

www.humak.fi

Opinnäytetyö

Tukitoiminnan kehittäminen Punaisen Ristin Turun osaston ystävätoiminnassa

Monika Ruohonen

Yhteisöpedagogi
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
04/2020



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

Tekijät: Monika Ruohonen
Opinnäytetyön nimi: Tukitoiminnan kehittäminen Punaisen Ristin Turun osaston ystävätoiminnassa
Sivumäärä: 59 ja 9 liitesivua
Työn ohjaaja: Jenny Honka
Työn tilaaja: Suomen Punaisen Ristin Varsinais-Suomen piiri

Punainen Risti järjestää ystävää tarvitseville ystäväpalvelua. Palvelun kautta on mahdollisuus saada Punaisen Ristin ystävätoiminnan vapaaehtoinen ystäväkseen. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten pitkäaikaisen ystävätoiminnan vapaaehtoiset ovat kokeneet Punaisen Ristin Turun osaston heille tarjotun tuen vapaaehtoistehväänsä. Vapaaehtoisten kokemuksia on selvitetty ja tarvetta eri tukitoiminnoille, kuten vertaistuki, yksilötuki ja koulutukset. Saatujen tietojen pohjalta kehitetään tukitoimintaa paremmin vapaaehtoisten tarpeita vastaavaksi ja heidän jaksamistaan tukevaksi.

Kokemuksia tukitoiminnan nykytilasta kartoitettiin ystävätoiminnan vapaaehtoisille tehdyillä puhelinhaastatteluilla. Avuksi toimintaa kehittämään kerättiin aineistoa benchmarkingia eli vertaisarviointia hyödyntäen. Haastatteleamalla Punaisen Ristin muita piirejä, osastoja sekä samankaltaista toimintaa järjestäviä yhdistyksiä saatiin tärkeää tietoa kehittämistyötä tukemaan.

Tulosten perusteella vapaaehtoiset kaipaivat ryhmämuotoista vertaistukea sisältävää toimintaa oman toimintansa vapaaehtoisten kanssa. Vertaistukeen painottuvien ryhmätapaamisten lisäksi kaivataan koulutuksellista ja virkistyksellistä sisältöä. Vapaaehtoiset toivoivat saavansa enemmän yksilöllistä kahdenvälistä tukea varsinkin toimintansa alkuvaiheessa ystävätoiminnan työntekijän ja/tai kokeneemman ystävätoiminnan vapaaehtoisen ”kummin” kanssa.

Opinnäytetyö tuo tärkeää tietoa Turun osaston pitkäaikaisen ystävätoiminnan vapaaehtoisten tuentarpeiden nykytilasta ja auttaa kehittämään toimintaa eteenpäin. Vertaistuen merkityksen avaamisen kautta saadaan myös syvällisemmin tietoa miksi vertaistuki on tärkeää ja miten vapaaehtoistyössä jaksamista voidaan järjestöjen tarjoamalla tukitoiminnoilla edesauttaa.

Tulosten pohjalta on laadittu toimenpide-ehdotuksia, joita Punaisen Ristin Turun osasto hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Punaisen Ristin Turun osaston lisäksi tulokset ovat soveltaen hyödynnettävissä vastaavanlaista vapaaehtoistoimintaa järjestävissä muissa organisaatioissa sekä Punaisen Ristin osastoissa.

Asiasanat: vapaaehtoistyö, vapaaehtoistoiminta, vertaistuki, ystävätoiminta, työnohjaus

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Degree Programme in NGO and Youth Work, Bachelor's Degree

Author: Monika Ruohonen
Title: Developing support functions for the friendship activities of Red Cross Turku
Number of Pages: 59 and 9 attachment pages
Supervisor: Senior Lecturer Jenny Honka
Commisioner: Red Cross Southwest Finland District

The Red Cross runs a friendship service, offering people in need of a friend to get one. The objective of this thesis is to improve and develop the means of support offered to long-term friend volunteers. The support includes individual support, peer support and further training.

The main research method used was interviewing volunteers by phone. Another method used was benchmarking: interviews were carried out for other departments of the Red Cross as well as other organisations offering similar activities. Benchmarking other organisations' support activities for their volunteers helps the Red Cross Turku branch develop its activities.

The main findings indicate that the volunteers look for peer support in a group with other long-term volunteers of friendship activities. In addition to that, volunteers also look for educational and recreational contents for the group meetings. The Volunteers wish to get more individual support, especially at the beginning of their voluntary work.

This study offers important information about needs of the long-term friend volunteers on Turku branch and helps to develop the support functions offered to them. The meaning of peer support is emphasised: why it is important and how organisations can help their volunteers to cope with their voluntary work. The other branches of Red Cross as well as other organisations with similar activities can benefit from the application of these results.

Keywords: voluntary work, peer support, individual support

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	5
2	YSTÄVÄTOIMINTAA SUOMEN PUNAISESSA RISTISSÄ	7
2.1	Suomen Punainen Risti	7
2.2	Ystävätoiminta Punaisen Ristin Turun osastolla	8
3	TIETOPERUSTA	10
3.1	Vapaaehtoistyö Suomessa.....	10
3.2	Järjestön tarjoamien tukitoimien rooli vapaaehtoistyössä jaksamisessa	13
3.3	Vertaistuen merkitys tukitoimintamuotona	15
4	KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT	18
4.1	Kehittämistyön lähestymistapa ja menetelmien valinta.....	18
4.2	Benchmarking eli vertaisarviointi menetelmänä	20
4.3	Puhelinhaastattelut	21
5	TULOKSET JA ANALYYSI.....	26
5.1	Taustatietoa ystävätoiminnan vapaaehtoisista	27
5.2	Vapaaehtoistoiminnan alkuvaihe ja seuranta.....	29
5.3	Kummi - kokenut vapaaehtoinen vertaistueksi uudelle vapaaehtoiselle.....	33
5.4	Ryhmätapaamisiin motivoivat tekijät.....	36
5.5	Vertaistukea, koulutusta ja virkistystä	41
6	TOIMENPIDE-EHDOTUKSET	46
7	TILAAJAN PALAUTE JA KONKREETTISET TOIMENPITEET	50
8	YHTEENVETO	54
	LÄHTEET	57
	LIITTEET	59

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kartoittaa ja kehittää Suomen Punaisen Ristin Turun osaston ystävätoiminnan vapaaehtoisille järjestettävää tukitoimintaa. Varsinainen opinnäytetyön tilaaja on Punaisen Ristin Varsinais-Suomen piiri, mutta kehittäminen on toteutettu piirin alaisuudessa olevalle paikallisosastolle, Turun osastolle.

Tutkimus- ja kehittämistarve aiheeseen on syntynyt siitä, että Punaisen Ristin Turun paikallisosaston ystävätoiminnan vapaaehtoisten kokemuksia järjestöltä saamaansa tukeen ei ole tarkemmin selvitetty. Vapaaehtoiset ovat olleet hyvin vähän yhteydessä Punaiseen Ristiin eivätkä he ole juurikaan käyneet koulutuksellisissa ryhmätapaamisissa, ystäväilloissa. Ajankohtaista tietoa heidän tuentarpeistaan kaivattiin.

Tuen tarvetta selvittääkseni tärkeimmät tutkimuskysymykset kehittämistyössäni ovat olleet: Millaista tukea vapaaehtoiset kaipaavat toimintaansa? Minkälainen vertaistukitoiminnan tarve vapaaehtoisilla on? Miten eri tukitoimintoja voitaisiin kehittää?

Vertaistuki on erityisen tärkeä teema halki koko opinnäytetyöni, sillä sen puuttuminen Turun osaston toiminnassa sysäsi alun perin opinnäytetyöprosessin eteenpäin. Opinnäytetyön tilaaja oli huolissaan vertaistuen puuttumisesta ja pohdittiin miten tilannetta saataisiin korjattua.

Järjestöt voivat tukea vapaaehtoisiaan monilla eri tavoilla, mutta mitä paremmin tukitoiminta kohtaa vapaaehtoisten tarpeet, sitä paremmin heillä on mahdollisuus hyötyä siitä. Siksi tärkeä tehtävä kehittämistyössäni on etsiä ratkaisuja tarjottavasta tukitoiminnasta vapaaehtoisista käsin, eli kysymällä vapaaehtoisilta itseltään minkälaista tukea he kaipaisivat. Keräsin tietoa vapaaehtoisille toteutettujen puhelinhaastatteluiden avulla.

Toinen käyttämäni aineistonkeruumenetelmä oli benchmarking eli vertaisarviointi haastatteluiden muodossa. Vertaisarviointi toimi hyvänä taustatukena vapaaehtoisille tehtyjen puhelinhaastatteluiden lisäksi. Kartoittamalla miten muut organisaatiot järjestävät vapaaehtoisten tukitoimintoja, auttoi ideoimaan kehittämistyötä ja vahvisti vapaaehtoisilta saatuja tuloksia. Puhelinhaastatteluiden ja vertaisarvioinnin pohjalta olen laatinut Punaiselle Ristille toimenpide-ehdotuksia, joista osaa ollaan jo jalkauttamassa toimintaan.

Elämme muutosvaihetta vapaaehtoistyön kentällä. Pitkäaikaiset sitoutumiset näyttävät vähentyvän, kysynnän painottuessa yhä enenevässä määrin kevyemmälle ja lyhytkestoisemmalle vapaaehtoistoiminnalle. (Hannula 2018, 58.) Tämä tuo paineita perinteistä pidempiaikaista vapaaehtoistoimintaa järjestäviin toimintamuotoihin, kuten Punaisen Ristin ystävätoimintaan. Miten vapaaehtoiset saataisiin sitoutettua toimintaan paremmin ja saatua pidettyä heidän kiinnostustaan yllä niin, etteivät he siirry toisiin tehtäviin?

Vapaaehtoisten tukitoimintaan liittyen on tehty useita opinnäytetöitä, niistä tuoreita esimerkkejä: Suomen Punaisen Ristin Oulun piirille paikallisosastojen kummitoimintaan liittyen (Jurvakainen 2019) Turun Kaupunkilähetys ry:lle tuetun asumisen vapaaehtoistoimintaan (Suvanto 2019) sekä Mannerheimin Lastensuojeluliiton Uudenmaan piirin perhekummitoimintaan (Van Lennep 2019).

Opinnäytetyössäni kerron ensin Suomen Punaisesta Rististä ja miten ystävätoimintaa Turun osastolla järjestetään. Tietoperustassa syvennän kehittämistyöhöni sidoksissa olevia teemoja, kuten vertaistuki ja muun tukitoiminnan merkitystä vapaaehtoisten jaksamisessa. Kehittämistyön menetelmät -luvussa kerron kehittämistyöni lähestymistavoista, minkälaisia aineistonkeruumenetelmiä käytin ja miksi. Analyysissa ja tuloksissa avaan aineistosta ilmenneet tulokset ja pohdin minkälaisia johtopäätöksiä tuloksista voi tehdä. Lopuksi esitän toimenpide-ehdotukset jatkoa varten, sekä kokoon opinnäytetyöni teemoja yhteen.

2 YSTÄVÄTOIMINTAA SUOMEN PUNAISESSA RISTISSÄ

Tässä luvussa Suomen Punainen Risti ja sen laaja toimintakenttä tulevat tutuksi. Kerroon lisäksi ystävätoiminnan taustoista ja sen prosessista Turun osastolla, ja miten vapaaehtoistoiminta jatkuu aloituksen jälkeen.

2.1 Suomen Punainen Risti

Suomen Punainen Risti on yksi Suomen suurimmista kansalaisjärjestöistä. Punaisen Ristin tehtävänä on auttaa apua eniten kaipaavia kotimaassa ja ulkomailla. Järjestö on Suomen valtion tunnustama julkisoikeudellinen yhdistys, jonka toiminta perustuu vuonna 1949 tehtyihin Geneven sopimuksiin ja lakiin Suomen Punaisesta rististä (238/2000). Suomen Punainen Risti on lakiin pohjautuen velvollinen tukemaan viranomaisia erilaisissa hätätilanteissa. (Suomen Punainen Risti 2020a.)

Suomen Punaisen Ristin toimintamuotoina ovat: hätäapu kotimaan onnettomuuksissa, keräykset, lahjoituskohteet, ensiapuryhmät ja -koulutus, ystävätoiminta, omaishoitajien tuki, terveystieteet, seksuaaliterveys ja päihdetyö, lasten Reddie- ja terho-kerhot, nuorten toiminta, turvapaikanhakijoiden tukeminen, monikulttuurinen toiminta, veripalvelu, Kontti-kierrätystavaratalot, nuorten turvatalot sekä vapaaehtoisen pelastuspalvelun koordinointi. Lisäksi Suomen Punainen Risti auttaa luonnonkatastrofien ja sotien uhreja ja tekee kehitysyhteistyötä ympäri maailman. (mt.)

Yhdistykset, jäsenet ja vapaaehtoiset toimivat oman paikkakuntansa paikallisosastoissa. Piiritoimistojen työntekijät tukevat osastojen vapaaehtoisia. Keskustoimisto koordinoi koko maan vapaaehtoistoimintaa ja auttamistyötä. Keskustoimiston vastuulla on toiminnan kehittäminen, viranomaisyhteistyö, kampanjat (kuten Nälkäpäivä) ja kansainvälinen avustustyö. Suomen Punainen Risti on yksi Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun kansainvälisen liiton 192:sta jäsenyhdistyksestä. (mt.)

Kuviossa 1 näkyy Suomen Punaisen Ristin organisaatorakenne. Opinnäytetyön tilaajani Punaisen Ristin Varsinais-Suomen piiri on yksi Suomen 12:sta piiritoimistosta. Turun paikallisosasto toimii Varsinais-Suomen piirin alla.



Kuvio 1: Suomen Punaisen Ristin organisaatorakenne

2.2 Ystävätoiminta Punaisen Ristin Turun osastolla

Punaisen Ristin ystävätoiminta sai alkunsa jo vuonna 1953. Vanhusten puutteelliset olot sysäsivät tuolloin ystävätoiminnan käyntiin ja ensimmäiset koulutukset järjestettiin vapaaehtoisille, jotta he voisivat toimia pitkäaikaisspotilaiden ystävinä sairaaloissa. (Suomen Punainen Risti 2017.) Ystävätoiminta sai alkunsa Punaisen Ristin Turun osastolla vuonna 1963. Ystävätoiminnan aloittamisesta Turun osaston koko toimintakin alkoi (Suomen Punainen Risti 2020b).

Ystävää tarvitsevat voivat saada Punaisen Ristin kautta pitkäaikaisen ystävän, jonka kanssa tavataan säännöllisesti esimerkiksi seurustelun ja harrastustoiminnan merkeissä. Opinnäytetyöni koskee ko. ystävätoiminnan muotoa. Turun osaston muita

ystävätoiminnan muotoja ovat: kulttuuriystävätoiminta, saattajatoiminta, vanhusten ulkoilutustoiminta, erilaiset kerhot, terveystiete- ja omaishoitajien tukitoiminta.(mt.)

Vapaaehtoistyön aloittamisen prosessi alkaa ystävätoiminnan peruskurssista. Kun kolme tuntia kestävä koulutus on käyty, ystävätoiminnan työntekijä ottaa yhteyttä koulutuksen käyneisiin. Vapaaehtoistyöstä edelleen kiinnostuneiden kanssa sovitaan tapaamisaika asiakasystävän valintaa varten. Tämän jälkeen vapaaehtoinen sopii ensimmäisen tapaamisajan asiakasystävänsä kanssa. Mikäli ensitapaamisen jälkeen sekä vapaaehtoinen, että asiakasystävä haluavat jatkaa tapaamisia, he sopivat ne vapaasti omien aikataulujensa mukaan (suositus tapaamisväliksi on kerran kahdessa viikossa).

Punainen Risti ei ole ystävätoiminnan aloitusprosessin jälkeen yleensä yhteyksissä vapaaehtoiisiin muuta kuin sähköpostitse tiedottamiseen tai tilastointiin liittyen. Vapaaehtoiset eivät myöskään ole aktiivisesti yhteydessä ystävätoiminnan työntekijään. (Mielonen 2019.) Opinnäytetyöni yksi osa-alue onkin selvittää kaipaisivatko vapaaehtoiset enemmän yksilötukea ja yhteydenpitoa järjestön kanssa.

Ystävätoiminnan vapaaehtoisille järjestetään ryhmätapaaminen eli ystäväilta kerran kuukaudessa. Ystäväiltojen sisältönä on tiedollinen/koulutuksellinen osio ryhmätapaamisen alussa, jonka jälkeen on vapaata keskustelua. Ystäväillat on tarkoitettu muillekin ystävätoimintamuodoille. (Mielonen 2019.)

Jo ennen kehittämistyötäni on ollut tiedossa, että pitkäaikaisessa ystävätoiminnassa olevat vapaaehtoiset eivät juurikaan ole osallistuneet ystäväiltoihin (Mielonen 2019). Tarkoituksena on ollut selvittää tarkemmin tilannetta: mitkä tekijät motivoisivat vapaaehtoisia osallistumaan ryhmämuotoiseen toimintaan. Vertaistuellista toimintaa ei ole säännöllisesti ollut tarjolla Turun osaston ystävätoiminnan vapaaehtoisille, joten vertaistukeen liittyvien tarpeiden selvitys on ollut tärkeä osa työtä.

3 TIETOPERUSTA

Tässä luvussa kerron vapaaehtoistyön määritelmästä ja mikä on vapaaehtoistyön merkitys yhteiskunnan ja yksilön tasolla. Kerron vapaaehtoistyöhön sitoutumiseen liittyvistä muutoksista sekä vapaaehtoistyötä tekevien määristä väestössä. Järjestöjen roolia vapaaehtoisten tukemisessa käyn myös läpi: miten ja miksi järjestöjen tulisi tukea vapaaehtoisia heidän työssään ja miksi vertaistuki on tärkeää. Avaan lisäksi ryhmämuotoisen työnohjauksen käsitettä ”virallisena” vapaaehtoisille tarkoitettuna vertaistukea sisältävänä toimintamuotona.

