

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## OPINNÄYTETYÖ

### **Ystävätoiminnan tukipiste- monen mahdollistaja**

Ystävätoiminnan tukipiste projektin 2009–2011 arviointi

*Jemina Vainiomäki*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

Joulukuu 2011

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Jemina Vainiomäki	<b>Sivumäärä</b> 46 ja 1 liitesivu
<b>Työn nimi</b> Ystävöiminnan tukipiste- monen mahdollistaja, Ystävöiminnan tukipiste projektin 2009–2011 arviointi	
<b>Ohjaava opettaja</b> Reijo Viitanen	
<b>Työn tilaaja ja työelämäohjaaja</b> Suomen Punainen Risti, Helsingin ja Uudenmaan piiri, Ystävöiminnan tukipiste. Projektipäällikkö Heidi Juslin-Sandin.	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on arvioida Ystävöiminnan tukipiste projektia 2009–2011. Projekti sai alkunsa, kun aikaisemmin vapaaehtoista ystävöimintää koordinoi vain yksi työntekijä Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirin alueella. Tämä todettiin riittämättömäksi. Ulkopuolisen tekemässä selvityksessä vuonna 2006 kävi ilmi, että ystävöiminnassa oli monia huolenaiheita. Vapaaehtoisista oli pulaa ja toiminnassa mukana olevat vapaaehtoiset väsyivät, sillä he joutuivat kohtaamaan yhä vaativampia asiakasryhmiä. He myös kokivat, että joutuvat usein korvaamaan julkisen sektorin puutteita, vaikka vapaaehtoisen ystävöiminnan tarkoitus ei ole korvata ammatillista apua vaan tarjota seuraa ja henkistä tukea yksinäisille ihmisille tavallisen ihmisen taidoin. Selvityksessä todettiin myös, että pääkaupunkiseutu on vapaaehtoistoiminnan ja siten myös ystävöiminnan kannalta haastava alue, sillä toiminnan määrä, yhteistyösuhteet ja toimintatottumukset vaihtelevat eri osissa kaupunkia. Näiden syiden vuoksi todettiin, että ystävöimintää on kehitettävä ja turvattava sen jatko.</p> <p>SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piirin sosiaalivaliokunta nimesi vuonna 2006 pääkaupunkiseudun ystävöiminnan kehittämistyöryhmän, jonka tehtävä oli laatia sosiaalivaliokunnalle esitys ystävöiminnan kehittämiseksi. Tästä sai alkunsa ajatus Ystävöiminnan tukipiste projektista 2009–2011, johon haettiin rahoitusta Raha- automaattiyhdistykseltä. Tällä avustuksella perustettiin Ystävöiminnan tukipiste, jossa koordinoidaan SPR:n ystävöimintää pääkaupunkiseudulla sekä kehitetään sitä edelleen. Tukipiste työllistää tällä hetkellä viisi työntekijää; projektipäällikön, ystävöiminnan ohjaajan, ryhmätoiminnan kehittäjän, tiedottajan sekä ohjelma-avustajan. Tukipisteen tarkoitus on tarjota tukea ja neuvontaa ystävöiminnan vastuutehtävissä oleville vapaaehtoisille esimerkiksi ryhmätoiminnan, koulutuksen, tiedotuksen ja rekrytoinnin saralla.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoitus on arvioida Ystävöiminnan tukipiste projektin 2009–2011 tavoitteiden toteutumista. Arvioin projektia seuraavanlaisista näkökulmista: tukipisteen vaikutus ystävöimintaan, vastuuvapaaehtoisten tyytyväisyys tukipisteen palveluihin ja heidän kokemansa tuen saanti, vapaaehtoisten määrä, koulutusten määrä, koulutettujen määrä, tukipisteen tunnettuus vapaaehtoisten keskuudessa sekä vastuuvapaaehtoisten tyytyväisyys tukipisteen tiedottamiseen ja Internet- sivuihin. Arvioinnissa käytän näitä näkökulmia, koska ne ovat olleet tilaajatahon eli Ystävöiminnan tukipisteen toivomuksia ja myös olennaisin osa heidän toimintaansa. Opinnäytetyö sai alkunsa tilaajatahon eli Ystävöiminnan tukipisteen tarpeesta käsin. Jatkossa ystävöiminnan työntekijät voivat käyttää opinnäytetyötä apuna toimintansa kehittämisessä.</p> <p>Ennen opinnäytetyön aloittamista tein tukipisteessä opintoihin liittyvän harjoittelujakson, joka perehdytti minua aihepiiriin. Työtä varten olen haastatellut kahtatoista pääkaupunkiseudulla toimivaa ystävöiminnan vastuutehtävissä olevaa vapaaehtoista. He ovat eri osastojen sosiaalipalveluyhdyskuntien, ystävöiminnan ryhmän ohjaajia sekä ystävävälittäjiä, jotka välittävät vapaaehtoisia ystäviä tukea tarvitseville asiakkaille. Lisäksi olen perehtynyt Ystävöiminnan tukipisteen ylläpitämiin tilastoihin toiminnastaan, projektiin hankesuunnitelmaan ja muihin ennen projektia ja projektin aikana tehtyihin materiaaleihin koskien ystävöiminnan ja tukipisteen toiminnan laatua. Arviointini tukena olen käyttänyt myös tukipisteen työntekijöiden haastatteluja. Opinnäytetyön teoriapohjana olen käyttänyt vapaaehtoistyöhön ja arviointiin liittyvää kirjallisuutta.</p>	
<b>Asiasanat</b> kolmas sektori, vapaaehtoistoiminta, tukipalvelut, ohjaus, arviointi	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**The Degree Programme in Civic Activities and Youth Work**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Jemina Vainiomäki	<b>Number of Pages</b> 46, 1 attachment
<b>Title</b> The support center for visiting service - enabling opportunities The evaluation of the project of Support center for visiting service	
<b>Supervisor</b> Reijo Viitanen	
<b>Subscriber and Mentor</b> The Finnish Red Cross, district of Helsinki and Uusimaa, Support center for visiting service. Project manager Heidi Juslin-Sandin.	
<b>Abstract</b> <p>The objective of this thesis work is to evaluate The project of Support center for visiting service 2009-2011. The project was born when there was formerly only one employee who coordinated visiting service in The Finnish Red Cross Helsinki and Uusimaa district. This was noted to be inadequate. In a third party survey made in 2006 it turned out that there were many subjects of concern. There was lack of volunteers and the active ones got tired because of facing more and more demanding customer groups. Besides that, they felt that they were forced to replace lacks in the public sector even though the meaning of the visiting service is not to replace professional help but to provide company and mental support to lonely people with the skills of ordinary people. It was stated in the survey that the capital district is a challenging area for voluntary and visiting services. It is because of the amount of activities, co-operation relationships and different practices between districts. Because of these matters, it was stated that it is necessary to develop visiting service and secure its future.</p> <p>The committee of social affairs of The Finnish Red Cross Helsinki and Uusimaa district named in 2006 a development group for the visiting service. Its objective was to make a presentation to develop visiting service. The idea of The project of support center for visiting service became as a result of the work of the development group. The funding was acquired from The Finland's slot machine association (RAY). The support center for visiting service was found with this funding in which the visiting service is coordinated and developed further in capital district. At the moment The support center for visiting service employs five employees; a project manager, a coordinator for visiting service, a developer of group activities, a spokes person and a program assistant. The purpose of the support center is to provide support and counseling to the volunteers who are in responsible positions. Supporting and counseling is provided in the fields of group activities, education, informing and recruiting.</p> <p>The objective of this thesis work is to evaluate fulfillment of the objectives of The project of Support center for visiting service 2009-2011. I will evaluate the project from the following perspectives: support centers affection to the visiting service, volunteer's satisfaction to the services of the support center and the support they have received, support centers recognizability within the volunteers and the amount of volunteers trained, the amount of education offered and volunteers satisfaction to the support centers informing and their web sites. I use these perspectives because these were desired in the support center and these are the most essential part of their operation. The thesis work was originated from the need of subscriber which is The support center for visiting service. The employees of the visiting service can use this thesis work to help them to improve their actions in the future.</p> <p>I did a training period to the support center which familiarized me to the subject before I begun this thesis work. For this work I have interviewed twelve volunteers who are in responsible positions and they are volunteering in capital district. Interviewees are contact persons in social services, group leaders and friendship middlemen. The friendship middlemen make the contacts between volunteer friends and customers who need support. Other background materials I have used are statistics regarding the subject, project plan and other materials regarding the quality of the operation of The support center for the visiting service. In my work I have used interviews of the employees in support center and literature of volunteering and evaluation.</p>	
<b>Keywords</b> third sector, volunteering, support service, supervision, evaluation	

## **SISÄLLYS**

1 JOHDATUS YSTÄVÄTOIMINTAAN	5
1.1 Miksi ystävätoiminta on tärkeää?	5
1.2 Mikä on Ystävätoiminnan tukipiste- projekti 2009- 2011?	8
1.3 Opinnäytetyön tarkoitus ja käytetyt menetelmät	10
2 TYYTYVÄISYYS YSTÄVÄTOIMINNAN TUKIPISTEEN PALVELUIHIN	14
2.1 Tukipisteen vaikutus ystävätoimintaan	15
2.2 Minkälaista palvelua on saatu, mihin ollaan tyytyväisiä?	20
2.3 Vastuuvapaaehtoisten toivomuksia	23
3 VAPAAEHTOISTEN REKRYTOINTI JA KOULUTUS	28
3.1 Rekrytointi	29
3.2 Koulutus	33
4 TIEDOTTAMINEN	35
4.1 Ystävätoiminnan tukipisteen tunnettuus vapaaehtoisten keskuudessa	35
4.2 Tyytyväisyys tiedottamiseen ja Internet- sivuihin	37
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	41
LÄHTEET	45
LIITTEET	47

## 1 JOHDATUS YSTÄVÄTOIMINTAAN

Ystävätoiminnan kokeilu aloitettiin Suomessa ensimmäistä kertaa jo vuonna 1959, joten se on jo pitkään ollut Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnan ydintä. Vuosien varrella sen sisältö on kehittynyt ja laajentunut. Punainen Risti kuten ystävätoimintakin ovat aina halunneet toiminnassaan vastata sen hetkistä ihmisten avun tarvetta, kunkin vuosikymmenen yhteiskunnalliset muutokset ja tarpeet huomioon ottaen. (Ystävätoiminnan historia.)

Ystävätoiminnan tarkoitus on lievittää yksinäisyyttä. Ystävätoiminta voi olla Punaisen Ristin ystävän säännöllisiä vierailuja yksinäisen luona, kertaluontoista apua arjessa esimerkkinä ikäihmisten saattajapalvelut. Lisäksi ystävätoiminta voi tapahtua ryhmissä, josta esimerkkinä vanhusten ja mielenterveyskuntoutujien ryhmätoiminta. Lisäksi vapaaehtoisille ystäville on tarjolla omia ystäväryhmiä, jotka toimivat heille vertaistuen paikkana. Niissä voi tavata muita samaa vapaaehtoistyötä tekeviä.

### 1.1 Miksi ystävätoiminta on tärkeää?

Sosiologian professori Juho Saari toteaa, että yksinäisyyden ongelmaan tarttuminen on tärkeää, koska sen on todettu olevan yhtä suuri ongelma yhteiskunnassamme kuin köyhyys. Noin joka viides yli 15-vuotias suomalainen kokee yksinäisyyttä säännöllisesti. (Saari 2009, 140.) Lisäksi yli 65-vuotiaista kolmasosa kokee itsensä yksinäiseksi ainakin joskus ja yhdelle kymmenestä se on jatkuva uhka terveydelle ja hyvinvoinnille kirjoittaa terveystieteiden tohtori Pirjo Tiikkainen artikkelissaan Yksinäisyys teorioiden valossa (Heiskanen & Saaristo 2011, 75).

Vielä vakavammaksi yksinäisyyden ongelman tekee tieto sen vaikutuksista ihmisen terveyteen ja hyvinvointiin. Läheisten ihmisten puute tai muutoin ohuet ihmissuhteet aiheuttavat usein oman terveyden laiminlyöntiä, koska yksinäisen henkilön käyttäytyminen on irrotettu sitä suuntaavasta tai rajoittavasta sosiaalisesta kontrollista. Yksinäisillä ihmisillä on myös todettu olevan kehossaan enemmän stressihormonia kuin väestöllä keskimäärin ja he nukkuvat keskimääräistä huonommin, mikä osaltaan ai-

heuttaa kielteisiä vaikutuksia terveyteen. Yksinäisten ihmisten on myös todettu keskimääräistä useammin tuntevan ansiotyönsä turhauttavaksi. Jo parikymmentä vuotta sitten House ym. 1988 tekemän meta-analyysin (aikaisemmin tehtyjen tutkimustulosten kooste) mukaan yksinäisyys nostaa verenpainetta, lisää ylipainoa ja vähentää liikuntaa, joiden vuoksi yksinäisyys on yksi sairastumista ja ennenaikaista kuolemaa ennustava riskitekijä. (Saari 2009, 45.)

Tiikkaisen mukaan yksinäisyydestä aiheutuvat ongelmat ovat kiistattomat. Ikäihmisillä yksinäisyyden on todettu aiheuttavan muistin heikkenemistä ja laitostumista. Yksinäisyys heijastuu myös lääkkeiden ja alkoholin liikkakäyttöön. Äärimmillään yksinäinen ihminen voi päätyä itsemurhaan. (Heiskanen & Saaristo 2011, 75.)

Yksinäisyys vaivaa niin nuoria kuin vanhojakin ja sen uhalta ei ole kukaan turvassa. Suomen Mielenterveysseuran viestintäjohtaja Tarja Heiskanen toteaa, että yksinäisyyttä aiheuttavat monet elämänmuutokset kuten muutto uudelle paikkakunnalle, nuorella muutto pois kotoa, lapsen saaminen ja hoitaminen kotona, perheettömyys, läheisen menettäminen, ero puolisoista, työttömyys, lasten muutto pois kotoa, eläkkeelle siirtyminen, oma tai läheisen sairastuminen tai muu elämän kriisi (mt. 84). Vielä enemmän yksinäisyys kurottaa päätään, mikäli monia elämänmuutoksia tapahtuu samanaikaisesti.

Heiskanen toteaa, että yksinäisyyttä voivat lisäksi aiheuttaa esimerkiksi liikuntarajoitteet tai huonot liikenneyhteydet. Maahanmuuttajat ovat erityisen haavoittuvia yksinäisyydelle, koska uudessa kulttuurissa voi olla vaikeaa ja hidasta luoda ihmissuhteita, mikä puolestaan omalta osaltaan hankaloittaa sopeutumista yhteiskuntaan. Työikäisille työelämän pätkä- ja projektimaisuus voivat aiheuttaa riskiä yksinäisyydelle työympäristön ja asuinpaikan vaihtuessa useaan otteeseen. (Mt. 78–79.) Yksinäisyyttä voi siis kokea kuka tahansa elämänsä aikana. Pitkään jatkuessaan yksinäisyys voi muodostaa kierteen, jota on vaikea katkaista. Yhtäkkiä ei enää uskallakaan tutustua uusiin ihmisiin ja sosiaaliset tilanteet ahdistavat. (Mt. 92.)

