

Vapaaehtoisten päivystäjien kokemukset jaksamisesta TampereMission Aamukorva- palvelussa

Maarit Koppelomäki

OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2020

Sairaanhoitajakoulutus

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sairaanhoitajakoulutus

KOPPELOMÄKI, MAARIT:

Vapaaehtoisten päivystäjien kokemukset jaksamisesta TampereMission Aamukorva-palvelussa

Opinnäytetyö 39 sivua, joista liitteitä 12 sivua
Huhtikuu 2020

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää TampereMission Aamukorvan vapaaehtoisten päivystäjien kokemuksia omasta jaksamisestaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa päivystäjien jaksamisesta, jaksamista haittaavista sekä jaksamista edistävästä ja ylläpitävistä asioista. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä selvitettiin, millaisia kokemuksia Aamukorvan päivystäjillä on vapaaehtoistyössä, mitkä asiat toiminnassa vähentävät jaksamista ja mitkä asiat toiminnassa lisäävät jaksamista.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin teemahaastattelulla haastatteleamalla yhtä Aamukorvan vapaaehtoisista päivystäjistä koostunutta ryhmää. Alun perin tarkoituksena oli järjestää useampi ryhmähaastattelu, mutta se osoittautui vallitsevan poikkeustilan vuoksi mahdottomaksi. Aineiston analyysi toteutettiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Tuloksista kävi ilmi, että vastaajat kokivat vapaaehtoistyön sopivan heidän tämänhetkisiin elämäntilanteisiinsa hyvin. Vastaajat olivat jo eläköityneitä ja he kokivat vapaaehtoistyön tuovan mielekästä tekemistä arkeen. Jaksamista vähentävinä seikkoina haastateltavat mainitsivat haastavat tilanteet soittajien kanssa sekä tietynlaisen turtumisen ja kyllästymisen toistuvaissoitajien puheluihin. Jaksamista lisäävinä ja edistävinä seikkoina haastateltavat pitivät soittajilta saatuja kiitoksia vapaaehtoistyöstä sekä uusien soittajien puhelut.

Pidempikestoista jatkotutkimusta suositellaan tehtäväksi vapaaehtoisten jaksamisesta ja hyvinvoinnista. Myös tutkimukset vapaaehtoisten kohtaamasta myötätuntopuupumuksesta ja sen mahdollisista hoitokeinoista voisivat hyödyttää vapaaehtoisia, vapaaehtoistyön järjestäjiä ja koulutettuja ammattilaisia.

Asiasanat: työssäjaksaminen, vapaaehtoistyö, vapaaehtoinen, myötätuntopuupumus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Nursing and Health Care

KOPPELOMÄKI, MAARIT:

Volunteers' Experiences of Coping in TampereMissio's Aamukorva Helpline

Bachelor's thesis 39 pages, appendices 12 pages
April 2020

The purpose of this study was to collect volunteers' experiences of coping in TampereMissio's Aamukorva phone service. The objectives of this thesis were to study volunteers' coping and factors that affected coping. The aim was to gain knowledge about experiences of coping.

The study was conducted with a qualitative approach. The data was collected through semi-structured interviews attended by one group of volunteers. The additional interviews were already planned but could not be held due to the current COVID-19 crisis. The data was analysed by means of a qualitative content analysis.

The interview revealed that volunteering fitted well in the lives of the volunteers. All the volunteers in this study were already retired, so they felt like they wanted to have something meaningful in their lives and volunteering felt right. The feeling of coping was decreased when the volunteers experienced very challenging situations with the callers. They also experienced some sort of compassion fatigue with the frequent callers. The feeling of coping was increased when the volunteers received thanks from the callers and when someone new called.

In the future it would be important to study coping and well-being of volunteers in general. In addition, studies about compassion fatigue and its treatments could benefit volunteers, organisers and professionals.

Key words: coping, volunteering, volunteer, compassion fatigue

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TARKOITUS, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TAVOITE	6
3	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	7
	3.1 Vapaaehtoistyö	7
	3.2 Työssä jaksaminen	8
	3.3 Myötätuntuupumus.....	8
	3.4 Aamukorva-palvelu	9
4	MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT	11
	4.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä	11
	4.2 Aineistonkeruu	11
	4.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	12
5	TULOKSET	14
	5.1 Kokemukset vapaaehtoistyöstä	14
	5.2 Kokemukset jaksamista vähentävistä tekijöistä	14
	5.3 Kokemukset jaksamista edistävästä ja ylläpitävistä tekijöistä	16
6	POHDINTA	18
	6.1 Eettisyys.....	18
	6.2 Luotettavuus	19
	6.3 Tulosten tarkastelu.....	20
	6.3.1 Jaksamisen kokemukset vapaaehtoistyössä	20
	6.3.2 Jaksamista vähentävät tekijät.....	21
	6.3.3 Jaksamista edistävät ja ylläpitävät tekijät	21
	6.4 Tiedonhankinta.....	22
	6.5 Jatkotutkimusehdotukset.....	23
	LÄHTEET	24
	LIITTEET	27
	Liite 1. Teemahaastattelun runko.....	27
	Liite 2. Tiedote	28
	Liite 3. Taulukko 5. Kokemukset vapaaehtoistyöstä.	30
	Liite 4. Taulukko 6. Kokemukset jaksamista vähentävistä tekijöistä. ...	31
	Liite 5. Taulukko 7. Jaksamista edistävät ja ylläpitävät tekijät.....	33
	Liite 6. Taulukko 8. Tiedonhaun tulokset.....	37

1 JOHDANTO

Vapaaehtoistyö voidaan käsittää yhteiskunnan palvelujärjestelmän lisäresurssina ja jokaisen kansalaisen mahdollisuutena osallisuuteen ja vaikuttamiseen yhteiskunnassa. Jo nyt monet suomalaiset osallistuvat aktiivisesti vapaaehtoistyöhön, mutta tulevaisuudessa pitkäaikaisesti sitoutuneita vapaaehtoisia tullaan tarvitsemaan entistäkin enemmän (Räihä 2012). Eniten vapaaehtoistyötä tekevät 35 – 44 -vuotiaat, joista vapaaehtoistyöhön oli osallistunut 37 prosenttia. Miehet ja naiset tekevät vapaaehtoistyötä yhtä paljon (Tilastokeskus 2018). Pelkästään sosiaali- ja terveysalalla vapaaehtoistyötä tekeviä on noin puoli miljoonaa (Järjestöbarometri 2018).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää vapaaehtoisten päivystäjien kokemuksia jaksamisesta TampereMission Aamukorva-palvelussa. Aamukorva on ikääntyneille tamperelaisille suunnattu kuunteleva puhelin, joka päivystää vuoden jokaisena päivänä klo 5-9. Se toimii täydentävänä sosiaalipalveluna ja tarjoaa kuuntelijan aamuöisin valvoville ihmisille. Samalla Aamukorva vähentää tarpeettomia puheluita muihin tahoihin, kuten sairaaloihin ja hätäkeskukseen. (TampereMissio.) Opinnäyte tehtiin yhteistyössä TampereMission kanssa.

Valitsin opinnäytetyön aiheeksi vapaaehtoistyössä jaksamisen, koska aihetta on tutkittu vähän, vaikka jopa 40% suomalaisista tekee vapaaehtoistyötä säännöllisesti (Rahkonen 2018). Tulevana sairaanhoitajana aihe auttaa minua tunnistamaan myös paremmin jaksamiseen liittyviä ongelmia sekä jaksamista lisääviä asioita. Tämä tieto auttaa minua kohtaamaan potilaat ja asiakkaat entistä paremmin.

2 TARKOITUS, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää vapaaehtoisten päivystäjien kokemuksia omasta jaksamisestaan TampereMission Aamukorva-palvelussa.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä olivat:

- Millaisia kokemuksia Aamukorvan vapaaehtoisilla päivystäjillä on vapaaehtoistyöstä?
- Mitkä asiat toiminnassa vähentävät jaksamista?
- Mitkä asiat toiminnassa lisäävät jaksamista?

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa jaksamisesta vapaaehtoistyössä vapaaehtoisten päivystäjien kokemusten pohjalta. Saatuja tuloksia voidaan hyödyntää Aamukorvan kehittämisessä edelleen.

3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

3.1 Vapaaehtoistyö

Vapaaehtoistyön määritelmänä voidaan pitää toimintaa, joka on pyyteetöntä ja jonka päämääränä on jonkin asteisen sosiaalisen hyvinvoinnin tuottaminen ja lisääminen. Vapaaehtoistyö monesti kohdistuu heikommassa asemassa yhteiskunnassa oleviin ihmisryhmiin, kuten lapsiin, ikääntyneisiin tai kehitysvammaisiin. (Marjovuori 2014, 15.)

