



Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisten tuki- henkilöiden näkemyksiä vapaaehtoistoimin- nasta, sen vaikuttavuudesta ja kehittämistar- peista

Tuulia Hietaniemi

2020 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisten tukihenkilöiden näkemyksiä vapaaehtoistoiminnasta, sen vaikuttavuudesta ja kehittämistarpeista

Tuulia Hietaniemi
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2020

Tuulia Hietaniemi

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisten tukihenkilöiden näkemyksiä vapaaehtoistoiminnasta, sen vaikuttavuudesta ja kehittämistarpeista

Vuosi 2020

Sivumäärä 73

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuudesta, kartoittaa vapaaehtoisten tukihenkilöiden näkemyksiä toiminnasta ja tuottaa ideoita vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen.

Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä on vapaaehtoistoiminta, vaikuttavuuden arviointi ja itseohjautuvuusteoria. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin Webropol-kyselyllä touko-kesäkuun vaihteessa 2020 kahden viikon aikana ja aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Kohderyhmänä olivat Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoiset tukihenkilöt, jotka ovat osallistuneet vapaaehtoistoimintaan vuoden 2020 aikana.

Tulosten perusteella Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoiminta saavuttaa vapaaehtoisten arvioimana kiitettävästi toiminnalle asetetut tavoitteet. Vapaaehtoiset tukihenkilöt kokevat toiminnan erittäin tarpeelliseksi kriisin ja/tai vaikean elämäntilanteen kohdanneelle asiakkaalle ja toiminnalla on monta myönteistä vaikutusta asiakkaan selviytymiselle kriisistä ja/tai vaikeasta elämäntilanteesta. Valtaosa Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisista tukihenkilöistä kokee saavansa riittävää koulutusta, välineitä, tukea ja ohjausta sekä työnohjausta tehtäviensä tueksi, ja kokemukset kotona toteutetusta vapaaehtoistoiminnasta ovat myönteisiä. Toimivia asioita ovat rauhallinen työympäristö, työvuorojen varaamisen käytännöt, huolenpito (sis. koulutus, tuki ja ohjaus, työnohjaus), vapaaehtoisista ja työntekijöistä koostuva yhteisö, tiedonkulku ja koordinointi ja mukaan tuleminen helppous, sekä vapaaehtoisiin kohdistuva huolenpito ja arvostus. Kehittämistarpeina mainittiin henkilökohtaiset keskustelut, lisä- ja teemakoulutukset, mahdollisuus välittömään purkuun päivystysvuoron jälkeen, vapaaehtoisten välisen yhteisöllisyyden ja tuttuuden lisääminen, mahdollisuus kriisipuhelimen päivystämiseen kotoa, yöttömän yön päivystysten lisääminen.

Asiasanat: vapaaehtoistoiminta, vaikuttavuuden arviointi, itseohjautuvuusteoria

Tuulia Hietaniemi

Views of the volunteers of the Mikkeli Crisis Center on volunteering, its effectiveness and development needs

Year 2020

Pages

73

The purpose of this thesis was to produce information about the effectiveness of the volunteering in Mikkeli Crisis Center, survey the opinions of the volunteers about the volunteering, and produce information to develop volunteering.

The theoretical framework consists of volunteering, effectiveness evaluation and self-determination theory. The thesis was implemented by using the qualitative research approach. The data was collected with a Webropol-questionnaire in May-June 2020 and material was analysed with content-based data analysis. The target group was the volunteers of the Mikkeli Crisis Center who have participated in volunteering during 2020.

The volunteering of the Mikkeli Crisis Center achieves the goals set for it based on the evaluation of the volunteers. Volunteers find the activity very necessary for a client in crisis and/or a difficult life situation, and the activity has many positive effects on the client's ability to cope with the crisis and/or difficult life situation. The majority of the volunteers at the Mikkeli Crisis Center feel that they receive adequate training, tools, support and guidance, and job guidance to support their tasks, and the experiences of volunteering at home are positive. The volunteers are happy with a calm work environment, shift-booking system, care (including training, support and guidance, job guidance), community of volunteers and employees, information flow and coordination, easy joining to volunteering and the care and appreciation they have received. Development needs included personal discussions, additional training, the possibility of immediate discussion after the shift, increased community and familiarity between the volunteers, the possibility to answer the crisis phone from home, and increasing Yötön yö -events.

Keywords: volunteering, effectiveness evaluation, self-determination theory

Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Vapaaehtoistoiminta.....	9
2.1	Vapaaehtoistoiminta ilmiönä.....	10
2.2	Vapaaehtoistoiminta järjestölähtöisessä kriisityössä.....	14
2.3	Vapaaehtoisena tukihenkilönä Mikkelin kriisikeskuksessa.....	16
2.4	Vapaaehtoistoimintaan liittyvä sitoutuminen ja motivaatio.....	19
3	Vaikuttavuuden arviointi.....	21
3.1	Vapaaehtoistominnan vaikuttavuuden arviointi järjestöissä.....	22
3.2	Vaikuttavuuden arviointi Mikkelin kriisikeskuksessa.....	23
4	Itseohjautuvuusteoria.....	24
4.1	Sisäinen ja ulkoinen motivaatio.....	25
4.2	Itseohjautuvuusteoria.....	26
5	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....	28
6	Tutkimuksen toteutus.....	29
6.1	Tutkimuksen tausta.....	29
6.2	Menetelmät.....	29
6.3	Aineiston keruu.....	30
6.4	Aineiston analyysi.....	31
7	Tulokset.....	32
7.1	Vaikuttavuus.....	34
7.2	Koulutus, tuki ja ohjaus, työnohjaus, välineet, työympäristö.....	37
7.2.1	Koulutus.....	37
7.2.2	Tuki ja ohjaus.....	38
7.2.3	Työnohjaus.....	39
7.2.4	Välineet.....	40
7.2.5	Työympäristö.....	40
7.3	Vapaaehtoisten tukihenkilöiden näkemyksiä toiminnasta ja sen kehittämisestä.....	41
7.3.1	Motivaatio ja sitoutuminen.....	41
7.3.2	Sitoutuminen.....	41
7.3.3	Antaminen ja saaminen.....	42
7.3.4	Toimivat asiat.....	43
7.3.5	Kehittämistarpeet.....	43
7.3.6	Kuormittavat tilanteet.....	44
7.3.7	Vetovoimaisuuden lisääminen.....	45
7.3.8	Vapaa sana.....	45
8	Yhteenveto tuloksista.....	46

8.1	Vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuus	46
8.2	Koulutus, tuki ja ohjaus, työnohjaus, välineet ja työympäristö tehtävän tekemiseen	47
8.3	Näkemykset toiminnasta ja sen kehittämistarpeista	48
9	Johtopäätökset	49
9.1	Vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuus	49
9.2	Koulutus, tuki ja ohjaus, työnohjaus, välineet ja työympäristö tehtävän tukena	51
9.3	Näkemykset toiminnasta ja kehittämistarpeista.....	52
9.4	Kehittämisehdotuksia.....	55
10	Luotettavuuden arviointi	56
11	Pohdinta ja jatkotutkimusehdotukset	57

1 Johdanto

Vapaaehtoistyössä on kyse yksilön vapaasta tahdosta toteuttamasta toiminnasta. Tämä yksilön toiminta linkittyy organisoituun ja intentionaaliseen toimintaan, sillä ilman tätä yhteyttä puhuttaisi tavallisesta arkisesta auttamisesta. Vapaaehtoistyö ymmärretään siis yksilön tai yhteisön konkreettiseksi ja tavoitteelliseksi toiminnaksi. Vapaaehtoistyössä on kyse sosiaaliyhteiskunnallisesta toiminnasta ja se toteutuu viranomaistoiminnan ulkopuolella. (Koskiahho 2001, 16.) Ilman vapaaehtoistoimintaa sekä ihmisten halua toimia yhteisen hyvän ja itsensä kehittämiseksi, moni tärkeä asia jäisi nykylaajuudessaan toteutumatta (Häyrinen 2015, 41).

Vapaaehtoistoiminta on merkityksellistä ja sillä on monia vaikutuksia. Vapaaehtoistoiminnan vaikutukset heijastuvat niin avun/palvelun vastaanottajaan, vapaaehtoiseen itseensä, vapaaehtoistoimintaa organisoivaan yhteisöön, yhteiskuntaan kuin palvelujärjestelmäänkin. Palvelun vastaanottajan näkökulmasta avun, sosiaalisen kontaktin ja arjessa selviytymisen vaikutukset nousevat esiin. Organisoivalle yhteisölle ja palvelujärjestelmälle vapaaehtoistoiminta tuottaa paitsi taloudellista hyötyä, myös toiminnan laadun paranemista, toiminnan määrän kasvua, parempaa asiakastytyväisyyttä, vaihtelua arjen toimintaan sekä vahvistunutta yhteisöllisyyttä. Yhteiskunnallisella tasolla vapaaehtoistoiminta vaikuttaa yhteisöllisyyteen ja luo toimintamahdollisuuksia, takaa yhteiskuntarauhaa ja edistää solidaarisuutta ja tasa-arvoa. (Laimio & Välimäki 2011, 19-22.)

Vapaaehtoistoiminta vaatii taloudellista tukea toiminnan suunnitteluun, rekrytointiin, koulutukseen, perehdytykseen, tukeen palkitsemiseen ja joissain tapauksissa kulukorvauksiin, markkiointiin ja viestintään. Järjestöt, jotka saavat avustuksia vapaaehtoistoiminnan toteutukseen, ovat velvoitettuja seuraamaan ja raportoimaan vapaaehtoistoiminnasta. (Valliluoto 2014, 21.)

Suomessa sosiaali- ja terveysjärjestöjen toimintaa rahoittaa pääsääntöisesti ulkopuolinen taho. Toiminnan arviointi on tärkeä osa järjestön toiminnan rahoituksen, tehokkuuden ja hyödyllisyyden perustelua ja osoittamista, että kansalaisille tuotetaan tarkoituksenmukaisia palveluita. Arvioinnin avulla voidaan myös osoittaa, että toimintaa on toteutettu tavoitteiden mukaisesti. (Lindberg 2013, 9.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA myöntää avustuksia järjestöille ja säätiöille terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseksi Suomessa. Avustuksen kohteena olevien järjestöjen ja säätiöiden on oltava oikeuskelpoisia, rekisteröityä ja yleishyödyllisiä, sekä toimia Suomessa, pois lukien Ahvenanmaa. (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus 2019a.)

Suurin osa Mikkelin kriisikeskuksen rahoituksesta tulee STEA:lta, jolle tehdään säännöllisesti tuloksellisuus- ja vaikuttavuusselvitys eli TVS (Pohjanvirta 2020). Selvityksessä pyydetään tietoja vapaaehtoistoiminnan vaikutuksista ja vapaaehtoisten näkemyksiä toiminnasta.

Mikkelin kriisikeskuksessa vapaaehtoisilla tukihenkilöillä on suuri rooli toiminnan toteutumisessa sekä paikallisesti että valtakunnallisesti. Pienellä paikkakunnalla erityisesti uusien vapaaehtoisten tukihenkilöiden rekrytoiminen ja pitempiaikainen sitoutuminen toimintaan on kuitenkin ollut paikoin haasteellista. (Stålhand 2020.) Opinnäytetyöltä toivotaan ideoita, joiden avulla vapaaehtoistoimintaa voidaan kehittää sellaiseksi, että se koetaan vetovoimaisena, motivoivana, ja siihen halutaan sitoutua (Pohjanvirta 2020.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuudesta, kartoittaa vapaaehtoisten näkemyksistä toiminnasta ja tuottaa ideoita vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen, jotta toiminta koetaan motivoivana ja vetovoimaisena ja siihen halutaan sitoutua.

2 Vapaaehtoistoiminta

Tässä opinnäytetyössä käytetään vapaaehtoistoiminnan ja -työn sekä vapaaehtoisuuden käsitteitä rinnakkain. Nylundin ja Yeungin (2005, 15) mukaan käsitteiden moninaisuus on voimavara vapaaehtoisuuden ja siihen liittyvän tutkimuksen näkökulmasta.

Vapaaehtoistoiminnasta on puhuttu ajan saatossa erilaisin käsittein. Aiemmin puhuttiin esimerkiksi talkootyöstä, vapaasta huoltotyöstä ja armeliaisuudesta. Viimeisten vuosikymmenten aikana käytössä ovat olleet erityisesti käsitteet vapaaehtoistoiminta, vapaaehtoistyö ja vapaaehtoisuus. (Nylund & Yeung 2005, 14-15.)

Perinteisen ja laajalti käytetyn vapaaehtoistoiminnan määritelmän mukaan ”vapaaehtoistoiminta on yksittäisten ihmisten ja yhteisöjen hyväksi tehty toiminta, josta ei saa rahallista korvausta, joka tehdään ilman pakkoa ja jota ei pidetä velvollisuutena perhettä tai sukua kohtaan”. Myöhemmin vapaaehtoistoimintaan on liitetty myös vapaaehtoisuuden motiivien näkökulma. (Laimio & Välimäki 2011, 9.)

Vapaaehtoistoiminnan motiivit tulevat esiin esimerkiksi määritelmässä, jonka ovat laatineet Eskola ja Kurki (2001, 10): ”Vapaaehtoistoiminta on osallistumista vuorovaikutukseen perustuvan organisoituun auttamis- ja tukitoimintaan, joka tähtää henkisen ahdingon lievittämiseen tai elinoloihin liittyvän puutteen korjaamiseen. Vapaaehtoistyötä ei nähdä taloudellisena yritystoimintana, palkkatyönä eikä erityisenä harjoitteluna, vaan tehtävään valmennusta saaneen auttajan motiivi pohjautuu ajatukseen, että hän voi olla avuksi ja oppii jotakin tärkeää. Myös tällaiseen toimintaan liittyvät tukitehtävät kuuluvat vapaaehtoistyön piiriin.”

Vapaaehtoistoiminta vaatii valmennusta ja siihen kuuluu oppimista, mutta auttamisen ja palkattomuuden lisäksi määritelmään on haluttu tehdä selkeä ero varsinaiseen ammatilliseen tai koulutukselliseen toimintaan. (Eskola & Kurki 2001, 10.)

2000-luvun edetessä vapaaehtoistoiminta on nähty yhteiskunnallisesti merkittävänä toimintana ja kaikille suotavana kansalaisoikeutena, joka tuottaa hyvinvointia myös tekijälleen (Laimio & Välimäki 2011, 10). Euroopan parlamentti (2008) määrittelee mietinnössään vapaaehtoistoiminnan täyttävän neljä kriteeriä, jotka ovat, että vapaaehtoistoimintaa ei tehdä rahallista korvausta vastaan, vapaaehtoistoimintaa tehdään omasta tahdosta käsin, vapaaehtoistoiminta tuottaa hyötyä kolmannelle osapuolelle ja vapaaehtoistoiminta on avointa kaikille.

Vuonna 2009 Laimion ja Välimäen tekemässä määritelmässä on tuotu esiin vapaaehtoistoiminnan lähteminen yksilön omasta halusta toimia ja vaikuttaa myönteisesti yhteisössä, jonka kanssa jakaa yhteisiä arvoja. Määritelmän mukaan ”vapaaehtoistoiminta on omasta halusta lähtevää, palkatonta toimintaa, jota tehdään omia arvoja vastaavan yhteisön hyväksi. Se on merkki halusta osallistua ja vaikuttaa ja sen tulisi olla kaikkien kansalaisoikeus.” Vuonna 2011 Euroopan komission määritteli vapaaehtoistoiminnan tarkoittavan ”kaikkea vapaaehtoista toimintaa, joka voi olla virallista, vapaamuotoista tai epävirallista ja jota toteutetaan henkilön omasta vapaasta tahdosta ja harkinnasta, oman motivaation perusteella ja ilman ansaitsemistarkoitusta.” (Laimio & Välimäki 2011, 10.)

2.1 Vapaaehtoistoiminta ilmiönä

Vapaaehtoistyötä tarkastellessa on huomioitava vapaaehtoistoiminnan, kolmannen sektorin ja kansalaisyhteiskunnan käsitteet. Kolmas sektori viittaa järjestöjen ja yhdistysten toimintaan. Yhdistysten toiminta voi sisältää sekä vapaaehtoistyötä että vapaaehtoistoimintaa. Tällainen on tilanne, kun vapaaehtoistyöntekijä toimii ilman palkkaa ja vapaaehtoistoimintaa voi organisoida palkattu työntekijä. Kansalaisyhteiskunta on kollektiivinen tila, jossa kansalaiset toimivat epävirallisesti. Kansalaisyhteiskuntaan kuuluvat vapaaehtoistoiminta, kolmas sektori sekä poliittinen omaehtoinen toiminta, josta esimerkkinä ovat sosiaaliset liikkeet. Kansalaisyhteiskunta on vastakohta yhteiskunnalliselle toiminnalle, jonka edellytyksiä ovat julkinen sektori ja taloudellinen toiminta. Kansalaisyhteiskunnan toiminnalla voidaan kuitenkin pyrkiä vaikuttamaan markkinoihin ja julkiseen sektoriin, lainsäädäntöön sekä perusarvoihin. (Koskiahho 2001, 16-17.)

Vapaaehtoistoiminta syntyy sisäisestä motivaatiosta ja vapaasta tahdosta, jotka itsessään tuottavat lisäarvoa samoin kuin hyvää oloa ja merkityksellisyyttä niin tekijälle kuin saajallekin. Vapaaehtoistoiminnassa läsnä ovat omaehtoisuus, vastavuoroisuus ja koettu altruismi. (Pessi & Grönlund 2019, 122.)

Yleensä harrastustoiminta, talkootyö ja naapuriapu erotetaan vapaaehtoistoinnasta. Toisaalta kun talkootoimintaa toteutetaan yhdistystä varten, voidaan se nähdä organisoitumattomana vapaaehtoistoinnana. Vapaaehtoistoinnana voidaan pitää myös sellaista harrastustoimintaa, jolla on toisen ihmisen tai yhteisön jaksamista ja arkea tukeva vaikutus. (Valliluoto 2014, 13, 15.)

Vapaaehtoistointa on erilaista. Toiminnalliseen vapaaehtoistointaan viitataan sellaista toimintaa, joka liittyy esimerkiksi erilaisten tapahtumien järjestämiseen. Hallitustyöskentely nimensä mukaisesti viittaa hallituksessa työskentelyyn mutta myös muiden luottamustoimien tekemiseen, joita voi käytännössä tehdä sekä palkattu työntekijä että vapaaehtoinen. Auttava vapaaehtoistointa nimensä mukaisesti keskittyy ihmisen auttamiseen ja se rinnastuu ja voi muistuttaa myös palkkatyötä. (Valliluoto 2014, 15.)

Vapaaehtoistyö on osallistumista, toisten kanssa tehtyä yhteistyötä sekä usein virallisten organisaatioiden ulkopuolella eli kolmannella sektorilla toteutettua toimintaa (Kurki 2001, 83). Vapaaehtoistointa voi toteutua kolmannen sektorin ohella yksityisellä ja julkisella sektorilakin. Se voi olla vertaistukitoimintaa, hallitustyöskentelyä, luottamustehtävien hoitamista, ryhmien vetämistä, auttamista tai hyvän mielen tuomista. (Valliluoto 2014, 14-15.)

Vapaaehtoistyössä auttaja toimii omasta sisäisestä tahdostaan ilman pakkoa, paineita tai velvollisuuksia. Vapaaehtoistyö toteutuu auttajan omalla vapaa-ajalla. Vapaaehtoistyössä vapaaehtoisella on mahdollisuus valita itselle mieluisa tehtävä ja lopettaa milloin vain. (Ojanen 2001, 95, 104.)

Yksi perimmäisistä innostajista vapaaehtoiselle auttamiselle ovat ihmisen altruistinen sitoutuminen ja tahto auttaa toisia, hädässä olevia ihmisiä (Kurki 2001, 83). Altruismi on päinvastaista toimintaa egoismille ja siinä ihminen asettaa toisten hyvän pyyteettömästi oman etunsa edelle. Vapaaehtoisuuteen liittyy kuitenkin myös egoistisia vivahteita. Ihminen voi esimerkiksi saada itselleen hyvän mielen tekemällä hyviä tekoja toisille. Tutkimusten mukaan altruististen tekojen tekeminen aktivoi sellaisia aivoalueita, jotka aktivoituvat muun muassa seksin ja syömisen aikana, mikä osaltaan voi selittää osan altruismista. (Harju 2019, 20.)

Vapaaehtoistyö ja auttaminen pohjautuvat usein arvoihin eli siihen, mihin ihminen uskoo ja mitä hän pitää oikeana. Ihmisen auttamista pidetään sekä etuoikeutena että velvollisuutena. Tutkimuksissa on osoitettu, että ihmisillä on kyky ratkoa ongelmiaan, maallikoilla on ymmärrettyä parempi kyky auttaa ihmisiä heidän ongelmissaan, ja vapaaehtoistointa on ihmiselle luontaista ja hyvinvointia edistävää toimintaa. (Ojanen 2001, 105.)

Vapaaehtoistoinnin kautta moni löytää tapoja toteuttaa itseään esimerkiksi työttömyyden tai eläköitymisen myötä. Vapaaehtoistoinnin hyvinvointi kumpuaa tarpeellisuuden, hyödyllisyyden ja merkityksellisen työn tekemisen kokemuksista. Vapaaehtoistyöllä nähdään olevan

minäkuva, itseilmaisua, identiteettiä, taitoja ja oppimista vahvistava vaikutus. (Hoffrén 2019, 44.)

Vapaaehtoistoiminta perustuu arjessa toisten hyväksi tehtyihin tekoihin, ihmisten väliseen tukeen ja vastuunkantoon. Vapaaehtoistoiminta on yhteisön tai yksilön hyväksi tehtyä vapaaehtoisuuteen perustuvaa toimintaa, mutta myös hyväntekeväisyyttä, avunantoa, vertaistukea, osallistumista, edunvalvontaa, sekä kampanjointia. Etenevissä määrin vapaaehtoisuudessa on kyse osallisuudesta, kansalaisaktiivisuudesta sekä sosiaalisen pääoman keräämisestä. Vapaaehtoisuutta kuvaavat yksilön oma vapaa tahto, hyöty yhteisölle, sekä palkattomuus. (Harju, Niemelä, Ripatti, Siivonen & Särkelä 2001, 7.)

Vapaaehtoinen auttaa omasta puhtaasta halustaan, ei veloitettuna, mutta samaan aikaan hänellä on vapaus lähteä ja olla palaamatta. Avun vastaanottajaa siis autetaan vilpittömän tahdon pohjalta ja vapaaehtoisella on mahdollisuus toteuttaa itseään ja antaa jotain korvaamattomaa toiselle. (Pessi & Grönlund 2019, 118-119.) Vapaaehtoisuus tekee vapaaehtoistoiminnasta haurasta ja haavoittuvaista, ja samaan aikaan siinä piilee juuri toiminnan vahvuus. Vapaaehtoinen toimii aidon kiinnostuksen ja innostuksen pohjalta vain niin kauan, kuin se on hänelle mielekästä. (Harju ym. 2001, 37.)

Vapaaehtoiset ovat tutkimusten mukaan heterogeeninen ryhmä, ja syitä mukaan tulemiselle on useita. Vapaaehtoistoiminnasta voi oppia uudenlaisia taitoja ja käyttää hyödyksi omia jo olemassa olevia taitoja. Vapaaehtoistoimintaan tulevia yhdistää usein halu toimia ja auttaa, löytää elämään uudenlaista sisältöä, sekä luoda uusia sosiaalisia suhteita. Se myös tarjoaa väylän löytää vastapainoa omalle työlle ja arjelle, ja on mielekästä vapaa-ajan toimintaa. (Harju ym. 2001, 36-37.)

Vaikka vapaaehtoisuuteen voi sitoutua joko satunnaisesti tai sitoutuneesti, vapaaehtoistoiminnan luonne ja onnistuminen usein edellyttää vapaaehtoisesta mahdollisuutta sitoutua toimintaan pitempiaikaisesti. Vapaaehtoisjärjestöissä aktiivisten ja sitoutuneiden vapaaehtoisten merkitys toiminnan jatkuvuuden kannalta on suuri. (Valliluoto 2014, 15.)

Vapaaehtoistyö linkittyy vahvasti yhteiskunnallisiin muutoksiin ja ilmiöihin. Se vaikuttaa niihin itse, ja on vastavuoroisesti itse niiden vaikutuksen alla. Vapaaehtoistoiminta nähdään kansalaisten tuottamana voimavarana ja keinona vähentää julkisia palveluita tulevaisuudessa. (Nylund & Yeung 2005, 13.)

Vapaaehtoistoiminta voi toteutua joko tiedostaen tai tiedostamatta. Sen lopputuloksena on kuitenkin siitä koituva hyvä tekijälle ja vastaanottajalle. Vapaaehtoistoimintaa on ilmennyt ajan saatossa kaikissa yhteisöissä, kun ihmisillä on ollut halua toimia muiden hyväksi ilman rahallista korvausta. Ilmiönä se on siis ajaton ja maailmanlaajuinen. Vapaaehtoistoiminta on

kuitenkin aina kulttuurisidonnaista ja esimerkiksi pohjoismaissa vapaaehtoistoiminta yhdistetään tasa-arvoon, ihmisten vapauteen, demokratiaan ja yhdistyselämään. (Harju 2019, 18-20.)

Vapaaehtoistoiminta on muuttunut ajan saatossa monin tavoin. Vapaaehtoistoiminta nähdään ei yksistään avun saajan tarpeena, vaan myös tekijän mahdollisuutena vaikuttaa asioihin oman elämän ja yhteiskunnan tasolla. Toisista ja yhteisöstä huolehtimisen velvollisuuden sijaan vapaaehtoistointa pidetään siis kansalaisen oikeutena osallistua ja vaikuttaa. Vaikka yhä tänäkin päivänä organisoitu vapaaehtoistoiminta on yhä toiminnan yleisin muoto, on sen rinnalle tullut myös vapaita muotoja, kampanjoita ja tapahtumia. (Laimio & Välimäki 2011, 16-17.) Tärkeimpänä vapaaehtoistyön muotona pidetään kasvokkaista, sitoutunutta ja järjestölähtöistä auttamistyötä. Sen rinnalle on tullut verkossa toteutuvaa sekä lyhytaikaisempaa vapaaehtoistyötä. (Stranius 2018.)

