi monitahoinen, on -voimauttava nimenomaan.

(H3.)

Mikä sitten menee pieleen ja miksi? Usein syynä on ajan tai kiinnostuksen puute suunnitteluvaiheessa. Lisäksi aikataulu voi pettää tai tiedonkulku takkuilla. On myös mahdollista, että vapaaehtoiset suhtautuvat annettuihin tehtäviin kriittisesti. Tällaisessa tilanteessa johtajuutta mitataan. Vapaaehtoistyön johtajan on hyvä olla kuulolla koko projektin ajan: Aktiivien mukaan ottaminen suunnitteluun, vapaaehtoisten tuomiin ehdotuksiin myönteisesti suhtautuminen. (Halonen 2013, 17-18.)

Ura vapaaehtoisena järjestössä muodostuu monien kulmakivien onnistumisen kautta. Aktiiviselle jäsenelle pitää olla tarjolla suunniteltua ja mielekästä tekemistä. Avainhenkilöiden määrä on hyvä suhteuttaa aktiivisiin vapaaehtoisiiin. Yksilöllisellä kohtelulla ja sitouttamisella on suuri merkitys. Erityisesti uusien vapaaehtoisten henkilökohtainen huomioiminen (kiinnostus tehtävää ja ihmisen kuulumisia kohtaan) on tärkeää. Kiittämisen, kehumisen ja kannustamisen merkitystä ei voi korostaa liikaa. Ryhmähengen luomiseen kannattaa myös panostaa. Aktiivisilla vapaaehtoisilla tulee olla osallistumisen mahdollisuus suunnittelussa. (Karreinen 2013, 51-54.) Tällaisia seikkoja vertailukohteena olleen paikallistoiminnan tiiminvetäjä piti merkityksellisenä.

... se oman palon siirtäminen... ihmiset oikeesti näkee että mihin se apu menee, ja miten paljon sitä apua tarvitaan... palautetta kyl

jaetaan vapaaehtoisille...
(3.)

... meil on kyl ihan hiton hauskaa porukassa.
(H3.)

Karreisen (2013, 51-54) mukaan vapaamuotoisen toiminnan järjestäminen kaikille jäsenille sekä aktiivisille vapaaehtoisille on kannattavaa. Vapaamuotoisesti yhdessä vietetty aika sitouttaa tehokkaasti järjestön toimintaan. Toiminnassa tai projektissa mukana olleiden muistaminen ja uudelleen mukaan pyytäminen on hyvä keino motivoida ja sitouttaa. Tietoa toiminnasta ja tulevista mahdollisuuksista kannattaa jakaa myös heille, jotka eivät juuri nyt ole aktiivisia. Toiminnan jatkuvuus voidaan varmistaa uuden sukupolven mukaan ottamisella, tehtäviin valmistamisella ja antamalla kehittymisen mahdollisuuksia. Näin tilanne, jossa osaavat tekijät loppuvat nopeassa tahdissa, on vältettävissä.

Karreinen (2013, 55-56) näkee merkitykselliseksi vapaaehtoisten kannustamisen. Se motivoi aktiiviseen toimintaan. Toiminnan vetäjä voi tarkkaillessaan huomata potentiaaliset ”avainhenkilöt”, jotka saattavat olla innostuneita hoitamaan myös vastuullisempia tehtäviä. Kannustamisen arvoisia ovat hiljaisemmatkin vapaaehtoiset. Karreinen kannustaakin rohkaisemaan myös heitä ottamaan potentiaalinsa käyttöön järjestössä. Erityisosaamisten huomioiminen on tärkeää. Moni tuo mielellään hyvän tarkoituksen eteen erityisosaamistaan, kun pyydetään ja siihen tarjotaan mahdollisuus. Toisin sanoen viestinnän taitaja on motivoitunut hoitamaan viestintää, järjestyksen osaaja varaston tai papereiden siisteyteen. Vapaaehtoisten kouluttamiseen on kannattavaa panostaa. Uusille vapaaehtoisille kannattaa tarjolla heille sopivaa ja ajankohtaista tietoa, vaikkapa konkarivapaaehtoisen toimesta. Konkari taas saattaa tarvita toisenlaista koulutusta, esimerkiksi vapaaehtoistoiminnan tulevaisuusnäkymistä tms.

Miksi sitten hyväksi koetut vapaaehtoiset lopettavat? Yleisin syy on ajanpuute. Monesti syytä on useampia. Joskus järjestön toimintamallit tai -tavat voivat aiheuttaa toiminnasta pois jäämisen. Yleisesti tällaisina tunnetaan 5 erilaista syytä: Vapaaehtoisen tekemää työtä ei huomata tai ainakaan ääneen huomioida. Vapaaehtoisella on tunne, että hänen toimintaansa kontrolloidaan. Heikon tehtävien suunnittelun vuoksi vapaaehtoiselle saattaa jäädä tunne, että

työpanos on mennyt hukkaan. Myös tehtäviin kyllästyminen on yleinen poisjäännin syy. (Karreinen 2013, 57-59.)

... sitte elämäntilantees tapahtuu jotain muuta että vapaaehtoistyö on vähä sellasta että sit ku tulee jotain tähellisempää elämää niin sit tehää sitä ja luonnollisest tehääkii sitä omaa elämää.
(H3.)

Järjestön sisäiset ristiriidat ovat myös valitettavan yleisiä. Mikäli ristiriitoihin puuttumista ei tehdä tai osata hoitaa ajoissa, voivat ne kasvaa suuriin mittasuhteisiin. Ristiriidat ovat kuitenkin luonnollinen osa järjestön toimintaa, eikä niihin puuttumista tarvitse pelätä. Mikäli ristiriitoihin ei omin avuin saada ratkaisua, kannattaa niihin käyttää ulkopuolista apua. (Karreinen 2013, 57-59.)
Tässä tutkimuksessa verrokkina olevana paikallistoimijalla onkin kokemusta ristiriitojen selvittelystä. Haastateltavan mukaan he ovat selvittäneet niitä omin avuin, Hopen työntekijöiden avulla sekä työnohjauksen avulla (sekä ratkaisevasti että ennaltaehkäisevästi). (H3.)

Hopessa toiminnanjohtajan rooli on toimia palkattuna johtajana ja tukena vapaaehtoistyölle. Toiminnanjohtaja vastaakin yhdistyksen hallinnosta, toiminnan ja talouden suunnittelusta sekä seurannasta, vapaaehtoistoiminnan kehittämisestä, vapaaehtoisten koulutuksesta, ohjaamisesta sekä tukemisesta. Lisäksi työn kuvaan kuuluu viestinnästä ja markkinoinnista vastaaminen yhdessä vapaaehtoisten kanssa. Toiminnanjohtajan vastuulla on myös toimitilavuokrien kattaminen avustuksilla ja lahjoituksilla, vapaaehtoistoiminnan ohjaaminen ja kouluttaminen taloudellisesta näkökulmasta. Toiminnanjohtaja mainitsikin haastattelussa kokevansa olevansa mahdollistamassa paikallistoimintaa ja vapaaehtoistoimintaa, sekä niiden kautta koko avustustyötä. (H1.)

Toisena palkattuna työntekijänä on toiminnanohjaaja, jolla myöskin rooli vapaaehtoistyön tukemisessa. Toiminnanohjaaja vastaa yritysten vapaaehtoispäivistä. Lisäksi hänen vastuullaan on yhdessä vapaaehtoisten kanssa asiakastyön koordinointi. Hän osallistuu myös suunnittelu- ja kehittämistyöhön ja avustaa toiminnanjohtajaa muissa tehtävissä. Toiminnanohjaaja myös sijaistaa toiminnanjohtajan lomat ja on jakamassa vastuuta vapaaehtoisten ohjaamisen ja kouluttamisen osalta. (H1.)

Rahoitamme (ammattillinen tuki) toimintaa ja kannamme siitä viime käden vastuun (lakisääteiset vastuut). Lisäksi pidämme jatkuvaa keskusteluyhteyttä auki, jotta voimme mahdollisimman hyvin tukea erilaisia tiimejä & ihmisiä niissä, erilaisissa & vaihtuvissa tilanteissa. Vastaamme myös valtakunnallisesti käytössä olevista materiaaleista, vapaaehtoisten koulutuksista ja tarpeen mukaan esimerkiksi työnohjauksen hankkimisesta tiimeille. Lisäksi mm. kirjanpito on keskitettyä (koska meillä on vain yksi yhdistys, ei paikallisyhdistyksiä).

(H1.)

... ongelmatilanteissa on saatu apua toiminnanohjaajalta sekä toiminnanjohtajalta, tai sit joltain tiiminvetäjältä...

(H3.)

Hopessa johtaminen on pääosin etätöyönä toteutettavaa. Toiminnanjohtaja näkee tässä tavassa sekä haasteensa että vahvuutensa. Haasteena hän kokee kohtaamisten ja niiden myötä syntyvien merkitysten niukkuuden, huolimatta vuosittaisista vierailuista tiimien luona ja niiden kautta tulleista kohtaamisista. Kaikissa tapauksissa hän kokee tämän riittämättömänä. Haasteena on myös työn tekeminen yksin ja joskus tuleekin yksinäisyyden tuntemuksia. Työn määrä on suuri. Etätöyön ansioista työajat joustavat tarpeen mukaan, mikä taas toimii jaksamista vahvistavana tekijänä. (H1.) Järjestöbarometri (2018, 142-145) tukee haastattelua. Barometrin mukaan suuri osa järjestöistä kokee hallinnollisten tehtävien kuormittavan. Esimerkiksi Stea:n erilaiset tiedonkeruut, hankintalain mukainen toiminta ja toisaalta monien erilaisten rahoituskanavien erilaiset käytännöt ja aikataulut vievät resursseja, joiden koetaan olevan pois itse järjestötyöstä.

Arvojohtamisella tarkoitetaan visiotason (arvojen valinta ja sisällön määrittäminen), strategiataason (kulttuurin tavoitteellinen johtaminen), operatiivisen tason (operatiivisten suunnitelmien energisointi ja arvoankkurointi) ja yksilötason (arvojen normittaminen käyttäytymismalleiksi) yhdistämistä. Arvot liittyvät yksilön tunteisiin ja siten ohjaavat yksilön, ryhmän ja organisaation valintoja. (Kauppinen 2002.) Toiminnanjohtaja (H1) kokee arvojohtamisen työssään merkitykselliseksi. Arvojohtamisen takana on hänen mukaansa toiminnan arvojen ja ilmiön (lapsiperheköyhyys) jakaminen sekä ymmärtäminen. Sitä kautta on mahdollista johtaa ihmisiä ja prosesseja kohderyhmän palvelemiseen. Ilman tätä hän kokisi toiminnan olevan sydämetöntä. Haastavien tilanteiden ratkaisut

pohditaan lapsen eduksi ja lapsen näkökulmasta asioita pohtien. Lapsi keskiössä -ajattelu on Hopessa kaikkien arvojen pohjalla.

Toiminnanjohtajalta kysyttiin myös viestinnästä. Viestinnän haasteellisuus vaikuttaa olevan vuodesta ja vuosikymmenestä toiseen esillä, vaikka viestintäkei-not ovat kehittyneet todella hyvin. Toiminnanjohtaja (H1) kokee viestinnän olevan kahdensuuntaista. Haasteena on, ettei aktiivinenkaan viestintä välttämättä tavoita vastaanottajaa. Hän käyttää kuvaavasti mainintaa ”viestiä ei voi kaataa päälle”. Tämä onkin etäjohtamisen haasteena sen lisäksi, ettei etänä viestittäessään näe/koe vastaanottajan reagointia. Vaikka Hopessa on tavoitteena avoimuus, ei siihen yksin vaikuta vain toiminnanjohtaja, vaan myös muut viestijät ja viestien vastaanottajat. Viestin vastaanotossa vaikuttaa esimerkiksi vastaanottajan aiemmat kokemukset. Avoimuus on erilaisissa vaiheissa tiimeissä. Toisissa avoimuus on jo erinomaisella tasolla ja joissakin vasta kehitymässä. Työtahtikin vaikuttaa erilaisten viestinnän mahdollisuuksien (esim. viestintäkanavat, osallistaminen) käyttämiseen. (H1.)

Sisäinen ja ulkoinen viestintä. Elikkä sillä on tosi iso merkitys, että tiiminvetäjät – kaikkihan ei pääse sinne sähköpostia lukemaan, kaikki vapaaehtoiset ei tiedä paljonko siellä on avunpyyntöjä tai paljonko meillä on vaikka rahaa tässä kuussa käyttävissä tai mitä me sillä rahalla tehdään. Kaikki kutsutaan tiimipalaveriin, ja siellä käsitellään näitä asioita. Aina näitä tehtyjä päätöksiä, niistä kirjoitetaan kooste kaikille. Meidän toiminta on läpinäkyvää myös vapaaehtoisten kesken. Toiminta on sit läpinäkyvää myös ulkopuolella, että tosi paljon kirjoitetaan blogia siitä, että mitä me siellä Hopella tehdään, taikka kuka on meille lahjoittanut.
(H3.)

Toiminnanjohtajan (H1) mukaan ylhäältä alaspäin johtamista järjestössä vältetään. Sen sijaan toimintatapana on kaikkien tasavertaisuus. Paikallistiimit päättävät paikallisista suunnitelmistaan itsenäisesti, yleisten ohjeistusten puitteissa. Tiimit tekevät vuosittain toimintasuunnitelman ja budjetin. Näiden pohjalta kootaan koko yhdistyksen dokumentit, joihin lisätään vapaaehtoistoiminnan tuki ja muut yhdistyksestä koordinoitavat asiat. Yhdistyksen kampanjat hyväksytetään ensin tiimeillä, joilla on vapaus resurssiensa puitteissa lähteä mukaan tai olla osallistumatta. Vapaaehtoisia osallistetaan sähköisillä työkaluilla koko toiminnan kehittämiseen. Paikallistoimijat toteuttavat paikallisen avustustyön resurssiensa puitteissa.

Kehitämme toimintaa yhdessä vapaaehtoisten kanssa. Mm. tiiminvetäjillä on oma salainen Face-ryhmä, jossa he voivat kysyä muilta tiiminvetäjiltä tukea & apua. Ja tarvittaessa tietenkin me työntekijät otamme kantaa. Mutta tuolla on selkeästi sellainen yhdessä tekemisen ja auttamisen kulttuuri arkisten haasteiden suhteen.

(H1.)

... tiimipalaveri, missä asiat päätetään yhdessä, et ei tiiminvetäjät päättä mitään yksin keskenään... ei oo niiku sellasta hierarkiaa...

(H3.)

Hope asettaa paikallistiimeille joitakin odotuksia, kuten paikallistiimin toiminnan säilyminen ja mahdollisimman monen lapsen auttaminen. (H1.) Vertailukohteena olleessa paikallistiimissä olikin kokemus toiminnan nopeasta laajenemisesta aloituksen jälkeen. Tällainen on luultavasti mahdollistunut ennen toiminnan aloittamista hyvin tehdyn johtamisen, organisoinnin ja toiminnan suunnittelun myötä. Toisaalta haastatellulla tiiminvetäjällä oli tähän myös ammatilliselta puolelta osaamista ja koulutusta. (H3.)

...[johtamiseen liittyy] persoonakohtasiaki asioita ja vähä kiinni siitä, että mitä ne tiiminvetäjät on aina elämänsä.. elämänsä aikana tehneet työkseen... mun piti ihan oikeesti monta viikkoo ekana mieltii, että miten tätä hommaa pyörittää... on ollu kaiken näköstä ongelmaa matkan varrella, et meil on ollu ongelmaa varastamisesta ja sit on -- ohjattu vapaaehtoisia pois vapaaehtoistoinnasta, ja on tavallaan on sit yhteiset säännöt on kyl kans sovittu siel tiimipalaverissa, et miten meillä toimitaan, et meillä aina peilataan niihi Hopen arvoihin. Et meidän toiminta on inhimillistä ja läpinäkyvää ja ekologista, et aina muistetaan se et minkä takia me siel varastolla ollaan, mut sit että kaikki se meidän tekeminen on samassa linjassa niitten Hopen arvojen kanssa. ... isoin asia on se, et siinä vaihees kun uusia vapaaehtoisia aina perehdytetään niin isoin pallo on siinä kun nää vapaaehtoiset tulee siihen perehdytykseen, että miten tää perehdyttäjä esittää asiat uusille vapaaehtoisille. Ja että kerrotaan just että miks tätä työtä tehdään, ja sitte että sille työlle on tosi iso tilaus.