Kansalaisareenan teettämän raportin mukaan vapaaehtoistyötä tekee jopa 40 prosenttia suomalaisista. Eniten vapaaehtoistyötä tehdään lasten ja nuorten parissa, vertaistukipalveluissa sekä ikäihmisten kanssa. Vapaaehtoistyöntekijöistä naisia on hieman suurempi osa kuin miehiä. (Rahkonen 2018.) Suomalainen yhteiskunta on hyvin pitkälti rakentunut vahvan julkisen sektorin varaan, mutta muutama merkittävä vapaaehtoistoiminnan järjestö ja yhdistys on saavuttanut maassamme puolivirallisen aseman julkisten palveluiden täydentäjinä ja yhteistyökumppaneina. Näitä toimijoita ovat muun muassa Suomen Punainen Risti, Pelastakaa Lapset ry ja Mannerheimin lastensuojeluliitto. (Hynynen 2015.)

Vaikka vapaaehtoistyön käsitteessä esiintyykin työ-sana, ei se kuitenkaan rinnastu työsopimuslaissa tarkoitettuun työsuhteeseen. Näin ollen myöskään työlainsäädäntöä ei sovelleta (Valliluoto 2014, 18). On myös huomattava, että vapaaehtoistyötä suunnitellaan nykyisin enemmän vapaaehtoisten näkökulmasta. Monesti oman toiminnan vaikutukset halutaan nähdä mahdollisimman nopeasti. Vapaaehtoiset itse ovat aktiivisia toimijoita, jotka työskentelevät oma-aloitteisesti sen asian puolesta, minkä kokevat itselleen tärkeäksi. (Laimio & Välimäki 2011, 16.)

Suomessa ei vielä ole säädetty erillistä vapaaehtoistyötä koskevaa lakia, vaan vapaaehtoistyön periaatteiden määrittely on jätetty järjestävien tahojen vastuulle (Willberg 2015, 9). Näin ollen vapaaehtoistyötä koskevat säädökset on jaettu usean eri lain alle. Esimerkiksi Verohallinto on ohjeistanut, että

vapaaehtoispuhjalta tehtävä työ on oltava tilapäistä eikä se saa edellyttää ammattiosaamista. Vapaaehtoistyötä käsitellään ainakin työttömyysturvalaissa (1290/2002), kotoutumisedistämislaissa (1386/2010) sekä työturvallisuuslaissa (738/2002). Hajanaisuuden takia säädökset ovat monesti epäselviä ja tulkinnanvaraisia (Sademies & Kostainen 2014). Vuonna 2015 Valtiovarainministeriö asetti työryhmän tekemään selvitystä siitä, millainen vapaaehtoistyötä säätelevän lain täytyisi olla. Työryhmä totesi raportissaan, että laille on tarvetta, koska vallitseva tilanne pikemminkin hankaloittaa vapaaehtoistoiminnan järjestämistä (Valtiovarainministeriö 2015, 11).

3.2 Työssä jaksaminen

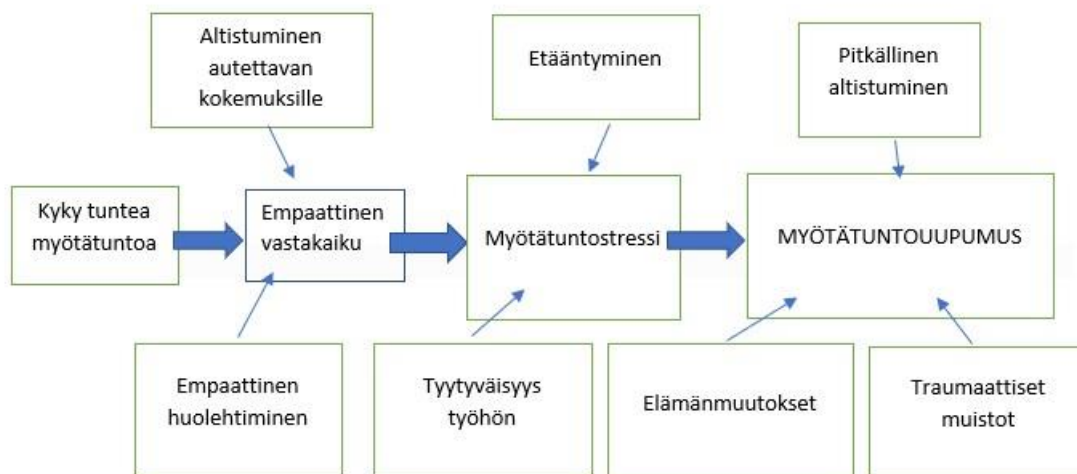
Työssä jaksamiseen vaikuttavat tekijät voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen. Näitä ovat kunnolliset työolot, mielekäs työ, työssä tarvittava osaaminen sekä työntekijän terveys ja yksityiselämän tapahtumat (Työssä jaksaminen 2017). Työn rasittavuuden kokemukset ja niiden vaikutukset jaksamiseen ovat aina yksilöllisiä (Hirvensalo, Yang & Telama 2011, 69). Työssä jaksamisen kokemusta vahvistavat monet työn ja yksityiselämän osa-alueet. Niin työ kuin itse työntekijäkin muuttuvat vuosien mittaan, joten mielekkyyden ja motivaation ylläpitämiseksi tulisi tarjota mahdollisuuksia kehittymiseen ja uuden oppimiseen (Työturvallisuuskeskus 2018).

3.3 Myötätuntouupumus

Myötätuntouupuminen on yksi työuupumuksen muoto. Se syntyy tavallisesti tilanteissa, joissa työntekijä toistuvasti kohtaa toisen ihmisen tuskaa ja kärsimystä. Sen taustalla ovat erilaiset emotionaaliset paineet, joita ihmissuhdetyössä syntyy. Myötätuntouupunut ihminen kokee usein sisäistä turtuneisuutta, kyynisyyttä sekä ammatillisen itsetunnon heikkenemistä. Työssä ilmeneviä myötätuntouupumuksen oireita ovat alentunut työmotivaatio, väsymys ja tiettyjen tehtävien vältteleminen. (Nissinen 2007, 54 – 55, Nissinen 2012, 37.)

Harva työntekijä kuitenkaan uupuu yhdessä yössä. Uupuminen on ennemminkin vähitellen kehittyvä prosessi, jolle on tyypillistä kyynistynyt asenne tehtävään työhön ja autettaviin (Nissinen 2007, 28, 33). Liiallisen tunnekuorman lisäksi

uupumiseen johtaa myös tietynlainen ylivastuullisuus. Työn rajaaminen on hankalaa eikä välttämättä uskalleta tai kehdeta sanoa ääneen sen enempää työkavereille kuin itselleenkaan, että ei selviydy (Lindqvist 2006, 128).



Kuvio 1. Myötätuntostressin ja -uupumuksen kaavio (Figley, 2002, 1437).

Charles Figleyn (2002) laatiman myötätuntostressin ja -uupumuksen malli kuvaa uupumisprosessin kulkua ja eri käsitteiden välisiä syy-seuraussuhteita. Malli osoittaa, että kyky tuntee myötätuntoa sekä empatian osoittaminen toisille on suorassa yhteydessä myötätuntostressin ja -uupumuksen kehittymiseen. Tämä ei toki tarkoita sitä, että kaikki myötätuntoiset ja empaattiset ihmiset automaattisesti väsyvät kaikenlaisten emotionaalisten taakkojen alle eivätkä lopulta enää pysty toimimaan vapaaehtoistyössään. Pikemminkin on kyse vaaranpaikkojen tunnistamisesta ja niiden välttämisestä. (Figley 2002, 1436 – 1437.)

Alkanutta myötätuntostressiä voidaan lievittää tehokkaasti. Mallissa esitetään tähän ratkaisuksi työstä saatavat tyytyväisyyden tunteet sekä henkinen etäytyminen autettavan henkilön ongelmista. Mikäli stressiä ei kuitenkaan pysty käsittelemään, se kehittyy helposti edelleen myötätuntouupumukseksi. (Figley 2002, 1437 – 1438.)

3.4 Aamukorva-palvelu

Aamukorva on vuonna 1987 perustettu kuunteleva ja keskusteluapua tarjoava puhelinpalvelu. Päivystys on avoinna joka päivä klo 5-9. Sen tarkoituksena on

tarjota yksinäiselle ja ahdistuneelle ihmiselle keskusteluapua ja näin vähentää sekä ahdistuksen, yksinäisyyden ja pelon tunteita että turhia soittoja sairaaloihin tai hätäkeskukseen. Aamukorva täydentää ikäihmisten kotona asumisen tukimuotoja, ja se on ainoa Tampereen alueella toimiva näin aikaisin päivystävä kriisipuhelin. Puheluihin vastaavat perehdytetyt vapaaehtoiset. (TampereMissio ry.)

4 MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT

4.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä. Sen tavoitteena on löytää tutkimuksen kohteena olevasta aineistosta samanlaisuuksia, erilaisuuksia sekä erilaisia tapoja toimia. Se tutkii ihmisten omakohtaisia kokemuksia, ajatuksia, käsityksiä sekä tuntemuksia. Otoksen määrällä ei ole kovinkaan suurta merkitystä, vaan pääpaino on nimenomaan yksilöllisessä kokemuksessa. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 66-67.) Laadullinen tutkimus on tyypiltään empiiristä. Empiirisessä analyysissä aineiston tuottamiseen osallistuneiden haastateltavien tunnistettavuus häivytetään (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 1). Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä oli paras valinta opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi, koska opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksista.