3.1 Vapaaehtoistyö Suomessa

Vapaaehtoisena on tarkoituksena toimia tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Vapaaehtoistyö on palkatonta, perustuu vapaaseen tahtoon ja sitä voi tehdä kuka tahansa iästä, asuinpaikasta, sukupuolesta tai muista ominaisuuksista riippumatta omien voimavarojensa mukaan. Vapaaehtoistyö ei korvaa ammattityötä, vaan vapaaehtoiset tuovat lisän omalla panoksellaan toimintaan. Vapaaehtoistoiminnan on tarkoitus hyödyttää sekä tekijäänsä, että sen kohdetta. (Kansalaisareena 2020.)

Vapaaehtoinen saa uusia kokemuksia ja sosiaalisia suhteita, toiminnalla ehkäistään yksinäisyyttä ja syrjäytymistä sekä lisätään osallisuutta. Vapaaehtoistoiminnan periaatteita ovat: palkattomuus, luottamuksellisuus, suvaitsevaisuus, puolueettomuus ja autettavan ehdoilla toimiminen. Vapaaehtoisilla on lisäksi oikeus tukeen ja ohjaukseen. (mt.)

Ilman vapaaehtoistoimintaa moni jäisi vaille apua ja ehkäisevään työhön tulisi aukkoja. Monilta puuttuu lähiyhteisö ja yksinäisyyden kokemus on vahvana. Järjestöt keräävät ihmisiä yhteen, tarjoavat kanavia osallistumiseen ja vaikuttamiseen sekä apua ja tukea arkeen. (Hannula 2018, 57.)

Euroopan yhteisöjen komission mukaan vapaaehtoistyössä toimiminen on epävirallinen oppimisprosessi. Vapaaehtoistyön avulla voidaan parantaa ammatillisia valmiuksia, mutta myös vaikuttaa aktiivisesti kansalaisena. Kaikenikäisten vapaaehtoistoiminta on tärkeää demokratian kehittymisille. Vapaaehtoistoiminta edistää inhimillisten voimavarojen kasvamista ja sosiaalista yhteenkuuluvuutta. (Euroopan yhteisöjen komissio 2009, 7.)

Aiemmin vapaaehtoistoiminnassa korostui avun tarvitsijan näkökulma ja vapaaehtoisia houkuteltiin toimintaan vetoamalla tarpeeseen. Tänä päivänä vapaaehtoistoiminnan toteuttamisen näkökulma on siirtynyt enemmän itse vapaaehtoiisiin. Vapaaehtoistoiminta nähdään mahdollisuutena vaikuttaa omaan elämään ja yhteiskuntaan. (Laimio & Välimäki 2011, 16.)

Vahvasti koordinoitua ja ammatillisesti organisoidun järjestötoiminnan lisäksi kysyntää on yhä enenevässä määrin myös kevyemmälle ja lyhytkestoisemmalle vapaaehtoistoiminnalle. Trendinä tällä hetkellä on, että vapaaehtoistoiminta kallistuu pop up -tyyppiseksi toiminnaksi ilman pitkäaikaisia sitoumuksia. On tärkeää tarjota monenlaisia vaihtoehtoja vapaaehtoistoiminnan toteuttamiselle. Elinvoimainen järjestötoiminta turvataan, kun ihmisten osaaminen ja innostus kohtaa apua tarvitsevien tarpeet. (Hannula 2018, 58.)

Se, että trendinä on haluttomuus sitoutua pidemmäksi ajaksi vapaaehtoistoimintaan voi osaltaan selittää sillä, että elämäntyylit ja -tilanteet ovat tänä päivänä hyvin vaihtelevia. Elämä koostuu monenlaisista vaiheista ja projekteista. Siksi vapaaehtoisten on helpompaa sitoutua toimintaan, joka sopii parhaiten kulloiseenkin elämäntilanteeseen. (Laimio & Välimäki 2011, 18.)

Kuten haastattelemani SPR Nuorten Turvatalon koordinaattori Susanne Etholén-Rättö on konkreettisesti huomannut pitkään vapaaehtoistyökentällä toimiessaan, vapaaehtoisten toimintaan sitoutumisen haasteet ovat lisääntyneet. Lyhyemmäksi ajaksi sitoutuminen voi tuntua helpommalta ja haasteita tuo se, että tarjontaa on ny-

kyisin niin paljon erilaisista vapaaehtoistoiminnoista. (Etholen-Rättö 2020.) Vapaaehtoisilla voi olla houkutuksia kokeilla uutta, saada vaihtelua, jolloin sitoutumiset jäävät lyhytkestoisemmiksi.

Suomen 13 000 rekisteröityä sosiaali- ja terveysalan järjestöä muodostavat monelle tärkeän yhteisön, jossa ennaltaehkäistään ongelmia ja pidetään huolta ihmisten toimintakyvystä. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnassa on mukana joka kuudes ihminen. Useampi kuin joka neljäs aikuinen on Suomessa mukana jossain yhdistyksessä. Urheilu- ja liikuntajärjestöissä on eniten osallistujia. (Hannula 2018, 57.)

Viimeisemmän Kansalaisareenan toimeksi antaman ja Taloustutkimuksen toteuttaman tutkimuksen mukaan suomalaisista 40% on tehnyt vuonna 2018 vapaaehtoistyötä vähintään tunnin viimeisten neljän viikon aikana. Vastaava luku vuodelta 2010 on 34%. Arvioitu keskimääräinen vapaaehtoistyön tuntimäärä neljältä viikolta vuonna 2018 oli 15 tuntia ja vuonna 2010 13 tuntia. (Kansalaisareena 2015; Rahkonen 2018, 11.) Vapaaehtoistyötä tekevien määrä on noussut siis vajaassa kymmenessä vuodessa kuusi prosenttiyksikköä ja vapaaehtoiset tekivät vuonna 2018 keskimäärin kaksi tuntia enemmän vapaaehtoistoimintaa viimeisten neljän viikon aikana kuin vuonna 2010.

Vuonna 2018 niistä vastaajista, jotka eivät olleet tehneet yhtäkään tuntia vapaaehtoistyötä tutkimuksen tekoa edeltävinä neljänä viikkona, yhteensä 15% kertoi syyksensä, ettei heitä ole pyydetty mukaan. Lisäksi 8% kertoi syyksi, ettei tiedä miten pääsisi mukaan toimintaan (Rahkonen 2018, 13). Yhteensä siis 23% vapaaehtoistyötä tekemättömästä väestöstä voisi olla valmiita aloittamaan vapaaehtoistyön, jos he tietäisivät miten toimintaan mukaan pääsee ja joku kysyisi heitä mukaan. Tämä on mielenkiintoinen lisäpotentiaali, mikä olisi hyödynnettävissä tälläkin hetkellä.

Ystävätoiminnan kaltainen vapaaehtoistyö on suosittua. Se on neljänneksi suosituin vapaaehtoistehtävä vuonna 2018. Sitä suositumpia ovat auttaminen, talkootyö ja neuvonta. (mt., 23.) Ystävätoiminnassa mukana olevia vapaaehtoisia oli vuonna 2010

yhteensä 13% väestöstä ja vuonna 2018 yhteensä 17% (Rahkonen 2018, 24; Kansalaisareena 2015.)

Suosio on siis kasvanut viime vuosina ystävätoiminnan kaltaiseen vapaaehtoistyöhön. Karkeasti sanottuna tällä hetkellä (ellei lukuihin ole tullut oleellisesta muutosta vuoden 2019 aikana) viidesosa suomalaisista tekee ystävätoiminnan kaltaista vapaaehtoistyötä. Määrä on suuri ja kertoo siitä, että ystävätoiminta on elinvoimaista, suosittua ja uusia vapaaehtoisia on mahdollisia saada mukaan toimintaan myös jatkossa.

Laimio & Välimäki ovat luokitelleet vapaaehtoistoiminnan seitsemään eri tyyppiin: tukea tuottavaan vapaaehtoistoimintaan, osallistavaan vapaaehtoistoimintaan, tuettuun vapaaehtoistoimintaan, vertaistoimintaan, palvelutoimintaan, talkoo- keräys- ja tapahtumatoimintaan, sekä yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Punaisen Ristin ystävätoiminta on tukea tuottavaa vapaaehtoistoimintaa. Tuen tarve syntyy sosiaalisten verkostojen puutteesta sekä yksinäisyydestä. (Laimio & Välimäki 2011, 11.)

3.2 Järjestön tarjoamien tukitoimien rooli vapaaehtoistyössä jaksamisessa

Taustaorganisaation järjestämän koulutuksen, tuen ja ohjauksen kautta edistetään toiminnan jatkuvuutta ja vapaaehtoisten hyvinvointia, kuten jaksamista. Vapaaehtoistoiminta tarvitsee organisaation tukirakenteita toimiakseen kunnolla. Vapaaehtoiset tarvitsevat perehdytyskoulutusta, toiminnanohjausta ja tietoa erilaisista kohtaamistilanteista. (Toivoniemi-Mantsinen & Harinen 2018, 42-43.)

Vapaaehtoistyössä jaksamisen tukeminen on tärkeää, jotta vapaaehtoiset pystyisivät toimimaan mahdollisimman hyvin ja pitkään tehtävässään. Kuten Suomen Punaisen Ristin omassa oppaassa ”Ohjeita vapaaehtoistyössä jaksamiseen” kerrotaan, kokemusten jakaminen ja riittävä koulutus auttavat pitämään mielen tasapainossa. Hyvä ryhmähenki sekä työstä saatu arvostus motivoivat jatkamaan toimintaa. (Suomen Punainen Risti 2009, 2.)

Punainen Risti on kirjannut tehtäväkseen tarjota vapaaehtoisille tarvitsemaansa perehdytystä, koulutusta, ammatillista tukea ja ohjausta. Hyvä ja rehellinen vuorovaikutus vapaaehtoisten kesken on perusta auttamistyössä viihtymiselle, johon kuuluvat kokemusten jakaminen, koulutus ja virkistys. Vertaistuen sanotaan olevan erittäin tärkeää vapaaehtoistyössä jaksamisen kannalta. (mt., 3-9.)

Monissa vapaaehtoistoimintaa järjestävissä organisaatioissa vastuu tuen saamisesta jää vapaaehtoiselle. Tavallista on, että vapaaehtoisia kannustetaan olemaan aktiivisia ja olemaan yhteydessä, mikäli ilmaantuu kysymyksiä ja ongelmia. Kynnys kysymysten esittämiseen on kuitenkin usein korkea. Yhteyttä otetaan vasta kaikista vaikeimmissa tapauksissa, jos silloinkaan. Siksi on tärkeää, että vapaaehtoisille järjestetään mahdollisuuksia purkaa toiminnan mukanaan tuomia tunteita ja kokemuksia. (Lai-mio & Välimäki 2011, 34, 36.)

Näin on käynyt myös Punaisen Ristin Turun osaston opinnäytetyötäni koskevassa ystävätoiminnassa. Vapaaehtoisten vastuulle on jäänyt tuen saaminen, sillä heihin ei olla säännöllisesti oltu yhteydessä eikä vertaistuellinen toiminta ole ollut pysyvä ystävätoimintaan kuuluva tukimuoto. Vapaaehtoisten jaksamisen tukeminen on tämän vuoksi tärkeänä teemana opinnäytetyössäni selvittäessäni minkälaista tukea vapaaehtoiset kaipaisivat.

Kuten Vapaaehtoistoiminnan verkosto VARES ohjeistuksissaan järjestötoimijoille kertoo, on vapaaehtoisten tukemisessa tärkeää, että vapaaehtoiset kokevat heidän panostustaan arvostettavan. Arvostus vapaaehtoistyössä näkyy mm. huomioimisena, ideoiden kuuntelemisena ja kiittämisenä. Vapaaehtoisten tukemisen kannalta olennaista on, että on riittävät resurssit vapaaehtoisten kanssa tehtävään yhteydenpitoon, kiireettömään kohtaamiseen, ajatustenvaihtoon ja kokemusten jakamiseen. (Vapaaehtoistoiminnan verkosto VARES 2019.)

Laadukkaan vapaaehtoistoiminnan järjestämisellä turvataan vapaaehtoistoiminnan mielekkyys ja turvallisuus toiminnan kaikille osapuolille. Vapaaehtoisten tukeminen ja ohjaus tulisi olla jatkuvasti läsnä. Ensimmäiset kokemukset voivat ratkaista, sitoutuuko vapaaehtoinen uuteen tehtäväänsä vai siirtyykö kenties muualle. Pahimmillaan pettynyt vapaaehtoinen lopettaa koko vapaaehtoistoiminnan. (Laimio & Välimäki 2011, 23.)

Palautekyselyiden järjestäminen ja toiminnan kehittäminen sen pohjalta ja tiedottaminen tuloksista mainitaan myös tärkeiksi (Vapaaehtoistoiminnan verkosto VARES 2019). Toiminnan kehittäminen palautteen keräämisen kautta on juuri sitä, mitä tämä kehittämistyöni saa aikaan. Vapaaehtoisilta saamani tutkimusaineiston pohjalta aletaan konkreettisesti toimintaa muuttamaan vapaaehtoisten tarpeita paremmin vastaaviksi.

3.3 Vertaistuen merkitys tukitoimintamuotona

Vertaistuki on ennen kaikkea ennalta ehkäisevää tukea. Samankaltaisessa tilanteessa olevien ihmisten keskinäinen tuki on ollut aina tärkeä osa terveydenhuollon järjestön toimintaa. Sitä kautta saadaan tukea, apua ja päästään jakamaan kokemuksia, jolloin yhteisöllisyyden kokemus vahvistuu. (Laimio & Karnell 2010, 10-13.) Tärkeitä merkityksiä ovat lisäksi identiteetin selkiytyminen ja vahvistuminen, voimaantuminen sekä mahdollisuus ystäväystymiseen (Jyrkämä 2010, 26).

Vertaistuki on tärkeä jaksamista edistävä tuki (Hyväri 2016, 176). Se auttaa vahvistamaan henkistä jaksamista. Vertaistuen kautta on mahdollista saada sekä tiedollista että emotionaalista tukea. (Vartiainen 2007, 63-65.) Vertaistuki auttaa hallitsemaan kuormittavaan tilanteeseen liittyvää epävarmuutta ja vahvistaa hyväksytyksi tulemisen tunnetta. Vertaistuellisen toiminnan kautta voidaan myös yhdessä huomata epäkohtia ja muutostarpeita, josta on apua toiminnan kehittämiseen (Hyväri 2016, 168-176.)

Vertaistuellinen ryhmä voi täyttää aukkoa sosiaalisissa suhteissa ja tarjoaa mahdollisuuden kuulua omien arvojen mukaiseen yhteisöön. Ryhmä toimii peilinä ja sitä kautta on mahdollista oppia uutta itsestään. Toimintaan sitoutuakseen osallistujan tulee tuntee saavansa siitä jotakin hyötyä. (Laimio & Karnell 2010, 10-13.) Siksi on tärkeää suunnittelussa ja toteutuksessa olla huolellinen ja ottaa ryhmän osallistujien toiveet huomioon, jotta he kokisivat toiminnan mahdollisimman mielekkääksi.

Vertaistuesta puhuttiin aiemmin enemmän maallikotietoutena, mutta sittemmin on alettu puhua vertaistuen kokemukselliseen tietoon perustuvasta asiantuntijuudesta. Vertaistuellisessa ryhmätoiminnassa on kysymys osallistumisesta, yhdessä toimimisesta ja osallisuudesta. Ryhmä voi olla tiedollinen ja toiminnallinen tai pelkästään keskustelevala ja tukea antava. (Mikkonen 2011, 206-209.)

Punaisen Ristin Turun osaston ryhmätapaamisten, ystäväiltojen sisältö ei tällä hetkellä ole painottunut keskustelemaan ja tukea antavaan puoleen. On ollut vapaaehtoisten omasta aktiivisuudesta ja sosiaalisuudesta kiinni, ovatko he saaneet muiden vapaaehtoisten kanssa keskustelua aikaan ja jaettua kokemuksia. Kokemukselliseen tietoon perustuva asiantuntijuus ei ole tullut kaikkien osallistujien käyttöön, koska yhteinen keskustelu esimerkiksi vapaaehtoistyössä esiin tulleista haasteista on puuttanut.

Toimivaan vuorovaikutukseen tarvitaan aitoa läsnäoloa, toisten arvostamista, avoimuutta, sallivuutta ja taitoa kuunnella. Ryhmätoiminnassa ohjaajan tärkeä tehtävä on rohkaista ihmisiä keskustelemaan ja ilmaisemaan itseään. Erilaisuutta hyväksyvä ilmapiiri on tärkeä. (Holm 2010, 52-54.)

Onnistuneessa vertaistuellisessa ryhmässä ohjaaja pyrkii luomaan ryhmälle tilan, jossa ryhmäläiset tukevat ja auttavat itse itseään. Ryhmäläinen nähdään vaikuttajana ja asiantuntijana, sillä jokainen osallistuja vaikuttaa toisiin ryhmäläisiin. Positiivisten merkityksien etsiminen yhdessä ja keskittyminen voimavaroja tuottaviin asioihin auttavat eteenpäin. (mt., 58.)

Virallisempi käsite vertaistuelliseen ryhmätoimintaan on ryhmämuotoinen työnohjaus. Työnohjaus -sanaa vierastetaan vapaaehtoistyön kentällä ja se on usein korvattu kiertoilmauksilla: ”purkupalaveri”, ”vertaistapaaminen”, ”ystävältä” (kuten Punaisella Ristillä), ”kokemustenvaihtoillat” (Laimio & Välimäki 2011, 37).

Työnohjaus on järjestelmällistä, tavoitteellista toimintaa ja se toistuu säännöllisesti. Sisältö on kytköksissä vapaaehtoiisiin ja heidän toteuttamaansa työhön. Tavoitteena on ammatillinen kasvu, työssä selviytyminen sekä työn ja organisaation kehittäminen. Työnohjauksen keinoin tarkastellaan työtä, siihen vaikuttavia odotuksia, rakenteita, rooleja ja tunteita ja sen järjestäminen on merkittävässä roolissa ammatillisen identiteetin kehittymiselle. (mt., 37-39.)