(H3.)

... lyhyessä ajassa toiminta levis tosi laajalle... asiakasperheitä, et onkohan niit nyt, mitähän niit nyt on.. 230..

(H3.)

Paikallistoimijat huolehtivat itse osaltaan tilastoinnista, asiakasrekistereistä ja vapaaehtoisrekistereistä. Myös paikallistoiminnan organisointi, johtaminen ja

kampanjoihin osallistumisesta päättäminen on paikallistoimijoiden hoidettava itse. Vertailukohteen olleessa paikallistoiminnassa oli käytössä monia keinoja tähän. Selkeitä linjauksia ja rajauksia toiminnalle, siihen osallistumiselle ja rekistereissä olemiselle oli tehty. Myös ryhmä kokonaisuutena oli merkityksellinen toiminnan onnistumisen kannalta. (H1; H2; H3.)

onko vielä tarvetta avulle - et voiko heidät poistaa siit rekisteristä... rekisteri on koko aika ajan tasalla...
(H3.)

... päätettiin tiimipalaverissa kun meil on kerran kuukaudessa tiimipalaveri, niin siellä sovittiin kaikkien kesken et kaikki sitotutuu siihen et tehdään vapaaehtoistyötä vähintään 2 tuntia 3 viikon jaksoissa.
(H3.)

Vapaaehtoisten motivaatio on iso ja tärkeä kysymys. Sen huomioiminen myös johtamisessa on merkittävässä roolissa. Motivaatio nousee esille esimerkiksi tehtävien organisoinnissa ja niihin osallistumisessa, omien vahvuuksien käyttämisen mahdollisuuksissa ja sitä kautta sitoutumisessa toimintaan. Vertailukohtana olleella paikallistoimijan tiiminvetäjällä oli ajatuksia motivaation ja muidenkin haastatteluissa mainitseman ”sisäisen palon ja halun” välittämiseen muille vapaaehtoisille. Hän oli tiedostanut myös palautteen ja kiitoksen välittämisen merkityksen. Yksi johtajan rooleista on luottaa vapaaehtoisiin.

...[johtaminen] niiku liittyy henkilöstöhallintoon ja henkilöstöjohtamiseen ja tälläsiin asioihin, että, jos sulla itelläs on palo tehdä jotain, ja sulla on siinä alaisia – oli se sitte työporukka tai se vapaaehtoisporukka, jolla on myös ne samat arvot kun siulla itelläs, ja sie pystyt hyvin perustelemaan ja argumentoimaan, ja sit myös nää vapaaehtoiset näkee sen, että minkä takia täällä tätä toimintaa oikeesti tarvitaan...
(H3.)

Haastateltava tiiminvetäjä koki paikallistoimijan olemasta olosta ja toiminnan jatkumisesta vastuuta. Hän myös koki, että monen pettymyksen jälkeen on tullut varovaiseksi uusien ideoiden toteuttamisen suhteen. Hän koki, että usein tulee kehittämissuhteita, mutta toteuttamisen into saattaa hiipua nopeasti. Ja kun jonkin toiminnan on aloittanut, on se ikään kuin lupaus asiakkaille toiminnan olemassa olemisesta. Mikäli innokkuus muilta hiipuu, jää uudetkin tehtävät kahden tiiminvetäjän harteille toteutettavaksi. Koska työtaakka on jo nyt ääriarajoilla suuruutensa suhteen, ei hän kokenut tällaisiin kokeiluihin olevan

mahdollisuutta. Tiiminvetäjä pohti myös, aiheuttaako tällainen varovaisuus lannistumista uusissa vapaaehtoisissa ja sitä kautta vie motivaatiota työskentelystä pois. (H2.)

... Ideoita on hirveesti kaikilla, mut se ideoitten tekeminen ja toteutus jätetään kuitenkin meille, me ei jakseta ja sitten aina miettii sitä että joku on et hän voi vaikka rupee kerran viikkoo ottaa asiakkaita, et nyt vaan kaikille ilmoitus siitä. No mitäs jos se lopettaa kahden-kolmen viikon, kuukauden päästä ni sit me joudutaan jatkaa sitä, ni ehkä me vähän myös stopataan niitä.
(H2.)

Tiiminvetäjä tuntui kykenevän katsomaan asioita sekä itsensä, tiiminvetäjäparinsa että uusien vapaaehtoisten silmin. Hän pohti avoimesti omaa osuuttaan tapahtumiin nyt ja ennen. Hän myös kertoi, että tiiminvetäjän tehtävä kyseisellä paikallistoimijalla on ollut sellainen, jossa työtaakan alle on uupunut useampi eri tiiminvetäjä. (H2.)

... Tää on meidän vauva tää koko juttu, niin toivoisin että muutkin ottaisi sen semmoseksi omaks, kun musta tuntuu että muuten tätä ei jaksaisi.
(H2.)

... Voi olla et se sit jostain tuntuu siltä, et tää ei mee eteenpäin. Mut mun mielest tää (paikallinen) Hopekin, tää on kasvanu ihan hirveesti, et ollaan nyt saatu nää tilat ja tietoisuus kasvaa koko aika. Et ei me paikallaan olla kulettu kyllä.
(H2.)

5.4 Motivoivat tekijät

Toiminnanjohtajan (H1) mukaan järjestön toiminnan hallittuna pysyminen vaatii suunnittelua. Hän koki suunnittelun kautta mahdollistuvan myös luovuuden ja kokeilujen tilan. Hän linjasi tiettyjen vastuiden (lakisääteiset hyvän hallinnon vastuut, erityisesti taloushallinto) täyttymisen olevan järjestön edellytys kaikille. Muuten toiminta perustuu vahvaan luottamukseen ja vapauteen. Kokeilun vapauden hän nosti yhdeksi motivoivaksi tekijäksi. Kun paikallistoiminnasta saa tehdä kyseiselle paikkakunnalle sopivaa, motivoi ja sitouttaa se hänen mukaansa toimintaan paremmin kuin pakko.

Haluamme kannustaa tiimejä kokeiluihin ja jakamaan kokemuksi-
aan niistä.
(H1.)

Vapaaehtoisten haastatteluissa nousi esille erilaisia motivoivia tekijöitä. Osa-
aikainen työ antoi jollekin mahdollisuuden käyttää vapaa-aikaa vapaaehtois-
työhön. Vapaaehtoistyötä oli myös pohdittu ja jopa etsitty sopivaa kohdetta
tarkkaan ja harkiten ennen Hope ry:n toimintaan mukaan lähtemistä. Muiden
auttaminen sekä auttamishalu motivoi kaikkia haastateltavia. Myös omat koke-
mukset niukkuudesta vaikuttivat auttamisen motivaatioon. Yksi haastatelta-
vista nosti esille Hope ry:n sitoutumattomuuden ja Suomessa toimimisen.
Haastateltavien omat arvot siis tuntuivat vaikuttavan motivaatioon sekä vapaa-
ehtoistyön kohteen valintaan. (H2; H4; H5.) Vertailukohtana olleen paikallisti-
min tiiminvetäjä nimesi motivaatiokseen kokemuksensa, jonka kautta hän ym-
märsi toiminnan tarpeellisuuden (H3).

... halusin et homma [paikallistiimi] lähtee pyörimään tääl näin hy-
vin ja sit kun tiesin minkälainen tarve sil oli kun nähtii se [lapsiper-
heiden avun] tarve niinku oikeesti. Et ei ole mitää arvailuu niin sit
oli tavallaa alusta asti sitoutunut siihe et tätä hommaa sit tehää.
(H3.)

Hope ry valikoitui vapaaehtoistyön kohteeksi tai jopa oli innoittamassa vapaa-
ehtoistyön aloittamiseen. Joillakin oli mukana ammatillinen kiinnostus. Tähän
sekoittui kuitenkin myös se, että haastateltava oli huomionnut lapsiperheiden
tuen määrän muun vapaaehtoistoiminnan kautta. Facebookissa oli huomattu
ystävien jakamia ilmoituksia tai opiskeluihin oli kuulunut vapaaehtoistyön teke-
minen ja idea kohteesta oli löytynyt opiskelukaverin kautta. Sosiaalisella medi-
alla ja muilla kontakteilla saatiin siis sellaista tietoa toiminnasta, mikä sai
syystä tai toisesta kiinnostumaan Hope ry:n toiminnasta. (H3; H4; H5.)

... minuu kiinnosti silloin jo Hope työpaikkana että... Olen tehnyt
paljon vapaaehtoistyötä lastenkin parissa, ollu tukihenkilönä rank-
kojenkin asioiden parissa, ja meiän perhe on ollu tukiperheenä ja
sit tavallaan niin ku sitä kautta näin vähän tän tilanteen mikä tääl
[paikkakunnalla] oikeen on.
(H3.)

Toimintaan sitoutumisessa tuntui vaikuttavan asiakkaiden kohtaamiset, heidän
saamansa ilon huomaaminen ja asiakkaiden tilanteet. Toisaalta motivaation

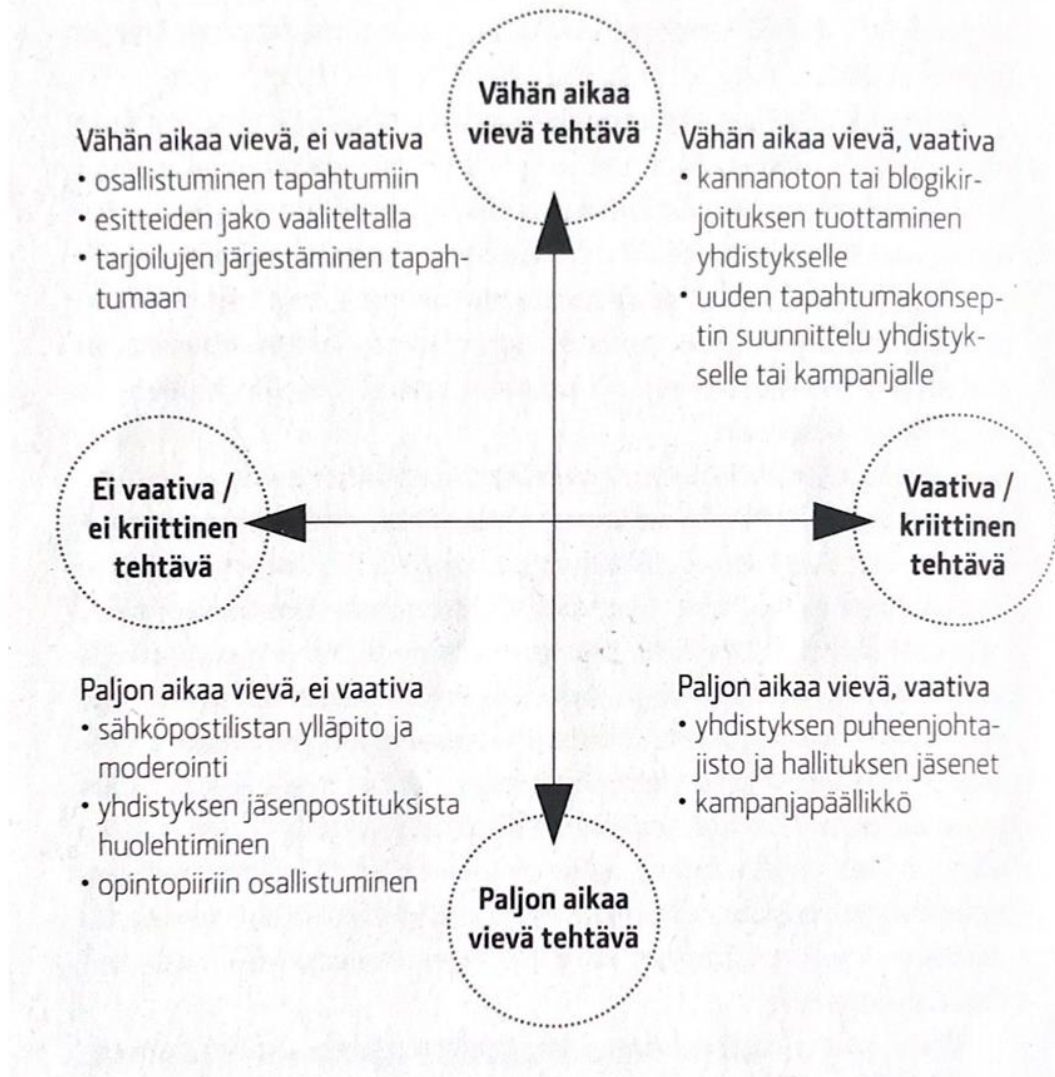
koettiin nousevan ihmisestä itsestään. Koettiin, että auttamishalun herättäminen on vaikeaa, jos sellaista ei ihmisen sisällä ole jo olemassa. (H5.) Vertailukohtana olleessa paikallistoiminnassa korostettiin yhteisöllisyyden merkitystä ja jokaisen vapaaehtoisen roolia yhteisössä (H3).

... näkee sen asiakkaitten ilon ja sen kun ne oikeesti löytää täältä mieluisia juttuja... pystyy auttamaan... toisen ihmisen ilo ja onnellisuus...
(H5.)

... vapaaehtoisorganisaatio on meil vähän niiko höttö, semmonen pumpuli tai pilvi. Me ollaan kaikki siellä sisällä, ja sit se meidän keskinäinen kipinä – se into siellä, se sitte määrittää sen että mihin suuntaan ja miten kovaa me mennään. Se pilvi voi mennä joko hirveetä vauhtia ylös, mutta se voi tulla myös kauheeta vauhtia alas. Riippuu ihan sit siitä, että miten se tiimi toimii. Meille on ollu tosi iso apu työnohjauksesta.
(H3.)

Halosen (2013, 9-10, 12) mukaan menestyvän yhdistyksen merkkeinä on esimerkiksi vapaaehtoistoiminnan ja -tehtävien suunnitteluun sekä ideointiin panostaminen. Suunnittelu on pohdittu tekijän, ei yhdistyksen, mukaiseksi, jotta tehtävään olisi helpompi tarttua. Vapaaehtoistehtävät on suunniteltu selkeiksi, hyvin ohjeistetuksi, aikataulutetuksi ja ohjatuksi, jotta niihin on helppo tarttua niin uuden kuin kokeneemmankin tekijän. Tällainen tehtävien ”paketointi” on aloitettu jo hallituksen tehtävänjaosta. Halonen kannustaakin yhdistyksiä pilkkomaan tehtäviä monenlaisiksi paloiksi. Pitkään mukana olleet aktiivit saattavat nauttia haasteellisista ja isoimmista tehtävistä, mutta juuri toimintaan mukaan tullut voi kokea pienen, 15 minuuttia viikossa aikaa tarvitsevan tehtävän mielekkäämpänä. Yhdistykset voivat tarjota olla mahdollisimman paljon erilaisia tehtäviä, jotta jokainen voi saada elämäntilanteeseensa sopivaa tekemistä (kuva 8.).

Kuvio: Monipuolinen vapaaehtoistyötarjotin sisältää erilaisia vaativia ja aikaa vieviä tehtäviä.



Kuva 8. Erilaisten vaativuustasojen vapaaehtoistehtävien suunnittelu. (Lähde: Halonen 2013, 12).

Tutkimuksen kohteena olevassa Hope ry:n paikallistiimissä, luvussa 3.3 tiimantimallisissa esiteltyjen, motivaatiotekijöiden vahvuus vaihtelee. Motivaatiota yleisesti laskevat tekijät ovat olemassa. Tämä on seikka, johon tulee kiinnittää huomiota, kun pohditaan toiminnan tilaa ja sen kehittämistä jatkossa. Myös toiminnan jatkuvuuden kannalta tärkeää on huomioida vastuun ja taakan suuruus suhteessa tekijöihin. Hope ry:n vapaaehtoistoiminnassa voidaan ajatella antamisen ja saamisen toteutuvan. Toiminta perustuu pitkälle auttamistyöhön, vaikka itse oma toimintaosuus voikin liittyä pelkästään vaikkapa varaston siivoamiseen.