Parhaimmillaan ja konkreettisimmillaan vapaaehtoistoiminta ilmentää aktiivista kansalaisuutta. Siinä ihminen toimii ja osallistuu aktiivisesti, palkatta, omana itsenään, kohtaa toisia ja välittää yhteisestä hyvästä. Vapaaehtoistoiminta kehittää ja jalostaa myös tekijää yksilönä ja kansalaisena. Vapaaehtoisuudella on tekijän eettisyyttä, identiteettiä, kohtaamista ja kommunikointia sekä hyväntahtoisuutta kehittävä vaikutus. (Harju 2005, 70.)

Vapaaehtoistoiminta myös tarjoaa tekijälleen, oli se sitten yksilö tai yhteisö, merkityksellisyttä ja elämyksiä elämään (Nylund & Yeung 2005, 13). Vapaaehtoistoiminta voimaannuttaa yksilöä ja yhteisöä muun muassa itseluottamuksen, autonomian ja vaikuttamismahdollisuuksien lisääntymisen kautta. Se palkitsee tekijäänsä sekä yhdistää samanhenkisiä ja -taitoisia ihmisiä toimimaan hyvän eteen. Vapaaehtoistoiminta voi lisätä osallisuuden, osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia henkilölle, joka jostain syystä ei normaalisti olisi tasa-arvoinen suhteessa muihin. Vapaaehtoistoinnassa piilee mahdollisuus toteuttaa erilaisia ideoita, unelmia ja parempaa huomista. (Harju 2019, 24-25, 27.)

Järjestöissä korostuvat kansalaisten osallistumismahdollisuudet ja omatoimisuus, jotka liittyvät itsensä toteuttamiseen. Erityisesti osallistuminen ja vaikuttaminen nousevat tärkeäksi paikallistasolla, jossa tehdään ratkaisuja koskien ihmisten hyvinvointia. Tokikaan järjestöt eivät ole kuitenkaan täysin riippumattomia ja irrallisia valtiosta. Esimerkiksi suomalaiset sosiaali- ja terveysalan järjestöt tekevät usein läheistä yhteistyötä julkisen sektorin kanssa. (Harju ym. 2001, 32-33.)

Vapaaehtoistoinnalla nähdään olevan merkittävä rooli sosiaalisen pääoman muodostumisessa. Vapaaehtoistoinnalla katsotaan olevan myönteisiä vaikutuksia sekä vapaaehtoistyön tekijöitä kuin yhteisön välisten suhteita ajatellen. Vapaaehtoistoinnalla katsotaan olevan myös mahdollisesti terveyttä edistävä ja sairauksia ehkäisevä vaikutus. (Euroopan parlamentti 2008.) Esimerkiksi Allan Luks tutki vuonna 1992 toisia auttaneiden ihmisten kokemuksia. Hänen havaintonsa oli, että toiminta oli tuottanut 95 % auttaneille hyvän olon tunteita joko

toiminnan aikana tai sen jälkeen, ja 80 % vielä pitkän ajan kuluttua auttamisesta. 90 % arvioi terveytensä paremmaksi kuin omalla ikäryhmällään yleensä. Henkilökohtaisen kontaktin saaminen autettaviin edisti mielihyvän kokemusta. (Ojanen 2001, 103.)

Ruralia-instituutin teettämässä tutkimuksessa selvitettiin Suomen Punaisen Ristin, Mannerheimin Lastensuojeluliiton, Suomen 4H-liiton ja Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön vapaaehtoistyön arvoa ja kansantaloudellista vaikutusta. Tutkimuskysymys oli, mikä olisi vapaaehtoistyön kansantaloudellinen vaikutus, jos se toteutettaisi vapaaehtoistyön sijaan palkatun työvoiman turvin julkisen sektorin palveluna. Mikäli neljän tutkitun jäsenjärjestön vapaaehtoistyö olisi toteutettu julkisten sektorin tarjoamana palkkatyönä vuonna 2009, olisi tämä vastannut 6700 henkilövuoden panostusta ja kustannukset olleet noin 132 miljoonaa euroa. Vapaaehtoistyön keskimääräinen tuntihinta on 12,44 euroa ja järjestöille aiheutuneet kustannukset työtuntia kohti 1,93 euroa. Tutkimuksessa arvioidaan, että vapaaehtoistyöhön sijoitettu raha maksaa itsensä kuusinkertaisesti takaisin yhtä työtuntia kohden (Laasanen 2011, 7, 19). Myös Euroopan parlamentin (2008) mietinnössä katsotaan, että vapaaehtoistoiminnalla tuotetaan merkittävää taloudellista säästöä julkisille palveluille ja siksi sitä on tärkeää olla lisänä julkisten palveluiden rinnalla. Järjestöjen vapaaehtoistyöllä on siis paitsi yksilöitä ja yhteisöä hyödyttävää, myös kansantaloudellista arvoa.

Pääsääntöisesti vapaaehtoistoiminta suomalaisissa sote-alan järjestöissä voi hyvin. Vapaaehtoistoiminta ja sen edellytykset ovat kasvaneet tai pysyneet ennallaan ja tarve vapaaehtoisille on kasvanut valtaosassa järjestöjä, sekä vapaaehtoisten määrä on kasvanut noin joka toisessa järjestössä. Haasteena on paikallisyhdistysten huoli vapaaehtoisten määrästä, vapaaehtoisten voimavarat, vaikeus löytää riittävästi ja pitkäaikaisesti sitoutuneita vapaaehtoisia, sekä tehtävän erityisyyteen tai haasteellisuuteen liittyen vaikeus löytää tehtävään soveltuvia vapaaehtoisia. (SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry 2018, 125; SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry 2020b.)

2.2 Vapaaehtoistoiminta järjestölähtöisessä kriisityössä

Järjestölähtöinen kriisityö tarkoittaa sellaista auttamista, jossa ammattilaiset ja vapaaehtoiset työskentelevät rinnakkain. Toiminta ei ole voittoa tuottavaa, eikä korvaa lakisääteisiä palveluita tai aiheuta kilpailuhaittaa yrityksille, jotka myyvät palveluita. Järjestölähtöinen kriisiapu toteutetaan kriisipuhelimessa, verkossa, asiakastapaamisissa, ryhmissä, sekä vapaaehtoisten toteuttamissa tukikeskusteluissa ja -suhteissa. Sekä työntekijät että vapaaehtoiset tukihenkilöt sitoutuvat toimimaan eettisten periaatteiden mukaisesti sekä noudattamaan vaitiolovelvollisuutta. Ammattilaisia sitovat lisäksi sosiaali- ja terveystalouden säädökset. (MIELI Suomen Mielenterveys ry 2017, 12.)

Vapaaehtoiset ovat järjestötoiminnan erityinen piirre ja resurssi (Kaunismaa & Rajalin 2015, 63). Ammattilaisen ja vapaaehtoisen erilaiset osaamisalueet rikastavat toisiaan

järjestölähtöisessä kriisityössä. Ammatillaisen osaaminen pohjaa ammattitaitoon, koulutukseen, lainsäädäntöön, organisaation toimintaan ja sen asettamiin reunaehtoihin, kuten mitä asiakkaan eteen voidaan ja pitää tehdä. Vapaaehtoisten osaaminen piilee elämäkokemuksessa ja henkilökohtaisessa tiedossa, ja he toimivat avun tarvitsijan rinnalla kulkijoina. Vapaaehtoistoiminta täydentää ammatillista työtä, mutta ei korvaa sitä. (Harju ym. 2001, 37-38.)

Järjestöissä sekä palkattu henkilökunta että vapaaehtoiset käyttävät osaamistaan ja toimivat tavoitteellisesti yhteisen päämäärän eteen. Ero heidän väliltään löytyykin motivaation perusteista ja intresseistä. Ohjaus, kannustus, vastuunanto ja voimaannuttaminen ovat tärkeitä sekä vapaaehtoiselle että työntekijälle. Sen sijaan erilaiset käskyt ja velvoitteet eivät kuulu vapaaehtoistoimintaan. (Kaunismaa & Rajalin 2015, 63.)

Vapaaehtoistoiminnan ansiosta kriisipuhelimeen ja chattiin yhteyttä ottavat asiakkaat saavat keskustelutukea nopeasti ja vaivattomasti. Jos vapaaehtoistyöhön käytetty tuntimäärä nykyisessä laajuudessaan korvattaisiin palkatulla työvoimalla tehtäväksi, jäisi moni sosiaalisen tuen kohtaaminen toteutumatta (Pessi & Grönlund 2019, 17). Ilman vapaaehtoisten työpanosta valtakunnallisen kriisipuhelimen palvelu nykyajajuuksessaan ja nykyisillä aukioloajoilla ei olisi mahdollista toteuttaa (Stålhand 2020). Valtakunnallisen kriisipuhelimen tilastojen mukaan vuonna 2019 vapaaehtoiset vastasivat yhteensä 31592 puheluun, mikä tarkoittaa 56 % osuutta vastatuista puheluista (MIELI Suomen Mielenterveys ry 2020d).

Vapaaehtoistoiminnan rooli suomalaisessa järjestökentässä on merkittävä. Suomessa toimii noin 10 000 sosiaali- ja terveysalan yhdistystä ja näissä vuosittain noin puoli miljoonaa vapaaehtoista. Tämä tarkoittaa noin 21 000 henkilötyövuoden panostusta hyvinvoinnin ja terveyden sekä haastavissa ja erityisissä elämäntilanteissa olevien ihmisten tukemiseksi. Valtakunnallisissa yhdistyksissä vapaaehtoistyö toteutuu ammattilaisten rinnalla. Vapaaehtoistoimijat voivat toimia tiedon välittäjinä, vertaistoiminnassa, arjessa selviytymisen tukijana sekä yksinäisyyden vähentäjinä. Vapaaehtoistyön kehittämiseen kuten koulutukseen ja koordinointiin käytetään yhä enemmän voimavaroja sote-järjestöissä. Vapaaehtoistoiminta tukee tuen saajaa ja se on hyödyksi myös vapaaehtoistyön tekijälle. (SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry 2020b.) Järjestöissä on potentiaalia kansalaisten terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin mahdollistamisessa (Koiso-Kanttila 2017).

Vapaaehtoistoiminta ja sen tuottamat tulokset vaativat toteutuakseen taloudellisia resursseja. Vaikka vapaaehtoistyöstä ei aiheutu vapaaehtoiselle maksettavaa palkkaa, taloudellista panostusta tarvitaan vapaaehtoisten rekrytoimiseen, kouluttamiseen, ohjaamiseen ja palkitsemiseen. (Laasanen 2011, 9.) Vapaaehtoistoiminnan organisointi edistää vapaaehtoistoiminnan toteutumista myös tulevaisuudessa (Häyrinen 2015, 41).

2.3 Vapaaehtoisena tukihenkilönä Mikkelin kriisikeskuksessa

Mikkelin kriisikeskus on perustettu vuonna 1994 Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry:n toimesta. Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry on sitoutumaton kansalaisjärjestö, jonka tarkoitus on edistää mielenterveyttä. Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry on MIELI Suomen Mielenterveys ry:n jäsenyhdistys ja Estery- Etelä-Savon hyvinvointijärjestöjen tuki ry:n jäsenjärjestö. (Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry 2020a.)

MIELI Suomen Mielenterveys ry on perustettu vuonna 1897. Se on maailman vanhin mielenterveysalan kansalaisjärjestö. Järjestöön kuuluu 56 paikallista mielenterveysseuraa, 31 valtakunnallista jäsenjärjestöä, 22 kriisikeskusta sekä SOS-kriisikeskus Helsingissä. Järjestön perustettava on mielenterveyden edistäminen ja ongelmien ehkäisy. Järjestö tarjoaa tukea ja apua elämän kriiseissä, mielenterveysosaamisen jakamista ja vahvistamista, mielekästä vapaaehtoistoimintaa, yhteiskunnallista vaikuttamista sekä aktiivista viestintää. (MIELI Suomen Mielenterveys ry 2019, 8-9, 12.)

Järjestön tarjoamaa keskusteluapua on saatavilla puhelimesta, vastaanotolla, ryhmässä ja verkossa. Kriisipuhelin tarjoaa luottamuksellisesta ja anonyymiä keskusteluapua kriisityöntekijän tai koulutetun vapaaehtoisen kanssa suomen kielen lisäksi ruotsin-, englannin- ja arabian kielellä. Verkossa on tarjolla harjoituksia, ohjelmia ja chat-keskusteluja. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi OIVA-sivusto, Tuki.net ja Sekasin-chat. Järjestö koordinoi Rikosuhrapäivyyttä, joka tarjoaa tukea rikoksen uhreille ja omaisille. (MIELI Suomen Mielenterveys ry 2019, 19-20.)

Järjestön tavoitteena on tukea ihmisten selviytymistä erilaisista kriiseistä ja vaikeista elämäntilanteista. Ajoissa saatu keskustelutuki tukee ihmisiä elämässä eteenpäin. Keskusteluapu pohjaa myötätuntoiseen kohtaamiseen ja voimavarojen vahvistamiseen. Kriisityöntekijöiden tehtävänä on asiakastyön lisäksi vapaaehtoisten ohjaaminen. Työntekijöiden ja vapaaehtoisten jaksamista tuetaan selkeillä tehtäväkuvilla ja toimintakäytännöillä. (MIELI Suomen Mielenterveys ry 2017, 5, 9-10.)

Kriisikeskusten tarjoamat tuen ja avun muodot voivat vaihdella kriisikeskuksen, resurssien ja toiminta-alueen tarpeiden mukaan (MIELI Suomen Mielenterveys ry 2017, 10). Mikkelin kriisikeskuksen toimipisteet sijaitsevat Mikkelissä ja Pieksämäellä (Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry 2020b). Mikkelin kriisikeskuksen palvelut ovat tarjolla Mikkelin lisäksi Hirvensalmen, Juvan, Kangasniemen, Mäntyharjun, Pertunmaan, Puumalan ja Pieksämäen asukkaille. Mikkelin kriisikeskuksen palveluita ovat keskusteluapu vastaanotolla, verkossa ja puhelimesta. Mikkelin kriisikeskus järjestää myös erilaisia ryhmiä. Vastaanottoajan voi toteuttaa myös etäyhteyden kautta tai kotikäynnin muodossa. Keskusteluapua voi saada yksilöt, pariskunnat,

perheet. Palvelut toteutuvat ilman lähetettä, luottamuksellisesti ja maksutta. Asiointi on mahdollista nimettömänä. (Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry 2020d).

Vapaaehtoisen tukihenkilön koulutukseen valitaan osallistujat haastatteluissa. Vapaaehtoistyöhön hakevalla tulee olla mahdollisuus sitoutua toimintaan sekä järjestettyyn työnohjaukseen, kehityskeskusteluihin ja lisäkoulutukseen vuodeksi koulutuksen jälkeen. (Mieli Suomen Mielenterveys ry 2017, 37.)

Koulutetut vapaaehtoiset toimivat kriisikeskuksissa tai paikallisseuroissa kriisityöntekijän tai tukihenkilövastaavan ohjauksessa. Asiakkaita kohtaavilla vapaaehtoisilla tulee olla MIELI Suomen Mielenterveys ry:n mallin mukainen tukihenkilön peruskoulutus sekä kriisityöhön saatu perehdytys. Vapaaehtoiset toimivat tukena asiakkaille, jotka ovat kohdanneet elämänkriisin tai vaikeita elämäntilanteita. Traumaattisen kriisin kokeneet asiakkaat ohjataan mieluiten ammattilaisille. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden käymät tukikeskustelut, tapaamiset ja ryhmät tilastoidaan tilastointiohjelmaan. (MIELI Suomen Mielenterveys ry 2017, 34-35.)

Vapaaehtoisilla on tärkeä rooli puhelimesta ja verkossa tehtävässä kriisityössä, niin valtakunnallisesti kuin paikallisesti. Vapaaehtoiset kohtaavat tehtävässään kuormittavia ja haastavia tilanteita ja teemoja, joista esimerkkinä itsetuhoiset yhteydenotot, jotka ovat kasvaneet. Eteen tulevia tilanteita ei voi etukäteen ennakoida, yhteydenoton syy yleensä paljastuu vasta kohtaamisen hetkellä. Haastava tehtävä edellyttää laadukkaan pohjakoulutuksen, lisäkoulutuksia, työnohjausta sekä virkistäytymistoimintaa, sekä toimivan yhteisön, jotka kaikki yhdessä tukevat toiminnan mielekkyyttä ja siihen sitoutumista. Tukihenkilötilaisuuksissa käydään läpi koulutuksellisia teemoja sekä tuetaan yhteisöllisyyttä. Vapaaehtoisilla on myös mahdollisuus olla mukana tapahtumissa, ja heitä on osallistunut uusien vapaaehtoisten rekrytointiin ja mentorointiin. (Mikkelin Seudun Mielenterveysseura 2018, 10-11.)

Vapaaehtoisten tukihenkilöiden toteuttama kriisipuhelinpäivystys toteutuu paikallisseurojen tiloissa erikseen sovittuina ajankohtina, ja verkossa tapahtuva vapaaehtoistyö voi toteutua myös muualla. Järjestelyn edellytyksenä on, että ulkopuolisilla ei ole pääsyä henkilökohtaisiin tunnuksiin ja keskusteluihin. Niin puhelin- kuin verkkokriisityössä vapaaehtoisella tukihenkilöllä on mahdollisuus purkukeskusteluihin ja työntekijän konsultointiin, sekä asiakkaan siirtämiseen työntekijälle. (MIELI Suomen Mielenterveys ry 2017, 35-36.) Koronapandemian vuoksi osa vapaaehtoisista tukihenkilöistä on siirtynyt tekemään valtakunnallisen kriisipuhelimen päivystysvuoronsa kotoa. Myös tällöin heillä on kriisityöntekijän tuki käytössään.

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoiset tukihenkilöt koulutetaan MIELI Suomen Mielenterveys ry:n mallin mukaan. Tällä hetkellä Mikkelin kriisikeskuksessa vapaaehtoiset tukihenkilöt osallistuvat pääsääntöisesti valtakunnallisen kriisipuhelimen päivystämiseen ja peruskoulutus tähtää erityisesti kriisipuhelimeen vastaamiseen tarvittavien valmiuksien lisäämiseen. Tällä

hetkellä vapaaehtoistoiminnassa aktiivisesti mukana olevia henkilöitä on hieman yli 20 (Stålhand 2020.)

Tukihenkilön peruskoulutus kestää 35 tuntia ja antaa valmiudet toimia valtakunnallisen kriisipuhelimen päivystäjänä. Vapaaehtoisen tukihenkilöllä tulee olla halu kuunnella ja omata tasapainoinen elämä. Koulutus sisältää teemoja koskien tukihenkilön roolia, kriisissä olevan ihmisen kohtaamista, mielenterveyttä ja sen vahvistamista, ja siinä käsitellään omaa jaksamista ja hyvinvointia. (Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry 2020c.)

Kriisipuhelin tarjoaa kriisissä olevalle ja heidän läheisilleen keskusteluapua vuoden jokaisena päivänä vuorokauden ympäri. Kriisipuhelimeen voi soittaa nimettömästi. Kriisipuhelimen tavoitteena on ehkäistä itsemurhia ja helpottaa henkistä hätää. Päivystäjänä toimivat koulutetut kriisityön ammattilaiset ja koulutuksen saaneet vapaaehtoiset. Päivystäjän tehtävänä on auttaa soittajaa löytämään ratkaisuja ongelmiinsa, keinoja tilanteensa helpottamiseksi, sekä löytämään voimavarojaan. (MIELI Suomen Mielenterveys ry, 2020a.)

Tukihenkilön peruskoulutuksen jälkeen vapaaehtoisella on mahdollisuus kouluttautua verkko- ja ryhmämuotoisen vapaaehtoistyön tekemiseen. (Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry 2020c). Osa vapaaehtoisista päivystää myös verkossa esimerkiksi Sekasin-chatissa ja verkossa tehtävään vapaaehtoistoimintaan on olemassa oma lisäkoulutuksensa (Stålhand 2020).

Sekasin-chat on valtakunnallinen keskustelupalvelu nuorille. Sekasin-chat on auki vuoden jokaisena päivänä. Sekasin-chatissa asiakkaan on mahdollista keskustella mielessä olevista murheista joko ammattilaisen tai koulutetun vapaaehtoisten kanssa. Keskustelun teema voi liittyä omaan oloon, mielenterveyden ongelmiin, vaikeisiin tapahtumiin tai avun hakemiseen. Sekasin-chatin tarkoituksena on tukea mielen hyvinvointia ja mielenterveysongelmista selviämistä, luoda toivoa ja ratkaisuja mieltä painaviin pulmiin. (MIELI Suomen Mielenterveys ry 2020b.)

Puhelin- ja verkkokriisityön ohella Mikkelin kriisikeskuksella on muutamia vapaaehtoisia, jotka ovat kouluttautuneet ryhmien ohjaamiseen ammattilaisen työparina. Ryhmänohjaukseen vapaaehtoisille on oma lisäkoulutuksensa. (Stålhand 2020.)

Vapaaehtoisten tukihenkilöiden jaksamisesta huolehditaan monin eri tavoin. Heille järjestetään purkukeskusteluita, koulutuksia sekä kehityskeskusteluita, tukihenkilötuokioita, yhteisöllisyyttä tukevaa toimintaa ja virkistytymistä, sekä säännöllistä työnohjausta. (Stålhand 2020.) Vapaaehtoisten työnohjaus vaativassa tehtävässä on tärkeää jaksamisen tukemiseksi ja uupumisen välttämiseksi. Työnohjauksen avulla maallikkoauttamisen rajat ja mahdollisuudet tehdään näkyväksi ja siellä on myös mahdollista kertoa mieltä painamaan jääneistä asioista. (Porkka 2009, 32, 80.)

Vuoden 2020 suunnitelmana on, että Mikkelin kriisikeskus kouluttaa lisää vapaaehtoisia tukihenkilöitä, motivoi ja sitouttaa vapaaehtoisia heitä jatkamaan toiminnassa, tarjoaa erilaisia vapaaehtoistehtäviä ja mahdollistaa osaamista vahvistavaa koulutusta. Suunnitelmana on myös, että vapaaehtoistyön uusia muotoja kartoitetaan muun muassa jalkautuvan työn puitteissa. (Kohdennettu toiminta-avustus -jatkohakemus 2019.)

Vuonna 2020 alkanut koronapandemia vaikutti osaltaan vapaaehtoistoimintaan myös Mikkelin kriisikeskuksessa, jolloin osa vapaaehtoisista tukihenkilöistä siirtyi etäpäivystämään Valtakunnallista kriisipuhelinta kotoa. Kriisipuhelimen etäpäivystäminen sai siis alkunsa koronapandemian myötä eli kyseessä on koronapandemian tuoma erikoisjärjestely ja kokeilu (Winter 2020). Etäpäivystämisessä vapaaehtoinen tukihenkilö noudattaa samoja eettisiä periaatteita ja käytäntöjä kuin toimistolla päivystäessä. Päivystysvuoro toteutuu etukäteen sovittuna ajankohtana ja tarvittaessa se myös perutaan etukäteen. Etäpäivystämisessä salassapitosäännöistä ja luottamuksellisuudesta pidetään kiinni. Päivystykseen käytettävän tilan on oltava häiriötön ja sellainen, että kukaan ei kuule päivystäjän tai soittajan puhetta. Etäpäivystämisessä vapaaehtoisella tukihenkilöllä on kriisityöntekijän eli takapäivystäjän tuki ja oman etäpäivystysvuoron jälkeen suositellaan käymään keskustelu kriisityöntekijän kanssa. Myös etäpäivystäjälle työnohjaukseen osallistuminen säännöllisesti on tärkeää. Mikkelin kriisikeskuksen kotipäivystäjillä on käytössään WhatsApp-ryhmä, jonka kautta vapaaehtoinen tukihenkilö voi ilmoittaa keskustelutarpeesta takapäivystäjälle. (Kriisipuhelin kotipäivystys 2020.) WhatsApp-ryhmässä voidaan myös esimerkiksi varata ja vaihtaa päivystysvuoroja.

2.4 Vapaaehtoistoimintaan liittyvä sitoutuminen ja motivaatio

Motivaatio on tahtoa tehdä ja laittaa alkuun asioita, kaiken toiminnan alkupiste. Motiivit ohjaavat ihmisen toimintaa. Motivaatio on yhdistelmä tunnetta, ajattelua ja tahtoa. Se voidaan kuvata psyykkisenä tilana ja vireytenä, joka ohjaa toimintaa tavoitteiden saavuttamiseksi. Ilman motivaatiota vapaaehtoistoiminta ei toteutuisi ja onnistuisi. Vapaaehtoistyössä motivaation merkitys on keskeinen. (Harju 2019, 21-22.)

Vapaaehtoistoimintaan lähtevällä voi olla monenlaisia motiiveja. Vapaaehtoistyö tarjoaa mielihyvää tekijälle itselleen ja sekä mahdollisuuden osallistua toimintaan omien ajankäyttömahdollisuuksiensa mukaan. Vapaaehtoistoiminta on mielekästä toimintaa, mahdollistaa tärkeäksi pitämäänsä toimintaan osallistumisen ja tukee toimintakykyä. Vapaaehtoistoiminnan avulla yksilö voi tuntea olevansa merkityksellinen, tarvittu ja hyödyllinen. Vapaaehtoistoimintaan osallistuvilla on usein halu toimia ja tehdä hyvää. Pohjalla voi olla omat kokemukset selviytymisestä ja tästä kumpuava halu jakaa tämä kokemus. (Harju ym. 2001, 36.)

