



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

”Ne suhtautuu meihin ja tähän työhön sillai
hyvin arvostavasti täällä”
-vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia
Suvanto-linjan vapaaehtoistyöstä.

Häsä, Jutta
Kainiemi, Nelli

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Tikkurila

”Ne suhtautuu meihin ja tähän työhön sillai hyvin arvostavasti täälä” -vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia Suvanto-linjan vapaaehtoistyöstä.

Häsä, Jutta
Kainiemi, Nelli
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2012

Häsä Jutta, Kainiemi Nelli

**”Ne suhtautuu meihin ja tähän työhön sillai hyvin arvostavasti täällä”
- vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia Suvanto-linjan vapaaehtoistyöstä**

Vuosi 2012 Sivumäärä 68

Suomen vanhusten turvakotiyhdistys tekee merkittävää tiedotus- ja asiantuntijatyötä ikäihmisten kokeman kaltoinkohtelun ennaltaehkäisyyn ja varhaisen puuttumisen kehittämiseksi. Yhdistys tarjoaa auttavaa puhelinpalvelua kaltoinkohtelua tai sen uhkaa kokeneille ikäihmisille sekä heidän läheisilleen. Aiemmin Suvanto-linjalla ovat vastanneet yhdistyksen työntekijät, mutta oikeusministeriön myöntämän valtionavustuksen (2011) turvin linja saatettiin muuttaa soittajalle maksuttomaksi. Tämän jälkeen käynnistettiin vapaaehtoisten puhelinpäivystäjien rekrytointi Suvanto-linjalle.

Opinnäytetyöprosessin aloitus sijoittui vapaaehtoistyöntekijöiden rekrytointiprosessin yhteyteen loppuvuonna 2011. Tavoitteeksi muodostui näiden rekrytoitujen vapaaehtoistyöntekijöiden koulutus- ja sitoutumisprosessin tarkastelu. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jonka tarkoitus oli saada Suomen vanhusten turvakotiyhdistyksen käyttöön kokemustietoa vapaaehtoistyön tekemisestä Suvanto-linjalla. Aineistoa kerättiin kolmen kyselyn ja ryhmähaastattelun avulla.

Vapaaehtoistyötä ilmiönä on alettu tutkia varsin myöhään, vasta viime vuosina. Tutkimusten myötä on herätty toiminnan kehittämisen merkitykseen niin asiakkaiden kuin vapaaehtoistyöntekijöiden tarpeista käsin. Erityisesti motivaation kohdistaminen ja toimintaan sitoutumisen tukeminen ovat tärkeitä kehittämiskohteita. Tämä opinnäytetyö keskittyy kartoittamaan vapaaehtoistyöhön mukaan lähtemisen syitä ja motivaation jalostumista sitoutumiseksi.

Opinnäytetyön tuloksina saatiin tietoa vapaaehtoistyöntekijöiden toiveista ja tarpeista, jotka koskevat sekä koulutusta että itse vapaaehtoistyötä. Myös sitoutumista edistäviä tekijöitä saatiin kartoitettua sekä yhdistyksen roolia toimintaan sitouttajana tutkittua. Uusien vapaaehtoistyöntekijöiden kouluttamisen jälkeen on tärkeää säilyttää yhteys työntekijöiden ja vapaaehtoistyöntekijöiden välillä ja panostaa perehdytyksen lisäksi sitoutumisen tukemiseen. Jos sitoutumista toimintaan ei synny, uusien vapaaehtoistyöntekijöiden perehdytykseen käytetyt resurssit valuvat hukkaan.

Asiasanat: vapaaehtoistyö, auttava puhelin, puhelinpäivystys, ikääntyminen, kaltoinkohtelu, motivaatio, sitoutuminen

Häsä Jutta, Kainiemi Nelli

“They react to us and to this job very kind of appreciatively here”- The volunteers’ experiences of voluntary work in Suvanto-linja

Year	2012	Pages	68
------	------	-------	----

The Finnish Association of the Shelters for the Aged (Suvanto ry) is doing remarkable work in the field of informing and preventing abuse of the elderly and developing early intervention. The Association offers helpline, Suvanto-linja, service for elderly under the threat or under the acts of abuse. After receiving government subsidy from the Ministry of Justice in 2011 Suvanto ry was able to change the line to free of charge to the caller. After this Suvanto ry started recruiting volunteers to Suvanto-linja.

The thesis is based on qualitative research. The goal was to give Suvanto ry usable, experience-based knowledge about volunteering in Suvanto-linja. This research focused on finding the reasons to start volunteering and the process of turning motivation into commitment to work.

The results gave information about the needs and wishes the volunteers have towards their education and the volunteer work itself. The role of the recruiting party as a supporter of the committing process was more pronounced. Some external factors supporting the commitment were discovered. After giving new volunteers their basic education it is important to maintain the connection between the volunteers and the employees. Besides the work induction it is also important to invest in committing as well. The resources put in the new volunteers’ work induction and education will go to waste if there is no commitment to the volunteer work.

Keywords: voluntary work, helpline service, ageing, abuse of the ageing, motivation, commitment

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Suomen vanhusten turvakotiyhdistys.....	9
	2.1 Suvanto-linja	9
	2.2 Vapaaehtoistoiminta Suvanto-linjalla	10
3	Ikääntyminen elämänvaiheena	10
	3.1 Ikääntymisen määritelmiä	11
	3.2 Ikääntyneen kaltoinkohtelu	13
	3.2.1 Ikääntyneisiin kohdistuva kaltoinkohtelu lukuina	14
	3.2.2 Lähisuhdeväkivalta	15
	3.2.3 Kaltoinkohtelun syitä	16
	3.3 Ikääntyminen yhteiskunnallisessa kontekstissa	18
4	Vapaaehtoistyö.....	19
	4.1 Vapaaehtoistyö Suomessa.....	19
	4.2 Vapaaehtoistyöntekijät ammattilaisten rinnalla	21
	4.3 Vapaaehtoistyö auttavassa puhelimessa	21
5	Vapaaehtoistyön toimintaedellytykset.....	23
	5.1 Motivaatio vapaaehtoistyössä	23
	5.2 Sitoutuminen vapaaehtoistyöhön.....	27
	5.3 Yhdistys motivaation ylläpitäjänä ja sitoutumisen tukijana.....	28
	5.3.1 Työnohjaus sitoutumisen tukena	29
	5.3.2 Sitoutumisen haasteita	30
6	Tutkimusprosessin kuvaus	31
	6.1 Aineiston hankinta	32
	6.1.1 Ensimmäinen kysely.....	33
	6.1.2 Ryhmähaastattelu	34
	6.1.3 Verrokkiryhmä	35
	6.1.4 Viimeinen kysely.....	35
	6.2 Aineiston analyysi	36
7	Vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia Suvanto-linjan vapaaehtoistyöstä	38
	7.1 Motivaatio	39
	7.2 Koulutus.....	42
	7.3 Sitoutuminen	43
	7.4 Johtopäätökset	44
8	Pohdinta	46
	8.1 Opinnäytetyö henkilökohtaisen oppimisen välineenä.....	46
	8.2 Tutkimuksen tavoitteiden toteutuminen.....	48
	8.3 Ajatuksia vapaaehtoistyöstä ja kehittämisestä	49
	8.4 Jatkotutkimusaiheita	51

Lähteet	52
Kuvat	55
Liitteet	56
Liite 1 Sopimus opinnäytetyöstä	56
Liite 2 Suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta	58
Liite 3 Ensimmäinen kysely.....	60
Liite 4 Ryhmähaastattelun runko.....	62
Liite 5 Kysely verrokkiryhmälle.....	63
Liite 6 Viimeinen kysely.....	66
Liite 7 Esimerkki teemakortiston käytöstä analyysissä	68

1 Johdanto

Suomen vanhusten turvakotiyhdistys ry (myöhemmin tekstissä käytetään lyhennettä Suvanto ry) tilasi Laurea-ammattikorkeakoululta opinnäytetyön koskien vapaaehtoistyötä auttavassa puhelinpalvelussaan, Suvanto-linjassa. Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistyksenä Suvanto ry on mukana Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamassa Vapaaehtoistyötä ja osallisuutta - hankkeessa 2011-2014, jonka tarkoituksena on, että kaikki 28 jäsenyhdistystä kehittävät omia vapaaehtoistoiminnan muotojaan.

Ensi- ja turvakotien liiton tavoite on, että hankkeen avulla luodaan vapaaehtoistoiminnalle rakenteita niin vapaaehtoisten kuin asiakkaidenkin näkökulmasta (Henttonen & Keinänen 2012: 4.). Tekemämme opinnäytetyösopimus (liite 1) liittyy edellä mainittuihin tavoitteisiin, ja opinnäytetyömme onkin tarkoitus tuoda näkyväksi Suvanto ry:n vapaaehtoistyöntekijöiden kokemustietoa vapaaehtoistoiminnan kehittämiseksi.

Opinnäytetyössämme olemme siis keskittyneet Suvanto-linjan vapaaehtoistyöntekijöihin. Tarkoituksena on saada Vapaaehtoistyötä ja osallisuutta - hankkeen (2011-2014) mukaisesti kokemustietoa vapaaehtoisena toimimisesta. Opinnäytetyössä keskitytään selvittämään, mitkä sisäiset motivaatiotekijät vaikuttavat vapaaehtoistyöhön hakeutumiseen, minkälaisena oma rooli vapaaehtoisena koetaan sekä mitkä asiat edesauttavat vapaaehtoistyöntekijän sitoutumista.

Toteutimme opinnäytetyömme laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineistoa hankimme käyttämällä kyselylomakkeita ja haastatteluja sekä verrokkiryhmää. Jaoimme kyselyt täytettäväksi koulutuksen aikana sekä koulutuksen lopuksi, jolloin myös työkokemusta oli ehtinyt karttua. Ryhmähaastattelun pidimme kevään viimeisen koulutuskerran päätteeksi. Verrokkiryhmälle, SOS-kriisikeskuksen vapaaehtoisille lähetimme kyselyn täytettäväksi heinäkuun 2012 aikana.

Valitsimme opinnäytetyömme aiheeksi juuri Suvanto-linjan, sillä ilmiönä ikäihmisten kaltoinkohtelu on ollut suhteellisen näkymätön yhteiskunnallisessa keskustelussa. Pitkään jatkueensa väkivallan tiedetään aiheuttavan sekä yksilölle inhimillistä kärsimystä että yhteiskunnalle taloudellisia kustannuksia. Vaikkei suoranaista johtopäätöstä voi tehdä siitä, että ikääntyneiden määrän kasvaminen varmasti lisää kaltoinkohtelun esiintyvyyttä, on sen tiedostaminen ja tunnistamista auttavien menetelmien kehittäminen ja palveluverkoston muodostaminen yksilön inhimillisen kärsimyksen näkökulmasta perusteltua.

Suomalaisessa yhteiskunnassa ikääntyneiden mahdollisuutta itsenäiseen elämään omassa kodissaan tuetaan niin pitkään kuin mahdollista. Mitä enemmän yhteiskunnassa ikääntyneiden osuus suhteessa muuhun väestöön kasvaa, sitä enemmän yhteiskuntaan kohdistuva ikääntyvi-

en kansalaisten palveluntarve kasvaa. Erilaisten avopalveluiden kuten kotihoidon menetelmien ja palvelumuotojen kehittämisen rinnalla jatkossakin vapaaehtoistyöllä on tärkeä rooli vapaaehtoistyölle ominaisten palvelumuotojen tarjoamisessa.

Yleisesti tiedetään, että kaltoinkohtelu vaikuttaa yksilön perusturvallisuuden tunteeseen ja luottamukseen. Yhteiskunnan yksi tärkeimmistä tehtävistä onkin turvallisuuden edistäminen. Mikäli yhteiskunta ei tähän omilla resursseillaan pysty täysin vastaamaan, voidaan vapaaehtoistyöllä edistää sekä sen kansalaisten vaikutusmahdollisuuksia ja osallisuutta samalla kun vapaaehtoistoiminta yhdistysten toimenä lisää tietoisuutta ja kehittää tarvittavia menetelmiä ja palveluja turvallisuuden lisäämiseksi.

Koska ilmassa on viitteitä siitä, että vapaaehtoistyön asema palvelujen tarjoajana lisääntyy, on sen tekijöissään synnyttämiä tarpeita tutkittava ja kehitettävä. Sosiaali- ja terveysalalla tehtävä vapaaehtoistyö on parhaimmillaan antoisaa paitsi asiakkaalle, myös palkatulle henkilökunnalle. Tämän vuoksi on tärkeää selvittää niitä keinoja, joilla vapaaehtoistyötä tarjoava yhdistys voi tukea vapaaehtoistyöntekijöitään ja näin aikaansaada pitkäkestoista yhteistyötä.

Opinnäytetyössä avaamme ensin käsitteinä ikääntymistä elämänvaiheena, joka meillä kaikilla on väistämättä edessä. On myös tosiasia, että ikääntyminen tuo rajoituksia elämään ja joissakin tilanteissa se lisää riskiä kaltoinkohtelun kohtaamiseen. Avaamme lyhyesti niitä tekijöitä, jotka kaltoinkohtelun riskiä lisäävät. Kaltoinkohtelua avaamme lähisuhdeväkivallan näkökulmasta, sillä se on tutkimusten mukaan yleisin kaltoinkohtelun muoto ikääntyneiden kohdalla.