Paikallistiimissä läheisyyden ja etäisyyden vuorottelu vaikuttaisi ontuvan. Vapaaehtoiset hoitavat tätä läheisyys- etäisyys -elementtiä olemalla toiminnassa ja toiminnasta pois. Jaksamisen kannalta tämä näkyy valitettavan selkeästi juuri tiiminvetäjien kohdalla. Kun tiedossa on paikallistiimin tiiminvetäjien tyypillisesti kuormittuvan ja väsyvän tehtävässään, olisi tähän teemaan syytä paneutua. Vapaaehtoistoiminnassa mukana olemiseen liittyy omien voimavarojen ehdoilla osallistuminen. Myös etäisyys oman näkökulman kirkkaana pitämisen suhteen on hyvä ottaa tarkasteluun. Nämä seikat olisivat omana tutkimuksen aiheena ja sitä kautta kehittämisen kohteena ainakin tarkastelun kohteena olleessa paikallistiimissä paikallaan.

Läheisyys on kuitenkin motivaatiotekijöissä tyypillinen elementti. Läheisyyteen liittyy yhteisöllisyys, sosiaalisuus ja ryhmään kuuluminen. Läheisyyden merkitys voi kasvattaa myös sitoutumista, esimerkiksi vuosien ajan samojen ihmisten kanssa toteutettu toiminta voi tuoda läheisyyden toiminnassa hyvinkin keskeiseksi. Ryhmähengen toimivuus ja yhteenkuuluvuuden tunne saattaa olla merkittävä motivaation kohottaja vapaaehtoistoimintaan. (Pessi & Oravasaari 2010, 150-151.)

Positiivisesti jaksamiseen vaikuttavat tekijät toimivat myös sitouttamisessa. Tällaisia on esimerkiksi ylemmältä taholta saatu muistaminen, velvollisuudentunne omien taitojen ja tietojen jakamisesta, ”punaisen langan” löytyminen toiminnasta, yhteishengen toteutuminen, tieto ja toivo toiminnan tulevaisuudesta, arvostuksen saaminen ja ilon kokeminen toiminnasta. Joillekin vapaaehtoistoiminta on elämäntapa. Motivaatiota heikentää esimerkiksi kulujen kasautuminen vapaaehtoiselle. (Pessi & Oravasaari 2010, 154-155.) Kulujen kasautumisen haaste nousi esille myös tämän opinnäytetyön kohteeseen liittyvissä haastatteluissa ja Webropol -kyselyssä. Myös muut yllä mainitut motivaatioon vaikuttavat haasteet nousivat materiaalissa esille.

Hope ry:n vapaaehtoistoiminnassa voidaan todeta korostuvan monipuolisesti sekä pohdinnallisuus että toiminnallisuus. Hope ry:n toimintaan liittyy niin eettistä pohdintaa, toiminnan järjestämiseen liittyvää pohdintaa, toiminnan organisointi ja yhteiseen tekemiseen liittyvää pohdintaa. Tutkimuksen kohteena ole-

vassa Hope ry:n paikallistiimissä oli esimerkiksi pohdittu asiakkaiden vastaanottamista. Koettiin asiakkaiden vastaanottamiseen liittyvän heidän kohtaamisensa syvyyden olevan laadukkaampaa, kun asiakkaat saavat olla itse varastolla valitsemassa heille sopivat tavarat.

Toisaalta toiminnan tehostamisella, tässä tapauksessa tavaroiden pakkaamisella valmiiksi, saataisiin lisää aikaa muuhun ja varaston siivoamisen sijaan resursseja vapautuisi muuhun toimintaan tai pohdintaan. Yksi esimerkki asiakkaista sai hyvin ymmärtämään asioiden erilaiset näkökulmat ja vaikutukset. Asiakkaissa oli useampi sellainen, jotka pääsivät itsenäisesti vain Hope ry:n varastolle muutaman kerran vuodessa. Pohdittavaksi nousi, kuinka merkityksellistä tällainen voi itsenäisyyteen ja elämänhallintaan liittyen olla näille asiakkailla. Voiko tehostamisen nimissä tällaista mahdollisuutta viedä pois? Kuka siinä voittaa ja kuka häviää? Miten lapsen etu tässä toteutuu parhaiten? Niin, että vahvistetaan kyseisille perheille itsenäistä toimintaa vai tehostetaan yhdistyksen toimintaa ja autetaan ehkä laajempaa asiakasmäärää?

Lisäksi myös toiminnallisuudella on suuri osuus. Hope ry:n apu on kohtaamisen lisäksi hyvin konkreettista auttamista. Siihen sisältyy toiminallisuutta erityisen paljon. Toiminnan järjestämisen toteuttaminen, toiminnan organisoiminen toteuttaminen ja yhteinen sekä itsenäinen tekeminen. Paljon on viestintään liittyvää toimintaa, sähköposteihin vastaamista ja yhteistyökumppaneiden etsintää sekä yhteistyötä heidän kanssaan. Lisäksi asiakkaisiin kontaktin ylläpitäminen, tavaraan liittyvää lajittelua, varaston järjestämistä jne. Sitten on vielä yksityiset lahjoittajat. Heihin pidetään yhteyttä, heitä tiedotetaan lahjoitusten vastaanotosta, otetaan lahjoitukset vastaan ja toimitetaan lahjoitukset asiakkailla.

Pessi & Oravasaaren (2010, 141) mukaan tutkimuksessa on havaittu suomalaisia eniten motivoivimman tekijän olevan vapaaehtoisen halu auttaa muita (41 %). Muita, joskin huomattavasti vähemmällä %-osuudella, olevia motivaatioon vaikuttavia seikkoja on halu käyttää vapaa-aika hyödyllisesti sekä saada säännöllistä päiväohjelmaa itselle. Naisilla korostui auttamishaku, uusien asioiden oppimishalu sekä toive uusista ihmissuhteista. Miehillä taas korostui ystävien ja tuttavien vaikutus, vapaa-ajan käyttäminen hyödyllisesti sekä kansalaisvelvollisuuden tunne. Maaseudulla korostui kansalaisvelvollisuuden tunne,

suurissa kaupungeissa auttamishalu. Muihin Euroopan maihin verrattuna suomessa motivoi enemmän auttamishalu, altruismi.

Tutkimuksessa on todettu vapaaehtoistoimintaan mukaan lähtemisen syyksi halu auttaa, oma vertaistuellinen kokemus, murros elämässä (esim. eläkkeelle siirtyminen). Erittäin tärkeänä motivoivana tekijänä vapaaehtoistyössä pidettiin antamista (64,6 %), toimintaa (58,4 %), jatkuvuutta (46,6 %). Näiden jälkeen mainittiin pohdinta, läheisyys, uuden etsintä ja saaminen. Etäisyys mainittiin vain 8 %:lla vastaajista erittäin tärkeänä. (Kuva 8.) (Pessi & Oravasaasi 2010, 145, 148.)

Kyselyssä vastanneista 75 % ilmoitti kyseiseen vapaaehtoistyöhön lähtemisen motivaatioksi lasten hyvinvoinnin eteen toimimisen ja yhtä suuri osa muiden auttamisen. 62,5 % halusi kokeilla tai tehdä vapaaehtoistyötä. Muita vastaajien motivaatioon vaikuttavia tekijöitä oli Hopen maine (37,5 %), tiedon saaminen Hopen toiminnasta (37,5 %) sekä vapaa-ajan käyttäminen mielekkäästi (12,5 %). Lisäksi 12,5 % vastaajista valitsi vaihtoehdon ”muu, mikä?”, joista yksi vastaajista oli tarkentanut olevansa mukana työnsä puolesta. (Kuva 9.) (Webropol-kysely.)

Aiempi tutkimustieto	Antaminen 64,6 %	Toiminta 68,4 %	Jatkuvuus 46,6 %	Pohdinta, läheisyys, uuden etsintä, saaminen
Kyselyn tulokset	Lasten hyvinvoinnin eteen toimiminen 62,5 %	Hopen maine 37,5 %	Tiedon saaminen Hopen toiminnasta 37,5 %	Vapaa-ajan käyttäminen mielekkäästi, muu (työn puolesta)

Kuva 9. Aiempi tutkimustieto ja kyselyn tulokset vapaaehtoistyön motivaatiotekijöistä.

Motivointia pohdittaessa voidaan huomioida vapaaehtoisten elämäntilanteiden vaihtuvan ja vapaaehtoisen toimintansa aikana kulkevan motivaation erilaisilla tasoilla. Toimintaan rekrytoitaessa vapaaehtoisia, voi pohtia myös motivaation

kannalta tilannetta. Miehiä motivoi enemmän toiminnallisuus ja toiminnan jatkuvuus, kun taas naisille tärkeämpää on saaminen ja antaminen. Nuorille aikuisille antamisen kokemus oli keskiössä, toiminnallisuuden ja pohdinnan lisäksi. Iäkkäämmillä korostui jatkuvuus, tuttuuden etsintä ja kuten muillakin: antaminen sekä toiminnallisuus. (Pessi & Oravasaari 2010, 155, 158-159).

Vapaaehtoistoiminnassa on Pessin ja Oravasaaren (2010, 160) mukaan menossa projektimaisen toiminnan lisääntyminen. Tämän ilmiön voi nähdä niin haasteena kuin mahdollisuutenakin. Projektimaisuus on hyvä ottaa huomioon myös motivointia ja rekrytointia pohdittaessa. Projektimaiseen toimintaan etsiytyvien motivaatioon liittyy uuden etsintä, mutta myös tutut tekijät: antaminen ja toiminta. Järjestöissä kannattaakin huomioida lyhyisiin projekteihin osallistujien rekrytoinnissa tuoda esille uuden kokeilun mahdollisuuksiin sekä toiminnan kautta mahdollisuuteen konkreettisesti antamaan ja auttamaan. (Pessin & Oravasaari 2010, 160.)

Tehokkain tapa rekrytoida on kasvotusten pyytäminen. Vapaaehtoisten tukeminen on tärkeää. Nykyisin tähän käytettyjä keinoja ovat virkistystilaisuudet, opastuksen ja koulutuksen tarjoaminen, henkilökohtainen työnohjaus, pienet huomionosoitukset, positiivinen palaute ja yhteydenpito. Tuki on monipuolista valitettavasti vain osassa järjestöistä. Myöskin vain osassa järjestöistä tuetaan vapaaehtoisuuden elämänkaarta. Tässä menetelminä on kehityskeskustelut, muut keskustelut, koulutukset, tehtävien kierto, toimintojen ja toimintatapojen kehittäminen. (Pessi & Oravasaari 2010, 176.)

Kyselyssä kysyttiin tekijöitä, jotka vaikuttaisivat sitoutumaan uudelleen toimintaan. Vastaukset (kuva 10.) liittyivät yhteisöllisyyden kokemiseen, vastuualueiden jakamiseen ja hoitamiseen etänä. Vastauksissa oli myös hyvä ehdotus vuorojen jakamiseen. Vastaaaja koki helpommaksi olla mukana, jos vuoroja voisi varata jostakin itse. Yksi vastauksista viittaa edellisen kysymyksen (Mikä saisi sinut aktiivisemmin mukaan toimintaan?) vastauksiin, jotka näkyvät kuvassa 11.

	Vastaukset
Y	Yhteisöllisyys, yhdessä tekeminen.
Y	Mahdollisuus toimia esim tietyn vastualueen parissa esim etänä.
Y	Vuorojen jakaminen esim. aina kuukaudeksi eteenpäin. Voisi vaikka varata yhden vuoron seuraavalle kuukaudelle.
Y	Tarvitsen lisää tunteja vuorokauteen ja lastenhoitajan
Y	-
Y	Oma aktiivisuus
Y	Edellä mainitut asiat.
Y	Vastuu

Kuva 10. Webropol-kyselyn vastaukset kysymykseen ” Mikä sinua sitouttaisi mukaan toimintaan? Sitouttamisella tarkoitetaan pitkäkestoista ja säännöllistä osallistumista.”.

	Vastaukset
Y	Parempi tiimin vetäjä ja avoimuus. Tehtävien jakaminen useammille henkilöille, kuten sähköpostin hallinnointi.
Y	Oman perheen ja työn yhdistäminen omiin harrastuksiin vaatisi vuorokauteen lisää tunteja.
Y	Helpot sähköiset osallistumislustat, jonka kautta saa tiedon ja näkee tarvittavien henkilöiden reaaliaikaisten määrän.
Y	Liian kiireinen elämäntilanne ja sairas lapsi hankaloittaa osallistumista tällä hetkellä. Eli vastaan aika.
Y	-
Y	Aikaa
Y	Olisin mielelläni mukana jos porukka olisi hyvä ja mielipiteitäni arvostettaisiin. Myöskin, jos töitä osattaisiin jakaa ja jokaiselle antaa heille sopivaa tekemistä. Ja toisiin myös luotettaisiin.
Y	Tiimivastaavien vaihtuminen

Kuva 11. Webropol-kyselyn vastaukset kysymykseen ” Mikä saisi sinut aktiivisemmin mukaan toimintaan?”.

Vapaaehtoistyössä sen toteutumisen ja jatkuvuuden näkökulmasta keskeistä on motivaatio. Motiivien pohtiminen on siis keskeistä pohdittaessa sitoutumista. Sitoutuminen muodostuu toiminnassa mukana olemisen myötä. Utin (2009, 32-33) mukaan vapaaehtoistyöhön lähtemisen neljä orientaatiota ovat: tekemisen kaipuu, auttaminen, kokeilunhalu ja ryhmän kaipuu. Tekemisen halu ja auttamisen halu ovat yleisempiä. Näistä tekemisen kaipuu voidaan luokitella ulkoisesti orientoituneena toimintana ja muut kolme sisäisesti orientoituneena. Paikallistoimintaan sitoutumisen kannalta merkittävää voi olla, ettei kukaan vastanneista ollut siirtynyt muuhun vapaaehtoistyöhön. Vastauksista voikin päätellä, että osa on edelleen ”reservissä” ja valmiita palaamaan, kun paikallistoimijan tilanne muuttuu ja motivoivat tekijät saadaan kohdalleen.

Haastatteluissa pohdittiin myös, mikä voisi olla esteenä Hope ry:n tai sen paikallistiimin toimintaan lähtemisellä. Haastateltavat pohtivat Hope ry:n maineen olevan kaksijakoinen. Toisaalta sen koettiin auttavan lapsiperheitä Suomessa, mutta toisaalta siihen liittyi jotakin negatiivista mielikuvaa. Haastateltavat pohtivat myös ihmisillä olevan ennakkoluuloja vapaaehtoistyön vaatimuksista. Tämä saattaa olla esteenä yhdenkään kerran osallistumiselle. (H5.)

Oon aika monta ihmistä kohdannut, jotka vähän kajahtaa sanaa vapaaehtoistyö... kajahtaa sanaa Hope... ihmisillä saattaa olla vähän ennakkoluulojakin tätä toimintaa kohtaan...
(H5.)

Kyselyyn vastanneilta kysyttiin, miten he olivat kokeneet tehtävien määrän toiminnassa mukana ollessaan. Suurin osa oli kokenut tehtävien määrän itselleen sopivana. Yksi koki määrän liian pieneksi ja yksi liian suureksi. Voidaan ajatella, että tehtävien määrä ei ainakaan suurella osalla ollut syynä poistua vapaaehtoisista. Vastajat olivat osallistuneet toimintaan pääasiassa viikoittain tai kuukausittain. Yksi oli osallistunut vuosittain ja yksi muutaman kerran. Vastaajien osallistuminen vastaa hyvin tutkimustietoa, jota on aiemmin tässä työssä esitelty. (Webropol-kysely.)

5.5 Kehittämisehdotukset

Hopella on Toiminnanjohtajan (H1) mukaan omia kehittämistavoitteita koko yhdistystä ajatellen sekä paikallistoimijoilla omansa. Hopen strategia on nyt suunniteltu vuoteen 2020 saakka. Strategian mukaan laaditaan vuosittaisiin toimintasuunnitelmiin kehittämissuunnitelmia. Myös paikallistiimejä on ohjeistettu laatimaan 1-3 kehittämiskohdetta omiin suunnitelmiinsa. Kehittämissuunnitelmia ja niiden toteutumista seurataan sekä koko yhdistyksen että paikallistiimien osalta. Hopen tavoitteena on edelleen säilyä yhteisöllisenä, kevyenä matalan kynnyksen organisaationa, joka avustaa lapsia ja lapsiperheitä heidän konkreettisissa tarpeissaan sekä toimii entistä rohkeammin perheiden äänenä yhteiskunnallisissa keskusteluissa. (H1.)

Paikallistoimijat osallistuvat ja niitä osallistetaan kehittämistyöhön ja -suunnitteluun. Esimerkiksi kampanjoissa tiimeiltä kysytään mielipiteitä jo kampanjoita suunniteltaessa. Valtakunnallinen budjetti ja toimintasuunnitelma kootaan tiimien suunnitelmien pohjalta.