Vapaaehtoistyön näkökulmasta motiivit auttamiselle voivat olla moninaiset. Motiivi saa olla vastoin yleisiä odotuksia itsekäs, sillä vain epäitsekkäiden motiivien huomioiminen olisi kohutun vaatimus. Motiivien näkökulmasta oleellista on, että auttaja ei käytä hyväkseen avun

saajia. (Ojanen 2001, 105.) Myös Välimäki ja Laimio (2011, 17) kirjoittavat, että altruistisen auttamisen halun ohella on tärkeää tunnustaa ja hyväksyä vapaaehtoistoiminnan egoistisemat motiivit, sillä se tekee toiminnasta aidosti vastavuoroista ja tukee tekijöiden jaksamista. Erilaisten motiivien selvittämisen etu on, että se auttaa löytämään vapaaehtoiselle sopivia mieluisia tehtäviä, joihin hän haluaa panostaa (Motivointi ja sitouttaminen 2019).

Vapaaehtoistoiminnan timantti on malli, joka pyrkii kuvaamaan ja selittämään vapaaehtoistoiminnan motivaatioita vapaaehtoistojen kokemusten ja yksilöllisten merkitysten kautta. Malli pyrkii vastaamaan kysymykseen siitä, mistä motivaatio vapaaehtoistoiminnassa koostuu kokonaisuudessaan. Malli koostuu neljästä ulottuvuudesta, motivaation ääripäistä, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja joista kukin rakentuu erillisistä motivaatioteemoista. Näitä ulottuvuuksia ovat saaminen-antaminen, jatkuvuus - uuden etsiminen, etäisyys-läheisyys, sekä pohdinta-toiminta. (Yeung 2005, 105, 107-109.)

Timanttimalli tuo esiin, miten erilaisia ja keskenään jopa ristiriitaiselta vaikuttavia motivaatioita vapaaehtoisuuteen liittyy. Timanttimallissa innostumisen ja sitoutumisen näkökulmasta merkitykselliseksi nousevat aiemmista tutkimuksista poiketen sosiaaliset kontaktit, auttamishalu, epävirallinen oppiminen ja tuoreet näkökulmat. Se myös huomioi, että vapaaehtoisuus voi suuntautua kohti itseä, tai ulospäin. Muistettava on myös, että vapaaehtoistoiminnan motivaatio on muuttuva, dynaaminen ilmiö. (Yeung 2005, 122.)

Vapaaehtoistoiminnan osalta sitoutuminen on tärkeää, kuten myös tavoitteet, toiminta ja motivaatiokin (Harju 2019, 23). Sitoutuminen on psykologinen tila, joka kuvastaa suhdetta yksilön ja organisaation välillä. Se on motivaatioon verrattuna pysyvämpää ja siihen on vaikeampi vaikuttaa. Sitoutumisen vahvistaminen on kuitenkin kannattavaa, sillä sitoutunut henkilö on niin työ- kuin vapaaehtoistyössäkin toiminnassaan aikaansaavampi, hänen toimintansa on laadukkaampaa ja hän voi paremmin kuin henkilö, joka ei ole sitoutunut. Vapaaehtoistyössä sitoutumisen näkökulmasta ratkaisevia tekijöitä ovat luottamus ja yhteisöllisyys. (Mäkelä 2018.) Motivaatio tukee sitoutumista organisaatioon, mikä palvelee organisaation päämääriä pitempikestoisesti (Martela & Jarenko 2015, 50).

Vapaaehtoistoimintaan sitouttamisessa toimivia keinoja on paljon. Se voi olla toiminnan merkityksen esiin tuomista, riittävästä tuesta ja perehdytyksestä sekä koulutuksesta huolehtimisesta. Tärkeää on myös ottaa vapaaehtoiset osaksi arkea, vaihtaa kuulumisia ja ottaa heidät mukaan toiminnan kehittämiseen. Sitouttamisessa hyödyksi on, että toimintaan mukaan tulevalle vapaaehtoisella on realistinen kuva toiminnasta ja hän tietää, mihin sitoutuu. Ilmapiirin on tärkeää olla vastaanottava. Kiittäminen ja arvostaminen on tärkeää. Kiittäminen voi tapahtua virkistystapahtumien, syntymäpäivien muistamisen tai kiitosmaininnan muodossa. (Motivointi ja sitouttaminen 2019.)

3 Vaikuttavuuden arviointi

Vaikuttavuus kuvaa, kuinka toiminnalla onnistutaan saavuttamaan tavoitteiden mukaiset tulokset ja vaikutukset. Vaikutuksia arvioimalla kuvataan muutoksia, joita toiminnalla on saatu aikaan. Vaikuttavuuden arvioimisessa olennaista on tuntee toiminnalle asetetut tavoitteet, minkä jälkeen tulee toteuttaa luotettava arviointi siitä, miten toiminnalla on päästy tavoitteisiin. Haasteen vaikuttavuuden arviointiin tuo se, kuinka pystytään osoittamaan juuri toiminnan vaikutus muutokseen. (SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry 2020a.) Vaikuttavuus tarkoittaa toiminnalla aiheutettua muutosta toiminnan kohdejoukolle ja vaikuttavuuden arvioinnissa pyritään selvittämään muutosta mahdollistavat mekanismit (Kempainen & Ojaniemi 2012, 52).

Vaikuttavuuden arviointi pyrkii selvittämään, millä tavoin intervention avulla on päästy asetettuun tavoitteeseen. Vaikuttavuuden arviointi poikkeaa kuitenkin tavoiteperusteisesta arvioinnista siinä, että siinä etsitään selittäviä tekijöitä kokonaiskuvan saamisen sijaan. Vaikuttavuuden arviointi tarjoaa tietoa siitä, millaisilla tavoilla toteutettuna interventio olisi toimivampi kuin tällä hetkellä toteutettuna ja millä keinoin esimerkiksi toiminnalle asetetut toteutumattomat tavoitteet voitaisiin jatkossa saavuttaa. Vaikuttavuuden arviointi auttaa rakentamaan käsitystä siitä, mikä toimii esteenä ja mikä toimii. (Dahler-Larsen 2005, 18-20.)

Toiminnan vaikuttavuuden kannalta tärkeää on oman toiminnan ja sen vaikutusten kriittinen tarkastelu. Rajalliset resurssit velvoittavat ohjaamaan varoja hyötyä tuottavien asioiden luo ja usein tuloksellisimmat toimintatavat pohjaavat nimenomaan vaikuttavuusperusteisuuteen. Toiminnan toteuttajilta resurssien ohjaaminen hyödylliseen toimintaan tarkoittaa sitä, että toiminnan tuloksia on seurattava sekä toimintaa kehitettävä ja ohjattava tietoon perustuen. (Anuschkin 2019, 3-4.)

Toiminnan vaikuttavuuden arvioinnin tuloksena tavoitellaan sitä, että toimintaa ohjataan tavalla, joka tukee asetettuihin tavoitteisiin pääsemistä entistä tehokkaammin. Arviointitiedon tulee olla systemaattista. Tämä tarkoittaa tieteellisten menettelytapojen noudattamista arviointitiedon keräämisessä, analysoinnissa ja viestinnässä. Tällaisia tieteellisiä menettelytapoja ovat validius, luotettavuus, uskottavuus sekä avoimuus. (Väljjarvi & Kupari 2010, 23-24.) Vaikuttavuuden näytön osoittaminen voidaan toteuttaa työntekijöiden tuottamana tietona, tai määrällisenä tai laadullisena tutkimustietona (Pohjola, Kempainen & Väyrynen 2012, 348).

Parhaimmillaan arviointi lisää tietoisuutta arvioitavasta kohteesta, rohkaisee omiin vahvuuksiin ja mahdollisuuksiin uskomista, tuottaa tietoa ilmiöistä, sekä lisää organisaation itsetuntemusta ja toiminnan tiedostamista. Se myös antaa tietoa prosessien ja aineettoman pääoman tilasta. (Oksanen & Laamanen 2010, 183.) Heikkala ja Pelto-Huikko (2018, 2) kirjoittavat, että "parhaimmillaan vaikutusten ja vaikuttavuuden seuranta ja arviointi kirkastaa järjestön toiminnan tavoitteellisuutta, lisää toiminnan selkeyttä ja läpinäkyvyyttä, vahvistaa

uskottavuutta ja vastuullisuutta, tehostaa resurssien käyttöä sekä varmistaa systemaattisen oppimisen ja kehittymisen”.

Arviointituloksia voidaan käyttää toiminnan ja rahoituksen suunnitteluun ja päätöksentekoon. Tämä osaltaan lisää motivaatiota arvioinnin tekoon ja pitkäjänteiseen kehittämiseen. Arviointi on syytä toteuttaa säännöllisesti, sillä säännöllinen tarkastelu auttaa seuraamaan kehitystä ja arvioinnin vaikutuksia. Arviointia voidaan pitää onnistuneena silloin, kun sen avulla voidaan kehittää toimintaa ja se on tullut osaksi järjestelmää. (Oksanen & Laamanen 2010, 182, 184-185.)

Vaikuttavuuden arvioinnissa voidaan käyttää vaikutusketju-työkalua. Yksinkertaisimmillaan vaikutusketjua voidaan kuvata kolmen tekijän kautta, joita ovat tavoite eli se mihin pyritään, toimenpiteet tavoitteisiin pääsemiseksi, ja viimeisenä vaikutus, joka kuvastaa siis kohderyhmässä tapahtuneita muutoksia, joita on saatu toimenpiteiden avulla. (Heikkala & Pelto-Huikko 2018, 8.) Toimenpiteellä viitataan käytännön keinoihin ja tapoihin tehdä työtä tavoitteeseen pääsemiseksi. Tuloksilla ja vaikutuksilla viitataan asioihin, joita toiminnan avulla on saavutettu suhteessa tavoitteisiin ja mitä hyötyä kohderyhmälle on tuotu. Vaikuttavuudessa on siis kyse tuloksista, jotka ovat seurausta tehdyistä toimenpiteistä. (Koiso-Kanttila 2017.)

3.1 Vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuuden arviointi järjestöissä

Järjestön toiminnan arviointi on monimuotoinen, tutkimuksenomainen ja toimenpiteiltään yksilöllinen prosessi. Järjestön toiminnan arvioinnilla voi olla monenlaisia lähtökohtia ja kohteita. (Lindberg 2013, 8.)

Järjestöjen rahoitus koostuu erilaisista lähteistä. Näitä ovat muun muassa palveluista saadut tuotot, jäsenmaksut ja avustukset. Jäsenten ja rahoittajien tulee voida luottaa tuloksiin, joita yhdistys tuottaa. (Kaunismaa & Rajalin 2015, 63.) Vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuuden arviointi on tärkeää ja tuo näkyviin toiminnan merkityksellisyyden, auttaa toiminnan kehittämisessä ja perustelee rahoituksen saamista. Laadukas toiminta on vaikuttavaa. (Nieminen 2015.)

Järjestöt tuottavat palveluita, mutta myös vaikuttavat yhteiskunnallisella tasolla ja vahvistavat osallisuutta ja hyvinvointia. Koska järjestöt tuottavat pääsääntöisesti vaikutuksia, oleellista on arvioida toiminnan vaikuttavuutta suhteessa tavoitteisiin ja sitä, millaisia vaikutuksia toiminnalla on laajemmin esimerkiksi yhteiskunnalliseen hyvinvointiin. (Kaunismaa & Rajalin 2015, 62, 65.)

Vapaaehtoistoiminnan vaikutukset voivat olla yksilöä, ryhmää, tekijää tai kohdetta koskevia, yhteiskunnallisia, taloudellisia, lyhyt- ja/tai pitkäkestoisia, myönteisiä tai kielteisiä, ja odottamattomia tai odotettavissa olevia. Vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuuden arvioinnissa

keskeistä on se, mikä toiminnalle on olennaista ja mitä halutaan selvittää. Voidaan huomioida esimerkiksi, mikä on nyky- ja tavoitetilan välinen ero, tai muutokset tekijän ja/tai kohteen toimintakyvyssä. Mittaamisen voi aloittaa esimerkiksi vapaaehtoisten ja tehtyjen tuntien määrän mittaamisella. Toiminnan vaikutuksen näkyväksi tekemiseksi voidaan toteuttaa esimerkiksi klassinen palautekysely toiminnan kohteena olevalle ihmisryhmälle. (Nieminen 2015.)

Kaunismaa ja Rajalin (2015, 64) kirjoittavat, että vapaaehtoistoiminnan tuottavuuden kehittämisessä tärkeitä keinoja paitsi motivointi ja sopivien tehtävien löytäminen, myös muun muassa vapaaehtoisten jaksamisesta ja toiminnasta huolehtiminen. Laimio ja Välimäki (2011, 23) kirjoittavat, että vapaaehtoistoiminnan palvelun laatua tarkastellessa on tärkeää huomioida, että palvelun saajan lisäksi vapaaehtoiset ovat asiakkaita ja huomiota tulee kiinnittää taustaorganisaation tarjoamiin palveluihin.

3.2 Vaikuttavuuden arviointi Mikkelin kriisikeskuksessa

Mikkelin kriisikeskuksen toiminnan rahoittajia ovat Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA, Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymä Essote, sekä Pieksämäen kaupunki (Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry 2019). Suurin osa Mikkelin kriisikeskuksen rahoituksesta tulee tällä hetkellä STEA:lta, jolle tehdään säännöllisesti tuloksellisuus- ja vaikuttavuusselvitys (Pohjanvirta 2020).

STEA:n avustusta saavan on seurattava avustuksen kohteena olevan toiminnan tuloksellisuutta säännöllisesti ja suunnitelmallisesti niin, että avustuksen käytön tuloksellisuus ja asianmukaisuus pystytään luotettavasti varmistamaan. Arvioinnin perusteina ovat toiminnan tuloksellisuus suhteessa toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin ja muuhun vastaavaan toimintaan, sekä kohderyhmän tavoittaminen. (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus 2019b.)

STEA käyttää saamia seuranta- ja arviointitietoja avustuksen suuntaamiseen ja avustetun toiminnan kehittämiseen. STEA huomioi hakemuksissa erityisesti toiminnan tarpeellisuuden. Toiminnan arvioinnin lähtökohtana on kuitenkin aina järjestön oman toiminnan kehittäminen. (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus 2020a, Koiso-Kanttila 2017.) STEA:lla on lakisääteinen velvollisuus valvoa avustusten tarkoituksenmukaista käyttöä sekä avustetun toiminnan tuloksia ja vaikutuksia. Avustuksen saaneilla järjestöillä ja säätiöillä on velvollisuus tehdä selvitys avustuksen käytöstä vuosittain STEA:lle. (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus 2020b.)

Tuloksellisuus- ja vaikutusselvityksessä pyydetään tietoa vapaaehtoisten määrästä, tarjotusta tuesta ja koulutuksesta, vapaaehtoisten näkemyksiä toiminnasta, vapaaehtoistoiminnan tuloksia ja vaikutuksia, sekä kehittämehdotuksia (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus 2020c.) Vapaaehtoistoiminnan mittaamisessa palautteen saaminen toimintaan osallistuvilta

vapaaehtoisilta on olennaista. Heillä on parhain tieto siitä, mikä vapaaehtoistoiminnassa toimii ja mikä vaatii kehittämistä. (Hoffrén 2019, 36.)

Vuoden 2020 selvitykseen vaaditaan lisäksi tietoa siitä, millaisia toimintatapoja järjestössä on otettu käyttöön avustuksilla koronapandemian vuoksi muuttuneissa olosuhteissa kohderyhmän tavoittamiseen ja auttamiseen. Koronapandemian aiheuttamat muutokset on kuvattava raportissa erikseen. (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus 2020d.) Opinnäytetyön tekemiseen tehdyssä kyselyssä huomioidaan tämä asia raportointia varten, mutta aihetta ei tässä työssä kuitenkaan käsitellä laajemmin.

Mikkelin kriisikeskuksessa toimintaa ja sen vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti. Henkilökunta tekee itsearvioinnin toiminnasta ja sen vaikuttavuudesta kahdesti vuodessa. Arviointi perustuu havainnointiin ennalta yhdessä muiden työntekijöiden kanssa sovittuihin havaintokriteereihin. Hallitus arvioi toimintaa suhteessa sen tavoitteisiin erilaisilla muuttujilla, kuten talous ja asiakasmäärät. Asiakkailta kerätään palautetta Webropol-kyselyn kautta, sekä vastaanotolta löytyvällä tablettitietokoneella. Kriisipuhelimessa asiakaspalautetta voi antaa Mieli Suomen Mielenterveys ry:n kotisivuilla ja Tukinetin asiakkaat voivat antaa palautetta sivulta löytyvällä Webropol-lomakkeella. Kriisikeskuksen järjestämistä ryhmistä asiakaspalautetta kerätään ryhmien päättymisen yhteydessä sekä osallistuneilta asiakkailta että mahdollisilta yhteistyökumppaneilta. (Kohdennettu toiminta-avustus -jatkohakemus 2019). Aiemmin Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisilta on pyydetty arviointia toiminnan vaikuttavuudesta kehityskusteluissa (Pohjanvirta 2020).

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoiminnalle asetettuja tavoitteita ovat "1. lisätä kriisissä olevien asiakkaiden tulevaisuususkoa ja vahvistaa heidän keinoja siitä selviytymiseen, 2. parantaa asiakkaiden arjessa suoriutumista, kuten itsestä ja läheisistä huolehtimista, työkyvyn edistämistä ja yhteiskunnan toimintoihin osallistumista" (Kohdennettu toiminta-avustus -jatkohakemus 2019).

4 Itseohjautuvuusteoria

Itseohjautuvuusteoria on perusteltu valinta opinnäytetyöhön kahdesta syystä. Vapaaehtoistoiminta pohjautuu lähtökohtaisesti tekijän omaan sisäiseen motivaatioon. Tämän lisäksi sisäinen motivaatio on tutkimusten mukaan yhteydessä työelämässä niin tuloksellisuuteen ja työntekijän hyvinvointiin. Sisäisen motivaation ja itseohjautuvuusteorian tunteminen on siis kannattavaa vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuuden ja yleisen kehittämisen näkökulmasta.

4.1 Sisäinen ja ulkoinen motivaatio

Motivaatio on voima, joka saa pyrkimään johonkin ja lähtemään liikkeelle. Sen vastakohta on paikalleen jääminen. Motivoitunut ihminen on toimissaan tehokas ja tuloksellinen. Motivoituneen ihmisen toimintaa värittävät innostus ja ilo. (Rasila & Pitkonen 2010, 5.)

Ihminen voi motivoitua kahdella tavalla, joko sisäisesti tai ulkoisesti. Ero näiden kahden välillä löytyy siitä, miltä ne ihmisestä tuntuvat. Ulkoinen motivaatio ahdistaa, kuluttaa ja keskittyy uhkiin, ja sisäinen motivaatio puolestaan innostaa, tuo iloa ja energiaa sekä keskittyy mahdollisuuksien näkemiseen. Ihmisen elämään kuuluvat sekä ulkoinen että sisäinen motivaatio. Esimerkiksi työ mahdollistaa taloudelliset resurssit ja hankinnat (=ulkoinen motivaatio), mutta myös edistymisen, aikaansaamisen ja itselle merkittävien asioiden tekemisen (=sisäinen motivaatio). (Martela & Jarenko 2015, 25-27.)

Ulkoinen motivaatio perustuu uhkien ja/tai negatiivisten seurausten välttämiseen tai ulkoisen palkinnon saamiseen, eikä kiinnostus tehdä käsillä olevaa tehtävää liity tehtävään itseensä. Ulkoisen motivaation varassa toimiminen tuntuu usein voimavaroja kuluttavalta. Osuva kuvaus ulkoisesta motivaatiosta on keppi ja porkkana -asetelma, jossa ihminen tarvitsee toimiakseen seurauksen joko kielteisessä tai myönteisessä muodossa. Ulkoisen motivaation ohjaama ihminen joutuu ponnistelemaan ja pahimmillaan pakottamaan itsensä toimintaan päämäärän eteen. (Martela & Jarenko 2015, 25-26).

Sisäinen motivaatio lähtee ihmisestä itsestään ja kytkeytyy ihmisen mielenkiinnonkohteisiin ja arvoihin. Käsillä oleva tehtävä kiinnostaa ja innostaa toimimaan. Sisäisen motivaation ohjaama toiminta vahvistaa yksilön voimavaroja, sen sijaan että yksinomaan kuluttaisi niitä. Sisäisen motivaation ohjaama toiminta tuntuu ihmisestä puoleensavetävältä ja merkitykselliseltä. (Martela & Jarenko 2015, 26.)

Sisäinen motivaatio itsessään jakautuu kahteen. Sisäsyntyisellä motivaatiolla viitataan siihen, että tekeminen itsessään motivoi, innostaa ja tuo nautintoa. Se on paitsi vahvin, myös häilyvin motivaation taso luonteeltaan. Sisäistetty motivaatio puolestaan linkittyy itselle merkityksellisiin arvoihin ja päämääriin, jolloin tekeminen koetaan innostavana, tärkeänä. Pitkäjänteisyyden näkökulmasta sisäistetyn motivaatio on merkittävässä asemassa. (Martela & Jarenko 2015, 32-33.)

Vapaaehtoistoiminnan vahva kytkös sisäiseen motivaatioon on vahva, mutta vapaaehtoisuuteen voi liittyä myös ulkoisen motivaation elementtejä, kuten osaamisen vahvistamisen tavoittelua (Valtonen 2019, 34). Vapaaehtoistyön näkökulmasta sisäinen motivaatio on ulkoista olennaisempi, koska vapaaehtoistyö rakentuu pääsääntöisesti tekijän sisäiseen motivaatioon ja siitä puuttuu palkkatyön tavoin ulkoista motivaatiota tukevat palkkiot kuten palkka. (Martela & Jarenko 2014, 61.) Harjun (2019, 23) nimenomaan ulkoisten motivaatiotekijöiden

puuttumisen vuoksi sisäinen motivaatio nousee tärkeään asemaan vapaaehtoistyön ja erityisesti sen kannattavuuden ja tuloksellisuuden huomioinnissa.

Palautteella on merkittävä vaikutus motivaation ja palautteen saamatta jääminen vähentää motivaatiota jopa negatiivista palautetta enemmän. Palaute viestii, että palautteen saaja on huomioitu, häntä arvostetaan ja hänestä ollaan kiinnostuneita. Se tekee näkyväksi edistykset ja onnistumiset ja rohkaisee uusien päämäärien eteen työskentelyyn. Työyhteisötasolla se kasvattaa hyvää yhteishenkeä ja lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Rasila & Pitkonen 2010, 32-34.)

4.2 Itseohjautuvuusteoria

Itseohjautuvuusteorian silmin ihminen nähdään aktiivisena ja kasvuun tähtäävänä olentoina, jotka pyrkivät koheesioon itsen ja itseä ympäröivän sosiaalisen ympäristön kanssa. Ihmisessä olevat luontaiset taipumukset, kuten synnynnäinen motivaatio, tarvitsevat kukoistaakseen ja tehokkaasti toimiakseen tukea sosiaaliselta ympäristöltä. (Deci & Ryan 2000, 262.)

Teorian mukaan ihmisellä on kolme perustarvetta, joita ovat vapaaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteisöllisyys. Ne ovat hyvinvoinnin peruspilarit ja edellytys. (Deci & Ryan 2000, 229.) Nämä kolme perustarvetta ovat yhteydessä hyvinvointiin, sisäiseen motivaatioon ja merkityksellisyyteen (Martela 2014).

Vapaaehtoisuus linkittyy valinnanvapauteen ja tarkoittaa yksilön mahdollisuutta päättää itse omasta toiminnastaan. Keskeinen elementti on sen sisäsyntyisyys, eli ihminen toimii oman sisäisen motivaationsa varassa, nauttii siitä mitä tekee ja pitää arvokkaina toiminnan päämäärää. Kyseessä on tavallaan itseilmaisun muoto. (Martela & Jarenko 2015, 57-58.) Vapaaehtoisuus nähdään olennaisena osana tervettä toimintaa ja siihen liittyy keskeisesti vapauden kokemus (Deci & Ryan 2000, 231).

Kyvykkyys on yksi perustarpeesta, joka liittyy olennaisesti toiminnan energisyyteen ja pitkäaikaiseen psykologiseen terveyteen (Deci & Ryan 2000, 231). Kyvykkyys liittyy yksilön kokemukseen omasta osaamisesta ja aikaansaavuudesta. Ihminen yleensä nauttii tehtävästä, josta kokee suoriutuvansa hyvin, toisin kuin omille kyvyille liian vaikeasta tehtävästä, joka ei etene ja ei ole omassa hallinnassa. Asioiden aikaansaaminen on ihmiselle tyydyttävää. Kyvykkyuden suhteen sopivanlainen ponnistelu, oppimisen ja kehittymisen kokemus on tärkeää, sillä ne viestivät kyvykkyuden lisääntymisestä. Toisin sanoen liian helppo tehtävä tylsistyttää ja liian vaikea ahdistaa. Työpaikalla esimerkiksi työntekijöitä kouluttamalla ja osaamista päivittämällä voidaan johtaa kyvykkyyttä. (Martela & Jarenko 2015, 59-60.)

Itsensä toteuttaminen rakentuu vapaaehtoisuuden ja kyvykkyyden varaan: ihminen voi tehdä itselle merkityksellisiä asioita ja edistää niitä. Itsensä toteuttaminen on yhteydessä paitsi voimaantumiseen, myös luovuuteen ja tekemisen intoon. (Martela & Jarenko 2015, 60).

Läheisyyden etsiminen on ihmisyyden universaali piirre ja sen poistaminen johtaa pahoinvointiin (Deci & Ryan 2000, 261). Itsensä toteuttamisen ohella ihmisellä on tärkeää yhteys toisiin ihmisiin. Kolmas perustarve, yhteisöllisyys, liittyykin ihmisen pohjimmitaan sosiaaliseen luonteeseen ja tarpeeseen olla yhteydessä muihin. Kannustava, lämminhenkinen ja turvallinen yhteisö tuo esiin parhaat puolemmme työntekijänä. Kaiken kaikkiaan ihminen voi hyvin välittävässä ja syvässä yhteydessä toisiin. (Martela 2014.)