4.2 Aineistonkeruu

Aineistonkeruu tapahtui ryhmämuotoisen teemahaastattelun avulla. Se on joustava menetelmä ja mahdollistaa kysymysten tarkentamisen tarvittaessa haastattelutilanteen aikana. Teemahaastattelussa haastateltava voi kertoa vapaasti omista kokemuksistaan. Näin ollen aiheesta on helpompi muodostaa kokonaisvaltainen käsitys. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 3.) Teemahaastattelun runko on opinnäytetyön liitteenä (liite 1).

Ryhmähaastattelun etuna on mahdollisuus saada samanaikaisesti tietoja usealta haastateltavalta. Huono puoli on se, että ryhmässä mahdollisesti esiintyvät hierarkiat voivat vaikuttaa puheenvuorojen jakautumiseen ja aiheiden käsittelyyn (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61 – 63). Tämän opinnäytetyön haastattelutilanteessa tämänkaltaisia ongelmia ei esiintynyt. Keskustelu kulki luontevasti eteenpäin ja jokainen sai tuoda oman mielipiteensä esille.

Ryhmähaastatteluun saapui yhteensä kolme tiedonantajaa. Haastattelu toteutettiin TampereMission Kansalaistoiminnan keskuksessa. Harmillisesti enempää haastattelutilaisuuksia ei ollut mahdollista järjestää koronavirustilanteen takia. Jokainen haastateltava sai luettavakseen tiedotteen (liite 2), jossa kerrottiin lisää opinnäytetyön teosta ja haastateltavien roolista aineistonkeruusta. Lisäksi haastateltavat allekirjoittivat tietoisien suostumuksen lomakkeet (liite 2).

4.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Ryhmähaastattelusta kerätty aineisto litteroitiin tekstiksi. Haastatteluaineiston muuttaminen tekstimuotoon auttaa aineiston järjestelmällisessä läpikäymisessä, ryhmittelyssä ja luokittelussa (Vilkkä 2015, luku 5). Litteroinnissa haastateltavien puhe kirjoitetaan sanasta sanaan niin kuin se on sanottu eikä sitä muokata mitenkään. Näin toimimalla tutkimuksen luotettavuus lisääntyy (Vilkkä 2015, luku 6). Äänitteen pituus oli 30 minuuttia 15 sekuntia. Litteroitua tekstiä siitä saatiin yhteensä 12 sivua fontilla Arial ja rivivälillä 1,5. Aineisto luettiin vielä kertaalleen läpi heti litteroinnin valmistuttua. Seuraavassa vaiheessa aineistosta eriteltiin pois kaikki sellainen materiaali, mikä ei liittynyt tutkimuskysymyksiin. Litteroitu aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä Milesin ja Hubermannin mallin mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4).

Ensimmäinen analyysin vaihe on redusointi eli pelkistäminen (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4). Tämän opinnäytetyön analyysiä tehtäessä alkuperäiset ilmaisut pelkistettiin yksittäisiksi ilmaisuiksi, jotka järjestettiin taulukoihin. Esimerkki pelkistämisprosessista on kuvattu taulukossa 1.

Taulukko 1. Alkuperäisilmaisujen pelkistäminen.

Alkuperäisilmaisu	Pelkistys
Ja hyväähän on tos on se et siin on se sohva, että jos siin ei just tuu puheluita ni sitte saa oikasta jalakansa ja sillai että voi vähän.	Hiljaisina hetkinä voi levätä sohvalla.
Niin mutta kun se saattaa kymmenen kertaa kysyä, että oletko samaa mieltä et se oli nyt kyllä tyhmästi tehty siltä ihmiseltä.	Tietty soittaja kysyy samaa asiaa toistuvasti.

Seuraava analyysin vaihe on klusterointi eli ryhmittely (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4). Pelkistetyt ilmaukset järjesteltiin tekstinkäsittelyohjelmalla alaluokkiin. Ryhmittely tapahtui etsimällä samankaltaisia ilmauksia ja nimeämällä alaluokat yhteisellä nimittäjällä, josta muodostui alaluokan nimi. Esimerkki alaluokkien muodostamisesta on kuvattu taulukossa 2.

Taulukko 2. Alaluokkien muodostaminen.

Pelkistys	Alaluokka
Kahvitauon pitäminen.	Kokemukset siitä, että päivystysvuorossa ehtii pitää myös taukoja.
Hiljaisina hetkinä voi levätä sohvalla.	
Mahdollisuus ottaa lyhyet unet tilanteen salliessa.	

Ensimmäiseen tehtävään saatiin yksi alaluokka (liite 3). Toiseen tehtävään alaluokkia muodostui kolme (liite 4) ja kolmanteen tehtävään neljä (liite 5). Yläluokkiin jatkamista aineisto ei mahdollistanut. Analyysin päätteeksi tulokset kirjoitettiin auki.

5 TULOKSET

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön keskeiset tulokset. Aineistosta nousi esille kahdeksan alaluokkaa, joista saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin. Tulokset kuvataan aineiston alkuperäisilmausten avulla.

5.1 Kokemukset vapaaehtoistyöstä

Haastatellut kokivat, että elämäntilanne on nyt otollinen vapaaehtoistyölle. Aikaisemmin esimerkiksi työelämän kiireet olivat vaikeuttaneet osallistumista, mutta eläkkeelle jäämisen myötä vapaaehtoistyölle oli aikaa. Haastatellut myös kokivat, että vapaaehtoistyö toi elämään mielekästä sisältöä.

Ja tota sitten oli omaisen hoitamista ja kaikkee tämmöstä, että siihen. Mutta sitte kun ne oli ohitte ja tuli tämmönen rauhallinen elämänvaihe, ni musta tuntu taas niinku tosi kivalta, että on jotakin.

Haastatelluilla oli kokemus siitä, että heidän tekemänsä vapaaehtoistyö on aidosti vapaaehtoista. Vapaaehtoistyötä tehdään muun elämän ehdoilla ja siitä uskalletaan tarvittaessa luopua. Kerran kuussa tapahtuva päivystysvuoro koettiin niin pieneksi velvollisuudeksi, että siitä kyllä selviää, vaikka elämäntilanne hetkellisesti muuttuisikin haasteellisemmaksi. Koettiin myös, että vapaaehtoisen on mahdollista pitää taukoa tai jäädä pois toiminnasta, mikäli itse niin haluaa tai elämäntilanteen muutokset sitä edellyttävät.

Mutta tota, tässä on se hyvä puoli, että täällähän, täältäähän voi sitten aina pitää taukoa. Ettei tarvi sitte niinku periaatteessa ihan väkisin tulla tekeen, jos tulis joku elämäntilanne sellanen, et tota.

5.2 Kokemukset jaksamista vähentävistä tekijöistä

Päivystyksen aikainen alkamisajankohta oli tuottanut muutamaan otteeseen hankaluuksia nukkumisen kannalta. Kuitenkin päivystäjien elämäntilanteet mahdollistivat esimerkiksi päivällä nukkumisen, mikäli yöllä unet olivat jääneet

liian lyhyiksi. Päivystäjät kokivat, että väsyneenä päivystäminen ei ole mielekästä itselle eikä soittajalle, joten omasta jaksamisesta pyritään huolehtimaan nukkumalla riittävästi.

Kyl mää muistan yhden kerran, kun mää olin niin väsyny, että niinku pilkin tossa. Ni se kyllä musta meni vähän niinku sillain alta lipan se päivystys, että se ei oikein ollu sellanen ku yleensä, että mä niinku ite oon vähän hukassa. Ihan unesta nousee siihen puhelimeen, niin tota. Se ei kyllä oo paras mahdollinen.

Usealla vastaajalla esiintyi kyllästymistä toistuvaissoittajiin ja heidän muuttumattomiin puheenaiheisiinsa. Koettiin, että keskustelemalla ei pysty auttamaan soittajaa mitenkään, kun hän aamusta ja puhelusta toiseen jumittaa vain samoissa asioissa. Haastatellut kokivat tämän turhauttavana. Haastateltavat kuvasivat tyypillisiä myötätuntouupumuksen oireita näihin puheluihin ja soittajiin liittyen.

Sen mä oon kokenu viime aikoina sillain, kun ei mitään uutta tuu. Ja sä kuuntelet ne samat joka aamu, ni se niinku rupee sillain turruttaa vähän ja väsyttää.

Joskus [soittaja]kin, kun sen kuulee sen äänen, ni sitte jotenkin rupee kyllästyy jo heti.

Toisaalta myös tutut vakiosoittajat loivat jopa tietynlaista turvallisuuden ja pysyvyyden tunnetta. Kävi ilmi, että haastateltavat herkästi miettivät mitä vakiosoittajalle kuuluu, jos hän ei hetkeen soitakaan. Heidän elämäntilanteensa mietityttivät haastateltuja jonkun verran myös puhelujen ulkopuolella.