Valtakunnallisissa tapaamisissa kehitetään toimintaa. Menetelmänä on usein työpajamuotoinen työskentely.
(H1.)

Haastateltavilla oli paljon hyvää pohdintaa toiminnan kehittämistä ja kehitysehdotuksia. Ehdotukset koskivat pääosin kyseistä paikallistiimiä, mutta toiveita esitettiin myös yhdistyksen ammatilliselle tuelle. Ehdotuksista on koostettu lista perusteluin ja haastateltavien kommentein höystettynä.

Molempien tiiminvetäjien haastatteluissa esille nousi valmiin mallin, sapluunan, puuttuminen tilanteessa, jossa uutta paikallistiimiä aletaan perustamaan. Paikallistiimin perustaminen ja toiminnan organisointi ”tyhjästä” koettiin työllään. Esille nousikin toive tämän asian kehittämistä. Haastateltavat pohtivat tällaiselle sapluunan kehittämälle olevan tarvetta, mikäli uusia paikallistiimejä on aloittamassa. Tarve koettiin siitä huolimatta, että itseorganisoituvaa mallia oli hyödynnetty näinkin pitkälle ja sen kautta oli saatu mahdollisuus rakentaa ”itsensä näköistä toimintaa”. (H2; H3.)

Kun toimintaa on jo 20:llä paikkakunnalla, on sieltä varmasti jo poimittavissa hyvät tavat paikallistiimien toimintaa rakentaa. Sellaisista voisi olla mielekästä aloittaa sapluunan rakentaminen. Tällaisesta sapluunasta voisi olla edelleen hyötyä myös jo toiminnassa oleville paikallistoimijoille. Tällaisesta saisi yhden hankkeen rakennettua Hope ry:n kehittämistyöhön. Tässä jokainen tiimi pääsisi nostamaan esille omaa osaamistaan, mikä voisi toimia myös motivaatiota ja sitoutumista kasvattavana toimenä.

... me [paikallistiimin perustajat] hirveesti oletettiin, että on olemassa joku valmis malli toimia. (Eli jokainen paikallinen taso rakentaa tyhjästä sen?) Se on ihan hirveen kuormittavaa. ... ei oo olemas mitään sellasta materiaalia siihen perehdytykseen... mutta siinä vaiheessa jos joskus tulee uusia toimipisteitä niin sille olis kyllä ihan hirvee tarve. ... intrassa ne kaikki valmiit materiaalit... materiaalit, että ne arvot ja kaikki ja sit siellä on ollu joitain tarinoita ja siellä on joitain kuvakansioita, missä on niitä kuvia mitä voi käyttää viestinnässä. Ja sit on viestintäohjeistus, et minkä säävyistä sen viestinnän kuuluu olla ja... et piti oikeestaan keksiä se pyörä uudestaan. Mut tässä vaiheessa kun ollaan, kun on eletty yli vuosi sitä Hopen elämää, niin kyl tultiin porukallaki siihen tulokseen että meidän toiminnan kannalta se oli ehkä parempi näin, että ihan oikeesti se piti miettiä ja sit tehdä, koska musta tuntuu että se toiminta kuitenkin – kun vertas valtakunnallisesti muihin toimipaikkoihin, ni kyllä se lähti ihan toisella tavalla lentoon.

(H3.)

Mainostaminen koettiin yhtenä merkittävänä kehittämisalueena. Ehdotuksissa pohdittiin jalkautumisen mahdollisuutta, esimerkiksi tapahtumiin tai Prisman aulaan. Alueen tietoisuutta toiminnasta olisi haluttu kasvattaa vaikkapa neuvoloiden henkilökunnalle toimintaa esittelemällä tai koulujen Wilma-viestitoiminnon kautta tiedottaen. Lisäksi erilaisten viestintävälineiden käytön tehostamista tai käyttöön ottamista pohdittiin.

... Vois mennä joihinki tapahtumiinkii mainostaa asiaa... Lehdessäkin vois mainostaa... Netin kautta kuitenkin leviää helpoiten...
(H4.)

... Pitäisi jotenkin jalkautua tonne, jos olis resursseja enemmän näissä vapaaehtoisissa mennä tonne oikeesti kertomaan tästä vapaaehtoistyöstä...
(H5.)

Haastatteluissa sekä kyselyssä pohdittiin myös yhteistyötahojen kanssa tehtävän työn syventämistä mainostamisen ja tiedottamisen lisäämisen kautta. Lisäksi esille nousi ehdotuksia sosiaalisen median tehokkaammasta käytöstä ja yhteistyön mahdollisuudet tiedottamisessa esimerkiksi koulujen kautta.

Viestisin palveluista ja toimintatavoista tehokkaammin somessa sekä yhteistyötahoille.
(Webropol-kysely.)

Erilaisten kohtaamistilanteisiin tarttuminen nousi esille. Esimerkiksi lahjoittajien kierrättämistä Hopen tiloissa ja samalla toiminnan esittelemistä pohdittiin yhtenä mahdollisuutena. Lahjoitusten vastaanottoa ja vuorovaikutusta lahjoittajien kanssa esimerkiksi tiedottamisen kautta pohdittiin paljon.

... Pitäis sitten tiukemmin vaan sanoa, että mitä me ei oteta vastaan, mutta jotkut pahoittaa mielen siitä sitten...
(H4.)

... joululahjakeräys, että olis kivempi mennä paikan päälle vaik vastaanottaa niitä. Nythän se on sitä että jos on keräys, niin aula palveluun tohon kakkoskerrokseen vienti. ...Toisko se luotettavuutta kun olis oikeesti joku siinä...
(H5.)

Haastatteluissa pohdittiin myös varautumista ja suhtautumista vieraskielisiin asiakkaisiin tai lahjoittajiin. Myös kaikenlaisia rajoitteita tai vaikeuksia pohdittiin. Näillä saattaa olla vaikutusta esimerkiksi siihen, kykeneekö apua hakemaan tai vastaanottamaan olemassa olevien rajojen puitteissa.

Ja jotkut on tullu, niiko ulkomaalaisiakin tänne, et ei puhu suomea, sit se on viel vaikeempi selittää...
(H4.)

Lisäksi kehittämissuhteita pohdittiin asiakkaiden tarvitseman avun näkökulmasta. Esille tuli ehdotuksia asiakkaiden saaman tuen laajentamisesta. Ajatuksena oli, että asiakas saisi enemmän ja laajempaa apua yhdestä tutusta paikasta yhdellä ja samalla käynnillä. Haastatteluilla oli selkeästi kaikilla myös halu asiakkaiden kohtaamiseen. Tämä poikkesi vertailukohtaan toiminnasta, jossa ongelmana oli ollut vapaaehtoisten niukka halukkuus asiakasiltoihin.

Konkreettiset välineet puhututtivat paljon niin haastateltavissa kuin kyselyynkin vastaajissa. Avaimien määrän niukkuus nousi useilla esille. Avaimia piti pyydellä muilta ja paikalle pääsi sen mukaan, milloin joku ”avainhenkilö” pääsi paikalle ovia aukomaan. Lisäksi esille nousi auton hankinnan mahdollisuus tai mahdollisuus saada kilometrikorvauksia oman auton käytöstä.

Vapaaehtoisten sitoutuneisuus tai sen puute puhuttivat. Vapaaehtoisten määrän tarve on olemassa, mutta vapaaehtoisilta toivotaan myös sitoutumista toimintaan. Vapaaehtoisten rekrytointi oli yksi merkittävimmistä kehittämissuhteista. Pehdytyksen kehittäminen nousi myös esille niin haastatteluissa kuin Webropol-kyselyssäkin.

Olemassa olevien jäsenten uudelleen aktivoiminen näyttäisi vaativan uudelleen organisointia, selkeyttä, vastuualueiden jakamista sekä tehtävien suunnittelua, ideointia ja aikataulutusta. Lisäksi toivottiin johtajuuden uudistamista sekä avoimuuden lisäämistä ja rekrytointin suunnittelua. Kannattaa myös pohtia, onko kaikkien (jäsenten) tiedossa vapaaehtoisten hankinnan olevan yhteinen asia sekä miten vapaaehtoiseksi pääsee. Onko pyydetty vapaaehtoiseksi tai onko käytetty vaikutusvaltaisten mukaan ottamista keinona?

Tilaisuuksia paikallistiimi on järjestänyt ja niitä kannattaa edelleen järjestää. Myös erilaiset tapahtumat ja täsmärekrutointi kannattaa ottaa asiaksi. Kehittämistä vaatii vielä uusien vapaaehtoisten vastaanottaminen. Paikallistiimissä pohdittiin myös jonkin verran taloudellisia seikkoja ja esille nousi taloudenhallintaan liittyvän tiedon, taidon ja tiedottamisen tarve.

... Alottaisin siitä vapaaehtoisten rekrytoimisesta...
(H5.)

Tarvittaisiin lisää henkilöitä avuksi. Paljon on jo vuosien aikana parantunut esim. Tiedotus ja päivystysten hoito.
(Webropol-kysely.)

... Jos tiiminvetäjät olis ohjeistanu – ohjeistaa, enemmän kun nyt, niin se vois auttaa tosi paljon kyllä... Tiiminvetäjän ohjeistusta [pe-rehdyttämistä] enemmän.
(H4.)

Motivoinnista voi tehdä lyhyen koosteen jo aiemmin tekstissä mainituista seikoista. Motivointiin vaikuttaa uusien haasteiden tarjoaminen vapaaehtoisille. Vapaaehtoisilla tulisi olla myös loman pitämisen mahdollisuus ja muutenkin oman elämäntilanteen huomioiminen vapaaehtoistyössä tukee motivoitumista ja sitä kautta sitoutumista. Uuden vapaaehtoisen vastaanottamiseen liittyy myös samanhenkiseen seuraan toiminnassa ohjaaminen. Yhteyttä vapaaehtoiseen tulee pitää, vaikka hän vaikuttaisi poistuneen toiminnasta. Selkeät ja hyvin suunnitellut tehtävät sekä positiivinen asenne nostavat motivaatiota.

Mukaan pyytäminen ja ottaminen puhututti haastatteluissa sekä kyselyssä. Tämä onkin merkittävä asia, kun huomioidaan kyselyyn osallistuneiden realistiset mahdollisuudet osallistua. Suurin osahan vastasi mahdollisuuksien osallistua olevan hyvät.

Pyytäis sekä siihen asiakkaiden kohtaamiseen, että tähän lajitteluhommaan, että näkis ettei oo vaan sitä ykstoikkosta lajittelua...
(H4.)

... Ottaa kaikki mukaan avoimin mielin.
(H4.)

Johtaminen nousi esille monessa tilanteessa ja aiheessa joko suoraan tai välillisesti. Vastuiden ja tehtävien koordinointi keskustelutti paljon. Lisäksi vastuunjaolliset asiat nousivat esille. Tiedon kulkuakin pohdittiin paljon. Toivottiin uutta koordinointia ja vastuualueiden jakamista. Toivottiin tällä ratkaisua yhden tai muutaman ihmisen kohdalle kasautuvaan suureen työmäärään.

Viestinnän kehittämistä myös tuotiin esille. Avoimuutta toivottiin enemmän. Avoimuushan on myös yksi Hope ry:n kehittämiskohteista tiimeissä. Toivottiin asioista puhumista ja tiedon välittämistä enemmän. Lisäksi pohdittiin toimintaa hankaloittavana, jos yhteyttä toiminnassa keskeisesti mukana olleisiin ihmisiin ei saatu. (H1; H2; H3; H4; H5; Webropol-kysely.)

Näiden asioiden koettiin vaikeuttavan myös itse auttamistyötä. Joidenkin perheiden kohdalla avunpyyntöihin vastaaminen saattoi jäädä kokonaan, koska reagointi niihin viivästyi liian paljon. Toisaalta avunpyyntöihin vastaamiseen liittyi myös ristiriitaista tietoa vapaaehtoisten välillä. Toinen koki, ettei hänellä ole valtuuksia itsenäisesti asiaa hoitaa ja toinen taas esitti toiveen itsenäisempään toimintaan. Myös vapaaehtoisten kunnioittaminen nostettiin kehittämisen alueella olevaksi teemaksi. (H1; H2; H3; H4; H5; Webropol-kysely.)

Virallisempi tieto kaikki siellä yhden takana.
(H5)

... Perheet, jos he kyselee jotain niin sit oot, että mäpä laitan tiedon eteenpäin, ja sit kuitenkin se pitää viedä sille yhdelle ihmiselle ja hän hoitaa... Mä haluaisin viedä sen asian itse loppuun asti. Henkilökohtaisesti, et mun ei tarvis kovin monelle ihmiselle siitä tosi montaa kertaa sanoa eteenpäin... et se on ehkä semmonen vähän isompi kulmakivi.
(H5.)

Avoimuus, asioista tiedotettaisiin kaikille vapaaehtoisille, ei vaan pienelle porukalle.
(Webropol-kysely.)

Viestinnässä tulee huomioida monenlaisia seikkoja. Tiedonkulun parantamisen lisäksi sen suunnittelu ja viestinnän erilaisiin tehtäviin rekrytoiminen ovat tärkeitä elementtejä sen kehittämisessä. Viestinnän menetelmiä on runsaasti ja niistä täytyy tehdä valintoja. Avoimuuden kehittäminen ja viestinnän kehittäminen kaikkiin suuntiin koettiin tarpeelliseksi. Ulospäin suuntautuva viestintä vastaa ajan henkeä ja siihen tulee kiinnittää huomiota.

Yhteistyö Hopen sisällä nousi myös esille. Yhteistyötä toivottiin niin ammatillisen tuen kanssa kuin muidenkin paikallistoimijoiden kanssa. Pohdittiin esimerkiksi muiden paikallistiimien kanssa tehtävää yhteistyötä. Tällaisesta esimerkkinä sosiaalisessa mediassa julkaisujen jakaminen (mainostaminen). (H4.)

Niin haastatteluissa kuin kyselyssäkin esitettiin toiveita työntekijöiden antamalle tuelle. Heiltä toivottiin reagointia sekä tuen kohdentamista erityisesti paikallistiimeille, joissa oli niukasti vapaaehtoisia sekä asiakkaita. Myös lisäresursseja toivottiin sitä kautta. Jatkossa kannattaisi varmasti kiinnittää huomiota myös siihen, millä tavoin tiiminvetäjien jaksamiseen kiinnitetään huomiota. Millä keinoin puututaan tilanteisiin, joissa huomataan jaksamisen kanssa haasteita ja miten voidaan tiiminvetäjiä tukea näissä tilanteissa. Toki ennen kaikkea tärkeää olisi ennakoida, jotta vapaaehtoistyössä väsymistä ei pääsisi tapahtumaan. (H2; H4; Webropol-kysely.)

Haastatteluissa kysyttiin, mitä haastateltava näkee Hopelle kuuluvan viiden vuoden päästä. Toiminnan toivottiin kehittyneen siihen mennessä, asiakkaiden löytymisen/tavoittamisen tehostuneen ja Hopen mahdollisuudet kierrättämisen saralla nousseen tietoisuuteen. Lisäksi pohdittiin, miten toimintaa saadaan ihmisille tutuksi ja kuinka kohtaamistilanteita myös lahjoittajien kanssa voisi kehittää. (H2; H4; H5.)

Toivottavasti se on kehittynyt jotenkuten siihen mennessä, et ois enemmän asiakkaita... ja sitte ihmiset ei lahjottais sellasii mitkä on oikeesti huonoja, likasii vatteita ja tälläsii mitä ei voi käyttää... Ollis enemmän vapaaehtoisia... (H4.)

... Kierrättäminen on tärkeämpää ja tärkeämpää... (H5.)

Toivois esim. että jos joskus joku tois lahjoituksia, niin vois ehkä sitä kautta tutustua, ja ehkä silleen... Ja tuli tosta mieleen ehkä kehittämiseksi se, että pystyis tässä, esim. just silloin jos on lahjoituksia, niin vois kierrättää lahjoittajia täällä et ne näkis et minkälaiset tilat täällä on, vielä paremmin, ja pystyis siitä vähän houkuttelemaan tänne... (H5.)

Materiaalin pohjalta opinnäytteen laatijalle myös nousi erilaisia mahdollisuuksia toiminnan kehittämisen suhteen. Niistä joitakin nostetaan esille tässä lyhyesti. Hope ry:ssä voisi kehittää paikallistiimeille erilaisia helppoja työkirjoja. Työkirjamaisia oppaita yhdistystoimintaan on olemassa jonkin verran kirjallisuuden puolella sekä netissä löytyvistä tiedostoista. Niitä hyödyntäen ja päivittäen voisi laatia työkirjoja, jotka vastaavat tämän ajan vapaaehtoistyön vaatimuksiin.