Yhteenkuuluvuuden kokemus rakentuu sen pohjalle, että yksilö kokee paitsi välittävänsä toisista myös olevansa välittämisen kohteena jollekulle. Sitä voi kuvailla lämpimänä tunteena, joka syntyy meille läheisten ihmisten keskuudessa olemisessa. Työyhteisössä kunnioitus, arvostaminen, välittäminen ja hyvä yhteishenki toimivat rakennusaineena välittämislle. (Martela & Jarenko 2015, 61.)

Neljäs ihmisen psykologinen perustarve on Frank Martelan mukaan hyväntekeminen eli altruismi, jota itseohjautuvuusteoria ei vielä tunnista (Valtonen 2019, 62). Se viittaa yksilön tarpeeseen tehdä hyvää toista ihmistä varten. Hyväntekeminen mahdollistaa merkityksellisyyden ja arvokkuuden tunteita. Että tekee jotain, mikä tuo jotain arvokasta ja hyvää tähän maailmaan. Vastakohtana on tunne siitä, että omalla toiminnalla tekee toisille pahaa, mikä aiheuttaa ahdistusta ja lamauttaa. Toisin sanoen hyväntekeminen tuo hyvää paitsi toisille, myös yksilön hyvinvoinnille. (Martela & Jarenko 2015, 61-62.)

Itseohjautuvuus viittaa siihen, että henkilö pystyy toimimaan omaehtoisesti vailla ohjausta tai kontrollia ulkopuolelta. Itseohjautuvuuden edellytyksiä on kolme. Ensimmäinen edellytys on itsemotivoituneisuus, joka tarkoittaa yksilön omaa sisäsyntyistä tahtoa olla liikkeessä ja tehdä asioita. Toinen on päämäärä, jota yksilö toiminnallaan tavoittelee. Kolmas edellytys on tarvittava osaaminen, eli yksilöllä tulee olla riittävästi osaamista, jotta voi päästä tavoittelemansa päämäärään. (Martela & Jarenko 2017, 12.)

Psykologisten perustarpeiden tyydyttyminen on osa sekä työ- että henkilökohtaista elämää. Ne ovat yhteydessä työn tuloksellisuuteen sekä työn imuun eli draiviin, ja energisyyteen, joilla on myös yhteys motivaation lisäksi yleiseen hyvinvointiin ja toimintakykyyn. (Martela & Jarenko 2014, 28, 31.) Työssä koettuun draiviin, eli työn imun, on puolestaan arvioitu korreloivan tuottavuuden kanssa. Draivissa olevat työntekijät muun muassa vaihtavat harvemmin työpaikkaa, ovat nopeampia oppimaan, tarjoavat parempaa asiakaspalvelua ja heillä on vähemmän sairauspoissaoloja. (Martela & Jarenko 2015, 42.) Työelämänäkökulmasta sisäisen motivaation omaavat työntekijät ovat paitsi hyvinvoivia mutta myös tuottavia työpaikalleen. He

jaksavat tehdä hyvää tulosta pitkäkestoisemmin kuin ulkoisesti motivoituneet, joiden voimat menevät itsekontrolliin tehtävässä pysymiseen. Sisäisesti motivoitunut työntekijä jaksaa panna tyotehtäviinsä mutta myös vapaa-aikaan. Sisäisesti motivoituneet työntekijät ovat myös sitoutuneempia työhönsä, mikä palvelee työnantajaa pitkässä juoksussa. (Martela & Jarenko 2014, 24-25.) Palkattujen työntekijöiden lisäksi sama pätee vapaaehtoistoimintaan. Esimerkiksi Carmelin ym. (2009, Martela & Jarenko 2014, 22, mukaan) ovat havainneet, että vapaaehtoistyöntekijöiden kokemus elinvoimaisuus korreloi esimiesten tuloksellisuuden arvioinnin kanssa.

Lauri Valtonen tutki pro gradussaan (2019) vapaaehtoistyöntekijöiden motiiveja itseohjautuvuusteorian valossa. Tutkimuksen johtopäätöksenä oli, että vapaaehtoisen autonominen motivaatio (sisältää sisäistetyimmän ulkoisen motivaation ja sisäisen motivaation) ennustaa merkittävästi sitoutumista, kasvavaa työpanosta, työtyytyväisyyttä sekä positiivista ilmapiiriä. Autonominen motivaation edistämiseksi omaehtoisuutta tärkeämmäksi nousevat kyvykkyyden ja yhteisöllisyyden tarpeet. (Valtonen 2019, 51, 60.) Martelan ja Jarenkon (2014, 62) mukaan vapaaehtoistoiminnan kehittämiseksi tärkeää on sisäisen motivaation tukeminen, joka tapahtuu omaehtoisuuden, kyvykkyyden ja yhteisöllisyyden tarpeiden tukemisen kautta. Psykologisten perustarpeiden huomioiminen vapaaehtoistoiminnan kehittämiseksi on siis perusteltua, kun toimintaa halutaan kehittää motivoivaksi ja sellaiseksi, että siihen halutaan sitoutua.

5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on kerätä vapaaehtoisilta tukihenkilöiltä arviointia toiminnan vaikuttavuudesta, sekä koulutuksen, tuen ja ohjauksen, työohjauksen, välineiden riittävyydestä tehtävän tekemisen tukena sekä työympäristön toimivuudesta. Tarkoitus on lisäksi kartoittaa vapaaehtoisten näkemyksiä vapaaehtoistoiminnasta ja toiveita toiminnan kehittämiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuudesta, kartoittaa vapaaehtoisten näkemyksistä toiminnasta ja tuottaa ideoita vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen, jotta toiminta koetaan motivoivana ja vetovoimaisena ja siihen halutaan sitoutua.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millä tavoin Mikkelin kriisikeskuksen toiminnalle asetetut tavoitteet toteutuvat vapaaehtoisten tukihenkilöiden arvioimana?
2. Miten työympäristö, välineet, koulutus, ohjaus ja muu tuki tukevat tehtävien suorittamista?
3. Millaisia näkemyksiä vapaaehtoisilla on vapaaehtoistoiminnasta ja sen kehittämisen tarpeista?

6 Tutkimuksen toteutus

6.1 Tutkimuksen tausta

Idea opinnäytetyöhön syntyi aloittaessani harjoittelua Mikkelin kriisikeskuksella tammikuussa 2020. Kerroin olevani vailla opinnäytetyön aihetta ja samassa yhteydessä nousi esiin tarve tuloksellisuus- ja vaikutusselvityksen tekemiselle, mihin liittyen vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuuden arviointi ja kehittäminen nousi esiin opinnäytetyön aiheeksi. Sovimme, että kyselyn laatiminen olisi osa kehittämistyön harjoittelun kehittämistehtävää. Ensimmäinen versio kyselystä valmistui harjoittelun aikana. Kyselyn viimeistely jäi kuitenkin harjoittelun jälkeiselle ajalle ja sitä tehtiin tiiviissä yhteistyössä työelämäkumppanin kanssa. Alun perin tarkoitus oli, että kysely jäisi Mikkelin kriisikeskuksen käyttöön. Tarkoituksena oli, että kysely palvelisi tuloksellisuus- ja vaikuttavuusselvityksen tekoa vapaaehtoistoiminnan osalta ja olisi siis toistettavissa. Harjoitteluni aikana tuli tieto, että MIELI Suomen Mielenterveys ry:n tavoitteena on yhdenmukaistaa vapaaehtoistoiminnasta kerätyn tiedon ja arvioinnin keräämistä, jolloin kyselyn käyttötarkoituksiksi muodostui opinnäytetyöhön ja tämän vuoden tuloksellisuus- ja vaikuttavuusselvitykseen vastaaminen. Harjoitteluni jälkeen aloitin osa- ja määräaikaisen työsuhteen Mikkelin kriisikeskuksella, jolloin sain mahdollisuuden osallistua työryhmään, jossa yhtenäistä kyselyä vapaaehtoistoiminnan arviointiin kehitetään. Tekemääni kyselyä hyödynnettiin luvallani tämän kyselyn laatimisen tukena. Näin ollen paitsi opinnäytetyön tuloksilla myös kyselylomakkeella on ollut suora hyöty työelämäkumppanille.

6.2 Menetelmät

Tässä opinnäytetyössä tutkimusaineiston keräämiseen käytettiin sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä. Tulosten analyysi painottui kuitenkin laadulliseen.

Laadullinen ja määrällinen tutkimusote voivat kulkea samassa tutkimuksessa rinnakkain ja toisiaan täydentäen (Hirsjärvi ym. 2009, 137). Vaikka laadullisen ja määrällisen tutkimuksen välillä on eroja, on niiden molempien käyttäminen samassa tutkimuksessa mahdollista (Tuomi & Sarajärvi 2018, 73). Molemmat suuntaukset antavat tietoa samasta tutkimuksen kohteesta, vain eri tavalla (Jyväskylän yliopiston Koppa 2015b).

Laadullinen tutkimus pyrkii tutkimaan kohdetta kokonaisvaltaisesti ja lisäämään ymmärrystä kohteen laadusta, ominaisuuksista ja merkityksistä. (Jyväskylän yliopiston Koppa 2015a.) Laadullisessa tutkimuksessa tavoitellaan todellisen elämän ja todellisuuden moninaisuuden kuvaamista. Laadullinen tutkimus linkittyy aina tutkijan omiin arvoihin ja vaikuttaa sitä kautta tutkijan pyrkimykseen ymmärtää tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä. Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on ihmisen suosiminen tiedonkeruun välineenä, kohderyhmän tarkoituksenmukainen valinta, tutkimussuunnitelman muokkaantuminen tutkimuksen edetessä, sekä ainutlaatuisuutta korostava suhtautuminen aineistoon ja sen tulkintaan. Laadullisen

tutkimuksen tiedonhankinnassa tutkittavien ääni tulee kuulluksi. (Hirsjärvi, Remes & Saja-vaara 2009, 161, 164.)

Määrällinen tutkimus on yleisesti käytetty suuntaus sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä. Se korostaa syy-seuraussuhteita ja aineistoa kerätään määrällisessä ja mitattavassa, numeerisessa muodossa. (Hirsjärvi ym. 2009, 139-140.) Määrällisessä tutkimuksessa tutkittavaa ilmiötä pyritään selittämään luokittelun ja vertailun sekä lukujen kautta, ja tulosten käsittelyssä käytetään tilastollisia ja laskennallisia analyysimenetelmiä (Jyväskylän yliopiston Koppa 2015b). Koska vastaajamäärä on kuitenkin pieni, kyselyn määrällisistä vastauksista ei voida tehdä tilastollisia johtopäätöksiä. Tässä opinnäytetyössä määrällisten kysymysten tarkoituksena on rakentaa kokonaiskuvaa Mikkelin vapaaehtoisten tukihenkilöiden näkemyksistä.

6.3 Aineiston keruu

Tässä opinnäytetyössä aineisto kerättiin Webropol-kyselyn avulla. Kyselyn kohderyhmänä olivat 21 Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoista tukihenkilöä, jotka ovat osallistuneet vapaaehtoistoimintaan vuoden 2020 aikana. Päätös kohderyhmän rajaamisesta syntyi yhteistyössä kriisikeskuksen johtajan ja vapaaehtoistoiminnasta vastaavan työntekijän kanssa käydyn keskustelun pohjalta. Rajauksen perusteena on, että opinnäytetyön tuloksia käytetään STEA:lle tehtävään tuloksellisuus- ja vaikutus selvitykseen vuodelta 2020.

Kysely on perinteinen survey-tutkimuksen menetelmä. Survey-tutkimuksessa aineistoa kerätään standardoidusti, esimerkiksi kyselylomakkeiden ja analyysin avulla. Survey-tutkimuksessa kohderyhmä muodostuu tietystä perusjoukosta. (Hirsjärvi ym. 2009, 193-194.) Kyselyn avulla voidaan selvittää ihmisten ajatuksia ja toiminnan syitä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84).

Kyselyn etuja ovat usein tutkimusaineiston laajuus. Huolellisesti suunniteltu kysely auttaa aineiston tallentamisessa ja analysoimisessa. Kyselyn aikataulu ja kustannukset on helppo arvioida. Heikkouksina pidetään sen sijaan aineiston pinnallisuutta ja teoreettista vaatimattomuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Lomakkeen ja kysymysten huolellinen laatiminen tukevat tutkimuksen onnistumista. Kyselylomakkeessa täsmälliset, suorat ja yksinkertaiset kysymykset ovat hyödyksi. Kyselylomakkeissa on mahdollista pyytää perusteluja annetuille vastauksille. Avoimet vastaukset antavat vastaajille mahdollisuuden ilmaista itseä omin sanoin, tuo esiin vastaajien tietämyksen aiheesta, tuovat esiin keskeiset asiat sekä mahdollistavat motivaatioon liittyvien tekijöiden tunnistamisen. Avoimilla kysymyksillä mahdollistetaan vastaukset, joihin tutkija ei ole voinut etukäteen valmistautua. (Hirsjärvi ym. 2009, 197-199, 201.)

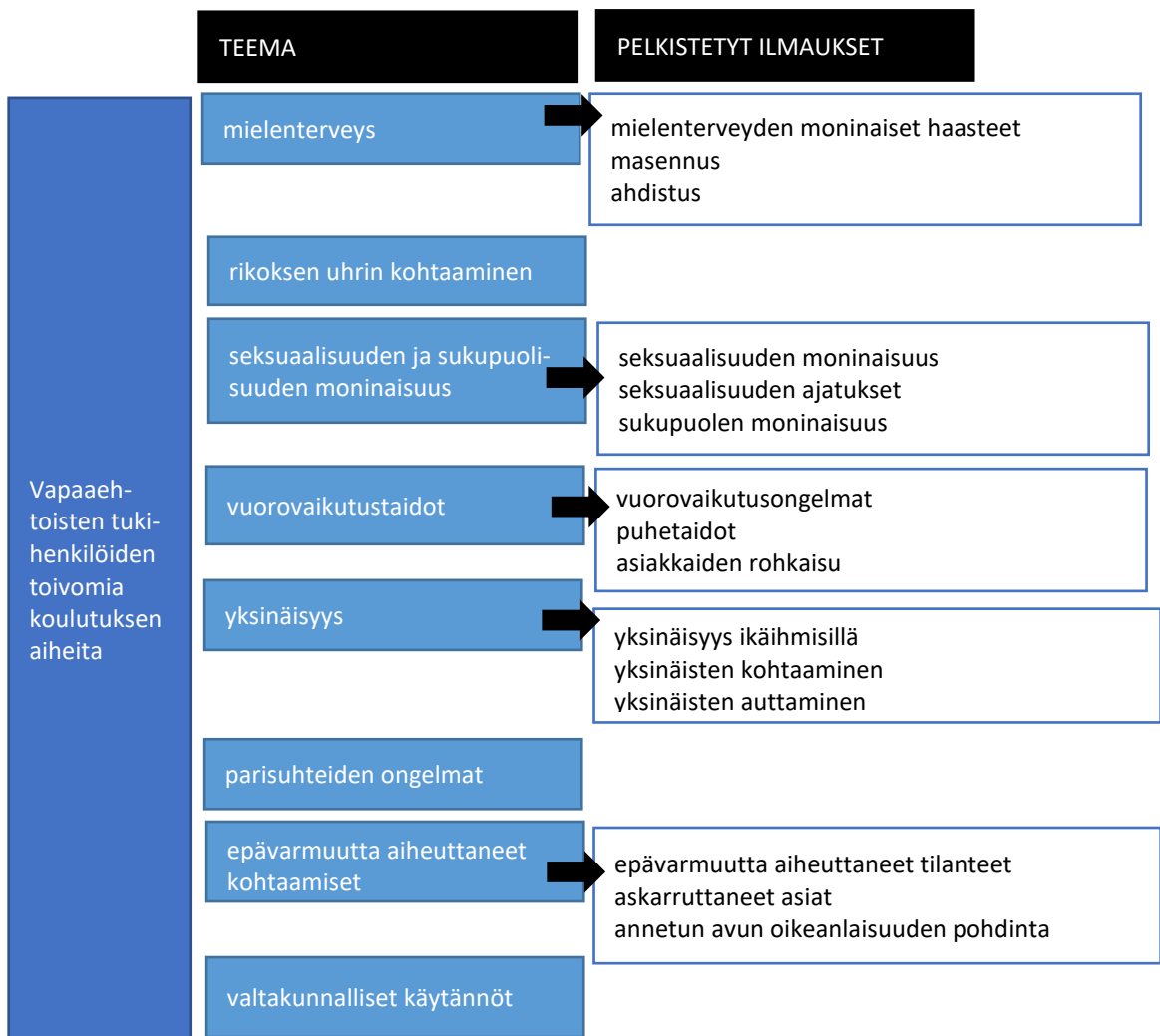
Kyselyn tekemisessä noudatettiin parhaan mukaan seuraavia laatimiseen liittyviä tekijöitä, joita Hirsjärvi ym. (2009, 202-203) listaavat: selkeys, tarkat ja lyhyet kysymykset, kaksoismerkitysten välttäminen sekä ymmärrettävyys sanojen valinnassa.

Kyselyn (kts. liite 2) laatimisen tukena käytettiin opinnäytetyön teorian tietoa, STEA:n ohjeistuksia ja kriisikeskusten kehityskeskusteluiden lomakkeita, joita on aiemmin käytetty vapaaehtoisten kehityskeskusteluissa. Ennen kyselyn julkaisua kyselystä pyydettiin kommenttia Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry:n hallitukselta, Mikkelin kriisikeskuksen johtajalta sekä kahdelta Mikkelin kriisikeskuksen kriisityöntekijältä, joilla molemmilla on omaa kokemusta vapaaehtoistoiminnasta. Kysely pilotoitiin ja testattiin ennen julkaisua kohderyhmälle. Lomaketta muokattiin tiiviissä yhteistyössä työelämäkumppanin kanssa mahdollisimman selkeään, informatiiviseen ja käyttäjäystävälliseen suuntaan. Aineisto kerättiin touko- ja kesäkuun vaihteessa ja vastausaika oli 2 viikkoa. Kyselyn esitiedot, saatekirjeen ja kyselyn linkin kohderyhmälle lähetti vapaaehtoisista vastaava työntekijä. Kyselyyn vastaamisesta muistutettiin sähköpostitse muutamia kertoja vastausajan sisällä yhteistyössä vapaaehtoisista vastaavan työntekijän välityksellensä. Muistutusten tarkoituksena oli minimoida vastauskatoa.

6.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysissä käytettiin aineistopohjaista sisällönanalyysia. Sisällönanalyysillä dokumentin analysointi tapahtuu objektiivisesti ja systemaattisesti. Sen tarkoituksena on tuottaa tiivis ja yleinen kuvaus tutkimuksen kohteena olevasta asiasta. Se soveltuu myös sellaisen aineiston käsittelyyn, joka on täysin strukturoimaton. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117.)

Sisällönanalyysissä tuotetaan sanallinen ja selkeä kuvaus tutkimuksen kohteena olevasta asiasta, jota aineisto edustaa. Sisällönanalyysissä hajanainen aineisto tiivistetään selkeäksi kokonaisuudeksi. (Burns & Grove 1997 ja Strauus & Cobin 1998, Tuomi & Sarajärvi 2018, 122, mukaan.) Aineistolähtöisen sisällönanalyysin kolme vaihetta ovat Milesin ja Hubertin (1994, Tuomi & Sarajärvi 2018, 122, mukaan) mukaan aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen. Aineiston pelkistämisen kautta tutkimusaineistosta poistettiin tutkimuksen kannalta epäolennaiset asiat lauseiden tiivistämisen ja pilkkomisen kautta. Kyselyyn saadut alkuperäiset ilmaukset, tässä tapauksessa kirjoitetut lauseet, muutettiin pelkistetyiksi ilmauksiksi, minkä jälkeen nämä ilmaukset ryhmiteltiin samanlaisiin ja eroaviin, ja siitä edelleen omiin teemoihinsa. Tutkimuksen kannalta keskeinen tieto jäseneltiin teoreettisiin käsitteisiin, joita yhdistämällä saadaan vastauksia tutkimustehtävään. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voi toteutua monin eri tavoin, sillä aineisto itsessään ja sen käsittelyn eteneminen määrittelee, kuinka monen tasoisia luokkia on tarkoituksenmukaista luoda. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122-127.) Yksi esimerkki tähän opinnäytetyöhön tehdystä sisällönanalyysistä löytyy kuvista 1.

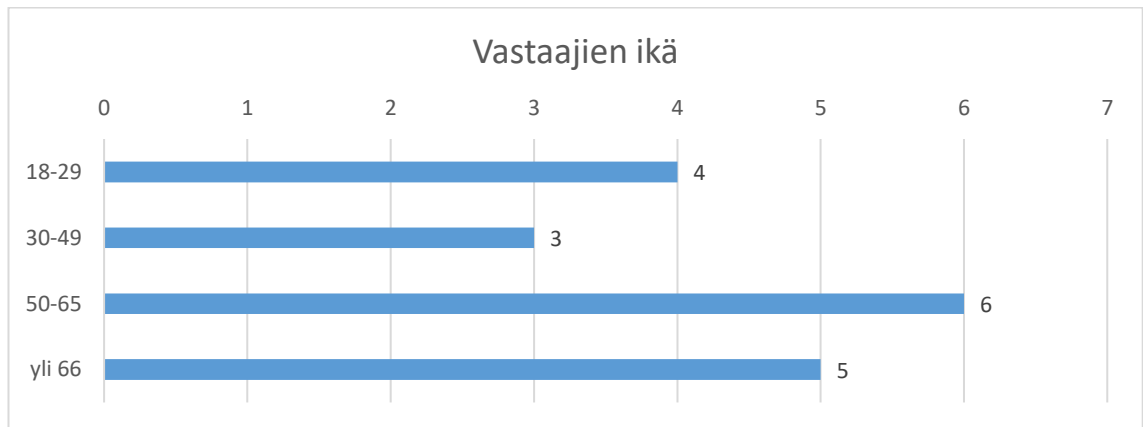


Kuvio 1: Esimerkki opinnäytetyön aineistolähtöisestä sisällönanalysistä

7 Tulokset

Kyselyn kohderyhmä koostui 21 Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisesta tukihenkilöstä, jotka ovat osallistuneet Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoimintaan vuonna 2020. Heistä 18 vastasi kyselyyn.

Kyselyn ensimmäisessä osassa eli esitiedoissa kysyttiin vastaajan ikää, kuinka kauan vastaaja on ollut mukana Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoiminnassa ja millaisiin vapaaehtoistoiminnan muotoihin hän osallistuu. Vastaajista neljä oli 18-29-vuotiaita, kolme 30-49-vuotiaita, kuusi 50-65-vuotiaita ja viisi yli 66-vuotiaita (kts. kaavio 1).



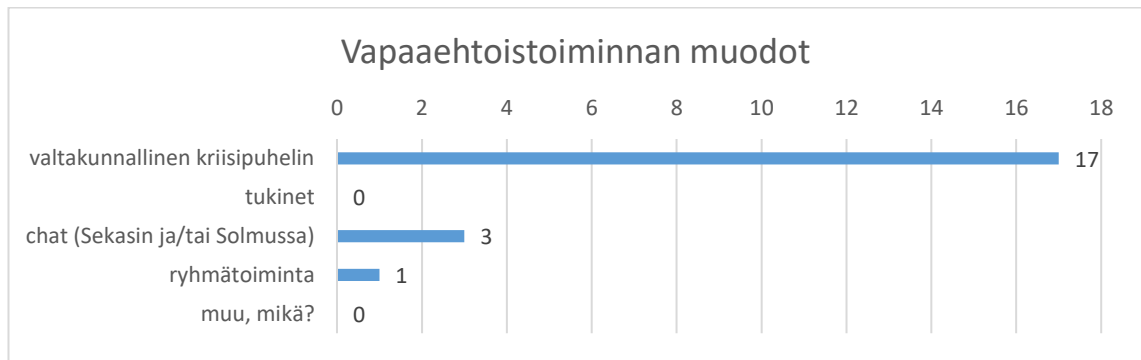
Kaavio 1: Vastaajien ikä

Vastaajista kuusi vastasi osallistuneensa Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoimintaan alle vuoden ajan, neljä 1-2 vuoden ajan, viisi 3-4 vuoden ajan ja kolme yli 5 vuoden ajan (kts. kaavio 2.) Vastaajista valtaosa oli siis melko vastikään toimintaan tulleita vapaaehtoisia.



Kaavio 2: Osallistuminen Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoimintaan vuosina

Vastaajista 17 vastasi valtakunnalliseen kriisipuhelimeen, kolme työskenteli chatissa (Sekasin ja/tai Solmussa) ja yksi vastasi osallistuvansa ryhmätoimintaan. Tukinettiin ja muuhun toimintaan ei kukaan vastannut osallistuvansa. (Kts. kaavio 3.)