Kappaleissa neljä ja viisi avaamme vapaaehtoistyötä käsitteenä sekä niitä edellytyksiä, joita vapaaehtoistyön toteutuminen vapaaehtoistyöntekijän näkökulmasta vaatii. Tarkemmin olemme keskittyneet opinnäytetyömme tutkimuskysymysten mukaisesti niihin teemoihin, jotka edesauttavat ymmärtämään vapaaehtoistyöntekijöiden motivaatiota, koulutuksen merkitystä sekä sitoutumista toimintaan. Viimeaikaisten tutkimusten mukaan vapaaehtoisten sitoutuminen on lyhytkestoisempaa kuin aikaisemmin. Siksi toivomme tämän opinnäytetyön antavan vastauksia sitoutumista edellyttävien toimien merkityksestä pitkäaikaisen sitoutumisen aikaansaamiseksi.

Kappaleessa kuusi esittelemme opinnäytetyömme toiminnallista osuutta kronologisessa järjestyksessä. Avaamme aineistonhankintaa prosessina, perustelemme ja esittelemme valitsemamme aineistonhankinnan menetelmät. Esittelemme myös aineistomme analysointia teemoittamisen avulla. Lopuksi esittelemme analyysin perusteella tekemiämme tulkintoja ja johtopäätöksiä keräämästämme aineistosta.

Toivomme tämän antavan vapaaehtoistyötä tarjoaville tahoille, etenkin Suomen vanhusten turvakotiyhdistykselle ja Ensi- ja turvakotien liitolle käyttökelpoista tietoa vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa työskentelyä varten. Pohdintaosiossa käymme läpi koko opinnäytetyön prosessia sekä henkilökohtaista oppimistamme. Opinnäytetyöprosessin aikana meille heräsi myös itselle uusia näkökulmia koskien vapaaehtoistyön kehittämistä. Näiden pohjalta keksimme muutamia jatkotutkimusaiheita, jotka esittelemme.

2 Suomen vanhusten turvakotiyhdistys

Suvanto ry on perustettu Helsingissä vuonna 1990. Erityisasiantuntijayhdistyksenä Suvanto ry pyrkii kiinnittämään yhteiskunnan huomiota ikäihmisten oikeuksien toteutumiseen ja tuomaan näkyväksi ikäihmisiin kohdistuvaa kaltoinkohtelua. (Suvanto-linjan valtiovastuushakemus 2011.) Yhdistyksen toimintaan kuuluu auttava puhelin, tukihenkilö- ja vertaistukitoiminta sekä tiedotus, koulutus ja asiantuntija-avun tarjoaminen eri alojen ammattilaisille ja vapaaehtoisille (Suvanto ry).

Suvanto ry on Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistys ja toimii kiinteässä yhteistyössä muun muassa pääkaupunkiseudun puhelinauttajien yhteistyöverkostossa. Muita tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskus sekä Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry. Yhdistys on myös kansainvälisen INPEA (International Networks for the Prevention of Elder Abuse) -verkoston jäsen. (Suvanto ry.)

Suvanto ry on ainoa suomalainen kansalaisjärjestö, joka on keskittynyt ainoastaan ikäihmisiin kohdistuvaan kaltoinkohteluun ja väkivaltailmiöön. Se on yhteiskunnallisesti suhteellisen näkymätön ja vaiettu ilmiö. Tutkimustenkin mukaan kolmasosa kaltoinkohtelua kokeneista ei ole kertonut siitä kenellekään (Luoma 2010). Yhdistyksen tavoitteena onkin tuoda ikääntyneisiin kohdistuvaa kaltoinkohtelua yhteiskunnallisesti näkyväksi ja edesauttaa kaltoinkohtelun ennaltaehkäisemistä ja varhaista puuttumista. (Suvanto ry.)

2.1 Suvanto-linja

Yhdistyksen auttava puhelin, Suvanto-linja on 0800-alkuinen soittajalle maksuton auttava puhelinpalvelulinja. Kohderyhmänä ovat hyväksikäytön, kaltoinkohtelun, väkivallan tai muunlaisen rikollisen toiminnan kohteeksi joutuneet tai niiden uhan alla elävät ikääntyneet ihmiset, heidän läheisensä tai muut heidän asioistaan huolestuneet. (Suvanto-linjan valtiovastuushakemus 2011.)

Yhdistyksen palveleva puhelin on toiminut kerran viikossa jo vuodesta 1990 lähtien. Vuodesta 2011 alkaen Suvanto-linjan on ollut mahdollista palvella asiakkaita maksuttomasti kaksi ker-

taa viikossa oikeusministeriön myöntämän valtionavustuksen ansiosta. Samaan aikaan yhdistys päätti uudelleen käynnistää vapaaehtoistoimintaansa puhelinpäivystyksessä. Uusien vapaaehtoistyöntekijöiden rekrytointi Suvanto-linjalle aloitettiin loppuvuodesta 2011. (Suvanto ry.)

2.2 Vapaaehtoistoiminta Suvanto-linjalla

Helmikuussa 2012 käynnistettiin uusien vapaaehtoistyöntekijöiden koulutus. Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien jäsenyys edellyttää, että uusille vapaaehtoisille päivystäjille tarjotaan riittävä koulutus, jotta päivystäjäksi tuleva vapaaehtoinen pystyy toimimaan ja jaksamaan puhelintyössä. Koulutuksella myös pyritään takaamaan puhelinauttamisen eettisten periaatteiden ymmärtämisen ja toteutumisen puhelinpäivystyksessä.

Suvanto-linjan koulutuskokonaisuuteen (42 h) kuului kahdeksan koulutuskertaa. Koulutuspäivien pituus vaihteli neljästä kuuteen tuntiin. Koulutuksen aikana käsiteltiin niin Suvanto-linjan kuin puhelinpäivystämisen eettisiä periaatteita, vapaaehtoistyöntekijän roolia auttavassa puhelimesta, ikääntymistä elämänvaiheena, ikääntyneisiin kohdistuvan kaltoinkohtelun muotoja, muistisairauksien yhteyttä kaltoinkohteluun sekä lainsäädäntöä.

Tämän opinnäytetyön kohderyhmänä ovat edellä mainittuun koulutukseen osallistuneet vapaaehtoistyöntekijät. Opinnäytetyö käsittelee vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia Suvanto ry:n tarjoamasta koulutuksesta sekä tuntemuksia vapaaehtoistyön motivaatiosta ja vapaaehtoistyöhön sitoutumisesta.

Suvanto-linjalla päivystetään vapaaehtoisvoimin kaksi kertaa viikossa, tiistaisin ja torstaisin klo 12-15, yhteensä kuusi tuntia viikossa. Linjalla työskentelee yksi vapaaehtoinen kerrallaan. Hän vastaa päivystysaikana tuleviin puheluihin ja konsultoi tarvittaessa yhdistyksen työntekijöitä, jotka ovat aina päivystysaikaan paikalla.

3 Ikääntyminen elämänvaiheena

Ikääntymistä koskevaa teoretietoa on saatavilla runsaasti. Opinnäytetyön yhteydessä avattaviksi käsitteiksi on valittu niitä tekijöitä, jotka ovat olennaisia tutkittavan aiheen ymmärtämisen kannalta. Ensin kuvataan erilaisia ikääntymisen määritelmiä ja näkökulmia. Tämä on tärkeää, sillä ikääntyneiden kanssa työskennellessä tulee ottaa huomioon toimintakyvyn muutosten kokonaisvaltaiset vaikutukset sekä ikääntymisen mukanaan tuomat rajoitukset.

Ikääntyneisiin kohdistuvaa kaltoinkohtelua avataan ilmiönä. Kaltoinkohteluun puuttumisen ja ennaltaehkäisyyn kehittämiseen vaikuttavat aiheen arkaluontoisuus ja näkymättömyys yhteiskunnallisessa keskustelussa. Lisäksi avataan kaltoinkohtelun esiintyvyydestä tehtyjä tutkimuk-

sia. Lähisuhdeväkivalta valittiin kaltoinkohtelun muodoista käsiteltäväksi, koska se on tutkimustenkin mukaan yleisin ikääntyneiden kohtaaman kaltoinkohtelun muoto. Viimeisenä käsitellään ikääntyneen asemaa nyky-yhteiskunnassa.

3.1 Ikääntymisen määritelmiä

Tilastokeskuksen mukaan väestö jaetaan kolmeen pääryhmään väestön iän mukaan: 1) lapset 0-14-vuotiaat, 2) työikäiset 15-64-vuotiaat sekä 3) vanhuksat, joita ovat kaikki 65 vuotta täyttäneet. Vaikka edellä mainittu ikäjaotus ei täysin vastaa todellista tilannetta, saadaan sen avulla tietoa väestön jakautumisesta työssäkäyviin ja muihin. Ikäluokitus on käyttökelpoinen myös vertailtaessa ikärakenteen muutoksia ajallisesti ja alueellisesti. (Tilastokeskus 2012.)

Tilastokeskuksen viimeisimmässä väestöennusteessa (2012) tulevaisuudessa yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä on hieman aikaisempaa alhaisempi (3 %). Tähän muutokseen on vaikuttanut vuosien 2009-2011 kuolleisuuskehitys. Uuden ennusteen mukaan yli 65-vuotiaiden osuuden väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 18 %:sta vuoteen 2030 mennessä 26 %:in ja vuoteen 2060 28 %:in. Väestöennuste perustuu tarkastellun ajanjakson aikana toteutuneesta syntyvyydestä, kuolevuudesta ja muuttoliikkeestä. Ennuste on suuntaa-antava ja kertoo tulevasta vain, jos kehitys jatkuu tarkasteluajankohdan kaltaisena.

Ikääntymistä määritellään eri aikoina ja eri näkökulmista eri tavoin. 1990-luvun lopulta lähtien eliniän odote on ollut kasvussa. Ennusteiden mukaan eliniän kasvaessa myös toimintakykyisten vuosien osuus kasvaa. Nimitykseen ikääntyvä liittyykin käsitys suhteellisen toimintakykyisestä ihmisestä. Viime vuosina onkin alettu erotella niin sanottua kolmatta ja neljättä ikää. Kolmannen iän avulla kuvataan toimintakykyisiä eläkkeellä olevia ihmisiä ja sen katsotaan jatkuvan 75-80 ikävuoteen asti. Neljännen iän avulla kuvataan ikäkautta, jolloin yksilön toimintakyvyn aleneminen biologista, psykologista ja sosiaalisista tekijöistä johtuen edellyttää enenevässä määrin ulkopuolisen avun saamista ja siten autonomian vähenemistä. (Nurmi, Ahonen, Lyytinen, Lyytinen, Pulkkinen & Ruoppila 2009: 207-208.)

Ikääntymistä määritellään myös fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn kautta. Fyysiseen toimintakykyyn vaikuttavat yksilölliset vanhenemismuutokset sekä ikääntymisestä johtuvat sairaudet. Psykkinen toimintakyky pitää sisällään tiedonkäsittelyyn liittyvät toiminnot, kuten ajattelun, oppimisen, muistamisen, kielen käyttämisen ja havaitsemisen. Muutokset psyykkisessä toimintakyvyssä vaikuttavat ikääntyneen kykyyn suunnitella, toteuttaa ja arvioida omaa toimintaansa. Sosiaalisesti toimintakykyinen ikääntynyt on aktiivinen toimija ja osallinen yhteisöissä ja yhteiskunnassa. (Ruoppila 1997: 400-410.)

Lähdesmäen ja Vornasen mukaan (2009) toimintakykyä määriteltäessä on otettava huomioon myös hengellinen toimintakyky. Hengellinen toimintakyky näkyy ikääntyneen uskossa sekä luottamuksessa toisia ihmisiä ja jumalaa kohtaan. Hengellisyys pitää sisällään ikääntyneen elämänkatsomuksen, arvot, aatteet ja elämänfilosofian. Muutokset jollakin toimintakyvyn osa-alueella vaikuttavat kokonaistoimintakykyyn. Muutokset voivat heikentää ikääntyneen selviytymistä arjessa. Kun taas tasapaino eri toimintakyvyn osa-alueilla vaikuttaa kokemukseen elämän laadusta ja mielekkyydestä. (Lähdesmäki & Vornanen 2009: 19-26.)

Elämänkaaripsykologiassa ihmisen elämänkaarta tarkastellaan tyypillisesti neljän näkökulman mukaan. Ensimmäisen, biologisen näkökulman, mukaan huomio kiinnittyy perinteiseen kariajatteluun, jossa vilkas kasvun ja kehityksen aika on 20-30. ikävuoteen asti. Tämän jälkeen katsotaan yksilön kuluttavan tuohon mennessä hankittuja voimavarastoja eli kaaren suunta on laskeva. Biologinen näkökulma antaa liian yksipuolisen kuvan yksilön elämänkaaresta. (Dunderfelt 2011: 222.)