Työkirjojen aiheita voisi olla esimerkiksi toiminnan suunnittelu, toiminnan kehittäminen, kriisitilanteet, vapaaehtoisten rekrytointi, vapaaehtoisten perehdytys, vapaaehtoisten sitouttaminen (motivaatiotekijät), koulutussuunnitelma niin koko yhdistykselle kuin paikallistiimeillekin. Vaikkapa perehdytysuunnitelman laatiminen kaikille tiimeille olisi helppoa, kun siihen sisällytetään tietyt täytettävät ja täydennettävät kohdat. Ohjeistus kuormittavien asioiden ja tilanteiden purkamiseen voisi olla.

Lisäksi joitakin työkaluja voisi kehittää. Esimerkiksi ilmoittautumisjärjestelmät. Näitä on käytössä osalla tiimeistä. Mieleen kuitenkin nousi ajatus, että olisiko tästä hyvä olla olemassa jokin linjaus ja ohjeistus käyttöön. Myös koulutuksen tarpeen työkalujen käyttöön voisi selvittää.

Turvallisuus voisi olla oma tutkimuksen ja kehittämisen aiheensa. Huonekalujen välittämistä voisi myös pohtia. Mahtuuko se Hope ry:n toimintaan? Jos siihen päädytään, niin miten sitä voisi kehittää? Voisiko tämän ympärille kehittää myös yritys yhteistyötä paikallisesti tai laajemminkin? Entä kodinkoneiden lahjoittaminen. Olisiko esimerkiksi pesukoneiden lahjoittaminen Hopen kautta mahdollista toteuttaa? Entä onko siihen tarvetta?

Viestintäsuunnitelman laatiminen voisi myös olla paikallaan. Tähän ammatillinen tuki voisi tuoda oman panoksensa ja lisäksi osallistaa paikallistiimejä. Tämän ympärille olisi mahdollista perustaa oma hanke. Hankkeen kautta voisi yhteistyötä tehdä oppilaitosten tai yritysten kanssa. Esimerkiksi Hatara (2016) on laatinut opinnäytetyönä viestintäsuunnitelman yhdistykselle.

Projektien suunnittelussa voisi enemmän fokusoida kohderyhmät ja toteuttaa toiminnan suunnittelu heidän toiveiden ja tarpeiden kautta. Toisin sanoen kannattavaa olisi ottaa kohderyhmän edustajia mukaan suunnittelutyöhön. Vapaaehtoistoiminta sisältää erilaisia toimintoja, joita voisi selventää jaottelamalla esimerkiksi palveluihin, yleiseen vapaaehtoistoimintaan, kampanjointiin sekä johtoon ja hallintoon. Jaottelu voisi selkeyttää myös toimintaa esimerkiksi rekrytoimisen kannalta: Erilaisiin toimintoihin tarvitaan erilaisia vahvuuksia ja ominaisuuksia. (Pessi & Oravasaari 2010, 170.)

On helpompaa löytää tehtäviin vapaaehtoisia, kun tehtävät ovat selkeitä ja hyvin suunniteltuja. Lisäksi positiivisella asenteella on merkityksensä. Rekrytoinnin suunnittelu on usein kannattavaa kaikkien näkökulmasta. Järjestö saa motivoituneen vapaaehtoisensa mukaan toimintaan, joka edesauttaa järjestön toimintaa eteenpäin. Vapaaehtoinen saa uudenlaisia vaikuttamisen kokemuksia itseluottamusta toimintansa kautta sekä ystäviä ja iloa tekemisen ohella. Kannattaa siis määritellä ensin tehtävä, sitten rekrytoida siihen tekijä. Tekijää etsiessä kannattaa olla mietittynä, millaiselle vapaaehtoiselle tämä tehtävä sopisi. Arvioi myös, minkä verran osaamista ja kokemusta sekä aikaa tehtävän tekemiseen tarvitaan. (Karreinen 2013, 42-43.)

Jäsenhankinnan keinona voidaan käyttää vaikkapa projektia tai kampanjaa. Ennen tällaisia keinoja jäsenten tulemisen perusasioiden tulisi olla kunnossa. Liittymislomakkeet tai -linkit ja muu jäsenten hankintaan liittyvä materiaali (esim. tieto kuinka jäseneksi vii liittyä) olisi oltava kaikkien jäsenten tiedossa ja käytettävissä. Jäsenten ja hallituksen sosiaaliset verkostot voisi hyödyntää. Lisäksi voidaan pohtia, jäseneksi henkilöitä tai yhteisöjä, joiden liittymisellä olisi yhdistykselle lisäarvoa. (Halonen 2013, 25-28.)

Ihmisten kiinnostus ja into toimintaan herää ajankohtaisten ja koskettavien aiheiden kautta. Tällaista voi hyödyntää esimerkiksi tilaisuuden järjestämisessä (piknik, keskustelutilaisuus, mielenosoitus) ja sitä kautta uusien jäsenten ja vapaaehtoisten rekrytoinnissa. Tapahtumat toimivat myös yhdistyksen mainoksena. Ihmisten käyttämät kanavat (sosiaalinen media, kotisivut, blogit) tulisi huomioida. Yhteistyö ja verkostoituminen muiden yhdistysten kanssa esimer-

kiksi yhteisten projektien ja tapahtumien kautta on voimavarojen yhdistämiseen hyviä keinoja. Täsmärekytointi on yksi rekrytoinnin tapa. Silloin haetaan vapaaehtoista tekemään jotakin tiettyä tehtävää. (Halonen 2013, 25-28.)

Uusien jäsenten vastaanottaminen on motivoinnin ja sitouttamisen ensiaskel. Jäseniä pyritään aktivoimaan heti liittymisen jälkeen. Nopeus ja henkilökohtainen kontakti, vaikkapa tervetulleeksi toivottaminen ja toimintaan mukaan kutsuminen, jäseneen toimii. Uusien jäsenten tervetuloisuus voisi olla yksi toimiva tapa. Menestyvä yhdistys reagoi uusiin jäseniin nopeasti, jopa alle viikossa. Uudelle jäsenelle voidaan nimetä tutor, joka pitää yhteyttä ja ottaa kanssaan mukaan toimintaan. Uudet jäsenet kannattaa ottaa mukaan myös epäviralliseen toimintaan (illanistujaiset). Näin salaseuravaikutelma saadaan purettua. (Halonen 2013, 28-31.)

Jäsenhankinnan epäonnistumisiin liittyy monia yleisiä yhdistyksissä tavattavia tekijöitä. Perusjäsenten voimavarat saattavat kuluu perustoimintaan. Erilliseen jäsenhankintaan ei riitä energiaa. Jäsenhankintakampanjat saattavat epäonnistua. Tässä usein ongelmana ollut, että suunnittelu on hyvää, mutta toteutus jää muutaman aktiivin vastuulle. Tällöin jäsenhankinnan esillä pitäminen kaiken toiminnan ohella voi olla rekrytointitapahtumia tai -kampanjoita tehokkaampaa. Jäsenhankintaosaaminen saattaa puuttua. Joskus on myös niin, että yhdistyksessä ei ole motivaatiota kasvamiseen. Myös asenteella on väliä. Jos jäsenhankintaan suhtaudutaan mahdottomana tehtävänä, se myös on sitä. Asennetta ja uskoa omaan toimintaan tarvitaan tässäkin tehtävässä. (Halonen 2013, 31-32.)

Erilaisten motiivien tiedostaminen on huomioitava uusien vapaaehtoisten hankinnassa ja jo olemassa olevien pysymisen eteen tehtävässä työssä. Yhdistyksen kannattaakin tarjota eri tavoin motivoivia tehtäviä ja tehtäviä, jotka motivoivat useammalla tavalla. Näin on todennäköisempää saada mukaan laajemmin vapaaehtoisia ja herättää kiinnostusta erilaisissa ihmisissä. Motivaation olemassaolo ja motivointi ei kuitenkaan yksin riitä. Uusien vastaanottaminen pitää huomioida järjestössä. Sovitaan vastuualueita. Jonkun vastuulla on uusien vastaanottaminen, perehdyttäminen, toisen vastuulla seuraavien tapahtumien järjestäminen (toiminnan jatkumo heti nähtävissä) ja kolmannella näiden seuraavien tapahtumien markkinointi uusille. Kannattaa muistaa myös

vanha keino: Pyydä mukaan. ”Mennäänkö yhdessä tuonne ensi viikolla? Haenko sinut jostakin kyytiin tai mennäänkö samalla bussilla?” On tutkittu, että *henkilön arvostus ja vahva sosiaalinen asema lisää sitoutumista ja motivaatiota*. Hyvä ilmapiiri on paras mainos ja tervetuloivotus. (Halonen 2013, 34-35, 40.)

Rekrytoinnin jälkeen motivaation säilyminen on tärkeää. Näin vapaaehtoinen pysyy toiminnassa mukana. On hyvä tiedostaa, että motivaatio alkaa rekrytoinnin jälkeen usein laskea. Kannattaa tarjota uusia haasteita, loman pitämisen mahdollisuuksia ja muistaa, että osallistumisen päättämisen mahdollisuuskin on hyvä olla olemassa. Motivaatio vaihtelee ajan ja elämäntilanteen mukaan. Joskus samanhenkinen seura motivoi ja toisinaan taas uusien haasteiden mahdollisuus. (Halonen 2013, 40-41.)

Uusien vapaaehtoisten vastaanottamiseen oli kiinnitetty vertailukohtana olleessa paikallistoiminnassa mielenkiintoisella tavalla huomiota. Heidän kanssaan käytiin keskustelua toiminnan esittelyn yhteydessä. Tässä samalla tiiminvetäjä sai kuvan vapaaehtoisesta ihmisenä. Näin hänen oli helpompi ohjata mahdollisesti yhdessä viihtyviä vapaaehtoisia samaan ryhmään. Tämä on selkeä ihmistuntemusta ja osaamista, johon kannattaisi yleisemminkin vapaaehtoistyössä kiinnittää huomiota. Hope ry:ssä tätä huomiota voisi nostaa esille tiiminvetäjien koulutuksissa ja tapaamisissa sekä tiiminvetäjille suunnatussa ohjeistuksessa. (H3.)

... taas tavallaan heidän ohjaaminen yhteen, ketkä on vähän samantyyppisiä – ketkä on tarkkoja ni kannattaa ohjata niihin rekisterintäyttöhommiin, ja ketkä on tämmösii ihmisläheisiä niiku nää meidän terapeutti X ja nää sairaanhoitajat, kannattaa olla siel asiakasrajapinnassa.
(H3.)

Vapaaehtoisten motivoinnissa voidaan käyttää kannustavaa ohjausta, jossa vapaaehtoisena toimijoille osoitetaan arjessa konkreettisesti kiinnostusta hänestä, hänen jaksamisestaan, intresseistään ja ideoistaan. Vapaaehtoista kuunnellaan, kohdataan, ollaan hänelle läsnä ja annetaan hänelle aikaa. Vapaaehtoisen toimintaa arvostetaan ja kiitetään ja se osoitetaan sanoin sekä teoin. Vapaaehtoiselle osoitetaan häntä pidettävän tärkeänä ja hänen panostustaan tarpeellisena. Vapaaehtoisen muutostarpeita kuullaan ja pohditaan

kuinka toiminta voi elää mukana toimintakaassa ja muuttuvissa elämäntilanteissa. (Pessi & Oravasaari 2010, 178.)

Oon kyllä muistanu aina kiittää kaikkia siitä, et mitä he on tehny vapaaehtoisena. Ja toki myös kiittää lahjoittajia lahjoituspäivien jälkeen, ja tämmösiä. Ne on pieniä asioita, mut sillä on kuitenkin iso merkitys.

(H3.)

Kun uusi vapaaehtoinen sitten katoaa toiminnasta muutaman kerran jälkeen, kannattaa häneen edelleen olla yhteydessä. Hänellä on antaa arvokasta tietoa palautteen muodossa. Palautteen keräämiseen liittyy järjestössä myös sen käsittely toimijoiden kesken. Näin luodaan ja nähdään kehittymisen mahdollisuuksia. Samalla voi pohtia, mihin olemassa oleviin asioihin kannattaa jatkossakin panostaa ja mihin taas hakea muutosta. (Halonen 2013, 41.) Tässä opinnäytetyössä Webropol-kyselyn kautta tätä tietoa hyödynnettiin. Kyselyn tulokset vahvistavat Halosen antamaa informaatiota. Kyselyyn vastaajilta saatiin arvokasta tietoa toiminnan kehittämistä ajatellen.

Rekrytoinnin epäonnistumisen tekijöinä on usein huono suunnittelu. On saatettu etsiä tehtävään sopimatonta vapaaehtoista tai jätetty kertomatta tarkat tiedot tehtävästä. Perehdytyksen laiminlyöminen kostautuu ikävänä kokemuksena niin vapaaehtoiselle kuin järjestölle. Pahimmassa tapauksessa vapaaehtoinen ”katoaa” ja jättää sovitut tehtävät hoitamatta. Vapaaehtoistoiminnan tarkoituksena on olla hauska harrastus, ei liian isoja vaatimuksia tuova taakka. Epäonnistuneen rekrytoinnin jälkeen kannattaa selvittää syyt ja pohtia toiminnan muuttamista jatkossa. Näin voidaan seuraavalla kerralla ennaltaehkäistä epäonnistumisia tältä osin. On hyvä olettaa, että vapaaehtoinen osaa ja halua tehdä parhaansa. Tekemisen tapoja on toki monenlaisia ja sitä erilaisuutta järjestössä tulisi vapaaehtoistenkin kesken kyetä sietämään. Perfektionistin kannattaakin tutkia itseään ja toimintaansa. Tuleeko vaadittua itseltä tai toisiltakin liikaa? (Karreinen 2013, 46-48.)

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Yhteisöpedagogin tehtäviin kuuluu Ammattinetin (KEHA-keskus 2019) mukaan ihmisten osallisuuden edistäminen yhteisössä ja yhteiskunnassa. Työ voi olla ohjausta, kouluttamista tai toiminnan suunnittelua. Työssä tarvittavaa osaamista on esimerkiksi pedagogiikka, organisointitaidot ja hyvät vuorovaikutustaidot. Yhteisöpedagogin työpaikkoina on kunnat, seurakunnat, järjestöt ja sosiaalipalveluihin suuntautuneet yritykset. Yhteisöpedagogin työkenttään kuuluu ihmisten ohjaaminen, tukeminen ja aktivoiminen, heidän kiinnittymisensä edistäminen yhteiskuntaan ja yhteisöön sekä kansalaistoiminnan edistäminen. Tiiminvetäjä (H3) toteaaakin yhteisöpedagogin olevan ”tulevaisuuden ala” niin työelämässä kuin vapaaehtoistoiminnassakin. Hänen tiiminvetäjäparinsa on yhteisöpedagogi ja hän on haastateltavan mukaan kokenut yhteisöpedagogin koulutuksesta paljon hyötyä myös vapaaehtoistoiminnassa.

Kolmannella sektorilla on varmasti paljon tehtäviä ja tarpeita, joihin yhteisöpedagogit pystyisivät ammattitaidollaan vastaamaan. Näkisin yhteisöpedagogin työkenttänä myös järjestöjen välisen yhteistyön kehittämisen sekä koko kolmannen sektorin, julkisen sektorin ja yksityisen sektorin yhteistyön kehittämisen edelleen. Huomioitavaa on myös tulevaisuuden näkymät, joissa tuotiin esille ns. neljännen sektorin muodostumisen. Neljännen sektorin toimintaa voidaan myös linkittää edellisten yhteistyöhön mukaan. Lisäksi yhteisöpedagogin ammattitaidolla voidaan vastata muuttuvan yhteiskunnan myötä suuressa muutoksessa olevaan yhdistyskenttään ja sen kehittämistyöhön, jotta se vastaisi yhteiskunnan nykytilaa ja huomioisi yhteiskunnan tulevan tilan. Ylipääntään yhteisöpedagogi kykenee liikkumaan näiden kaikkien sektoreiden rajapinnoilla, minkä kautta ammatin arvo nyt ja tulevaisuudessa voisi olla suuresakin nousussa. Yhteisöpedagogi on riittävän lähellä käytännön toimintaa ja riittävän lähellä teoreettista tietopohjaa.