Mut jotenkin on ollu parempi mieli, ku se on ollu, mun mielestä ollu vähän paremmassa kunnossa

Myös haastavia tilanteita soittajien kanssa oli koettu. Puhelut saattoivat venyä huomattavasti yli ohjeellisen viidentoista minuutin ajan. Haastatellut olivat

kokeneet, että tietyt vakiosoittajat eivät millään tahtoisi lopettaa puhelua. Omat keinot asian ratkaisemiseksi koettiin vähäisiksi. Eräissä tapauksissa oli myös koettu, että vakiosoittajat eivät niinkään halunneet apua tai neuvoja, vaan ennemminkin jonkun paikan, jonne voi vain puhua kuuntelematta vastausta. Tämä oli aiheuttanut stressiä, tunnetta siitä, ettei osakaan auttaa sekä jopa yöunien menetystä.

Joo kello läheni yheksää ja eiku mä sano, että nyt pitäis niinku lähtee ni tota. Se keksii aina jotain vielä. Joskus se ei, kun sitä ei tahdo saada millään lopettamaan.

Sit jos sille sano jotakin, ni sitte se suuttu aina. Siinä kohtaa mulla meinas yöunia mennä välillä, ku aattelin, että mitä tommosen kans tekee.

Haastatellut päivystäjät kokivat, että purkutapaamiset ja työnohjaus ovat sinänsä hyviä asioita, mutta heillä itsellään on usein vaikeuksia ehtiä sovittuna aikana osallistumaan niihin. Lisäksi haastateltavat kokivat, että erilaisista koulutuksista ei enää saa mitään uutta tietoa.

Ja näihin ei välttämättä ei sit ehi aina näihin purkuihin eikä työnohjaukseen, kun joka puolella pyörii tuolla.

Että tota, ja koulutuksiin mutta mäkin oon näitten vuosien aikana niin monennäkösessä koulutuksessa ollu ja tuntuu, että ei niistä koulutuksista saa enää mitään. Ettei niinku tavallaan mitään uutta.

5.3 Kokemukset jaksamista edistävästä ja ylläpitävistä tekijöistä

Päivystäjät pitivät hyvänä asiana sitä, että päivystysvuoron aikana ehtii hyvin pitää taukoja. Jokaisella päivystäjällä oli omanlaisensa tapa taukojen pitoon. Muutama päivystäjä kertoi ottavansa välillä nokosia päivystyshuoneen sohvalla, jos puheluita ei juuri sillä hetkellä tule.

Sit mä saatan tuolla nukkua jos on, jos on semmonen väli ni mä vedän sohvalle peiton ja nukun, siä herää kyllä kun puhelin soi.

Päivystäjät kokivat sisäistäneensä hyvin ajatuksen siitä, että puheluissa käsitellyt asiat jäävät työpaikalle eikä niitä mietitä juurikaan enää päivystyksen jälkeen. Koettiin, että jos asioita jäisi miettimään, niin se saattaisi vaikeuttaa jaksamista ja vapaaehtoistyöhön motivoitumista. Myös omaa vastuuta asiassa korostettiin.

Mut kyllä mä oon aika hyvin saanu sillain, et kun mä täältä lähden, ni en mä juur niitä muistele.

Erityisen merkittäväksi jaksamisen ja vapaaehtoistyöhön motivoitumisen kannalta koettiin soittajilta saadut kiitokset päivystystyöstä. Soittajien antama välitön myönteinen palaute koettiin voimaannuttavana ja omaa ammatillista identiteettiä vahvistavana asiana. Myös uudet tai hyvin harvoin soittavat soittajat koettiin piristävänä asiana. Haastatellut kokivat, että nämä puhelut tuovat kaivattua vaihtelua päivystystyöhön, kun saa puhua uuden ihmisen kanssa uusista asioista. Uudet soittajat nähtiin myös mahdollisuutena oman ammattitaidon kehittymiselle.

Kyllähän tässäkin työssäkin, kun joku kiittelee, kun on kuunneltu ja, että ootte paikalla ja jaksatte olla siellä. Sehän kaikista paras kiitos on.

Ja aina sillon tällön tulee joku sellanen, ihan semmonen, joka soittaa vaan niinku ihan joskus. Ne on aina mielenkiintosa, ku tulee joku uusi. Niitä oikeestaan odottaa.

6 POHDINTA

6.1 Eettisyys

Opinnäytetyön teossa on otettu huomioon Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) hyvän tieteellisen käytännön ohjeet. Tutkimuksen tarkoituksesta, aineistonkeruusta ja henkilötietojen säilyttämisestä on kerrottu tutkittaville avoimesti ja rehellisesti. Kaikki henkilötietoja sisältävät dokumentit on hävitetty välittömästi tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Hyvä tutkimuseetiikka muodostuu rehellisyydestä ja huolellisuudesta tutkimuksen aikana ja tulosten tulkinnassa, esityksessä ja arvioinnissa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012).

Tutkimusprosessille voidaan asettaa kahdeksan eettistä vaatimusta. Tutkijalla on oltava tutkittavaan aiheeseen aito älyllinen kiinnostus. Tutkittavia tai tutkijaa itseään ei palvele tutkimus, joka on tehty paremman tekemisen puutteessa. Tarkka perehtyminen tutkimukseen ja sen aiheeseen lisää tutkimuksen luotettavuutta. Lisäksi tutkijan täytyy olla rehellinen ja tunnollinen niin tutkimusta, tutkittavia kuin tutkimuksen lukijoitakin kohtaan. Mitään sellaista ei saa tehdä, mikä aiheuttaa tai voisi aiheuttaa vahinkoa. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2015, 211 – 212.) Tässä opinnäytetyössä erityistä tarkkuutta on kiinnitetty tulosten objektiiviseen tulkintaan, koska tekijä itse on tutkittavan yhteisön jäsen. Omat käsitykset ja ennakkoluulot on täytynyt tunnistaa ja tunnustaa. Tekijän omat kokemukset jaksamisesta on käyty läpi eikä niiden ole annettu vaikuttaa tulosten tulkintaan.

Haastateltaville tutkimuksesta kerrottaessa mainittiin useasti, että osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja sen voi perua tai keskeyttää milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Haastatteluun osallistuneiden anonymiteetistä pidettiin tarkasti huolta työn jokaisessa vaiheessa. Suoria lainauksia haastatteluista käytettäessä varmistettiin, että yksittäisen vastaajan tunnistaminen on mahdotonta. Lisäksi opinnäytetyöhön on laitettu lähdeviitemerkinnät jokaiseen sellaiseen tekstiin, jossa viitataan toisen henkilön tai tahon laatimaan tekstiin.

Tutkimuseetiikan periaatteena voidaan pitää tutkimuksen hyödyllisyyttä ympäröivälle yhteiskunnalle (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2015, 218).

Opinnäytetyön aihe on tärkeä, koska vapaaehtoistyötä tehdään yhteiskunnassamme merkittäviä määriä. Siksi opinnäytetyöllä on yhteiskunnallista merkitystä. Opinnäytetyön aihevalinta on tehty Tampereen ammattikorkeakoulun ja TampereMission kanssa yhteistyössä tekijän oman aiheehdotuksen pohjalta. Opinnäytetyön tekemiseen saatiin tutkimuslupa TampereMissiolta.

6.2 Luotettavuus

Aineistonkeruun ja aineiston analyysin kuvaaminen vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6). Opinnäytetyön aineistonkeruun ja analyysiprosessit on käsitelty selkeästi ja läpinäkyvästi. Aineiston analyysin kuvaamisessa on käytetty apuvälineenä taulukoita, joiden avulla lukija saa hyvän yleiskuvan sisällönanalyysistä sekä tutkimustuloksista.

Aineiston analyysivaiheessa on pyritty välttämään ennakkokäsityksiä ja tuomaan esiin vain haastateltavien painottamat asiat. Tässä työssä asiaan on ollut tarpeen kiinnittää erityistä huomiota, koska tekijä itse on myös tutkittavan yhteisön jäsen. Myös tekijän kokemuksen puute haastatteluista tai aineiston analysoinnista heikentää opinnäytetyön luotettavuutta (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6). Kuitenkin kaikkiin haastateltaviin ja saatuihin vastauksiin suhtauduttiin tietoisesti puolueettomasti. Myös haastattelutilanteessa korostettiin sitä, että tekijä ei ole tilanteessa paikalla yhtenä päivystäjistä, vaan ulkopuolisena haastattelijana.

Opinnäytetyössä on toimittu Tampereen ammattikorkeakoulun kirjallisen raportoinnin ohjeiden mukaan, ja käytetty vain kymmenen vuoden sisällä julkaistuja tieteellisiä, vertaisarvioituja tutkimuksia ja kirjallisuutta. Tiedonhaku on toteutettu Google Scholar-, PubMed- ja Cinahl-tietokannoista.

Aineistonkeruuseen ongelmia tuotti vallitseva COVID-19 –pandemia ja sen aiheuttamat rajoitukset jokapäiväiseen elämään. Tästä syystä ryhmähaastatteluja ehdittiin järjestää vain yksi. Kansainväliset tutkimukset käsittelivät pääasiassa vapaaehtoisten kokemuksia itse vapaaehtoistyöstä, ei niinkään jaksamisesta.

6.3 Tulosten tarkastelu

Seuraavassa tarkastelen opinnäytetyöni tuloksia aikaisemmin tehtyjen tutkimusten valossa. Jaksamisen rinnastan tässä vapaaehtoistyössä toimimisen motivaatioon ja sen vähenemiseen ja puuttumiseen.