Työnohjauksella tuetaan motivaatiota jatkaa tehtävässä ja se on erityisen tärkeää juuri vapaaehtoistyötä tekeville, sillä heillä ei välttämättä ole ammatti- tai koulutuspohjaa tehtävänsä, jolloin kehittyntä ammatti-identiteettiä ei ole päässyt syntymään. Työnohjaustilanteet ovat myös hetkiä, jolloin vapaaehtoisille voi osoittaa arvostusta heidän tekemälleen työlle. Kiinnostuksella kuunteleminen, ajan varaaminen ja läsnä oleva kohtaaminen osoittavat arvostusta. (mt., 39-41.)

Vapaaehtoisten keskuudessa työnohjausta pidetään usein ongelmakeskeisenä, jolloin osallistumishalukkuus kärsii. Työnohjaus on kuitenkin todellisuudessa kokemuksellinen oppimisprosessi, eikä sitä ole tarkoitettu pelkästään kriisi- tai ongelmatilanteisiin. Laimion & Välimäen mukaan työnohjaus tulisi ehdottomasti sisällyttää vapaaehtoistoimintaan, jossa tehtävät pohjautuvat ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa toimimiseen ja jossa vapaaehtoiset toimivat tehtävässään yksin. (mt., 37-39.)

Työnohjauksen tarve on korostunut siten juuri Punaisen Ristin ystävätoiminnan tyyppisissä tehtävissä. Työnohjaus -nimikkeen käyttöä olisi hyvä käyttää varoen, ellei sen sisältöä ole avattu vapaaehtoisille huolella. Muuten on riskinä, että käsitteen epämääräisyyden vuoksi osallistumisaktiivisuus kärsii, jos ei oikein tiedetä mistä on käytännössä kyse.

4 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

Tässä luvussa kerron kehittämistyöni lähestymistavoista ja menetelmistä, joita aineistonkeruussani käytin. Erilliset alaluvut ovat benchmarkingille, eli tekemilleni vertaisarvioinneille sekä puhelinhaastatteluille.

4.1 Kehittämistyön lähestymistapa ja menetelmien valinta

Käyttämäni lähestymistapa tutkimusongelmaan täyttää tapaustutkimuksen kriteerit sekä osiltaan myös konstrukttiivisen tutkimuksen. Tapaustutkimuksessa pureudutaan syvemmin ymmärtämään organisaation jotakin osa-aluetta, kuten nyt tässä tapauksessa Turun osaston pitkäaikaisen ystävätoiminnan tukitoimintoja (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 37.).

Tapaustutkimuksessa tuotetaan syvällisemmän prosessoinnin avulla kehittämisehdotuksia. Konstrukttiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on käytännön ongelmanratkaisu teoriaan ja käytäntöön yhdistelemällä. Luodaan uusi konstruktio, eli malli, menetelmä tai suunnitelma. (mt., 37.)

Kehittämistyössä keskeistä on menetelmien moninaisuus. Eri menetelmiä käyttäen saadaan monipuolisesti ideoita, tietoa ja näkökulmia. Varsinkin tapaustutkimuksessa tämä on tärkeää, jotta saadaan mahdollisimman syvällisesti tietoa tutkimuksen kohteena olevasta osa-alueesta. (mt., 37-40.)

Kehittämistyössäni tavoitteena oli, että saisin kerättyä mahdollisimman laajaa ja monipuolisesta aineistoa sekä vastaavanlaista työtä organisoivilta ammattilaisilta että itse vapaaehtoisilta. Ennen varsinaista aineistonkeruuta tutustuin monipuolisesti Punaisen Ristin ystävätoimintaan päästäkseni sisälle toiminnan sisältöön ja järjestön nykyisiin toimintatapoihin.

Kävin ystävätoiminnan peruskurssin, keskustelin ystävätoiminnan vastuuhenkilöiden ja vapaaehtoisten kanssa, tutustuin Turun osaston ystävätoiminnan työntekijän arki-työhön sekä olin havainnoimassa uuden ystävävapaaehtoisen haastattelutilannetta ja ystävänvalintaprosessia. Syvällisempi tutustuminen ystävätoimintaan oli välttämätöntä, jotta sain konkreettista ja ajankohtaista tietoa kehittämistyöni suunnitteluun.

Laajimpana aineistonkeruumenetelmänä olivat Turun osaston ystävätoiminnan vapaaehtoisille toteuttamani puhelinhaastattelut. Valitsin puhelinhaastattelun monista eri syistä. Ensinnäkin puhelinhaastattelu on henkilökohtaisempi lähestymistapa yleisesti toteutettujen sähköisen kyselyn sijaan. Uskoin henkilökohtaisella lähestymistavallani saavani vapaaehtoisten äänen parhaiten kuuluville.

Sähköisissä kyselyissä saattaa olla riskinä, ettei niihin paneuduta samanlaisella intensiteetillä kuin vuorovaikutteisessa tiedonkeruussa. Oli pelkona, että tieto jäisi pinnallisemmaksi, jos teettäisin sähköiset kyselyt. Riskinä sähköisissä kyselyissä voi myös olla, että vain aktiivisemmat vapaaehtoiset osallistuvat kyselyyn ja jaksavat paneutua siihen, passiivisempien jättäessä kyselyyn vastaamisen väliin (Suvanto 2019, 22, 26).

Samaa ongelmaa ei puhelinhaastattelussani ollut, sillä 41:stä vapaaehtoisesta jäi tavoittamatta ainoastaan viisi vastaajaa, joista jäi epäselväksi ovatko toiminnassa enää edes mukana. Ja ne viisi muuta, joita en päässyt haastattelemaan, eivät halunneet osallistua, sanoen syyksi esimerkiksi vanhuuden tai että ovat olleet niin kauan toiminnassa ja ystävyysuhteessa ettei koe ystävätoimintaa enää Punaisen Ristin toiminnaksi. Kaiken kaikkiaan, tavoitin 31 haastateltavaa 41:stä, jolloin vastausprosentti oli 76.

Yksi syy, miksi valitsin puhelinhaastattelun menetelmäksi, oli myös saamani ennakotieto vapaaehtoistyössä toimivista ikäihmisiä, joille uskoin keskustelun sopivan paremmin sähköisten lomakkeiden täyttämisen sijaan. Vapaaehtoisiin ei olla pidetty

säännöllisesti yhteyttä toiminnan aloituksen jälkeen puhelimitse tai tapaamisten kautta, joten puhelinsoitto oli samalla sellainen hetki, jossa vapaaehtoiset saivat henkilökohtaisen kontaktin Punaiseen Ristiin.

Ennen puhelinhaastatteluiden toteuttamista pidin tärkeänä, että olin kerännyt tietoa benchmarkingin eli vertaisarvioinnin avulla. Vertailemalla samaa tai samankaltaista toimintaa järjestäviä organisaatioita olisi mahdollista saada ideoita siitä, minkälaista tietoa vapaaehtoisilta olisi tärkeää kerätä. Vertaisarviointia toteutin sekä kasvotusten haastatteluilla (Turussa sijaitsevat yhdistystoimijat), että puhelimitse (Punaisen Ristin piirit ja osastot, jotka sijaitsevat Turun ulkopuolella).

4.2 Benchmarking eli vertaisarviointi menetelmänä

Benchmarking, synonyymina mm. vertaisarviointi ja esikuva-arviointi, on aineistonkeruumenetelmä ja samalla oppimisprosessi, jossa verrataan omaa kehittämiskohdetta toisen organisaation vastaavanlaiseen kohteeseen. Perusideana on toisilta oppiminen, oman toiminnan heikkouksien havainnoiminen ja toisten hyvien ideoiden hyödyntäminen omaan toimintaan soveltuvaksi. (Ojasalo ym. 2015, 43.) Tässä opinäytetyössä käytän termiä vertaisarviointi benchmarkingin sijaan sen helpomman ymmärrettävyyden takia.

Käytin vertaisarvioinneissa haastattelumenetelmänä teemahaastattelua, joka on yleinen tutkimushaastattelun muoto. Teemahaastattelussa tutkimusongelmasta poimitaan keskeisemmät aiheet ja teemat, joita olisi välttämätöntä käsitellä tutkimusongelmaan vastaamiseksi. (Vilkka 2015, 124.) Koostin haastattelurunkoni puhelimitse ja kasvotusten tapahtuviin vertaisarvioinnin haastatteluihin juuri tällä tavoin, eli koaamalla tärkeimmät aiheet, joista tietoa tulisi saada. Tutkimuksen muodot, kuten vertaistukitoiminta, yksilötuki, seuranta, ryhmätoiminta, yhteydenpito järjestön ja vapaaehtoisten välillä olivat pääteemoja, joita vertailin.

Toteutin vierailuja seuraavissa Turun alueen yhdistyksessä: Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piiri, jossa haastattelin ystäväksi maahanmuuttajalle -toiminnan koordinaattori Heidi Karvosta sekä kaveritoiminnan koordinaattoria Tuomas Vuorelaa. Turun Seudun Vanhustuki ry:ssä haastattelin tukiystävätoiminnan ohjaajaa Sonja Vainikkaa sekä tukiystävätoiminnan koordinaattoria Laura Väihköstä. Lisäksi haastattelin Turun Kaupunkilähetyksen tuetun asumisen pitkäaikaista vapaaehtoista Vesa Suvantoa.

Punaisen Ristin osalta haastattelin SPR Nuorten Turvatalon koordinaattori Susanne Etholen-Rättöä. Puhelimitse tein haastatteluja sisäisenä vertaisarviona Punaisen Ristin Hämeen piirin sosiaalipäällikkö Johanna Raiviolle, Helsingin ja Uudenmaan piirin sosiaalipalveluiden suunnittelija Mehalet Yaredille sekä Punaisen Ristin Kaarinan osaston ystävätoiminnan vetäjälle Annikki Alholle.

Keskustellessani haastatteluissa tärkeimmistä kehittämistyöni aiheista, sain ideoita ja vahvistusta puhelinhaastattelun suunnittelemiseen ja kysymysten asetteluun. Tekeilläni vertaisarvioinneilla oli juuri se tehtävä kun olin ennalta suunnitellut, auttaa muodostamaan kokonaiskäsitystä tutkittavasta aiheesta ja asioista, joita olisi hyvä selvittää vapaaehtoisilta puhelinhaastatteluista toteuttaessa. Vertaisarvioinneista sain myös erittäin tärkeä aineistoa tulosten analysointiin, sillä tarkoituksena oli yhdistää vertaisarvioinneista sekä puhelinhaastatteluista saadut tulokset yhteen.

4.3 Puhelinhaastattelut

Laajimpana aineiston hankintamenetelmänä kehittämistyössäni oli noin kolmekymmenelle vapaaehtoiselle tekemäni puhelinhaastattelut. Puhelinhaastattelun runkona toimi strukturoitu kyselylomakepohja. Aineistonkeruumenetelmänä puhelinhaastattelu on kyselyn ja strukturoidun haastattelun välimuoto (mt., 41).

Kyselystä puhuttaessa ei tule esiin aineistonkeruuni vuorovaikutuksellinen puoli, joka korostuu kerätessä tietoa keskustelun avulla puhelimitse. Siksi käytän opinnäytetyössäni sähköisen kyselylomakkeen avulla kerätyn aineiston menetelmänä termiä haastattelu.

Haastattelun etuna on se, että siinä ollaan suoraan kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Tästä on sekä etuja että haittoja. Etuna on se, että haastateltava voi ilmaista itseään koskevia asioita vapaasti ja toimii merkityksiä luovana ja aktiivisena osapuolena. Haastateltavan vastauksia voidaan myös selventää kysymällä ja varmistamalla tutkittavalta asioita esimerkiksi lisäkysymysten avulla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 204-205.)

Kyselylomakkeen kysymykset harvoin onnistuvat yhdeltä istumalta, vaan niistä on hyvä keskustella yhdessä tutkimusorganisaation muiden jäsenten kanssa sekä muotoilla ja jäsentää kysymyksiä yhdessä (Vilkkä 2015, 108). Vapaaehtoisilta kysyttäviä asioita mietin ensin itsenäisesti sekä vertaisarvioinneista saamieni tietojen pohjalta. Sen jälkeen näytin suunnitelmaani eri henkilöille Punaisen Ristin Turun osastolla ja Varsinais-Suomen piiritoimistossa ja lisäksi opiskelutovereilleni. Näin sain hiottua kysymyksiä mahdollisimman kattaviksi ja selkeiksi saaden samalla myös hyviä ideoita ja korjausehdotuksia.

Liitteessä (liite 1) näkyvät kysymyslomakkeeni kysymykset. Tein kysymyspatteriston internetpohjaista kysely- ja raportointityökalua (Webropol) hyödyntäen. Pyrin Kyselylomakkeella laittamaan mahdollisimman paljon kohtia, joissa on valmiit vaihtoehdot, mutta myös avoimia kohtia, joissa sai vapaasti kertoa omin sanoin ajatuksistaan. Avoimiin kysymyksiin vastaaminen oli vapaaehtoista, mutta kaikki muut kysymykset olivat pakollisia.

Kyselylomakkeen testaus on tehtävä ennen varsinaista tiedonkeruutilannetta. Arvioinnin kohteena tulisi olla kysymys- ja vastausohjeiden selkeys, vastausvaihtoehtojen toimivuus, kyselylomakkeen pituus ja vastaamiseen käytetty aika. (mt., 108) Testaus

oli erittäin tärkeä vaihe, sillä tavoin sain entisestään muokattua kyselylomaketta sel-laiseksi, että se on mahdollisimman asiakasystävällinen. Tärkeää oli myös se, että kyselylomake olisi helppo täyttää puhelinkeskusteluiden aikana. Vaikka tein kyselylomakkeen huolellisesti ja tein testaukset, olisi se voinut olla vieläkin yksinkertai-semppi ja selkeämpi. Nyt oli toistoa jossain kohdin hiukan liikaa.

Osa kysymyksistä poistui testauksen myötä kokonaan, koska huomasin esimerkiksi, että numeerinen arviointi on erittäin hankalaa toteuttaa puhelimitse, kun vastaajalla ei ole omaa rauhaa pohtia asiaa. Haastattelu ei saisi kestää liian pitkään, ettei vastaa-jat kuormittuisi. Oli tarkoituksena, että jos haastateltava haluaa vastata vain pakolli-siin kysymyksiin, puhelinhaastattelu kestäisi maksimissaan 20 minuuttia.

Aikaa varasin jokaiselle haastatteluille runsaasti. Otin huomioon sen, että haastatel-tavilla on mahdollisuus pidempäänkin vastausaikaan sekä keskusteluun myös aiheen vierestä. Tämä toteutui siten, että suuri osa haastatteluista kesti alle 20 minuuttia, mutta muutama haastattelu kesti jopa yli tunnin.

Pitkissä haastatteluissa tuli paljon kehittämisideoita vapaaehtoisilta heidän halutes-saan kunnolla paneutua aiheeseen. Sain muutamalta haastateltavalta erikseen posi-tiivista palautetta siitä, että keräsin tietoa nimenomaan puhelimitse. Vuorovaikutuk-sellinen puoli aiheutti sen, että puhelinkeskustelun aikana vapaaehtoisille tuli uusia ajatuksia sekä kehittämisideoita mieleen. Näin ei ehkä olisi käynyt sähköistä loma-ketta täyttäessä.

Tulkintaerot saattavat monimutkaistaa tulosten analyysiä, toteutetaan aineistonke-ruu sitten puhelimitse, sähköisesti tai muulla tavoin. Ei voida olla varmoja, ymmär-tääkö tutkija vastaukset kysymyksiin sillä tavalla kuin vastaaja on tarkoittanut. (Hirs-järvi ym. 2005, 229.) Tämän ongelman minimoimiseksi tein tarvittaessa lisäkysy-myksiä haastateltaville ja selvensin kysymysten sisältöä. Pyrin kyselylomaketta suun-nitellessani käyttämään ymmärrettäviä ilmaisuja, jolloin kysymysten tarkoitus avau-tuisi mahdollisimman hyvin (mt., 202).

Kun on kyseessä puhelinhaastattelun kaltainen vuorovaikutuksellinen tutkimusmenetelmä, kysymyksiin liittyvistä aiheista syntyy keskustelua. On tällöin selvää, että olen saattanut omalla persoonallani ja vuorovaikutuksellani vaikuttaa haastateltavien ajatus- ja vastausprosessiin. Vapaaehtoiset ovat voineet myös ehkä ajatella että mikä olisi sosiaalisesti suotava vastaus johonkin kysymykseen, ja toimineet sen mukaisesti (mt., 206, 229.)

Oman haasteensa toi se, että jouduin kysymään välillä haastateltavilta ehkä itsestään selviltä tuntuvia asioita. Varmistus oli tehtävä kysymällä kaikki lomakkeideni kohtien mukaiset kysymykset, vaikka edellisistä vastauksesta olisi voinut luulla pääteltävän millainen vastaus seuraavaan kohtaan tulee. Oletuksia ei voinut tehdä edellisten vastausten pohjalta, mikä on saattanut haastateltavista kuulostaa siltä, että en ole kuunnellut mitä he ovat edellä kertoneet kysyessäni uudestaan ja uudestaan samaan aiheeseen sivuavia kysymyksiä.

Puhelinhaastattelun alussa kerroin haastattelun anonymiteetistä, eli että haastateltavien nimiä ei tule näkyville työhöni. Rohkaisin heitä vastaamaan mahdollisimman rehellisesti ja sen auttavan juuri parhaiten kehittämään toimintaa. Silti ei voi olla koskaan täyttä varmuutta vastaajien rehellisyydestä ja huolellisuudesta (mt., 195).

Huomasin hyvin selkeätä ristiriitaa erään haastattelun aikana. Se ilmeni siten, että vastaus samantyyppiseen kysymykseen, johon aiemmin oli vastattu tietyllä tavalla, muuttuikin matkan varrella. Tämä kuitenkin oli yksittäistapaus, eikä vaikuta kokonaisuuteen. Yritin olla todella huolellinen vastausten merkitsemisen kanssa, koska tein sen puhelinhaastattelun kanssa samaan aikaan. Inhimillisten virheiden mahdollisuutta ei silti voi pois sulkea.