Kolmannen sektorin johtamisen kehittämisen tarve vaikuttaisi olevan varsin akuutti. Johtamisesta ylipääntään on paljon tutkittua tietoa ja monia menetelmiä olemassa. Kuinka sitten rakennetaan kolmannelle sektorille sopiva johtamismenetelmä nojaamatta näihin bisnesmaailman ja julkisen sektorin johtamismalleihin? Eettisyyden huomiointi on tässä yksi merkittävä seikka. Kolmannen

sektorin johtamismallin kehittäminen saattaisi hyvinkin hyödyntää myös bisnesmaailmaa ja julkista sektoria tuoden uudenlaista johtamisen mallia niihin. Jo nyt voidaan johtamista pohtia hyvin pitkälle motivoivien tekijöiden kautta. Näiden pohtiminen ei ole poissuljettua bisnesmaailmassa tai julkisella sektorilakaan, vaan voisivat tuoda lisäarvoa molempiin esimerkiksi työhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden kautta. Toisaalta taas työhyvinvointiin ja -tyytyväisyyteen liittyvän tiedon hallitsemisesta voi olla hyötyä myös kolmannen sektorin toiminnassa. Pitää vain muistaa kontekstin olevan eri kuin julkisella sektorilla tai bisnesmaailmassa. Työhyvinvoinnin pohtimisessa taas näkyy paljon motivaatiotekijöiden huomioimista.

Vapaaehtoistyön tekeminen on muuttunut ja sen myötä muutoksen olisi kolmannella sektorilla jo pitänyt tapahtua. Kun vapaaehtoisille tarjottavat tehtävät tulee olla selkeitä, pilkottuja ja hyvin suunniteltuja ja valinnan vapautta pitää tarjota ja siihen lisätään johtamisen vaatimukset, voidaan kysyä, onko kyseiset organisointi- ja johtamistehtävät enää vapaaehtoisesti hoidettavissa? Kuinka paljon osaamista ja taitoa eri aloista vapaaehtoiselta, vaikkapa tiiminvetäjältä, voidaan odottaa? Minkä verran yhdistyksissä, esimerkiksi Hope ry:ssä, tulisi olla palkattua työvoimaa, jotta vaatimukset tiiminvetäjille olisivat kohtuulliset? Toiminnanjohtajakin (H1) totesi olevansa toiminnanohjaajan kanssa mahdollistamassa vapaaehtoisten toimintaa.

Varmasti paljon saadaan aikaan täsmärekrutoinnin keinoin sekä yhteistyökumppaneiden kautta. Hope ry esimerkiksi on mukana kehittämistyössä, jossa ammatillista apua lahjoitetaan yrityksen kautta. Keinoja on siis monenlaisia. On kuitenkin syytä pohtia, voiko ylemmällä taholla, tässä tapauksessa ammatillisella tuella, olemassa olevalla resurssipulalla vaikutuksia resurssipulaan paikallistiimeissä ja tiiminvetäjillä?

Voidaan tehdä johtopäätös, että Hope ry:n vapaaehtoistoiminnassa pääsee toteuttamaan sekä pohdinnan että toiminnan osuutta motivaation näkökulmasta. Paikallistiimien välillä saattaa olla suurtakin vaihtelua sen suhteen, kuinka paljon kukin voi itse tätä omaa osuuttaan säädellä ja kuinka monipuolisia vaihtoehtoja vapaaehtoisille pystytään paikallistiimeissä tarjoamaan.

Haastatteluiden perusteella oli kovin merkityksellistä, millaista kuvaa ystäväpiiri tai vaikkapa opiskelukaverit antoivat Hope ry:stä. Tästä voi päätellä olevan erityisen merkityksellistä myös rekrytoinnin kannalta, millaista kuvaa vapaaehtoistyötä tekevät tai siihen pyrkivät toiminnasta ja koko yhdistyksestä saavat. Hyvin organisoitu, selkeä ja suunnitelmallinen toiminta antaa toisenlaisen kuvan kuin sekava ja ennakoimaton. Ihmisten (vapaaehtoisten, yhteistyötahojen, asiakkaiden jne.) saamalla mielikuvalla on siis suuri merkitys. Se toimii markkinointina puolesta tai vastaan.

Kuvassa 11. on tiivistettynä joitakin paikallistiimin vahvuuksia ja haasteita. Lisäksi on laadittu mahdollisia tavoitteita ja toimenpide-ehdotuksia. Tämä on koostettu aineiston sekä niistä syntyneiden johtopäätösten pohjalta. Tämä kuva on laadittu konkretisoimaan tässä työssä esiteltyjä tekijöitä. Tämän voidaan ajatella olevan myös jonkinlainen työkalu paikallistiimille ja Hope ry:lle toiminnan kehittämisen pohtimiseen.

VAHVUUDET	HAASTEET	TAVOITTEET	TOIMENPIDE-EHDOTUKSET
Sijainti ja paikallisuus	Laaja toimialue, kyydin tarvitseminen	Paikallinen toiminta vastaamaan koko toimialueen perheitä	Tiedottamisen suunnittelu. Vastuualuetta hoitamaan asian osaava työntekijä ja minitiimi/vapaaehtoinen. Yhteistyön kehittäminen kuljetukselle.
Motiivi auttaa lapsiperheitä	Sitoutuneiden toimijoiden niukkuus	Motivaatiotekijät vahvistamaan sitoutumista	Motivaatiotekijöiden tunnistaminen ja toiminnan kehittäminen niiden pohjalta.
Avun kohtaaminen tarpeen kanssa	Avunpyyntöihin vastaaminen pitkittynyt	Nopeampi reagointi avunpyyntöihin	Selkeä suunnitelma auttamisketjuun. Vastuualueiden jakaminen vapaaehtoiselle/mini tiimeille.

Asiakkaalle tuttu ja turvallinen toiminta/toimija	Toiminnan jatkuvuuden haaste, toiminnan laajentamisen tarve	Toiminnan jatkuvuus taattuna, toiminnan laajentaminen mahdollista	Rekrytointi: Vaatimusten tiedostaminen, suunnitelma, toteutus.
Kaikki tervetulleita	Ristiriitaiset kokemukset yhteisöllisyydestä	Yhteisöllisyyden kokemus toimintaan osallistuvilla	Yhteisöllisyyttä lisäävien menetelmien ja osa-alueiden hyödyntäminen.
Suora auttamismenetelmä	Vaatii resursseja (asiakastyö, varastotyö, tiedottaminen jne.)	Resurssit kunnossa suhteessa toimintaan, tehtävät vastaamaan tekijöiden osaamista	Rekrytointi. Tehtävien organisointi. Vastuualueiden jakaminen. Tehtävien pilkkominen erilaisiin kokonaisuuksiin.
Hyvä tuotevalikoima	Varaston fyysiset rajat, huonekalujen vastaanotto ei onnistu	Tuotevalikoima vastaa tarpeita. Huonekalujen välitys toimimaan, jos siihen tarve olemassa.	Kartoitetaan tarve. Keskitytään asiakkaiden kannalta olennaisimpaan. Vastuualueiden jakaminen.

Kuva 11. Kaavio vahvuuksista, haasteista, tavoitteista ja toimenpide-ehdotuksista Hope ry:n paikallistiimin osalta.

Tässä opinnäytetyössä on paljon käsitelty vapaaehtoistyöhön, sen motivaatiotekijöihin ja johtamiseen liittyvää teoriaa. Teorian käsitteleminen on antanut ja antaa hyvää pohjaa aiheen moninaisuuden ja monien erilaisten vaikutusten ja tekijöiden merkityksestä. Kun lisäksi vapaaehtoistyön aihe on inhimilliseen kärsimykseen liittyvä, tuo se omat haasteensa vapaaehtoistyön pohdinnalle ja tutkimiselle. Kolmas sektori ja vapaaehtoistyö elää tällä hetkellä muutoksen aikaa. Sen vuoksi esimerkiksi johtamiseen liittyvää tietoa tulee arvioida tarkasti. Vapaaehtoistyön johtamiseen liittyvässä materiaalissa usein todettiin uudenlaisen kolmannen sektorin johtamisen tarvitsevan kehittämistä ja jopa kokonaan uudenlaisen tavan synnyttämistä. Niinpä voidaan ajatella kirjallisen materiaalin olevan koko ajan tietyllä tavalla vanhaa, vaikkakin siitä saa hyvää teoriapohjaa.

Kun tämän yhteiskunnallisen muutoksen ja sen kautta kolmannen sektorin muutoksen ymmärtää, ymmärtää myös vapaaehtoistyöhön, sen organisointiin ja johtamiseen liittyvää problematiikkaa. Tilanne ei ole tarkastelun kohteena olevassakaan paikallistiimissä helppo, joskin kehittymisen ja kehittämisen mahdollisuudet voivat yhä olla olemassa. Paikallistiimi kuitenkin varmasti tarvitsee tässä vahvaa tukea niin Hope ry:n ammattilaisilta kuin yhteistyökumppaneilta ja mahdollisilta uusilta vapaaehtoisiltakin. Vaikka kaupunki on jo tukenut toimintaa resursseja yhdistyksen käyttöön luovuttamalla, voi se varmasti tarjota myös muunlaista tukea, esimerkiksi osaamisen kautta.

Tämän opinnäytetyön kautta tehdyn pienen tutkimuksen luotettavuutta voidaan pohtia eri näkökulmista. Tutkimus kattaa aina jonkin tietyn otannan, joka tässä oli varsin pieni. Näin esille pääsee tiettyjen toimijoiden näkemykset ja kokemukset. Lisäksi on huomioitava, että ne on käsitelty opinnäytetyön laatijan käsien ja ajatusten kautta. Tällöin on aina väärinymmärryksen tai alkuperäisen ajatuksen muuttumisen riski olemassa. Työssä on kuitenkin pyritty mahdollisimman objektiiviseen näkökulmaan kuulemalla useampaa eri tehtävää hoitanutta/hoitavaa toimijaa. Työn tekstiä on myös lähetetty haastateltaville tarkastettavaksi, kommentoitavaksi ja hyväksyttäväksi. Näillä toimilla on pyritty objektiivisuuteen sekä eettisyyteen.

Johtopäätöksistä voi tulkita aiheen vaativan paljon lisätutkimista ja lisää kehittämistä, jotta kaikkiin kysymyksiin saataisiin vastaukset. Sikäli yksi tutkimus tai yksi opinnäytetyö on aina "raapaisu" jostakin ja lisätiedon saamiseksi tarvittaisiin paljon lisää työtä. Aiemmin tehdyt tutkimukset kuitenkin ovat pohjana uudelle ja sitä kautta jokainen tarpeellinen. Tästä opinnäytetyöstä toivotaan olevan hyötyä Hope ry:lle yleisesti sekä tarkastelun kohteena olleelle paikallistiimille ja sen toiminnalle sekä toiminnan kehittämiseksi. Tämä opinnäytetyö ei pysty tarjoamaan selkeitä ja räätälöityjä ehdotuksia kehittämistoimenpiteistä. Se tarjoaa kuitenkin sekä aiempaan tutkimustietoon että opinnäytetyön prosessissa haastatteluiden ja kyselyn kautta nousseeseen tietoon perustuvia ehdotuksia melko runsaastikin.

LÄHTEET

Drucker, P. 2005. Managing the Nonprofit Organization. Principles and Practices. New York: Collins Business 2005.

Eskola ym. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas 3. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus. 5., uudistettu painos, 27-51.

Eskola, J. 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Lammi-Taskula, J & Karvonen, S. (toim.). Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Teema 21. Pdf-dokumentti. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116712/THL_2014_21Teema.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Viitattu 4.5.10.2019].

Eskola, J. & Suoranta J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Euroopan Unioni 2018. Vapaaehtoistyö. WWW-dokumentti. Tarkistettu 2.5.2018. Saatavissa: https://europa.eu/youreurope/citizens/education/volunteering/index_fi.htm [viitattu 1.10.2018].

Halonen, M. 2013/a. Ensimmäinen askel: Vapaaehtoistehtävien paketointi. Teoksessa Karreinen, L., Halonen, M. ja Tennilä, M. (toim.) 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry. 2. painos. 9-22.

Halonen, M. 2013/b. Toinen askel: Aktiivisella jäsenhankinnalla lisää vapaaehtoistoimijoita. Teoksessa Karreinen, L., Halonen, M. ja Tennilä, M. (toim.) 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry. 2. painos. 23-33.

Halonen, M. 2013/c. Neljäs askel: Rekrytoi oikea henkilö oikeaan tehtävään. Teoksessa Karreinen, L., Halonen, M. ja Tennilä, M. (toim.) 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry. 2. painos. 42-50.

Halonen, M. 2013/d. Viides askel: Vapaaehtoisura järjestössä. Teoksessa Karreinen, L., Halonen, M. ja Tennilä, M. (toim.) 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry. 2. painos. 51-61.

Harju, A. 2004. Järjestön kehittäminen. Vantaa: Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry.

Harju, A. 2007. Järjestöjen uudet haasteet Yhdysvalloissa. Kansalaisfoorumi.net-verkkolehti. Verkkojulkaisu. Julkaistu 18.9.2007. Saatavissa: https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/jarjesto- ja_yhdistystoiminta/kansalaisfoorumi.net/jarjestojen_uudet_haasteet_yhdysvalloissa [viitattu 7.11.2019].

Harju, A. s.a. Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen – Järjestöt suunnan näyttäjinä. Verkkojulkaisu. Kansalaisyhteiskunta. Saatavissa https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/sosiaalinen_paaoma_ja_yhteisollisyys/tasa-arvo_ja_osallisuus_vayla_terveyteen [viitattu 4.10.2019].

Hatara, S. 2016. Viestintäsuunnitelma Klato ry:lle. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Pdf-tiedosto. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/114864/Hatara_Sari.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 18.11.2019].

Heikkala, J. 2015. Järjestötoiminnan paradigman muutos. Teoksessa Riikonen, S. ja Nyman, T. (toim.). Monialainen ja kheittyvä järjestötoiminta. Elinvoimaisuutta ja uudstavaa ajattelua toimintaympäristön muutoksessa. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 10. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. Pdf-tiedosto. Saatavissa: <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2015/12/riikonen-satu-ja-nyman-tarja-moninainen-ja-kehittyva-jarjestotoiminta-netti-31.12.pdf> [viitattu 7.11.2019].

Helander, V. ja Laaksonen, H. 1999. Suomalainen kolmas sektori. Rakenteellinen erittely ja kansainvälinen vertailu. Tiivistelmä raportista. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/jarjesto- ja_yhdistystoiminta/aiemmat_artikkelit/suomalainen_kolmas_sektori [viitattu 26.3.2019].

Hirsjärvi S. ja Hurme H. 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Hogdes, J. ja Howieson, B. 2017. The challenges of leadership in the third sector. Pdf-tiedosto. European Management Journal 35. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/312206956_The_challenges_of_leadership_in_the_third_sector [viitattu 5.11.2019]. 69-77.

Hokkanen, L., Pirinen, J. ja Kuitunen, H. 2014. Vapaaehtoistyö, kansalaisjärjestöt ja hyvinvointipalveluiden kehittäminen Etelä-Savossa -esiselvitys. A: Tutkimuksia ja raportteja – Research reports 85. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Hope-kansio. s.a. Hope ry:n sisäinen info- ja ohjemateriaali.

Hope ry. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://hopeyhdistys.fi/> [viitattu 4.12.2018].

Hopen vuosikertomus 2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://hopeyhdistys.fi/wp-content/uploads/2019/04/vuosikertomus_hope2018.pdf [viitattu 2.5.2019].

Innanen, P. 2017. 10 vinkkiä asiakaspalautteiden vastaanottoon. WWW-tiedosto. Julkaistu 30.3.2017. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilu-palo.fi/blogi/2017/3/19/10-vinkki-asiakaspalautteiden-vastaanottoon> [viitattu 21.11.2019].

Järjestöbarometri, 2018. Järjestöjen toimintaedellytykset. Peltosalmi, J., Eronen, A., Litmanen, T., Londen, P., Näätänen, A-M., Ruuskanen, P. ja Selander, K. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry. Saatavissa: https://is-suu.com/soste/docs/j_rjest_barometri-2018-soste [viitattu 9.11.2019].

Kaila, K. (Toim.) 2014. Onnistunut vapaaehtoistoiminta. Opas toiminnan kehittäjälle. Helsinki: Lönnberg print & promo. Saatavissa: http://www.kansalaisareena.fi/Onnistunut_vapaaehtoistoiminta_opas_VETY_web.pdf [viitattu 24.10.2019].