6.3.1 Jaksamisen kokemukset vapaaehtoistyössä

Kärkkäisen (2014) tutkimuksessa vapaaehtoiset kuvasivat vapaaehtoistyön sopivan heidän sen hetkiseen elämäntilanteeseen. Vapaaehtoistyö täytti tietynlaisen tyhjiön vapaaehtoisten elämässä. Vapaaehtoisen omilla intresseillä oli suuri rooli sopivan vapaaehtoistyömuodon valinnassa. Kärkkäinen viittaa myös Yeungin (1999) pro gradu –tutkielmaan, jossa kävi ilmi, että vapaaehtoiset lähtivät toimintaan mukaan ennemminkin saadakseen omaan elämäänsä sisältöä. Ajatus muita yhteiskunnan jäseniä kohtaan tunnetusta velvollisuudentunnosta oli toissijainen, jos sitä yleensä edes esiintyi.

Myös tässä opinnäytetyössä haastateltavat kertoivat lähteneensä mukaan vapaaehtoistoimintaan, koska se sopii heidän tämänhetkiseen elämäntilanteeseensa. Haastateltavat kertoivat olevansa monessa muussakin vapaaehtoistoiminnassa mukana. Aamukorvan toimintaan osallistuminen oli valittu, koska sen toimintamuoto oli erilainen muihin vapaaehtoistoihin nähden. Muissa vapaaehtoistyössä oltiin kasvokkain tekemisissä muiden ihmisten kanssa, kun taas Aamukorvassa vapaaehtoistyötä tehtiin yksin. Näin ollen se tarjosi kaivattua vaihtelua. Osalla haastatelluista oli myös vastaavaa kokemusta puhelimesta tapahtuvasta auttamistyöstä toisen järjestön kautta, joten Aamukorvan toimintaan lähteminen tuntui luontevalta.

Lehdon (2017) tutkimuksessa vapaaehtoiset kokivat työn fyysisen raskauden ja ikävät asiakaskokemukset jaksamista kuormittaviksi tekijöiksi. Tässä opinnäytetyössä fyysinen raskaus ilmeni lähinnä heräämisenä jo aamuyöstä päivystyksen aikaisen ajankohdan takia. Haastatellut kokivat, että iän myötä unirytmiiä on vaikea saada korjattua, ja ajoittain päivystäjän väsymys saattaa välittyä myös puhelimesta soittajalle.

6.3.2 Jaksamista vähentävät tekijät

Valtasen (2016) tutkimuksen mukaan motivaatiota vapaaehtoistyöhön heikensivät muun muassa toiminnan järjestämiseen liittyvät seikat, tunne eräänlaisen sisäpiirin olemassaolosta, oma rajallisuus, liian suuri vastuu, painostuksen tunteet sekä epäily avun perillemenosta. Suurimpana motivaatiota heikentävänä seikkana tutkimuksessa mainittiin muiden vapaaehtoisten ei-toivottu käytös, esimerkiksi vaikeudet toimintaan sitoutumisessa.

Näistä tuloksista oma rajallisuus sekä epäily avun perillemenosta ovat jokseenkin linjassa opinnäytetyön tulosten kanssa. Tuloksissa nousi esille ajatus siitä, että osa toistuvaissoittajista ei varsinaisesti ole kiinnostunut saamaan apua ongelmiinsa, vaan haluavat vain puhua asiaansa puhelusta toiseen. Sekä tässä opinnäytetyössä että Valtasen tutkimuksessa (2016) vastaajat eivät kokeneet mielekkäänä sellaisen työn tekemistä, joiden hyödyllisyydestä heillä oli negatiivisia ajatuksia. Lisäksi sekä tässä opinnäytetyössä että Valtasen tutkimuksessa (2016) vastaajat kokivat, että eivät useinkaan ehdi osallistumaan niin paljon kuin haluaisivat. Valtasen tutkimuksessa (2016) tämä ilmeni liian pitkien välimatkojen sekä toiminnan aikataulujen aiheuttamina esteinä, tässä opinnäytetyössä taas vaikeuksina osallistua purkukeskusteluihin ja työnohjaukseen muiden velvollisuuksien takia.

6.3.3 Jaksamista edistävät ja ylläpitävät tekijät

Nelimarkka (2019) tutki vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia Hope ry:n vapaaehtoistoiminnassa. Motivaatiota edistäviksi seikoiksi tutkimuksessa nousi esiin muiden auttamisesta saatu hyvä mieli sekä asiakkailta saatu arvostava palaute. Myös Rousku (2015) havaitsi, että ei-materialistinen palkitseminen eli kiitokset ja kannustukset olivat merkittävässä osassa vapaaehtoistyössä jaksamisen kannalta.

Tässä opinnäytetyössä haastateltavat mainitsivat jaksamista edistävinä ja ylläpitävinä seikkoina soittajilta saadut kiitokset. Ne toivat tunteen siitä, että vapaaehtoistyöhön käytetty aika on ollut merkityksellistä. Lisäksi koettiin, että on pystynyt olemaan hädässä olevalle avuksi ja näin pystytty hyödyntämään omaa osaamista muiden hyväksi.

6.4 Tiedonhankinta

Opinnäytetyön tulosten tarkastelun tiedonhankintaan käytettiin yleisimpiä terveysalan artikkeleita sisältäviä tietokantoja, kuten Google Scholaria, Pubmediä ja Cinahlia. Hakusanoina tietokannoissa käytettiin suomen- ja englanninkielisiä sanoja ja sanojen yhdistelmiä. Suomenkielisiä hakusanoja olivat vapaaehtoistyö, jaksaminen ja myötätuntouupumus. Englanninkielisiä hakusanoja olivat coping, volunteering ja compassion fatigue sekä näiden yhdistelmät. Hakutuloksina saatiin tutkimusartikkeleita, lakitekstejä, väitöskirjoja, pro gradu -tutkimuksia, joita on käytetty tässä opinnäytetyössä teoreettisissa lähtökohdissa ja tulosten tarkastelussa. Lisäksi on käytetty muuta aiheeseen liittyvää kirjallisuutta.

Tiedonhaku rajattiin koskemaan vain julkaisuja, jotka täyttivät sisäänottokriteerit. Kriteerit on kuvattu taulukossa 4.

Taulukko 4. Tiedonhaun sisäänotto- ja poissulkukriteerit.

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
Koko teksti käytettävissä	Ei koko tekstiä käytettävissä
Julkaistu vuosina 2010-2020	Julkaistu ennen vuotta 2010
Luotettava lähde	Kyseenalainen lähteen luotettavuus
Vertaisarvioitu tutkimus	Ei vertaisarviointia
Suomen- tai englanninkielinen	Muun kielinen

Tutkimukset käsittelivät vapaaehtoistyöntekijöiden motiiveja vapaaehtoistyötä kohtaan, mahdollisia motivaatiota vähentäviä tekijöitä sekä vapaaehtoistyön vaikutuksia tekijöiden hyvinvointiin. Tiedonhaun tulokset on esitelty tarkemmin taulukossa 8.

6.5 Jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyön tiedonhakuä tehtäessä kävi ilmi, että vapaaehtoistyöntekijöiden jaksamisesta on tehty hyvin vähän tutkimusta. Suomalaiset tutkimukset olivat pääasiassa amk-tason opinnäytetöitä. Pidempikestoinen tutkimus vapaaehtoistyöntekijöiden jaksamisesta ja hyvinvoinnista olisi tarpeellinen, koska vapaaehtoistyötä tehdään paljon ja aihetta on tutkittu vähän. Myös tutkimukset myötätuntopuimuksesta ja sen hoidosta olisivat niin vapaaehtoistyöntekijöiden kuin koulutettujen ammattilaisten kannalta tarpeellisia.

LÄHTEET

Avieli, H., Ben-David, S.&Levy, I. 2016. Predicting Professional Quality of Life Among Professional and Volunteer Caregivers. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice and Policy* 8, 80 – 87.

Figley, C. 2002. Compassion Fatigue: Psychotherapists' Chronic Lack of Self Care. *Psychotherapy in Practice* 58(11). 1433 – 1441.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Hirvensalo, M., Yang, X.&Telama, R. 2011. Liikkeestä energiaa - työssä jaksaminen ja liikunta. Teoksessa *Työstä, jouta ja jaksaa. Työn ja hyvinvoinnin tulevaisuus*. Toim. Pietikäinen, P. Helsinki: Gaudeamus Oy. 69.

Hynynen, E-T. 2015. Pyyteetöntä auttamista, henkilökohtaista hyötyä ja persoonatonta ystävyyttä - Vapaaehtoistyön motiivit kolmannen sektorin auttamistyössä. Pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.

Järjestöbarometri 2018. Vapaaehtoistoiminta voi hyvin – ei nujerreta sitä byrokratialla. <https://www.soste.fi/jarjestobaro/vapaaehtoistoiminta-voi-hyvin-ei-nujerreta-sita-byrokratialla/>

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kärkkäinen, M. 2014. “Tää on ollu kuitenkin tosi avartava kokemus “. Fenomenologinen tutkimus Suomen Merimieskirkon ulkomailla työskentelevien vuosivapaaehtoisten kokemuksista. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopisto. Käyttätymistieteellinen tiedekunta.