Toisen, eli yhteiskunnallisen näkökulman mukaan mietitään perimän ja ympäristön vaikutuksia ihmisen elämään. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna yhteiskunta, kulttuuri ja aikakausi vaikuttavat yksilön elämään muokaten biologisia toimintoja. Kolmas, psykososiaalinen näkökulma huomioi sekä ulkoisten (ympäristö) että sisäisten (ajatuksen, tunteiden ja tahdon) tekijöiden vuorovaikutusta. Ihmisen biologisen kasvun ja kehityksen ja yhteiskunnallisten vaikutusten lisäksi tutkitaan eri ikäkausina psyykkisten tekijöiden kehitystä. Tästä tunnetuin teoria on Erik H. Eriksonin psykososiaalinen kehitysteoria. (Dunderfelt 2011: 223-225.)

Neljäs näkökulma tutkii ihmisen yksilöllisyyttä eri ikävaiheissa. Tarkastelun keskiöön nousee muissa näkökulmissa vähemmälle huomiolle jääneet yksilölliset pyrkimykset eri ikäkausina. Näkemyksen mukaan yksilö pyrkii tulemaan itsensä kaltaiseksi kehittyen oman sisäisen rytminsä mukaan. Siinä otetaan huomioon biologiset sekä sosiaaliset tekijät ja niiden vaikutus yksilölliseen kokonaisuuteen. (Dunderfelt 2011: 226-227.)

Elämänkaaripsykologian tunnetuimpia teoksia on Eriksonin psykososiaalinen kehitysteoria, joka löytyy jokaisesta kehityspsykologian oppikirjasta. Teoriassa on kahdeksan kehityksen vaihetta, joissa yksilö kohtaa kehityshaasteita ja -tehtäviä. Eriksonin mukaan 65 vuoden iästä alkavan vanhuuden kehitystehtävänä on minän eheys, jonka vastinparina on epätoivo ja katkeruus. Onnistuneen vanhuuden kehitystehtävän läpikäyminen tuottaa voimakseen viisautta, jonka vastakohtana on halveksunta elämää kohtaan. Eriksonin mukaan vanhuuden voimana viisaus saa aikaan avoimuutta ja kiinnostusta elämään kohtaan. (Dunderfelt 2011: 234.)

Suhde aikaan, itseen ja maailmaan muuttuu ikääntymisen myötä. Suhteessa aikaan menneisyys alkaa saada isomman roolin kuin tulevaisuus, vaikka vielä onkin koettavaa ja kehityttää-

vää. Tulevan suhteen on vaikea tehdä enää pitkäkestoisia suunnitelmia ja kuoleman väistämättömyys on hyväksyttävä. Suhteessa itseen ikääntynyt alkaa arvioida elämäänsä uudelleen, suhdetta rahaan, omistamiseen ja riippuvaisena tai itsenäisenä olemiseen. Ikääntyminen on sisäisten arvojen muutosten aikaa. Elämänkaaripsykologisen näkemyksen mukaan tämän ikävaiheen onnistumisen edellytykset riippuvat paljon siitä, miten edelliset kehitysvaiheet ovat läpikäyty. Hyvään ikääntymiseen kuuluu kokemus menneen elämän mielekkyydestä. (Dunderfelt 2011: 200-201.)

Ikäihmisten vapaaehtois- ja vertaistoiminnan tutkimus- ja kehittämishanke Vavero (2007-2011) suosittelee seniorivapaaehtoisuuden edistämistä. Suositus perustuu suurten ikäluokkien huomioimiseen vapaaehtoistyön kohderyhmänä, jolla olisi yhteiskunnalle paljon annettavaa. Lisäksi sen avulla luodaan edellytyksiä, tasa-arvoiselle, kaiken ikäiset kansalaiset huomioivalle, yhteiskunnalle. Osallisuus lisää eläkeikäisten terveyttä ja hyvinvointia. Vapaaehtoistoiminta tarjoaa iloa, virkistystä, sosiaalisia suhteita, hyvää itsetuntoa ja tarpeellisuuden tunnetta. (Tiihonen 2011: 1-2.)

Ikääntyminen tuo lopulta aina rajoituksia elämään. Kaltoinkohtelun riskiä ikääntyminen lisää esimerkiksi huonon terveyden, toimintakyvyn puutteiden, väkivaltaisen perhehistorian ja hoitajan fyysisen ja psyykkisen väsymisen myötä. Myös alkoholilla ja muilla riippuvuutta aiheuttavilla aineilla on vaikutusta kaltoinkohtelun esiintyvyyteen. (Luoma 2010: 9.)

Ikääntymisen myötä yleistyvät esimerkiksi dementoivat sairaudet voivat aiheuttaa ikääntyneeseen kohdistuvaa lähisuhdeväkivaltaa. Useimmiten ikääntyneiden kohtaama kaltoinkohtelu onkin lähisuhdeväkivaltaa, joka on voinut jatkua kauan parisuhdeväkivaltana. Erityistä huomiota ikääntyneiden kaltoinkohtelu vaatii, koska irrottautuminen väkivaltaisesta suhteesta vaikeutuu taloudellisten ja henkisten syiden takia. (Luoma 2010: 5, 7.)

3.2 Ikääntyneen kaltoinkohtelu

WHO:n väkivaltaa ja terveyttä -raportissa (2005) ikääntyneisiin kohdistuva kaltoinkohtelu määritellään teoksi tai tekemättä jättämiseksi (laiminlyönti), joka voi olla tarkoituksellista tai tahatonta. Se aiheuttaa kärsimystä, tuskaa, vammautumista, oikeuksien menetystä tai loukkausta sekä elämän laadun heikkenemistä. Luonteeltaan väkivalta voi olla fyysistä, henkistä tai taloudellista kaltoinkohtelua. (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi & Lozano 2005: 147.)

Suomessa ikääntyviin kohdistuvalla kaltoinkohtelulla tarkoitetaan ensisijaisesti yli 65-vuotiaiden lähisuhteissa kohtaamaa huonoa kohtelua, joka aiheuttaa ahdistusta ja kärsimystä. Se voi olla fyysistä väkivaltaa, uhkailua, pelottelua, kiristämistä, pakottamista, seksuaalista, henkistä, emotionaalista ja uskonnollista väkivaltaa, taloudellista hyväksikäyttöä sekä tarkoi-

tuksellista tai tahatonta hoidon ja avun laiminlyöntiä sekä perus- ja ihmisoikeuksien loukkamista. (Serpola 2006: 13.)

Ikääntyneiden kaltoinkohtelua voidaan myös tarkastella kolmen tason kautta. Yksilötasolla katsottuna kaltoinkohtelua voi esiintyä puolisoiden välillä, aikuisen lapsen/lastenlasten taholta, muun sukulaisen tai läheisen henkilön taholta, vieraan henkilön taholta tai hoitavan henkilön taholta. Palvelujärjestelmän tasolta katsottuna ikääntyneeseen kohdistuu kaltoinkohtelua viranomaisen/hoitavan henkilön tai palveluntuottajan/hoitolaitoksen taholta. Yhteiskunnallisella tasolla kaltoinkohtelu on rakenteellista, yhteiskunnan arvojen, asenteiden ja ikäsyrynnän aiheuttamaa. (Serpola 2006: 14.)

Ilmiönä ikääntyneisiin kohdistuva kaltoinkohtelu ei ole uusi, vaan pitkään vaiettu. Vasta 1970-luvun puolivälin jälkeen käynnistetyt aloitteet perheväkivaltaan puuttumiseksi tekivät ilmiöstä näkyvän. (Krug ym. 2005: 145.) Ensi- ja turvakotien liiton projekti Vanhus perheväkivallan kohteena (1985-1987) kiinnitti Suomessa huomiota ikääntyneiden lähisuhteissa tapahtuvaan kaltoinkohteluun (Serpola 2006: 7).

Samoihin aikoihin kun Suvanto ry perustettiin vuonna 1990, alkoi Suomessa ikääntyneiden lähisuhteissa kohtaaman väkivallan tutkiminen ja kuvaaminen. Vuonna 1994 julkaistu pohjoismaisena yhteistyönä toteutettu kirja *Overgrep mot eldre* (turvaa/suojaa vanhuksille) toi aiheen kansainväliseenkin keskusteluun. Suomessa kirjan julkaisun yhteydessä tehtiin suositukset vanhusten kaltoinkohtelun ehkäisemiseksi ja vanhusten aseman parantamiseksi. (Serpola 2006: 7.)

Suvanto ry oli omassa toiminnassaan havainnut niin ikääntyneiden kuin heitä auttavien tahojen jäävän liian usein yksin hankaliin tilanteisiin. Tämän vuoksi yhdistyksessä käynnistettiin Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama Ikäihmisten kaltoinkohtelun ehkäisy-projekti (2003-2005). Projektin tavoitteeksi nousi ikäihmisten kaltoinkohtelun näkyväksi tekeminen, ennaltaehkäisy ja jatkohoidon kehittäminen. (Serpola 2006: 5.)

Ikäihmisten kaltoinkohtelun ehkäisy-projektin oli tarkoitus koulutuksen ja tiedotuksen avulla lisätä ikääntyneiden kanssa työskentelevien ammattihenkilöiden kykyä tunnistaa ja puuttua tilanteisiin, jotka joko aiheuttavat ikääntyneelle pelkoa tai ikääntyneen asiatonta kohtelua. Projektin aikana kehitettiin uusia työ- ja verkostomenetelmiä. (Serpola 2006: 5.)

3.2.1 Ikääntyneisiin kohdistuva kaltoinkohtelu lukuina

1990-luvun vaihteessa suomessa toteutetun haastattelututkimuksen mukaan yli 65-vuotiaista miehistä 3 % ja naisista 9 % oli joutunut pahoinpitelyn uhriksi eläkeikäisenä. (Kivelä 2012) Nai-

sista noin seitsemän prosenttia (7,2 %) ja miehistä noin kaksi prosenttia (2,5 %) kertoi väkivallan olleen perheväkivaltaa. Tutkimus osoittaa, että naiset kohtaavat miehiä useammin lähisuhdeväkivaltaa. (Helakallio & Serpola-Kaivo-oja 2012.)

Preference Study of Abuse and Violence against Older Women eli AVOW -tutkimus on Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2010 koordinoima eurooppalainen tutkimus. Tutkimuksessa selvitettiin 60-97-vuotiaiden eurooppalaisten naisten kokemuksia kaltoinkohtelusta. Laiminlyöntiä lukuun ottamatta yleisin väkivallan ja hyväksikäytön tekijä oli oma elämänkumppani tai puoliso. Kyselyyn osallistui viidestä maasta 2880 naista. (Luoma ym. 2010: 7.)

Suomessa kesällä 2010 tehdyn kyselyn mukaan kohdeväestöön suhteutettuna 150 000 yli 60-vuotiaasta suomalaisnaista oli kokenut väkivaltaa tai kaltoinkohtelua vuoden sisällä. Tutkimus osoitti myös, että yleisimmin väkivallan tekijänä oli oma elämänkumppani. (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos 2012.)

Suvanto ry:n ikäihmisten kaltoinkohtelun ehkäisy - projektin yhteydessä toteuttaman kuntakyselyn (2004) mukaan 70 % vanhustyöntekijöistä oli itse havainnut tai saanut tietoonsa yli 65-vuotiaiden asiakkaiden lähisuhteissa tapahtuvaa kaltoinkohtelua. Useimmiten kyseessä oli aikuinen lapsi tai puoliso. (Serpola 2006: 77.)

Yleisin kaltoinkohtelun muoto vastaajien (56 %) mukaan oli taloudellinen hyväksikäyttö. 45 % vastaajista kertoi tietoonsa tulleen ikäihmisen psyykkistä pahoinpitelyä. Sekä fyysistä pahoinpitelyä sekä hoidon ja avun laiminlyöntiä oli havainnut noin 30 % vastaajista. Vastaajat olivat myös kohdanneet ikäihmisten oikeuksien rajoittamista ja loukkaamista sekä seksuaalista kaltoinkohtelua. (Serpola 2006: 76.)

3.2.2 Lähisuhdeväkivalta

Lähisuhdeväkivallan ollessa yleisin ikääntyneisiin kohdistuvan kaltoinkohtelun muoto, sen tunnistamista vaikeuttaa usein asiakkaan oma haluttomuus asiaan puuttumisesta. Muita tunnistamista vaikeuttavia tekijöitä ovat henkisen väkivallan todistamisen vaikeus ja ammattilaisten tietämättömyys tilanteesta sekä osaamattomuus toimia lähisuhdeväkivaltatilanteissa. (Luoma 2010: 14.)

Lähisuhdeväkivaltaan katsotaan kuuluvan sekä perheväkivalta että muu tuttujen välinen väkivalta. Perheväkivallaksi määritellään avo- tai avioparin, entisen puolison tai kumppanin, vanhemman tai lapsen aiheuttamaa väkivaltaa. Se on laajempi kuin parisuhdeväkivalta, jossa tekijä on puoliso. Muu tuttujen välinen väkivalta pitää sisällään sukulaisten, vakituisten seurusteluyhteisöjen ja muun tuttuisten välillä tapahtuvaa väkivaltaa.

telukumppanin, työtoverin tai pitkäaikaisen tuttavän aiheuttaman väkivallan. (Sirén, Aaltonen & Kääriäinen 2010: 11.)