Kansalaisareena 2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kansalaisareena.fi/aineistoa/vapaaehtois-ja-vertaistoiminnan-maaritelmat/> [Viitattu 25.4.2019].

Karreinen, L. 2013/a. Kolmas askel: Vapaaehtoisten eri motivaatioiden huomiointi. Teoksessa Karreinen, L., Halonen, M. ja Tennilä, M. (toim.) 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry. 2. painos. 34-41.

Karreinen, L. 2013/b. Kuudes askel: Vapaaehtoistoiminta on myös ryhmätoimintaa. Teoksessa Karreinen, L., Halonen, M. ja Tennilä, M. (toim.) 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry. 2. painos. 62-78.

Karreinen, L. 2013/c. Seitsemäs askel: Vapaaehtoisten kiittäminen ja palaute. Teoksessa Karreinen, L., Halonen, M. ja Tennilä, M. (toim.) 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry. 2. painos. 79-87.

Karreinen, L. 2013/d. Kahdeksas askel: Raportointi luo järjestön muistin. Teoksessa Karreinen, L., Halonen, M. ja Tennilä, M. (toim.) 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry. 2. painos. 88-92.

Karreinen, L. 2013/e. Yhdeksäs askel: Vapaaehtoisten johtaminen. Teoksessa Karreinen, L., Halonen, M. ja Tennilä, M. (toim.) 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry. 2. painos. 93-103.

Karvonen, S. ja Salmi, M. 2016 (toim.) Lapsiköyhyys Suomessa 2010-luvulla. Työpaperi 30/2016. WWW-dokumentti. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131589/URN_ISBN_978-952-302-742-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Viitattu 5.10.2019].

Kauppinen, T. 2002. Arvojohtaminen. Tie taiturimaiseen tavoitteiden jalkauttamiseen, inhimillisen energian johtamiseen ja organisoituun rakastumiseen.

WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/johtaminen_ ja_ ohjaaminen/aiemmat_artikkelit/arvojohtaminen [viitattu 21.11.2019].

KEHA-keskus 2019. Ammattinetti. Yhteisöpedagogi. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ammattinetti.fi/ammattit/de-tail/9adc6e710a65344601d71245390a0cf5> [Viitattu 15.8.2019].

Karvonen s. & Salmi M. 2016. Lapsiperheköyhyys Suomessa 2010-luvulla. Työpaperi 30/2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131589/URN_ISBN_978-952-302-742-8.pdf?sequence=1 (Viitattu 16.8.2019).

Kuvaja, S. 2007/a. "Se on jo intrassa" – Sisäisen viestinnän rajattomat mahdollisuudet. WWW-dokumentti. Ilmestynyt 16.1.2007. Kansalaisyhteiskunta. Saatavissa: https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/jarjesto- ja_ yhdistystoiminta/aiemmat_artikkelit/se_on_jo_intrassa_sisaisen_viestinnan_rajattomat_mahdollisuudet [Viitattu 29.10.2019].

Kuvaja, S. 2007/b. Viestintä vaatii suunnittelua, johtamista ja ammattitaitoa. Www-dokumentti. Julkaistu 16.2.2007. Kansalaisyhteiskunta. Saatavissa: https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/jarjesto- ja_ yhdistystoiminta/aiemmat_artikkelit/viestinta_vaatii_suunnittelua_johtamista_ja_ammattitaitoa [Viitattu 29.10.2019].

Kyttä, M. 2004. Ihmisystävällinen elinympäristö: tutkimustietoa ja käytännön ideoita rakennetun ympäristön suunnittelua varten. Helsinki: Yleinen insinööri-toimisto YIT, Teknillinen korkeakoulu.

Lammi-Taskula, J. ja Karvonen, S. 2014. (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Teema 21. Verkkojulkaisu. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116712/THL_2014_21Teema.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Viitattu 17.4.2019].

Lastenlinkit, s.a. Verkkójulkaisu. Saatavissa: http://www.lastenlinkit.fi/auta_lapsia/lapsia_auttavia_jarjestoja_ja_yhdistyksia/ [viitattu 7.11.2019].

Marjovuori, A. 014. Vapaaehtoistyön ytimessä. Järjestömuotoinen vapaaehtoistyö sosiaalisten representaatioiden näkökulmasta. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto. Saatavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/20125876.pdf> [viitattu 6.11.2019].

Moilanen, P. ja Räihä, P. 2018. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Valli, R. ja Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus. 51-72.

Pessi, A. ja Oravasaari, T. 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveystieteiden vapaaehtoistoiminnasta. Avustustoiminnan raportteja 23. Helsinki: Yliopistopaino. Pdf-dokumentti. Saatavissa: <https://docplayer.fi/297900-Kansalaisjarjestotoiminnan-ytimessa.html> [viitattu 4.11.2019].

Pessi, A. ja Oravasaari, T. 2011. Suomalaisen altruismin tyypit. Auttamisen kolme muotokuvaa. Teoksessa Pessi, A. ja Saari, J. (toim.) Hyvien ihmisten maa. Auttaminen kilpailukyky-yhteiskunnassa. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/140424/A_31_ISBN_9789524931113.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 6.11.2019]. 71-90.

Questback, s.a. Asiakaskokemuksen mittaamisen ABC. Opas liiketoiminnan päättäjälle. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.questback.com/fi/assets/fi/files/Questback-Asiakaskokemuksen-mittaamisen-ABC.pdf> [viitattu 21.11.2019].

Salmi, M., Närvi, J. ja Lammi-Taskula, J. 2016. Köyhyys, toimeentulokokemukset ja hyvinvointi lapsiperheissä. Teoksessa Karvonen, S. ja Salmi, M. (toim.) Lapsiköyhyys Suomessa 2010-luvulla. Työpaperi 30/2016. Helsinki:

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131589/URN_ISBN_978-952-302-742-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Viitattu 5.10.2019].

Sormunen ym. 2013. Monimenetelmätutkimus terveystieteissä. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2013: 50. Pdf-tiedosto. Saatavissa: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwiLi7yF5v3IAhVq-yoKHWtUDqwQFjA-BegQIBRAC&url=https%3A%2F%2Fjournal.fi%2Fsla%2Farticle%2Fview%2F41281%2F10526&usq=AOvVaw2xwVQMr4eiWMeD-deXn6W27> [viitattu 7.11.2019].

STEA. 2018. Selvitys järjestötoiminnan tulevaisuudesta julkaistu. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus. Verkkojulkaisu. Julkaistu 3.4.2018. Saatavissa: <https://www.stea.fi/-/selvitys-jarjestotoiminnan-tulevaisuudesta-julkaistu#3818ba28> [viitattu 7.11.2019].

Tennilä, M. 2013. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Teoksessa Karreinen, L., Halonen, M. ja Tennilä, M. (toim.) 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry. 2. painos. 5-8.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013. Kansalaisjärjestöt. WWW-dokumentti. Päivitetty 11.6.2013. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys-erot/yhteistyö/jarjestot> [Viitattu 16.8.2019].

Tieteen termipankki. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Termipankki:Etusivu> [viitattu 4.11.2019].

Utti, E. 2009. Vapaaehtoistyöntekijän sitoutuminen lastensuojelun tukihenkilötoiminnassa. Pdf-dokumentti. Helsinki: Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry. Saatavissa: <https://docplayer.fi/5346069-Emmi-utti-vapaaehtoistyöntekijan-sitoutuminen-lastensuojelun-tukihenkilotoiminnassa.html> [viitattu 12.4.2019].

Voltti, S. 2019. Jos Veikkauksen rahapelejä vähennetään, se iskee kipeästi myös järjestöihin – kriisiapua tarjoava Surunauha rahoitetaan lähes kokonaan Veikkauksen tuloilla. Julkaistu 7.11.2019. WWW-dokumentti. Saatavissa:

<https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/jos-veikkauksen-rahapeleja-vahennetaan-seiskee-kipeasti-myos-jarjestoihin-kriisiapua-tarjoava-surunauha-rahoitetaan-lahes-kokonaan-veikkauksen-tuloilla/7617290#gs.ei0vgx> [viitattu 7.11.2019].

Yksilöhaastattelun kysymykset/Kasvokkain toteutetut haastattelut

Opinnäytetyö Hope ry:n paikallistoiminnalle / Haastattelukysymykset

1. Mikä sai sinut mukaan toimintaan?
2. Mistä sait tietoa tästä toiminnasta?
(Miten tieto toiminnasta saadaan ja miten sitä pitäisi kehittää?)
3. Kuinka kauan olet ollut mukana toiminnassa?
4. Millainen on roolisi toiminnassa?
5. Mikä sinua motivoi tekemään tätä työtä?
6. Mitkä asiat näet toiminnassa tällä hetkellä toimivana?
7. Mikä on ollut vaikeinta tässä järjestötoiminnassa?
(Millaisiin asioihin pitäisi kehitellä ratkaisuja?)
8. Mitkä asiat toiminnassa vaatisivat kehittämistä?
9. Mikä mielestäsi estää toiminnan kehittymisen?
(Resurssit? Raja? Työvoima? Osaamattomuus? Markkinointi? Työmäärä?)
10. Onko sinulla ideoita, kuinka kehittäisit toimintaa?
11. Millainen on paikallistoimintanne vapaaehtoistilanne?
12. Mistä tilanne mielestäsi johtuu?
13. Millaisia vapaaehtoisia järjestönne erityisesti tarvitsee?
Millaisia asioita ja piirteitä vapaaehtoisella pitäisi olla?
14. Mikä mielestäsi saisi sitoutumaan vapaaehtoistoimintaan?
15. Millaista tukea ja keneltä olisit toivonut saavasi toiminnan toteuttamisessa?
16. Millainen on järjestön valtakunnallisen tason rooli?
17. Mitä odotat järjestön valtakunnalliselta?
18. Oletko kuullut jostakin toimivasta tavasta organisoida vapaaehtoistoimintaa?

Mitä arvelet Hopen tälle paikallistoiminnalle kuuluvan 5 vuoden päästä?
Miltä toiminta näyttää silloin?

Haastattelukysymykset Hope ry:n toisen paikallistoiminnan tiiminvetäjälle/Puhelinhaastattelu

1. Mikä on oma roolisi toiminnassa?
2. Onko roolisi muuttunut? Jos, niin miten?
3. Kuinka kauan olet ollut mukana toiminnassa?
4. Miten näet paikallistoimintanne vapaaehtoistyön nyt toimivan?
5. Paljonko aktiivisia vapaaehtoisia on mukana?
6. Millä tavalla Vapaaehtoistilanne on muuttunut toiminnassa mukana ollemissi aikana?
7. Miten toimintaa on kehitetty vapaaehtoistyön ja vapaaehtoisten rekrytoimisen osalta?
8. Onko edellä mainitussa muutoksessa ollut mukana jokin ulkopuolinen taho?
(Kehittäjä, koulutus, teoria)
9. Miten Hope ry:n valtakunnallinen taso on tukenut muutosta?

Haastattelukysymykset Hope ry:n toiminnanjohtajalle/Haastattelu sähköpostilla

Hei.

Olen yhteisöpedagogiopiskelija XAMK:sta. Teen opinnäytetyötä eräälle paikallisyhdistykselle.

Alla olevat haastattelukysymykset ovat osa aineistonkeruuta työssäni.

Vastauksesi ovat minulle arvokasta materiaalia opinnäytetyöhön. Vastauksesi jäävät vain minun käyttöni ja hävitän haastattelumateriaalin opinnäytetyön valmistuttua. Opinnäytetyössä ei mainita haastateltavien nimiä tai muita tunnistetietoja.

Vastauksia toivon 18.4.2019 mennessä. Vastaukset voi lähettää minulle sähköpostiin xxxxxxxxxxxxxxxx.

Vastaan mielelläni myös kysymyksiisi joko sähköpostitse tai puhelimitse (xxx xxxxxxx).

Haastattelukysymykset opinnäytetyötä varten:

1. Miksi ja mihin (yhteiskunnalliseen tai paikalliseen) tarpeeseen Hope ry on perustettu?
2. Kertoisitko Hope ry:n sisäisistä toimintatavoista?
(Miten linjauksia ja päätöksiä tehdään? Miten asioita viedään paikallisyhdistykseen? jne.)
3. Onko paikallistoiminnalle olemassa yhtenäisiä ohjeita? Jos, niin millaisia? (Jos on jokin materiaali olemassa, voisinko saada sen opinnäytetyöhön käyttöön?)
4. Millainen on oma työtehtäväsi?
5. Millaisia muita työtehtäviä valtakunnallisessa järjestössä toimivilla on?

6. Miten vapaaehtoistyön johtamisen ja organisoinnin tehtävät on jaettu Hope ry:ssä valtakunnallisen ja paikallisjärjestöjen kesken?
7. Millaisena näet järjestön valtakunnallisen tason osuuden ja oman työsi osuuden vapaaehtoistyön johtamisessa ja organisoinnissa?
8. Millaiseksi paikallistoiminnan rooli on linjattu järjestössä?
9. Millainen on paikallisyhdistysten tiiminvetäjien rooli järjestön valtakunnalliselta tasolta katsottuna?
10. Miten järjestön valtakunnallinen taso tukee paikallistoimintaa?
11. Saatteko/keräättekö palautetta paikallistoimijoilta toiminnastanne? Jos, niin miten hyödynnätte sitä tai miten jatkatte aiheesta keskustelua paikallistoimijoiden kanssa?
12. Arveletko paikallistoimijoiden olevan tyytyväisiä valtakunnallisen järjestön toimintaan?
13. Millaista tukea/koulutusta tiiminvetäjille annetaan järjestön valtakunnallisen tason puolelta?
14. Millaista tukea/koulutusta vapaaehtoisille annetaan järjestön valtakunnallisen tason puolelta?
15. Onko järjestössä tullut esille vapaaehtoisten turvallisuus? Jos, niin miten? Mitä ajatuksia sinussa herättää? Onko tämä aiheuttanut toimenpiteitä tai ohjeistuksia asian tiimoilta?
16. Millaisia odotuksia Hope ry asettaa paikallistoiminnalle?

17. Onko Hope ry:ssä omia kehittämissuunnitelmia tai -tavoitteita? Jos, niin millaisia?
18. Millä tavalla paikallistoimijat ovat kehittämistyössä ja -suunnittelussa mukana?
19. Millaisia haasteita näet Hope ry:n kehittämistyössä? (resurssit? Raja? Työvoima? Osaaminen? Markkinointi? Työmäärä?)
20. Millaiset ovat Hope ry:n vahvuudet kehittämistyössä?
21. Minkälainen on Hope ry:n rahoitus? Mistä varoja saadaan? Kenen vastuulla rahoituksen järjestäminen on?
22. Miten varojen käyttö hoidetaan? Miten varat suunnataan eri tahoille tai toimintoihin? Millaisin perustein tätä jakoa tehdään?
23. Miten paikallistoiminnan rahoitus hoidetaan? Kenen vastuulla rahoituksen järjestäminen on? Kuka varoja hallinnoi?
24. Mihin suuntaan näet yhteiskunnan eriarvoisuuden kehittyvän tulevaisuudessa? Miksi arvelet näin?
25. Millaisena näet Hope ry:n organisaationa viiden vuoden päästä? Millaista Hopen toiminta silloin on?

Suuri kiitos vastauksistasi.
Yhteistyöterveisin,
Paula Danska
Yhteisöpedagogi-opiskelija
XAMK, Kouvola

Haastattelukysymykset Hope ry:n toiminnanjohtajalle/Haastattelu sähköpostilla

Hei.

Olen yhteisöpedagogiopiskelija XAMK:sta. Nuorisotyön työyhteisöt ja -talous -kurssin tiimoilta minulla on tehtävänä haastatella jonkin organisaation esimiesasemassa olevaa henkilöä. Toivon Hope ry:ltä löytyvän sopiva henkilö, jolta liikenisi aikaa vastaamiseen.

Vastauksia käytän kyseiseen tehtävään, jonka esitän lyhyesti omalle ryhmälleni toukokuun alussa. Teen myös eräälle Hope ry:n paikallisyhdistykselle opinnäytetyötä ja tarvittaessa käytän kyseistä materiaalia myös tässä työssä.