Laimio, A. & Välimäki, S. 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyy. Keski-Suomen sosiaaliturvayhdistys. http://www.kssotu.fi/verso/medi/Vapehttoim_KEHITTY.pdf

Laki kotoutumisen edistämisestä. 30.12.2010/1386.

Lehto, L. 2017. Samanarvoisia tiskin molemmin puolin. Etnografinen tutkimus ruoka-avun vapaaehtoistyöstä. Pro gradu – tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Lindqvist, M. 2006. Auttajan varjo - pahuuden ja haavoittuvuuden ongelma ihmistyön etiikassa. Helsinki: Otava.

Marjovuori, A. 2014. Vapaaehtoistyön ytimessä. Järjestömuotoinen vapaaehtoistyö sosiaalisten representaatioiden näkökulmasta. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. <https://core.ac.uk/download/pdf/20125876.pdf>

Nelimarkka, M. 2019. Vapaaehtoistyön motiivit ja niihin liittyvät moraaliset kannanotot. Pro gradu – tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Nissinen, L. 2007. Auttamisen rajoilla. Myötätuntouppumuksen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita Prima Oy.

Nissinen, L. 2012. Rajansa kaikella. Miten estää myötätuntouppuminen? Helsinki: Edita Prima Oy.

TampereMissio ry. Aamukorva – kuunteleva puhelin.

<https://tamperecitymission.fi/tukea/aamukorva-kuunteleva-puhelin/>

Oittinen, S. 2011. Empatia kriisiauttamisessa. Kriisityöntekijöiden kokemuksia myötätuntostressistä ja työhyvinvoinnista Kuopion Kriisikeskuksella. Pro gradu – tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos.

Rahkonen, J. 2018. Vapaaehtoistyön tekeminen Suomessa. Tutkimusraportti. Kansalaisareena. Taloustutkimus Oy. http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2018/05/Vapaaehtoistyö_tutkimusraportti-2018.pdf

Rousku, H-M. 2015. Motivaatio ja työn ilo Mannerheimin Lastensuojeluliiton vapaaehtoistyössä. Pro gradu –tutkielma. Turun yliopisto. Kasvatustieteiden laitos.

Räihä, K. 2012. “Tunnen, että olin oikeassa paikassa oikeaan aikaan”. - Toiminnan mielekkyys ikääntyneiden vapaaehtoistyöntekijöiden päiväkirjamerkinnöissä. Pro gradu –tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos.

Sundram, F., Thanikknath, C., Dong, C. & Zhong, K. 2018. Motivations, Expectations and Experiences in Mental Health Helplines Volunteer. International Journal of Environmental Research and Public Health 15(10), 2123. <https://www.mdpi.com/1660-4601/15/10/2123/htm>

Tang, F., Choi, E-H. & Morrow-Howell, N. 2010. Organizational Support and Volunteering Benefits for Older Adults. The Gerontologist 50(5), 603–612. <https://academic.oup.com/gerontologist/article/50/5/603/558799>

Tang, F., Morrow-Howell, N. & Choi, E-H. 2010. Why do older adult volunteers stop volunteering? Ageing&Society 30. 859 – 878. https://www.cambridge.org/core/services/aop-cambridge-core/content/view/8E86A0090FF168590D8E5C2FE67D572F/S0144686X10000140a.pdf/why_do_older_adult_volunteers_stop_volunteering.pdf

Tilastokeskus. 2018. Miehet ja naiset tekivät yhtä paljon vapaaehtoistyötä. Vapaa-ajan osallistuminen. Päivitetty 30.8.2018. https://www.stat.fi/til/vpa/2017/vpa_2017_2018-08-30_kat_002.fi.html

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). <https://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>
Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290.

Työturvallisuuskeskus. 2018. Keinoja työn kuormittavuuden hallintaan. Digijulkaisut. https://ttk.fi/koulutus_ ja_ kehittaminen/ julkaisut/ digijulkaisut/ keinoja_ työn_ kuormittavuuden_ hallintaan

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Valliluoto, S. 2014. Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista ja esteistä. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä. Helsinki: Kopio Niini Oy.

Valtanen, A. 2016. Naisten pankin vapaaehtoiset. Motiiveja vapaaehtoistyötä kohtaan. Pro gradu –tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Valtiovarainministeriö. 2015. Vapaaehtoistyö, talkootyö, naapuriapu – kaikki käy. Vapaaehtoistoiminnan koordinaatiota ja toimintaedellytysten kehittämistä selvittävän työryhmän loppuraportti. Valtiovarainministeriön julkaisuja 39/2015. https://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/vapaaehtoistyö-talkootyö-naapuriapu-kaikki-käy

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Warner, C. 2011. The Possibility of Over the Phone Traumatization: A Repertory Grid Study Investigating Secondary Traumatic Stress in Samaritan Crisis Line Volunteers. University of Hertfordshire. <https://uhra.herts.ac.uk/bitstream/handle/2299/6401/Claire%20Warner%20-%20final%20DClinPsy%20research%20thesis.pdf?sequence=1>

Willberg, E. 2015. Vapaaehtoistoiminnasta iloa monille. Hyvinvointia tukevan vapaaehtoistyön vastuut ja käytännöt. Sitran selvityksiä 93. <https://media.sitra.fi/2017/02/27174908/Selvityksia93-2.pdf>

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Teema 1

Aamukorvan vapaaehtoisten päivystäjien kokemus vapaaehtoistyöstä

Teema 2

Vapaaehtoisten päivystäjien kokemus jaksamista vähentävistä asioista

Teema 3

Vapaaehtoisten päivystäjien kokemus jaksamista ylläpitävistä/lisäävistä asioista

Liite 2. Tiedote



TIEDOTE 11.2.2020

Hyvä Aamukorvan vapaaehtoinen!

Pyydän Teitä osallistumaan opinnäytetyöhöni, jonka tarkoituksena on selvittää Aamukorvan vapaaehtoisten kokemuksia omasta jaksamisestaan vapaaehtoistyössä.

Osallistumiseen tähän opinnäytetyöhön on täysin vapaaehtoista. Voitte kieltäytyä osallistumasta tai keskeyttää osallistumiseen syytä ilmoittamatta milloin tahansa. Opinnäytetyölle on myönnetty lupa TampereMissiolta, joka toimii opinnäytetyön yhteistyötahona.

Opinnäytetyö toteutetaan ryhmähaastatteluina. Haastatteluun on hyvä varata noin tunti aikaa. Haastattelu tullaan nauhoittamaan myöhempää sisällön analyysia varten. Haastatteluun osallistuvat saavat etukäteen luettavaksi haastattelussa käsiteltävät teemat.

Opinnäytetyön valmistuttua aineisto hävitetään asianmukaisesti. Aineisto on ainoastaan opinnäytetyön tekijän käytössä ja se säilytetään salasanalta suojattuina tiedostoina, kirjallinen aineisto lukitussa tilassa.

Teiltä pyydetään kirjallinen suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta. Opinnäytetyön tulokset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä, opinnäytetyön raportista ei yksittäistä vastaajaa pysty tunnistamaan. Opinnäytetyöt ovat luettavissa elektronisessa Theseus -tietokannassa, ellei Tampereen ammattikorkeakoulun kanssa ole muuta sovittu.

Mikäli Teillä on kysyttävää tai haluatte lisätietoja opinnäytetyöstä, vastaan mielelläni.

Maarit Koppelomäki
Sairaanhoitajaopiskelija (AMK)
Tampereen ammattikorkeakoulu
maarit.koppelomaki@tuni.fi



SUOSTUMUS

Vapaaehtoisten päivystäjien kokemukset jaksamisesta TampereMission Aamukorva -palvelussa

Olen saanut sekä kirjallista että suullista tietoa opinnäytetyöstä, jonka tarkoituksena on selvittää vapaaehtoisten päivystäjien kokemuksia omasta jaksamisesta TampereMission Aamukorva-palvelussa. Olen saanut mahdollisuuden esittää opinnäytetyöstä tekijälle kysymyksiä. Ymmärrän, että osallistuminen on vapaaehtoista ja minulla on oikeus kieltäytyä siitä milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Ymmärrän, että tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Paikka ja aika _____

Suostun osallistumaan opinnäytetyöhön

Suostumuksen vastaanottaja _____

Haastateltavan allekirjoitus Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus

Nimen selvennys

Nimen selvennys

Liite 3. Taulukko 5. Kokemukset vapaaehtoistyöstä.