Näkemykseni asiasta on edellä mainituista haasteista huolimatta, että vaikka joku toinen henkilö olisi toteuttanut tiedonkeruun, samat kehittämiskohteet ja tulokset olisivat pääpiirteittäin nähtävillä tiedonkeruu uudelleen toteuttaessa. Uskon siis, että kehittämistyöni reliabiliteetti eli toistettavuus toteutuu. (Vilkkä 2015, 193-194.)

On selvää, että pientä vaihtelua ja eroja olisi riippuen minkälaisia tutkimusmenetelmiä käytettäisiin, mutta uskon etteivät erot olisi merkittäviä. Vaikka kysely olisi tehty esimerkiksi sähköisesti, päätulokset olisivat olleet samat. Tätä käsitystäni tukee lisäksi se, että vertaisarvioinnin pohjalta saamani tutkimustieto vastaa tärkeimmiltä osilta juuri samaa, mitä puhelinhaastattelutuloksissa tuli ilmi.

Eli samoja asioita, mitä vapaaehtoiset puhelinhaastatteluissa pitivät tärkeinä, pitivät myös Punaisen Ristin muut piirit ja Turun seudun vastaavanlaista vapaaehtoistointaa toteuttavat yhdistykset. Nämä tiedot tuovat lisätukea ja luotettavuutta saamilleni tutkimustuloksille. Tekemäni tutkimuksen validiteetti eli tutkimustulosten pätevyys siis täyttyy (mt., 193).

5 TULOKSET JA ANALYYSI

Tässä luvussa käyn läpi tuloksia, joita vapaaehtoisille tekemissäni puhelinhaastatteluihin sekä vertaisarviointihaastatteluihin tuli esiin. Analysoin tuloksia ja teen johtopäätöksiä niiden pohjalta. Tärkeimpiä teemoja ovat tukitoiminnan tarve vapaaehtoistoiminnan alkuvaiheessa, vertaistukeen ja ryhmätoimintaan liittyvät tulokset.

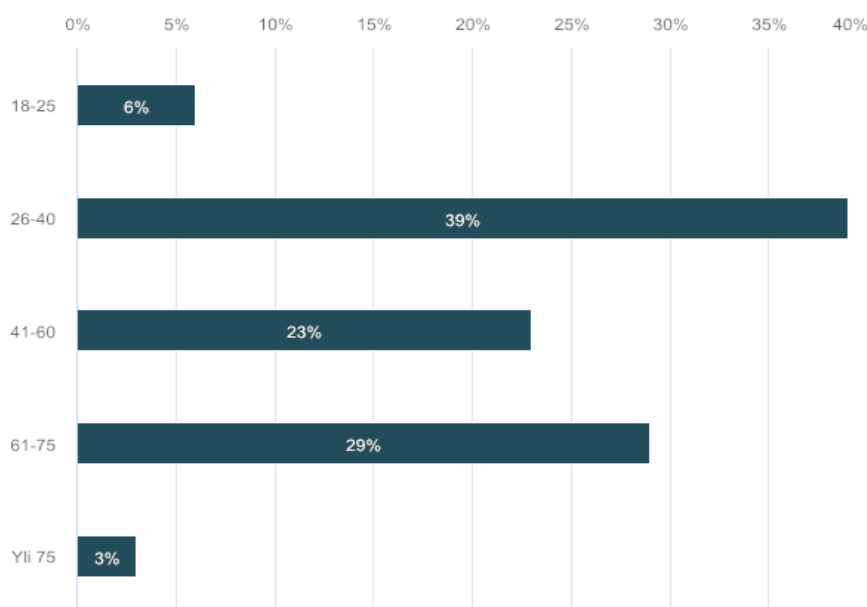
Aineistoa käsittelin ja dokumentoin siten, että yhdistin sekä puhelinhaastatteluiden, että vertaisarvioinnin teemat yhteen etsimällä vastaavuuksia molemmista tuloksista. Sen mukaan, mitkä olivat tärkeimpiä tuloksia puhelinhaastatteluiden, yhdistin vertaisarvioinnilla saatuja tärkeimpiä tuloksia ko. aiheeseen. Tämä tapahtui käytännössä siten, että avasin puhelinhaastattelun avoimet kysymykset auki niin, että yhdistin samaan aiheeseen liittyvät vastaukset saman otsikon alle. Yhdistämällä vertaisarvioinnin aineiston ja puhelinhaastatteluiden tärkeimmät tulokset, sain nostettua esiin tärkeimpiä tuloksia tarkempaa analysointia varten.

Merkitsin aineistosta nousevia asioita eri numeroilla teemasta riippuen. Käsitellessäni vertaisarviointiaineistoa, käytin samoja numeroita kuin puhelinhaastatteluiden auki avaamisessa. Näin molempien aineistonkeruumenetelmien vastaavuudet saatiin yhtenäistettyä. Keskeisiä teemoja, joita ryhmittelin eri aineistosta olivat kokemusten jakamiseen/vertaistukeen liittyvät asiat, yksilötuki ja miten sitä on toteutettu tai toivotaan toteutettavan, seuranta, ryhmätapaamisten motivaatiotekijät sekä yhteydenpito vapaaehtoisiin.

Kaikkia puhelinhaastatteluihin ja vertaisarvioinneissa esiin tulleita tuloksia en ole avannut opinnäytetyössäni, ainoastaan keskeisemmät tulokset. Vapaaehtoisille tekemäni puhelinhaastattelut toimivat samalla myös muunlaisena tiedonkeruumenetelmänä. Siksi kyselylomakkeeni kysymyksissä on mukana kysymyksiä myös tämän opinnäytetyöni sisällön ulkopuolelta.

5.1 Taustatietoa ystävätoiminnan vapaaehtoisista

Pitkäaikaisen ystävävapaaehtoisten ikäjakauma on painottunut selkeästi työikäisiin, eli alle 61-vuotiaisiin, kuten kuviosta 2 näkyy. Haastateltavista alle 61-vuotiaita työikäisiä on huomattava enemmistö, yhteensä 21 (68%). Suurimpana yksittäisenä ikäryhmänä ovat 26-40-vuotiaat, joita on yhteensä 12 haastatelluista (39%). Yli 61-vuotiaita on 10 (32%)



Kuvio 2: Vapaaehtoisten ikä vuosina (n=31)

Ikäjakauma antaa positiivisen signaalin siitä, että ruuhkavuosia elävillä riittää energiaa ja motivaatiota vapaaehtoistyön kaltaiseen toimintaan. Eräs ruuhkavuosia elävä haastateltava puhui ystävätoiminnan rentouttavasta vaikutuksesta omassa arjessaan: vanhuksen kanssa rauhassa rupatellessa omat kiireet ja murheet unohtuvat. Ystävätoiminta voi tarjota kiireistä arkea eläville pysähdyshetken.

Kuten taulukosta 1 näkyy, vapaaehtoisista suurimman ryhmän muodostavat työssäkäyvät, 15 haastateltavaa (48%) on työelämässä. Eläkeläiset on toiseksi suurin ryhmä,

heitä on 10 (32%). Työttömiä, osa-aikatyötä tekeviä, vanhempainvapaalla tai jossakin muussa elämäntilanteessa oli ainoastaan 4 (13%). Opiskelijoita oli 2 (6%)

Työssäkäyvien suuri määrä kertoo samaa, mitä ikäjakautuminen alle 61-vuotiaisiin: vapaaehtoistoimintaan jaksetaan panostaa, vaikka sisältöä muutenkin arjessa jo on kokopäiväisen työssäkäynnin vuoksi. Haastatteluissa tuli ilmi, että ystävätoiminta on osalle vastapainoa nimenomaan työelämään. Eräs haastateltava sanoi, että hänen työnsä on stressaavaa ja ystävää nähdessä työstressit ja omat murheet unohtuvat. Opiskelijoiden vähäinen määrä kertoo hyödyntämättömästä potentiaalista, sillä uskon heitä saatavan enemmänkin toimintaan mukaan, jos tietäisivät toiminnasta.

Taulukko 1: Pääasiallinen toiminta (n=31)

Pääasiallinen toiminta	n	Prosentti
Työelämässä	15	48,39%
Opiskelija	2	6,45%
Työtön	1	3,22%
Eläkkeellä	10	32,26%
Muu	3	9,68%

Ystävätoimintaan ollaan sitoutuneita, sillä 23 vapaaehtoista (74%) on toiminut nykyisessä ystäväsuhteessaan yli vuoden (taulukko 2). Aivan uusia vapaaehtoisia oli ainoastaan yksi, eli alle kolme kuukautta toiminnassa mukana olleita. Ystäväkoulutuksia järjestetään joka kuukausi, mutta vapaaehtoisiksi päätyneitä ei haastatteluntekoheillä ole Turun osastoon juuri tullut, tai heidän prosessinsa on ollut vielä kesken.

Kysyin erikseen, kauanko vapaaehtoiset ovat olleet ylipäättänsä Punaisen Ristin ystävätoiminnassa mukana. Suurimmalla osalla se oli sama ajanjakso, jonka he ovat nykyisessä ystäväsuhteessaankin toimineet. Tämä kertoo siitä, että vapaaehtoiset ovat olleet sitoutuneina samaan ystävään sen ajan kun ovat Punaisella Ristillä ystävätoiminnan vapaaehtoisina toimineet.

Taulukko 2: Nykyisen ystäväsuhteen kesto (n=31)

Nykyisen ystäväsuhteen kesto	n	Prosentti
Alle 3kk	1	3,23%
Yli 3kk, alle 1 vuosi	7	22,58%
1-2 vuotta	6	19,35%
Yli 2 vuotta, alle 5 vuotta	10	32,26%
Yli 5 vuotta	7	22,58%

5.2 Vapaaehtoistoiminnan alkuvaihe ja seuranta

Päästäksensä mukaan ystävätoimintaan, vapaaehtoiseksi haluavien tulisi käydä ensin ystävätoiminnan peruskurssi. Tärkeää oli selvittää millä tavoin vapaaehtoiset ovat kokeneet ystäväkoulutuksen sisällön ja olisiko siihen jotakin muutettavaa. 20 vastaajaa (n=31), eli 65% koki, että kolme tuntia kestävä ystävätoiminnan peruskoulutus toimintaa aloittaessa on ollut riittävä sisällöltään ystävänä toimimiseen. En osaa sanoa -vastauksia tuli kahdeksan (26%), koska kaikki eivät olleet käyneet Punaisen Ristin koulutusta tai olivat käyneet sen aikoinaan pidempikestoisena. Ainoastaan kolmen haastateltavan (10%) mielestä ystävätoiminnan peruskoulutus ei ollut riittävä.

Palautetta koulutuksen sisältöön tuli, että koulutus olisi voinut olla syvällisempi, asiakasystävän rajoja (mitä voi/saa tehdä ja mitä ei) käyty enemmän läpi, samoin käytännön asioita. Jo toiminnassa olevia vapaaehtoisia olisi kaivattu mukaan kertomaan kokemuksistaan ystävävapaaehtoisina. Kommenttia tuli myös siitä, jos olisi vähänkään haastavampi asiakasystävä, koulutus ei välttämättä antaisi riittäviä eväitä. Kolmen tunnin koulutus riittänee jatkossakin perustoimintaan. Lisäkoulutuksella voisi syventää tietoja, jos vapaaehtoisen asiakasystävällä on esimerkiksi muisti- tai mielenterveyden haasteita.

Kahdeksan vastaajaa (26%) olisi kaivannut enemmän yhteydenpitoa ja kuulumisten vaihtoa järjestön työntekijän kanssa ystävätoimintaa aloittaessa, kuten taulukossa 3 näkyy. Toive on ollut, että yhteydenpito olisi mahdollisimman henkilökohtaista, eli kahdeksasta vastaajasta kasvotusten tapahtuvaa tapaamista olisi kaivannut kuusi henkilöä ja puhelimitse viisi, kun oli mahdollisuus valita useampi sopiva vaihtoehto. ”Etäisemmät” viestintäkeinot, eli tekstiviestitse tapahtuvaa yhteydenpitoa kaipasi vain yksi vastaaja ja sähköpostiviestittelyä kolme.

Taulukko 3: Ystävätoiminnan alkuvaiheen yksilötuen tarve (n=31)

Alkuvaiheen yksilötuen tarve	n	Prosentti
Kyllä	8	25,81%
Ei	21	67,74%
En osaa sanoa	2	6,45%

Yksilötuen tarve painottuu hiukan ystävätoiminnan aloitusvaiheeseen, sillä puhelinhaastatteluhetkellä yksilöllistä tukea ja kuulumisten vaihtoa kaipasi kuusi vastaajaa ja aloitusvaiheessa kahdeksan. Selitys sille, miksi yksilötukea ei enempää kaivata, johtunee osittain siitä, että moni kertoi, ettei heidän ystäväsuhhteessaan ole haasteita ja kaikki menee hyvin. Ei koeta tarvetta silloin asioiden läpikäymiseen järjestön työntekijän kanssa, kun asiat sujuvat.

Se, että kuitenkin noin kolmasosa vastaajista antoivat ”kyllä” tai ”en osaa”- vastauksia, kertoo kuitenkin siitä, että heidän osaltaan tuki ei ole ollut riittävää, ja tämä tulisi jatkossa ehdottomasti huomioida paremmin. Vapaaehtoistoiminnan alku kun on kaikista herkin vaihe vapaaehtoistyön jatkoon kannalta. Kun toimintaan ei olla vielä kunnolla kiinnitytty, eikä pitkäaikaisempaa suhdetta asiakasystävään päässyt syntymään, kynnys toiminnan lopettamiseen on varmasti matalampi.

Esimerkiksi Mannerheimin Lastensuojeluliiton Varsinais-Suomen piirissä ystäväksi maahanmuuttajille -toiminnassa pidetään tärkeänä olla yhteydessä vapaaehtoiseen pian toiminnan aloittamisen jälkeen. Kun vapaaehtoiset ovat ehtineet nähdä ystävän-

sä muutaman kerran, koordinaattori on yhteydessä vapaaehtoiseen ja kysyy miten toiminta on lähtenyt liikkeelle. Osallistumisaktiivisuus yhteisiin toiminnanohjauksiin on ollut vilkasta, joten kuulumiset on saatettu kuulla vapaaehtoiselta jo ennen soittamista. Monesti vapaaehtoiset ovat omatoimisesti laittaneet viestiä, sillä heitä kannustetaan helposti olemaan yhteydessä. (Karvonen 2020.)

Haastatteluissa korostui seurannan tärkeys. Avoimeen kohtaan puhelinhaastattelusani monelta tuli erikseen kommenttia (seitsemältä vastaajalta), että järjestön toteuttama seuranta olisi hyvä olla toteutettuna paremmin, että tiedettäisiin hiukan tarkemmin miten vapaaehtoisilla menee. Eräs haastateltava piti tärkeänä, että varsinkin haastavamman asiakkaan ystävävapaaehtoiseen oltaisiin järjestön toimesta yhteydessä, ettei vastuu jäisi yksin vapaaehtoiselle.

Toivottiin puhelimitse tehtävää yhteydenottoa sähköpostin sijaan. Nyt kerran vuodessa vapaaehtoiset ovat saaneet sähköpostikyselyn, jossa kysytään onko vapaaehtoinen enää toiminnassa mukana. Toive oli, että samalla kysyttäisiin miten vapaaehtoisilla menee, eikä pelkästään kysyttäisi toiminnassa mukana oloa tilastointia varten.

On ollut ajatuksena, että seuranta voitaisiin tehostaa tulevaisuudessa ns. ”filissovel-luksella”, jossa hymynaamalla vapaaehtoinen voisi kertoa asiakasystävän tapaamisesta. Tällainen olisi vapaaehtoiselle helppo ja nopea tapa merkitä tapaamisesta heränneet tunteet. Seurannan lisäksi sovellus auttaisi järjestöä tilastoinnissa, koska sovel-lusta säännöllisesti käyttämällä tieto tallentuisi asiakasystävän tapaamisten määrästä. Yhteensä 25 vapaaehtoista (81%) sanoivat olevansa valmiita sovelluksen käyttöön ottoon. Ne jotka eivät halunneet, olivat iäkkäämpiä ihmisiä, heillä ei ollut älypuheli-mia tai muuten vain eivät kokeneet asiaa omakseen.

Tekemäni vertaisarviointi tukee ajatusta seurannan tärkeydestä, sillä lähes kaikissa vertailukohteissani seuranta ja kuulumisten kysymistä pidettiin erityisen tärkeänä (Alho 2020; Etholen-Rättö 2020, Karvonen 2020; Suvanto 2020; Vainikka 2020; Vuorela 2020; Väihkönen 2020) Hämeen sekä Helsingin ja Uudenmaan piirin Punai-

sen Ristin kaikissa osastoissa tehdään soittokierros kerran vuodessa ystävävapaaehtoisille ja kysytään kuulumisia ja onko toiminnassa mukana (Yared 2020; Raivio 2020) Nimenomaan puhelinsoittoa pidettiin sielläkin tärkeänä, jotta henkilökohtainen kontakti muodostuisi vapaaehtoiseen. Sähköposteihin vapaaehtoiset eivät juuri-kaan vastaile (Mielonen 2019; Raivio 2020).

Vastaajista 26 eli 84% on kokenut helpoksi olla yhteydessä ystävätoiminnan työntekijään. Usea haastateltava mainitsi asiakaspalvelun olevan ystävällistä ja miellyttävää ja siten yhteydenpito on tuntunut helpolta. Ainoastaan kaksi vastaajaa ei kokenut yhteydenottoa helpoksi, ja neljä ei osannut sanoa. Lisäksi neljä vastaajaa ei tiennyt kehen olla yhteydessä, jos tarvetta yhteydenpidolle olisi.