Yksinäisyys on suomalaisessa yhteiskunnassa erityinen ongelma, koska yksilöllisyyttä ja yksilön omaa vastuuta korostetaan. Yksinäinen henkilö leimataan helposti, koska parisuhde tai kuuluminen johonkin yhteisöön on yhteiskuntamme normeja. Lei-

mautuminen yksinäiseksi on lisätaakka, joka vain kasvattaa jo olemassa olevaa kuormaa. (Mt. 94.) Yksinäinen voi tuntea monenlaisia tunteita, joita voivat olla esimerkiksi tarpeettomuus, arvottomuus, ulkopuolisuus, surumielisyys, ahdistus, turhautuminen, turvattomuus, pelko, välinpitämättömyys ja viha. (Mt. 90).

Saaren mukaan yhteiskunnassamme yksinäisyyteen liittyviä asioita ovat sukulaisuuteen, elämäntapoihin ja vuodenvaihtoon liittyvien perinteiden heikentyminen. Tilalle on tullut yksilöllistyneempiä perinteitä, jotka perustuvat yksilöiden tai perheiden omiin elämäntapoihin ja valintoihin. Monet aikaisemmin ihmisille merkitykselliset tapahtumat ovat nykyisin yhä useammalle ihmiselle tai ryhmälle samantekeviä. Tällaisia ovat esimerkiksi kaikkien yhteiset juhannusjuhlat ja sukutapaamiset. (Saari 2009, 21.) Yhteisöllisyys on muuttanut muotoaan ja nämä muutokset saattavat jättää joitakin ihmisiä yksinäisiksi.

Ystävyyssuhteet merkitsevät yksilölle statusta ja arvostusta. Lisäksi ne ovat osoitus hyväksynnästä ja jäsenyydestä. Näillä asioilla on selkeä yhteys yksilön kokemaan hyvinvointiin. Ystävöisyys muodostavat perustan psykologiselle tuelle, jolla on erityistä merkitystä elämän murrosvaiheissa. Ystävät mahdollistavat informaation siirtämiseen perustuvan tuen. Ystävyyssuhteet kuljettavat tietoa muun muassa työpaikoista, edullisista hankinnoista ja ylipäättään kaikista elämän mahdollisuuksista. Tällaista tietolähdettä ei voi korvata kokonaan julkisen vallan tai yritysten luomat verkostot. (Mt. 57.)

Edellä mainittujen yksinäisyyteen liittyvien syiden ja seurausten valossa on erittäin tärkeää järjestää vapaaehtoista ystävöimintää, johon kaikki ovat tervetulleita. Yksinäisyys pitää nähdä yhteisenä asianamme. Vuonna 2010 270 Suomen Punaisen Ristin osastoa järjesti ystävöimintää Suomessa ja näistä 40 Uudellamaalla (Juslin-Sandin 2011, haastattelu).

Osastot vastaavat ystävöiminnan toteuttamisesta paikallistasolla ja piirin sosiaalipalvelusuunnittelijan tehtävänä on tukea osastojen vapaaehtoisia sen organisoinnissa. Keskustoimiston tehtävä on tukea piirejä ja vastata ystävöiminnan sisällöstä valtakunnallisesti. Pääkaupunkiseudulla Ystävöiminnan tukipiste projektin 2009–2011 myötä ystävöiminnan tukemisesta ja kehittämisestä on vastannut 5 Ystävö-

toiminnan tukipisteen työntekijää sekä sosiaalipalvelusuunnittelija, joka on vastannut muusta Uudestamaasta.

Vapaaehtoisia ystävätoimijoita on pääkaupunkiseudulla arvioitu olevan ennen Ystävätoiminnan tukipiste projektia 2009–2011 noin 2000 (Ystävätoiminnan tukipiste, hankesuunnitelma). He toimivat yksinäisen ikäihmisen, maahanmuuttajan, nuoren tai mielenterveyskuntoutujan ystävänä, saattajana, vankilavierailijana tai vastuutehtävissä. Ystävätoiminnan vastuuvapaaehtoisia ovat osastojen vapaaehtoistyötä tekevät sosiaalipalveluyhdyshenkilöt, ryhmätoiminnan ohjaajat sekä ystävävälittäjät. Ystävävälittäjät toimivat osastojen omissa tai niiden välisissä ystävävälityksissä välittäen sopivia ystäviä tai esimerkiksi saattajia sellaisia tarvitseville.

Ystävävälityksiä on pääkaupunkiseudulla yhteensä 11, joista 8 välittää myös saattamisapua. Saattamisavulla tarkoitetaan vapaaehtoisten antamaa kertaluonteista saattajana toimimista esimerkiksi lääkärikäynnillä. Lisäksi muita erikoistuneita ystävävälityksiä ovat nuori nuorelle ystävävälitys sekä ruotsinkielinen ystävävälitys. (Juslin-Sandin 2011, haastattelu.)

## 1.2 Mikä on Ystävätoiminnan tukipiste- projekti 2009- 2011?

Projekti sai alkunsa, kun SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piiri teetti ulkopuolisella Anja Matikaisella 2006 selvityksen pääkaupunkiseudun ystävävälitysten sen hetkisestä tilanteesta. Selvityksen perusteella huomattiin ystävätoiminnan tarvitsevan kehittämistä. Ystävätoimintaa koordinoi aikaisemmin Helsingin ja Uudenmaan piirin alueella vain yksi työntekijä ja tämä todettiin riittämättömäksi. Varsinkin, kun vapaaehtoistoiminnan on todettu muuttuneen yhä vaativammaksi.

Selvityksessä kävi ilmi, että ystävävälityksien tila oli vaikeutunut ja lähes kaikissa niissä ilmeni samankaltaisia ongelmia. Keskeisimpiä haasteita oli, että asiakasmäärät olivat kasvaneet huomattavasti ja vapaaehtoisia oli liian vähän. Lisäksi asiakastilanteet olivat entistä hankalampia ja vapaaehtoiset kokivat tarvitsevansa enemmän ammatillista tukea sekä toiminnan toteuttamisessa että sen rajaamisessa. (Ystävätoiminnan tukipiste, hankesuunnitelma.)



Vapaaehtoiset kokivat ongelmaksi erityisesti toiminnan rajaamisen. Toiminnassa oli monien mielestä menty liian lähelle ammatillista työtä ja monet väsyivät vapaaehtoisuutensa erityisesti liian vaativien asiakassuhteiden vuoksi. Vaativuutta asiakassuhteisiin toivat ystävää kaipaavat mielenterveyskuntoutujat, vammaiset sekä paljon vaativat asiakkaat, jotka toivoivat vapaaehtoisen ystävän tekevän esimerkiksi kotitöitä. Jotkut kokivat tekevänsä julkisen sektorin toimintaa paikkaavaa työtä, vaikka tämä ei ole vapaaehtoistyön tarkoitus. Kaivattiin lisää roolien selkiyttämistä ja ammatillista tukea. Monilla oli haasteita myös tila-asioiden ja liian vähäisen tiedottamisen kanssa. Haasteet tiedottamisessa taas vaikuttivat uusien vapaaehtoisten tavoittamiseen. (Selvitys pääkaupunkiseudun ystävätoiminnasta.)

Selvityksen jälkeen Helsingin ja Uudenmaan piiri asetti piirin ja keskustoimiston työntekijöistä sekä vapaaehtoisista koostuvan työryhmän kehittämään ystävätoimintaa. Työryhmän tavoitteena oli valmistella ja hakea lisärahoitusta kehittämistyöhön. Rahaa haettiin Raha-automaattiyhdistykseltä ja tällä avustuksella perustettiin Ystävätoiminnan tukipiste. (Jääskeläinen 2011, haastattelu.)

Myöhemmin projektissa on haettu askel kerrallaan rahoitusta tukipisteen toiminnalle, joka työllistää nyt viisi täyspäiväistä työntekijää, joiden tehtävä on tukea vastuutehtävissä toimivia vapaaehtoisia tiedotuksen, rekrytoinnin, koulutuksen ja ryhmätoiminnan saralla. Projektin kumppaneina ovat Vanhustyön Keskusliitto sekä Helsingin kaupunki.

Hankesuunnitelman mukaan projektin päätavoitteena on parantaa pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan auttamismahdollisuuksia ja varmistaa toiminnan jatkuminen. Lisäksi tavoitteena on selkeyttää toimintaan mukaan tulemisen ketjua vapaaehtoisia varten. Hankesuunnitelmassa on todettu, että näihin tavoitteisiin pääsemiseksi tarvitaan keskitetty ammatillinen tukijärjestelmä sekä uusittu ja yhtenäinen ystävätoiminnan toimintamalli.

Uuden toimintamallin ensimmäinen vaihe on uusien vapaaehtoisten rekrytoinnin kehittäminen. Vanhojen rekrytointitapojen rinnalle suunniteltiin uusi keskitetty rekrytointi, joka tarkoittaa, että eri alueilla järjestetään säännöllisesti ohjelmallisia rekrytointi-

iltoja. Lisäksi tarkoitus on ylläpitää sellaista Internet-sivustoa, josta on mahdollisuus ilmoittautua suoraan lähimmälle ystävätoiminnan kurssille. Projektisuunnitelmaan on kirjattu, että vuoden aikana järjestetään yhteensä 4-6 rekrytointi-iltaa.

Uuden toimintamallin toinen vaihe on vapaaehtoisten koulutus. Tavoitteeksi on kirjattu, että jokaisen alueellisen rekrytointi-illan jälkeen alueella järjestettäisiin ystäväkurssi kuukauden sisällä.

Toimintamallin kolmas vaihe tarkoittaa toiminnan aloittamista. Uudessa mallissa kuten aikaisemminkin paikallista toimintaa koordinoivat alueen ystäväväilyksen vapaaehtoiset ystävävälittäjät. Hankesuunnitelmassa on tavoitteena, että ystäväväilyksestä uudelle vapaaehtoiselle tarjotaan sopivaa tehtävää kuukauden sisällä ystäväkursin käymisestä.

Toimintamallin neljännessä vaiheessa vapaaehtoinen on jo mukana vapaaehtoistoiminnassa. Toimintamallin tähän vaiheeseen kuuluu vapaaehtoisten tuki. Ystävätoiminnassa tämä tarkoittaa vastuutehtävissä olevien vapaaehtoisten muille oman alueensa vapaaehtoisille tarjoamaa neuvontaa ja vapaaehtoisten ystävien omia vertais-tuellisia ystäväryhmiä. Lisäksi tärkeäksi nostettiin työnohjauksen järjestäminen vastuutehtävissä oleville vapaaehtoisille. (Ystävätoiminnan tukipiste hankesuunnitelma.)

### 1.3 Opinnäytetyön tarkoitus ja käytetyt menetelmät

Keskustelu opinnäytetyöstäni alkoi keväällä 2011 Ystävätoiminnan tukipisteen projektipäällikkö Heidi Juslin-Sandinin kanssa, kun otin yhteyttä tukipisteeseen etsiessäni harjoittelu- ja opinnäytetyöpaikkaa. Jo tuolloin Juslin-Sandin kertoi, että tukipisteen puolelta opinnäytetyön tekemiselle on selkeä tarve ja he toivovat opinnäytetyöni aiheen olevan Ystävätoiminnan tukipiste projektin 2009–2011 arviointi.

Arvioinnin vaatimus tulee osittain ulkoapäin. Hyvinvointipalveluja tuottavalta organisaatiolta edellytetään yleensä näyttöjä toimintansa vaikuttavuudesta, tehokkuudesta ja taloudellisuudesta (Virtanen 2007, 15). Monia projektin ympärillä toimivia tahoja

kiinnostaa projektin arviointi. Tällaisia tahoja ovat projektin asettaja, projektin rahoittaja, projektin sidosryhmät eli esimerkiksi yhteistyökumppanit sekä projektin kohde-ryhmä, tässä tapauksessa vapaaehtoistyötä tekevät. (Paasivaara, Suhonen & Virtanen 2011, 164.)

Tietenkin myös projektissa työskentelevät haluavat tietoa siitä miten he ovat työs- sään onnistuneet ja mitä he voisivat vielä kehittää. Arvioinnin tarkoituksena on lisätä ymmärrystä asioista ja saada erilaista tietoa. Arvioinnin avulla voidaan myös vahvis- taa olemassa olevia käsityksiä asioista. (Virtanen 2007, 227.) Arviointi ei ole arvoste- lua vaan se lähtee liikkeelle toisenlaisesta lähtökohdasta. Arvioinnin tarkoitus on tuot- ta havaintoja, johtopäätöksiä ja kehittämissuosituksia arvioitavan kohteen vahvuuk- sista ja parantamisalueista. (Mt. 25.)

Syksyllä 2011 aloitin kuusia viikkoa kestäneen harjoittelujakson tukipisteessä. Har- joitteluni aikana perehdyin sekä tukipisteen että SPR:n toimintaan. Lisäksi opinnäyte- työtä tehdessäni olen samaan aikaan osallistunut SPR:n sosiaalipalvelukouluttaja- koulutukseen. Sekä kouluttajakoulutus että varsinkin tukipisteessä tekemäni harjoitte- lu auttoivat minua perehtymään ystävöimintaan ja näin ollen vahvistivat valmiuk- siani tämän opinnäytetyön tekemiseen. Harjoittelujakson ja opinnäytetyön tekemistä samaan organisaatioon suosittelisin kenelle tahansa opiskelijalle.

Opinnäytetyössä arvioidaan Ystävöiminnan tukipiste- projektin 2009–2011 tavoit- teiden toteutumista. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa Juslin-Sandin toivoi, että projektia arvioitaisiin seuraavanlaisista näkökulmista: vapaaehtoisten määrä, koulu- tusten määrä, vapaaehtoisten koulutettujen määrä, vapaaehtoisten tyytyväisyys pal- veluihin, tukipisteen tunnettuus vapaaehtoisten keskuudessa, Internet- sivujen käyt- tökelpoisuus, vapaaehtoisten kokema tuki ja tukipisteen vaikutus ystävöiminnan laatuun. Tällaiset teemat siksi, että tarkoitus on arvioida projektin tavoitteiden toteu- tumista ja nämä osa-alueet ovat olleet tärkeä osa Ystävöiminnan tukipisteen toi- mintaa.

Työni arviointikysymykset ovat:

1. Miksi tukipiste on tärkeä?

2. Miten vastuuvapaaehtoiset ovat kokeneet tukipisteestä samansa tuen?
3. Mitä tukea vastuuvapaaehtoiset toivovat lisää/mihin he ovat tyytyväisiä?
4. Miten ja minkälaisena tukipiste tunnetaan vapaaehtoisten keskuudessa?
5. Miten tukipisteen olemassa olo on vaikuttanut koulutusten, koulutettujen sekä vapaaehtoisten määriin?
6. Miten käyttökelpoisina vapaaehtoiset kokevat tukipisteen Internet-sivut?

Arvioinnin rajaamiseen sain apua tukipisteen työntekijöiltä ja opinnäytetyötä ohjaavalta opettajalta. Jo alussa oli selvää, että yhtenä arvioinnin tietoperustana toimivat vastuuvapaaehtoisten haastattelut, jotka toteutin 4.-17.10.2011. Vapaaehtoisten haastattelut ovat tärkeitä siksi, että niiden avulla voidaan parhaiten kartoittaa nimenomaan vapaaehtoisten mielipiteitä ja toivomuksia. Haastateltaviksi valitsin ystävätoiminnan vastuuvapaaehtoisia eli osastojen sosiaalipalveluyhdyshenkilöitä, ystävätoiminnan ryhmän ohjaajia ja ystävävälittäjiä, koska he ovat tukipisteen palveluiden varsinainen kohderyhmä.