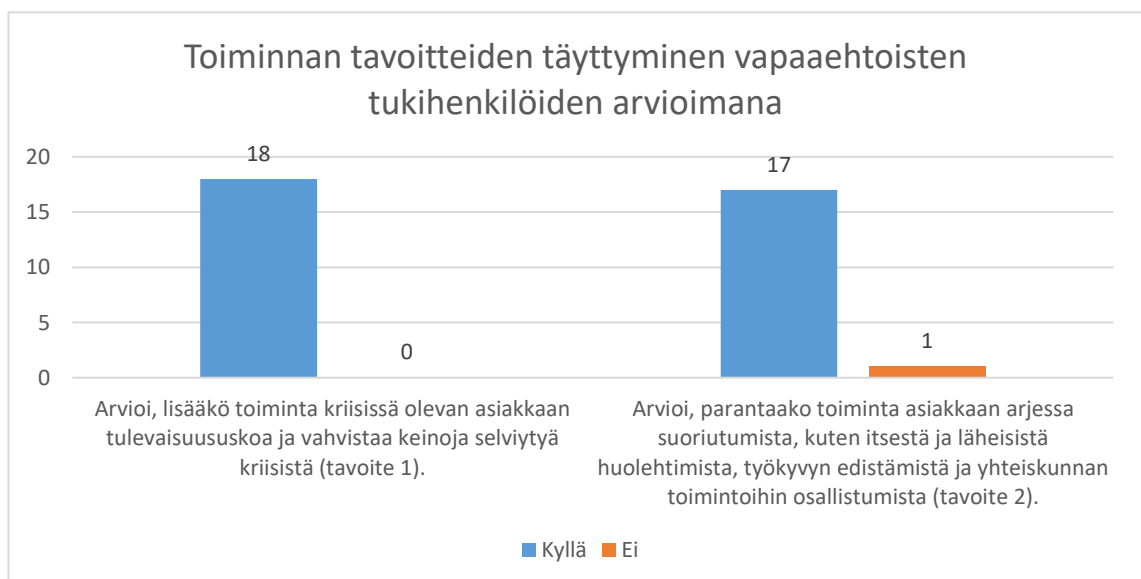


Kaavio 3: Vapaaehtoistoiminnan muodot

7.1 Vaikuttavuus

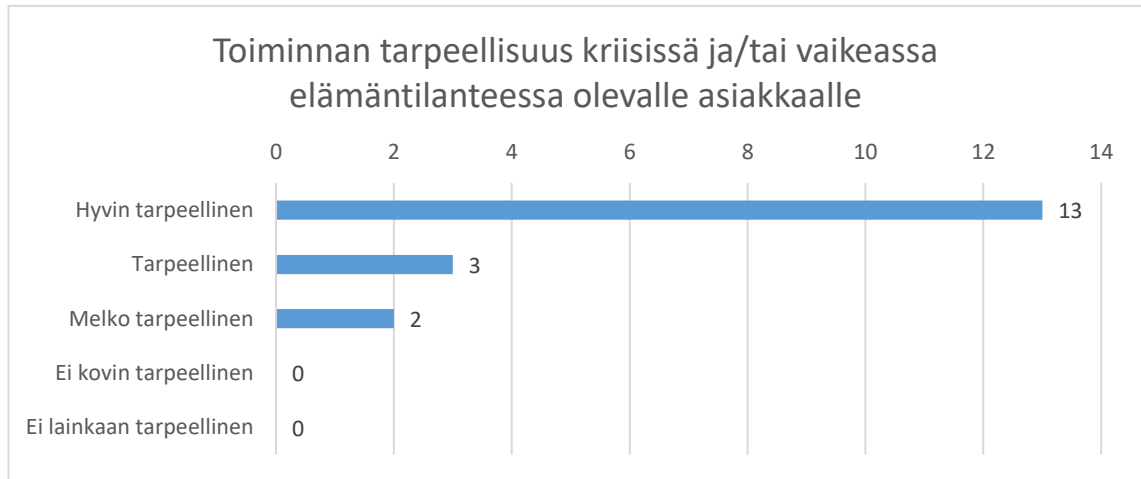
Kyselyn toisessa osiossa vastaajia pyydettiin arvioimaan toiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutumista, toiminnan tarpeellisuutta ja vaikutuksia asiakkaille. Vastaajilta kysyttiin, kuinka toimintaa voidaan kehittää, että se tukee asiakkaiden selviytymistä kriiseistä ja/tai vaikeista elämäntilanteista entistä paremmin.

Kaikki 18 vastaajaa arvioivat, että toiminta lisää kriisissä olevan asiakkaan tulevaisuususkkoa ja vahvistaa keinoja selviytyä kriisistä (1. tavoite). Vastaajista 17 arvioi, että toiminta parantaa asiakkaan arjessa suoriutumista, kuten itsestä ja läheisistä huolehtimista, työkyvyn edistämistä ja yhteiskunnan toimintoihin osallistumista (2. tavoite). Yksi vastaaja arvioi, että toinen tavoite ei toteudu, mutta pyydettyä arviota syystä ei ollut annettu. (Kts. kaavio 4.)



Kaavio 4: Tavoitteiden täyttyminen vapaaehtoisten tukihenkilöiden arvioimana

Vastaajista 13 arvioi toiminnan hyvin tarpeelliseksi, 3 tarpeelliseksi ja 2 melko tarpeelliseksi kriisissä ja/tai vaikeassa elämäntilanteessa olevalle asiakkaalle. Kukaan vastaajista ei arvioinut, että toiminta olisi ei kovin tai ei lainkaan tarpeellista. (Kts. kaavio 5.)



Kaavio 5: Toiminnan tarpeellisuus asiakkaalle

Vastaajilta kysyttiin, millaisia vaikutuksia toiminnalla on kriisissä ja/tai vaikeassa elämäntilanteessa olevalle asiakkaalle. Sisällönanalysissä vaikutuksia löytyi seitsemän: kuulluksi tuleminen, keskusteluavun saaminen, psyykkisen olon parantuminen, selviytymiskeinojen löytäminen, tulevaisuususkon vahvistuminen, arjenhallinnan parantuminen ja hengen pelastuminen.

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoiset tukihenkilöt näkivät, että kriisin kohdanneelle on tärkeää, että joku kuuntelee. Asiakas tulee kuulluksi, hänellä on kuuntelija ja hän kokee, että ei ole yksin. Päivystäjä kuuntelee asiakasta eikä ala vertaamaan asiakkaan tilannetta omaan tilanteeseen.

On tärkeää, että on olemassa joku joka kuuntelee kun kriisi kohtaa.

Hän saa puhua rauhassa asioistaan ja hänellä on kuuntelija.

Keskusteluavun saaminen antaa asiakkaalle mahdollisuuden keskustella ja puhua asioistaan luottamuksellisesti ulkopuolisen kanssa, purkaa oloaan ja tunteitaan. Keskusteluavun kautta asiakas voi joko yksin tai yhdessä päivystäjän kanssa jäsentää tilannettaan ja siihen liittyviä ajatuksia ja tunteita, ja hän saa uusia näkökulmia ja ajatuksia tilanteeseensa.

Ehkä suurin hyöty on siinä, kun asiakkaalla on ulkopuolinen taho, jolle omaa tilannetta kertoa. Tällöin asiat jäsentyvän asiakkaan omassa päässä paremmin ja hänen on helpompi lähteä ratkomaan tai käymään läpi tilannetta ja omia tunteita siihen liittyen.

Usein pelkkä kuuntelu ja keskustelu on merkityksellistä ja monasti soittaja saa uusia näkökulmia elämäntilanteeseensa ja rohkaistuu esim. hakemaan apua uusista tukimuodoista.

Toiminnan vaikutuksena asiakkaan psyykinen olo paranee. Toiminta vähentää asiakkaan ahdistuneisuutta ja pahaa oloa, rauhoittaa, kirkastaa ajatuksia, auttaa suunnittelemaan elämäntilannettaan, voimaannuttaa ja lisää itseluottamusta. Vastauksissa tuotiin esiin, että puhuminen auttaa ja jo mahdollisuus puhua asioista jollekin helpottaa asiakkaan oloa. Toiminnan yhtenä vaikutuksena on selviytymiskeinojen löytyminen. Asiakas saa tietoa uusista tukimuodoista ja oikeista kanavista avun saamiseksi ja voi rohkaistua avun hakemiseen. Asiakasta autetaan löytämään keinoja ja ratkaisuja tilanteeseensa. Asiakas saa tietoa käytännön toimista ja kuinka voi auttaa itseään.

Saa puhumalla purkaa tunteitaan, on joku joka kuuntelee syventyneesti, luotamuksellinen keskustelu ja kenties asiakas saa uuden näkökulman tilanteeseensa tai tietoa kenen tai minkä tahon puoleen kääntyä apua saadakseen.

Toiminta rauhoittaa asiakasta tai tarjoaa keinoja selvitä edes piirun verran eteenpäin.

Toiminta vahvistaa asiakkaan tulevaisuususkoa. Asiakasta autetaan jaksamaan, muuttui hänen tilanteensa tai ei, ja hän saa uskoa tulevaisuuteen ja toivoa selviämiseen. Muita toiminnan vaikutuksia ovat asiakkaan arjenhallinnan paraneminen ja asiakkaan oman tai toisen henkilön hengen pelastuminen.

Voimaannuttaa, herättää uskoa tulevaisuuteen vähentää ainakin tilapäisesti ahdistusta ja pahaa oloa, auttaa selviytymään huomiseen, auttaa soittajaa löytämään keinoja selviytymiseensä, luo tunteen että on ainakin yksi ihminen joka kuuntelee

Kuulluksi tullut ja uusien näkökulmien saanti, esim. ei tee itsemurhaa tai tapa jotain muuta puhelun jälkeen, voimaannuttavaa olen kuullut.

Vastaajilta kysyttiin, miten toimintaa voidaan kehittää, että se tukee asiakkaiden selviytymistä kriiseistä ja/tai vaikeista elämäntilanteista entistä paremmin. Osassa vastauksissa tuotiin esiin, että palvelun kautta tarpeellinen apu on jo saatavilla ja jo nyt tehdään paljon: koulutetaan, annetaan työnohjausta ja virkistäytymistä. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden kouluttaminen erilaisista kriiseistä, olemassa olevista palveluista ja niiden saatavuudesta nähtiin tärkeäksi. Vastausten perusteella tukihenkilöiden kouluttaminen ja jaksamisen tukeminen on tärkeää toiminnan kehittämisessä. Vastausten perusteella asiakkaiden selviytymistä aiempaa paremmin tukisivat myös riittävät ja nykyistä suuremmat vastaajaresurssit.

En osaa sanoa, jos nyt tehdään niin paljon. Koulutetaan, on työnohjausta ja virkistystoimintaa.

Tukihenkilöiden koulutuksella eri aihein.

Vastausmahdollisuuksien lisääminen (lisää resursseja).

Kriisipuhelimen osalta toisen puhelinlinjan perustaminen asiakkaille, joilla ei ole akuuttia kriisiä, nähtiin yhtenä kehittämisen tarpeena. Näin kriisipuhelimen palvelu kohdentuisi akuutissa kriisissä oleville asiakkaille ja muuta keskustelua hakeville soittajille olisi oma linjansa.

Ei tällä kriisipuhelin tavalla millään, jos miettii niitä asiakkaita, jotka kaipaa jutteluseuraa päivittäin, heille pitäisi ehkä perustaa oma linja. Olisi siten tämä linja niille, jotka ovat akuutissa kriisiissä.

Kriisityöntekijöiden saatavuus nähtiin keinona tukea asiakkaiden selviytymistä aiempaa paremmin. Kohtaamiset kriisityöntekijöiden kanssa koettiin tärkeäksi, mutta epäselväksi jäi, tarkoitettiinko tällä vapaaehtoisten, asiakkaiden vai molempien kohtaamista kriisityöntekijöiden kanssa. Tärkeäksi nähtiin kuitenkin, että asiakas voisi tavata kriisityöntekijää kriisikeskuksessa, jos asiakkaan tilanne on hyvin vaikea.

Jos tilanne on todella vaikea, olisi hyvä saada keskusteluapua esim. kriisikeskuksen työntekijältä kriisikeskuksessa.

Yhteiset kohtaamiset kriisityöntekijöiden kanssa tärkeitä sekä koulutus.

7.2 Koulutus, tuki ja ohjaus, työnohjaus, välineet, työympäristö

Kolmannessa osassa vastaajilta pyydettiin näkemystä koulutuksen, tuen/ohjauksen, työnohjauksen ja välineiden riittävydestä tehtävien tueksi. Vastaajilta kysyttiin, missä ympäristöissä he ovat tehneet vapaaehtoistoimintaa sekä arviota Mikkelin kriisikeskuksen työtilojen toimivuudesta. Lisäksi kyselyssä kysyttiin kokemuksia kotona tehdystä vapaaehtoistoiminnasta ja koronapandemian vaikutuksista toimintaan. Koronapandemian vaikutuksia vapaaehtoistoiminnan tekemiseen/osallistumiseen ei tässä opinnäytetyössä kuitenkaan käsitellä, vaan kysymykset on laadittu tuloksellisuus- ja vaikuttavuusselvitystä varten.

7.2.1 Koulutus

Vastaajista 17 arvioi saaneensa riittävästi koulutusta, joka tukee heitä tehtävissään. Vastaajista 1 arvioi, että ei ole saanut riittävästi koulutusta tehtäviinsä. Etäkoulutusta ei koettu riittävänä ja annettuna kehittämisehdotuksena oli kouluttamisen toteuttaminen ensisijaisesti paikan päällä.

Vastaajilla oli toiveita erilaisista koulutusten aiheista. Erilaisista aiheista saadut koulutukset yleisesti ottaen nähtiin tärkeänä. Koulutusta toivottiin mielenterveydestä, josta mainittuina mielenterveyden moninaiset haasteet, masennus ja ahdistuneisuus. Muita aiheita olivat rikoksen uhrin kohtaaminen, seksuaalisuuden ja sukupuolisuuden moninaisuus, parisuhteiden ongelmat. Yksinäisyys aiheena oli toivottu koulutuksen aihe. Vapaaehtoisten toiveena oli saada tietoa ikäihmisten yksinäisyydestä sekä kuinka kohdata ja auttaa yksinäisyydestä kärsivää, heitä koettiin olevan paljon. Näiden lisäksi valtakunnalliset käytännöt oli yksi toivottu aihe. Vastauksista ei kuitenkaan selvinnyt tarkemmin, mitä käytäntöjä tarkalleen ottaen tarkoitetaan. Koulutusta toivottiin myös vuorovaikutustaidoista, kuten asiakkaiden esiin tuomista vuorovaikutusongelmista mutta myös puhetaidoista ja asiakkaiden rohkaisusta. Vastauksissa tuli esiin näkemyksiä, että elämäkokemuksesta ja monipuoliset neuvoista on työssä apua, ja että jo nykyään on tarjolla riittävät mahdollisuudet tietoon ja koulutukseen. Työnohjauksen rinnalle toivottiin pienryhmämuotoista koulutusta epävarmuutta herättäneistä kohtaamisista, eli asioista, jotka ovat jääneet askarruttamaan tai herättänyt kysymyksen, onko annettu apu ollut oikeanlaista.

Mielestäni tämä on työ mitä ei voi täysin opettaa vaan jokaisen täytyy löytää se oma väylä, on hyvä että annetaan paljon neuvoja joista lähteä itse kehittämään. Jos jostain haluaisin lisää koulutusta niin se olisi ehkä vanhempien ihmisten yksinäisyys ja miten siihen voi tuoda apua

Kokemuksen karttuessa olisi hyvä tuoda asioita esiin, jotka ovat askarruttaneet ja on epävarma onko antamani apu ollut oikeanlainen. Tätä kyllä käsitellään työnohjauksissa, mutta ei koulutuksellisesti ja vain pienellä porukalla.

7.2.2 Tuki ja ohjaus

Vastaajista 16 arvioi saaneensa riittävästi tukea/ohjausta, joka tukee heitä tehtävissään. Vastaajista 1 arvioi, että ei ole saanut riittävästi tukea/ohjausta tehtäviinsä, ja kehittämisehdotuksena oli uusia koronan vuoksi sivuun jääneet aiheet. Vastaajista 1 ei osannut sanoa, onko saanut riittävästi tukea/ohjausta, joka tukee häntä tehtävissään. Kolmessa avoimissa vastauksissa tuotiin esiin kokemus tuen ja ohjauksen riittävydestä ja yhdessä avoimessa vastauksessa kokemus tuen ja ohjauksen laadukkuudesta. Jatkotoiveina toivottiin henkilökohtaisia keskusteluja ja ylipäänsä keskustelu käydyistä puheluista takapäivystäjän kanssa oman päivystysvuoron jälkeen nähtiin tärkeäksi. Mahdollisuus välittömään purkuun päivystysvuoron jälkeen takapäivystäjän kanssa tuotiin myös esiin vastauksissa kehittämistoiveena. Myös koulutuksia eri aiheista omalla paikkakunnalla toivottiin.

Henkilökohtainen keskustelu olisi paikallaan.

Olisi hyvä, että varmistettaisiin mahdollisuus saada purkaa puhelut välittömästi päivystyksen jälkeen.

7.2.3 Työnohjaus

Vastaajista 17 arvioi saaneensa riittävästi työnohjausta, joka tukee heitä tehtävissään. Yksi vastaaja vastasi, että ei osaa sanoa, koska on vasta aloittanut toiminnassa.

Vastaajilta kysyttiin, millaisia vaikutuksia työnohjauksella on ollut heidän tehtävien tekemiseen. Vastausten perusteella työohjaukset koetaan tärkeänä asiana erityisesti vapaaehtoisuutta aloittaessa ja työnohjaajaan ollaan tyytyväisiä. Vain yhdessä vastauksessa nousi esiin kokemus, että työnohjausta ei ole koettu kovin merkittävänä, minkä perusteena oli vaihtelu omassa motivaatiossa. Työnohjauksen vaikutuksiksi löytyi sisällönanalyysissä kolme teemaa: jaksamisen tukeminen, toisilta oppiminen, yhteisöllisyyden lisääminen.

Työnohjauksen tärkeänä vaikutuksena on vapaaehtoisten jaksamisen tukeminen. Vastauksissa kerrottiin, että työohjaukset vähentävät ahdistuneisuutta, niissä voidaan purkaa yhteydenottoja ja niiden herättämiä tunteita ja esimerkiksi toistuvaissoitajien aiheuttamaa turhautuneisuutta. Kielteisenä koettujen tunteiden purkamisen ohella työnohjauksilla on myös kannustava ja rohkaiseva vaikutus vapaaehtoistoimintaan osallistuville ja niistä löydetään yhteistä iloa.

Varsinkin ensimmäisten puheluiden jälkeen työnohjauksella oli suuri rooli. On tärkeää, että puheluiden herättämät tunteet saa purkaa.

Kannustava ja rohkaiseva, löydämme yhteistä iloa.

Työnohjauksilla on toisilta oppimista tukeva vaikutus. Työnohjauksissa jaetaan kokemuksia, tehtävän kannalta oleellista tietoa, ajatuksia ja näkökulmia toisten kanssa. Niissä on mahdollista pohtia yhdessä asioita. Vapaaehtoisten joukossa koettiin, että yhteinen jakaminen puolestaan avaa uusia ajatuksia ja näkökulmia.

Olen saanut purkaa ja pohtia erinäisiä asioita muiden vapaaehtoisten ja työntekijöiden kanssa, moni asia on auennut paremmin, kun siitä on päässyt keskustelemaan. Myös toisten tuki on todella tärkeää.

Työnohjauksilla on yhteisöllisyyttä lisäävä vaikutus. Niissä on mahdollisuus tavata toisia vapaaehtoisia ja jutella toisten vapaaehtoisten kanssa. Työohjaukset mahdollistavat kontaktin työn raskauden tuntevaan taustayhteisöön. Tuttuun työnohjausryhmään ollaan tyytyväisiä ja sen kautta on opittu tuntemaan toisia vapaaehtoisia.

Työnohjaus on hyvä hetki purkaa puheluita, kuunnella ja tavata muita päiväystäjiä

Työnohjaus on minusta todella tärkeää koska se antaa mahdollisuuden tukeen ja yhteisöön ympärillä joka ymmärtää työn raskauden

7.2.4 Välineet

Vastaajista 17 arvioi työssä käytettävien välineiden tukevan heitä tehtävissään. Yksi vastaaja oli vastannut, että ei osaa sanoa, tukevatko välineet häntä tehtävissä. Kehittämisehdotuksia ei ollut annettu.

7.2.5 Työympäristö

Kyselyssä kysyttiin arviota Mikkelin kriisikeskuksen työtilan toimivuudesta. Kyselyssä kysyttiin myös, missä työympäristöissä vastaajat ovat tehneet vapaaehtoistoimintaan kuuluvia tehtäviä ja millaisia kokemukset vapaaehtoistoiminnan tekemisestä kotona ovat olleet.

Vastaajista 17 on tehnyt vapaaehtoistoimintaan kuuluvia tehtäviä Mikkelin kriisikeskuksella, 7 kotona, ja 2 vastaajaa osallistunut tapahtumiin ja myös toiminut muissa järjestöissä. Mikkelin kriisikeskuksen työtilat arvioivat toimiviksi 17 vastaajaa. 1 vastaaja vastasi en osaa sanoa, mutta syytä ei ollut annettu.

Koronapandemian myötä osa vapaaehtoisista tukihenkilöistä on vastannut valtakunnalliseen kriisipuhelimeen kotoa. Kotipäivystyksen kokemukset olivat myönteisiä, ja se koettiin hyvänä ja omaan elämäntilanteeseen toimivana vapaaehtoistoiminnan muotona. Selkeät rutiinit ja työrauha koettiin tärkeäksi kotipäivystämässä, sekä tehtävästä irrottautuminen ja siihen keskittyminen helppona. Vastauksissa toivottiin, että kotipäivystystä voitaisiin jatkaa myös poikkeusolojen jälkeen.

Erittäin hyvä mahdollisuus; mielelläni jatkaisin poikkeusajan jälkeenkin.

Kokemukset ovat hyviä, on ollut helppo keskittyä sekä myös irrottautua.

Chatissa työskentely kotoa käsin koettiin mielekkäämpänä kuin kriisikeskuksella tehtynä. Työrauhan varmistaminen kuvattiin helppoa ja samoin purkukeskusteluiden käyminen, joka käytiin Sekasin-chatin tiimin kanssa.

Se on toiminut ihan ok. Chattiin on helppo sulkeutua ja sopia kumppanin kanssa työrauhasta. Voin käydä purkukeskustelut chatin kautta, joten en tarvitse rauhallista tilaa puheluille.

7.3 Vapaaehtoisten tukihenkilöiden näkemyksiä toiminnasta ja sen kehittamisestä

7.3.1 Motivaatio ja sitoutuminen

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisia motivoi halu auttaa, mikä tuli esiin 12 vastauksessa 18:sta. Toiminnassa motivoi halu auttaa ja tukea kanssaihmistä. Toiminnassa nähtiin mahdollisuus käyttää omaa elämän- ja työkokemusta toisten auttamiseen. Toiminnassa motivoi hyvä mieli hyvän tekemisestä. Hyvää mieltä saatiin auttamisesta, hyvän tekemisestä, avuksi oleminen ja hyödyllisyyden kokemuksista sekä asiakkailta saadusta palautteesta. Hyvien asioiden tekemisen nähtiin tuovan merkitystä ja iloa omaan elämään. Toiminnassa monia motivoi työn tärkeys. Tärkeyttä kuvattiin vastauksissa kokemuksena työn/toiminnan tarpeellisuudesta, tärkeydestä ja merkityksellisyydestä niin yksilön kuin yhteiskunnan tasolla. Vapaaehtoistoiminnassa motivoivana pidettiin sitä, että toiminta on kiinnostavaa, mielekästä ja itselle sopivaa. Toiminta nähtiin mielekkäänä kansalaistoimintana. Vapaaehtoistoiminnassa motivoi tehtävän haasteellisuus ja osaamisen kehittäminen, kuten uusien asioiden oppiminen, ammatillinen kehittyminen ja kokemukset, joista on hyötyä omiin opintoihin. Myös henkilökohtainen kasvu nousi yhdeksi teemaksi, jolloin oma henkinen kasvu ja itsensä kehittäminen ylipäänsä ja ihmisten kohtaajana mainittiin. Vapaaehtoistoiminnassa Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisia motivoi vapaaehtoistoiminnan sosiaaliset kontaktit, kuten kiinnostavat keskustelut, toisten tapaaminen ja kriisiapua toisille mahdollistavaan yhteisöön kuuluminen. Motivoivana koettiin myös mahdollisuus kehittää toimintaa. Motivaation syyksi mainittiin myös vapaaehtoiseihin kohdistuva huolenpito, mikä ilmenee hyvin organisoituna toimintana, vapaaehtoisten kouluttamisena, työnohjauksen ja muun tuen järjestämisenä.

Haasteellinen tehtävä, hyvä mieli myös itsellä, jos/kun on ollut avuksi ja oma henkinen kasvu.

Mielen hyvinvointi kiinnostaa minua ja tässä vapaaehtoistyössä ollaan sen asian äärellä. Lisäksi toiminta on hyvin järjestetty, meidät on koulutettu, koulutetaan koko ajan ja saamme työnohjausta ja muutakin tukea. Ja tietenkin se halu auttaa kanssaihmisää.

7.3.2 Sitoutuminen

Sitoutumisen syiksi vastauksissa osoittautui erityisesti vapaaehtoiseihin kohdistuva huolenpito. Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoiset tukihenkilöt kokevat, että heistä pidetään huolta, heitä koulutetaan, tuetaan ja ohjataan, ja heille järjestetään työnohjausta ja virkistystoimintaa. Yhtenä sitoutumisen syynä mainittiin saatu arvostus ja positiivinen palaute, jota saadaan sekä työntekijöiltä että yhteydenottajilta. Yksi sitoutumisen syistä liittyi yhteisöön: mukavat ja osaavat kollegat, kannustava ilmapiiri ja hyvä yhteishenki, sekä kokemus omasta tärkeydestä yhteisössä mainittiin vastauksissa. Yhtenä syynä sitoutumiselle mainittiin tarjolla olevan

toiminnan soveltuvuus itselle: Mikkelin kriisikeskuksessa tarjolla oleva vapaaehtoistoiminnan sisältö ja muoto koetaan itselle sopivina. Muita sitoutumisen syitä olivat tehtävän haastavuus ja mahdollisuus kehittyä ja kouluttautua. Paikallisuus oli yksi selittävä syy sitoutumiselle. Toiminta järjestetään omalla kotipaikkakunnalla ja halutaan osallistua paikallisen toimijan kautta. Työn tärkeys, mihin liittyy myös oma aiempi kokemus avun tarpeesta, mainittiin sitoutumisen syynä.

Pidän vapaaehtoistyön muodosta, mikä kriisikeskuksella on tarjota. Mikkelin kriisikeskuksella myös ymmärretään, miten tärkeää on huolehtia vapaaehtoistyöntekijän hyvinvoinnista.