Useissa vertaisarviointikohteissani yhteydenpidon tärkeyttä korostetaan jatkuvasti vapaaehtoisille (Alho 2020; Karvonen 2020; Suvanto 2020; Vainikka 2020; Vuorela 2020; Väihkönen 2020; Yared 2020). Vapaaehtoiset tarvitsevat vahvistusta asialle, jotta uskaltaisivat olla yhteydessä. Sillä tavoin saadaan varmistettua, että kynnys pysyisi mahdollisimman matalana yhteydenpidolle jatkossakin.

Vastaajista 20 (64%) ei ole mielestään kohdannut haastavia tilanteita ystäväsuhteessaan, minkä sanoivat olleen syynä siihen, etteivät ole olleet yhteydessä ystävätoiminnan työntekijään. Vastaajista kolme sanoi, ettei ole tarvinnut tukea, vaikka haastavia tilanteita onkin ollut ja kolme ei ole ollut yhteydessä ystävätoiminnan työntekijään, vaikka tarvetta olisi ollut. Loput viisi kertoivat saaneensa tukea.

Vaikka tilanne näyttää tämän suhteen siinä mielessä hyvältä, että suurimmalla osalla ei ole haasteita toiminnassaan, seurannan merkitystä ei voi silti väheksyä. Haasteet saattavat hiljalleen kehittyä, joten ennalta ehkäisevänä tukena parempi seuranta toimisi siten, että apua saisi aikaisemmassa vaiheessa. Ei vasta kriittisessä vaiheessa, jolloin apu voi olla jo myöhäistä niin, että vapaaehtoinen on ehtinyt jo pahasti kuormittua.

5.3 Kummi - kokenut vapaaehtoinen vertaistueksi uudelle vapaaehtoiselle

Selvittäessäni mitä vapaaehtoiset kaipaivat ihan toimintansa alussa, oli vapaaehtoisten toive siitä, että ei olisi tarvinnut mennä yksin ensimmäiselle tapaamiskerralle asiakasystävän luokse. Vastaajista 13 eli 42% olisi kaivannut ensimmäiselle kerralle Punaiselta Ristiltä henkilön mukaansa, kuten taulukosta 4 näkyy.

Taulukko 4: Toive SPR:n työntekijän mukaan tulosta ensitapaamiselle asiakasystävän luokse (n=31)

SPR:n työntekijä mukaan ensitapaamiselle	n	Prosentti
Kyllä	13	41,93%
Ei	17	54,84%
En osaa sanoa	1	3,23%

Sain varmistuksen Turun osastolta puhelinhaastattelun tulosten jälkeen, että ystävätoiminnan palkatulla työntekijällä ei ole resursseja mennä ensitapaamisiin uusien ystävätoiminnan vapaaehtoisten tueksi. Tämä olisi minun ollut hyvä varmistaa kunolla ennen kun haastattelut tein.

Nyt kysyin haastatteluissa, olisivatko vapaaehtoiset toivoneet SPR:n työntekijää kanssaan ensitapaamiselle asiakasystävän luokse. Oikeammin olisi ollut kysyä, olisivatko vapaaehtoiset halunneet kokeneemman vapaaehtoisen, ”kummin” mukaan ensitapaamiselle. Tulos ei siis ole täysin luotettava tämän kysymyksen osalta, epäselväksi jää kokevatko vapaaehtoiset riittäväksi tueksi toisen vapaaehtoisen tuen.

Olin kuitenkin ottanut huomioon kokeneempien vapaaehtoisten hyödyntämisen mahdollisuuden puhelinhaastattelua suunnitellessani. Kysyin haastattelussa vapaaehtoisilta, olisivatko he valmiita toimimaan tulevaisuudessa uusien ystävävapaaehtoisten vertaistukihenkilönä, kummina. Yhteensä seitsemän sanoi haluavansa toimia ja 100% heistä kertoivat voivansa mennä uuden vapaaehtoisen kanssa ensitapaamiselle asiakasystävän luokse.

Koska tällainen potentiaali on olemassa, onneksi tähän vapaaehtoisten tarpeeseen on mahdollisuus saada apua nyt kummitoiminnan aloittamisen myötä. On todennäköistä, että tulevaisuudessa, jos uusille vapaaehtoisille tarjottaisiin mahdollisuus saada tukea ensitapaamiseen, suurelle osalle kokenut vapaaehtoinen, kummi on riittävä vaihtoehto. Ja onhan siinä vertaistuellinen puoli todella vahvasti mukana.

Samantyyppistä ystävätoimintaa järjestävä Turun Seudun Vanhustuki ry menee jokaiselle tapaamiskerralle mukaan uuden ystävävapaaehtoisen kanssa ja sen lisäksi soittaa tapaamisen jälkeen vielä sekä ystävävapaaehtoiselle että asiakasystävälle (Vainikka 2020; Väihkönen 2020). Tällä tavoin toimiessa saa paremmin varmistettua, että toiminta alkaa sujua, eivätkä vapaaehtoiset jää yksin päätöksensä kanssa, esimerkiksi koskien sitä, että aloittavatko ystävyssuhteen vai eivät. He saisivat apua pohtiessaan miten mahdollista haasteista pääsisi eteenpäin ilman, että tarvitsisi kokenaan lopettaa toimintaa.

Haastateltavat selittivät ensimmäisen tapaamiskerran tuen tarvetta esimerkiksi siten, että on hankala ollut itse alkaa puhua uudelle asiakasystävälle roolistaan ja rajoistaan, mitä he vapaaehtoisena saavat tehdä ja mitä eivät. Eräs haastateltava kertoi, että jos joku toinen olisi ollut kertomassa, että ystävän toimenkuvaan eivät kuulu esimerkiksi siivoustyöt, olisi ollut helpompi pitää kiinni yhteisistä säännöistä ilman syyllisyydentunnetta.

Jos tapaaminen ei ole täyttänyt odotuksia tai jokin on jäänyt askarruttamaan, on voinut olla hankala arvioida tilannetta objektiivisesti. Jos joku olisi ollut tukena ensitapaamisessa auttaisi se niin, että vapaaehtoinen saisi heti vertaistukea tilanteeseen. Vapaaehtoinen voisi jakaa kokemuksiin liittyviä tunteita eikä jäädä yksin, jos tapaamisessa on jotakin mikä jää mietityttämään.

Osalle oli ollut pelottavaa mennä vieraan ihmisen kotiin, kun ei tiennyt yhtään millaista siellä on ja minkälainen henkilö vastassa odottaa. Eräs vastaajista sanoi, että oli

ollut hyvin peloissaan, ja että olisi kaivannut tukea silloin. Sen lisäksi moni niistä, jotka sanoivat etteivät olisi kaivanneet ensimmäiselle tapaamiskerralle ketään mukansa sanoivat, että jos asiakasystävä olisi ollut haastavampi, niin silloin tuki olisi ollut aiheellista. Mutta asiaahan ei voi tietää vasta kuin jälkeenpäin, joten näistäkin vapaaehtoisista osa olisi varmasti hyötynyt tuesta. Osalla vapaaehtoisella oli mukana kotipalvelun työntekijä ensimmäisellä kerralla, joten eivät siksi kaivanneet järjestön tukea tapaamiseen.

Nyt ei ole tietoa, onko moni vapaaehtoinen lopettanut ystävätoiminnan jo siinä vaiheessa, kun vasta ensimmäinen tapaamiskerta asiakasystävän luona on ohi. Se tiedetään, että ystävävapaaehtoisia on runsaasti lopettanut toimintaansa, mutta ilmoituksia Punaiselle Ristille toiminnan lopetuksista jää paljon tekemättä (Mielonen 2019). Kuten aiemmin tässä opinnäytetyössäni on tullut ilmi, ensimmäiset kokemukset voivat olla ratkaisevia, sitoutuuko vapaaehtoinen uuteen tehtävänsä vai käykö pahimmillaan niin että pettynyt vapaaehtoinen lopettaa koko toiminnan (Laimio & Välimäki 2011, 23).

Tekemäni vertaisarviointi vahvistaa sen, että tarvetta vapaaehtoisen tukemiselle ensitapaamisissa olisi, koska lähes kaikissa vertaisarvioni yhdistyksissä ja Punaisen Ristin osastoissa, joissa ystävätoimintaa tai vastaavaa tukihenkilötoimintaa järjestetään, on yhdistyksen henkilö tai kokenut vapaaehtoinen ollut mukana ensimmäisellä tapaamiskerralla (Alho 2020; Karvonen 2020; Raivio 2020; Suvanto 2020; Vainikka 2020; Vuorela 2020; Väihkönen 2020; Yared 2020).

Ainoastaan Helsingin ja Uudenmaan piirin suurissa Punaisen Ristin osastoissa sekä Hämeen piirissä Tampereella ei tällä hetkellä työntekijällä ole resursseja mennä ensitapaamiseen mukaan (Raivio 2020; Yared 2020). Tampereen osalta asiaan ollaan lähitulevaisuudessa puuttumassa niin, että tuki ensitapaamiselle järjestyisi. Heillä ollaan suunniteltu vastaavaa kummitoiminnan aloittamista, kun nyt Turussa. Tampereen osastossa haastatteluhetkellä ystäväpareja oli 200, eli noin viisinkertainen määrä Turun osastoon verrattuna (Raivio 2020).

Sen lisäksi, että kokeneempaa vapaaehtoista kummia voisi hyödyntää ensitapaamisiin, vertaistukea toimintansa alkuun kaipaavista kuudesta vapaaehtoisesta (50%) olisi kaivannut toimintansa alkuun muutenkin omaa tukihenkilöä. Kummin kanssa olisi voinut jakaa kokemuksia ja saada vinkkejä toimintaansa.

Niistä seitsemästä vapaaehtoisesta, jotka sanoivat olevansa kiinnostuneita tulevaisuudessa toimimaan uusien vapaaehtoisten kummeina, kuusi sanoi olevansa kiinnostunut kasvatusten tapaamaan uutta vapaaehtoista. Puhelinsoitto oli sopiva yhteydenpitotapa viidelle, viestitse kolmelle ja yksi kummiksi haluava sanoi voivansa kiireisen elämäntilanteen vuoksi valmis toimimaan ainoastaan ensitapaamisessa tukena, mutta ei muulla tavoin.

Halukkuus kummina toimimiseen kertoo vapaaehtoisten sitoutuneisuudesta, motivaatiosta ja toisten auttamishalusta. Se kertonee myös sen, että näillä kummiksi haluavilla omat asiat ovat sillä tavoin kunnossa. Jaksaminen omassa ystäväsuhteessa on hyvällä tolall, kun on energiaa ja itsevarmuutta ryhtyä uusia vapaaehtoisia tukemaan.

5.4 Ryhmätapaamisiin motivoivat tekijät

Ystävätoiminnan vapaaehtoisille tarkoitettuihin kuukausittaisiin ryhmätapaamisiin, ystäväiltoihin, on osallistunut puhelinhaastattelua edeltäneiden viimeisen 12 kuukauden aikana ainoastaan neljä vapaaehtoista (13%), kuten taulukosta 5 näkyy. Näin vähäinen määrä kertoo siitä, että tämän hetkiset ystäväillat eivät tällaisenaan palvele pitkäaikaisen ystävätoiminnan vapaaehtoisia.

Taulukko 5: Osallistuminen ystäväiltoihin viimeisten 12 kuukauden aikana (n=31)

Osallistuminen ystäväiltoihin	n	Prosentti
En ole osallistunut	27	87,1%
1-2 kertaa	2	6,45%
3-4 kertaa	2	6,45%
5 kertaa tai enemmän	0	0%

Kysyessäni mikä motivoisi parhaiten osallistumaan ryhmätapaamisiin, tärkeimmiksi nousi vapaa-ajan suuremman määrän lisäksi (5 vastaajaa) se, että tapaamiset olisivat vertaistuellisia (4 vastaajaa), ja vain samaa toimintaa, eli pitkäaikaista ystävätoimintaa tekevien vapaaehtoisten kanssa (3 vastaajaa). Koulutuksellinen puoli nousi myös vahvana esiin (4 vastaajaa). Toivottiin, että kokoontumisissa olisi mahdollisuus saada mielenkiintoista, uutta ja ajankohtaista tietoa. Asiantuntijoita arvostetaan, kuten esimerkiksi psykologia käymään läpi mielen hyvinvointiin liittyviä asioita.

Haastatteluissa tuli esiin, että ystäväiltoihin osallistumista jarruttaa myös ulkopuolisuuden tunne. Pelätään, että muut tuntevat toisensa jo ennestään, ja että on hankala päästä porukkaan mukaan. Näin oli kokenut eräs haastateltava, joka sanoi menneensä yksin ystäväiltaan, ja koki ettei häntä ”huomattu” eikä otettu keskusteluun mukaan toisten tuntiessa entuudestaan jo toisensa.

Eräs haastateltava kertoi joutuneensa ikänsä takia ulkopuoliseksi, ja saaneensa nuoresta iästään palautettakin. Yhteensä neljä haastateltavaa mainitsi tapaamisiin motivoivaksi tekijäksi sen, että toiminta olisi hiukan enemmän myös nuorempia tavoittavaa. Samanlainen haaste on myös esimerkiksi Punaisen Ristin Kaarinan osastossa, että toiminta on ajautunut ikääntyneemmille: nuorempien on ollut hankalampi tulla mukaan. Kantaporukka kun käy ystäväilloissa, he tuntevat toisensa jo ennestään, jolloin uusi ja varsinkin nuorempi osallistuja ei pääse samalla tavalla oikein joukkoon mukaan. (Alho 2020.)

Yhteisöllisyyden kokemuksen puute näyttäisi olevan merkittävä syy miksi vapaaehtoiset eivät osallistu tämänhetkiseen ryhmätoimintaan, ystäväiltoihin. Yhteisöllisyys ei toteudu ainoastaan siten, että ihmiset kokoontuvat yhteen, vaan tulisi olla tunne, että ollaan ”samassa veneessä”, joka syntyy emotionaalisen ja tiedollisten kokemusten jakamisen kautta (Vartiainen 2007, 63- 65). Se, että nykyiset ystäväillat Turun osastossa eivät ole painottuneet yhteiseen vertaistuelliseen kokemusten jakamiseen, lisäävät irrallisuuden ja ulkopuolisuuden tunnetta.

Kysyessäni Punaisen Ristin muilta piireiltä ja osastoilta ryhmätapaamista, osastoissa, jossa vapaaehtoismäärät ovat suuremmat, eikä yksilötukea juuri ole, ryhmämuotoiseen toimintaan panostamista pidetään erityisen tärkeää. Näin on esimerkiksi Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirissä. (Yared 2020.) Ryhmiin saadaan kerralla kerättyä suurempi määrä osallistujia, joten se on resurssien kannalta tehokasta.

Asia, jota ei puhelinhaastatteluissa tullut esiin, oli toiminnan organisoijien käytännön kokemus yllättävän arkipäiväisestäkin asiasta, joka motivoisi osallistumaan ryhmätapaamisiin: hyvät tarjoilut (Karvonen 2020; Raivio 2020; Yared 2020). Tämä on ymmärrettävää, koska ryhmätapaamiset järjestetään yleensä arki-iltaisina, joten päivätyössä käyvät tulevat mahdollisesti suoraan töistä tapaamiseen. Ruokailun mahdollistaminen saattaa silloin olla yllättävän tärkeäkin asia. Se on myös kiitos ja arvostuksen osoitus vapaaehtoisille.

Kuten Punaisen Ristin Hämeen piirin sosiaalitoiminnan päällikkö Johanna Raivio kertoo haastattelussaan, on tärkeää miettiä ryhmätoimintaa suunnitellessa, sen henkeä, sisältöä, ja miten toimintaa markkinoidaan.. Me-henki on tärkeää ja se ettei osallistujilla olisi tylsää. Tulisi varmistaa että osallistujat haluavat tulla uudestaan kerralla. (Raivio 2020.)

Helsingin ja Uudenmaan piirissä järjestetään joka syksy ystävätoiminnan vapaaehtoisten koulutuksellinen kiittämistilaisuus ”Syysparty”. Sosiaalitoiminnan suunnittelija Mehalet Yared Helsingin ja Uudenmaan piiristä sanoo tilaisuuden olevan suosittu.

tu, sillä sisältöä on mietitty huolella. Aiheina on ollut muun muassa miten toinen toisiansa voitaisiin tukea ja asiantuntijoita on tullut puhumaan vapaaehtoisten jaksamisesta. Päivän päätteeksi on tehty yhdessä jotakin kivaa, esimerkiksi luontoteemaista tekemistä. Yaredin mielestään pitää olla mielenkiintoista ohjelmaa, puhujaa (hyviä tarjoiluja unohtamatta) ja tilaisuus pidettävä mahdollisimman rentona, jotta se houkuttaisi parhaiten osallistumaan. (Yared 2020.)

Turun osastossa oltiin kokeiltu vertaistuellista ryhmätapaamista viime vuonna. Osallistujia oli ollut kolme, jonka vuoksi tapaamisia ei enää järjestetty (Mielonen 2019). Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että toiminnalle ei ole tarvetta. Niille kolmelle toiminta oli tärkeää ja olisi ollut todennäköisesti monille muillekin, mutta esimerkiksi tiedottaminen, markkinointi, ajankohta ja muut seikat voivat ratkaisevasti vaikuttaa. Uudet toiminnot voivat myös alkaa hitaasti.

Kuten esimerkiksi Heidi Karvonen Mannerheimin Lastensuojeluliitosta kertoi, ensimmäisessä ryhmäkokouksessa ystäväksi maahanmuuttaja-toiminnassa oli tasan yksi osallistuja. Sen jälkeen osallistujia alkoi kuitenkin tulla runsaasti lisää ja nykyään toiminta on hyvin suosittua. (Karvonen 2020.) Samoin Punaisen Ristin Kaarinan osaston ystävätoiminnan vetäjä Annikki Alho sanoi hänen aloittaessaan ryhmätapaamiset, että niissä istuttiin kuin kirkossa, mutta vähitellen vapaaehtoisten tutustuessa toisiinsa tunnelma vapautui (Alho 2020).