Haastateltavien valintaa varten sain tukipisteeltä listan vastuuvapaaehtoisista ja heidän yhteystiedoistaan. Tukipisteen työntekijöiden kanssa keskustelin siitä, keillä vastuuvapaaehtoisista on kattava kuva tukipisteen toiminnasta. Tämä siksi, että he osaavat vastata haastattelukysymyksiin riittävän tarkasti.

Lopullisen valinnan haastateltavista tein itse alueellisuuden, vapaaehtoisen tehtävän ja tukipisteen tuntemuksen perusteella. Valitsin kaikki haastateltavat pääkaupunkiseudun eri osastoista, jotka kuuluvat SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piiriin. Lisäksi valitsin niin, että kustakin vastuuvapaaehtoisryhmästä eli sosiaalipalveluyhdyshenkilöistä, ryhmätoiminnan ohjaajista ja ystävävälittäjistä on saman verran edustajia. Pyrin siihen, että haastateltavat olisivat mahdollisimman monen ikäisiä ja eri aikoja vapaaehtoistyötä tehneitä, jotta vastauksista voidaan saada mahdollisimman kattavia. Haastateltavia oli yhteensä 12. Osa heistä teki tai oli tehnyt kahtakin vastuuvapaaehtoiselle kuuluvaa tehtävää. Haastateltaviin sain yhteyden melko vaivattomasti.

Haastattelumuotona käytin sekä teemahaastattelua, että avoimia kysymyksiä. Nämä siksi, että ne antavat haastateltavalle suhteellisen laajan mahdollisuuden yksilöllisten tulkintojen esittämiseen verrattuna strukturoituun haastatteluun. Teemat takaavat

sen, että jokaisen haastateltavan kanssa tulee puhuttua ainakin jossain määrin samoista asioista. Haastattelijan vastuulla on, että haastateltavan kanssa käydään läpi kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet. Teema-alueiden laajuus ja järjestys voivat kuitenkin vaihdella haastateltavasta riippuen. Haastattelijalla on yleensä jonkinlainen tukilista käsiteltävistä asioista, ei valmiita kysymyksiä. Lisäksi teemat muodostavat konkreettisia kehikkoja, joiden avulla haastatteluaineistoa on myöhemmin helpompi lähestyä jäsentyneesti. (Eskola & Suoranta 2001, 86–88.) Haastattelurunko LIITE 1.

Haastattelut suoritin SPR:n osastojen tiloissa, tukipisteen tiloissa tai haastateltavan kotona sen mukaan mikä oli haastateltavalle sopivin paikka. Haastattelut tehtyänä litteroin ne ja merkitsin jokaisen vastaajan kirjaimilla A-L. Lopuksi koodasin aineiston värillisillä yliviivaustusseilla niin, että kukin arviointikysymys vastasi yhtä väriä. Viimeisenä tein johtopäätökset.

Muuna tietoperustana olen käyttänyt vuonna 2006 ulkopuolisen tekemää selvitystä ystävätoiminnan sen hetkisestä laadusta, pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan kehittämistyöryhmän tekemää toimenpide-esitystä pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan kehittämiseksi, Ystävätoiminnan tukipiste projektin 2009–2011 hankesuunnitelmaa, tukipisteen ylläpitämiä tilastoja toiminnastaan sekä SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piirin tasekirjaa 1.1.–31.12.2008. Lisäksi olen käyttänyt vapaaehtoistyön ammatilliseen tukemiseen ja projektin arviointiin liittyvää tuoretta kirjallisuutta sekä Punaisen Ristin ja Ystävätoiminnan tukipisteen Internet-sivuja. Olen myös esittänyt kysymyksiä tukipisteen työntekijöille ja käyttänyt heidän antamia vastauksia tässä työssä.

Pieneksi ongelmaksi muodostui tukipisteen omien tilastojen ja SPR:n ennen projektia tekemien tilastojen vertailu muun muassa ystävätoiminnan koulutusten määrien osalta. SPR:n tilastot aikaisemmilta ajoilta on tehty koko Uudenmaan piirin alueelta ja tukipisteen vain pääkaupunkiseudulta. Tällöin on hankala verrata miten koulutuksien määrä on muuttunut pääkaupunkiseudulla projektin ansiosta. Näin ollen en voinut tehdä asiasta suoraa vertailua.

## 2 TYYTYVÄISYYS YSTÄVÄTOIMINNAN TUKIPISTEEN PALVELUIHIN

Työnohjaaja Kaisli Syrjänen vertaa vapaaehtoistoiminnan ohjaamista liikenteen ohjaamiseen. Kun voima ja liike ovat jo olemassa, tarvitaan joku, joka uudessa tuntemattomassa paikassa näyttää, mihin suuntaan voidaan mennä ja miten kokonaisuus toimii yhteistyössä ilman törmäyksiä. (Hakkarainen 2003, 29.)

Ystävätoiminnan tukipiste on ollut tämä, jonka tarkoituksena on ollut näyttää suuntaa ystävätoiminnan kehitykselle ja turvata sen jatkoa. Tukipiste on mahdollistanut monia asioita ja tarjonnut vapaaehtoisille paikan, josta voi saada neuvoa ja tukea.



Haastatteluissa Ystävätoiminnan tukipisteen tilat ja sijainti saivat kiitosta monilta vapaaehtoisilta. Ylhäällä kuva 1. Tukipisteen viihtyisää huonetilaa vapaaehtoisten ja työntekijöiden kokoontumisia varten. Vasemmalla kuva 2. Suomen Punaisen Ristin maskotti Reddie-koira, joka tervehtii tulijoita tukipisteen sohvalta.

Kuva 3. Aurinkoinen maisemakuva Ystävöiminnan tukipisteen ikkunasta Kampista.



## 2.1 Tukipisteen vaikutus ystävöimintaan

Useissa haastatteluissa nostettiin esiin, että tukipiste on tuonut ystävöimintaan muutoksia. Muutokset nähtiin pääsääntöisesti positiivisina ja joissakin tapauksissa myös välttämättöminä ystävöiminnan jatkuvuuden kannalta. Muutoksen välttämättömyys tuli erityisesti esiin erään vastuuvapaaehtoisen vastauksessa.

”Ennen kuin tähän tukipiste- hankkeeseen ryhdyttiin niin mulla oli jopa sellanen tunne, että jos tälle ystävöiminnalle ei aleta jotain tekeen niin tää häviää. Kun alkaa tuleen liian vaikeita asioita niin me ei saada enää vapaaehtoisia mukaan. Ja tältä työltähän odotetaan paljon tänä päivänä.” (F)

Pitkään tehtävässään toimineet vastuuvapaaehtoiset totesivat, että ennen tukipistettä ystävöiminnassa oli havaittavissa selkeästi suurempi ammatillisen tuen tarve. Yhtenä syynä tähän todettiin muun muassa se, että ystävävälityksiin tuli todella haasteellisia ystäväpyyntöjä. Ystävävälityksien haluttiin muun muassa välittävän ystäviä vaikeissa elämäntilanteissa oleville mielenterveyskuntoutujille. Joissakin tapauksissa tämä todettiin liian haasteelliseksi, sillä vapaaehtoiset ystävät väsyivät paljon voima-

varoja vievässä työssään. Vapaaehtoisilta ystäviltä yritettiin vaatia monenlaisia taitoja aina terapeutista timpuriin.

Ystävätoiminnan tukipisteen myötä ystävätoiminnan toimintalinjaa on yhtenäistetty varsinkin ystävävälityksissä. On annettu selkeä ohjeistus siitä, mikä on vapaaehtoisen ystävän rooli.

”Tukipiste on ollut hirveän tärkeä siinä, että on saatu yhtenäistettyä meidän toimintoja koskien sitten ihan kautta linjan kaikkea välitystoimintaa, koulutusta ja sitä, että tehdään samanlaista työtä näiden välitysten kautta ja meille on annettu sieltä (tukipisteestä) ikään kuin oikeus rajata tätä meidän tehtävää. Yhdessä vaiheessa, kun mä tulin tähän näin, niin suurin piirtein se oli niin, että Punaisen Ristin ihmiset timpuroi, muutti, siivosi ja paikkasi haavoja, kun olivat kerran Punaisen Ristin ihmisiä. Vaikka meidän ystävätoiminta ei ole tällasta varten. Nyt se on niin, että jokainen hoitakoon omat hommansa ja me ollaan kaveritukena ja tehdään omalta osaltamme tärkeää työtä. Tämä linjaus on ollut ihan valtavan tärkeä.”(F)

Ilman taustaorganisaatiota vapaaehtoistyön rajaaminen voi olla vaikeaa. Vapaaehtoinen ei ehkä uskalla tai osaa kieltäytyä tehtävistä ja vastuista, joita häneltä pyydetään, vaikka kokisikin, että hänellä ei ole valmiuksia niihin. Liian usein vapaaehtoinen voi joutua terapeutin rooliin, vaikka se ei ole ystävätoiminnan tarkoitus. Tarkoitus on toimia ystävänä ja seurana, ei psykiatrina tai muuna ammatillisena apuna.

Lastensuojelun Keskusliiton koulutuspäällikkö Riitta Mykkänen-Hännisen mielestä vapaaehtoisten tekemä työ sijoittuu parhaimmillaan asiakkaan lähiverkoston tarjoaman avun ja ammattiavun välimaastoon. Vapaaehtoistyö ei korvaa ammattiapua, mutta se voi toimia sen rikastuttajana tarjoamalla inhimillistä maallikkoapua. Usein vapaaehtoistyö nähdään toimivana lisänä varsinkin ennaltaehkäisevän työn piirissä. (Mykkänen-Hänninen 2007, 51.)

Vertais- ja vapaaehtoistoimintaa tutkinut kasvatustieteilijä Sini-Tuulia Lehtinen on määritellyt jo vuonna 1989 vapaaehtoistoiminnan olevan prosessi, jossa ihmiset ryhtyvät parantamaan elämänlaatua ja vaikeuksia yhdessä (Lehtinen 1997, 17). Määritelmä on edelleen käyttökelpoinen, koska vapaaehtoinen apu ei ole ammatillista vaan vastavuoroista auttamista. Vapaaehtoistyössä myös auttajan tulee saada itselleen



jotain, olipa se sitten hyvä mieli, mahdollisuus kehittää omia taitoja tai mielekäs tekeminen toimeentulon tilalle. (Lehtinen 1997, 7.)

Mikäli vapaaehtoiselta vaaditaan ammattilaisen taitoja, on vaarana, että vapaaehtoinen uupuu tehtävässään ja alkaa kantaa asiakkaan ahdinkoa harteillaan. Tällöin ilo vapaaehtoisena toimimisesta ja auttamisesta muuttuu uupumukseksi ja riittämättömyyden tunteeksi. Vapaaehtoinen ei saa enää mitään vaan ainoastaan menettää voimavarojaan. Tällöin on tärkeää riittävä tuki ja ohjaus, jotka auttavat jaksamaan vapaaehtoistyössä. Mykkänen-Hänninen pitää tärkeänä, että on taustayhteisö, joka vastaa siitä, että järjestössä on vapaaehtoistyön organisointiin vaadittavat rakenteet ja resurssit. Vapaaehtoistyöstä vastaavien henkilöiden on huolehdittava, että vapaaehtoistyötä voi tehdä ilman ammatillista vaatimusta. Toiminnan rajoja tulee selkiyttää ja vahvistaa hyödyntämällä koulutusta ja työnohjausta. (Mykkänen-Hänninen 2007, 53–54.)

Toiminnan rajaamisessa Ystävätoiminnan tukipiste on onnistunut tavoitteiden mukaisesti. Rajaamista on helpotettu luomalla muun muassa erilaisia materiaaleja vapaaehtoisten tueksi. Jo ennen projektia pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan kehittämissuuryhmä on tehnyt olemassa olevan materiaalin pohjalta luonnoksen Ystävätoiminnan käsikirjasta, jossa tuodaan esille pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan erityishaasteet ja ratkaisuehdotukset sekä yhteiset linjaukset haasteisiin vastaamiseksi.

Käsikirja sisältää muun muassa ystäväsuunnitelman ja ”Olet saanut SPR:n ystävän”-lomakkeen. Erityisesti viimeiseksi mainitsemani toimii keinona rajata vapaaehtoisen ystävän tehtävän kuvaa. Lomake on tarkoitus täyttää ystävän vieraillessa ensimmäistä kertaa tukea tarvitsevan asiakkaan kotona. Lomakkeessa kerrotaan lyhyesti, mitä SPR:n ystävä voi asiakkaan elämään tarjota ja mitä ystävän tehtäviin ei kuulu. Lomaketta apuna käyttäen voi selkeästi viestiä asiakkaalle toiminnan rajat. Vapaaehtoisen ja ammatillisen työn rajaaminen on ollut yksi selkeä tavoite ystävätoiminnan kehittämiseksi. (Toimenpide-esitys pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan kehittämiseksi.)

Ystävätoiminnan tukipiste on onnistunut myös tavoitteessaan laajentaa pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan mahdollisuuksia. Haastatteluiden perusteella vastuuva-

vapaaehtoiset olivat huomanneet, että Ystävätoiminnan tukipisteen myötä ystävätoiminta on laajentunut. Projektin aikana kehittyneinä uusina tärkeinä toimintamuotoina nähtiin Nuori nuorelle ystävävälitys, ystäväpiiritoiminta sekä lisääntynyt mielenterveyskuntoutujien ryhmätoiminta.

Nuori nuorelle ystävätoiminta eli Nunu-toiminta aloitettiin lokakuussa 2010. Tämä uusi ystävävälitys keskittyy välittämään nuoria 18–29-vuotiaita ystäviä yksinäisille 15–29-vuotiaille nuorille pääkaupunkiseudulla. Samoin kuin muissakin ystävävälityksissä, myös Nunu:ssa välitetään koulutettu ystävä henkilölle, joka tarvitsee sosiaalista tai henkistä tukea. (Ystävätoiminnan tukipiste.)

Ystäväpiiritoimintaa järjestetään yhteistyössä Vanhustyön Keskusliiton kanssa, joka tarjoaa SPR:n vapaaehtoisille koulutuksen ystäväpiiriohjaajiksi. SPR rekrytoi ohjaajat sekä järjestää tilat ja tarjoilut koulutuksen ajaksi. Ystäväpiiriryhmät ovat suljettuja ryhmiä ikäihmisille. Kukin ryhmä kokoontuu ohjatusti 12 kertaa. Tämän jälkeen on tavoitteena, että ryhmä jatkaisi kokoontumisia itsenäisesti. Ystäväpiirikoulutuksia on järjestetty projektin aikana kahdesti vuodessa, keväällä ja syksyllä. (Jäkkö 2011, haastattelu.)