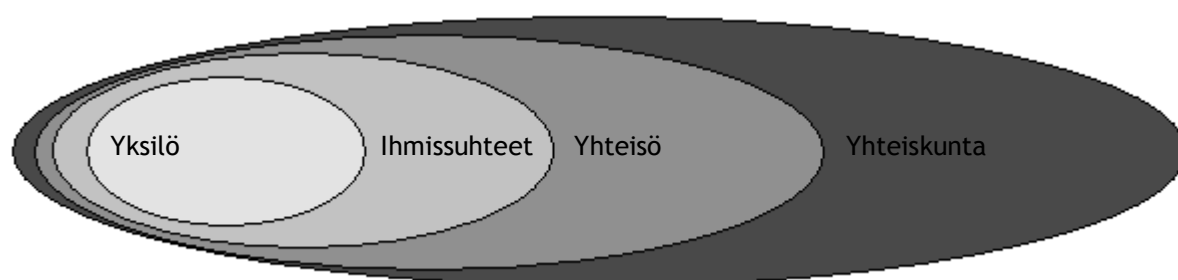
Ikääntyneisiin kohdistuva perheväkivalta on voinut jatkua perheessä jo vuosia tai se on voinut saada alkunsa perheenjäsenten ikääntyessä. Perheväkivaltaa voi esiintyä tilanteessa, jossa ikääntynyt on läheistensä hoidosta ja avusta riippuvainen huonokuntoisuutensa vuoksi. Läheiset voivat kärsiä hoitoväsymyksestä ja tiedonpuutteesta, jonka seurauksena ikääntyneeseen voi kohdistua väkivaltaa, joka ei kuitenkaan ole tietoista tai tavoitteellista väkivallan käyttöä. (Perttu 1999: 12.)

Lähisuhdeväkivallan näkökulmasta väkivaltaa käyttävä voi olla sukulainen, muu läheinen tai muuten ikääntyneeseen luottamuksellisessa asemassa oleva henkilö. Pertun mukaan ikääntyneisiin kohdistuvia väkivallanmuotoja ovat fyysinen väkivalta, johon kuuluu muun muassa pakkosyöttäminen ja seksuaalinen väkivalta. Psykkisen väkivallan muotoja ovat uhkaaminen ja pelottelu, henkinen ja emotionaalinen väkivalta sekä kansalais- ja ihmisoikeuksien loukkaaminen. Ikääntyneiden kohtaama hoidon laiminlyönti ja taloudellinen hyväksikäyttö katsotaan myös väkivallan muodoiksi. (Perttu 1999: 12-14.)

"Ikääntyneisiin kohdistuva perheväkivalta on tuhoavaa käyttäytymistä, jossa käytetään psykologista ja/tai fyysistä voimaa. Se on sopimatonta tai loukkaavaa ikääntyneen persoonan tai omaisuuden käyttämistä, jolla on fyysistä, psykologista, taloudellisia ja/tai sosiaalisia vaikutuksia ja josta seuraa ikääntyneelle kärsimystä"
(Perttu 1999: 12.)

3.2.3 Kaltoinkohtelun syitä

Viime vuosina sekä parisuhdeväkivallan että ikääntyviin kohdistuvan kaltoinkohtelun riskitekijöiden tutkimiseen on käytetty WHO:n väkivallan ymmärtämisen ekologista mallia (kuva 1). Malli avulla voidaan ottaa huomioon useiden eri järjestelmien välinen vuorovaikutus. Yksilötasolla huomio kiinnittyy yksilöllisiin persoonallisuushäiriöihin ja sosiaalisiin ja kulttuurisiin tekijöihin. Esimerkiksi ikääntyviä kotona hoitavien perheenjäsenten mielenterveys- ja päihdeongelmat lisäävät todennäköisyyttä ikäihmisiin kohdistuvan väkivallan ilmenemiseen. (Krug ym. 2005: 150.)



Kuva 1 Väkivallan ymmärtämisen ekologinen malli (Krug ym. 2005: 31.)

Ihmissuhdetekijöissä tarkastellaan hoitavan henkilön ja hoidettavan keskinäisen suhteen luonnetta. Keskiöön nousee suhteen historia. Mikäli suhteessa on ollut väkivaltaista käyttäytymistä ennen hoidon tarpeen alkua, todennäköisyys sen esiintyvyyteen uupumuksen kohdatessa on suurempi. Hoitavan uupumus katsotaan siis nykyään olevan enemmän myötävaikuttava kuin selittävä tekijä kaltoinkohtelun esiintyvyyteen. Myös hoidettavan oma, esimerkiksi sairaudesta johtuva, väkivaltaisuus voi laukaista hoitajassa väkivaltaista käyttäytymistä. Vahva tunnetason riippuvuus toisista estää usein tilanteeseen puuttumisen. (Krug ym. 2005: 152-153.)

Yhteisön tasolla väkivallan riskin esiintyvyyttä tarkastellaan yksilön eristyneisyyden tasolla. Ikääntymisen aiheuttamat fyysiset ja psyykkiset toimintakyvyn muutokset sekä ystävien ja läheisten kuolema ovat eristäytymisen taustalla. Yhteiskunnan tasolla yhteiskunnan normien ja perinteiden katsotaan selittävän ikääntyneisiin kohdistuvan väkivallan riskiä. Esimerkiksi ikä- ja sukupuolisyrjintä mahdollistaa kaltoinkohtelun esiintyvyyttä. Myös sellaiset tekijät kuten köyhyys sekä turvallisuuden puuttuminen lisäävät ikääntyneiden riskiä kohdata kaltoinkohtelua. (Krug ym. 2005: 153.)

Kivelä nimeää kuusi eri teoriaa ja olettamusta joilla ikääntyneisiin kohdistuvaa lähisuhdesuhde väkivaltaa on pyritty selittämään, joista tässä yhteydessä avataan hiukan laajemmin kolme teoriaa. Ensimmäisessä korostuu iäkkään fyysisen ja kognitiivisen toiminnan vajauden merkitys, jolloin pahoinpitelijä on jotenkin ikääntyneestä riippuvainen, joko tunnetasolla tai taloudellisesti. Tämän kaltainen riippuvuus voi aiheuttaa läheisessä häpeää ja epäonnistumisen tunteita. (Kivelä 2012: 157.)

Toisessa näkemyksessä syytä on yritetty löytää hoitavan läheisen väsymisestä. Läheisen elämäntilanteella ja ikääntyneen ja läheisen keskinäisellä vuorovaikutussuhteella on katsottu olevan vaikutusta väkivallan esiintymiseen. Mikäli läheinen on ikääntyneen ainoa lapsi tai iäkkään auttaminen on jäänyt yksin tämän läheisen vastuulle voivat vapaa-ajan ja rentoutumisen mahdollisuudet jäädä vähälle, jos läheinen vielä tämän lisäksi käy työssä ja huolehtii omasta perheestään. Tällöin vaatimustaakka voi käydä ylivoimaiseksi. Myös ikääntyneen voi olla vaikea osoittaa kiitollisuuttaan saamastaan avusta, jolloin annettu panos voi tuntua läheisestä turhalta. (Kivelä 2012: 158.)

Kolmannen näkemyksen mukaan väkivaltaa katsotaan sosiaalisen oppimisen tuloksena. Perheessä esiintynyt lähisuhdeväkivalta on lapsuudessa opittu malli, jonka mukaan aikuisikään tulleet perheenjäsenet toimivat vaikeissa elämäntilanteissa. (Kivelä 2012: 156.) Edellä mainitut teoria ja olettamukset voidaan sijoittaa väkivallan esiintyvyyttä kuvaavaan ekologiseen malliin niin, että niihin saadaan laajempi näkemys ja esiintyvyyden riskiä voidaan tarkastella useampien yksilön elämään vaikuttavien järjestelmien mukaan. Myös Kivelän (2012) mukaan edellä avatut teoria eivät yksiselitteisesti anna vastauksia väkivallan esiintymiseen.

Ikääntyville väkivallan fyysiset seuraukset ovat vakavampia kuin muulle väestölle biologisen vanhenemisen seurauksena. Pienikin vamma aiheuttaa vakavaa ja mahdollisesti myös pysyvää haittaa. Parantumiseen menee aina paljon pidempi aika kuin nuoremmilla. Väkivallasta voi aiheutua myös taloudellista haittaa hoitokulujen takia. (Krug ym. 2005: 154.)

Ikääntyneiden kohtaaman väkivallan emotionaalisista vaikutuksista on paljon sekä kliinisiä että tapaustutkimuksia. Empiirisiä tutkimuksia on tehty vain vähän. Teollisuusmaissa on saatu hieman näyttöä siitä, että kaltoinkohdeltujen ikääntyneiden määrästä suurempi osa kärsii joko masennuksesta tai psyykkisestä stressistä vertaisryhmään nähden. Tutkimuksissa ei kuitenkaan ole selvitetty onko stressiä tai masennusta esiintynyt ennen kaltoinkohtelua. Muita emotionaalisia väkivaltaan yhdistettyjä vaikutuksia ovat muun muassa syyllisyyden, pelon ja ahdistuneisuuden tunteet. (Krug ym. 2005: 154.)

3.3 Ikääntyminen yhteiskunnallisessa kontekstissa

Suomalaisessa yhteiskunnassa yhtenä tärkeänä arvona nähdään ikääntyneen mahdollisuus elää mahdollisimman pitkään ja itsenäisesti omassa kodissaan (Sariola 2008: 51). Tällöin korostuu myös yhteiskunnan velvollisuus tarjota riittäviä palveluita itsenäisen elämän tueksi. Sariolan (2008) mukaan itsenäistä elämään tuetaan yhteiskunnan toimesta erilaisten palvelujen avulla. Nähtäväksi jää, onko resursseja tarpeeksi.

Yhdistysten tutkimus- ja kehittämistoiminnalle on kaltoinkohtelun tunnistamisen helpottamiseksi, ammatillisten menetelmien ja osaamisen kehittämiseksi selkeä yhteiskunnallinen tarve. Ikääntyneisiin kohdistuvan kaltoinkohtelun tutkiminen edelleen ja lähisuhdeväkivallan tunnistettavuuden ja puuttumisen helpottaminen auttavat ammattilaisia näkemään ikääntyneiden tarpeita ja elämäntilannetta kokonaisvaltaisemmin. Väkivallan yksilölle aiheuttaman inhimillisen kärsimyksen vähentämiseksi varhaisen puuttumisen menetelmät ja tietoisuuden lisääminen yhteiskunnassa ovat avainasemassa.

Sariola painottaa myös, että vaikka yhteiskuntamme arvoina nähdään autonomisuus, omatoimisuus, aktiivisuus ja tuottavuus, ei ikääntymistä tule katsoa hyvän elämän vastakohtana. Vaikka ikääntyessä riippuvuus toisista ja yhteiskunnasta kasvaa, ei yksilön aktiivisuus katoa. (Sariola 2008: 46, 49.) Yhteiskunnan palvelujen avulla tuleekin pyrkiä ihmisarvoisen ikääntymisen mahdollistamiseen sekä turvallisuuden tunteen lisääntymiseen. Yhteistyössä ammattilaiset ja vapaaehtoistyöntekijät voivat paremmin vastata tähän tarpeeseen.

4 Vapaaehtoistyö

Nylund & Yeung käyttää kirjassaan Vapaaehtoistyö - anti, arvot ja osallisuus (2005) vapaaehtoistoiminnan määritelmänä palkatonta, vapaasta tahdosta kumpuavaa yleishyödyllistä toimintaa, joka usein on organisoitua. Olennainen seikka vapaaehtoistyössä ja -toiminnassa on myös sen yleishyödyllisyys. Vapaaehtoistoiminnan määritelmän mukaisesti sen tulee hyödyttää ensisijaisesti tekijän perhe- tai ystäväpiiriin ulkopuolelle sijoittuvaa kolmatta osapuolta. (Pessi & Oravasaari 2010: 9, 15.)

Vapaaehtoistyö on nimensä mukaisesti täysin riippuvainen työntekijästä itsestään sekä tämän jaksamisesta ja kiinnostuksesta: vapaasta tahdosta. Vapaaehtoistyöntekijältä ei pääsääntöisesti edellytetä työkokemusta tai pohjakoulutusta, vaan hän toimii omana itsenään ja niillä tiedoilla ja taidoilla, joita hänellä jo on. Tämän lisäksi vapaaehtoistyöntekijöitä rekrytoiva taho järjestää usein tehtävää varten räätälöidyn peruskoulutuksen. Suvanto ry kuuluu Pääkaupunkiseudun puhelinauttajiin, joiden asettamien vapaaehtoistyön kriteerien mukaisesti vapaaehtoistyöntekijöille kuuluu peruskoulutuksen lisäksi oikeus säännölliseen työhohjaukseen ja jatkokoulutusmahdollisuuteen (Pääkaupunkiseudun puhelinauttajat).

Vapaaehtoistyön ja kansalaistoiminnan käsitteitä kuulee usein käytettävän rinnakkain. Kansalaistoiminta on itseohjautuvaa ja aktiivista toimintaa, jonka tavoitteet ovat yhteiskunnalle yleishyödylliset. Kansalaistoiminnan kenttä on laaja, ja siihen voidaan katsoa kuuluviksi kaikki kolmannen sektorin järjestöt, osuuskunnat ja säätiöt, jotka ovat kansalaisten itsensä muodostamia. (Harju 2003: 10-15.) Monet edellä mainituista tahoista järjestävät ja tuottavat vapaaehtoisvoimin palveluja, mutta kansalaistoiminta sinänsä ei siis ole synonyymi vapaaehtoistyölle sen varsinaisessa merkityksessä.