Työ on tärkeää

Asuinpaikka ja mukavat ja osaavat ihmiset

7.3.3 Antaminen ja saaminen

Vapaaehtoistoiminnan kautta vapaaehtoiset kokivat antavansa sosiaalista ja emotionaalista tukea asiakkaille. Sosiaalinen tuki toteutui annettaessa luottamuksellisuutta, apua, tukea, neuvoja, ajatuksia ja näkökulmia sekä helpotusta vaikeaan oloon. Emotionaalinen tuki toteutui hyvän kohtaamisen, turvan, toivon ja elämisen voiman antamisen kautta. Vapaaehtoisten kesken annettuja asioita olivat yhteisöllisyys, johon liittyvät muun muassa ystävyys ja yhdessäolo, sekä vertaistuki, johon liittyy vertaistuki, kokemusten ja tiedon jakaminen. Vapaaehtoistoiminnassa annetaan omaa sitoutumista ja aikaa toiminnalle ja organisaatiolle.

Toivottavasti helpotusta oloon ja avaimia uusiin, valoisiin näkökulmiin hankalissa elämäntilanteissa.

Kriisipuhelimeen soittaville ja Sekasin-chattiin kirjoittaville kuuntelua, tukea ja pyydettyä neuvoa. Toisille vapaaehtoisille vertaistuen mahdollisuuden sekä joskus lisää tietoa puolin ja toisin.

Yhteisöllisyyttä ja ystävyyttä.

Vapaaehtoistoiminnasta saatiin hyvää mieltä, jota saadaan auttamisesta ja hyödyllisyydestä. Toiminnan koettiin tukevan henkilökohtaista kasvua, kuten uusien näkemysten saamista, erilaisuuden sietämistä, elämän tarkoituksen syvenemistä, elämäkokemuksen kartuttamista, ihmisenä kehittymistä ja kasvua, yhteiskunnan toiminnan pohtimista. Vapaaehtoistoiminnan kautta saatiin sosiaalisia kontakteja: tukea-antava yhteisö, uusia sosiaalisia kontakteja ja kokemuksen joukkoon ja tärkeään asiaan kuulumisesta. Toiminnan mainittiin myös kehittävän omia vuorovaikutustaitoja kuten empatiaa, rohkaisua, asioiden sanottamista ja joustavuutta. Toiminnan kautta saatiin elämyksiä ja mielekästä toimintaa arkeen, ja vapaaehtoistoiminta

koetaan mielekkäänä kansalaistoimintana. Vapaaehtoistoiminnassa voitiin vahvistaa osaamista ja saada kokemusta, joka voi olla hyödyksi omassa ammatissa ja työelämässä. Muita toiminnasta saaduista asioista olivat tunne oman elämän mallillaan olemisesta.

Ystäviä, elämyksiä, tunne kuulua isompaan joukkoon.

Saan vertaistukea toisilta vapaaehtoisilta, apua ja tukea työntekijöiltä ja mielekästä tekemistä arkeen, sekä kokemusta, joka voi auttaa minua tulevaisuudessa työelämässä. Lisäksi se tunne kun saa positiivista palautetta on aivan upea, oli kyseessä millainen kriisi tahansa.

Antaessaan saa - hyvä mieli! Kehityn esim. vuorovaikutustaidoissa.

7.3.4 Toimivat asiat

Vastausten perusteella Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoiminnassa on tällä hetkellä paljon toimivia elementtejä. Kolmessa vastauksessa kerrottiin, että kaikki toimii ja vastausten joukossa kerrottiin, että vapaaehtoisista vastaava henkilö panostaa tähän paljon. Rauhallinen työympäristö ja työvuorojen varaamisen käytännöt koettiin toimivina. Työvuorojen varaamisen käytäntöjä olivat muun muassa mahdollisuus varata itselle sopivat vuorot, vaihtaa vuoroja toisten kanssa ja sähköinen kalenterivarausjärjestelmä. Vapaaehtoiisiin kohdistuvaan huolenpitoon oltiin kokonaisuutena tyytyväisiä: huolenpito, koulutus, tukipalaverit, työnohjaus, sekä laadukas ja saatavilla oleva tuki ja ohjaus mainittiin. Kriisityöntekijöistä ja vapaaehtoisista koostuva yhteisö kokonaisuutena koettiin toimivana: yhteisöllisyys, ihmisläheisyys, kollegat, helposti lähestyttävä kriisikeskuksen henkilökunta mainittiin toimivina asioina. Tiedonkulku ja koordinointi koetaan toimivana ja vastauksissa mainittiin muun muassa kotipäivystäjien WhatsApp-ryhmä, joka on koettu hyvänä. Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoimintaan mukaan tuleminen koettiin vastausten perusteella helppona. Vastausten perusteella vapaaehtoisten joukossa koettiin, että heistä pidetään huolta, heihin kohdistuva arvostus on suurta ja heillä on tärkeä rooli kriisikeskuksen toiminnassa.

Meistä vapaaehtoisista pidetään todella hyvä huoli.

Saa vapaasti valita itselle sopivat päivystykset.

Kaikki toimii loistavasti, (nimi poistettu) panostaa tähän tosi paljon.

7.3.5 Kehittämistarpeet

Neljässä vastauksessa kehittämistoiveista mainittiin, että kehittämistoiveita ei osata sanoa. Neljässä vastauksessa tuotiin esiin, että kehittämistarpeita ei ole. Toisin sanoen noin puolilla vastaajista ei ollut kehittämisideoita toimintaa varten.

Kehittämistoiveina mainittiin lisä- ja teemakoulutukset sekä mahdollisuus välittömään purkuun päivystysvuoron jälkeen. Yhtenä kehittämistoiveena nousi esiin vapaaehtoisten välisen yhteisöllisyyden ja tuttuuden lisääminen esimerkiksi yhteisen ajanvieton kautta pienten tarjoilujen kera. Yhdessä vastauksista tuli esiin, että vapaaehtoisten välinen ilmapiiri koetaan jäykkänä ja varautuneena. Mahdollisuutta kriisipuhelimen päivystämiseen kotona toivottiin nyt ja jatkossa. Yöttömän yön päivystykset koettiin mielekkäänä ja niitä toivottiin enemmän. Toiminnan kehittämisen ei toivottu aiheuttavan lisäkustannuksia. Vastauksissa esitettiin myös toiveita asioista, jotka jo toteutuvat. Esimerkiksi että kriisipuhelin olisi auki vuorokauden ympäri.

Puheluiden purku välittömästi päivystysten jälkeen, niin että siihen varataan 15min. Vapaaehtoistyöntekijöiden välille enemmän toisiin tutustumista, nyt ilmapiiri aika jäykkä ja varautunut.

Mahdollisesti lisä koulutuksia ja jatkossakin olisi hyvä jatkaa tätä, että voi kotoa käsin myös päivystää kriisipuhelimessa. Myös ”yöttömän yön” eli niitä yönön asti päivystyksiä olisi mukava olla enemmän.

7.3.6 Kuormittavat tilanteet

Kuormittavina toiminnassa koettiin vaikeita aiheita sisältävät keskustelut, kuten itsemurhat ja hyväksikäyttö. Kuormittavina koettiin myös yhteydenotot, jotka herättävät auttajassa avuttomuuden tunnetta sekä tilanteet, jolloin yhteydenottaja ei ota tukea vastaan tai myönteisiä näkökulmia ei tahdo löytyä, tai yhteydenottaja antaa negatiivista palautetta vapaaehtoiselle. Jääminen vailla mahdollisuutta purkaa päivystysvuoroa samoin kuin syyllisyys oman vuoron perumisesta, koettiin yhtä lailla kuormittavaksi. Kuudessa vastauksessa kerrottiin, että vapaaehtoistoiminnassa ei koeta kuormittavuutta ja yhdessä, että vapaaehtoistoiminta antaa voimavaroja ja vaihtelua arkeen.

Puhelut, joissa emme löydä mitään eteenpäin suuntaavaa positiivista näkökulmaa.

Kun joutuu perumaan itselle varatun päivystysajan, syyllisyys jos sairastuu eikä pääse paikalle, negatiiviset palautteet asiakkailta, vaikka on omasta mielestään tehnyt parhaansa ja oikein.

En koe kuormitusta tästä tehtävästä - päinvastoin, se on voimavara ja vaihtelua arkeen.

7.3.7 Vetovoimaisuuden lisääminen

Vapaaehtoisilta kysyttiin, kuinka toimintaa voisi kehittää vetovoimaisemmaksi. Vastaaajien keskuudessa tärkeänä pidettiin vapaaehtoisten riittävyttä muuttuvissa elämäntilanteissa. Vastauksissa myös tarkasteltiin kriittisesti vetovoimaisuuden lisäämisen tarpeellisuutta. Vastauksissa pohdittiin, että toiminta joko vetää puoleensa tai ei, eikä siihen tule houkutella niin sanotusti väärin perustein.

Mielestäni ei mitenkään, sen joko kokee omakseen tai sitten ei.

Huh mikä kysymys. Vapaaehtoistyöhön hakeutuu tietyn tyyppiset henkilöt, sen olen huomannut, enkä usko, että he etsivät vetovoimaisuutta - mitä sillä nyt tarkoitetaan. Tätä työtä tehdään suurella sydämellä ja hyvällä mielellä antaen/ottaen. Tuota pitäisi mieltä isommassa tiimissä.

Keinoiksi lisätä vapaaehtoistoiminnan vetovoimaisuutta ehdotettiin toiminnasta ja sen eri muodoista tiedottamista lehdessä, tapahtumissa, tilaisuuksissa, sosiaalisessa mediassa sekä oppilaitoksissa. Vapaaehtoisten osallistaminen näihin tilaisuuksiin kertomaan toiminnasta, tuotiin esiin. Vapaaehtoisten välinen aitoon yhteisöllisyyteen panostaminen, samoin kuin työn tärkeyden ja merkityksellisyyden esille tuominen, koettiin tärkeäksi vetovoimaisuuden lisäämisessä.

Vaikea kysymys, ihmisten vapaa-ajasta on niin paljon kilpailua. Itse ajattelisin, että säännöllinen esilläolo erilaisissa tapahtumissa ja somessa on hyvä juttu ja sitä jo tehdäänkin paljon. Tietenkin me vapaaehtoiset olemme hyviä kertomaan toiminnasta, sitä voisi hyödyntää enemmän. En tiedä miten, mutta tällainen ajatus tuli mieleen.

Jos vapaaehtoistyöntekijöiden välillä olisi aitoa yhteisöllisyyttä ja toisten tukemista, välittömyyttä ja ystävyyttäkin, eli syvällisempää tutustumista muihin (nyt pelkkä etunimi, pinnallista) mukavia yhteisiä menoja, enemmän yhteisiä keskusteluja (ei välttämättä aina työnohjaustarkoituksessa).

7.3.8 Vapaa sana

Kyselyssä vastaajilla oli myös mahdollisuus vapaaseen sanaan. Vastauksissa kiitettiin tutkimuksesta, kriisikeskusta vapaaehtoisten jaksamisesta huolehtimisesta ja hyvistä puitteista tehtävän tekemiseen. Toimintaan mukaan lähtemiseen ollaan tyytyväisiä.

Iso Kiitos meidän vapaaehtoisten jaksamisen ylläpitämisestä. Olette ihania ihmisiä!

Kiitos! Puitteet tehdä tätä työtä ovat hyvät!

Kriisikeskuksen toimintaa kuvailtiin tärkeänä, arvokkaana, säilyttämisen ja kehittämisen arvoisena toimintana, jolla tärkeä asema ihmisten hyvinvoinnille ja pärjäämiselle. Vastauksissa toivottiin, että toimintaa tuettaisiin taloudellisesti nykyistä enemmän.

Kriisikeskukset tekevät niin hyvää työtä niin pienillä rahoilla, että toivottavasti joskus saataisiin arvostusta myös "ylemmältä" taholta rahallisesti. Viesti jonka haluaisin viedä eteenpäin on se että tässä maassa on niin paljon ihmisiä eri tasoisen ongelmien kanssa, he tarvitsevat edes juttu seuraa. Paha olo, se ei näy ulos päin tai tilastoissa, heillä on sanottavaa ja he tarvitsevat apua ja heidän kuuluisi sitä saada. Miettien, jos samoja tilanteita tapahtuisi itselle niin tarvitsisin apua.

Tärkeää työtä ja toivoisin että sille saataisiin tukea enemmän, koska ihmisten hyvinvointi/pärjääminen on tärkeää. Etenkin nuorten joilla elämä on vielä alussa, toivoisin saavan apua ongelmiin.

8 Yhteenveto tuloksista

Kyselyn kohderyhmänä oli 21 Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoista tukihenkilöä, jotka ovat osallistuneet Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoimintaan vuonna 2020. Vastauksia kyselyyn saatiin 18 kappaletta. Aineiston kerättiin Webropol-kyselynä, joka sisälsi määrällisiä ja laadullisia kysymyksiä. Aineiston analyysi painottui laadulliseen ja tehtiin aineistolähtöisen sisälönanalyysin keinoin. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuudesta, kartoittaa vapaaehtoisten näkemyksistä toiminnasta ja tuottaa ideoita vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen, jotta toiminta koetaan motivoivana ja vetovoimaisena ja siihen halutaan sitoutua.

8.1 Vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuus

Kaikki vastaajat arvioivat, että toiminta lisää kriisissä olevan asiakkaan tulevaisuususkoa ja vahvistaa keinoja selviytyä kriisistä (toiminnan 1. tavoite). Vastaajista 17 arvioi, että toiminta parantaa asiakkaan arjessa suoriutumista, kuten itsestä ja läheisistä huolehtimista, työkyvyn edistämistä ja yhteiskunnan toimintoihin osallistumista (toiminnan 2. tavoite). Yksi vastaaja arvioi, että toinen tavoite ei toteudu, mutta pyydettyä arviota syystä ei ollut annettu.

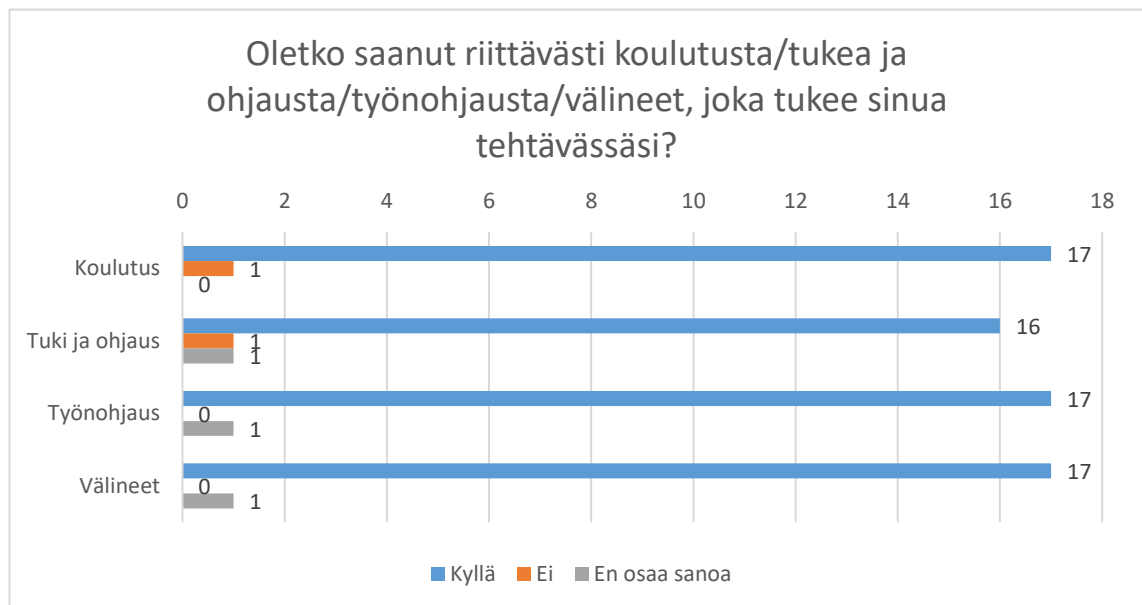
Vapaaehtoisista valtaosa kokee toiminnan olevan erittäin tarpeellista kriisissä ja/tai vaikeassa elämäntilanteessa olevalle asiakkaalle ja loput melko tarpeelliseksi ja tarpeelliseksi. Toiminnan vaikutuksia kriisissä/vaikeassa elämäntilanteessa olevalle asiakkaalle ovat kuulluksi

tuleminen, keskusteluavun saaminen, psyykkisen olon parantuminen, selviytymiskeinojen löytäminen, tulevaisuususkon vahvistuminen, arjenhallinnan parantuminen ja hengen pelastuminen.

Osa Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisista tukihenkilöistä kokee, että toiminnan kautta tarvittava apu on jo saatavilla. Jotta toiminta vastaisi entistä paremmin asiakkaiden tarpeita, pidetään tärkeänä vapaaehtoisten tukihenkilöiden osaamisen ja jaksamisen tukemista, riittäviä ja nykyistä suurempia vastaajaresursseja sekä kriisityöntekijän saatavuutta. Kriisipuhelimen osalta toisen puhelinlinjan perustaminen muuta kuin kriisikeskustelua tarvitseville asiakkaille nähtiin keinoksi kohdentaa palvelu oikealle asiakasryhmälle.

8.2 Koulutus, tuki ja ohjaus, työnohjaus, välineet ja työympäristö tehtävän tekemiseen

Selkeä enemmistö Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisista tukihenkilöistä kokee saavansa riittävää koulutusta, välineitä, tukea ja ohjausta sekä työnohjausta tehtäviensä tueksi (kts. kaavio 6).



Kaavio 6: Vapaaehtoisten tukihenkilöiden arvio koulutuksen, tuen ja ohjauksen, työnohjauksen ja välineiden riittävästä ja tarkoituksenmukaisuudesta tehtävän tukena

Koulutuksen toteuttamista toivotaan paikan päällä etäyhteyden sijaan. Lisä- ja teemakoulutusta toivotaan mielenterveydestä, rikoksen uhrin kohtaamisesta, seksuaalisuuden ja sukupuolisuuden moninaisuudesta, valtakunnallisista käytännöistä, yksinäisyydestä, parisuhteiden ongelmista sekä vuorovaikutustaidoista. Työnohjauksen rinnalle toivottiin pienryhmämuotoista koulutusta epävarmuutta aiheuttaneista kohtaamisista.

Tuen ja ohjauksen jatkotoiveina toivottiin henkilökohtaisia keskusteluja ja koulutuksia eri aiheista omalla paikkakunnalla. Tuen ja ohjauksen osalta toivottiin myös mahdollisuutta välittömään purkuun päivystysvuoron jälkeen takapäivystäjän kanssa.

Työnohjaus koettiin tärkeäksi asiaksi ja erityisesti vapaaehtoistoimintaa aloittaessa. Oman motivaation ollessa vaihteleva työnohjausta ei koettu merkittävänä. Työnohjauksen vaikutuksia olivat toisilta oppiminen, jaksamisen tukeminen, yhteisöllisyyden vahvistaminen. Tuttu työnohjausryhmä koetaan hyvänä ja työnohjaajaan ollaan tyytyväisiä.

Mikkelin kriisikeskuksen työympäristö koetaan rauhallisena ja toimivana. Kokemukset vapaaehtoistoiminnan toteuttamisesta niin chatin kuin kriisipuhelimen osalta kotoa on nähty myönteisenä asiana. Kriisipuhelimen päivystämisen mahdollisuutta kotoa käsin toivotaan nyt ja poikkeusolojen jälkeenkin.

8.3 Näkemykset toiminnasta ja sen kehittämistarpeista

Vastausten perusteella Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisia motivoi halu auttaa, hyvä mieli hyvän tekemisestä, työn tärkeys, toiminta on kiinnostavaa, mielekästä ja itselle sopivaa, tehtävän haasteellisuus, osaamisen kehittäminen, henkilökohtainen kasvu, sosiaaliset kontaktit, mahdollisuus kehittää toimintaa, vapaaehtoiisiin kohdistuva huolenpito. Sitoutumisen syiksi vastauksissa osoittautuivat vapaaehtoiisiin kohdistuva huolenpito, arvostus ja positiivinen palaute, yhteisö, toiminnan soveltuvuus itselle, tehtävän haasteellisuus ja mahdollisuus kehittyä ja kouluttautua, paikallisuus ja työn tärkeys.

Vapaaehtoistoiminnan kautta vapaaehtoiset kertoivat antavansa yhteydenottajille sosiaalista ja emotionaalista tukea asiakkaille. Vapaaehtoisten kesken annettavia asioita olivat yhteisöllisyys ja vertaistuki. Vapaaehtoistoiminnassa nähtiin annettavan omaa sitoutumista ja aikaa toiminnalle. Vapaaehtoistoiminnasta vapaaehtoiset tukihenkilöt vastasivat saavansa itselleen hyvää mieltä, tukea henkilökohtaiseen kasvuun, sosiaalisia kontakteja, mahdollisuuden kehittää omia vuorovaikutustaitoja, elämyksiä, mielekästä toimintaa, osaamisen kehittämistä, kokemusta, josta voi olla hyötyä työssä ja opinnoissa, sekä tunne oman elämän mallillaan olemisesta.

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisten tukihenkilöiden mukaan vapaaehtoistoiminnassa toimivia asioita ovat rauhallinen työympäristö, työvuorojen varaamisen käytännöt, huolenpito (sis. koulutus, tuki ja ohjaus, työnohjaus), vapaaehtoisista ja työntekijöistä koostuva yhteisö, tiedonkulku ja koordinointi ja mukaan tuleminen helppous. Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoiset tukihenkilöt kokevat toimivaksi saamansa huolenpidon ja arvostuksen. He kokevat omaavansa tärkeän roolin kriisikeskuksen toiminnassa.

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoiminnan kehittämistoiveina mainittiin lisä- ja teema-koulutukset, mahdollisuus välittömään purkuun päivystysvuoron jälkeen, vapaaehtoisten välisen yhteisöllisyyden ja tuttuuden lisääminen, mahdollisuutta kriisipuhelimen päivystämiseen kotona nyt ja jatkossa, yöttömän yön päivystysten lisäämistä. Vastauksissa esitettiin myös toiveita asioista, jotka jo toteutuvat, esimerkiksi että kriisipuhelin olisi auki vuorokauden ympäri.

Kuormittavina toiminnassa koettiin vaikeita aiheita sisältävät keskustelut, auttajassa avuttomuuden tunnetta herättävät keskustelut, sekä tilanteet, jolloin yhteydenottaja ei ota tukea vastaan tai myönteisiä näkökulmia ei tahdo löytyä. Muita kuormittavaksi koettuja asioita olivat tilanteet, joissa yhteydenottaja antaa negatiivista palautetta vapaaehtoiselle, purkumahdollisuus puuttuminen päivystysvuoron jälkeen ja oman vuoron peruminen. Osa ei kokenut toiminnan kuormittavan vaan antaneen voimavaroja.

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoiset tukihenkilöt pitivät tärkeänä vapaaehtoisten riittävyyttä muuttuvissa elämäntilanteissa. Samalla kriittisesti tarkasteltiin vetovoimaisuuden lisäämisen tarvetta. Vetovoimaisuuden lisäämiseksi ehdotettiin toiminnasta ja sen eri muodoista mainostamista ja tiedottamista lehdissä, tapahtumissa, tilaisuuksissa, sosiaalisessa mediassa sekä oppilaitoksissa, ja että vapaaehtoisia voitaisiin ottaa mukaan näihin tilaisuuksiin. Muita keinoja olivat vapaaehtoisten väliseen aitoon yhteisöllisyyteen panostaminen sekä työn tärkeyden ja merkityksellisyyden esille tuominen.

Kyselyn vapaan sanan osion vastauksissa kiitettiin kriisikeskusta vapaaehtoisten jaksamisesta huolehtimisesta ja hyvistä puitteista tehtävän tekemiseen. Toimintaan mukaan lähtemiseen ollaan tyytyväisiä. Kriisikeskuksen toimintaa kuvailtiin tärkeänä, arvokkaana, säilyttämisen ja kehittämisen arvoisena toimintana, ja sillä nähdään olevan tärkeä asema ihmisten hyvinvoinnille ja pärjäämiselle. Vastauksissa toivottiin, että toimintaa tuettaisiin taloudellisesti nykyistä enemmän.

9 Johtopäätökset

9.1 Vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuus

Kyselyn tulosten perusteella Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoimintaa saavuttaa kiitettävästi sille asetetut tavoitteet. Tulosten perusteella Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoiset tukihenkilöt kokevat toiminnan erittäin tarpeelliseksi kriisin ja/tai vaikean elämäntilanteen kohdanneelle asiakkaalle ja toiminnalla on monia myönteisiä ja merkittäviä vaikutuksia ihmisille, jotka ovat kohdanneet kriisin ja/tai ovat vaikeassa elämäntilanteessa.

Yhteydenottojen ja myös itsetuhoisten yhteydenottojen määrän lisääntyminen on näkynyt MIELI Suomen Mielenterveys ry:n palveluissa vuonna 2020. Esimerkiksi maaliskuuhuhtikuun aikana kriisipuhelimesta itsetuhoisuutta käsitteleviä keskusteluita oli 852, kun edeltävänä vuonna määrä oli 570. Nuorille tarkoitettussa Sekasin-chatissa yhteydenottoja oli 854, kun viime vuonna 467. Ylipäänsä maaliskuuhuhtikuussa kriisipuhelimeen tuli viime vuoteen verrattuna 7000 puhelua enemmän ja Sekasin-chatissa yli 3000 enemmän. (MIELI Suomen Mielenterveys ry 2020c.) Luvut kertovat, että yhteydenottojen määrät ovat moninkertaistuneet viime vuoteen verrattuna. Esimerkiksi koronapandemia on koetellut monen voimavaroja ja mielen-terveyttä. Voidaan sanoa, että vapaaehtoistoiminta ja sen vaikutukset vastaavat ajankohtai-siin tarpeisiin.