Mielenterveyskuntoutujille on pääkaupunkiseudulla kolme ryhmää, joista kaksi on aloittanut Ystävätoiminnan tukipiste projektin 2009–2011 aikana. Yksi ryhmistä on nuorille naisille suunnattu käsityöryhmä, toinen sekä nuorille naisille että miehille suunnattu toiminnallinen ryhmä sekä kolmas iäkkäämmille mielenterveyskuntoutujille suunnattu kokkikerho. (Jäkkö 2011, haastattelu.) Uusia toimintoja on siis projektin aikana syntynyt. Ystävätoiminnan tukipiste-projekti 2009–2011 on mahdollistanut toiminnan laajentamisen, johon aikaisemmin ei ole ollut resursseja.

Ystävätoiminnan kehittämisen tavoitteena on ollut selkeän tukiverkoston luominen ystävätoiminnan toimijoille. Tarkoituksena on ollut luoda uusia, vapaaehtoisten jakamista tukevia malleja. (Toimenpide-esitys pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan kehittämiseksi.) Useissa haastatteluissa vastuuvapaaehtoiset totesivat tukipisteen olevan kokoava keskuspaikka, joka yhdistää eri osastoissa toimivia ja eri puolilla Helsinkiä asuvia vapaaehtoisia.

Haastatteluissa tällaiselle keskuspaikalle todettiin olevan tarvetta, koska SPR:n organisaatio on laaja ja eri tehtäviä tekeviä ystävätoimijoita on paljon. Tähän liittyen tukipisteen sijaintia keuhuttiin melkein jokaisessa vastauksessa. Todettiin, että Kampiin on hyvät kulkuyhteydet ja se on keskeisellä paikalla. Lisäksi huomautettiin, että moni osasto käyttää tukipisteen tiloja kokoontumisiin. Toisaalta joissakin Helsingin ulkopuolella toimivissa pääkaupunkiseudun osastoissa ajateltiin tukipisteen toimivan liian kaukana ja osittain myös tästä johtuen joihinkin tukipisteen järjestämiin tilaisuuksiin oli jätetty osallistumatta.

Muutamissa vastauksissa tukipisteen kuvaillaan olevan erilaisten asioiden mahdollistaja. Joillekin vapaaehtoisille tukipiste on mahdollistanut oman vapaaehtoistyön tarjoamalla esimerkiksi koulutusta, ideoita, tukea, kontakteja ja tilat. Tukipiste on järjestänyt myös virkistystoimintaa ja mahdollistanut tapaamisia, joissa vapaaehtoisilla on ollut mahdollisuus tavata muita vapaaehtoisia. Näitä tapaamisia pidettiin erittäin tärkeinä.

Myös Mykkänen-Hänninen (2007) perään kuuluttaa vapaaehtoisten ajatusten vaihtoa ja ryhmätapaamisia. Kokemus, tieto ja ajatusten vaihto toisten vapaaehtoisten kanssa selkiinnyttää toiminnan rajoja. Ryhmätapaamiset voivat toimia merkittävänä oppimisen muotona, koska se mahdollistaa toisten vapaaehtoisten kohtaamisen ja kokemuksista oppimisen. Lisäksi se tarjoaa mahdollisuuden purkaa omia tunnekokemuksia ja löytää uusia näkökulmia omaan vapaaehtoistyöhön. Ryhmätapaamisissa vapaaehtoinen voi vapaasti keskustella toimintaan liittyvistä kokemuksista, kun muulloin häntä sitoo vaitiolovelvollisuus. (Mykkänen-Hänninen 2007, 62.)

Tavoitteessa luoda selkeä tukiverkosto ystävätoiminnan toimijoille on osin onnistuttu. Ystävätoiminnan tukipiste on haastattelujen perusteella ollut monelle vapaaehtoiselle toiminnan mahdollistaja, mutta vapaaehtoisissa on haastattelujen perusteella myös niitä, joita tukipiste ei ole syystä tai toisesta tavoittanut. Jotkut haastatelluista kertoivat osastoissaan toimivan ystävätoiminnan vastuuvapaaehtoisia, jotka eivät käytä tukipisteen palveluja.

”Ei nää tarvitse sitä tukipistettä, koska me täällä osastossa ollaan heidän tukipiste. Monet ovat sanoneet, etteivät halua lähteä johonkin tukipisteeseen. Niille

riittää se, että niillä on sosiaalipalveluyhdyshenkilön puhelinnumero ja ne voi sille soittaa, jos on joku ongelma. (F)

## 2.2 Minkälaista palvelua on saatu, mihin ollaan tyytyväisiä?

Ystävätoiminnan kehittämisen yhtenä tavoitteena oli järjestää ja varmistaa vapaaehtoisille heidän tarvitsemansa ammatilliset, materiaaliset ja muut toiminnan jatkumisen vaatimat lisäresurssit. (Toimenpide-esitys pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan kehittämiseksi.)

Haastatteluissa tukipisteen järjestämistä palveluista useammin tärkeiksi mainittiin työnohjaus, materiaallinen tuki sekä henkinen tuki, jolla tarkoitettiin kuuntelua ja neuvontaa erilaisissa ongelmatilanteissa. Seuraaviksi eniten mainintoja tuli tukipisteeltä saaduista uusista ideoista sekä uusien ryhmän vetäjien rekrytointiin liittyvästä avusta. Lisäksi mainintoja tuli tilojen järjestämiseen liittyvästä avusta sekä virkistystoiminnan, koulutuksen ja vertaistuen organisoinnista. Todetaan myös, että tukipisteeseen on voinut ohjata muita ihmisiä, jos heitä ei ole itse osannut auttaa. Yhdessä vastauksessa kerrotaan, että tukipisteen työntekijöiltä on saatu teknistä apua tietotekniikkaan liittyvissä asioissa.

Tässä esimerkkejä minkälaisissa tilanteissa tukipisteestä on saatu apua:

”Oon jonkun kerran joutunut soittamaan, kun meillä oli yksi sellanen soittoasiakas, joka oli aika hankala. Hän ei haluaisi ollenkaan, että puhelua lopetettiin. Silloin olen kysynyt tukipisteestä neuvoja.”(B)

”Aina jos tulee jotain ongelmia, erityisesti käytännön ongelmia niin tukipisteeseen voi tulla. Täällä kokoajan kehitellään sellasia ideavihkoja ja paketteja. Täällä on kirjallisuutta ja kaikkia korttipelejä, joita ryhmissä voi käyttää. Lisäksi näitten materiaalien käyttöön ohjataan.”(J)

Tässä vastauksessa vastaaja viittaa mitä ilmeisimmin Ystävätoiminnan tukipisteen Ideapisteeseen, jota vapaaehtoisten ryhmänohjaajien on ollut mahdollisuus hyödyntää työssään. Projektin aikana sinne on koottu muun muassa askartelu- ja käsityötarvikkeita, pelejä, videoita, runo- ja laulukirjoja sekä musiikkia ja rentoutusharjoituksia

sisältäviä cd:itä. Lisäksi Ideapisteestä voi löytää vinkkejä erilaisista vierailijoista tai vierailukohteista.

”Mun kohdalla se on ollut sitä, että on ollut ihmisiä, joille soittaa silloin kun on ollut jotain. Lisäksi tukipisteellä on tehty materiaaleja valmiiksi meille, ettei meidän vapaaehtoisena tarvii tehdä niitä. Lisäksi tukipiste on järjestänyt joitain kivoja tapahtumia, joissa on voinut tavata sellaista vertaisporukkaa.”(F)

”Oon saanu kaikenlaista koulutusta mitä oon tarvinnut. Täältä on järjestetty työnohjausta, myös niin, että tukipisteeltä on joka ryhmäkerran jälkeen tullut työntekijä juttelemaan meidän ryhmänohjaajien kans, et meniks kaikki ihan hyvin ja mikä fiilis.”(L)

Edellä mainituissa esimerkeissä esiin tulleet tuen muodot ovat vapaaehtoiselle merkittäviä. Materiaalinen tuki sai kiitosta erikseen muutamissa vastauksissa. Sen todettiin helpottavan työtä osastossa, kun materiaaleja ei ole tarvinnut itse tehdä.

Työntekijän tapaaminen ryhmätoiminnan järjestämisen jälkeen mainittiin tärkeäksi. Mykkänen-Hänninen (2007) painottaa, että tunnetasolla kuormittavassa ja vaihtoehtoisuuteen sitovassa vapaaehtoistyössä välitön mahdollisuus jakaa mieleen nousseet kysymykset ja tunteet ammattilaisen kanssa auttavat jaksamaan. Työnohjaus voi tuntua joskus liian kaukaiselta mahdollisuudelta tilanteen purkamiselle. Myös virkistystoiminta on tärkeää. Vapaamuotoisen yhdessä olon kautta vapaaehtoistyön ja ammatillisuuden roolit hälvenevät ja yhteisöllisyys voimistuu. Monet voivat kokea virkistystoiminnan myös järjestön kiitoksena tehdystä vapaaehtoistyöstä. (Mt. 64.)

Tukipisteeltä järjestetty työnohjaus on koettu tärkeänä. Siellä on voinut tavata muita ystävätoiminnan vastuuvapaaehtoisia. Yksi vastaajista mainitsi erikseen pitävänsä hyvänä, että työnohjaaja on SPR:n ulkopuolinen henkilö.

Suomen Mielenterveysseuran Suvu-Tuuli Porkan ja Jaana Salmenjaakon mukaan vapaaehtoisen on mahdollisuus saada toimintatapoihinsa uutta ja laajempaa näkemystä osallistumalla oman järjestön ulkopuolelta tulevan työnohjaajan ryhmään (Porkka & Salmenjaako 2005, 32). Työnohjauksen tavoitteena on auttaa vapaaehtoisia tunnistamaan muutostarpeita ja asettamaan oppimistavoitteita sekä rohkaista tavoitteiden saavuttamiseen (mt. 14). Lisäksi rohkaistaan maallikkoauttamiseen ja pyritään muuttamaan hiljaista, elämäkokemuksen tuomaa tietoa muidenkin käytet-

täväksi tiedoksi (mt. 11). Työnohjauksen asianmukainen järjestäminen on järjestön osoitus arvostuksesta vapaaehtoistyölle (mt. 7).

Tukipisteen työntekijöillä ei itsellään ole työnohjaukseen liittyvää varsinaista koulutusta, eivätkä he myöskään pidä itseään työnohjaajina vaan paremminkin vapaaehtoisten neuvojina ja tukijoina (Jääskeläinen 2011, haastattelu). Tästä syystä on hyvä, että työnohjausta pitää ulkopuolinen koulutettu henkilö. Vastuutehtävissä toimiville vapaaehtoisille on järjestetty työnohjausta noin 7 kertaa vuodessa (Juslin-Sandin 2011, haastattelu).

Vuonna 2006 tehdyssä selvityksessä pääkaupunkiseudun ystävätoiminnasta selviää, että tuolloin ei vapaaehtoisille ole järjestetty lainkaan työnohjausta. Selvityksessä käy ilmi, että ainakin jotkut vapaaehtoisista kaipasivat sitä jo tuolloin. (Selvitys pääkaupunkiseudun ystävätoiminnasta.)

Erityisesti juuri mukaan tulleet vapaaehtoiset korostivat tukipisteestä saamaansa tukea. Erityisesti vapaaehtoisuran alkuvaiheessa riittävää tukea pidetään tärkeänä. Pitkään vapaaehtoistyötä tehneet taas kokevat pärjäävänsä vähemmällä tuella. Tästä esimerkkinä eräs vastaus:

”Mä koen, et ainakaan me vanhat ei mitään neuvontaa tarvita. Me vedetään tää niinku vanhalla rutiinilla. Mut mä koen, et tukipisteen työntekijä on ollut tukena ja tämmösenä psykologisena henkilönä ja osoittanut, että on kiinnostunut meidän hommasta. Et se on niinku tärkeä. Me ei nyt tähän hommaan enää tarvita hirveesti opastusta mut ehkä nää uusimmat.”(A)

Jokainen vapaaehtoinen tarvitsee erilaista tukea ja ohjausta. Jotkut tarvitsevat enemmän rohkaisua ja kannustusta tekemisiinsä, toiset taas rajoja, jotta eivät tekisi liikaa. (Hakkarainen 2003, 37.) Tämä tuli esille myös haastatteluissani, joissa huomasin, että toiset arvostivat materiaalista tukea ja tukea tila-asioissa, toiset taas kuuntelua ja yhteisiä kokoontumisia.

Syrjänen painottaa, että vapaaehtoisten ohjaamiseen ja tukemiseen liittyy hyvin moninaisia tehtäviä. Pitää tehdä laajalti käytännön asioiden järjestelyä ja organisointia. Lisäksi ohjataan vapaaehtoisia löytämään mahdollisimman hyvin heille sopivia tehtä-

viä, ohjataan koko toiminnan kehittymistä sekä yhteyttä muihin toimijoihin. (Hakkarainen 2003, 29.) Tämä kaikki vaatii paljon aikaa ja resursseja.

### 2.3 Vastuuvapaaehtoisten toivomuksia

Monelle vastaajalle kysymys ”minkälaista tukea toivoisit tukipisteeltä enemmän?” oli hankala kysymys vastata. Melko moni vastaajista totesi, että on saanut riittävästi kaikkea mitä on tarvinnut. Eräs vastaajista piti kysymystä vaikeana, koska ei tiennyt mitä tukipisteeltä voi pyytää.

Useimmiten esitettyinä toivomuksena ilmenivät erilaisten koulutusten järjestäminen. Toivottiin muun muassa ryhmädynamiikkaan liittyvää koulutusta, joissa asiaan perehdyttäisiin syvällisemmin kuin ystäväpiiriohjaajakoulutuksessa. Lisäksi toivottiin ulkopuolisia luennoitsijoita, koska tämän tyyppisten koulutusten todettiin lisäävän valmiuksia vapaaehtoisena auttamiseen. Toivottiin myös aivoriihen tyyppisiä koulutuksia. Koulutustoimintaan toivottiin suurempaa budjettia.

Yhdessä vastauksessa toivottiin, että useammin kokoonnuttaisiin tukipisteen ulkopuolella, koska ajatukset toimivat paremmin, kun toimitaan jossakin muualla kuin sielä missä normaalisti tavataan. Lisäksi todettiin, että vuosia sitten SPR on järjestänyt pikkujouluja, joihin saivat osallistua kaikista osastoista kaikki. Tämä perinne toivottiin otettavaksi takaisin. Tässä viitataan varmaan tarjottuun glögitarjoiluun, johon kaikki ovat edelleen kaikki tervetulleita. Mutta koska kynnys osallistua on huomattu olevan korkea, on Ystävätoiminnan tukipisteessä keksitty jokavuotinen Ystävän joulu.

Lisäksi tukipisteen toivottiin järjestävän enemmän ohjelmaa esimerkiksi osastojen ystäväilloissa ja joulujuhliissa. Vähintäänkin toivottiin tukea ohjelman järjestämisessä esimerkiksi tarjoamalla ideoita. Erilaisen ohjelman järjestäminen pidettiin todella tärkeänä, mutta vapaaehtoisvoimin varsin työläänä ja aikaa vievänä. Ohjelman järjestämisen tärkeyttä eräs haastateltava luonnehtii näin:

”Vapaaehtoisista on pidettävä huolta. Jotta me saadaan ihmiset tuleen tähän meidän jengiin, me joudutaan järkkään jotain kivaa niille. Nimittäin ihmiset

osaavat jo valita. Ne kysyy, mitä te järjestätte ja onks teillä jotain ihania retkiä ja kaikkea semmosta ja sit ne valitsee sen mukaan missä ne tekee vapaaehtoistyötä. Eli tää tulee kokoajan tärkeemmäksi tulevaisuudessa. Se on jo nyt, et me saadaan pidettyä vanhat ja saadaan myös uusia vapaaehtoisia.”(F)

Vastauksessa näkyy ajan muutos. Myös Vapaan sivistystyön yhteisjärjestön puheenjohtaja Aaro Harju toteaa, että vapaaehtoiset odottavat aiempaa enemmän vastinetta antamastaan panoksesta vapaaehtoistyölle. Aikaa vapaaehtoistyölle löytyy, mikäli se koetaan kiinnostavaksi, hyödylliseksi, tarpeelliseksi ja palkitsevaksi. Jos ei, ihmiset loistavat poissaolollaan. Tässä riittää haastetta. (Harju 2010, 157.)