Vapaaehtoistyön käsitteestä on myös syytä erottaa vertaistukitoiminta ja vapaaehtoisen vertaistuen eri muodot, vaikka ne ovatkin sisällöltään ja arvoperustaltaan usein samankaltaisia. Vertaistukityössä auttaminen perustuu puhtaasti omakohtaiseen, samankaltaiseen kokemukseen autettavan tilanteesta, kun taas vapaaehtoistyössä kohtaavat pääasiassa eri elämäntilanteista tai lähtökohdista tulevat yksilöt. (Nylund & Yeung 2005: 14-15.) Kuten myöhemmin todetaan, voi kuitenkin myös perinteistä vapaaehtoistyötä tekevien motiiveissa esiintyä oma-kohtaisia kokemuksia.

4.1 Vapaaehtoistyö Suomessa

Vapaaehtoistyötä ja -toimintaa on ollut Suomessa aina; talkootyötä, naapuriapua sekä erilasten seurojen, yhdistysten tai uskonnollisten ryhmien piireissä tapahtuvaa toimintaa. Käsitteenä vapaaehtoistyö on vakiintunut järjestöjen käyttöön 1980-luvulla, kun haluttiin korostaa

palkkatyön ja vapaaehtoistyön eroja sekä vapaaehtoistyön merkityksellisyyttä. Suomalaisessa kulttuurissa vapaaehtoistyötä voidaan ajatella olevan kaiken sellaisen työn, joka hyödyttää yksilöä tai yhteisöä ja jonka ei ajatella olevan velvollisuus esimerkiksi omaa perhettä tai sukua kohtaan. (Hakkarainen 2003: 13.)

Vapaaehtoistyöllä on ollut useita erilaisia nimityksiä, jotka ovat määräytyneet pitkälti aikakauden ja työn yhteiskunnallisen kontekstin mukaan. Vapaaehtoistyön varhaisia kotimaisia synonyymejä ovat olleet esimerkiksi armeliaisuus ja hyväntekeväisyys, joissa on aistittavissa väestön yhteiskunnallinen eriarvoisuus. (Nylund & Yeung 2005: 14.)

”Vapaaehtoistoiminta ja järjestöt ovat suomalaisen yhteiskunnan suola ja sokeri. Niillä ylläpidetään valtava määrä toimintaa, joka jäisi muuten tekemättä. Niillä pidetään yhteiskunta elävänä, inhimillisenä, lähimmäisistä huolehtivana ja monin tavoin arvokkaana. --Vapaaehtoistyö ja järjestöt ovat se liima ja kitti, jolla pohjoismainen yhteiskuntajärjestys pidetään yllä.”
(Arajärvi 2012.)

Suomessa tutkittiin vapaaehtoistoimintaa ensimmäisen kerran laajasti kansainvälisen vapaaehtoistyön vuonna 2001 Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry:n toimesta. Tutkimuksen kohderyhmä oli koko Manner-Suomen 15-74 -vuotias väestö, joista haastateltiin 997 henkilöä. (Yeung 2002: 10.) Tässä tutkimuksessa selvisi, että 37 % vastaajista oli osallistunut vuosina 2000 tai 2001 vapaaehtoistoimintaan. Tämän perusteella voidaan sanoa, että karkeasti kolmasosa suomalaisista tekee vapaaehtoistyötä. Kyselyn mukaan keskimääräinen vapaaehtoistyöhön käytettävä tuntimäärä oli 18 tuntia kuukaudessa. Mikään väestöryhmä (naiset tai miehet, nuoret tai vanhat) ei erottunut merkittävästi aktiivisuudellaan. (Yeung 2002: 24-25.)

Yllä mainitun kyselyn tulosten mukaan Suomessa suosituin vapaaehtoistyön muoto on urheilu ja liikunta, joka käsittää noin kolmanneksen vapaaehtoistoimijoista. Noin viidesosa vastaajista toimii sosiaali- ja terveysalan piirissä tapahtuvassa vapaaehtoistoiminnassa. Tähän kuuluvat myös lasten ja nuorten työmuodot. 16 % vastanneista teki vapaaehtoistyötä jonkin uskonnollisen järjestön piirissä. Näiden lisäksi suomalaiset tekevät vapaaehtoistyötä muun muassa taiteen ja kulttuurin parissa, sekä ympäristön ja ihmisoikeuksien puolesta. (Yeung 2002: 26-27.)

Yeungin tutkimustulosten mukaan suuri osa suomalaisesta vapaaehtoistyöntekijäpotentiaalista on hyödyntämättä. Niistä vastaajista, jotka eivät sillä hetkellä osallistuneet minkäänlaiseen vapaaehtoistyöhön, peräti puolet ilmoitti olevansa halukas aloittamaan vapaaehtoistyön, mikäli häntä pyydetäisiin mukaan toimintaan. 16 % vastaajista ilmoitti senhetkisen osallistumattomuutensa syyksi, ettei ollut tullut ajatelleeksi asiaa, tai häntä ei ollut pyydetty mukaan vapaaehtoistyöhön. (Yeung 2002: 63-64.) Kun nämä tutkimustulokset käännetään toiminnaksi, korostuu tiedottamisen ja rekrytoinnin jalkautumisen merkitys.

Yeung viittaa myös uuteen suomalaiseen arvotutkimukseen, jonka mukaan 43 % suomalaisista kokee palkattoman työn tekemisen hyvän asian edistämiseksi olevan hauskaa. Syynä tähän voidaan nähdä vapaaehtoistyön arvojen läheisyys suomalaisten yleisimmin tärkeinä kokemuksiin arvoihin, joita ovat auttaminen ja muiden huomioiminen. Erikoisen ja valitettava seikka on kuitenkin, ettei tämä hyväntahtoinen arvomaailma aina näy käytännön toiminnassa. Olisikin tärkeää saada hyvät ja jalot ajatukset jalostettua toiminnaksi ja tuotua arkeen. (Yeung 2002: 64-65.)

4.2 Vapaaehtoistyöntekijät ammattilaisten rinnalla

Vapaaehtoistyölle asetettavan vastuun palvelujen tuottajana uskotaan kasvavan entisestään. Järjestöissä tai muissa yhteisöissä tehtävä palkaton työ tuo vuosittain kansantaloudelle yli 100 miljoonan euron säästön (Kokkala 2011). Vapaaehtoistoiminta onkin nähty jo pitkään keinona vähentää julkisen sektorin palveluita. Pian yhteiskunnallinen tilanne tulee kuitenkin olemaan sellainen, että vapaaehtoistyöllä katettuja palveluita tarvitaan enemmän, sillä julkisia palveluita ei muilla keinoin saada katetuksi. (Nylund & Yeung 2005: 13-14.)

Vapaaehtoistoiminnan tarkoituksena ei ole korvata ammattityötä. Parhaimmillaan se täydentää ammattityötä synnyttäen uutta yhteistä asiantuntijuutta, jonka avulla voidaan ennaltaehkäistä syrjäytymistä ja huono-osaisuutta. (Kumpula 2011: 25.)

4.3 Vapaaehtoistyö auttavassa puhelimesta

Viranomaistahojen tarjoamien puhelinpäivystysten lisäksi Suomessa toimii kymmeniä yhdistyksiä, jotka tarjoavat auttavaa puhelinpäivystyspalvelua (suomi.fi). Tunnetuimpia ovat esimerkiksi Rikosuhripäivystys, raiskauskriisikeskus Tukinaisen puhelinpäivystys, sekä AA:n (Anonyymit Alkoholistit) päivystävät puhelimet. Ikääntyneille suunnattuja puhelinpalveluita ovat Suvanto-linjan lisäksi esimerkiksi HelsinkiMission Aamukorva, joka päivystää joka aamu klo 5-9 (HelsinkiMissio b.) ja Muistiliiton vertaislinja- puhelin, joka on tarkoitettu muistisairaille ja heidän omaisilleen (Muistiliitto.).

Auttavan puhelinkeskustelun tavoitteena on aikaansaada selviytymisprosessi, jonka aikana soittava asiakas saavuttaa paremman ymmärryksen omaan tilanteeseensa, sekä osaa nimetä ja tunnistaa omia tuntemuksiaan. Ideaalitalanteessa soittaja kykenee hahmottamaan omat tarpeensa ja muodostamaan tavoitteita, joita kohti toimia itsenäisesti. (Pääkaupunkiseudun puhelinauttajat.) Soittava asiakas saa auttavasta puhelimesta tietoa ja tukea tilanteeseensa. Käytännön tiedon jakaminen ja palveluohjaus ovat merkittävä osa puhelimesta tapahtuvaa auttamistyötä. (Perttu 2012.)

Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien määrittelemät tärkeimmät periaatteet auttavan puhelintyön taustalla ovat luottamuksellisuus, kunnioitus ja nimettömyys. Kriteerien toteutuminen vaatii panostusta sekä puhelinpäivystäjän toimintaympäristöön että itse toimintaan puhelimesta. (Pääkaupunkiseudun puhelinauttajat.)

Kunnioitus näkyy soittajan oikeutena määritellä itse keskusteltava aihe ja tehdä itsenäisiä päätöksiä, joihin puhelimeen vastannut työntekijä ei saa vaikuttaa tai yrittää vaikuttaa. Asiakkaan tekemät ratkaisut täytyy hyväksyä. Kunnioitus on myös työntekijän läsnäoloa asiakasta varten. Työskentelytilan tulee olla rauhallinen ja puhelinpäivystäjällä on oltava mahdollisuus keskittyä ainoastaan puhelinkeskusteluun. Muita työtehtäviä ei voi samanaikaisesti hoitaa. (Pääkaupunkiseudun puhelinauttajat.)

Luottamuksellisuus puhelinpäivystyksessä merkitsee sitä, että puhelinpäivystäjä on ehdottoman vaitiolovelvollinen koskien soittavia asiakkaita ja heidän asioitaan. Edellä mainittujen asioiden jakaminen tai niistä keskustelu on mahdollista ainoastaan työnohjauksessa tai konsultaatiotilanteessa. Nimettömyys on sekä soittajan että päivystäjän oikeutta toimia täysin anonymisti. Päivystys on järjestettävä niin, ettei soittajan puhelinnumero saa näkyä tai talletua mihinkään missään vaiheessa työskentelyä. (Pääkaupunkiseudun puhelinauttajat.)

Auttavassa puhelintyössä työtä tehdään rajallisten havaintojen varassa. Asiakkaan kertomat asiat ovat ainoa tieto, minkä puhelimeen vastaaja tilanteesta saa. Vaikka puhelimesta kerrotujen asioiden todenperäisyydestä tai tilanteen vakavuudesta ei voi saada täyttä varmuutta, on työntekijän aina otettava tilanne vakavasti ja autettava soittajaa parhaansa mukaan. Pertun mukaan puhelinpäivystyksessä tarvitaan ahdistuksen sietokykyä, oman historian kohtaamista ja työpanoksensa rajallisuuden ymmärtämistä. Puhelimesta asiat jäävät kesken, eikä puhelun päättymisen jälkeen ole mahdollista saada tietää, kuinka tilanne päättyi. (Perttu 2012.)

”Vapaaehtoistyö Palvelevassa puhelimesta ja -netissä tarjoaa mahdollisuuden kohdata toinen ihminen. Kontakti tuo iloa ja helpotusta soittajalle ja vastajalle sekä tutkimusten mukaan lisää myös tekijänsä arjen hallintaa.”
(Setlementtiyhdistys Naapuri ry.)

Auttavissa puhelinpalveluissa varsinaisten asiakassoittojen lisäksi tulee aina jonkin verran häiriösoittoja. Häiriösoitot voivat olla puhtaasti pilapuheluita tai esimerkiksi seksuaalisesti viritteittä puheluita. Myös niin kutsuttuja toistuvaissoittajia esiintyy jonkin verran. Toistuvaissoittajat ovat henkilöitä, jotka soittavat puhelinpalveluihin usein, tuomatta mitään erityistä huolenaihetta tai avuntarvetta esiin. Kaikki epäasialliset puhelut pyritään lopettamaan nopeasti, ystävällisesti ja jämäkästi.

Antila-Kokko & Tapper tuo opinnäytetyönään tekemässään Palvelevan puhelimen toiminnan käsikirjassa (2011) esiin, että haastavimmillaan toistuvaissoittaja voi hankaloittaa puhelinpäivystäjän työskentelyä ja vaikeuttaa myönteisen yhteistyön syntyä. Soittaja voi esimerkiksi yrittää saada päivystäjän jakamaan omia tuntemuksiaan. (Antila-Kokko & Tapper 2011.)

Joka yhdistyksellä ja järjestöllä on omat tapansa toimia toistuvaissoittajien kanssa. Nämä käytänteet on hyvä käydä peruskoulutuksen aikana läpi uusien puhelinpäivystäjien kanssa. Esimerkiksi voidaan sopia, että hän soittaa kerran illassa lyhyen puhelun, jotta linja saadaan pidettyä avoinna myös muille soittajille. Vaikka toiminta toistuvaissoittajien kanssa on usein haastavaa, on tärkeää muistaa, että vaikka soittaja ei heti ensimmäisenä pyytäisi apua, voi myös toistuvaissoittajalla olla tärkeä asia, jonka haluaa käsitellä ja tuoda vähitellen esiin.