Vahteran ja Uutelan (1994) mukaan sosiaalinen tuki itsessään edistää terveyttä ja ehkäisee stressiä ja se voi pitää sisällään esimerkiksi neuvoja, tilanteen uudelleen arviointia, autta-mista, myönteisten asioiden sanomista toisesta, luottamuksellisuutta, empatiaa, kuuntelua ja rohkaisua. Kyselyn vastausten perusteella sosiaalisen tuen moninaiset elementit toteutuvat keskusteluavussa, jota vapaaehtoiset asiakkaille antavat. Kun vapaaehtoinen antaa asiak-kaalle sosiaalista tukea ja asettuu kohtaamaan asiakkaan luottamuksella niin että asiakas tu-lee kuulluksi ja hänen hätänsä vähenee, tukee se asiakkaan selviytymistä kriisistä ja/tai vai-keasta elämäntilanteesta. Kuulluksi tuleminen määritelläänkin Terveiden ja hyvinvoinnin lai-toksen (2016) mukaan ihmisen tarpeena, jonka täytyminen vähentää jokaisen ihmisen stres-siä, hätää ja huolta ja tuo esiin yksilön voimavaroja. Paitsi sosiaalinen tuki ja keskusteluapu itsessään, erityisesti luottamus ja tieto keskusteluavun saamisesta on tärkeää ihmisen hyvin-voinnille. Esimerkiksi Vahteran ja Uutelan (1994) mukaan Sarason ym. (1990) ovat todenneet, että ihmisten luottamus tuen saatavuuteen sitä tarvittaessa on tärkeämpi tekijä terveyden ennustamisessa kuin itse tukitapahtuma. Keskusteluavun toteutumisessa vapaaehtoisilla on tärkeä rooli ja ilman vapaaehtoisia moni kuuntelijaa kaipaava asiakas jäisi vaille sosiaalista tukea ja keskusteluapua.

Osa Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisista tukihenkilöistä kokee, että toiminnan kautta tar-vittava apu on jo saatavilla. Jotta asiakkaiden selviytymistä voitaisiin tukea aiempaa parem-min, kehittämisen ehdotuksiksi annettiin kriisityöntekijöiden saatavuus sekä vapaaehtoisten osaamisen ja jaksamisen tukeminen, joihin toisaalta oltiin kovin tyytyväisiä jo tällä het-kellä. Kyselyn vastausten ja lähdekirjallisuuden perusteella vapaaehtoisten tukihenkilöiden kouluttamiseen, tukeen ja ohjaukseen sekä työhohjaukseen on tärkeää panostaa jatkossakin, sillä vapaaehtoisten jaksamisen tukeminen ja osaamiseen panostaminen ovat keskeisiä toi-menpiteitä palvelun laadun parantamiseksi. Esimerkiksi Koiso-Kanttilan (2017) mukaan koulu-tus on toimenpide, jonka vaikutuksena on laadukkaampi ja kohderyhmän tarpeisiin paremmin vastaava vapaaehtoistoiminta. Samalla tavalla työhohjaus, virkistystoiminta ja muu jaksamista tukeva toiminta on tärkeitä toimenpiteitä vapaaehtoisten jaksamisen tukemiseksi ja palvelun laadun tukemiseksi. Opinnäytetyössä hyödynnetyn motivaatioon liittyvän

teoriatiedon pohjalta voitaneen todeta, että hyvinvoiva ja osaava vapaaehtoinen voi itse paremmin, sitoutuu organisaatioon ja tarjoaa myös asiakkaille laadukasta palvelua.

Yksi ehdotus asiakkaiden selviytymisen parantamiseksi annettiin toisen puhelinlinjan perustaminen ei-kriisissä oleville ja keskusteluseuraa hakeville soittajille, mikä auttaisi kohdentamaan valtakunnallisen kriisipuhelun palvelun oikealle asiakasryhmälle. Toisen puhelinlinjan perustaminen on asia, jonka käsittely voisi olla tärkeää valtakunnallisella tasolla. Valtakunnalliseen kriisipuhelimeen tulee päivittäin noin 500 soittoyritystä, joista noin 150 pystytään vastaamaan, ja puheluista kolmasosa käydään henkilön kanssa, jotka soittavat kriisipuhelimeen toistuvasti (MIELI Suomen Mielenterveys ry 2020d). Tästä näkökulmasta olisi tärkeää, että palvelu kohdentuisi oikealle kohderyhmälle ja resurssit vapautuisivat kriisissä tai vaikeassa elämäntilanteessa olevan henkilön ja hänen läheisen tukemiseen.

9.2 Koulutus, tuki ja ohjaus, työnohjaus, välineet ja työympäristö tehtävän tukena

Selkeä enemmistö Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisista tukihenkilöistä kokee saavansa riittävää koulutusta, välineitä, tukea ja ohjausta sekä työnohjausta tehtäviensä tueksi. Mikkelin kriisikeskus työympäristönä koetaan toimivana ja kotoa tehdyt vapaaehtoistoiminnan kokemukset ovat myönteisiä. Vastausten perusteella Mikkelin kriisikeskuksen voidaan nähdä onnistuneen hyvin laadukkaana vapaaehtoistoiminnan edellytysten toteuttamisessa ja ammatillisessa ohjaamisessa.

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisten tukihenkilöiden tuen ja ohjauksen toiveisiin päivityksen jälkeisestä välittömästä purkumahdollisuudesta ja henkilökohtaisista keskusteluista on ensiarvoisen tärkeää tarttua jatkossa toiminnan kehittämisessä. Nämä ovat tärkeitä toimenpiteitä vapaaehtoisten jaksamisesta huolehtimisessa sekä tehtävän kuormittavuuden vähentämisessä. Laadukkaassa vapaaehtoistoiminnassa toiminta on mielekästä ja turvallista niin palvelun tarjoajalle, taustaorganisaatiolle kuin palvelun saajallekin (Laimio & Välimäki 2011, 23). Häyrinen (2015, 46) kirjoittaa, että vapaaehtoisen tarve neuvonnalle, vuorovaikutukselle ja kehittämiselle kulkee läpi koko vapaaehtoistoiminnan prosessin.

Kyselyn vastausten perusteella koulutus nähdään yhtenä tuen ja ohjauksen muotona vapaaehtoisten keskuudessa. Esimerkiksi kevään koulutusaiheen peruuntuminen koronan vuoksi mainittiin puutteellisena tukena ja ohjauksena. Martela ja Jarenko (2015, 204-205) kirjoittavat, että kyvykkyyden vahvistamisessa tärkeää on avun ja tuen saatavuus, positiivinen palaute sekä yksilön kokemus oman osaamisen käyttämisestä ja kehittämismahdollisuuksista. Myönnettä on, että tukea ja positiivista palautetta vastausten perusteella saadaan. Vaikka koronapandemian tuomiin muutoksiin ei etukäteen ole voinut kukaan varautua, on koulutuksen järjestämiseen jatkossa hyvä panostaa, tarvittaessa etänä, jotta tuetaan vapaaehtoisten kyvykkyyttä ja osaamista. Se lienee eduksi paitsi palvelun laadulle myös vapaaehtoisen jaksamiselle ja kokemukselle saadusta tuesta ja ohjauksesta tehtävän tueksi.

Työnohjauksen nykyinen käytäntö on suositeltavaa pitää ennallaan, sillä vastausten perusteella työnohjaus koetaan toimivana ja tärkeänä asiana Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisten tukihenkilöiden keskuudessa. Työnohjauksilla on Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisten tukihenkilöiden jaksamista, uuden oppimista ja yhteisöllisyyttä tukeva vaikutus. Kankaanrannan (2008, 13-26, Porkka 2009, 52, mukaan) mukaan työnohjauksella on tutkimuksissa todettu olevan monenlaisia myönteisiä vaikutuksia niin työntekijän, organisaation kuin asiakkaan kannalta: se edistää vuorovaikutusta ja yhteistyötä, työmotivaation ja -valmiuksien lisääntymistä, ammatti-identiteetin voimistumista, kokemusta työn hallittavuudesta, työstressin vähentymistä, mielenterveyden tukemista ja palvelun laadun parantumista. Vaikutuksissa on samankaltaisuutta kyselyn vastausten kanssa.

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemukset kotoa käsin tehdystä vapaaehtoistoiminnasta ovat myönteisiä sekä chatin että kriisipuhelimen osalta. Tästä näkökulmasta kriisipuhelimen kotipäivystämisen mahdollisuuksia on mahdollisuuksien mukaan hyvä laajentaa ja jatkaa, sillä sille on kiinnostusta nyt. Tämä vastaa vapaaehtoisuuden tarpeeseen, kun vapaaehtoistoimintaa voi toteuttaa omalla ja itselle sopivalla tavalla. Vapaaehtoisuutta vahvistetaan tarjoamalla tehtäviä, joista ihminen nauttii, joita voi toteuttaa itselle sopivalla tavalla ja on mahdollisuus vaikuttaa organisaation toimintatapojen muokkaamiseen (Martela & Jarenko 2015, 203-204). Myös vapaaehtoisten mukaan ottaminen vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen ylipäänsä on tärkeässä asemassa vapaaehtoisuuden tarpeeseen vastaamisessa.

9.3 Näkemykset toiminnasta ja kehittämistarpeista

Vastausten perusteella Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoiset tukihenkilöt kokevat olevansa arvostettuja ja tärkeä osa kriisikeskuksen toimintaa. He antavat toisille toiminnan kautta hyvää, mutta myös saavat toiminnalta itse myönteisiä asioita elämäänsä. Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoiset ovat kiitollisia siitä, että heidän jaksamisestaan huolehditaan ja tehtävän tekemiselle on annettu hyvät puitteet. Kaikki tämä on eduksi motivaation ja sitoutumisen näkökulmasta. Martela ja Jarenko (2015, 207) kirjoittavat, että hyväntekemisen tarpeen vahvistamiseksi työn vaikutusten esille tuominen sekä arvostaminen ja kiittäminen ovat avainasemassa. Häyrisen (2015, 45) mukaan kiittämisellä ja muistamisella puolestaan on motivaatiota, jaksamista ja vapaaehtoistoiminnassa jatkamista edistävä vaikutus. Positiivisen palautteen antamista ja arvostusta on tärkeää antaa jatkossa motivoitumisen ja sitoutumisen tukemiseksi. Positiivinen palaute ja arvostus mainittiin myös kyselyn vastauksissa organisaatioon sitoutumisen syinä.

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisten tukihenkilöiden kehittämistoiveena ilmeni tarvetta henkilökohtaisille keskusteluille, päivystysvuorojen jälkeisille välittömille purkumahdollisuuksille, vapaaehtoisten yhteisöllisyyden ja tuttuuden lisäämiselle, kotoa päivystämiseksi nyt ja jatkossa sekä lisäkoulutukselle. Kyselyn vastauksissa vapaaehtoiseihin kohdistuva huolenpito,

mahdollisuus kouluttautua/kehittää omaa osaamista, työn tärkeys, toiminnan soveltuvuus sekä toiminnan sosiaaliset näkökulmat nousivat esiin toimintaan motivoitumisen kuin sitoutumisen syinä. Motivaation ja sitoutumisen lähteiden sekä toiminnan kehittämistarpeiden toteutuminen on tärkeää varmistaa toimintaa kehitettäessä, sillä tarpeet voidaan nähdäkseni jaotella itseohjautuvuusteoriassa mainittujen psykologisten perustarpeiden alle, ja sitä kautta ne liittyvät motivaatioon ja sitoutumiseen. Valtonen (2019, 58) kirjoittaa pro gradussaan, että psykologisten perustarpeiden toteutuminen mahdollistaa sisäisen motivaation, mikä osaltaan ennustaa sitoutumista ja halukkuutta jatkaa vapaaehtoistyön tekemistä. Henkilökunnalta vapaaehtoisten motivointi ja sitouttaminen edellyttää myös riittäviä aikaresursseja vapaaehtoisten huomioinnille (Motivointi ja sitouttaminen 2019). Riittävät aikaresurssit on tärkeää huomioida esimerkiksi päivystysvuoron jälkeisen purun varmistamisessa, henkilökohtaisten keskusteluiden toteuttamisessa, yhteisöllisen toiminnan ja koulutusten järjestämisessä.

Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisten tukihenkilöiden kokemus yhteisöllisyydestä jakaantui vastausten perusteella kahteen eri ryhmään. Toisessa koetaan yhteisöllisyyttä ja tuttuutta, ja toisessa ilmapiiri koetaan jäykäksi ja varautuneeksi ja syvempää tutustumista toivotaan. Yksi huomioitava asia on, että kyselyn vastaajista kolmasosa on ollut toiminnassa mukana vasta alle vuoden. Koronapandemian ja siihen liittyvien rajoitusten vuoksi keväällä 2020 vapaaehtoisille tukihenkilöille suunniteltuja toimintoja peruuntui tai ne siirtyivät etäyhteyksillä toteutettavaksi, mikä voi osaltaan selittää tarvetta yhteisöllisyyden lisäämiselle. Joka tapauksessa aitoon yhteisöllisyyteen ja tuttuuteen on tärkeää panostaa jatkossa, jos toimintaa halutaan kehittää motivoivaksi, sitouttavaksi ja vetovoimaiseksi. Yhteisöllisyydellä ja yhteenkuuluvuudella on merkitystä erityisesti sisäisen motivaation ylläpitämisen kannalta (Deci & Ryan 2000, 235) ja kyselyn vastausten perusteella myös sitoutumisen sekä toiminnan vetovoimaisuuden kannalta. Nylund ja Yeung (2005, 31-32) puolestaan näkevät tärkeäksi vapaaehtoisten sitouttamisessa paitsi osaamisen kehittämisen ja jaksamisesta huolehtimisen työnohjauksella, myös vapaaehtoisten välisen tunnesiteen ja yhdessäolon tukemisen. Vaikka vapaaehtoisille suunnattuihin yhteisiin aktiviteetteihin panostaminen tuottaa lisätyötä, se kyselyn vastausten ja lähdekirjallisuuden pohjalta tarkasteltuna selvästi kannattaa. Mäkelä (2018) kannustaa panostamaan vapaaehtoistoiminnassa hyvään me-henkeen ja ihmisten välisiin suhteisiin, avoimeen viestintään ja yhdessä kehittämiseen. Yhteisöllisyyttä tukevan toiminnan kehittämiseen vapaaehtoiset tukihenkilöt tämän perusteella kannattaa ottaa aktiivisesti mukaan.

Myös vapaaehtoisten keskinäiselle tutustumiselle ja yhteydenpidolle on hyvä luoda kanavia. Esimerkiksi WhatsAppin tai Facebookin suljettu ryhmä voisi toimia hyvänä yhteisöllisyyden edistämisen välineenä. Täällä vapaaehtoisilla olisi mahdollista sopia vapaamuotoisesti yhteisiä tapaamisia, vaihtaa kuulumisia ja antaa positiivista palautetta toisilleen. Yhteenkuuluvuuden vahvistamiseksi ihmisten on tärkeää tutustua toisiinsa ihmisinä ja kohdata toisensa myös organisaation roolin ulkopuolella, omina itsenään (Martela & Jarenko 2015, 206-207). Yksi vastauksissa esiin tullut toive oli myös Yöttömän yön -tapahtumien lisääminen. Yötön yö on pari

kertaa vuodessa toteutuva yhteisöllinen päivystystapahtuma, jossa kriisityöntekijä ja vapaaehtoiset kokoontuvat kriisikeskukselle yhdessä iltapäivästä yöhön päivystämään valtakunnallista kriisipuhelinta. Mikäli mahdollista, vapaaehtoistoimintaa voisi järjestää yhteisöllisesti muutoinkin kuin näissä tapahtumissa, esimerkiksi Mikkelin kriisikeskuksen omana tapahtumana tai niin, että vapaaehtoisia olisi päivystämässä kriisikeskuksella kaksi kerrallaan yhden sijaan.

Kyvykkyyden alle istuvia teemoja nousi esiin monissa kyselyn vastauksissa. Koulutus nähtiin keinona tukea asiakkaiden selviytymistä aiempaa paremmin, osaamisen kehittäminen motivoivana sekä mahdollisuudet kehittyä ja kouluttautua mainittiin organisaatioon sitoutumisen syynä. Koulutus koettiin toimivana asiana mutta myös toiminnan kehittämisen tarpeena. Myös toiminnan haastavuus mainittiin sekä motivaation että sitoutumisen lähteenä vapaaehtoisten tukihenkilöiden keskuudessa. Vastaukset puoltavat Martelan ja Jarenkon (2015, 100) kirjoittamaa, että toiminta koetaan miellyttävänä silloin, kun siinä on mahdollista haastaa itseä ja oppia uutta. Vapaaehtoistoiminnassa sitoutumista voidaan tukea sillä, että vapaaehtoisella on mahdollisuus kehittyä (Motivointi ja sitouttaminen 2019). Lähteiden ja kyselyn vastausten valossa näyttää siltä, että osaamisen tukeminen monipuolisella koulutuksella on myös jatkossa perusteltua palvelun laadun lisäksi sitoutumisen ja motivaation kannalta.

Kyselyn vastauksissa mielekäs ja itselle soveltuva toiminta nähtiin motivaation syinä ja toiminnan soveltuvuus itselle syynä sitoutua organisaatioon. Toiminnan kokeminen mielekkäänä on hyvä asia vetovoimaisuuden kannalta. Mielekäs toiminta on vapaaehtoistoiminnan vetovoimaisuuden ytimessä ja vapaaehtoisille on hyvä olla tarjolla lyhyt- ja pitkäkestoisia sekä vaikeustasoltaan helpompia ja vaativampia tehtäviä (Häyrinen 2015, 38, 45). Vetovoimaisuuden näkökulmasta toiminnasta tiedotettaessa erilaisissa kanavissa on tärkeää tuoda esiin erilaisia vapaaehtoistoiminnan muotoja, joita kriisikeskuksella on tarjota. Yhdelle kriisipuhelinpäivystys voi olla toimivin vaihtoehto, kun toinen viihtyy verkon puolella tai kolmas toivoo kasvokkaisia tapaamisia kohderyhmän kanssa.

Vapaaehtoistoiminnalla voi olla parhaimmillaan vapaaehtoisen hyvinvointia tukeva vaikutus, Esimerkiksi Pessin ja Grönlundin (2019, 122) mukaan vapaaehtoistoiminta tuottaa hyvää oloa ja merkityksellisyyttä paitsi saajalle, myös tekijälle. Kyselyn vastausten perusteella moni kokee saavansa vapaaehtoistoiminnasta muun muassa hyvää mieltä ja voimavaroja, mielekästä tekemistä ja sosiaalisia kontakteja elämäänsä. Myös itseohjautuvuusteorian näkökulmasta hyvinvoinnin edistäminen vapaaehtoistoiminnassa voi ainakin teoriassa toteutua, mikäli toiminta onnistuu tyydyttämään niin vapaaehtoisuuden, kyvykkyyden kuin yhteisöllisyyden tarpeet. Näiden lisäksi hyväntekemisen tarve tyydytty, kun tehdään hyvää toista ihmistä varten. Vapaaehtoistoimintaa markkinoidessa hyvinvointivaikutusten esille tuominen voisi olla toimivaa vetovoimaisuuden kannalta. Kyselyn vastauksissa esitetty idea, että vetovoimaisuuden

lisäämiseksi vapaaehtoiset voisi ottaa mukaan kertomaan toiminnasta eri tilaisuuksiin, on hyvin vartenotettava.

9.4 Kehittämisehdotuksia

Opinnäytetyöltä toivottiin kehittämissideoita vapaaehtoistoiminnan kehittämiseksi, jotta toiminta koetaan vetovoimaiseksi, motivoivaksi ja siihen halutaan sitoutua. Alla ehdotukseni toiminnan kehittämistä varten.

Vapaaehtoisten tukihenkilöiden näkemyksiä toiminnasta kartoitetaan kehityskeskusteluiden lisäksi anonyymien kyselyyn avulla vuosittain. Tavoitteena on antaa vapaaehtoisille mahdollisuus vaikuttaa toimintaan, tuoda ilmi näkemyksiään toimivista asioista ja kehittämistarpeista. Se myös mahdollistaa toiminnan arvioinnin ja toiminnan kehittämisen seurannan.

Vapaaehtoisille tukihenkilöille tarjotaan mahdollisuutta päivystää valtakunnallista kriisipuhelinta kotoa käsin nyt ja jatkossa, mikäli tämä on mahdollista. Tavoitteena on lisätä vapaaehtoisten mahdollisuuksia vaikuttaa vapaaehtoistoiminnan tekemisen muotoihin ja toteuttaa toimintaa itselle sopivalla tavalla.

Vapaaehtoistoiminnasta ja sen eri muodoista mainostamista ja tiedottamista lisätään eri kanavissa, tilaisuuksissa, tapahtumissa, oppilaitoksissa. Toiminnassa mukana olevia vapaaehtoisia tukihenkilöitä pyydetään mukaan kertomaan toiminnasta ja sen annista vapaaehtoiselle. Tavoitteena lisätä toiminnan vetovoimaisuutta.

Vapaaehtoisten tukihenkilöiden toivomista koulutuksen aiheista tehdään koulutussuunnitelma. Koulutuksissa suositaan lähitapaamisia koronapandemiaan liittyvät ohjeistukset ja vapaaehtoisten toiveet huomioiden. Koulutuksiin tarjotaan myös mahdollisuutta osallistua etänä. Koulutusten tavoitteena on tukea yhteisöllisyyttä, osaamista, palvelun laatua, motivaatiota ja sitoutumista.

Vapaaehtoisen tukihenkilön mahdollisuus välittömään purkuun oman päivystysvuoron jälkeen varmistetaan. Ajan voi käyttää myös muuhun henkilökohtaiseen keskusteluun takapäivystäjän kanssa. Välittömän purkumahdollisuuden varmistamisen tavoitteena on tukea jaksamista ja vähentää kuormitusta vaativassa tehtävässä sekä mahdollistaa kontakti organisaatioon.

Vapaaehtoisille tukihenkilöille lisätään yhteisöllisyyttä ja tuttuutta lisäävää toimintaa. Myös sähköisten viestintäkanavien (esim. WhatsApp, Facebook) mahdollisuuksia selvitetään. Vapaaehtoiset tukihenkilöt otetaan mukaan yhteisöllisen toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tavoitteena yhteisöllisyyden ja tuttuuden lisääminen, sekä motivaation, sitoutumisen ja vetovoimaisuuden tukeminen.

Selvitetään seuraavaa Yöttömän yön -tapahtuman ajankohtaa ja onko näitä tapahtumia mahdollisuutta lisätä. Selvitetään, voisiko päivystystä toteuttaa muutoin yhteisöllisemmin, esimerkiksi niin, että päivystysvuoroilla olisi kaksi päivystäjää yhden sijaan tai Mikkelin kriisikeskuksella oma yhteisöllinen päivystystapahtumansa silloin tällöin. Tavoitteena yhteisöllisyyden lisääminen.

10 Luotettavuuden arviointi

Hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja arvioinnissa. Tutkimustulokset julkistetaan avoimesti ja vastuullisesti. Muiden tutkijoiden tekemää työtä kunnioitetaan ja lähteisiin viitataan asianmukaisesti. Tutkimuksen suunnittelu, toteutus, raportointi ja tietoaineiston tallennus tapahtuu tieteellisen tiedon vaatimusten mukaisesti. Tutkimuslupien hankinta ja eettisyys on huomioitu, sekä tutkimuksen kannalta olennaiset sidonnaisuudet ilmaistaan avoimesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Tuomi ja Sarajärvi (2018, 151) kirjoittavat, että hyvää tieteellistä käytäntöä loukkaavia tekijöitä ovat muun muassa tutkimustulosten ja menetelmien raportoinnin huolimattomuus, raportoinnin harhaanjohtavuus, tulosten kirjaamiseen ja säilyttämiseen liittyvä puutteellisuus ja tieteellinen vilppi.

Tämä opinnäytetyö toteutettiin noudattaen hyvää tieteellistä käytäntöä. Tässä opinnäytetyössä tutkimustuloksia on pyritty analysoimaan ja raportoimaan huolellisesti, lähdekirjallisuuteen on viitattu asianmukaisesti. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden osallistuminen kyselyyn on ollut vapaaehtoista ja saatekirjeessä on ilmaistu, mihin käyttötarkoituksiin tutkimustuloksia käytetään.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta parantaa tutkijan kerronta tutkimuksen toteuttamisen eri osa-alueista. Laadullista aineistoa analysoidaan luokittelujen tekemisen kautta, minkä perusteita pitää pystyä kertomaan. Tulosten tulkinnessa tutkijan on pystyttävä tuomaan vastaukset myös teoreettiselle tasolle ja kertomaan perusteet tekemilleen tulkinnoille ja johtopäätöksille. (Hirsjärvi ym. 2009, 232-233.) Tässä opinnäytetyössä on pyritty kuvaamaan toteuttamisen eri osa-alueita ja esimerkiksi sisällönanalyyysissä määriteltyjen teemojen sisältöjä avattu lukijalle. Johtopäätöksiä on perusteltu ja tuotu teoreettiselle tasolle.

Kyselyn haasteina voi olla se, kuinka vakavasti vastaajat suhtautuvat kyselyyn ja kuinka huolella he vastaavat kysymyksiin. On myös riski kysymysten väärinymmärrykseen ja vastaajien perehtyneisyys tai sen puute kyselyn aiheesta. Yksi suuri riski on vastaajien kato eli vastauspuute. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Kyselyn kohderyhmään kuuluvasta 21 henkilöstä 18 vastasi kyselyyn. Otos kattaa valtaosan kohderyhmästä, mikä lisää tutkielman luotettavuutta. Kyselyn haasteena voi olla myös vastaajan kyky ilmaista itseään tarkoituksenmukaisesti

kirjoittamalla (Tuomi & Sarajärvi 2019, 85). Kyselyyn annetut vastaukset olivat pääosin asianmukaisia ja vaikutti, että kysymyksiin oli panostettu. Pieni osa vastauksista oli kuitenkin vaikeaselkoisia tai niin lyhyitä, että niiden tulkinta oli vaikeaa. Hirsjärvi ym. (2009, 195) mukaan lomakkeen laatiminen on ajallisesti työlästä ja vaatii tutkijalta sekä tiedollista että taidollista osaamista. Allekirjoittanut laati vastaavan lomakkeen ensimmäistä kertaa, mutta kyselyn tekemiseen on käytetty runsaasti aikaa ja taustatietoa sekä muokattu yhdessä työelämäkumppanin kanssa, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta.