Tapahtumien järjestäminen vapaaehtoisille on todella tärkeää osastojen toimintaa. Vapaamuotoinen yhdessä vietetty aika sitouttaa järjestön toimintaan usein paremmin kuin mikään muu. Tällaiset tapahtumat lisäävät vapaaehtoisten kokemaa yhteishenkeä, joka puolestaan lisää valmiutta ottaa vastaan suurempia vapaaehtoistehtäviä. (Karreinen, Halonen & Tennilä 2010, 53.)

Haastatteluissa tuli ilmi myös, että tukipisteeltä toivottiin osallistumista osaston vapaaehtoisille ystävätoimijoille kustannettaviin pieniin lahjoihin. Selviteltyäni asiaa ymmärsin, että tämä ei kuulu piirille vaan kullekin osastolle itselleen. Tukipisteellä tulisi kiinnittää aikaisempaa enemmän huomiota siihen, että osastoissa ollaan selvillä, mikä on osaston ja piirin vastuu vapaaehtoisten ystävien tukemisessa.

Joissakin haastatteluissa oli huomattavissa, että kaikissa osastoissa ei ole täysin selvillä, että tukipisteen tarkoitus osana piiriä on tukea vastuuvapaaehtoisia ja osastoja, kun taas vastuuvapaaehtoisten ja osastojen tehtävänä on tukea vapaaehtoisia kentällä toimivia ystäviä ja innostaa heitä työhönsä. Tätä asiaa työntekijöiden tulisi korostaa osastoissa toimiville vastuuvapaaehtoisille enemmän, jotta kaikki varmasti ymmärtäisivät piirin ja osastojen erilaiset roolit.

Kahdessa vastauksessa tukipiste sai kritiikkiä siitä, että sen koetaan toimivan osastoista liian erillään. Muun muassa omaehtoista jalkautumista osastoihin toivottiin huomattavasti enemmän.

”Jalkautuminen vähän enemmän voisi olla paikallaan. Nimenomaan omaehtoinen jalkautuminen, kun se nyt on vähän niin, että sinne pitää soittaa, että tulisit-



teko. Nehän tekee välitysvierailuja yhden vuodessa, mutta se on aika vähän kuitenkin. Mutta ymmärrän, että välityksiä on paljon.”(F)

Osastoissa oli myös toivottu, että tukipisteen työntekijät tulisivat ihan konkreettisesti auttamaan heitä osaston töissä.

”Nää on täällä sanonu, et siellä istuu naisia palkattuna et tulkoot tänne tekemään. Et vähän niinku tämmöstäkin aspektia voi olla. Ja oon kyllä kuulostellut noissa yhteisissä tapaamisissa, että tällaista on ilmassa vähän jossain muuallakin. Se voi olla, et ei tiedetä mitä siellä tukipisteellä tehdään, mut ei myöskään kiinnosta. Täällä kentällä sillä ei niin kuin ole tässä jokapäiväisessä elämässä merkitystä.”(F)

Tästä vastauksesta voidaan huomata, että kaikki eivät ole selvillä piirin ja osastojen välisestä suhteesta. Tukipisteen tehtävä on tukea vapaaehtoisia tekemään, mutta sen ei ole mahdollista tehdä vapaaehtoistehtäviä. Työntekijöillä ei ole mahdollisuutta eikä lupaakaan lähteä tähän. Osastoja on niin monta, että mikäli yhden osaston töitä lähdettäisiin tekemään, pitäisi tehdä kaikkien muidenkin osastojen.

Lisäksi toivottiin, että tiedotusta osastoja koskevista muutoksista hoidettaisiin syvällisemmin ja aikaisemmin. Haastatelluista yksi antoi kritiikkiä tukipisteelle siitä, miten muutoksia ystävötoiminnassa on hoidettu vapaaehtoisia riittävästi kuulematta. Lisäksi hän olisi toivonut, että muutoksista olisi tiedotettu nopeammin ja selkeämmin. Suoraa lainasta asiasta en halua laittaa, sillä on vaarana, että haastatellun henkilöllisyys paljastuu.

Joskus vapaaehtoiset ovat huomanneet saaneensa tukipisteeltä ideoita, jotka eivät ole menneet osastoissa läpi. Toisaalta monissa vastauksissa ymmärrettiin myös se, että tukipiste ei voi puuttua osastojen toimintaan liikaa. Tähän perusteluna on se, että osastot ovat omia oikeudellisia yksiköitä, jotka päättävät omista asioistaan.

Jatkossa toivottiin edelleen vahvaa tukea tila-asioissa ja ryhmänohjaajien tukemisessa, myös alkuvaiheen jälkeen. Lisäksi toivottiin, että jatkossakin tukipiste hoitaisi tiedotusta hyvin, koska ylimääräisten joukkopostien lähettäminen on osastoille työlästä.

Tukipisteen aukioloon toivottiin parannusta. Yhtenä seikkana todettiin, että kello 17 jälkeen pääsy tukipisteen tiloihin on äärimmäisen ongelmallista. Tämän on huomattu haittaavan työtä ihan konkreettisesti. Toisena toiveena esitettiin, että tukipisteellä huomioitaisiin, että joku työntekijöistä on aina paikalla normaaliin toimisto-aikaan kello 9-16. Keskusteltuani tukipisteen työntekijöiden kanssa, on huomattu, että eri toimijoilla on tässä suhteessa erilaisia toiveita. Yhtäältä toivotaan, että tukipiste olisi auki toimisto-aikaan, mutta toisaalta, että vasta sen jälkeen.

Kahdessa haastattelussa kävi ilmi, että tukipisteen työntekijöiden nuorta ikää oli ainakin projektin alkuvaiheessa epäröity. Todettiin, että joillakin vapaaehtoisilla on vaikeaa nähdä nuoret henkilöt alansa ammattilaisina, mutta tämä kuitenkin koskenut haastateltavia itseään. Mikäli työntekijöihin oli tutustuttu paremmin, epäröinnistä oli yleensä päästy yli kuten seuraava lainaus osoittaa:

”Ensin tässä vähän pelättiin, kun projekti alkoi, kun tuli nuoria naisia, erittäin hyvin koulutettuja, ei sillä. Niin ajateltiin, että alkaako tässä nyt muna opettaa kanaan. Mutta ei niin kumminkaan käynyt, mitään pomottamista ei ole esiintynyt. Hyvin on hoidettu hommat.”(I)

Vastauksesta on havaittavissa kaksi erilaista seikkaa. Toisaalta se, että työntekijän ikään suhtaudutaan varauksella ja toisaalta ennakkoluulo työntekijän ikään liittyvästä käyttäytymisestä. Ainakin tässä vastauksessa ennakkoluulot ovat kuitenkin hävinneet, kun on tutustuttu työntekijöihin paremmin.

Ohjaaminen vapaaehtoistyössä pitää tapahtua pehmeästi. Psykologi, apulaiskaupunginjohtaja Pekka Sauri kirjoittaa teoksessa 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan, että vapaaehtoistyössä hierarkiaan perustuva komentokulttuuri ei toimi. Vapaaehtoiset työskentelevät vain oman motivaationsa varassa, joka ei synny määrämällä vaan usko asiaan rakennetaan yhdessä. (Karreinen, Halonen & Tennilä 2010, 116.)

Yhteiskuntatieteiden maisteri Pirkko Hakkaraisen mielestä vapaaehtoistyötä organisoiva ja ohjaava henkilö tasapainoilee jatkuvasti hallitsemisen ja joustavuuden välillä. Toiminta vaatii rajat, joita ei voida ylittää, mutta toisaalta toimijoiden vapaaehtoisuus

vaatii joustamista kaikkiin suuntiin. Näitä on monesti hankala yhdistää. (Hakkarainen 2003,30–31.)

Ammatillisuus ei ole kokonaan kiinni työntekijän iästä, vaikka käytännön tuoma työkokemus sitä lisääkin. Ammatilaisen tärkein työväline on oma persoona, joka rakentuu sekä ammattiosaamisesta että koulutuksen tuomista tiedoista ja taidoista. Ammatillainen kehittyy päivittäisessä työssään ja työssään tapahtuvan lisäkoulutuksen kautta. Lisäksi ammatillisella on jatkuvasti mahdollisuus vaihtaa ajatuksiaan työyhteisössä ja työnohjauksessa muiden alalla toimivien kanssa. Kaikilla ammatillisilla on työnsä tukema tieto palvelujärjestelmän koko laajuudesta ja omasta asemastaan siinä. (Mykkänen-Hänninen 2007, 33.)

Tukipisteellä oloni aikana havaitsin, että SPR kouluttaa työntekijöitään usein, jolloin ammatillisuus on jatkuvassa kehityksessä. Nuoren työntekijän kokemattomuus voi olla joskus heikkous, mutta se on myös vahvuus. Juuri koulutetuilla henkilöillä on uusin teoriatieto sekä kenties eteenpäin pyrkivä ja modernimpi näkemys miten asioita voidaan hoitaa. Järjestön kehittymisen kannalta nämä ovat tärkeitä asioita. Olipa kyse sitten työntekijästä tai vapaaehtoisesta nuoret tulisi nähdä enemmän uutena mahdollisuutena.

Mielestäni on tärkeintä, että kaikki oppivat toisiltaan. Tiedon siirtäminen puolin ja toisin on avainasia. Vapaaehtoistoiminnan pitkän linjan konkareiden on tärkeää tuoda rakentavasti esiin omia mielipiteitään ja kokemuksiaan muille esimerkiksi yhteisissä tapaamisissa ja tapahtumissa. Näin arvokas kokemustieto voidaan siirtää nuoremmalle sukupolvelle. Eri-ikäisten ja eri tehtävissä toimivien vapaaehtoisten ja ammattilaisten ajatusten sekä ideoiden vaihto on sekä järjestön kehittymisen että kaikkien osapuolien oppimisen kannalta tärkeää.

Haastattelun viimeisen kysymyksen ollessa vapaamuotoinen ”mitä muuta haluat sanoa tukipiste-projektista? Risut ja ruusut” yli puolet haastatelluista mainitse erikseen toivovansa, että projekti jatkuu tavalla tai toisella, sillä sen todettiin saaneen paljon hyvää aikaiseksi. Monista vastauksista huomaa vapaaehtoisten olevan huolissaan jatkosta:

”Mä todella toivon, et tää projekti jatkuu, se on just sellanen hyvä tuki ollut. Jos projekti ei jatku niin vähän on sellainen olo, et oho mitäs sitten. Sit menis yks sellanen kiintopiste tästä työstä.”(C)

”Se olis kyllä vahinko, jos tää hanke katkeis jostain syystä. Kyllä mun mielestä saanu niin paljon hyvää aikaan ja tuntuu että siellä näitä ideoita on ja niitä on toteutettu hyvin ahkerasti. Mä näkisin näiden uusien ideoiden tuottamisen ja toteuttamisen oikeastaan jopa tärkeempänä kuin sen yksilöllisen tukemisen, vaikka sen nyt on varmaan heillä yks niistä päätavoitteista.”(K)

”Voin sanoo, et tän pisteen takia mä oon vapaaehtoinen ja edenny kokoajan omassa vapaaehtoistyössä, ottanu lisää ja innostunut. Ihan kauhulla ajattelen, et jos projekti on jotain mikä loppuu, niin mitä tän tilalle sitten tulee? Kun mä olen kokoajan tottunut siihen, et tää on ihan normaali palikka tässä hommassa. Sit jos tätä ei ole niin miten vapaaehtoisista huolehditaan?”(L)

Edellisistä vastauksista kumpuaa tunne, että vapaaehtoiset ovat saaneet toteuttaa itseään ja heitä on kuunneltu. Sitoutuminen ja pysyminen toiminnassa mukana edellyttävät näitä asioita. Sitoutuminen lähtee siitä, että vapaaehtoisia pyydetään tekemään tai heille tarjotaan mahdollisuus tehdä asioita, jotka ovat sopivan haastavia, sopivan sitovia ja joissa vapaaehtoinen voi tuntea itsensä merkittäväksi. (Hakkarainen 2003, 33.)

### 3 VAPAAEHTOISTEN REKRYTOINTI JA KOULUTUS

Jokainen järjestö rekrytoi ja kouluttaa vapaaehtoisensa oman toimintansa kannalta mielekkäällä ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Valintakriteereinä vapaaehtoisille voivat olla mahdollisuus sitoutua, tehtävään sopivat ominaisuudet tai alaan liittyvä koulutus. Tärkeintä on, että rekrytoitaessa valintakriteerit ovat selvillä ja niistä käydään organisaatiossa avointa keskustelua. (Mykkänen-Hänninen 2007, 55–56.)

Vapaaehtoisille järjestetyn koulutuksen tavoitteena on perehdyttää vapaaehtoinen tulevaan tehtävään ja tarjota hänelle välineitä kohdata tulevia asiakkaitaan. Vapaaehtoisille järjestetty peruskoulutus voi olla myös osa valintaprosessia. Tällöin molemmilla osapuolilla on mahdollisuus tarkastella tehtyä valintaa vielä uudelleen. Toimenkuvan ja mahdollisten asiakasryhmien selkiytyminen voi aiheuttaa vapaaehtoiselle tunteen, että toiminta ei vastaakaan odotuksia. Ajatus muiden auttamisesta voi alkaa

tuntua vaikealta, erityisesti jos omat henkilökohtaiset elämäkokemukset tai kriisit aktivoituvat. Koulutuksen aikana voi myös toimintaa organisoivalle järjestölle nousta esiin tekijöitä, jotka saavat sen pohtimaan vapaaehtoiseksi hakeutuvan sopivuutta tehtävään. (Mt. 56–57.) Sopiva ja suunniteltu rekrytointi ja koulutus ovat onnistuneen vapaaehtoistyön avainsanoja.

### 3.1 Rekrytointi

Ystävätoiminnan tukipiste projektin 2009–2011 päätavoitteena on parantaa pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan auttamismahdollisuuksia ja varmistaa toiminnan jatkuminen. Tavoitteena on selkeyttää toimintaan mukaan tulemisen ketjua vapaaehtoisia varten. Hankesuunnitelmassa on todettu, että näihin tavoitteisiin pääsemiseksi tarvitaan keskitetty ammatillinen tukijärjestelmä sekä uusittu ja yhtenäinen ystävätoiminnan toimintamalli. Tukipiste on pyrkinyt vastaamaan erityisesti rekrytointin kehittämiseen.