ALKUPERÄISILMAISU	PELKISTYS	ALALUOKKA
Mutta tota tässä on se hyvä puoli, että täällähän, täältäähän voi sitten aina pitää taukoo. Ettei tarvi sitte niinku periaatteessa ihan väkisin tulla tekeen jos tulis joku elämäntilanne sellanen, et tota.	Mahdollisuus pitää taukoa vapaaehtoistyöstä elämäntilanteen niin vaatiessa.	Kokemukset vapaaehtoistyön sopimisesta omaan elämään.
Joo eihä siinä mitää, mä otan täältä sitte päivystysvuoron, et sopii siihen.	Vapaaehtoistyö voidaan sovittaa muuhun elämään.	
Mä sillain teen, että mä oon muutenkin semmonen aamulla, yöstä heräilijä ja nousen aikasin ja muuta.	Oma elämänrytmi sopii tämän tyyppiseen vapaaehtoistyöhön.	
Mä oon ollu runsaan vuoden vasta päivystämässä ja mä oon ruvennu päivystämään vasta sen jälkeen, kun mä jäin eläkkeelle, eli tota kun oli semmonen tila niinku elämässä, että pysty tekeen.	Elämäntilanne mahdollistaa vapaaehtoistyön tekemisen.	
Ja tota sitten oli omaisen hoitamista ja kaikkee tämmöstä, että siihen, mutta sitte ku ne oli ohitte ja tuli tämmönen rauhallinen elämänvaihe, ni musta tuntu taas niinku tosi kivalta, että on jotakin.	Kokemus vapaaehtoistyöstä kivana asiana elämässä.	

Liite 4. Taulukko 6. Kokemukset jaksamista vähentävistä tekijöistä.

ALKUPERÄISILMAISU	PELKISTYS	ALALUOKKA
Että ainoahan siinä on tietysti se, että ei enää taho tää rytmi pysyvä.	Unirytmiksi sekoittuu helposti.	Kokemukset nukkumisvaikeuksista.
Ja kyllähän sitä sitten on, että ei joinakin öinä nuku paljon mitään, kun tänne tulee.	Nukkuminen on haastavaa ennen päivystysvuoroa.	
Mää mietin sitä kyllä varmaan pari viikkoa, kun mää aattelin, että haluanko nousta kun oon juuri jäänyt eläkkeelle.	Päivystyksen aikainen ajankohta on mietityttänyt alussa.	
Mutta se, että saahan päivällä nukkua, jos ei yöllä saa nukuttua.	Elämäntilanne mahdollistaa nukkumisen päiväsaikaan.	
Kyllä tietysti joskus haukottelen puhelimesa.	Väsymisen merkit välittyneet myös soittajalle.	
Kyl mää muistan yhden kerran, kun mää olin niin väsynyt, että niinku pilkin tossa. Ni se kyllä musta meni vähän niinku sillain alta lipan se päivystys, että se ei oikein ollu sellanen ku yleensä, että mä niinku ite oon vähän hukassa. Ihan unesta nousee siihen puhelimeen, niin tota. Se ei kyllä oo paras mahdollinen.	Kokemus väsymyksen takia huonosti menneestä päivystyskerrasta.	
Mut sit...koin haastavaks, kun toi on aina sitä samaa. Että kun ei sillä uutta oo.	Kyllästyminen toistuvaissoittajiin ja heidän muuttumattomiin juttuihinsa.	
Samat soittajat ku että ei tavallaan tuu uusia soittajia. Et niitähän aika vähän tulee.	Uusia soittajia ei tule kovin usein.	
Joskus [soittaja]kin kun sen kuulee sen äänen ni sitte jotenkin rupee kyllästy jo heti.	Kyllästyminen tiettyyn soittajaan.	
Meillä tulee varmaan tää kyllästyminen vähän näihin vakituisiin soittajiin.	Kyllästyminen toistuvaissoittajiin.	
Sen mä oon kokenu viime aikoina sillain, kun ei mitään uutta tuu. Ja sä kuuntelet ne samat joka aamu ni se niinku rupee sillain turruttaan vähän ja väsyttää.	Turtuminen ja väsyminen toistuvaissoittajien muuttumattomiin juttuihin.	
Nii mutta kun se saattaa kymmenen kertaa kysyä, että oletko samaa mieltä et se oli nyt kyllä tyhmästi tehty siltä ihmiseltä.	Tietty soittaja kysyy samaa asiaa toistuvasti.	

<p>En mä tiä kun se soittaa ja sit alkaa se puhe. Ja mä joka kerta sano sama asia sille, että ota yhteyttä sinne [hoitotahoon]. Ni hän ei ees reagoi siihe, siihe niinku mitenkää, ja tota se sit vaan niinku jatkaa sitä puhetta. Et aiva niinku mä en olis ees sanonu mittä. Et mitä hyötyy täst ny sit hänel on.</p>	<p>Epäilytys siitä, onko soittaja kiinnostunut saamaan apua ongelmaansa ja onko tehty työ hyödyllistä.</p>	<p>Kokemukset soittajien haastavasta käytöksestä.</p>
<p>Joo kello lähenee yheksää ja eiku mä sano, että nyt pitäis niinku lähteä nii tota. Se keksii aina jotain vielä. Joskus se ei, kun sitä ei tahdo saada millään lopettamaan.</p>	<p>Soittaja ei olisi halunnut lopettaa puhelua, vaikka päivystysaika oli kohta ohi.</p>	
<p>Sit jos sille sano jotakinni sitte se suuttu aina. Siinä kohtaa mulla meinas yöunia mennä välillä ku aattelin, että mitä tommosen kans tekee.</p>	<p>Soittajan haastava käytös vaivasi päivystäjää.</p>	
<p>Ja näihin ei välttämättä ei sit ehi aina näihin purkuihin eikä työnhajukseen, kun joka puolella pyörii tuolla.</p>	<p>Purkutapaamiseen ja työnhajukseen ei aina ehdi osallistumaan.</p>	<p>Kokemukset vapaaehtoistyön tukitoimintoihin liittyvistä hankaluuksista</p>
<p>Että tota, ja koulutuksiin mutta mäkin oon näitten vuosien aikana niin monennäkösessä koulutuksessa ollu ja tuntuu, että ei niistä koulutuksista saa enää mitään. Ettei niinku tavallaan mitään uutta.</p>	<p>Kokemus siitä, että koulutuksista ei hyödy enää mitenkään.</p>	

Liite 5. Taulukko 7. Jaksamista edistävät ja ylläpitävät tekijät.

ALKUPERÄISILMAISU	PELKISTYS	ALALUOKKA
Kyllä mä oon, kahvit juon aina joka kerta.	Kahvitauon pitäminen.	Kokemukset siitä, että päivystysvuorossa ehtii myös pitää taukoja
Ja hyväähän tos on, on se, et siin on se sohva, että jos siin ei just tuu puheluita, ni sitte saa oikasta jalakansa ja sillai, että voi vähän.	Hiljaisina hetkinä voi levätä sohvalla.	
Sit mä saatan tuolla nukkua jos on, jos on semmonen väli ni mä vedän sohvalle peiton ja nukun, siä herää kyllä kun puhelin soi.	Mahdollisuus ottaa lyhyet unet tilanteen salliessa.	
Mutta kyllä mä oon aika hyvin saanu sillain, et kun mä täältä lähden, ni en mä juur niitä muistele.	Vapaaehtoistyössä kohdatut asiat jäävät työpaikalle.	Kokemukset siitä, että vapaaehtoistyö ja siinä kohdatut asiat eivät kuormita liiaksi muuta elämää.
Joo en mäkään niitä sillä lailla rupee enää, että mä niinku ajattelen sen semmosen, et se on se näitten ihmisten tila, ja mikä, tämän tilan minä heille annan.	Kokemus siitä, että pystytään rajaamaan tilaa, minkä soittajalle elämästään antaa.	
Ja sen takia mä oon tähän tullukin kun mä teen tällasen, sen pystyy rajottaa, ettei se sitte niinku leviä.	Kokemus siitä, että työssä kohdatut asiat voi rajata pois muusta elämästä.	
Että se pitää itte pitää huoli se, ettei vedä pippuun itteensä.	Oma vastuu jaksamisesta.	

<p>Nii ja muutenkin kun aattelee , vaikka ystävienkin puhelu jos ystävä ois, siis yksityiselämässä ystävä soittaa ni, eihän sitä oo tarve kä- käsitellä kaikkien kanssa.</p>	<p>Kokemus siitä, ettei puhelussa esiin tulleita asioita ole tarvetta sen enempää käsitellä.</p>	
<p>Se on kuitenkin yks päivä kuukaudesta.</p>	<p>Päivystys vie vain yhden päivän kuukaudesta.</p>	
<p>Nii joo, ja kun tää on vaan kerran kuukaudessa.</p>	<p>Oma päivystysvuoro on vain kerran kuussa.</p>	
<p>Ja aina silloin tällön tulee joku sellanen, ihan semmonen joka soittaa vaan niinku ihan joskus. Ne on aina mielenkiintosa, ku tulee joku uusi. Niitä oikeestaan odottaa.</p>	<p>Uudet soittajat tuovat kaivattua vaihtelua työhön.</p>	<p>Kokemukset vapaaehtoistyön mielekkyydestä.</p>
<p>Taas jaksoit kuunnella minun puheitani. Ne on kaikkiista parhaita. Eikä joka kertakaan, mutta kyllä niitä tulee joskus, saattaa tulla useempikin samalla kertaa.</p>	<p>Kokemus siitä, että on pystytty olemaan avuksi apua tarvitsevalle soittajalle.</p>	