Kysyessäni vapaaehtoisilta, keitä he haluaisivat osallistuvan ryhmätapaamisiin, tulos oli, että selkeästi eniten suosiota sai vaihtoehto ”oman toimintani vapaaehtoiset” (taulukko 6). Peräti 22 vastaajaa (71%) kaipaasi ryhmätapaamisiin vain oman toimintansa vapaaehtoisia.

Se, että suuri osa vapaaehtoisista kaipaasi ryhmätapaamisiin ainoastaan oman toimintansa vapaaehtoisia, on hyvin ymmärrettävää, kun yhteistä toimintaa ei ole aiemmin ollut. Suurin osa ei tässä vaiheessa halua muun toiminnan vapaaehtoisia mukaan, ehkä pääsyyinä se, etteivät oman toimintansa vapaaehtoiisiinkaan ole päässeet

tutustumaan. Eri tyyppistä toimintaa tekevät vapaaehtoiset eivät myöskään voi toimia ihan samalla tavalla vertaistukena ja ymmärrä toiminnan sisältöä ja haasteita, niin kuin täysin samanlaista toimintaa tekevät.

Taulukko 6: Toiveet ryhmätapaamisiin osallistuvista (n=31). Vastauksista sai valita useamman vaihtoehdon.

Keitä toivotaan osallistujiksi ryhmätapaamisiin	n	Prosentti
Oman toimintani vapaaehtoiset	22	70,97%
Kaikki eri ystävätoimintamuotojen vapaaehtoiset	12	38,71%
Sama kohderyhmä kuin nytkin, eli kaikki terveys- ja hyvinvointialan vapaaehtoiset	12	38,71%
Jokin muu vaihtoehto, mikä?	5	16,13%

Kaikki haastattelemani ystävä- tai tukihenkilötoimintaa järjestävät organisaatiot järjestävät mahdollisen muun toiminnan lisäksi ryhmätapaamisia vain sen tietyn toiminnan vapaaehtoisille. Vähimmillään muutama kerta vuodessa, tiheimmillään kerran kuukaudessa. (Alho 2020; Karvonen 2020; Suvanto 2020; Raivio 2020; Vainikka 2020; Vuorela 2020; Väihkönen 2020; Yared 2020). Vertaisarviointi tukee hyvin vahvasti vapaaehtoisilta itseltäänkin tullutta toivetta: oman toiminnan vapaaehtoisten kokoontumisia tarvitaan.

Sillä, kuka ryhmätapaamisia vetäisi, ei ollut suurta merkitystä. Punaisen Ristin henkilökunta ja ulkopuolinen vierailija/kouluttaja, saivat molemmat saman verran suosiota, kun vaihtoehtoja sai valita useamman (n=31). Sekä Punaisen Ristin henkilökuntaa että ulkopuolista vierailijaa/kouluttajaa toivoi ryhmätapaamisten järjestäjäksi 22, eli 71% haastateltavista. Vertaisten, eli muiden ystävävapaaehtoisten vetäjinä toimimista toivoi 19 vastaajaa (61%).

Haastateltavilta tuli kommenttia tähän asiaan usealtakin suunnalta, että on tärkeää, että vetäjä on asiantunteva, eli oikeasti osaa työnsä ja vetää ryhmiä. Eli tämän pohjalta olisi pääteltävissä että asiantuntevuus on se kaikkein tärkein ominaisuus, eikä niinkään se että missä statuksessa vetäjä on.

5.5 Vertaistukea, koulutusta ja virkistystä

Selvitin erikseen vertaistuen tarpeen ystäväsuhteen alussa ja mikä tilanne tällä hetkellä on, jotta näkisi miten vertaistuen tarve painottuu vapaaehtoistoiminnan aloittamisen hetkelle ja toisaalta sitten myöhempään vaiheeseen. Sen perusteella vertaistuen tarve näyttäisi olevan vahvana missä vaiheessa toimintaa tahansa.

Vertaistukea ystävätoimintaa aloittaessa olisi kaivannut 12 vastaajaa (39%). Haastattelun tekohetkellä tarvetta esiintyi vastaavasti 15 vastaajalla (48%). Vertaistuen tarve ei siten ole pienentynyt, vaikka vapaaehtoisella olisi kertynyt kokemusta vapaaehtoisena, vaan päinvastoin.

Olisi voinut olettaa, että vertaistukea olisi kaivattu vielä enemmän toiminnan alkuvaiheessa. Tämä voisi selittyä sillä, että alussa kestää perehtyä toimintaan, niin ei ehkä ihan heti ole ollut niin paljon tarvetta vertaistukea, kun kokemuksia ei ole vielä kertynyt. Eräs haastateltava sanoi, että alussa oli ystäväkoulutus sekä ystävätoiminnan työntekijän tapaaminen, joten siitä sai ihan alkuun riittävästi tukea, eikä heti kaivannut vertaisilta tukea.

100% eli kaikki ne 12, jotka vertaistukea olisivat kaivanneet toimintansa alussa, olisivat halunneet vertaistuen tapahtuvan ryhmätapaamisissa kasvotusten. Tällä hetkellä tilanne on lähes sama, 93% vertaistukea kaipaavista haluaisivat sen tapahtuvan kasvotusten. On hyvin luontevaa, että kasvotusten tapaamisia toivotaan, sillä vapaaehtoiset eivät tunne toisiansa, korkeintaan ystäväkoulutuksessa tai ystäväilloissa jotkut ovat saattaneet toisensa nähdä. Vuorovaikutuksellinen kasvotusten tapahtuva vertaistukiryhmätapaaminen katsotaan siten toimivammaksi toimintatavaksi.

Viestitse toimivaa vertaistukiryhmää, esimerkiksi WhatsApp-ryhmää olisi kaivannut ystäväsuhteen alussa ainoastaan neljä vastaajaa (33%), ja tällä hetkellä 3 vastaajaa (20%). Monella saattaa olla yliannostus sosiaalisen median kaltaisista palveluista,

tämä tuli haastatteluissakin ilmi. Ei ole siksi yllättävää, etteivät viestiryhmää koeta mielekkääksi. Asiaan vaikuttanee myös se, etteivät vapaaehtoiset tunne toisiaan. Viestiryhmän perustaminen ennestään toisille tuntemattomille ihmisille ei liene kovin mielekästä. Oli silti paikallaan kysyä heiltä tästä vaihtoehdosta, koska tilannetta ei voinut etukäteen tietää.

Säännöllisiä vertaistukitapaamisia vapaaehtoisille järjestävät haastatteluideni mukaan: Turun Kaupunkilähetys ry, Mannerheimin lastensuojeluliitto, Turun Seudun Vanhustuki ry, Punaisen Ristin Hämeen Piiri ja paikallisosastot, Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piiri sekä sen alla olevat paikallisosastot sekä Punaisen Ristin Kaarinan osasto (Alho 2020; Karvonen 2020; Suvanto 2020; Raivio 2020; Vainikka 2020; Vuorela 2020; Väihkönen 2020; Yared 2020).

Saatu tulos vertaistuen tarpeesta haastatteluiden ja vertaisarvioinnin kautta on erittäin merkittävä. Tämä auttaa Punaista Ristiä kehittämään toimintaansa niin, että vertaistuen mahdollisuus otettaisiin paremmin huomioon jatkossa Turun osaston pitkäaikaisten ystävävapaaehtoisten kanssa toimiessa.

Vapaaehtoisilta kysyttäessä minkä tyyppistä ryhmätoimintaa he kaipaivat, 19 haastateltavaa (61%) kaipasi eniten koulutuksellista ryhmätoimintaa (taulukko 7). Toisena suosiossa ovat kokemusten jakamiseen painottuneet ryhmätapaamiset, joita kaipasi 17 vapaaehtoista (55%). Virkistyksellistä sisältöä kaivattiin vähiten eli 13 vastaajaa (42%). Niistä seitsemästä, (23%) jotka valitsivat ryhmätoiminnan järjestämistavaksi ”jokin muu vaihtoehto” viisi kertoi ettei kaipaakaan minkään tyyppistä ryhmätoimintaa tällä hetkellä. Kaksi vastausta sisälsi tarkennuksen, että virkistystoiminta sisältäisi kulttuuritoimintaa, kuten museossa käynti, konsertit tai muu viihdetoiminta.

Taulukko 7: Vapaaehtoisia kiinnostavat ryhmätoiminnan järjestämistavat (n=31). Vastauksista sai valita useamman vaihtoehdon.

Toiveet ryhmätapaamisten järjestämistavoiksi	n	Prosentti
Virkistystapaamiset	13	41,94%
Koulutukselliset ryhmätapaamiset	19	61,29%
Kokemuksien jakamiseen painottuneet ryhmätapaamiset	17	54,84%
Jokin muu vaihtoehto, mikä?	7	22,58%

Vaikka koulutuksellista sisältöä kaivataan jopa enemmän kuin vertaistuellista kokemusten jakamiseen painottunutta ryhmätapaamista, koulutuksellinen sisältö ei ole vertaistukea pois sulkeva asia. Koulutus ja vertaistuki yhdistyvät ja nivoutuvat toistensa kanssa yhteen, kunhan koulutus on vuorovaikutteista eikä luentotyyppistä. Vertaistuellisuus toteutuu ikään kuin siinä sivussa, yhteisöllisyyden tunteen kautta, jota samaa vapaaehtoistyötä totuttavien kokoontuminen ja ajatusten vaihto yhteistä kiinnostavasta temasta aiheuttaisi.

Yllättävää on, että virkistyksellistä sisältöä kaivattiin vähiten. Tämä kertoo siitä, että vapaaehtoiset kaipaavat asiapitoista sisältöä, eli koulutuksellista tai vertaistuellisuuteen painottunutta sisältöä. Asiapitoisen sisällön toivominen viittaa siihen, että toivotaan silloin mahdollisimman merkityksellistä ja hyödyllistä sisältöä, jotta motivaatio osallistumiseen syntyisi. Virkistystä ei kuitenkaan saa unohtaa, vaan tulisi olla mahdollisuus siihenkin, jotta sitä haluavat pääsisivät näkemään toisiansa rennossa merkeissä. Virkistykselliset tapaamisetkin olisivat siinä samassa vertaistuellisia, sillä kokemuksia olisi mahdollisuus vaihtaa rennossa ilmapiirissä.

Turun osaston ystävätoiminnan vapaaehtoisille järjestetään virkistystapaamisia tällä hetkellä kolme kertaa vuodessa. Varsinais-Suomen Piirin järjestämä retki keväisin ja syksyisin laivaristeily. Joulun alla on myös joulujuhla. (Mielonen 2019.) Nämäkään ei ole järjestettyjä ainoastaan pitkäaikaisen ystävätoiminnan vapaaehtoisille, joten omat virkistystapaamiset puuttuvat. Eräs haastattelemani vapaaehtoinen kertoi osal-

listuneensa laivaristeilylle, mutta sanoi että aika kävi tosi pitkäksi, ei tuntenut ketään sieltä eikä rohjennut alkaa keskustella. Risteilyn tyypinen toiminta voikin olla hiukan liikaa, jos kaikki ovat ennestään tuntemattomia.

Kun kysyin vapaaehtoisilta, kuinka moni heistä kaipaasi lisäkoulutusta, sain vastaukseksi, että yhteensä 12 vapaaehtoista (39%). Koulutuksellista sisältöä ryhmätapaamisiin toivoi 19, eli 7 enemmän kuin lisäkoulutusta. Tässä näkyy selvästi merkitysero, että lisäkoulutusta pidetään varmasti virallisempänä koulutuksena, kun taas koulutuksellisuus on kevyempää eikä ehkä niin virallista, joten siihen tuli enemmän puoltavia vastauksia.

Tärkeimpiä aiheita, johon lisäkoulutusta kaivattiin oli muisti- ja muut sairaudet, mielenterveyden haasteet ja asiakasystävän kohtaaminen sekä käytännön asiat esim. velvollisuudet ja rajat (taulukko 8). Näitä kaikkia kolmea lisäkoulutusaihetta kiinnosti kahdeksaa vastaajaa (67%), kun sai valita useamman vaihtoehdon. Päihteisiin liittyen koulutusta kaipasi viisi (42%) vastaajaa ja vanhuuden tuomiin haasteisiin kuusi (50%).

Taulukko 8: Vapaaehtoisia kiinnostavat lisäkoulutusten aiheet (n=12) Vastauksista sai valita useamman vaihtoehdon.

Kiinnostavat lisäkoulutusten aiheet	n	Prosentti
Muisti- tai muut sairaudet	8	66,67%
Päihteet	5	41,67%
Vanhuuden tuomat haasteet	6	50%
Mielenterveyden haasteet	8	66,67%
Asiakasystävän kohtaaminen ja siihen liittyvät käytännön asiat esim. velvollisuudet ja rajat	8	66,67%
Muuhun aiheeseen liittyen, mihin?	3	25%

Koska ystäväkoulutus kestää vain sen kolme tuntia, on ymmärrettävää, että vapaaehtoiset haluaisivat syventää tietojään. Ja heidän tärkeiksi kokemat aiheet ovat sellaisia, joista vapaaehtoiset hyötyisivät toiminnassaan ja sitä kautta tukisivat myös vapaaeh-

toistyössä jaksamista. Kuten jo ystävätoiminnan peruskoulutuksen sisällön kommenteissa tuli ilmi, sama teema näkyy tässäkin kohtaa, että asiakasystävän kohtaamiseen liittyvistä käytännön asioista haluttaisiin lisätietoa.

Lisäkoulutuksen tarve aiheeseen kertoo siitä, että vapaaehtoistyön sisällön ja käytännön asioiden tarkentaminen olisi paikallaan. Peruskoulutus on niin lyhyt, eikä siinä voi käydä kaikkia ystäväsuhteessa mahdollisesti esiin tulevia asioita läpi.

Tämä ilmeni tekemissäni puhelinhaastatteluissakin, ja eräs haastateltava oli ajautunut hankalaankin tilanteeseen ottaessaan liikaa vastuuta asiakasystävänsä asioista. Jos vapaaehtoisten rajoista puhuttaisiin enemmän, toisi se itsevarmuutta ja jämäkkyyttä toimintaan niin, etteivät vapaaehtoiset joutuisi kuormittaviin tilanteisiin ja ystäväsuhteeseen. Vapaaehtoistyössä jaksamista pystyttäisiin sillä tavoin myös tukemaan.

6 TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

Seuraavaksi esittelen toimenpide-ehdotuksia, joita olen koostanut tulosten pohjalta. Osa ehdotuksista on muotoutunut keskustellessani ystävätoiminnan vastuuhenkilöiden kanssa tuloksista. Suuri osa ehdotuksista on sellaisia, että ne ovat tulleet esiin sekä vapaaehtoisille tekemieni puhelinhaastatteluiden että vertaisarviointihaastatteluiden kautta. Yksittäisiä ehdotuksia voi olla joko pelkästään vapaaehtoiselta tai vertaisarvioni haastateltavilta.

Toiminnan alkuvaiheen tuen tehostaminen

- Uudelle vapaaehtoiselle tarjottaisiin mahdollisuus saada mukaan kokeneempi vapaaehtoinen ”kummi” ensitapaamiselle asiakasystävän luokse.
- Ystävätoiminnan työntekijä olisi uuteen vapaaehtoiseen yhteydessä puhelimitse pian aloittamisen jälkeen.
- Mikäli ystävätoiminnan työntekijä saa tietoonsa, että asiakasystävällä on haasteita terveydessään (esimerkiksi muisti- tai mielenterveydenhaasteet), yhteydenpito vapaaehtoiseen entistäkin tärkeämpää. Vapaaehtoiseen oltaisiin oma-toimisesti yhteydessä silloin järjestön puolelta, niin ettei vastuu jäisi pelkästään vapaaehtoiselle.

Yhteydenpidon ja seurannan parantaminen

- Vapaaehtoisia rohkaistaisiin enemmän olemaan yhteydessä Punaiseen Ristiin, jotta voivat kertoa vapaaehtoistyössä mahdollisesti ilmenevistä haasteista jo hyvissä ajoin, ennen kuin ongelmat muotoutuvat pahemmiksi.
- Vapaaehtoisille olisi myös toistettava toiminnan aikana kehen voivat olla yhteydessä, osa haastatelluista vapaaehtoisista eivät sitä tienneet.
- Seurantaa tehtäisiin sähköpostien sijaan puhelimitse, se on henkilökohtaisempi lähestymistapa ja sitä vapaaehtoiset myös toivovat. Esimerkiksi kerran keväällä soitettaisiin vapaaehtoiset läpi ja kerran syksyllä, niin tiedettäisiin paremmin missään mennään. Kysyttäisiin vapaaehtoisten kuulumisia, jotta tiedettäisiin onko jaksamista kuormittavia tekijöitä, johon vapaaehtoinen voisi tarvita tukea.

- Seurantaan auttamaan voitaisiin ottaa lähitulevaisuudessa sovellus, johon saisi hymy naamalla merkittyä tunteuksensa asiakasystävän tapaamisen jälkeen.

Kummitoiminnan aloitus

- Kokoonnutaan kummiksi haluavien kanssa ja koulutettaisiin heidät tehtäväänsä.
- Selkeytettäisiin kummeille vapaaehtoisen rajoja, oikeuksia ja velvollisuuksia, jotta kummit osaavat tukea mahdollisimman hyvin näissä asioissa uusia vapaaehtoisia.
- Päivitetäisiin vapaaehtoisten säännöistä visuaalinen huoneentaulu mukaan otettavaksi ensitapaamiselle asiakasystävän luokse.
- Kummitoimintaa voisi yhdessä suunnitella Hämeen piirin Johanna Raivion kanssa, sillä hekin ovat aloittamassa Tampereella kummitoimintaa.