5 Vapaaehtoistyön toimintaedellytykset

Koska vastineeksi vapaaehtoistyöntekijän työpanoksesta ei tarjota rahallista korvausta tai muuta sellaiseen rinnastettavaa hyötyä, voidaan katsoa, ettei vapaaehtoistyöhön ryhtyvän motivaatio ole lähtöisin materiaalsen palkkion toiveesta. Materiaalista hyötyä tavoitteleva yksilö oletettavasti hakeutuu muunlaisiin tehtäviin. Yeungin mukaan suomalaisessa vapaaehtoistyössä ulkokohtaisten motiivien, kuten esimerkiksi taloudellinen hyötyminen, esiintyminen on hyvin harvinaista, ja näitä esiintyy vain noin yhdellä prosentilla vapaaehtoistyöntekijöistä (Yeung 2002: 36).

Tavalliseen palkkatyöhön verrattuna vapaaehtoistyöllä onkin tekijälleen syvempi merkitys, jossa yksilö toteuttaa omaa valinnanvapauttaan tekemällä juuri sitä, minkä kutsumukseksi kokee. Kysymys siitä, mikä saa eri elämäntilanteissa olevat yksilöt toimimaan ilmaisena työvoimana tärkeänä pitämänsä asian tai aatteen puolesta on äärimmäisen mielenkiintoinen. Huomio tuleekin kohdistaa siihen, mikä motivoi näitä yksilöitä.

5.1 Motivaatio vapaaehtoistyössä

Liikkeellepaneva voima motivaation taustalla on intention käsite. Intentio tarkoittaa toivetta, päämäärää tai aikomusta, sekä keinoja saavuttaa tämä päämäärä. Intention voidaan siis katsoa olevan kaksijakoinen. Ollessaan motivoitunut yksilö pyrkii intentioidensa toteutumista kohti. Motivaatio on siis toimintaa, joka toteutuu intentioiden kautta ja suuntautuu intentioiden toteutumista kohti. Käsitettä käytettäessä on kuitenkin huomioitava, ettei yksilön kaikki toiminta kuitenkaan ole motivoitua toimintaa, koska toiminnalla ei aina ole määriteltyjä tavoitteita tai päämääriä. (Byman 2002: 25-26.)

Moderni motivaatiokäsitys katsoo yksilön saavan itse aikaan oman motivaationsa, eli tekevän aina viime kädessä päätöksen siitä, toimiako vai ei. Motivaatio voidaan kuitenkin jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon sen perusteella, mistä tarve toiminnalle syntyy. Sisäisessä motivaatiossa yksilö itse kokee toiminnan tärkeäksi, ulkoisessa motivaatiossa jokin ulkopuolinen taho tai tekijä määrittää toiminnan. (Byman 2002: 25-29.) Esimerkkinä sisäisestä motivaatiosta voidaan kuvata esimerkiksi oppimismotivaatiota, jossa opiskelija kokee itse oppimistapah-tuman merkityksellisenä ja mielekkäänä. Ulkoisesti motivoitunut opiskelija taas voi pitää päämääränä kurssin läpäisyä tai valmistumisen jälkeistä palkkapussia. (Byman 2002: 28-32.)

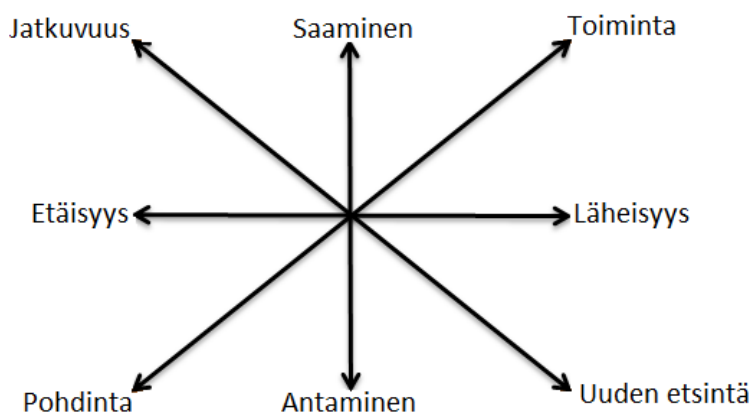
Alkaessaan tehdä vapaaehtoistyötä yksilö toimii siis sisäisen motivaation ohjaamana. Tunnekokemukset, jotka usein liitetään sisäiseen motivaatioon, ovat kiinnostukseen ja mielihyvään liittyviä (Byman 2002: 28). Ne ovat siis samoja, jotka esiintyvät myös vapaaehtoistyöhön ha-keutumisen motiiveissa. Myös meidän keräämämme aineisto on linjassa edellä mainitun kans-sa. Intentiot vapaaehtoistyöhön lähtemisen taustalla vaihtelevat suurestikin sen mukaan, mitä eri vapaaehtoistyöntekijät työstään toivovat saavansa.

Karreinen, Halonen & Tennilä (2010) kuvaa vapaaehtoiseen järjestötoimintaan hakeutumisen motiivien vaihtelevan jäsenten iän ja sukupuolen mukaan. Naisten katsotaan olevan miehiä kiinnostuneempia toiminnan sosiaalisista mahdollisuuksista ja omista oppimisen kokemuksista. Nuorten yleisenä motiivina nähdään halu rakentaa parempaa tulevaisuutta esimerkiksi ympä-ristönsuojelun avulla. Ikäihmisten osallistuminen vapaaehtoiseen järjestötoimintaan taas joh-tuu usein halusta hyödyntää omaa elämäkokemusta ja saada lisääntyneelle vapaa-ajalle mie-lekstä toimintaa, jossa itsensä voi tuntea tarpeelliseksi. (Karreinen ym. 2010: 34-35.)

Kipinä vapaaehtoistyöhön hakeutumiseen voi syntyä esimerkiksi elämäntilanteen muutokses-ta, kuten eläkkeelle jäämisestä tai muutosta toiselle paikkakunnalle. Erilaiseen elämäntilan-teeseen joutuminen saa usein ajattelemaan omaa arkea ja elämää uudella tavalla. Yllättävät vastoinkäymiset, kuten avioero, läheisen menetys tai taloudelliset vaikeudet, voivat asettaa yksilön arvomaailman tarkastelun alaiseksi ja saavat pohtimaan, mikä on elämässä oikeasti tärkeää. Monet saavat vaikeuksiinsa apua lähipiiristä tai ystäviltä, ja omasta tilanteesta sel-viämisen jälkeen on tavallista hakeutua vapaaehtoistyöhön ”korvatakseen” saamansa avun auttamalla itse muita. (Hakkarainen 2003: 22.) Myös itsensä onnekaaksi tai hyväosaiseksi muuten kokeva saattaa tuntea halua auttaa niitä, joiden asiat eivät ole yhtä hyvin.

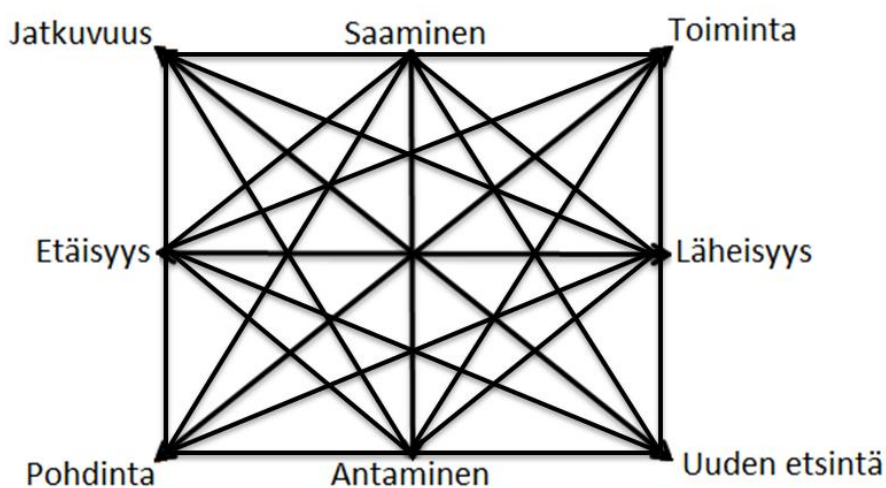
Vapaaehtoistyöntekijöiden moninaisia motiiveja voidaan kuvata ja tarkastella esimerkiksi An-ne Birgitta Pessin (ent. Yeung) luoman vapaaehtoisuuden motivaation timanttimallin (2005) avulla. Timanttimallin taustana nähdään nyky-yhteiskunnassa merkittävästi lisääntyneen valinnanva-pauden suhde motivoitumiselle ja sitoutumiselle. Mallissa erilaiset motiivit kuvataan keske-

nään limittyvinä ulottuvuuksina, joiden muodostamat erilaiset kokonaisuudet tarjoavat toimintaympäristön eri syistä motivoituneille yksilöille. (Yeung 2005: 104-108.)



Kuva 2 Vapaaehtoismotivaation timanttimalli (Yeung 2005: 107.)

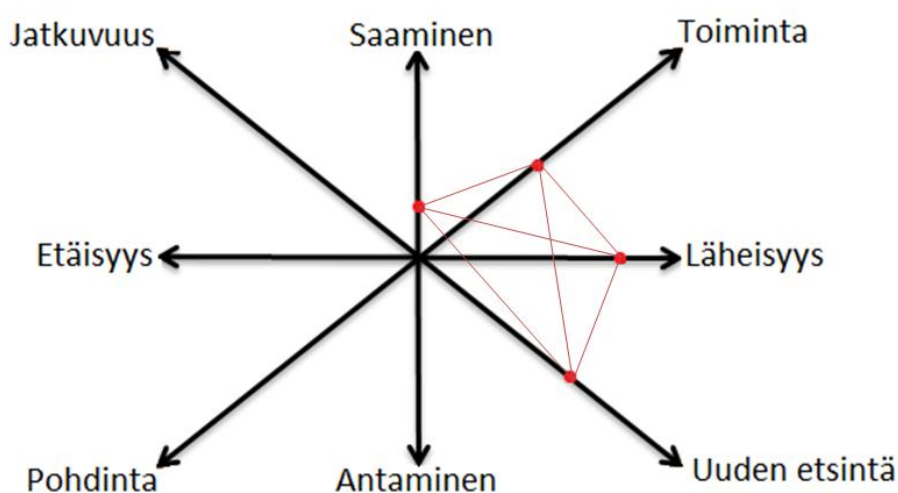
Mallin mukaisesti vapaaehtoistyön motivaatio jakaantuu neljään ääripäätasoon eli ulottuvuuteen: antaminen-saaminen, toiminta-pohdinta, läheisyys-etäisyys sekä uuden etsintä-jatkuvuus. Nämä ääripäätasot jakavat vapaaehtoistoiminnan kahteen suuntaan: itseen päin ja itsestä ulospäin kohdistuvaan toimintaan. Neljä oikealle osoittavaa nuolta (toiminta, läheisyys, uuden etsintä ja antaminen) merkitsevät suuntautuneisuutta itsestä ulospäin, sosiaalisia sisältöjä ja toisille antamista. Vasemmalle suuntaavat nuolet (pohdinta, etäisyys, jatkuvuus ja saaminen) ohjaavat toimintaa kohti yksilöä itseään, henkilökohtaista oppimista, pohdiskelua ja saamisen kokemuksia. (Yeung 2005: 104-108.)



Kuva 3 Timanttimallin ulottuvuuksien vuorovaikutus (Yeung 2005: 118.)

Ulottuvuudet linkittyvät toisiinsa sen mukaan, mihin kohtaan mitäkin linjaa vapaaehtoinen itsensä kokee kuuluvaksi. Kun eri ääripäät yhdistetään suurin viivoin toisiinsa, syntyy kuva leikatusta timantista (kuva 3). Tämä syntynyt kuvio ilmentää vapaaehtoistyön kaikkia mahdollisia olemassa olevia motiivielementtejä, jotka sijoittuvat minne tahansa ääripäiden välille. (Yeung 2005: 104-108.) On tärkeää huomata, etteivät ääripäät suinkaan sulje toisiaan pois, vaan ovat usein olemassa rinnakkain. Motivaatio elää ja muuttuu vapaaehtoistyöntekijän mukana kokemusten kautta. (Pessi & Oravasaari 2010: 155.)

Edellä esitelty kuva (3) ilmentää vapaaehtoistyön motivaatiota ilmiötasolla. Timanttimaailmaa voidaan kuitenkin hyödyntää myös yksilötasolla, jolloin saadaan piirretyksi yksittäisen vapaaehtoistyöntekijän oma ”timantti”, eräänlainen motivaatiokartta. Tällöin vapaaehtoistyöntekijä pohtii jokaisen ulottuvuuden kohdalla, mihin pisteeseen ääripäiden välillä itse sijoittuu. Kun jokaisella neljällä ulottuvuudella sijaitsevat pisteet yhdistetään, saadaan aikaan kuvio, joka ilmentää kyseisen vapaaehtoistyöntekijän motivaation kokonaisuutta (kuva 4). (Yeung 2005: 120-123.) On kuitenkin tärkeää muistaa, ettei tätä kuviota saa yleistää yksilön arvoihin tai itsekkyyss-epäitsekkyysuhteeseen (Pessi & Oravasaari 2010: 156).