Vastauksesi ovat minulle arvokasta materiaalia opiskeluun. Vastauksesi jäävät vain minun käyttööni ja hävitän haastattelumateriaalin opinnäytetyöni ja kyseisen kurssin tehtävien valmistuttua. Opinnäytetyössä tai tehtävän esityksessä ei mainita haastateltavien nimiä tai muita tunnistetietoja.

Vastauksia toivon 18.4.2019 mennessä. Vastaukset voi lähettää minulle sähköpostiin: opada002@edu.xamk.fi.

Vastaan mielelläni myös kysymyksiisi joko sähköpostitse tai puhelimitse (040 5435140).

Asiantuntijatehtävä

Kysymykset asiantuntijahaastatteluun:

1. Millainen on organisaation, eli Hope ry:n muoto ja toimintatapa? (julkinen, yksityinen, säätiö- tai yhdistystaustainen jne.)
Hope on yhdistystaustainen organisaatio, jolla on 20 paikallistojaa ympäri Suomen.
2. Kuinka suuri organisaatio Hope ry on?
(työntekijät, toimipisteet, valtakunnallinen vai paikallinen, tiiminventäjien määrä, vapaaehtoisten määrä)
Kaksi vakituista työntekijää, lisäksi tällä hetkellä yksi palkkatuella työskentelevä Tampereella ja yksi Helsingissä. Toimipisteitä on

kaksikymmentä. Tiiminvetäjiä on 1-2 per tiimi, tällä hetkellä yhteensä 33. Vapaaehtoisia on hieman yli 700.

3. Mikä sai hakeutuman töihin juuri Hope ry:lle?
Olin toiminut pitkään yhdistyksissä vapaaehtoisena/hallituksissa sekä käynnistänyt erilaisten yhdistysten paikallistoimintoja Hämeenlinnassa, mm. Hopen paikallistoiminnan. Hopen arvopohja vetosi minuun kovasti ja koin, että minulla oli toiminnalle annettavaa. Ensimmäiset kuukaudet työskentelin puolipäiväisenä Hopen ja toisen puolikkaan paikallisen 4H:n toiminnanjohtajana kunnes siirryin Hopeen kokopäivätöihin. FM -koulutustaustani tukee myös hyvin tässä tehtävässä toimimista.
4. Mikä on hyvää Hope ry:n toimintatavoissa?
Hope on notkea, kansalaistoimintaan perustuva, ruohonjuuritasolla toimiva yhdistys. Toimintatavat ovat nykyaikaisia ja vapaaehtoiset kehittävät toimintaa. Itseorganisoituminen on vahvuus.
5. Mitä haluaisit kehittää Hope ry:n toimintatavoissa?
Vapaaehtoisuuteen perustuva toiminta elää paikallistasolla ja vaatisi toisinaan vahvempaa koordinaatiota. Itseorganisoitumiseen perustuvassa paikallisessa toiminnassa on myös haasteensa. Joskaan en itseorganisoitumisella tarkoita täyttä vapautta, vaan raamien mukaan toimimista. Toiminta on kuitenkin vahvasti sen varassa, millaisia vapaaehtoisia kulloinkin on mukana.
6. Onko Hope ry organisaationa hierarkkinen?
Ketkä voivat vaikuttaa päätöksentekoon ja suunnitteluun?
Ei hierarkkinen, vaan hyvin matala. Tiimien toiminnasta vastaavat paikalliset vapaaehtoiset yhteisten raamien sisällä. Valtakunnalliseen toimintaan osallistetaan asiasta riippuen joko tiiminvetäjiä tai myös muita vapaaehtoisia. Tästä halutaan pitää kiinni: ei ylhäältä alas, vaan kaikki samalla viivalla keskustellen. Tiedostaen toki, että viime käden vastuu on hallituksella ja toiminnanjohtajalla.
7. Onko Hope ry organisaationa mekaaninen (jäykkä, hierarkkinen ja muodollinen organisaatorakenne, toimii stabiilissa ympäristössä) vaiko orgaaninen (joustava, matala ja hajautettu organisaatorakenne, toimii dynaamisessa ympäristössä)?
Orgaaninen. Edellisessä vastauksessa viittauksia tähän.

8. Mitkä ovat Hope ry:n arvot?
Inhimillisuus, avoimuus, luotettavuus, paikallinen ekologisuus.
9. Mikä on Hope ry:n visio?
Murheet muuttuvat toiveikkuudeksi.
Missio on vahvasti visio rinnalla: Tasavertaiset mahdollisuudet hyvään arkeen.
10. Tuntevatko työntekijät mielestäsi Hope ry:n strategian?
Työntekijät tuntevat, vapaaehtoisten joukossa on hajontaa. Teetimme strategian kuvamuotoon, joka näkyy mm toimipisteiden seinillä sekä someviestinnässämme.
11. Miten Hope ry:ssä pyritään / pystytään mielestäsi vastaamaan ympäristön (yhteiskunnan) muutoksiin? Aiheuttaako yhteiskunnalliset muutokset Hope ry:lle organisaatiomuutoksia? Miten se vaikuttaa johtamistyöhön?
Huomioimme ympärillä tapahtuvat muutokset ja olemme mukana vaikuttamistyössä erilaisten verkostojen myötä. Organisaatiomuutoksia ei ole näköpiirissä, mutta johtamisen tulee elää ajassa ja kehittyä yhdessä toiminnan mukana.
12. Perinteisesti johtamisen keskiössä on suunnittelu, organisointi, toimeenpano ja valvonta (Kurronen 2011, 22). Miten näet näiden toimivan Hope ry:ssä? Entä miten tällaiset perinteiset organisaation johtamistehtävät toimivat organisaatiossa, jossa toiminta on pitkälti vapaaehtoisuuteen perustuvaa?
Suunnittelua täytyy olla, jotta toiminta pysyy hallittuna. Sen myötä jää tilaa myös luovuudella ja kokeiluille. Haluamme kannustaa tiimejä kokeiluihin ja jakamaan kokemuksiaan niistä. Kaikki lakisääteiset ja hyvän hallinnon vastuut on täytettävä, taloushallinnon osalta erityisesti, mutta muuten toimimme vahvaan luottamukseen ja sen myötä myös vapauten perustuen. Vapaus kokeilla motivoi ihmisiä, kuin myös vapaus muotoilla paikallistoiminnasta oman paikkakunnan näköistä. Tämä myös sitouttaa paremmin kuin pakko.

13. Hope ry:ssä organisaation johtaminen on ymmärtääkseni paljon "etätyötä". Millaisia haasteita ja vahvuuksia tähän liittyy? Kyllä. Se on haaste kohtaamisten ja niissä syntyvien merkitysten vähyyden myötä. Siksi toki järjestämme vuosittain säännöllisesti aikaa kohtaamisille ja vierailuille tiimien luona. Aina tämä ei tunnu kuitenkaan riittävältä. Työ on välillä myös melko yksinäistä. Työtä on paljon, mutta etätyönä työajat joustavat tarpeen mukaan, mikä vahvistaa jaksamista.
14. Koetko arvojohtamisen olevan työssäsi merkityksellistä? Perustelisitko.
Koen. Jos en jakaisi toiminnan arvoja ja ymmärtäisi ilmiötä (lapsiperheköyhyys), jonka parissa työskentelemme, en voisi johtaa ihmisiä ja prosesseja siten, että palvelisimme kohderyhmäämme. Koen, että toiminnasta tulisi tällöin "sydämentöntä". Haastavat tilanteen pyritään ratkaisemaan aina lapsen eduksi, lapsen näkökulmasta asioita kurkaten. Lapsi keskiössä -ajattelu on kaikkien arvojemme pohjalla.
15. Viestinnän haasteellisuudesta keskustellaan edelleen paljon. Miten koet viestinnän ja avoimen vuorovaikutuksen toteutuvan Hope ry:ssä?
Viestintä on aina kahdensuuntaista ja reipas/aktiivinen viestintäkään ei välttämättä tavoita vastaanottajaa. Viestiä ei voi "kaataa päälle" ja siinä on toisinaan etäjohtamisen haaste – myöskin se, kun en näe/koe, miten vastaanottaja reagoi. Avoimuus on ehdoton tavoitteemme, mutta sen toteutuminen riippuu sisäisessä viestinnässä niin viestijästä kuin viestin vastaanottajasta: hänen kokemuksistaan yms. Osassa tiimejä avoimuus on erinomaista, osassa vasta kehittymässä.
Myös työtahti haastaa viestinnän eri mahdollisuuksien (viestintäkanavat, parempi osallistaminen yms.) käyttämistä.

Suuret kiitokset vastauksestasi.

Yhteistyöterveisin,

Paula Danska
Yhteisöpedagogi-opiskelija
XAMK, Kouvola

Liite 4/5

paula.danska@gmail.com

040 543 5140

Webropol-kysely**Kysely HOPE ry:n vapaaehtoistoiminnassa aiemmin mukana olleille**

Hei!

Tervetuloa mukaan vastaamaan Hope ry:n vapaaehtoimintaan liittyvään kyselyyn.

Opinnäytetyön aihe on HOPE ry:n erään paikallistoimijan vapaaehtoiminta.

Kyselyyn vastaaminen on anonyymiä. Tunnistamiseen liittyviä tietoja ei kysytä.

Kyselyn kautta saatua tietoa käytetään vain tähän opinnäytetyöhön.

Vastaukset tuhoutuvat automaattisesti tietyn ajan kuluttua kyselyn sulkeutumisesta.

Opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa vapaaehtoiminnan tilaa,

saada tietoa siihen motivoinnista, sitoutumisesta ja sen organisoinnista.

Tarkoituksena on tuottaa HOPE ry:lle tuotos, jota voi vapaaehtoiminnan kehittämisessä käyttää.

Jos siis olet aiemmin ollut mukana HOPE ry:n toiminnassa, toivon sinun vastaavan tähän kyselyyn.

Sinulla oleva tieto ja kokemuksesi ovat tärkeitä ja suureksi avuksi vapaaehtoiminnan kehittämisessä.

Vastaaminen vie aikaa 5-10 minuuttia.

Kysely on auki 15.9.2019 klo 23.55 asti.

Kiitos ajastasi!

Mikäli sinulle herää kyselyyn tai opinnäytetyöhön liittyviä kysymyksiä, voit ottaa minuun yhteyttä:

Paula Niemelä

Yhteisöpedagogiopiskelija

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, XAMK

opada002@edu.xamk.fi

040 543 5140

1. Oletko osallistunut Hope ry:n vapaaehtoimintaan?

En

Kyllä. Millä paikkakunnalla?

2. Millainen on työtilanteesi?

Valitse 1 vaihtoehto.

- Työssä
- Työtön
- Opiskelija
- Kotona lasten kanssa
- Työkyvytön
- Eläkkeellä
- Muu, mikä?

3. Mikä sai sinut mukaan toimintaan?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Lasten hyvinvoinnin eteen toimiminen
- Vapaa-ajan käyttäminen mielekkäästi / hyödyllisesti
- Muiden auttaminen
- Hopen maine
- Oman imagon kohentaminen
- Halu kokeilla / tehdä vapaaehtoistyötä
- Vapaaehtoistyön kokeileminen toisessa organisaatiossa, kuin missä olen aiemmin ollut
- Tiedon saaminen Hopen toiminnasta
- Halusin nähdä, mihin lahjoitukset käytetään
- Uuden oppiminen / itseni kehittäminen / uusien elämäkokemusten saaminen
- Uusiin ihmisiin tutustuminen / yhteisön löytäminen
- Kansalaisvelvollisuus muiden auttamiseen liittyen
- Ystävä / ystävät pyysi mukaan
- Omaan viikkoon säännöllisen ohjelman saaminen
- "Hyvä kiertämään": Olen itse / läheiseni on saanut apua ja halusin sitten auttaa muita
- Muu, mikä?

4. Millaisessa toiminnassa olit mukana?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Varastolla lajittelemassa
- Varastolla asiakkaita vastaanottamassa
- Toiminnan suunnittelussa / kehittämisessä

- Tiiminvetäjänä
- Olin yhteydessä yhteistyötahoihin ja hoidin siihen liittyviä tehtäviä
- Vastasin puheluihin / sähköposteihin
- Jaoin tietoa Hopen toiminnasta
- Etsin perheille heidän tarvitsemiaan tarvikkeita
- Olin mukana harrastustoiminnan tukemisessa
- Osallistuin ruokatarvikkeiden jakamiseen
- Toimin asiakkaille kuuntelijana
- Vastasin jostakin osa-alueesta. Mistä?
- Muu, mikä?

5. Tehtävien määrä Hopessa

	1 Liian vähän	2 Sopivasti	3 Liikaa
Tehtäviä oli/on minulle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Kuinka usein olit toiminnassa mukana?

Valitse 1 vaihtoehto.

- 1-2 kertaa
- 3-5 kertaa
- Vuosittain
- Kuukausittain
- Viikoittain
- Päivittäin
- En lainkaan

7. Miten sinut otettiin Hopessa vastaan?

Valitse jokaiseen väitteeseen sopivin vaihtoehto.

	1 Täysin samaa mieltä	2 Jokseenkin samaa mieltä	3 En osaa sanoa	4 Jokseenkin eri mieltä	5 Täysin eri mieltä
1 Sain yhteyden ja vastauksen helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1 Täysin samaa mieltä	2 Jokseenkin samaa mieltä	3 En osaa sanoa	4 Jokseenkin eri mieltä	5 Täysin eri mieltä
2 Sain aluksi tietoa toiminnasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Pääsin toimintaan helposti mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Pääsin porukkaan hyvin mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Minulle tuli tunne, että toimintaan mukaan tuleminen on merkityksellistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Millaisena koit perehdytyksen toimintaan?

Valitse yksi vaihtoehto.

- Sain erittäin kattavan perehdytyksen
- Sain perehdytystä riittävästi
- Sain perehdytystä niukasti
- En saanut perehdytystä
- En halunnut perehdytystä
- Muu, mikä?

9. Perustele edellisen kysymyksen vastauksesi tähän.

10. Mikä sinua palkitsi toiminnassa?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Asiakkaiden kohtaaminen
- Asiakkaiden tyytyväisyys
- Asiakkaiden auttaminen
- Asiakkaiden antama palaute
- Tiiminvetäjän antama palaute/kiitos
- Muiden vapaaehtoisten antama palaute/kiitos

- Se, että voin kertoa olevani mukana kyseisessä toiminnassa
- Joukkoon kuulumisen tunne, yhteisöllisyys
- Tarpeellisuuden tunne
- Muu, mikä?

**11. Mikä vaikuttaa tällä hetkellä osallistumiseesi Hopen vapaaehtoistyöhön?
Valitse jokaiseen kohtaan sinulle sopivin vaihtoehto.**

	1Kyllä	2Ei
Elämäntilanne mahdollistaa osallistumiseni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työtilanne antaa mahdollisuuden osallistumiselleni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perheeni tilanne mahdollistaa osallistumiseni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taloudellinen tilanteeni mahdollistaa osallistumiseni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hopen tilojen sijainti mahdollistaa osallistumiseni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tehtävät Hopen ovat minulle sopivia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Näen Hopen mahdollisuudet vaikuttaa lapsiperheiden tilanteeseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hopen toiminnan rajallisuus estää mukana olemisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulla on mahdollisuus käyttää omaa osaamista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toiminta on mielestäni turvallista (työturvallisuus: tilat, asiakkaiden kohtaaminen, selkeät toimintaohjeet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koen vapaaehtoisten väliset henkilökemiat hyvänä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**12. Millaisena koit Hope ry:n paikallistoiminnan yhteisönä?
Valitse sinulle sopivin vaihtoehto.**

- Tunsin kuuluvani yhteisöön
- Kuuluin osaan yhteisöstä

- En tuntenut kuuluvani yhteisöön
- Yhteisöllisyys puuttui kokonaan
- Hain yhteisöllisyyttä ja sain sitä
- Hain yhteisöllisyyttä, en saanut sitä
- Mukava yhteisö
- Muu, mikä?

13. Millä 1-3 sanalla kuvailisit Hope ry:n paikallistoimintaa yhteisönä?

14. Mikä saisi sinut aktiivisemmin mukaan toimintaan?

15. Mikä sinua sitouttaisi mukaan toimintaan?

Sitouttamisella tarkoitetaan pitkäkestoista ja säännöllistä osallistumista.

16. Oletko siirtynyt Hopesta muuhun vapaaehtoistyöhön?

- Kyllä
- En

17. Mitkä ovat mielestäsi Hope ry:n paikallistoiminnan vahvuuksia?

18. Mitä kehittäisit Hope ry:n paikallistoiminnassa?