Uuden toimintamallin ensimmäinen vaihe on uusien vapaaehtoisten rekrytointi. Vanhojen rekrytointitapojen rinnalle suunniteltiin uusi keskitetty rekrytointi, joka tarkoittaa, että eri alueilla järjestetään säännöllisesti ohjelmallisia rekrytointi-iltoja. Projektisuunnitelmaan on kirjattu, että vuoden aikana järjestetään yhteensä 4-6 rekrytointi-iltaa.

Rekrytointi-iltojen järjestämisessä ei kaikilta osin onnistuttu. Syksyllä 2009 järjestettiin 2 rekrytointi-iltaa, mutta vuoden 2010 aikana vain 3 rekrytointi-iltaa. (Ystävätoiminnan tukipisteen määrälliset mittarit). Ystävätoiminnan ohjaaja Tiina Jääskeläinen toteaa, että rekrytointi-iltoja järjestettiin yhteistyössä Tapiolan kanssa, mutta ne eivät tuottaneet odotettua osallistujamäärää ja varsinaisista rekrytointi-illoista luovuttiin projektin aikana (Jääskeläinen 2011, haastattelu).

Tosin kevään 2011 aikana järjestettiin jopa 10 muita rekrytointi- tai kampanjatapahtumia rekrytointitarkoituksessa. Tällaisia tapahtumia olivat muun muassa MENU-messut, Hyvä City Elämä tapahtuma ja Ystävänpäivän tapahtumat. Osallistujia rekrytointi-illoissa on ollut syksyllä 45, vuonna 2010 130 ja keväällä 2011 järjestetyissä tapahtumissa 355. (Ystävätoiminnan tukipisteen määrälliset mittarit.)

Ystävätoiminnan tukipiste projektin 2009–2011 tavoitteeksi on kirjattu myös, että jokaisen alueellisen rekrytointi-illan jälkeen alueella järjestettäisiin ystäväkurssi kuukauden sisällä. Tässä tavoite ei myöskään toteutunut, kun varsinaisista rekrytointi-illoista luovuttiin. Sen sijaan aina Ystävänpäivän jälkeen on järjestetty enemmän ystäväkursseja, sillä sen jälkeen ihmiset ovat yleensä saaneet paljon tietoa ystävätoiminnasta, kun siitä on tiedotettu eri viestimissä ja tukipiste on tukenut osastoja ystävänpäivän tapahtumien järjestämisessä, joissa painopisteenä on ollut rekrytointi. (Jääskeläinen 2011, haastattelu.)

Ystävätoiminnan tukipisteen yksi tärkeä tehtävä on tukea osastoja uusien vapaaehtoisten rekrytoinnissa. Syksyn 2009 aikana rekrytointineuvoja on osastoille annettu yhteensä 18. Vuonna 2010 rekrytointiin ja tiedotukseen liittyviä neuvoja annettiin osastoille 72. Keväältä 2011 vastaava luku on 18. (Ystävätoiminnan tukipisteen määrälliset mittarit.)

Hankesuunnitelmassa on tavoitteena, että ystävävälytyksestä uudelle vapaaehtoiselle tarjotaan sopivaa tehtävää kuukauden sisällä ystäväkurssin käymisestä. Tässä tavoitteessa ei ole aivan onnistuttu ainakaan tukipisteen 2011 tekemän digiumkyselyn mukaan. Kysely lähetettiin ystäväkursseille ilmoittautuneille ja siihen osallistui 116 vastaajaa. Heistä 37 % on kuukauden sisään saanut itselleen asiakkaan tai mieluisen vapaaehtoistehtävän. 21 % sai kolmen kuukauden sisällä ja 9 % kuuden kuukauden sisällä. 15 %:lla oli kulunut pidempi aika ja he odottivat edelleen yhteydenottoa. 5 % vastanneista oli itse jäänyt pohtimaan tehtävän soveltuvuutta. Lopuille 13 %:lle oli tullut muun muassa henkilökohtainen este vapaaehtoistyölle tai he olivat aloittaneet vapaaehtoistyön joko alle kuukauden sisällä tai vasta vuoden kuluttua. Positiivista on kuitenkin se, että kurssin jälkeen 51 % lähti mukaan ystävätoimintaan ja 33 % muuhun SPR:n vapaaehtoistoimintaan (Digiumkysely.)

Projektin aikana on kuitenkin onnistuttu tehostamaan rekrytointia nuorten osalta. Nuori nuorelle ystävätoiminnan kautta aloitettiin myös erikseen nuorille suunnatut ystävä- ja vapaaehtoistoiminnan peruskurssit. Nuori nuorelle ystäväkurssi on suunnattu 18–29-vuotiaille. Kurssin käyneet voivat halutessaan toimia ystäväna muillekin kuin nuorille esimerkiksi ikäihmiselle, maahanmuuttajalle tai vammaiselle. Mielestäni

omien kurssien järjestäminen nuorille on suuri edistysaskel nuorten mukaan saamisen lisäämiseksi. Tätä ei ole erikseen kirjoitettu hankesuunnitelmaan, joten sen voidaan todeta olevan positiivinen tulos, jota ei alun perin varsinaisesti tavoiteltu.

Nuoria pitäisi saada vapaaehtoistyöhön vieläkin lisää. Paakkunaisen ja Myllyniemen (2004) tutkimukset osoittavat, että hyväntekeväisyys- ja ihmisoikeusjärjestöjen toiminta kiinnostaa lähes joka toista suomalaisnuorta, mutta mukana tällaisissa on ollut vain neljäsosa nuorista. Mukana oleville nuorille oli tärkeää, että toiminnasta on hyötyä tavalla tai toisella myöhemmässä elämässä. Syy on hyvin ymmärrettävä nuoruuteen liittyvien kehitystehtävien kautta, joita ovat muun muassa työelämään valmistautuminen ja oman ideologian omaksuminen. Kehitystehtävät määrittävät ihmisen toimintaa hyvin monella tavalla, myös sitä miksi vapaaehtoistoimintaan osallistutaan. (Laitinen 2006, 12–14.)

Mielestäni rekrytoinnissa voitaisiin aiempaa enemmän korostaa siitä saatavia konkreettisia hyötyjä jokaisen ihmisen elämässä. Liian harva tiedostaa, että vapaaehtoistyötä voi tehdä osittain itsekkäistäkin syistä. Esimerkiksi ne, jotka suuntautuvat uralaan ihmissuhdetyöhön, voivat vapaaehtoistyön kautta tutustua jo ennalta omaan alansa. Tästä minulla on henkilökohtaista kokemusta.

Konkreettisten kokemusten lisäksi osallistumisesta saa todistuksen, jolla voi olla merkitystä esimerkiksi opiskelupaikkaa haettaessa. Niillekin, jotka eivät ole alalle haikutumassa, vapaaehtoistyössä saatu koulutus ja kokemus antavat paljon. Ihmisten välisiä suhteita ja vuorovaikutusta käsittelevät teemat ovat vielä tuntemattomia monessa ammattikoulutuksessa, mutta arkielämässä ja myös työelämässä ne ovat tarpeellisia jokaiselle, alasta riippumatta. (Mykkänen-Hänninen 2007, 23.) Mielestäni tällaiset asiat voivat toimia innostajina erityisesti nuorille, mutta miksei myös vanhemmille.

Vapaaehtoisia voi rekrytoida vetoamalla erilaisiin asioihin, sillä eri ihmiset lähtevät mukaan erilaisista motiiveista. Kaikki syyt ovat yhtä arvokkaita, sillä kaikkia vapaaehtoisia tarvitaan. Vapaaehtoistyöhön motivoivia tekijöitä ovat halu auttaa, halu oppia uutta, uudet tuttavat ja ystävät, halu kuulua johonkin ryhmään, kokeilunhalu ja uudet kokemukset, vaihtelu arkeen tai työhön, elämänsisällön saaminen, itsensä kehittämi-

nen, halu vaikuttaa ja muuttaa maailmaa sekä humanitääriset ja ideologiset syyt. Useimmiten yksilöä ohjaa useampi edellä mainituista syistä. (Harju 2003, 39–40.)

OK- opintokeskuksen innovointipäällikkö Anne Ilvonen toteaa, että monessa tapauksessa vapaaehtoistyön hyödynsääjina eivät ole vain järjestön asiakkaat vaan myös vapaaehtoiset. Joillekin järjestö- ja vapaaehtoistoiminta voi olla ensimmäinen askel takaisin yhteiskuntaan. Vapaaehtoistyö voi ehkäistä syrjäytymistä ja lisätä elämähallintataitoja. (Ilvonen 2005, 22.)

Tästä syystä voidaan ajatella, että vapaaehtoisia rekrytoitaessa pitäisi olla avoin mahdollisimman monenlaisille ihmisille eikä torjua heitä pois mahdollisten heikkouksien nojalla. Kaikille on mahdollista löytää sopiva vapaaehtoistehtävä. Parhaimmillaan vapaaehtoistyö antaa tekijälleen tunteen, että häntä tarvitaan ja yhteisön johon kuulua sellaisena kuin on. Vastuun saaminen omasta vapaaehtoistehtävästä voi kohentaa omanarvon tuntoa ja lisätä tietoisuutta omista kyvyistä, joita ei ehkä ole tiedostanut olevan olemassakaan.

Nyky-yhteiskunnan kehityssuuntana näyttää olevan, että ihmiset eivät ole valmiita sitoutumaan mihinkään toimintaan pitkäksi aikaa. Tämä näkyy myös vapaaehtoistyössä. Valitettavan usein sitoudutaan toimintaan niin pitkäksi aikaa kuin se tyydyttää omaa elämishakuisuutta ja oman persoonan rakentamista. Toimintaa vaihdetaan, kun jotain uutta ja kiinnostavampaa löytyy. (Hakkarainen 2003, 87.) Tämä kehityssuunta on valitettava, sillä erityisesti vastuuvapaaehtoisten tehtävät vaativat useimmiten pitkäkestoisempaa sitoutumista.

Jo vapaaehtoistehtäviä suunnitellessa ja varsinkin vapaaehtoisia rekrytoitaessa on tärkeää huomioida, että on tarjolla mahdollisimman monenlaisia tehtäviä. Mikäli kaitaan uusia vapaaehtoisia, on hyvä antaa tilaa myös kevytaktiiveille, joilla on aikaa sitoutua kenties vain tunti tai puoli tuntia viikossa. Toimintaan on helpompi tulla mukaan, mikäli myös kevytaktiiveille on tarjolla jotakin. (Karreinen, Halonen & Tennilä 2010, 11.) Vaikka vankka sitoutuneisuus on arvostettavaa ja tärkeää järjestön toiminnan kannalta, on parempi saada mukaan uusia kevytaktiiveja kuin aktiiveja lainkaan.



### 3.2 Koulutus

Erilaisten vapaaehtoistehtävien paketointi on tärkeää. Paketoinnilla tarkoitetaan, että jokainen vapaaehtoistehtävä on selkeästi suunniteltu, ohjeistettu, aikataulutettu ja ohjattu. Tämä mahdollistaa sekä vanhoille että uusille vapaaehtoisille helpon väylän tarttua mukaan toimintaan. Lisäksi se tehostaa järjestön toimintaa. (Karreinen, Halonen & Tennilä 2010, 9-10.) Koulutuksen järjestäminen ja selkeä organisointi on tärkeä osa vapaaehtoistehtävien paketointia. Selkeys konkreettisissa asioissa luo myös selkeätä mieltä ja oppimista.

Ystävätoimintaan tullaan mukaan käymällä ensiksi SPR:n ystävä- ja vapaaehtoistyön peruskurssi. Se järjestetään yleensä ilta- ja viikonloppuopetuksena ja käsittää yhteensä 12 x 45 minuuttia. Kurssilla perehdytään Punaisen Ristin ystävä- ja vapaaehtoistoiminnan periaatteisiin ja käytännön tilanteisiin. Lisäksi perehdytään vuorovaikutustilanteisiin, erilaisten ihmisten kohtaamiseen sekä paikallisiin toiminnan mahdollisuuksiin. Jokainen osallistuja saa kurssista todistuksen ja viimeisellä kerralla kerätään kurssipalaute. Kurssin viimeisellä kerralla on mahdollisuus esittää oma toive tehtävästään, esimerkiksi toivooko ystäväasiakkaan olevan maahanmuuttaja, nuori, ikäihminen tai vammainen. Ystävävälityksissä ystävävälittäjät pyrkivät ottamaan toiveet mahdollisuuksien mukaan huomioon.

Jo projektia suunniteltaessa on haluttu linjata, että jatkossa ystäviksi pääsevät vain ystäväkurssin käyneet. Aikaisemmin ovat päässeet joissakin tapauksissa myös muut. (Toimenpideohjelman toteuttamisen väliraportti 16.6.2009.) Tämä asia onkin linjattu ja pidetty tärkeänä Ystävätoiminnan tukipiste projektissa 2009–2011.

Ystävätoiminnan tukipisteen tarkoitus on ollut tukea osastoja ystäväkurssien järjestämisessä. Ystäväkursseja on järjestetty pääkaupunkiseudulla vuonna 2009 yhteensä 12, vuonna 2010 yhteensä 29 ja keväällä 2011 yhteensä 16. (Ystävätoiminnan tukipisteen määrälliset mittarit). Tämä on merkittävästi enemmän kuin ennen projektia. Esimerkiksi vuonna 2008 on järjestetty vain 3 ystäväkurssia koko Helsingin ja Uudenmaan piirin alueelta (Tasekirja tilikaudelta 1.1.2008–31.12.2008).

Osallistujia kaikissa projektin aikana pidetyillä ystäväkursseilla on ollut vuonna 2009 180, vuonna 2010 390 ja keväällä 2011 240 (Ystävätoiminnan tukipisteen määrälliset mittarit). Mielestäni koulutusten lisäämisessä Ystävätoiminnan tukipiste projekti 2009-2011 on onnistunut erittäin hyvin.

Lisääntyneet koulutukset ovat vaikuttaneet luonnollisesti myös koulutettujen määrään. Vuonna 2009 pääkaupunkiseudulla järjestetyille ystäväkursseille osallistui yhteensä 180 henkilöä. Vuonna 2010 osallistujia oli yhteensä 360 ja kevään 2011 aikana 240. (Em.) Ennen projektia vuonna 2008 järjestetyillä kolmella ystäväkurssilla osallistujia oli yhteensä 40 (Tasekirja tilikaudelta 1.1.2008–31.12.2008). Koulutettujen vapaaehtoisten ystävien määrä on siis projektin aikana lisääntynyt huomattavasti.

Ystäväkurssien lisääntymiseen on varmasti vaikuttanut sosiaalipalvelukouluttajien lisääntynyt rekrytointi, sillä heidän tehtävänsä on järjestää ystäväkursseja. Lisääntynyt kouluttajien määrä on vaikuttanut siihen, että kursseja on pystytty järjestämään enemmän. Houkuttimena sosiaalipalvelukouluttajakoulutukseen on käytetty palkkiota, jonka piiri maksaa kouluttajalle järjestetyistä opetustunneista.

Sosiaalipalvelukouluttajiksi pyrkiviltä vaaditaan sosiaali- tai terveystieteiden ammattitutkinto tai muu soveltuva koulutus ja kokemus. Koulutukseen kuuluu kaksi etäjaksoa verkkotehtävineen sekä kaksi lähijaksoa, joissa opiskellaan kouluttajataitoja ja oppimisen ohjaamista yhdessä muiden kanssa. Lopussa suoritetaan opetusnäyte ystäväkurssilla jonkun kokeneemman kouluttajan valvonnassa.