Kuva 4 Esimerkki henkilökohtaisesta motivaatiotimantista Yeungia (2005: 121.) mukailten

Esimerkkikuvassa (4) näkyy kyseessä olevan kuvitteellisen vapaaehtoistyöntekijän motiivien painottuminen oikealle suuntaaviin nuoliin, eli itsestä ulospäin. Uuden etsintä voi liittyä esimerkiksi uusien taitojen oppimiseen tai vastapainon hakemiseen muulle toiminnalle. Läheisyys merkitsee esimerkiksi ryhmään kuulumista, yhteisöllisyyttä tai uusien verkostojen luomista. (Pessi & Oravasaari 2010: 156-158.) Antaminen ja saaminen ovat esimerkkikuvassa miltei tasapainossa, hieman saamisen puolelle painottuen.

”Timanttimallin ääripäistä juuri toiminnan ääripää on motiivielementeissä runsaasti yhteydessä kaikkiin toisiin ääripäihin. Erilaiset toimintaorientoituneet elementit vapaaehtoisten motivaatiossa kaikesta päätellen kuvastavat toiminnan ydintä. Tämä on toki luonnollista - juuri toimintahan vapaaehtoisuuden erottaa esimerkiksi rahan antamisesta hyväntekeväisyyteen.” (Yeung 2005: 120.)

Timanttimalli on hyvä pitää mielessä, kun rekrytoidaan uusia vapaaehtoistyöntekijöitä mukaan toimintaan. Vapaaehtoistyön tehtävistä olisi hyvä saada riittävän monipuolisia, jotta ne kiinnostaisivat eri tavoin motivoituneita yksilöitä. On tärkeää muistaa, että yksilöt lähtevät toimintaan mukaan eri syistä. Eri motiivitekijöitä ja niiden yhdistelmiä olisi hyvä liittää mukaan toiminnan sisältöihin niin, että mahdollisimman moni eri tavalla motivoitunut yksilö kiinnostuisi. (Karreinen ym. 2010: 35.)

5.2 Sitoutuminen vapaaehtoistyöhön

”Ihmisten eri motiivien tiedostaminen on rekrytoinnin kannalta tärkeää. Kun ihmiset löytävät itselleen hyödyllisiä ja innostavia toimintamahdollisuuksia, ovat he sitoutuneita ja tyytyväisiä” (Karreinen ym. 2010: 35.)

Toiminnan mielekkyyden ja merkityksellisyyden kokeminen ovat perusedellytyksiä vapaaehtoistoiminnassa mukana pysymiselle. Myös itsensä toteuttaminen ja arvostus eli tieto oman työpanoksen tärkeydestä ovat tärkeitä sitouttavia tekijöitä. Vapaaehtoistoiminnan ohjaaja voi edistää tai ehkäistä sitoutumista toimintaan, mutta lopullinen sitoutuminen on aina sisäsyntyistä ja riippuu vapaaehtoistyöntekijästä itsestään. (Porkka 2009: 77.)

Tavalliseen työelämään verrattuna vapaaehtoistyö on hyvin rajatonta. Siinä ei ole nähtävissä selkeitä rajoja toimenkuvassa tai työajoissa. Myös itse toiminnan tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus voivat olla epävarmoja johtuen esimerkiksi yhdistyksen taloudellisesta tilanteesta. Tämän rajattomuuden vuoksi vapaaehtoistyöntekijä tarvitsee erityistä tukea jaksakseen toiminnassa. (Hakkarainen 2003: 33.)

Hakkarainen (2003) kuvaa vapaaehtoistyöntekijän sitoutumisen ja jaksamisen kannalta tärkeitä osatekijöitä olevan viisi: 1) toiminnan kokonaisuus 2) toimintaedellytykset 3) toiminnan oma elämäntilanne 4) omat arvot ja 5) vastavuoroisuus. Toiminnan kokonaisuuteen kuuluu koko vapaaehtoistyöntekijän työtehtävä sinänsä, eli oma rooli työntekijänä, työn sisältö ja tavoitteellisuus. Tässä kohdassa erityisen tärkeää on roolijaon tiedostaminen ammattilaisen ja vapaaehtoistyöntekijän välillä. Toimintaedellytyksillä tarkoitetaan koulutusta ja perehdytystä tehtävään, työtilojen sopivuutta sekä työnohjauksen saatavuutta. (Hakkarainen 2003: 34.)

Koska vapaaehtoistyötä nimensä mukaisesti tehdään puhtaasta tahdosta, sisältyy siihen mahdollisuus joustaa vapaaehtoistyöntekijän oman elämäntilanteen ja tarpeiden mukaisesti. Kuitenkin, jotta työtä voidaan tehdä tavoitteellisesti, tulee vapaaehtoistyöntekijällä olla mah-

dollisuus peilata omia arvojaan yhdistyksen arvomaailmaan ja periaatteisiin. Viimeinen ja tärkein tekijä, vastavuoroisuus, mahdollistaa vapaaehtoistyöntekijän sitoutumisen toimintaan. On tärkeää tuntea itsekin saavansa toiminnasta jokin vastine antamalleen työpanokselle. (Hakkarainen 2003: 34.)

Pessin & Oravasaaren (2010) mukaan suomalaisessa vapaaehtoistyössä ja -toiminnassa on tällä hetkellä nähtävissä muutoksia koskien sitoutumisen kestoa. Lyhytkestoiset ja projektiluonteiset toimintamuodot ovat yleistymässä. (Pessi & Oravasaari 2010: 123.)

5.3 Yhdistys motivaation ylläpitäjänä ja sitoutumisen tukijana

Sitoutuminen toimintaan on yhtä tärkeää niin yhdistyksen johtajalle kuin yksittäiselle vapaaehtoistyöntekijällekin. Yhteenkuuluvaisuuden tunne ja osallisuuden kokeminen sitouttavat mukaan toimintaan ja tekevät sen mielekkääksi. Uusien vapaaehtoistyöntekijöiden sitoutumista voi Karreinen ym. (2010) mukaan edistää muun muassa seuraavin keinoin: Jokaista yksilöä täytyy huomioda: kiittää, kehua ja kannustaa. Aktiivisten yksilöiden tulisi halutessaan saada osallistua myös tehtävien ja sisältöjen suunnitteluun, ei vain toteuttamiseen. Työtehtävien ulkopuolinen, vapaamuotoinen toiminta lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta ja tukee vapaaehtoistyön yhteisöllisiä ominaisuuksia. Kaikki tiedonvälitys on niin palkka- kuin vapaaehtoistyössäkin tärkeää, mutta erityisesti täytyy muistaa jakaa tietoa myös heille, jotka eivät sillä hetkellä toimi aktiivisesti. (Karreinen ym. 2010: 53-54.)

Vapaaehtoistyöntekijän on tärkeää saada tuntea, että toimii muiden avuksi ja että hänen toimintansa on merkittävää. Myös yhteisöllisyyden kokemus ja toisiin vapaaehtoistyöntekijöihin syntyvä side, kokemus siitä, että toimitaan yhdessä tärkeän asian puolesta, lisää sitoutumista. (HelsinkiMissio a.)

Pakollisen peruskoulutuksen jälkeen voidaan katsoa, että vapaaehtoistyöntekijä omaa tarvittavat tiedot ja taidot pystyäkseen suoriutumaan perustehtävästään. Mikäli resurssija suinkin riittää, on myös jatkokoulutuksen tarjoaminen tärkeää. Karreinen ym. (2010) mukaan jatkokoulutus paitsi lisää tietotaitoa, myös tukee sitoutumista ja viestii vapaaehtoistyöntekijöille heidän työnsä ja osaamisensa olevan tärkeää. Koulutus tuo myös piristystä ja vaihtelua. (Karreinen ym. 2010: 56.)

Pessin & Oravasaaren tutkimuksen mukaan kaksi kolmasosaa vapaaehtoistyötä tarjoavien tahojen vastaajista piti tarpeellisena työntekijöiden lisäkoulutusta vapaaehtoistoiminnan tukemiseen ja koordinointiin. Koulutuksen aiheina toivottiin lisätietoa esimerkiksi juuri motiivoinnin, innostamisen ja sitouttamisen tukemiseksi. Vastauksissa nousi esiin myös vapaaehtoistyöntekijöiden työhönsä ja osaamisensa olevan tärkeää. Koulutus tuo myös piristystä ja vaihtelua. (Pessi & Oravasaari 2010: 48.)

Edellä mainitussa tutkimuksessa kartoitettiin myös tällä hetkellä käytössä olevia keinoja vapaaehtoisesti toimivien sitouttamiseksi. Annetuista vastausvaihtoehdoista vastaajatahoilla eniten käytössä oli virkistystoiminnan järjestäminen (52,1 %). Seuraavaksi eniten mainittiin uusien toimijoiden opastus (50,3 %) ja jo toiminnassa mukana olevien koulutus (49,1 %). Avoimessa vastausvaihtoehdossa esiin nousivat mm. mahdollisuus vaikuttaa ja toteuttaa omia ideoita, ryhmätyönohjaus ja yhteisöllinen tuki. (Pessi & Oravasaari 2010: 106.)

5.3.1 Työnohjaus sitoutumisen tukena

Vapaaehtoistyön työnohjaus on tärkeä osa työn merkityksellisyyttä. Ilman alan työkokemusta vapaaehtoisella on suurempi riski myötätuntouupumiseen ja loppuun palamiseen kuin alan työntekijällä, sillä hänellä ei ole asiakkaita kohdatessaan ammatillisuuden tuomaa suojaa. Vapaaehtoistyöntekijä tarvitseekin työnsä tueksi työkaluja empatian ja myötäelämisen kokeamiseen ja omien jaksamisen rajojensa ymmärtämiseen. (Porkka 2009: 89.)

Työnohjauksessa vapaaehtoistyön mahdollisuudet ja rajallisuus tehdään näkyviksi ja autetaan vapaaehtoistyöntekijöitä vapautumaan itseensä kohdistuvista liiallisista vaatimuksista (Porkka 2009: 80). Auttavassa puhelimesta työskentelevän vapaaehtoistyöntekijän tulisi siis ymmärtää, ettei jokaisen soittajan tilannetta voi hetkessä muuttaa paremmaksi, mutta oma panos on aina riittävän hyvä.

Vapaaehtoistoiminnan työnohjauksen keskeisiä sisältöjä ovat yksittäisten asiakastilanteiden purkaminen, omaan jaksamiseen liittyvät rajanvedot (työmäärä, ajankäyttö), tukeminen ja kannustaminen sekä vertaistuki ja vapaaehtoisten yhteenkuuluvuuden tunteen lisääminen. Mielikuvien ja kokemusten jakaminen nimenomaan toisten vapaaehtoisten kanssa on keskiössä; on tärkeää saada tuntee, ettei ole vaikeidenkaan tuntemusten kanssa yksin. (Hakkarainen 2003: 53.)

Palautteen antaminen, tuen tarjoaminen ja rohkaisu ovat tärkeitä sitouttavia tekijöitä vapaaehtoistyöntekijälle. Työnohjaus tai sitä muistuttavat purku- ja palautetilanteet sekä jatkokoulutus paitsi lisäävät sitoutumista, myös palkitsevat ja lisäävät vapaaehtoistyöntekijän voimaantumista tehtävässään. Jatkuessaan säännöllisesti yhteiset tapaamiset myös tarjoavat väylän vaikuttaa toiminnan muuntumiseen ja käytäntöjen kehittymiseen. (Porkka 2009: 89.)

Koska työnohjausryhmän toimivuus on tärkeä vapaaehtoistyöhön sitouttava tekijä, on tärkeää muodostaa ehdottoman luotettava ja hyväksyvä ilmapiiri, jossa jokainen ryhmän jäsen tuntee olonsa turvalliseksi ja kykenee rehellisesti tuomaan esiin ajatuksiaan ja tunteitaan. Vapaaehtoisen tulee voida luottaa siihen, ettei hänen työnohjauksessa esiin tuomiaan epävarmuuden tunteita tai ajatuksia käsitellä enää työnohjausryhmän ulkopuolella. (Porkka 2009: 81.)

Vapaaehtoistyöntekijöiden työnohjaajan on tärkeää sisäistää vapaaehtoisuuden ja palkatun työntekijän väliset erot, ja auttaa vapaaehtoista arvostamaan omaa elämäkokemustaan ja taustaansa; olemaan arjen asiantuntija. (Porkka 2009: 92.)

5.3.2 Sitoutumisen haasteita

Karreinen ym. (2010) mukaan yleisin syy aktiivien lopettamiseen on ajanpuute. Myös tunne siitä, ettei omaa, merkittävää, työpanosta huomata tai huomioida tarpeeksi, voi syödä työntekijän motivaatiota. Hiljainen, työnsä hyvin hoitava rutiinityöntekijä unohtuu valitettavan helposti, ja tehtävien hyvästä suorittamisesta tulee oletusarvoista. Työntekijä voi myös kokea, että hänen tekemisiään vahditaan tai kontrolloidaan, tai ettei hän saa itse vaikuttaa tehtäviensä sisältöön taitojensa edellyttämällä tavalla. Jos yhdistyksessä tai järjestössä on ilma-
piiriongelmiä tai sisäisiä ristiriitoja, ne voivat asettaa vapaaehtoistyöntekijät vaikeaan asemaan ja kuluttaa heidän voimavarojaan. Työtehtävään voi myös yksinkertaisesti kyllästyä. (Karreinen ym. 2010: 58-59.)