Vertaistuellisen ryhmätoiminnan aloitus

- Vähintään kaksi kertaa keväällä ja kaksi kertaa syksyllä olisi hyvä tarjota vapaaehtoisille mahdollisuus toistensa tapaamiseen ja kokemusten vaihtamiseen. Ryhmä ainoastaan pitkäaikaisten ystävätoiminnan vapaaehtoisten kesken (vapaaehtoisten toive).
- Vertaistukea sisältävä toiminta voisi sisältää myös koulutuksellista ja virkistyksellistä puolta, siinä voitaisiin hyödyntää myös Punaisen Ristin muiden toimialojen vapaaehtoisia, tai muiden yhdistysten vapaaehtoisia (esimerkiksi mielenterveysyhdistykset) tai muita asiantuntijoita.
- Vertaistuellisen ryhmätoiminnan järjestämisessä huomiota tulisi kiinnittää mielenkiintoiseen sisältöön, toiminnan soveltumiseen kaikenikäisille ja tarjoi-
luihin. Ilmapiiri tulisi olla kannustava ja positiivinen.
- Ryhmän ohjaajan ammattitaito on tärkeää (mm. ryhmänohjaustaidot, vuorovaikutuksellisen ja yhteisöllisen ilmapiirin luominen). Ohjaajalla tulisi olla myös tietoa tukihenkilötyyppisestä vapaaehtoistoiminnasta osatakseen auttaa parhaiten.

- Henkilökohtaisempi tiedottaminen vapaaehtoisille, kun toimintaa aloitetaan. Kutsu esimerkiksi kirjeitse kotiin, tekstiviestillä ilmoittaminen ja/tai erillinen sähköposti aiheesta. (Ei siis kaiken muun infon sekaan tai voi jäädä huomaamatta)
- Koulutusaiheet jotka korostuivat haastatteluissa ovat: mielenterveyteen, muisti- ja muihin sairauksiin liittyen sekä asiakasystävän kohtaamiseen liittyen (esim. vapaaehtoisen rajat ja velvollisuudet) Näitä teemoja voitaisiin ottaa mukaan vertaistuellisiin ryhmätapaamisiin.

Ystävätoiminnan peruskurssi

- Kokeneita vapaaehtoisia järjestettäisiin mukaan ystävätoiminnan peruskurssille, jotta koulutukseen osallistuvat saisivat käsitystä paremmin minkälaista vapaaehtoistoimintaa olisi pitkäaikaisen ystävätoiminnan lisäksi esimerkiksi saattajana tai kulttuuriystävänä.
- Koulutuksissa voitaisiin hiukan syvällisemmin käydä läpi vapaaehtoistyön käytännön tilanteita, mitä vapaaehtoisten ”työnkuvaan” kuuluu ja mitä ei. Voisi olla jokin kirjallinen dokumentti aiheesta (huoneentaulu, joka kummitoimintaan otettaisiin käyttöön)

Ystävätoiminnan aloitusprosessi

- Ystävän valintaprosessin yksinkertaistamista ja nopeuttamista. Vapaaehtoisen kiinnittäminen paremmin toimintaan, ettei jää ”roikkumaan” ja saattaa sitten jo unohtaa, kiinnostus lopahtaa, jos prosessi ei etene ripeästi.
- Tarkemmin selvitystä järjestön toimesta asiakkaan ystäväntarpeesta, ettei käy niin että asiakas ei itse halua ystävää vaan se on ollut ainoastaan omaisen toive. Silloin vapaaehtoinen voi joutua kiusalliseen tilanteeseen.
- Ystävävälittäjän mukana olo koulutuksissa auttaisi niin, että saataisiin heti koppi vapaaehtoisista, ja saisivat heti kontaktin heidän asioitaan hoitavaan työntekijään (Hämeen piirissä pidetään erittäin tärkeänä toimia näin).

Vapaaehtoisten muistaminen: kiitos, palaute

- Olisi hyvä tuoda paremmin esiin vapaaehtoisten työn arvostusta, ryhmätapaamisten yhteydessä palautteen antamisen ja keskustelun kautta, mutta myös muulloinkin esimerkiksi maksuttomilla koulutuksilla (esim. ensiapukoulutukset)
- Virkistyksissä: museokierros, teatteri, elokuvat (Helsingin ja Uudenmaan piirissä on esimerkiksi saatu lahjoituksena ilmaisia lippuja vapaaehtoisten käyttöön), ravintola, kahvila, ulkoilu, kiitoskortti kerran-kaksi vuodessa?

Palautteen keruu toiminnasta

- Jotta tukitoiminta kehittämistoimenpiteiden jälkeenkin olisi vapaaehtoisten tarpeita vastaavaa, heidät olisi hyvä pitää aktiivisina toimijoina mukana toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Ryhmätapaamisten yhteydessä voitaisiin kerätä vapaaehtoisilta heidän mielipiteitään.
- Seurantapuheluiden yhteydessä voisi kysyä samalla vapaaehtoisilta ajatuksia tukitoimintaan ja muutenkin järjestön toimintatapoihin liittyen.
- Sähköpostikyselyitäkin voi hyödyntää osana toimintaa, mutta ei yksinään. Palautekysely esimerkiksi kerran vuodessa.

Muita vapaaehtoisilta esiin tulleita ehdotuksia:

- Rekrytoinnin tehostaminen ja nuoria toimintaan enemmän mukaan.
- Viestinnän parantaminen, sähköposteihin tieto hukkuu. Voisiko olla sovellus, josta näkisi helposti ystävätoiminnassa tärkeät tiedot?
- Online-materiaalitietopankki esimerkiksi vanhusten palveluista Turun seudulla. Auttaisi vanhuksen ohjaamisessa eteenpäin.
- Online-chat kokeneempien vapaaehtoisten kanssa.

7 TILAAJAN PALAUTE JA KONKREETTISET TOIMENPITEET

Sekä Varsinais-Suomen piirin että Turun osaston ystävätoiminnan vastuhenkilöt olivat tyytyväisiä tekemääni kehittämistyöhön, ja tuloksista johdettujen toimenpide-ehdotusten soveltamismahdollisuuksista heti jo käytäntöön. Palautetta sain aiheen rajaamisen onnistumisesta ja siitä, että puhelinhaastatteluideni kysymykset olivat tarkoituksenmukaisia.

Kiitosta sain myös siitä, että olin puhelinhaastatteluiden aikana valmiiksi kerännyt kummeiksi haluavien yhteystiedot, niin ei ole tarvetta alkaa niitä erikseen selvittää. Ainoa asia joka harmillisesti jäi puuttumaan tästä kehittämistyöstä, oli vapaaehtoisten kanssa sopimani työpaja ryhmätapaamisten sisältöön liittyen. Ajankohta osui kuitenkin koronakriisin aiheuttamaan poikkeustilanteeseen, jolloin tilaisuus peruuntui. Syksyllä, jos tilanne on parempi, olisi tarkoituksenmukaisempaa pitää kokoon-tuminen, sillä nyt ei kuitenkaan pystyittäisi ryhmätapaamisia järjestämään muuta kuin verkossa.

Saimme Turun osaston vastuuvetäjän ja Varsinais-Suomen ystävätoiminnan ohjelmapäällikön kanssa sovittua alustavasti tärkeimpien toimenpide-ehdotusten jalkauttamisesta Turun osaston toimintaan. Toimenpiteitä aletaan viedä käytäntöön heti kun mahdollista.

Olin koostanut tapaamiseen seitsemän kohdan toimenpidesuosituslistan, jonka kävimme kohta kohdalta läpi. Otin tärkeimmät/helpoimmin toteutettavat asiat ko. listaan, eli en kaikkia tämän luvun kehittämis ehdotuksia. Sillä liikaakaan ei voi heti muuttaa asioita, vaan pikku hiljaa, aloittaen akuuteimmista tarpeista ja helpommin toteutettavista asioista.

Tilaajan kanssa läpikäydyt toimenpide-ehdotukset

1. Kehitysehdotuksista ensimmäinen on **kummitoiminnan aloitus**, jonka Varsinais-Suomen piirin ystävätoiminnan vastuuhenkilö ohjelmapäällikkö Tuija Hongisto ottaa vastuukseen näin alkuun. Kummiksi haluavat seitsemän vapaaehtoista kutsutaan koolle, ja käydään heidän kanssaan kummiuteen liittyviä asioita. Muokataan myös vapaaehtoisten ”pelisääntöjä” huoneentaulumuotoon (Varsinais-Suomen Piirin viestintävastaava tekee graafisen ilmeen säännöille).

Huoneentaulu on hyvänä tukena ottaa mukaan ensimmäisille tapaamisille asiakasystävien luokse. Huoneentaulussa käydään läpi vapaaehtoisten rajoista (mitä vapaaehtoinen voi tehdä ja mitä ei) ja muista tärkeistä asioista. Kummit voisivat jatkossa mennä ensimmäisille tapaamiselle mukaan, uuden vapaaehtoisen tueksi. Kummien omaa vertaistapaamisia ja virkistystä unohtamatta, joita järjestettäisiin esimerkiksi kerran keväällä ja kerran syksyllä.

2. Toinen asia, johon on ollut tarkoitus tarttua heti, eli **uuden vertaistukiryhmän muodostaminen vain pitkäaikaisen ystävätoiminnan vapaaehtoisille**, eli tämän opinnäytetyöni kohderyhmälle. Varsinais-Suomen piirin ystävätoiminnan vastuuhenkilön ohjelmapäällikkö Tuija Hongiston puhuessamme päädyimme siihen, että pari kertaa keväällä ja pari kertaa syksyllä järjestettäisiin vertaistuellinen ja koulutuksellinen ryhmätapaaminen (jossa voi mahdollisesti olla myös virkistystoimintaa mukana tai virkistystoiminta erikseen).

Ryhmätapaamisissa voisi käydä onnistumisia, haasteita, ja muita asioita läpi, sen mukaan mitä vapaaehtoiset haluavat. Asiantuntijoita voidaan pyytää mukaan muista yhdistyksistä tai Punaisen Ristin sisältä (esimerkiksi ensiapu- tai henkisen tuen vapaaehtoiset) sen mukaan, mitkä aiheet vapaaehtoisia kiinnostavat.

Ystävätoiminnan ohjelmapäällikkö Tuija Hongisto vetäisi aluksi näitä ryhmätapaamisia, jotta saisi toiminnan alulle huolehtien samalla, että toiminta on vapaaehtoisille tarkoituksenmukaista. Hän voisi myöhemmässä vaiheessa ulkoistaa vetovastuun esimerkiksi Turun osastolla suoraan jollekin tehtävään sopivalle henkilölle.

Vapaaehtoiset olisivat tiiviisti suunnitteluvaiheessa mukana, jotta ryhmätapaamisista saataisiin heidän toiveensa mukaisia. Myös jatkossakin heidät pidettäisiin aktiivisemmin mukana toimintaa kehittämässä.

3. Kolmas asia johon tartuttiin oli se, että **tuleviin ystäväkoulutuksiin otettaisiin vapaaehtoisia mukaan kertomaan toiminnastaan**. Ehdotin, että eri ystävätoimintamuodoista saattaja- kulttuuri- maahanmuuttaja- ystävät sekä pitkäaikaisen ystävätoiminnan vapaaehtoisia tulisi koulutuksiin mukaan kertomaan lyhyesti kokemuksistaan ja koulutuksen jälkeen koulutettavat voisivat vielä erikseen jäädä juttelemaan vapaaehtoisten kanssa ja kysyä vielä tarkentavia kysymyksiä toiminnasta.
4. Neljäs asia, jonka otin esiin, että **otettaisiin pian yhteyttä ystävätoiminnan juuri aloittaneisiin**, jotta saataisiin varmuus, että toiminta on lähtenyt hyvin käyntiin ja haasteissa vapaaehtoinen saisi mahdollisemman aikaisessa vaiheessa tukea. Muihinkin vapaaehtoisiin otettaisiin puhelimitse yhteyttä sähköpostin sijaan.

Kysyttäisiin vähintään kerran vuodessa, miten vapaaehtoisilla menee. Vieläkin parempi jos kuulumisia kyseltäisiin kerran puolella vuodessa, kerran kevään ja kerran syksyn aikana, mutta minimi olisi että vuosittainen yhteydenpito, joka on tähän saakka ollut sähköpostitse, tehtäisiin puhelimitse vapaaehtoisten toiveiden mukaisesti.

5. Viides kohta toimenpiteistä, joita Punainen Risti voisi kiinnittää huomiota, on **vapaaehtoisten muistamisen, kiitoksen ja palautteen antaminen**. Konkreettisesti asian jää Turun osaston mietittäväksi, mutta esimerkiksi maksuton ensiapu- tai muu koulutus voisi olla yksi ilman kustannuksia toteutettava asia. Vapaaehtoiset ovat ehdottaneet yhteistä ruokailua, kahvittelua, teatteria, museokierrosta, viihdetapahtumia ja muita, mutta tähän Turun osasto sitten omien resurssiensa puitteissa miettii sopivaa ratkaisua.
6. Kuudes kohta oli **viestinnän ja markkinoinnin tehostaminen ja parantaminen vapaaehtoisille**. Jotta heitä saisi tulevaisuudessa mukaan aloitettaviin uusiin ryhmätapaamisiin, tiedottaminen täytyisi olla kunnossa. Ei laittaa tietoa infosähköpostien joukkoon, vaan vaikka erillisenä kutsuna ja tarvittaessa tekstiviesti perään asiasta, jotta tieto tavoittaisi mahdollisimman hyvin ja toiminnan alkuun saataisiin jo heti mukaan vapaaehtoisia.
7. Viimeinen kohta oli seurantaan liittyvän **sovelluksen käyttöönotto**, joka voidaan tehdä tulevaisuudessa sopivana ajankohtana. Se auttaisi Punaista Ristiä sekä tilastoinnissa että seurannassa. Kun vapaaehtoinen merkitsisi aina tapaamisensa jälkeen hymynaamalla tuntemuksensa tapaamiskerrasta, saataisiin tilastoinnin lisäksi tietoa kuinka kuormittavaa toiminta on ollut, joten vapaaehtoisten jaksamisen seuraamiseen tulisi konkreettinen apuväline.

8 YHTEENVETO

Vapaaehtoisista huolehtiminen ja heidän jaksamisensa tukeminen auttaa ennen kaikkea vapaaehtoisia, mutta siitä hyötyy myös järjestö. Hyvinvoivat ja oikeanlaista tukea saaneet vapaaehtoiset toimivat todennäköisesti kauemmin tehtävässään ja sitoutuvat taustajärjestöönsä voimakkaammin. Järjestön toimintaan tyytyväiset vapaaehtoiset voivat levittää positiivista sanomaa eteenpäin ja uusia vapaaehtoisia saadaan toimintaan mukaan.

Vertaistuki lisää vapaaehtoisten yhteisöllisyyden ja osallisuuden tunnetta. Se ennaltaehkäisee ongelmien kasaantumista päästessä jakamaan asioita luottamuksellisessa seurassa. Ryhmätoiminta oman toimintamuodon vapaaehtoisten kanssa, jossa sisällönä olisi kokemusten jakamista ja mielenkiintoista koulutuksellista teemaa (virkistystä unohtamatta) motivoivat vapaaehtoisia parhaiten osallistumaan.

Kokenut vapaaehtoinen, kummi on ensiarvoisen tärkeä tuki niille, jotka eivät koe ryhmiin osallistumista mielekkääksi. Kummit voisivat toimia kaikille uusille vapaaehtoisille tukena ensitapaamisille, jos uusi vapaaehtoinen näin toivoo. Näin vapaaehtoiset saisivat tukea vapaaehtoistyöhönsä aivan alkumetreiltä saakka.

Yksilötuen mahdollisuuden tarjoaminen kaikille niin, että vapaaehtoiisiin otettaisiin henkilökohtaisesti yhteyttä säännöllisesti ja kysyttäisiin kuulumisia, on tärkeää. Tämä tehtäisiin tehostetusti niille, jotka sitä eniten tarvitsevat painottuneena toiminnan aloitusvaiheeseen. Näin varmistetaan, että vapaaehtoiset eivät lopettaisi toimintaa jo alussa mahdollisen epävarmuuden vuoksi. Yhteydenpidon ja seurannan kautta vapaaehtoisten tilanteesta ollaan kartalla, ja vapaaehtoisten ei tarvitse tuntea olevansa yksin.

Huomionarvoista on se, että haastattelemista vapaaehtoisista 23 (74%) on toiminut nykyisessä ystävyysuhteessaan vähintään yli vuoden, joten heillä voi olettaa ystä-

vyyssuhteen toimivan sen verran hyvin, että tukitoimintojen puute ei aiheuttane herkästi toiminnan lopettamista. Kysymys herää kuitenkin siitä, että mikä on tilanne sellaisten vapaaehtoisten suhteen, jotka ovat olleet vasta hetken toiminnassa, mutta epäröivät jatkavatko. Kuinka moni toiminnan alkuvaiheessa lopettaneista olisi saanut tarvitsemansa tukitoiminnan (vertaistuki, kummitoiminta, yksilötuki, seuranta, koulutukset) kautta haasteisiin apua niin, että olisivat jatkaneet toiminnassa?

Voitaisiinko siis vapaaehtoisille tarjotulla tarkoituksenmukaisemmalla tukitoiminnalla saada vapaaehtoiset kiinnittymään toimintaan paremmin? Turun osaston tehdessä muutoksia toimintatapoihinsa, vaikuttanee se pitkällä aikavälillä myös tilastoissa siten, että toiminnan lopettamisia tulee vähemmän. Joka tapauksessa vapaaehtoisten kokemus siitä, että heitä kuunnellaan ja halutaan tukea paremmin, voi olla vain positiivinen vapaaehtoistyössä jaksamisen kannalta.

Vapaaehtoisille tehdyt puhelinhaastattelut aineistonkeruumenetelmänä oli hyvin onnistunut ja sitä kautta todella saatiin vapaaehtoisten ajatukset kuuluville. Opinnäytetyössäni on tuotu esiin vertaistuen ja järjestön muiden tukitoimien merkityksestä vapaaehtoisten jaksamisessa. Tältä osin se tuo uutta tietoa tämänkaltaisen vapaaehtoistoiminnan erilaisten tukitoimintojen tärkeydestä.

Aineiston käsittely ja analysointi oli mielenkiintoinen prosessi. Selkeitä yhteneväisyyksiä löytyi vertaisarviointien ja vapaaehtoisten puhelinhaastatteluiden välillä. Kehittämistyöstäni tilaaja saa työkaluja käyttöönsä pidemmäksikin aikaa, sillä kaikkia muutostoimenpiteitä ei voida, eikä ole järkevääkään kerralla toteuttaa.