Lisäksi vapaaehtoisen on mahdollisuus hakeutua promokoulutukseen, jolloin hänestä tulee Punaisen Ristin ohjaaja ja vapaaehtoistoiminnan promoottori. Tässä koulutuksessa vapaaehtoisella on mahdollisuus valita sisältönsä itse eri toimialojen väliltä. Valitessaan sisältöosaksi sosiaalipalvelun vapaaehtoinen saa lisävalmiuksia ohjata erilaisia ystävätoiminnan ryhmiä. Sekä kouluttaja- että promokoulutuksessa on myös muita sisältöosia, jotka liittyvät SPR:n muihin toimintamuotoihin. Tämä antaa mahdollisuuden siihen, että vapaaehtoinen voi vaihdella tehtäväänsä.

Näiden koulutuksien lisäksi on mahdollisuus saada muita lisä- ja täydennyskoulutuksia oman mielenkiinnon mukaan. Promo- ja kouluttajakoulutuksista tulee keskustella

oman jäsenyysosaston kanssa, sillä osasto kustantaa koulutuksen ja saa vastineeksi uuden kouluttajan, ohjaajan tai muun osaavan vapaaehtoisen. Promo- ja kouluttajakoulutuksien järjestämisestä vastaavat piirien ja Keskustoimiston työntekijät yhdessä.

SPR on onnistunut koulutusten ja vapaaehtoistehtävien paketoinnissa hyvin. Vapaaehtoisella on jatkuvasti mahdollisuus kehittyä sekä edetä omalla vapaaehtoisen urallaan.

#### 4 TIEDOTTAMINEN

Tiedottaminen on tärkeä osa varsinkin uusien aktiivien löytämistä. Karreinen, Halonen & Tennilä (2010) neuvovat tekemään tiedotusta erityisesti siellä missä ihmiset muutenkin liikkuvat kuten facebook, twitter ja muut sosiaaliset mediat. Lisäksi kotisivujen ohella blogit ovat tärkeä mahdollisuus viestiä mahdollisuudesta liittyä mukaan toimintaan. Lisäksi ehdotetaan järjestettäväksi keskustelutilaisuuksia, katupiknikkejä, mielenosoituksia ja rekrytointi-illoja. Mielialuekirjoitusten kirjoittamisen ja verkostoitumisen muiden yhdistysten kanssa on myös huomattu olevan rekrytoinnin kannalta hyödyllistä. Lisäksi jokaisen kannattaa harrastaa tiedottamista omissa sosiaalisissa verkostoissaan. (Karreinen & Halonen & Tennilä 2010, 26–27.)

Tukipiste tiedottaa toiminnastaan Internet sivuilla, tilaisuuksissa sekä Sinulla on Ystävää- tiedotteessa, jonka voi saada sekä sähköisesti että postitse. Lisäksi tiedotetaan henkilökohtaisilla yhteydenotoilla, kohdennetuilla sähköposteilla, facebookissa ja blogissa. Seuraavissa luvuissa kerron vapaaehtoisten tyytyväisyydestä tukipisteen tiedottamiseen.

##### 4.1 Ystävätoiminnan tukipisteen tunnettuus vapaaehtoisten keskuudessa

Haastatteluista kävi ilmi, että tukipisteen tunnettavuus vapaaehtoisten keskuudessa vaihtelee hyvin paljon eri osastojen ja vastuuvapaaehtoisten välillä. Niissä osastoissa, jotka käyttivät tukipisteen tiloja esimerkiksi kokoontumisiin, tunnettiin tukipiste ja

sen työntekijät hyvin. Taas sellaisissa osastoissa, jotka sijaitsivat fyysisesti kauempana tukipisteestä tai jotka eivät käyttäneet tukipisteen tiloja, tunnettuus oli vähäisempää. Joskus tällaisessa osastossa saattoi olla vain yksi vastuuvapaaehtoinen joka on ollut säännöllisesti yhteydessä tukipisteeseen.

Tunnettavuuteen vaikutti haastateltavien mielestä myös se, kuinka aktiivisesti vapaaehtoiset olivat käyneet erilaisissa tukipisteen järjestämässä tilaisuuksissa tai sen järjestämässä koulutuksissa. Mielenpitojen vaihtelevuus tulee esiin seuraavissa lainauksissa:

”Koulutuksen käyneet tietää sen ja sitten nämä, jotka kokoontuvat siellä. Mielestäni on silleen tosi hyvä maine, mutta en tiedä sitten muiden kohdalla, jotka toimii tavallaan erillään ja joilla ei ole sellaista linkkiä sinne. Heistä en sitten osaa sanoa ollenkaan. Mä luulen, että tukipiste voi olla aika tuntematonkin joillekin. Luulen, että tukipiste tunnetaan vapaaehtoisten keskuudessa mahdollistajana, että sinne voi viedä ideoita ja sieltä voi saada tukea.”(C)

”Kyllä tää ainakin ryhmänohjaajien keskuudessa tunnetaan tosi hyvin. Tänne on aina tosi mukava tulla.”(J)

”Tukipiste tunnetaan mielestäni toimeliaana. Täällä on aina tapahtumia, milloin mitään. Mä luulen, että meidän osastosta ihmiset kyllä aika paljon käy täällä. Mä puhun nyt omasta puolestani kun sanon, et mä uskon et tukipiste tunnetaan hyvin toimivien ihmisten keskuudessa.”(I)

Edellisistä vastauksista käy ilmi, että tukipiste tunnetaan erityisesti aktiivisten vapaaehtoisten keskuudessa. Seuraavassa vastuksessa en täsmentänyt kysymystä riittävän tarkasti ja vastaaja luuli kysymyksen tarkoittavan tukipisteen tunnettavuutta muidenkin kuin vain vastuutehtävissä toimivien vapaaehtoisten keskuudessa. Tarkoitus oli enemminkin pohtia sitä tukipisteen oman kohderyhmän, vastuuvapaaehtoisten keskuudessa.

”Mä luulen, et se tunnetaan aika vähän. En osaa sanoa. Materiaalia tulee aika paljon, mutta sitä ei tule ystäville. Ennen vanhaan oli aina, että ystävät sai sen kaks kertaa vuodessa, sen ystäväkirjeen. Ja jos osastossa ei ole erillistä ystävätoimintaa, niin silloin sitä ei niin kuin yksinäiset orvot saa ollenkaan. Että en tiedä, miks se jätettiin pois. Siitä on kyllä jo useampi vuosi kun se jätettiin pois. Jos se sitten niinku noteerataan näin, että sosiaalipalveluiden yhdyshenkilö jakaa sitä, mutta jos joka osastossa ei ole sitä toimintaa niin sitten sitä ei jaeta.”(G)

Edellisessä vastauksessa käy ilmi myös jo aiemmin mainitsemani epävarmuus vapaaehtoisten keskuudessa siitä, mikä kuuluu piirille ja mikä osastolle. Tukipisteen tehtävä ei ole lähettää ystäväkirjettä vaan osaston.

Kysymykseni oli siinä mielessä epätarkka, että vastaajat usein käsittivät sen tunnettavuutena kaikkien vapaaehtoisten keskuudessa, vaikka alun perin olin tarkoittanut tunnettavuutta vastuuvapaaehtoisten keskuudessa. Monissa vastauksissa todettiin, että tunnettavuus muiden vapaaehtoisten keskuudessa oli heikko. Tämä joukko ei ole tukipisteen varsinaista kohderyhmää vaan heidän on ajateltu hyötyvän tukipisteen palveluista välillisesti.

Monessa vastauksessa myös kävi ilmi, että tukipisteen tunteminen oli paljolti kiinni vastuuvapaaehtoisen omasta aktiivisuudesta. Tukipisteen tunteminen oli suurinta kaikkein aktiivisimmilla vastuuvapaaehtoisilla tai niillä, joiden osasto kokoontui tai käytti tukipisteen tiloja. Joissakin haastatteluissa tuli ilmi, että on myös niitä, jotka saavat oman osaston muilta vastuuvapaaehtoisilta riittävästi tukea, jolloin he eivät ole kokeneet tarvetta olla yhteydessä tukipisteeseen.

#### 4.2 Tyytyväisyys tiedottamiseen ja Internet- sivuihin

Haastateltavissa melko moni oli käyttänyt Internet-sivuja vähän tai ei ollenkaan. Peräti neljä vastaajista ei ollut käyttänyt lainkaan tukipisteen Internet-sivuja. Tämä on hyvin ymmärrettävää, sillä monet haastatelluista olivat melko iäkkäitä. He myös toteivat, että saavat tarvittavan informaation paperitiedotteista kuten tukipisteen tuottamasta Sinulla on Ystävä-tiedotteesta.

Tukipisteen Internet-sivuja ollaan kehittämässä ja ne tullaan liittämään koko järjestön verkkouudistuksen yhteydessä. Internet-sivuilla käyneistä neljä antoi pelkästään kriittistä palautetta nykyisestä sivustosta. Myös muut toivoivat joitain parannuksia. Vain yksi sivuilla käyneistä antoi pelkästään hyvää palautetta. Sivut koettiin muun muassa sekaviksi ja hankaliksi käyttää erityisesti apua tarvitseville henkilöille.

Kuva 4. Alhaalla Ystävöiminnan tukipisteen Internet-sivujen etusivu, joka löytyy osoitteesta [www.oleystava.fi](http://www.oleystava.fi)

Tässä esimerkkejä Internet-sivuista saadusta palautteesta:

”Niissä olis kyl kehittämisen paikka, että ne olis sellaset yksinkertaset. Niinku yleensäkin Punasen Ristin sivut. Siis tosi sekavat. En mä ymmärrä miten joku semmonen, joka ei oo nyt kahtakymmentä vuotta tehny vapaaehtoistyötä niin sieltä mitään löytää. Jos ei sitten oo nörtti. Kyllä ne on niin sekavat. Ne pitäis tehdä yksinkertasemmaks.”(G)

”Nyt sivut ovat sellaiset, että sieltä pitää kaivella ja etsiä joka ikinen osasto tai ensin piiri ja sitten osasto. Sieltä on erittäin vaikea löytää mitään, myös vapaaehtoisten, jotka käyttää niitä sivuja. Sivujen pitäis olla sellaiset, että ne hahmotaisi paremmin. Jos ajatellaan, että ihminen joka haluaa tukea tai apua niin olisi hyvä olla tuki tai apuvalikko, jonka alla olisi nämä kaikki toiminnat ja toimintamuodot. Kun klikkaat vaikka yhtä niin näkisit heti missä kaikissa osastoissa sitä

toimintamuotoa järjestetään, koska ei ne ihmiset välttämättä välitä onko se siinä omissa osastossa tai omissa kaupungin osassa.”(C)

”Jos haluan suositella jollekin jotain toimintaa, niin en todellakaan luota siihen, et hei kato sieltä nettisivuilta. Mieluummin kaivan tiedon itse ja vien sen niille, jotka apua tarvitsevat. Ihmiset, jotka on sellaisessa elämäntilanteessa, ettei niillä ole kauheesti voimia, energiaa eikä kärsivällisyyttä niin mä kyllä luulen, että ne aika helposti luovuttaa etsinnässä.”(C)

Monet vastaajista puhuivat sekä Ystävöiminnan tukipisteen sivustosta että SPR:n sivustosta. Tähän minun olisi pitänyt tarkentaa kysymystä. Tästä voi kuitenkin päätellä, että vapaaehtoisilla on vaikeaa löytää SPR:n sivuilta tukipisteen sivuille. Haastatteluiden perusteella voi myös todeta, että vaikeudet käyttää Internet-sivuja ei johdu pelkästään vastaajien melko korkeasta iästä vaan myös nuoremmat haastateltavat antoivat sivustoista kriittistä palautetta.

Yhdessä vastauksessa toivottiin, että tukipisteen sivustoa päivitetäisiin useammin, sillä oli huomattu, että uudet päivitykset esimerkiksi uusista työntekijöistä tulevat hitaasti. Toivottiin myös, että ystävälittäjistä tehtäisiin joku pieni juttu sivustolle esimerkiksi kuva ja pieni esittely, koska silloin vapaaehtoiseksi ystäväksi haluavan on helpompaa tulla haastatteluun, kun haastattelua tekevän ystävälittäjän kasvot ovat jo tiedossa. Keskusteltuani tukipisteen työntekijän kanssa kävi ilmi, että tämä saattaisi olla turvallisuusriski välittäjälle (Jääskeläinen 2011, haastattelu).

Ilvonen (2010) toteaa, että tänä päivänä vain mielikuvitus on rajana siinä, mitä verkkosivuille voi laittaa. Verkossa tekstin tulee olla lyhyttä, napakkaa ja mielenkiintoista. Otsikointi on tärkeää, sillä kävijät käyvät sivuston läpi yleensä silmäilytekniikalla. Mikäli otsikot vaikuttavat mielenkiintoisilta, he lukevat muutkin tekstit. Asioiden esitystavalla on myös iso merkitys siihen, kuinka helposti sivu löytyy Googelilla.

Verkkosivuille on hyvä laatia yhtenäinen ulkoasu, joka noudattaa järjestön muuta ulkoista ilmettä, näin SPR:llä onkin. Kuvat elävöittävät ja tuovat sivustoon keveyttä sekä luovat mielikuvaa järjestöstä tekstiä tehokkaammin. Kuvilla pystytään myös hyvin vaikuttamaan kävijöiden tunteisiin. Verkkosivuille voi myös lisätä tapahtumakalenterin, videoita, animaatioita, äänitiedostoja sekä yhteydenotto- ja palautelomakkeen. Lisäksi yhteisellä keskustelupalstalla voi lisätä jäsenten yhteistä keskustelua. Mielen-

kiintoinen vaihtoehto sivustolle on aktiivisen vapaaehtoisen pitämä blogi. (Ilvonen 2011, 34–35.) Ystävätoiminnan tukipiste löytyy Facebookista ja verkkosivuilta on mahdollisuus käydä myös lukemassa ystävätoiminnan blogia.

Jotkin haastattelijat kommentoivat, että Ystävätoiminnan tukipiste on nostanut ystävätoiminnan profiilia. Tämä on varmasti tiedottamisen ansiota. Tiedottamisen yhtenä tavoitteena on muuttaa, lisätä tai vahvistaa vastaanottajan mielikuvia, mielipiteitä ja tietoja (mt. 15).

Viestintää kannattaa suunnitella hyvin, sillä se tekee toiminnan näkyväksi ja helpottaa arkista työtä antamalla suunnan toiminnalle. Lisäksi sen avulla voidaan luoda pelisääntöjä eli vastuita ja työnjakoa. (Mt. 29.)

Sinulla on Ystävä- tiedotteeseen liittyen toivottiin, että siinä tiedotettaisiin työväenopiston ystäväkursseista. Eräässä osastossa oli harmiteltu, kun kurssille haluaville oli ilmoitettu, että ystäväkurssit olivat täynnä, vaikka työväenopiston ystäväkursseilla olisi vielä ollut tilaa. Tukipisteen työntekijä selitti minulle asian olleen inhimillinen erhe. Se oli unohtunut muussa kiireessä.