<p>Ja kyl mä koen, et sit kun joku uus soittaa, et niinku ihan toisella tavalla täytyy paneutua sen ihmisen asioihin. Ni siinä niinku ajan, ajan mittaan pystyt ehkä jopa jonkun verran, voiko sanoa, että kehittymään siinä työssä. Että tarkoitan niinku et osaa taas pikkasen paremmin auttaa seuraavaa.</p>	<p>Uudet soittajat koettiin mahdollisuutena kehittyä ammatillisesti.</p>	
<p>Mut jotenkin on ollu parempi mieli, ku se on ollu, mun mielestä ollu vähän paremmassa kunnossa.</p>	<p>Kokemus soittajan hyvinvoinnin paranemisesta.</p>	
<p>Ja mä en, tykkään kyllä X:n kanssakin puhua sillain, semmonen reipas ääni ja se puhuu ja nauraa väliin, että se se asia niinku ei oo niin. Ja se kiittelee joka kerta. Ainoo vaan, että kun sen elämäntilanne nyt on ollu taas niin synkkä, et se siinä pielessä on.</p>	<p>Kokemus mielekkästä kontaktista soittajan kanssa.</p>	
<p>Ja aika rauhassa saa olla ja viikonloppuna hyvinkin rauhassa. Ja ihan kiva tulla sillain ja muuta, että niin tota.</p>	<p>Itsenäinen työ koetaan mielekkääksi.</p>	
<p>Kyllähän tässäkin työssäkin, kun joku kiittelee kun on kuunneltu ja että ootte paikalla ja jaksatte olla siellä. Sehän kaikista paras kiitos on.</p>	<p>Positiivinen palaute kannustaa ja motivoi.</p>	

Että kyllä se vaikka ois ollu kauheen monta puhelua, mutta siinä ois vaikka yks tai kaks semmonen kiva, semmonen puhelu, nii se on semmonen vähän niinku voimaannuttava.	Mielekkäät puhelut voimaannuttavat.	
--	-------------------------------------	--

Liite 6. Taulukko 8. Tiedonhaun tulokset

TEKIJÄT, VUOSI	TUTKIMUS	TARCOITUS	AINEISTO	TULOKSET
Avieli, H., Ben-David, S. & Levy, I. 2016.	Predicting Professional Quality of Life Among Professional and Volunteer Caregivers	Tutkia eroja ammatillisessa elämäntilanteessa mielen-terveyden ammatillaisten ja vapaaehtoisten välillä.	183 mielen-terveyden parissa työskentelevää henkilöä Israelissa. Kyselytutkimus.	Tulosten mukaan koulutetut ammatillaiset kokivat vapaaehtoisia vähemmän si-jaistraumatisoitumisen oireita.
Oittinen, S. 2011.	Empatia kriisiaut-tamisessa. Kriisi-työntekijöiden ko-kemuksia myötätuntostressistä ja työhyvinvoinnista Kuopion kriisikes-kuksella.	Selvittää kriisiaut-tamisen vaikutuk-sia työntekijään.	Seitsemän Kuo-pion Kriisikeskuk-sen työntekijää. Yksilöhaastattelut.	Kriisi-työntekijät kokevat myötätun-tostressiä tilan-teissa, jotka muistuttavat työnteki-jän omia ko-ke-muksia tai joihin on muuten hel-po-a samaistua.
Tang, F., Choi, E. & Morrow-Howell, N. 2010.	Organizational Support and Vol-unteering Benefits for Older Adults.	Vapaaehtoistyön hyötyjen teoreeti-sen mallin testaa-minen. Selvittää, miten vapaaeh-toistyö hyödyttää ikääntyneitä.	253 vapaaeh-toista. Kaksivai-heinen kyselytutki-mus.	Vanhemmat va-paaehtoiset, jotka olivat alemmassa sosioekonomi-sessa asemassa, kokivat enemmän hyötyjä vapaaeh-toistyöstä kuin kor-keammassa so-sioekonomisessa olleet vapaaeh-toi-set.
Tang, F., Morrow-Howell, N. & Choi, E. 2010.	Why do older adults stop volun-teering?	Selvittää, mitkä tekijät johtavat va-paaehtoistyöstä luopumiseen ikääntyneiden keskuudessa.	207 vastaajaa. Pu-helinhaastattelu sekä kyselytutki-mus.	Vapaaehtois-työssä mukana jatkamiseen vai-kuttivat eniten va-paaehtoisen ko-ke-mukset, muka-noloaika, sidok-set muihin vapaa-ehtoistöihin, jatku-van tuen riittävyys sekä taloudellisen tuen saatavuus.

TEKIJÄT, VUOSI	TUTKIMUS	TARKOITUS	AINEISTO	TULOKSET
Warner, C. 2011.	The Possibility of Over the Phone Traumatization: A Repertory Grid Study Investigating Secondary Traumatic Stress in Samaritan Crisis Line Volunteers.	Tutkia sijaistraumatisoitumista ja posttraumaattista stressiä vapaaehtoisten puhelinpäivystäjien keskuudessa.	299 vastaajaa. Kyselytutkimus.	Kävi ilmi, että tässä tutkimuksessa haastatellut vapaaehtoiset eivät kokeneet kärsivänsä sijaistraumatisoitumista. Oletetaan, että aiheesta tarvitaan koulutusta vapaaehtoisille sekä lisää tutkimuksia.
Sudram, F., Thaniknath, C., Dong, C. & Zhong, K. 2018.	Motivations, Expectations and Experiences in Being a Mental Health Helpline Volunteer.	Tutkia motivaatioon ja vapaaehtoistoiminnasta pois jättäytymiseen vaikuttavia tekijöitä.	25 vastaajaa. Haastattelututkimus.	Vapaaehtoiset arvostivat rooliaan vapaaehtoistyöntekijänä sekä nauttivat niistä tuesta kuin puheluihin vastaamisestakin. Tekniset ongelmat, arvostuksen puute ja tunne siitä, että ei kuulu joukkoon koettiin syiksi vetäytyä toiminnasta.
Valtanen, A. 2016.	Naisten pankin vapaaehtoiset. Motiiveja vapaaehtoistyötä kohtaan.	Tarkastella niitä tekijöitä, joista vapaaehtoisten motiivit vapaaehtoistyön tekemiseen koostuvat. Lisäksi tarkastellaan motivaatiota heikentäviä tekijöitä sekä syitä Naisten Pankin toiminnan valitsemiselle vapaaehtoistyön kohteeksi.	185 Naisten Pankin vapaaehtoista. Kyselytutkimus.	Motiiveista tärkeimpiä olivat muille antaminen, toiminnallisuus ja läheisyys. Motivaatiota heikensivät toiminnan järjestämiseen liittyvät asiat, muiden vapaaehtoisten ei-toivottu käytös, tunne toiminnan keskittymisestä sisäpiiriin tehtäväksi, oma rajallisuus, liian suuri vastuu, tunteet painostuksesta ja epäily avun perille menemisestä.

Rousku, H-M. 2015.	Motivaatio ja työn ilmo Mannerheimin lastensuojeluliiton vapaaehtoistyössä.	Tutkia vapaaehtoistyöntekijöiden motivaatiotekijöitä, jaksamista ja koettua työn iloa Mannerheimin lastensuojeluliiton paikallisyhdistysten puheenjohtajien näkökulmasta.	Kahdeksan Mannerheimin lastensuojeluliiton paikallisyhdistysten puheenjohtajaa. Puolistrukturoitu teemahaastattelu.	Motivoivia tekijöitä olivat yksityinen ja yhteiskunnallinen hyöty, kiitokset ja kannustukset sekä yhteisöllisyys.
Nelimarkka, M. 2019.	Vapaaehtoistyön motiivit ja niihin liittyvät moraaliset kannanotot.	Tutkia vapaaehtoistyöntekijöiden motiiveja altruismin, egoismin ja moraalisten kannanottojen näkökulmasta.	Hope ry:n vapaaehtoiset.	Vapaaehtoisia motivoi muiden auttamisesta saatu hyvä mieli ja asiakkailta saatu arvostava palaute.
Lehto, L. 2017.	Samanaarvoisia tiskin molemmin puolin. Etnografinen tutkimus ruokaavun vapaaehtoistyöstä.	Tutkia kuka tekee vapaaehtoistyötä ja miksi.		Motivaatiota lisääviä tekijöitä ovat arjen rytmitys, sosiaaliset kontaktit, henkisen hyvinvoinnin lisääntyminen, auttamisen ilo sekä ruoan saaminen itse. Jaksamista vähentäviä tekijöitä ovat työn fyysinen raskaus sekä ikävät asiakaskokemukset.
Kärkkäinen, M. 2014.	Tää on ollut kuitenkin tosi avartava kokemus. Fenomenologinen tutkimus Suomen Merimieskirkon ulkomailta työskentelevien vuosivapaaehtoisten kokemuksista.	Ymmärtää ja kuvailla ulkomailta työskentelevien vuosivapaaehtoisten kokemuksia.	Seitsemän vapaaehtoisten haastattelu.	Vapaaehtoistyö sopi vapaaehtoistyöntekijöiden sen hetkiseen elämäntilanteeseen täyttäen tietynlaisen tyhjiön elämässä. Vapaaehtoistyön muodon valinnassa suuri rooli oli vapaaehtoisen omilla intresseillä.