Kehittämistyöni tulokset ovat monissa kohdin hyvin linjassa sekä Punaisen Ristin Hämeen piirin että Helsingin ja Uudenmaan piirin tämänhetkisiin toimintalinjauksiin sekä muihin haastattelemiini vastaavanlaista toimintaa järjestäviin yhdistystoimijoihin, joten siltä osin tuloksissa on nähtävissä tiettyä yleispätevyyttä. Tuloksia voidaankin hyödyntää Punaisen Ristin Turun osaston lisäksi muissa Punaisen Ristin paikallisosastoissa tai muissa vastaavanlaista toimintaa järjestävissä yhdistyksissä.

Kehittämistyötä olisi syytä jatkaa Turun osaston ystävätoiminnassa opinnäytetyöni toimenpide-ehdotusten toteuttamisten jälkeenkin, jotta olisi mahdollista nähdä muutosten vaikutuksia. Vastaavanlaista tiedonkeruuta, joita olen tässä kehittämistyössäni tehnyt, kannattaisi jatkossakin vapaaehtoisille jossain muodossa toteuttaa. Vapaaehtoiset olisi hyvä pitää jatkossa tiiviimmin kehitys- ja suunnittelutyössä mukana, niin kun nyt on ollutkin tarkoitus.

Voisivatko myös muut, varsinkin isommat Punaisen Ristin osastot tehdä vastaavanlaisen palautteenkeruun vapaaehtoisiltaan? Esimerkiksi sähköisellä kyselylläkin saataisiin varmasti tärkeää tietoa käyttöön juuri sen oman osaston vapaaehtoisten tilanteesta, ja pystyttäisiin kehittämään toimintaa juuri heidän tarpeitansa parhaiten vastaaviksi.

LÄHTEET

Euroopan yhteisöjen komissio 2009. Neuvoston päätös Euroopan vapaaehtoistyön teemavuodesta (2011). Viitattu 10.4.2020. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/%20LexUriServ.do?uri=COM:2009:0254:FIN:FI:PDF>

Hannula, Kristiina 2018. Järjestötoiminnan tulevaisuus. Teoksessa Sini Hirvonen & Satu Puolitaival (toim.) Vapaaehtoistoiminta nyt ja tulevaisuudessa. Kansalaisareenan julkaisuja 2/2018, 55-59. Viitattu 9.4.2020.

<http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2018/12/Vapaaehtoistoiminta-nyt-ja-tulevaisuudessa-web.pdf>

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2005. Tutki ja kirjoita (20.painos). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Holm, Jaana 2010. Ihmisen kohtaaminen ja arvostava vuorovaikutus – vertaisryhmätoiminnan kulmakivi. Teoksessa Tanja Laatikainen (toim.) Vertaistoiminta kannattaa. Helsinki: Asumispalvelusäätiö ASPA, 51-59.

Hyväri, Susanna 2016. Vertaistuki, yhteisöllisyys ja työhyvinvointi. Teoksessa Raili Gothoni & Susanna Hyväri & Marjo Kolkka & Päivi Vuokila-Oikkonen (toim.) Osallisuus yhteiskunnallisena haasteena. Helsinki: Diakonia ammattikorkeakoulu. Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 2, 163-178. Viitattu 23.3.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-275-2>

Jurvakainen, Päivi 2019. Apua auttajalle: Miten tukea uudenlaista vapaaehtoisuutta? Tapausesimerkki Punaisen Ristin Oulun piirin kummitoiminnasta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 23.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019121927657>

Jyrkämä, Oili 2010. Vertaistukiryhmä käyntiin. Teoksessa Tanja Laatikainen (toim.) Vertaistoiminta kannattaa. Helsinki: Asumispalvelusäätiö ASPA, 25-49.

Kansalaisareena 2020. Vapaaehtois- ja vertaistoiminnan määritelmät. Viitattu 15.3.2020. <http://www.kansalaisareena.fi/aineistoa/vapaaehtois-ja-vertaistoiminnan-maaritelmat/>

Kansalaisareena 2015. Vapaaehtoistyö Suomessa 2010 ja 2015. Tutkimusraportti. Kansalaisareena ry; HelsinkiMissio; Kirkkohallitus & Taloustutkimus. Viitattu 15.3.2020. http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistyö_Suomessa_2010ja2015.pdf

Laimio, Anne & Karnel, Sonja 2010. Vertaistoiminta – kokemuksellista vuorovaikutusta. Teoksessa Tanja Laatikainen (toim.) Vertaistoiminta kannattaa. Helsinki: Asumispalvelusäätiö ASPA, 9-19.

Laimio, Anne & Välimäki, Sari 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyy. Jyväskylä: Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistys.

Laki Suomen Punaisesta Rististä 238/2000. Viitattu 15.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000238>

Mielonen, Tuula 2019. Suomen Punaisen Ristin Turun osasto. Sosiaalipalvelukoordinaattori. Suullinen tiedonanto 14.11.2019.

- Mikkonen, Irja 2011. Vertaistuki osana sosiaalista vahvistamista. Teoksessa Pia Lundbom & Jatta Herranen (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja C, oppimateriaaleja 26, 204–219. Viitattu 23.3.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-456-114-3>
- Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan (3. – 4. painos) Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Rahkonen, Juho 2018. Vapaaehtoistyön tekeminen Suomessa. Tutkimusraportti. Kansalaisareena & Taloustutkimus. Viitattu 19.3.2020. http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2018/05/Vapaaehtoistyö_tutkimusraportti-2018.pdf
- Suomen Punainen Risti 2020a. Mikä on Suomen Punainen Risti? Viitattu 15.3.2020. <https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/suomen-punainen-risti>
- Suomen Punainen Risti 2020b. Ystävätoiminta. Viitattu 15.3.2020. <https://rednet.punainenristi.fi/node/23468>
- Suomen Punainen Risti 2017. Vapaaehtoinen ystävä toi iloa jo 1950-luvulla. Viitattu 19.3.2020. <https://www.punainenristi.fi/uutiset/20170215/vapaaehtoinen-ystava-toi-iloa-jo-1950-luvulla>
- Suomen Punainen Risti 2009. Ohjeita vapaaehtoistyössä jaksamiseen. Viitattu 19.3.2020. http://kamu.metropolia.fi/wp-content/uploads/2015/04/SPR_Ohjeita_apaaehtoistyössä_jaksamiseen.pdf
- Suvanto, Vesa 2019. Vapaaehtoisten tukitoiminnan kehittäminen Turun Kaupunkilähteyksen TUAS-toiminnassa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 23.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019111521281>
- Toivoniemi-Matsinen, Annika & Harinen, Katja 2018. Eläkeläisjärjestöjen vapaaehtoistoiminta – yli puolet eläkeläisistä toimii vapaaehtoisina. Teoksessa Sini Hirvonen & Satu Puolitaival (toim.) Vapaaehtoistoiminta nyt ja tulevaisuudessa. Kansalaisareenan julkaisuja 2/2018, 40-43. Viitattu 9.4.2020. <http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2018/12/Vapaaehtoistoiminta-nyt-ja-tulevaisuudessa-web.pdf>
- Van Lennep, Hanna 2019. Vapaaehtoisen kokemus perhekummitoiminnan vaikutuksesta hyvinvointiin: MLL Uudenmaan piirin perhekummien kyselytutkimus. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 23.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019070417629>
- Vapaaehtoistoiminnan verkosto VARES 2019. Vuolle Settlementti ry ja EJY ry Kansalaistoiminnan keskus. Vapaaehtoisen tukeminen. Viitattu 15.3.2020. <https://www.toimeksi.fi/kansalais-ja-yhdistystoimijoille/vapaaehtoistoiminta/arki-vapaaehtoisen-kanssa/vapaaehtoisen-tukeminen/>
- Vartiainen, Aila 2007. Vertaistuen merkitys terveydenhuollon sosiaalityössä jaksamiselle. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön pro gradu- tutkielma. Viitattu 23.3.2020. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-17028>
- Vilkka, Hanna 2015. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: PS-kustannus.

HAASTATTELUT

Kaikki haastattelut on toteuttanut Monika Ruohonen.

Alho, Annikki 2020. Ystävätoiminnan vetäjä. Suomen Punaisen Ristin Kaarinan osasto. Puhelinhaastattelu 3.3.2020.

Etholen-Rättö Susanne 2020. Koordinaattori. Nuorten turvatalo, Punainen Risti. Haastattelu 14.1.2020.

Karvonen, Heidi 2020. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori. Mannerheimin Lastensuojeluliitto Varsinais-Suomen Piiri. Haastattelu 16.1.2020.

Raivio, Johanna 2020. Sosiaalipalveluiden päällikkö. Suomen Punaisen Ristin Hämeen piiri. Puhelinhaastattelu 10.2.2020.

Suvanto, Vesa 2020. TUAS-toiminnan vapaaehtoinen. Turun Kaupunkilähetys ry. Haastattelu 20.1.2020

Vainikka, Sonja 2020. Tukiystävätoiminnan ohjaaja. Turun Seudun Vanhustuki ry. Haastattelu 23.1.2020.

Vuorela, Tuomas 2020. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori. Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Haastattelu 16.1.2020.

Väihkönen, Laura 2020. Tukiystävätoiminnan suunnittelija. Turun Seudun Vanhustuki ry. Haastattelu 23.1.2020.

Yared, Mehalet 2020. Sosiaalitoiminnan suunnittelija. Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piiri. Puhelinhaastattelu 24.1.2020.

LIITTEET

Liite 1: Kyselylomakepohja puhelinhaastatteluihin/ SPR Turun osasto

Liite 1: Kyselylomakepohja puhelinhaastatteluihin / SPR Turun osasto

PERUSTIEDOT

1. Ikä vuosina *

- ☐ 18-25
- ☐ 26-40
- ☐ 41-60
- ☐ 61-75
- ☐ Yli 75

2. Sukupuoli *

- ☐ Nainen
- ☐ Mies
- ☐ Muu

3. Mikä kuvaa parhaiten tämänhetkistä elämäntilannettasi? *

- ☐ Työelämässä
- ☐ Opiskelija
- ☐ Työtön
- ☐ Eläkkeellä
- ☐ Muu

4. Kuinka kauan olet ollut ystävätoiminnassa mukana? *

- ☐ Alle 3kk
- ☐ Yli 3kk, alle 1 vuosi
- ☐ 1-2 vuotta
- ☐ Yli 2 vuotta, alle 5 vuotta

☐ Yli 5 vuotta

5. Kuinka kauan nykyinen ystävyysuhteesi on kestänyt? *

- ☐ Alle 3kk
- ☐ Yli 3kk, alle 1 vuosi
- ☐ 1-2 vuotta
- ☐ Yli 2 vuotta, alle 5 vuotta
- ☐ Yli 5 vuotta

TUEN TARVE YSTÄVÄVYSSUHTEEN ALUSSA

6. Aloittaessasi ystävätoiminnan, olisitko kaivannut enemmän yksilöllistä tukea ja kuulumisten vaihtoa ystävätoiminnan työntekijän kanssa? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

7. Aloittaessasi ystävätoiminnan, millä tavoin olisit toivonut, että olisit saanut yksilöllistä tukea ja kuulumisia olisi vaihdettu SPR:n työntekijän kanssa? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- ☐ Kasvotusten
- ☐ Puhelimitse
- ☐ Viestitse
- ☐ Sähköpostitse
- ☐ Muulla tavoin, miten?

8. Aloittaessasi ystävätoiminnan, olisitko kaivannut enemmän kokemusten jakamista muiden ystävinä toimivien kanssa? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

☐ En osaa sanoa

9. Aloittaessasi ystävätoiminnan, millä tavoin olisit toivonut, että kokemuksia olisi jaettu muiden ystävinä toimivien kanssa? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- ☐ Ryhmätapaamisissa kasvotusten
- ☐ Tekstiviestiryhmän, esim. WhatsApp-ryhmän kautta viestitellen
- ☐ Toisen ystävävapaaehtoisin, "kummin" kanssa kahden kesken
- ☐ Muulla tavoin, miten?

10. Olisiko mielestäsi ollut toivottavaa, että SPR:n työntekijä olisi ollut mukana ensimmäisellä tapaamiskerralla asiakasystävän luona? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

TUEN TARVE TÄLLÄ HETKELLÄ

11. Kaipaisitko tällä hetkellä enemmän yksilöllistä tukea ja kuulumisten vaihtoa SPR:n työntekijän kanssa? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

12. Millä tavoin toivoisit jatkossa, että saisit yksilöllistä tukea ja kuulumisia vaihdettaisiin SPR:n työntekijän kanssa? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- ☐ Kasvotusten
- ☐ Puhelimitse
- ☐ Viestitse
- ☐ Sähköpostitse
- ☐ Muulla tavoin, miten?

13. Kaipaisitko tällä hetkellä enemmän kokemusten jakamista muiden ystävinä toimivien kanssa? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

14. Millä tavoin toivoisit, että kokemusten jakamista muiden ystävinä toimivien kanssa jatkossa toteutettaisiin? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- ☐ Ryhmätapaamisissa kasvotusten
- ☐ Tekstiviestiryhmän, esim. WhatsApp-ryhmän kautta viestitellen
- ☐ Toisen ystävävapaaehtoisen, "kummin" kanssa kahden kesken
- ☐ Muulla tavoin, miten?

15. Kaipaisitko enemmän palautetta ja kiitosta SPR:n toimesta? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

YHTEYDENPITO YSTÄVÄTOIMINNAN TYÖNTEKIJÄN KANSSA

16. Tiedätkö, kehen voit ottaa yhteyttä jakaaksesi ajatuksiasi ja tuntemuksiasi ystävätoimintaan liittyen? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

17. Koetko helpoksi olla yhteydessä ystävätoiminnan työntekijään? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

18. Oletko saanut haastavissa tilanteissa tukea ystävätoiminnan työntekijältä? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

19. En ole saanut tukea haastavissa tilanteissa ystävätoiminnan työntekijältä, koska: *

- ☐ En ole kokenut tarvitsevani tukea, vaikka haastavia tilanteita on ollutkin.
- ☐ En ole ollut yhteydessä ystävätoiminnan työntekijään.
- ☐ En, koska sain tukea muualta.
- ☐ En ole mielestäni kohdannut haastavia tilanteita.
- ☐ Muu syy, mikä?

YSTÄVÄKOULUTUS JA LISÄKOULUTUKSET

20. Onko 3 tunnin ystäväkoulutus ollut mielestäsi riittävä? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

21. Kommentteja ystäväkoulutukseen liittyen?

22. Kaipaisitko lisäkoulutusta? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

23. Mistä aiheista haluaisit lisäkoulutusta? *

- ☐ Muisti- tai muut sairaudet
- ☐ Päihteet
- ☐ Vanhuuden tuomat haasteet
- ☐ Mielenterveyden haasteet
- ☐ Asiakasystävän kohtaaminen ja siihen liittyvät käytännön asiat esim. velvollisuudet ja rajat
- ☐ Muuhun aiheeseen liittyen, mihin?

YSTÄVÄILLAT / RYHMÄTAPAAMISET

24. Oletko osallistunut ystäväiltoihin viimeisen 12 kuukauden aikana, ja jos olet niin kuinka monta kertaa? *

- ☐ En ole osallistunut
- ☐ 1-2
- ☐ 3-4
- ☐ 5 tai enemmän

**25. Mikä motivoisi sinua parhaiten osallistumaan ystäväiltoihin tai muuhun ryhmämuotoiseen toimintaan?
Muita kommentteja aiheeseen liittyen?**

26. Minkä tyyppinen ryhmätoiminta kiinnostaisi sinua? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- ☐ Virkistystapaamiset
- ☐ Koulutukselliset ryhmätapaamiset
- ☐ Kokemuksien jakamiseen painottuneet ryhmätapaamiset
- ☐ Jokin muu vaihtoehto, mikä?

27. Kenen toivoisit vetävän ryhmätapaamisia? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- ☐ SPR:n henkilökunnan
- ☐ Ulkopuolisen vierailijan/kouluttajan
- ☐ Vertaisten, eli muiden ystävävapaaehtoisten
- ☐ Jokin muu vaihtoehto, mikä?

28. Keitä toivoisit osallistujiksi ryhmätapaamisiin? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- ☐ Oman toimintani vapaaehtoiset
- ☐ Kaikki eri ystävätoimintamuotojen vapaaehtoiset
- ☐ Sama kohderyhmä kuin nytkin, eli kaikki terveys-ja hyvinvointialan vapaaehtoiset
- ☐ Jokin muu vaihtoehto, mikä?

29. Mitkä vaihtoehdot sopisivat parhaiten ryhmätapaamisten järjestämisen ajankohdiksi? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- ☐ Arkipäivinä päiväsaikaan
- ☐ Arkipäivinä ilta-aikaan
- ☐ Viikonloppuisin
- ☐ Jokin muu vaihtoehto, mikä?

YSTÄVÄVAPAAEHTOISEN VERTAISTUKI MUILLE YSTÄVINÄ TOIMIVILLE

30. Olisitko kiinnostunut toimimaan (uusien) ystävien vertaistukihenkilönä "kummina"? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

31. Millä tavoin olisit kiinnostunut toimimaan (uusien) ystävien vertaistukihenkilönä "kummina"?
*

- ☐ Kasvotusten
- ☐ Puhelimitse
- ☐ Viestitse
- ☐ Jollain muulla tavoin, miten?

32. Olisitko kiinnostunut menemään tueksi uuden vapaaehtoisen kanssa ensitapaamiseen asiakasystävän luokse? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

33. Olisitko kiinnostunut olemaan mukana vetämässä yhteisiä ryhmätapaamisia ystävävapaaehtoisille? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

MUUTA

34. Voisitko olla valmis käyttämään puhelinsovellusta, jossa jokaisen tapaamisen jälkeen kertoisit lyhyesti tuntemuksistasi ystävän tapaamisen jälkeen, esim. hymynaamalla? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

35. Muita kommentteja? Sana on vapaa!