Sinulla on Ystävä- tiedotetta pidettiin haastateltujen keskuudessa hyvänä ja informoivana. Varsinkin vanhemmille vastuuvapaaehtoisille se tuntui olevan merkittävä tietolähde. Tällainen sisäinen tiedote on tärkeä kaikkien osapuolten kannalta ja sillä on monta tavoitetta. Sen avulla voidaan tiedottaa toiminnan tuloksista ja suunnitelmista. Lisäksi voidaan perehdyttää henkilöitä vapaaehtoistyöhönsä sekä lisätä sitoutuneisuutta. Tiedotteessa voidaan myös käydä keskustelua yhteisistä asioista sekä työntekijöiden ja vapaaehtoisten tehtävistä. (Mt. 14.)

On tärkeää huomioida, että eri-ikäisille vapaaehtoisille tulee tiedottaa eri kanavien kautta. Nuoret voi tavoittaa helpommin sosiaalisten medioiden kautta, mutta vanhempaa sukupolvea tulee edelleen tiedottaa perinteisen postin kautta. Tämä on huomioitu tukipisteessä hyvin.

Myös tapahtumia on hyvä profiloida ainakin osittain kohderyhmän mukaan, vaikka toisaalta on hyvä olla tapahtumia, jossa eri-ikäisillä kokemattomilla ja kokeneemmilla



vapaaehtoiset on mahdollisuus tavata toisiaan. Tämä mahdollistaa molemmin puolisen oppimisen ja ajatusten vaihdon.

Anne Ilvonen (2010) neuvoo, että tapahtumien ja tempausten markkinoinnissa ja tiedottamisessa tulee huomioida kohderyhmä. Sama formaatti ei välttämättä tehoa nuoriin ja seniori-ikäisiin. Tärkeää on tiedottamisen ajoittaminen sopivaan aikaan oikealle kohderyhmälle. (Mt. 33.)

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Yksinäisyys on merkittävä ongelma yhteiskunnassamme ja siihen tulee puuttua. Suomen Punaisen Ristin ystävätoiminta on vastannut yksinäisten ihmisten tarpeeseen ja Ystävätoiminnan tukipiste projektin 2009–2011 tarkoitus on ollut lisätä mahdollisuuksia tämän tuen tarjoamiseen. Tässä opinnäytetyössäni olen tarkastellut projektin tavoitteiden toteutumista ennalta sovitusta näkökulmista käsin.

Johtopäätökset olen jaotellut neljään eri osioon:

1. Projektin tavoitteiden mukaiset tulokset eli onnistumiset
2. Mitkä projektin tavoitteista eivät toteutuneet (tai toteutuivat vain osittain)
3. Mitä sellaisia positiivisia tuloksia projektista on, joita ei alun perin tavoiteltu
4. Mitä sellaisia negatiivisia tuloksia projektista oli, joita ei alun perin osattu pitää riskeinä eli projektin ennakoimattomat vaikeudet

1. Projektin tavoitteiden mukaiset onnistumiset

Tavoite: parantaa pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan auttamismahdollisuuksia ja varmistaa toiminnan jatkuminen. Lisäksi selkiyttää mukaan tulemisen ketjua vapaaehtoisia varten.

→ ystävätoimintaa on yhtenäistetty erityisesti eri ystävävälitysten välillä. Tämä helpottaa esimerkiksi niiden vapaaehtoisten mukaan tulemistä, jotka vaihtavat osastoa.

→ projektin aikana ystävätoimintaa on rajattu niin, että vapaaehtoiset ovat aiempaa paremmin selvillä oman toimintansa rajoista ja omasta roolistaan vapaaehtoisena

auttajana. Toiminnan rajaamisen ja selkeiden pelisääntöjen luonnin ansiosta vapaaehtoisten on nyt helpompi kieltäytyä tehtävistä, jotka eivät heille kuulu. Tällaisia tehtäviä ovat esimerkiksi siivoaminen ja muut ammattilaisille kuuluvat tehtävät.

→ projekti on mahdollistanut toiminnan laajentamisen johon aikaisemmin ei ole ollut resursseja. Projektin aikana on syntynyt uusia toimintamuotoja kuten Ystäväpiirikoulutukset yhteistyössä Vanhustyön Keskusliiton kanssa, Nuori nuorelle ystävätoiminta sekä lisää mielenterveyskuntoutujien ryhmätoimintaa.

Tavoite: on ollut tarjota tukea ja neuvontaa vapaaehtoisille.

→ projektin aikana ystävätoiminnan vastuuvapaaehtoiset ovat kokeneet saaneensa tukea ja apua konkreettisissa asioissa kuten tila-asioissa, mutta myös henkistä tukea ja kuuntelua

→ muutama haastateltu kokee tukipisteen mahdollistaneen oman vapaaehtoistyön tarjoamalla koulutusta, ideoita, tukea, kontakteja ja tilat

→ poikkeuksena aiempaan, projektin aikana vastuuvapaaehtoisilla on ollut tilaisuus saada ulkopuolisen järjestämää työnohjausta.

→ tukipiste on järjestänyt vastuuvapaaehtoisille monia tapahtumia ja koulutuksia, joissa he ovat voineet tavata toisiaan ja saada vertaistukea.

→ tukipiste on nostanut ystävätoiminnan profiilia.

Tavoite: koulutuksen lisääntyminen

→ projektin ansiosta ystäväkursseja on ollut mahdollista järjestää huomattavasti aiempaa enemmän. Näin ollen myös koulutettujen vapaaehtoisten määrä on lisääntynyt.

## 2. Mitkä projektin tavoitteista eivät toteutuneet tai toteutuivat vain osittain

Tavoite: järjestää säännöllisiä rekrytointi-iltoja vuoden aikana yhteensä 4-6.

→ rekrytointi-illat eivät tuottaneet odotettua osallistujamäärää ja niistä luovuttiin projektin aikana. Tosin rekrytointia jatkettiin tämän jälkeen muun muassa olemalla mukana erilaisissa tapahtumissa rekrytointitarkoituksessa.

Tavoite: ystävällytyksestä tarjotaan uudelle vapaaehtoiselle sopivaa tehtävää kuukauden kuluessa ystäväkurssin käymisestä.

→ digium- kyselyyn (2011) vastanneista vain 37 % sai kuukauden sisällä itselleen asiakkaan tai mieluisen vapaaehtoistehtävän.

Tavoite: luoda selkeä tukiverkosto ystävätoiminnan toimijoille

→ haastatteluissa käy ilmi, että on myös vastuuvapaaehtoisia, joita tukipisteen palvelut eivät ole henkilökohtaisesti tavoittaneet. Tosin haastatteluista käy ilmi, että se on ollut vastuuvapaaehtoisten oma valinta.

### 3. Positiivisia tuloksia, joita ei alun perin tavoiteltu

→ projektin aikana on syntynyt joukko ideoita, joita ei varsinaisesti ollut alun perin kirjattu hankesuunnitelmaan. Esimerkiksi ryhmätoiminta on laajentunut.

→ tukipisteeseen on perustettu ideapiste ryhmänohjaajien tueksi, josta he voivat hakea ideoita omien ryhmäkertojensa sisällöiksi.

→ projektin aikana on syntynyt erilaisia yhteistyökumppanuuksia eri tahojen kanssa kuten esimerkiksi Otavamedian ja Megaklinikan kanssa. Yhteistyökumppanuuksien avulla on pyritty tarjoamaan ystävätoiminnan vapaaehtoisille jotakin uutta.

→ ystävätoiminta on ollut näkyvillä eri medioissa ja vapaaehtoisia on haastateltu esimerkiksi lehtiin.

### 4 Ennakoimattomat haasteet projektissa

→ Internet-sivut ovat vaikeakäyttöiset ja saivat monelta haastateltavilta negatiivista palautetta.

→ tukipisteen aukioloajat tuottivat hankaluutta. Osa toivoi, että tukipisteellä olisi aina joku normaaliin toimistoaikaan. Toisaalta tukipisteen työntekijöiden mukaan on myös niitä, jotka toivovat tukipisteen olevan avoinna nimenomaan vasta myöhemmin.

→ jotkut olivat pettyneitä tukipisteen työntekijöiden vähäiseen jalkautumiseen osastoihin. Työntekijöiden huomautettiin toimivan osastoista liian erillään.

→ tukipisteen työntekijöiden toivottiin auttavan osastoja ihan konkreettisissa osastojen töissä. Tähän liittyen haastatteluissa kävi ilmi, että monet vapaaehtoiset eivät ole selvillä piirin työntekijöiden ja osastojen erilaisista rooleista ja tehtävistä. Asiaan liittyvän tiedottamisen pitäisi olla huomattavasti selkeämpää.

→ tukipisteen tunnettavuus on hyvin erilaista eri osastojen ja vapaaehtoisten välillä. Haastateltavat epäilivät, että on vapaaehtoisia, joiden tuntemus tukipisteestä voi olla heikkoa. Erityisesti, jos oma osasto ei käytä tukipisteen tiloja eikä vapaaehtoisella ole mitään linkkiä sinne.

→ työntekijöiden nuori ikä tuotti ennakkoluuloisuutta joidenkin vapaaehtoisten keskuudessa. Osalle tuotti vaikeutta nähdä nuoret henkilöt alansa ammattilaisina. Osa ennakkoluuloista oli kuitenkin hävinnyt projektin aikana, mikäli työntekijöihin oli tutustuttu paremmin.

Projektin arvioinnissa on tärkeää, että hankittua arviointitietoa osataan hyödyntää. Keskeinen menestystekijä projektille on tiedon soveltamisen taito (Paasivaara, Suhonen & Virtanen 2011, 164). Arviointitietoa hyödyntävä projekti edistää oppivan organisaation ideaa, varsinkin, jos se pystyy aidosti ottamaan huomioon myös itselleen negatiivisilta tuntuvat seikat. Oppiva organisaatio pystyy kääntämään tällaiset kommentit itselleen kehittämishaasteiksi, joihin pyritään aktiivisesti etsimään parannustoimenpiteitä. (Mt. 171.)

On tärkeää, että arviointitiedon avulla pystytään parantamaan vapaaehtoisille tarjottavia palveluita. Toiminnan painopistealueet on osattava valita perustellusti sekä ympäristön tarpeita vastaavasti. Tämä on tärkeää niin toiminnan kehittymisen, vapaaehtoisten hyvinvoinnin kuin heidän mukana pysymisensäkin vuoksi. Järjestötoimijoiden tulee kehittyäkseen pystyä lukemaan yhteiskunnan heikkoja signaaleja ja ennakoiden vastata tuleviin tarpeisiin kehittämällä uusia toimintamuotoja, mahdollisuuksia ja palveluja. (Porkka 2009, 67.) Tähän pystytään vain, kun seurataan arvioiden nykytilanetta, omaa toimintaa sekä kehitettyjä toimintamuotoja.

## LÄHTEET

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.

Hakkarainen, Pirkko (toim.) 2003. Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. Helsinki: Kansalaisareena ry.

Harju, Aaro 2010. Puheenvuoro kansalaisyhteiskunnan tulevaisuudesta. Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry.

Harju, Aaro 2003. Yhteisellä asialla, kansalaistoiminta ja sen haasteet. Vantaa: Kansanvalistusseura.

Heiskanen, Tarja & Saaristo, Liisa (toim.) 2011. Kaiken keskellä yksin. Yksinäisyyden syyt, seuraukset ja hallintakeinot. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ilvonen, Anne 2011. Miten tiedotan? Yhdistystoimijan tiedottamisopas. OK- opintokeskus.

Ilvonen, Anne (toim.) 2005. Yksilö, yhteisö ja kansalaisyhteiskunta. Vantaa: Dark Oy.

Karreinen, Lari & Halonen, Maria & Tennilä, Meri (toim.) 2010. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä Sivistysliitto ry.

Laitinen, Hanna (toim.) 2006. Tule mukaan. Osallistumisen edellytyksiä järjestötyössä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja C: Oppimateriaaleja 11.

Lehtinen, Sini-Tuulia 1997. Vapaaehtoistoiminta- kasvava voimavara. Näkökulmia ammattityöhön. Helsinki: Kansalaisareena ry.

Matikainen, Anja 2006. Selvitys pääkaupunkiseudun ystävötoiminnasta. Suomen Punainen Risti Helsingin ja Uudenmaan piiri.

Mykkänen-Hänninen, Riitta 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisuja. Sarja B: Oppimateriaalit 6.

Paasivaara, Leena & Suhonen, Marjo & Virtanen, Petri 2011. Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa. Helsinki: Tietosanoma Oy ja kirjoittajat.

Porkka, Suvi-Tuuli 2009. Työnohjaamisen taito. Oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajalle. Suomen Mielenterveysseura.

Porkka, Suvi-Tuuli & Salmenjaakko, Jaana 2005. Vapaaehtoistyön työnohjauksen järjestäminen. Opas yhdistyksille. Suomen Mielenterveysseura.

Saari, Juho 2009. Yksinäisten yhteiskunta. Helsinki: WSOYpro Oy.

Virtanen, Petri 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan kehittämistyöryhmä. Toimenpide- esitys pääkaupunkiseudun ystävätoiminnan kehittämiseksi. Suomen Punainen Risti Helsingin ja Uudenmaan piiri.

Suomen Punainen Risti Helsingin ja Uudenmaan piiri. Tasekirja tilikaudelta 1.1.2008-31.12.2008.

Ystävätoiminnan tukipisteen digiumkysely. Julkaistu 23.5.2011.

Ystävätoiminnan tukipiste hankesuunnitelma.

Ystävätoiminnan tukipisteen määrälliset mittarit syksy 2009- kevät 2011.

Ystävätoiminnan historia.pdf. Viitattu 20.10.2011

<http://www.redcross.fi/aktiivit/sosiaalipalvelutoiminta/aineistoja/>

Ystävätoiminnan tukipiste 2011. Viitattu 1.11.2011.

<http://www.oleystava.fi/content/nuori-nuorelle-yst%C3%A4v%C3%A4toiminta>

Ryhmätoiminnan kehittäjä Julia Jäkkö. Henkilökohtainen haastattelu 8.11.2011.

Ryhmätoiminnan kehittäjä Julia Jäkkö. Henkilökohtainen haastattelu. 9.11.2011.

Ystävätoiminnan ohjaaja Tiina Jääskeläinen. Henkilökohtainen haastattelu 11.11.2011.

Ystävätoiminnan ohjaaja Tiina Jääskeläinen. Henkilökohtainen haastattelu 29.11.2011.

Ystävätoiminnan tukipisteen projektipäällikkö Heidi Juslin- Sandin. Henkilökohtainen haastattelu 15.11.2011.

## LIITTEET

## LIITE 1

**Ystävätoiminnan tukipiste- projektin 2009–2011 arviointi****Haastattelurunko**

1. Kerro ajatuksesi tukipisteen vaikutuksesta ystävätoimintaan.
2. Minkälaista tukea olet saanut vapaaehtoistyöhösi Ystävätoiminnan tukipisteestä?
3. Minkälaista tukea toivoisit tukipisteeltä enemmän?
4. Kerro tukipisteen tunnettavuudesta vapaaehtoisten keskuudessa. (Miten hyvin ja minkälaisena tukipiste tunnetaan?)
5. Miten käyttökelpoisena pidät tukipisteen Internet-sivuja? Miten niitä pitäisi mielestäsi kehittää?
6. Mitä muuta haluaisit sanoa tukipiste-projektista? Risut ja ruusut.