Tämä opinnäytetyö tarjoaa tietoa Mikkelin kriisikeskuksen käyttöön vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuudesta ja vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen. Tuloksia ei voida suoraan hyödyntää toisten kriisikeskusten vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen. Kehittämideoita voidaan kuitenkin hyödyntää soveltaen myös toisten kriisikeskusten vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen.

11 Pohdinta ja jatkotutkimusehdotukset

Mikkelin kriisikeskus tuottaa laadukasta vapaaehtoistoimintaa, josta hyöttyy opinnäytetyön perusteella niin organisaatio, asiakkaat kuin vapaaehtoisetkin. Laadukkuus näkyy toimivassa vapaaehtoistoiminnan ammatillisessa ohjaamisessa, toiminnalle asetettujen tavoitteiden täyttymisenä sekä vaikutuksina, jotka vastaavat ajankohtaiseen tarpeeseen. On hienoa nähdä, että vapaaehtoistoiminnalle on osattu antaa näin hyvät puitteet ja että ihmisillä on vahvaa tahtoa tehdä hyvää toisten eteen. Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoiset tukihenkilöt tekevät yhteiskunnallisella tasolla merkityksellistä ja arvokasta työtä toisten kansalaisten mielenterveyden ja hyvinvoinnin eteen. Arvelen, että vapaaehtoistoiminnan puuttumisella ja tätä kautta keskusteluavun saatavuuden heikkenemisellä voisi olla laajempia ja kauaskantoisempia vaikutuksia niin yksilöiden, yhteisön kuin yhteiskunnan tasolla. Kuten Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisten tukihenkilöiden, myös oma toiveeni olisi, että kriisityölle ja myös vapaaehtoistoiminnalle suotaisiin riittävät taloudelliset edellytykset, jotta matalan kynnyksen keskusteluapua on saatavilla jatkossakin niin palkattujen ammattilaisten kuin vapaaehtoisten tukihenkilöiden tarjoamana. Laadukas kriisikeskus- ja vapaaehtoistoiminta, jonka tarjoamat palvelut ovat nopeasti saatavilla, tarvitsee riittävän taloudellisen tuen.

Allekirjoittaneelle tämä opinnäytetyö on opettanut valtavasti vapaaehtoistoiminnasta, vaikuttavuuden arvioinnista, motivaatiosta ja laadullisen tutkimuksen tekemisestä. Tästä työstä opin paljon uutta myös siitä, mitä vapaaehtoistoiminta antaa vapaaehtoiselle itselleen. Antamisen ohella toiminnasta saadaan omaan elämäänsä monenlaisia myönteisiä asioita, mikä on omiaan lisäämään hyvinvointia.

Opinnäytetyön tekeminen koronapandemian keskellä on ollut työläs, mutta mielenkiintoinen projekti. Ilahduttavaa opinnäytetyön tekemisestä on ollut se, että tämä opinnäytetyö on tuottanut konkreettista hyötyä työelämäkumppanille.

Jatkotutkimusaiheena voisi olla vapaaehtoiselta tukihenkilöltä kriisiapua saaneiden asiakkaiden kokemukset toiminnan vaikutuksista ja vaikuttavuudesta, mitä voisi selvittää kyselyn tai haastattelun keinoin.

Lähteet

Painetut

Eskola, A. & Kurki, L. 2001. Johdannoksi. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. (toim.). Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 7-12.

Harju, A. 2005. Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa Nylund, M. & Yeung, A. (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 58-80.

Harju, U., Niemelä, P., Ripatti, J., Siivonen, T & Särkelä, R. 2001. Vapaaehtoistoiminta seurakunnassa ja järjestöissä. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 5. painos. Helsinki: Tammi.

Kemppainen, T. & Ojaniemi, P. 2012. Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapland University Press , 43-64.

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

Kurki, L. 2001. Kasvaminen palvelutehtävään. Sosiaalipedagoginen katse vapaaehtoistyöhön. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. (toim.). Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 67-92.

Martela, F. & Jarenko, K. 2015. Draivi - voiko sisäistä motivaatiota johtaa? 5.painos. Helsinki: Alma Talent.

Nylund, M. & Yeung, A. 2005. Vapaaehtoisuuden anti, arvot ja osallisuus murroksessa. Teoksessa Nylund, M. & Yeung, A. (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 13-38.

Ojanen, M. 2001. Auttajaksi oppiminen. Psykologia minuuden tulkkina. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. (toim.). Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino, 95-109.

Oksanen, R. & Laamanen, A. 2010. Arviointitoiminnan hyödyntäminen paikallisesta näkökulmasta. Teoksessa Korkeakoski, E. & Tynjälä, P. (toim.) 2010. Hyötyä ja vaikuttavuutta arvioinnista. Jyväskylä: Koulutuksen arviointineuvosto, 181-186.

Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. 2012. Vaikuttavuus on monta. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus, 347-352.

Porkka, S. 2009. Työnohjaamisen taito. Oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajalle. SMS-Tuotanto Oy.

Rasila, M. & Pitkonen, M. 2010. Motivaatio, työn ilo ja into. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

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

Väljäarvi, J. & Kupari, P. 2010. Koulutuksen arvioinnin näkökulmat ja arviointien hyödyntäminen. Teoksessa Korkeakoski, E. & Tynjälä, P. (toim.) 2010. Hyötyä ja vaikuttavuutta arvioinnista. Jyväskylä: Koulutuksen arviointineuvosto, 21-30.

Yeung, A. 2005. Vapaaehtoistoiminnan timantti. Miten mallintaa motivaatiota? Teoksessa Nyland, M. & Yeung, A. (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 104-125.

Sähköiset

Anuschkin, K. 2019. Vaikuttavuuden jäljillä. Opas yhteiskunnallisen vaikuttavuuden kehittämiseen. Hyvän mitta -hankkeen julkaisuja. Viitattu 25.3.2020. <https://www.hyvanmitta.fi/wp-content/uploads/2019/12/Hyva%CC%88n-Mitta-Ty%C3%B6kirja-final.pdf>

Dahler-Larsen, P. 2005. Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt - menetelmäkäsikirja. Viitattu 2.4.2020. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77071/vaikuttavuuden_arv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Deci, E. & Ryan, R. 2000. The “What” and “Why” of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry* by 2000, Vol. 11, No. 4, 227-268. Viitattu 23.4.2020. <https://users.ugent.be/~wbeyers/scripties2012/artikels/The-what-and-why-of-goal-pursuits.pdf>

Euroopan parlamentti. 2008. Mietintö vapaaehtoistyön roolista taloudellisen ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden edistämiseksi. Viitattu 5.5.2020. <https://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0070+0+DOC+XML+V0//FI>

Harju, A. 2019. Vapaaehtoisuuden filosofia. Julkaisussa Hirvonen, S. & Puolitaival, S. (toim.) Vapaaehtoistoiminnan arvo. Kansalaisareenan julkaisuja 2/2019, 18-27. Viitattu 6.5.2020.

http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2019/12/Vapaaehtoistoiminnan_arvo_PageView_WEB.pdf

Heikkala, J. & Pelto-Huikko, A. 2018. Opas vaikuttavuuden arviointiin liikunta- ja urheiluyhteisössä sekä muissa järjestöissä. Viitattu 2.4.2020. <https://www.heikkalaconsulting.fi/uploads/1/0/7/4/107444887/vaikuttavuusopas.pdf>

Hoffrén, J. 2019. Vapaaehtoistoiminnan arvo rahoittajien näkökulmasta. Julkaisussa Hirvonen, S. & Puolitaival, S. (toim.) Vapaaehtoistoiminnan arvo. Kansalaisareenan julkaisuja 2/2019, 30-41. Viitattu 6.5.2020. http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2019/12/Vapaaehtoistoiminnan_arvo_PageView_WEB.pdf

Häyrinen, K. 2015. Veto- ja elinvoimainen järjestö ja vapaaehtoistoiminnan organisointi. Julkaisussa Nyman, T. & Riikonen, S. (toim.) Moninainen ja kehittyvä järjestötoiminta. Elinvoimaisuutta ja uudistavaa ajattelua toimintaympäristön muutoksessa. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 10, 38-46. Viitattu 27.4.2020. <http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2016/05/moninainen-ja-kehittyva-jarjestotoiminta-netti-31.12.pdf>

Jyväskylän yliopiston Koppa. 2015a. Laadullinen tutkimus. Viitattu 12.3.2020. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Jyväskylän yliopiston Koppa. 2015b. Määrällinen tutkimus. Viitattu 23.4.2020. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Kaunismaa, P. & Rajalin, M. 2015. Työhyvinvoinnista tuottavuutta - myös järjestöalalla. Julkaisussa Nyman, T. & Riikonen, S. (toim.) Moninainen ja kehittyvä järjestötoiminta. Elinvoimaisuutta ja uudistavaa ajattelua toimintaympäristön muutoksessa. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 10, 60-67. Viitattu 27.4.2020. <http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2016/05/moninainen-ja-kehittyva-jarjestotoiminta-netti-31.12.pdf>

Koiso-Kanttila, S. 2017. Vapaaehtoistyö näkyväksi - kuinka mitataan ja todennan vapaaehtoistyön tuloksellisuutta? STM/STEA. Viitattu 6.5.2020. http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2017/01/Vapaaehtoistoiminnan-vaikuttavuus-3_5_2017STEAPDF.pdf

Laasanen, J. 2011. Vapaaehtoistyön kansantaloudelliset vaikutukset. Ruralia-instituutti. Raportteja 70. Viitattu 6.5.2020. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/225281/Raportteja70.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laimio, A. & Välimäki, S. 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyi. Viitattu 30.4.2020.

http://www.kssotu.fi/versoiva/media/Vapehttoim_KEHITTY.pdf

Lindberg, A. 2013. Eväitä arviointiin sosiaali- ja terveystoimintajärjestöissä. Suomen Mielenterveysseura, Kehittämisyksikkö Horisontti. Viitattu 2.4.2020. https://mieli.fi/sites/default/files/materials_files/horisontti_evaita_arviointiin_0114_0.pdf

Martela, F. 2014. Itseohjautuvuusteoria - Eli onnellisen elämän kolme keskeistä tekijää. Viitattu 23.4.2020. <https://frankmartela.fi/2014/04/04/itseohjautuvuusteoria-eli-kolme-vas-tausta-siihen-mika-tekee-ihmisen-onnelliseksi/>

Martela, F. & Jarenko, K. 2014. Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2014. Viitattu 24.4.2020. https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj_3+2014.pdf

Martela, F. & Jarenko, K. 2017. Itseohjautuvuus. Miten organisoitua tulevaisuudessa? Helsinki: Alma Talent. E-kirja.

MIELI Suomen Mielenterveys ry. 2017. Kriisiauttamisen linjaukset. Viitattu 12.3.2020.

https://mieli.fi/sites/default/files/materials_files/kriisiauttamisen_linjaukset.pdf

MIELI Suomen Mielenterveys ry. 2020a. Kriisipuhelin - keskusteluapua numerossa 09 2525 0111. Viitattu 21.7.2020. <https://mieli.fi/fi/tukea-ja-apua/kriisipuhelin-keskusteluapua-numerossa-09-2525-0111>

MIELI Suomen Mielenterveys ry. 2020b. Sekasin-chat - keskusteluapua nuorille. Viitattu 21.7.2020. <https://mieli.fi/fi/tukea-netist%C3%A4>

MIELI Suomen Mielenterveys ry. 2020c. MIELI ry: Itsetuhoisuuteen liittyvät yhteydenotot ovat kasvaneet - Tukea ja apua itsemurhayrityksen jälkeen tarjoaa Itsemurhien ehkäisykeskus. Viitattu 4.8.2020. <https://mieli.fi/fi/mieli-ry-itsetuhoisuuteen-liittyv%C3%A4t-yhteydenotot-ovat-kasvaneet-%E2%80%93-tukea-ja-apua-itsemurhayrityksen>

Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry. 2018. Vuosikertomus 2018. Viitattu 19.5.2020.

<https://www.mielenterveysseurat.fi/mikkeli/wp-content/uploads/sites/25/2019/04/Vuosikertomus-2018.pdf>

Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry. 2020a. Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry. Viitattu 28.4.2020. <https://www.mielenterveysseurat.fi/mikkeli/mielenterveysseura/>

Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry. 2020b. Mikkelin kriisikeskus. Viitattu 29.4.2020.

<https://www.mielenterveysseurat.fi/mikkeli/>

Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry. 2020c. Tukihenkilön peruskoulutus kriisiauttamiseen. Viitattu 30.4.2020. <https://www.mielenterveysseurat.fi/mikkeli/aihealue/koulutukset/>

Mikkelin Seudun Mielenterveysseura ry. 2020d. Mikkelin kriisikeskus. Viitattu 30.4.2020. <https://www.mielenterveysseurat.fi/mikkeli/kriisikeskus/>

Motivointi ja sitouttaminen. 2019. Toimeksi.fi. Viitattu 24.7.2020. <https://www.toimeksi.fi/kansalais-ja-yhdistystoimijoille/vapaaehtoistoiminta/arki-vapaaehtoisen-kanssa/motivointi-ja-sitouttaminen/>

Mäkelä, H. 2018. Puhetta sitoutumisesta. Kansalaisareena ry. Viitattu 13.8.2020. <https://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2019/01/SITOUTUMINENHELI-2-%E2%80%93-kopio-1-ilovepdf-compressed.pdf>

Nieminen, P. 2015. Vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuus. Kansalaisareena ry. Viitattu 27.4.2020. <http://www.kansalaisareena.fi/valikko/wp-content/uploads/2015/06/Vapaaehtoistoiminnan-vaikuttavuus.pdf>

Pessi, B. & Grönlund, H. 2019. Vapaaehtoistoiminnan itseisarvo. Julkaisussa Hirvonen, S. & Puolitaival, S. (toim.) Vapaaehtoistoiminnan arvo. Kansalaisareenan julkaisuja 2/2019, 116-123. Viitattu 6.5.2020. http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2019/12/Vapaaehtoistoiminnan_arvo_PageView_WEB.pdf

Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus. 2019a. Kuka voi hakea. Viitattu 19.2.2020. <https://www.stea.fi/avustusten-haku/kuka-voi-hakea#4eacf407>

Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus. 2019b. Tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys. Viitattu 19.2.2020. <https://www.stea.fi/raportointi/tuloksellisuus-ja-vaikutus selvitys#4eacf407>

Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus. 2020a. STEA-avustus - toiminnan tulosten seuranta ja arviointi. Viitattu 25.3.2020. <https://www.stea.fi/documents/2184241/2738648/STEA+toiminnan+seuranta+ja+arviointi.pdf/d331d757-6804-4a61-d6c6-212eb7a81179/?t=1554359141468>

Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus. 2020b. Raportointi. Viitattu 19.2.2020. <https://www.stea.fi/raportointi>

Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus. 2020c. Tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys. Viitattu 8.5.2020. <https://www.stea.fi/documents/2184241/2738648/Tuloksellisuus-+ja+vaikutus selvitys+Ak-avustus/9f323e0b-26f0-1910-841f-34fedff911e1/>

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus. 2020d. Ennakkotietoa toiminnan tulosten raportoinnista jatkossa. Viitattu 8.5.2020. <https://www.stea.fi/-/ennakkotietoa-toiminnan-tulosten-raportoinnista-jatkossa-#c2c38cfb>

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. 2018. Järjestöbarometri 2018. Viitattu 30.4.2020. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2018/11/jarjestobarometri-2018-soste.pdf>

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. 2020a. Toiminnan vaikuttavuus. Viitattu 21.2.2020. <https://www.soste.fi/jarjestoopas/toiminnan-vaikuttavuus/>

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. 2020b. Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat keskeinen kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan kenttä. Viitattu 12.3.2020. <https://www.soste.fi/sote-jarjestot/sosiaali-ja-terveysjarjestot-ovat-keskeinen-kansalais-ja-vapaaehtoistoiminnan-kentta/>

Stranius, L. 2018. Vapaaehtoistyön tekeminen Suomessa. Kansalaisareenan selvityksiä. Viitattu 30.4.2020. <http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2018/05/Vapaaehtoisty%C3%B6n-tekeminen-Suomessa-2018-Stranius.pdf>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016. Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä. Viitattu 3.7.2020. https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/varhainen-avoin-yhteistoiminta/dialogisuus_ammattilaisen_ja_perheen_valilla

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Viitattu 25.3.2020. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Utti, E. 2009. Vapaaehtoistyöntekijän sitoutuminen lastensuojelun tukihenkilötoiminnassa. Helsinki: Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry. Viitattu 29.7.2020. https://static1.squarespace.com/static/588b45a9be659431218f8388/t/592d7ebf9f7456f0773bcee9/1496153795959/emmi_utti.pdf

Vaahtera, J. & Uutela, A. 1994. Sosiaaliset verkostot ja sosiaalinen tuki terveysresursseina. Aikakauskirja Duodecim 1994;110(11):1054-. Viitattu 17.7.2020. <https://www.duodecimlehti.fi/duo40219>

Valliluoto, S. 2014. Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista ja esteistä. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 4/2014. Viitattu 5.5.2020. https://media.sitra.fi/julkaisut/Muut/Vapaaehtoistoiminnan_mahdollisuuksista_ja_esteista.pdf

Valtonen, L. 2019. Rakkaudesta lajiin? - vapaaehtoistyöntekijöiden motivaatio itseohjautuvuusteorian valossa. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Turun yliopisto. Viitattu 24.4.2020.

<https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/147518/Lauri%20Valtonen%20-%20Pro%20gradu.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Julkaisemattomat

Kohdennettu toiminta-avustus -jatkohakemus. 2019. Mikkelin kriisikeskuksen jatkohakemus kohdennettua toiminta-avustusta varten.

Kriisipuhelin kotipäivystys. 2020. Mikkelin kriisikeskuksen ohjeet vapaaehtoisille tukihenkilöille kotipäivystykseen.

MIELI Suomen Mielenterveys ry. 2020d. Suomen Mielenterveysseura Tukihenkilöiden peruskurssi. Vastaajan opas -diat kriisipuhelimessa päivystäville.

Pohjanvirta, H. 2020. Johtajan haastattelu 9.4.2020. Mikkelin kriisikeskus. Mikkelä.

Stålhand, K. 2020. Vapaaehtoistoiminnasta vastaavan kriisityöntekijän haastattelu 22.4.2020. Mikkelin kriisikeskus. Mikkelä.

Winter, S. 2020. Sähköpostiviesti kriisipuhelintoiminnan päälliköltä. Sähköposti tuulia.hietaniemi@mikkelinkriisikeskus.fi 16.9.2020.

Liitteet

Liite 1: Saatekirje	67
Liite 2: Kysely	68

Liite 1: Saatekirje

Hyvät Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoiset tukihenkilöt

Olen Tuulia Hietaniemi ja toimin Mikkelin kriisikeskuksella vapaaehtoisena tukihenkilönä ja osa-aikaisena kriisityöntekijänä. Opiskelen sosionomiksi Laurea ammattikorkeakoulussa ja teen opintoihini liittyvän opinnäytetyön Mikkelin kriisikeskukselle. Opinnäytetyöni käsittelee Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoimintaa, sen vaikuttavuutta ja kehittämistä. Opinnäytetyön tekemiseen on saatu tutkimuslupa. Opinnäytetyön ohjaajana toimii Laurea ammattikorkeakoulun lehtori Vuokko Pohjanoksa.

Tutkimusaineisto kerätään kyselyllä, johon vastaaminen tapahtuu saatekirjeen lopussa olevan Webropol-linkin kautta ajalla 25.5.-7.6.2020. Kyselyn täyttäminen vie noin 15 minuuttia. Kysely on suunnattu Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisille tukihenkilöille, jotka ovat osallistuneet Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoimintaan vuoden 2020 aikana.

Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista ja tapahtuu anonyymisti. Tutkimusaineistoa käsitellään huolellisesti ja luottamuksellisesti. Tutkimusaineistoa käytetään opinnäytetyöhöni ja Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen ja selvityksiin (esim. STEA/Tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys).

Lisätietoa voi pyytää ottamalla yhteyttä allekirjoittaneeseen.

Ystävällisin terveisin,

Tuulia Hietaniemi

tuulia.hietaniemi@student.laurea.fi

Linkki kyselyyn:

<https://link.webpolsurveys.com/S/E2982CF6526F9CB2>

Liite 2: Kysely

Kysely Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisille tukihenkilöille

Tämä kysely on tarkoitettu Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisille tukihenkilöille, jotka ovat osallistuneet Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoimintaan vuoden 2020 aikana.

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa vapaaehtoisten tukihenkilöiden näkemyksiä Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoiminnasta, sen vaikuttavuudesta ja kehittämistoiveista.

Kysely koostuu viidestä osiosta, joita ovat:

1. Vastaajan esitiedot
2. Vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuus
3. Koulutus, tuki/ohjaus, työnohjaus, välineet, työympäristö, koronapandemian vaikutukset
4. Vapaaehtoistoimintaan motivoituminen ja sitoutuminen, vapaaehtoistoiminnan anti
5. Näkemykset Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoiminnasta ja kehittämistoiveista

Kysely sisältää avoimia kysymyksiä ja monivalintoja. Osa kysymyksistä on pakollisia (merkitty *-merkillä) ja osaan voit vastata halutessasi. Kyselyn täyttämiseen kuluu noin 15 minuuttia.

1/5: Vastaajan esitiedot

1. Minkä ikäinen olet? *

- 18-29
- 30-49
- 50-65
- 66+

2. Miten pitkään olet osallistunut vapaaehtoistoimintaan Mikkelin kriisikeskuksessa? *

- alle 1 vuosi
- 1-2 vuotta
- 3-4 vuotta
- yli 5 vuotta

3. Mihin vapaaehtoistoimintaan osallistut Mikkelin kriisikeskuksessa? *

- valtakunnallinen kriisipuhelin
- Tukinet
- chat (Sekasin ja/tai Solmussa)
- ryhmätoiminta
- muu, mikä?

2/5: Vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuus

4. Arvioi, lisääkö toiminta kriisissä olevan asiakkaan tulevaisuususkkoa ja vahvistaa keinoja selviytyä kriisistä. *

- Kyllä
- Ei, mistä syystä?

5. Arvioi, parantaako toiminta asiakkaan arjessa suoriutumista, kuten itsestä ja läheisistä huolehtimista, työkyvyn edistämistä ja yhteiskunnan toimintoihin osallistumista. *

- Kyllä
- Ei, mistä syystä?

6. Miten tarpeelliseksi arvioit toiminnan kriisissä ja/tai vaikeassa elämäntilanteessa olevalle asiakkaalle? *

- Hyvin tarpeelliseksi
- Tarpeelliseksi
- Melko tarpeelliseksi
- Ei kovin tarpeelliseksi
- Ei lainkaan tarpeelliseksi

7. Millaisia vaikutuksia toiminnalla on kriisissä ja/tai vaikeassa elämäntilanteessa olevalle asiakkaalle? *

8. Miten toimintaa voidaan kehittää, että se tukee asiakkaiden selviytymistä kriiseistä ja/tai vaikeista elämäntilanteista entistä paremmin?

3/5: Koulutus, tuki/ohjaus, työnohjaus, välineet, työympäristö ja koronapandemian vaikutukset

9. Oletko saanut riittävästi koulutusta, joka tukee sinua tehtävissäsi? *

Kyllä

En, kehittämis ehdotus:

En osaa sanoa

10. Millaisista aiheista haluaisit jatkossa saada koulutusta?

11. Oletko saanut riittävästi tukea/ohjausta, joka tukee sinua tehtävissäsi? *

Kyllä

En, kehittämis ehdotus:

En osaa sanoa

12. Millaista tukea ja ohjausta haluaisit jatkossa saada?

13. Oletko saanut riittävästi työnohjausta, joka tukee sinua tehtävissäsi? *

Kyllä

- En, kehittämis ehdotus:
- En osaa sanoa, koska en ole osallistunut järjestettyyn työnohjaukseen, syy:

14. Millainen vaikutus työnohjauksella on ollut tehtävistäsi suoriutumiseen? *

15. Tukevatko käytössäsi olevat välineet (esim. puhelin, kuulokkeet, tietokone, oppaat) sinua tehtävissäsi? *

- Kyllä
- Eivät, kehittämis ehdotus:
- En osaa sanoa

16. Missä työympäristössä olet tehnyt vapaaehtoistoimintaan kuuluvia tehtäviä? *

- Mikkelin kriisikeskuksella
- Kotona
- Muualla, missä:

17. Ovatko Mikkelin kriisikeskuksen työtilat toimivat tehtäviesi suorittamiseen? *

- Kyllä
- Eivät, mistä syystä:
- En osaa sanoa

18. Jos olet tehnyt vapaaehtoistoimintaa kotona, miten olet sen kokenut?

19. Onko koronapandemialla ollut vaikutuksia vapaaehtoistoiminnan tekemiseen/siihen

osallistumiseen kohdallasi? *

- Kyllä, millaisia:
- Ei
- En osaa sanoa

4/5: Vapaaehtoistoimintaan motivoituminen ja sitoutuminen, vapaaehtoistoiminnan anti

20. Mitkä asiat motivoivat sinua vapaaehtoistoiminnassa? *

21. Mitkä asiat saavat sinut sitoutumaan nimenomaan Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoimintaan? *

22. Mitä koet antavasi toisille vapaaehtoistoiminnan kautta? *

23. Mitä koet saavasi itsellesi vapaaehtoistoiminnasta? *

5/5: Näkemykset Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoiminnasta ja kehittämistoiveista

24. Mitkä asiat toimivat mielestäsi hyvin Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoiminnassa? *

25. Millä tavalla Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoistoimintaa voisi kehittää? *

26. Millaiset asiat koet kuormittavana vapaaehtoistoiminnassa?

27. Millä tavalla vapaaehtoistoiminnan vetovoimaisuutta voisi lisätä?

28. Mitä muuta haluaisit sanoa?