Sitoutumisen kannalta huomionarvoinen seikka on kysynnän ja tarjonnan suhde vapaaehtois-työssä. Koska vapaaehtoistyötä tarjoavia tahoja on tarjolla runsaasti enemmän kuin halukkaita vapaaehtoistyöntekijöitä, voivat vapaaehtoistyöntekijät valita toimintansa kohteen sen mukaan, mikä aihe kiinnostaa ja millaisia työtehtäviä on tarjolla. Samasta syystä vapaaehtoistyöntekijä voi vaihtaa työmuotoa tai järjestöä.

Vapaaehtoistoiminnassa kysynnän ja tarjonnan tasapainoon pääseminen edellyttää keinoja tavoittaa erilaisia ihmisiä sekä kykyä herättää ihmisten mielenkiinto ja luottamus (Myllymaa & Porkka 2009: 8). Jokaisella vapaaehtoistyöntekijäksi haluavalla on oikeus vaikuttaa siihen, minkälaiseen toimintaan hakeutuu mukaan ja kieltäytyä tarvittaessa tarjotusta työskentelymuodosta, mikäli se vaikuttaa liian haastavalta. On myös tehtäviä, joissa rekrytoijan tulee kiinnittää erityistä huomiota siihen, sopiiko vapaaehtoisehdokas kyseiseen työhön. Jos epäilyksiä herää, voidaan vapaaehtoiselle etsiä sopivampi toiminnan muoto. Tällöin kyse on sekä vapaaehtoistyöntekijän itsensä että asiakkaiden hyvinvoinnin varmistamisesta. (Porkka 2009: 73.)

HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnasta vastaava yhteisöpalvelujen johtaja, pastori Pirkko Kantala kokee, että viimeisen viiden vuoden aikana on tullut ilmi merkittävä muutos vapaaehtoistyöntekijöiden sitoutumisessa. Halukkaita vapaaehtoistyöntekijöitä olisi paljon, mutta sitoutuminen toimintaan on kevyempää ja lyhytaikaisempaa. (HelsinkiMissio a.)

”Olemmekin luomassa vapaaehtoistyöhön monimuotoisempia toimintamalleja. Haluamme tarjota pidempiaikaista työtä sitä haluaville sekä lyhyempiä projekteja niille, joille ne sopivat paremmin”. (HelsinkiMissio a.)

Edellä mainittu on hyvä esimerkki tavasta, jolla vapaaehtoistyötä tarjoava järjestö voi vastata vapaaehtoistyöntekijöiden muuttuviin tarpeisiin ja mieltymyksiin. Onkin tärkeää muistaa, että tämä lyhytkestoisempi sitoutuminen, jota Nylund & Yeung (2005: 28.) kuvaa termillä *pätkävapaaehtoisuus*, liittyy ajankäytön ja elintapojen muutokseen, eikä suinkaan arvojen muuttumiseen tai heikentymiseen.

Nylund & Yeung käyttää esimerkkinä pätkävapaaehtoisuuden toimivasta hyötykäytöstä vuosittaista Yhteisvastuukeräystä, jossa perinteisesti epäsuosittuna pidettyyn vapaaehtoistyön muotoon, lipaskeräykseen, saadaan vuosittain mukaan tuhansia vapaaehtoistyöntekijöitä. Motiiveina Yhteisvastuukeräyksen lipaskerääjiksi haluavilla on usein juuri pätkätyöluonteisuus, lyhytkestoinen panostus, joka kuitenkin mahdollistaa vuosikymmeniä vanhan hyväntekeväisyysperinteen jatkumisen. (Nylund & Yeung 2005: 28.)

6 Tutkimusprosessin kuvaus

Päätimme opinnäytetyömme tutkimusmenetelmäksi laadullisen tutkimuksen. Asetimme tavoitteeksemme selvittää Suvanto-linjan vapaaehtoistyöntekijöiden omia kokemuksia rekrytoinnista, koulutuksesta ja vapaaehtoistyöstä. Keskeisintä työssämme on vapaaehtoistyöntekijöiden oman kokemustiedon esille tuominen vapaaehtoistyön kehittämisen mahdollistamiseksi Suvanto-linjassa.

Pelkistetyimmillään laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on aineiston muodon kuvausta. Menetelmissä korostuvat käsitteiden pohdinta suhteessa tutkittavaan ilmiöön. Aineisto voi yksinkertaisimmillaan olla tekstiä, mutta myös muuta materiaalia, kuten esimerkiksi äänitettä aineistoa. On tavallista, että laadullinen tutkimus kohdistuu pieneen tapausmäärään, jotta analysoidaan perusteellisesti. (Eskola & Suoranta 1998: 13-19.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kerätessä tutkimuskysymykset voivat olla joko ennalta päätettyjä tai vielä osin avoimia. On kuitenkin tärkeää huolehtia kerätyn aineiston ja tutkimuskysymysten lopullisesta vastaavuudesta suhteessa toisiinsa. Kokemuksia tutkittaessa tutkijan on ennen aineiston keruuta päästävä selville kokemusten ominaislaadusta. (Aaltola & Valli 2010: 53.) Perinteisesti kokemuksia tutkittaessa aineisto syntyy haastatteluista ja kyselyistä, jotka on tuotettu tutkimuksen yhteydessä (Jyväskylän yliopisto).

Suvanto-linjan vapaaehtoisten lisäksi teimme yhden kyselyn verrokkiryhmälle, joka koostui Suomen mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksen vapaaehtoisista puhelinpäivystäjistä. Ver-

rokkiryhmän kyselyllä oli tarkoituksena tuottaa kokemustietoa samoista teemoista kuin Suvanto-linjan vapaaehtoisilta. Kysymykset keskittyivät vapaaehtoistyöhön hakeutumisen syihin, motivaatioon ja sitoutumista tukeviin tekijöihin.

Opinnäytetyöprosessin alussa kiinnostuimme laadullisen tutkimuksen lisäksi mahdollisuudesta toteuttaa opinnäytetyömme etnografisen lähestymistavan mukaisesti. Etnografia perustuu tutkittavan aiheen kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen, jossa keskiössä ovat ihmiset omassa ympäristössään (Jyväskylän yliopisto). Halusimme olla osa tutkittavaa toimintaa ja saada siten kokonaisvaltaisemman käsityksen ja kokemuksen vapaaehtoistyöstä, mihin sekä laadullinen että etnografinen lähestymistapa antavat mahdollisuuden.

Etnografisen lähestymistavan mukaisesti halusimme osallistua vapaaehtoistyön tekemiseen Suvanto-linjan vapaaehtoisina ja siten saada kenttätason kokemusta vapaaehtoistyöstä Suvanto-linjassa ja näin ollen olisimme osallistuneet työnohjaukseen sekä työyhteisön jäsenenä että havainnoitsijoina. Etnografialle luonteenomainen havainnointi ja havaintojen systemaattinen kirjaaminen oli suunniteltu tehtäväksi vapaaehtoisten työtä seuraamalla ja työnohjauksiin osallistumalla.

Etnografisen tutkimuksen aineiston hankinnassa korostuu siis muiden menetelmien käyttämisen lisäksi erityisesti havainnointi (Lappalainen, Hynninen, Kankkunen, Lahelma & Tolonen 2007: 12-13). Muilta osin etnografisessa lähestymistavassa toteutuvat samat lainalaisuudet kuin laadullisessa tutkimuksessa. Molemmissa lähestymistavoissa tutkijan on mahdollista toimia osana tutkittavaa yhteisöä. Myös etnografisessa tutkimusprosessissa aineiston tuottaminen, analyysi ja tulkinta ovat kiinteässä yhteydessä toisiinsa (Lappalainen ym. 2007: 12-13).

Aikataulullisista syistä (puhelinpäivystyksen ajankohta, arkisin tiistaisin klo 12-15 ja torstaisin klo 12-15) emme kuitenkaan ehtineet kevään aikana osallistua vapaaehtoistyön tekemiseen tai päivystysvuorojen havainnointiin alkuperäisen suunnitelmamme mukaan. Kun omakohtaisten kokemusten saaminen vapaaehtoistyöhön osallistumisesta jäi pois, ei työnohjaukseen osallistuminen tuntunut luontevalta. Puutteellisen havainnoinnin sekä riittämättömän osallistumisen vuoksi päätimme muuttaa lähestymistapamme puhtaasti etnografisesta tutkimuksesta laadulliseksi tutkimukseksi, jossa on etnografisia piirteitä. Pyrimme tällä muutoksella varmistamaan tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden.

6.1 Aineiston hankinta

Aloitimme opinnäytetyömme osallistumalla 11.2.2012 alkaneeseen Suvanto ry:n vapaaehtoistyöntekijöiden koulutukseen. Ensimmäisen koulutuskerran aiheena oli orientaatio, johon

olimme valmistelleet esityksen itsestämme ja opinnäytetyöstämme. Näin pääsimme heti toiminnan käynnistyttyä tutustumaan uusiin vapaaehtoistyöntekijöihin.

Osallistuimme yhdessä vapaaehtoisten kanssa vielä neljään koulutustilaisuuteen ennen aineiston hankinnan aloittamista. Tutustumisen myötä toivoimme tulevan yhteistyön sujuvan luontevasti. Koulutuksiin osallistuminen myös auttoi meitä ymmärtämään tutkittavaa aihetta paremmin ja antoi hyvät käytännön lähtökohdat aineiston keruulle. Koulutuksiin osallistumalla pyrimme saamaan itsellemme valmiudet toimia Suvanto-linjan puhelinpäivystäjinä.

Ensisijainen tutkimuskohteemme on Suvanto-linjalle valikoituneet vapaaehtoistyöntekijät. Opinnäytetyöhömmme osallistui neljä eri henkilöä. Näistä yksi on osallistunut vain ensimmäiseen kyselyyn. Kaksi vapaaehtoistyöntekijää on osallistunut molempiin kyselyihin sekä ryhmähaastatteluun. Yksi osallistui ryhmähaastatteluun sekä viimeiseen kyselyyn. Yksi vastaajista oli aikaisemmin toiminut vapaaehtoistyöntekijänä vastaavanlaisissa tehtävissä.

Tutkimuseettisistä syistä päätimme kyselyissä olla selvittämättä vapaaehtoisten ikää, sukupuolta tai ammattia, jotka olisivat mielestämme tehneet yksilöistä tunnistettavia näin pienen osallistujamäärän kohdalla. Emme myöskään halunneet, että pienestä vastaajajoukosta tehtäisiin minkäänlaisia yleistyksiä iän, sukupuolen tai ammatin perusteella.

Tutkimusaineistoa keräsimme siis kolmella eri kyselyllä sekä ryhmähaastattelulla. Aineiston keruun suunnittelu keskittyi ennalta asetettujen teemojen ympärille. Teemoiksi olimme valinneet rekrytointiprosessin, motivaation ja toimintaan sitoutumisen. Olimme kiinnostuneita siitä, miten rekrytointiprosessi ja valituksi tuleminen koetaan. Motivaatiota tarkastelimme selvittääksemme syitä vapaaehtoistyöhön hakeutumiselle sekä tekijöitä, jotka synnyttävät sitoutumista toimintaan.

6.1.1 Ensimmäinen kysely

Viidennellä koulutuskerralla maaliskuussa 2012 pyysimme vapaaehtoisia allekirjoittamaan suostumuksensa (liite 2) opinnäytetyöhön osallistumisesta. Kerroimme myös mahdollisuudesta irrottautua tarvittaessa yhteistyöstä milloin vain, syytä ilmoittamatta. Painotimme omaa vastuutamme huolehtia vastaajien yksityisyyden kunnioittamisesta sekä tunnistamattomuudesta opinnäytetyön kirjallisessa osuudessa.

Tässä yhteydessä jaoimme myös ensimmäisen kyselyn. Kyselyyn oli mahdollista vastata omassa rauhassa kotona ja palauttaa se mukaan liitetyllä kirjekuorella Suvanto ry:hyn. Kyselyiden palauttamisesta oli sovittu yhdessä Suvanto ry:n toiminnanjohtajan kanssa niin, että Suvanto ry vastasi postituksesta aiheutuneista kuluista.

Ensimmäisen Suvanto-linjan vapaaehtoisille suunnatun kyselylomakkeen (liite 3) kysymykset muotoilimme valmiiksi päätettyjen teemojen perusteella. Kyselyn tavoitteena oli selvittää vapaaehtoistyöntekijöiden näkökulmasta odotuksia ja kokemuksia järjestetystä koulutuksesta. Toivoimme vapaamuotoisen kyselyn tuottavan meille mahdollisimman paljon kokemustietoa.

6.1.2 Ryhmähaastattelu

Huhtikuussa 2012 toteutimme Suvanto ry:n tiloissa ryhmähaastattelun. Ryhmähaastattelu sovittiin kuudennen koulutuskerran sisälle, jotta mahdollisimman moni pääsi osallistumaan haastatteluun. Haastattelutilan valinnassa otimme huomioon vapaaehtoistyöntekijöiden mielipiteet. Meillä oli mahdollisuus valita koulutustilan ja pienemmän kokoushuoneen välillä.

Haastattelutilaksi valikoitui kokoushuone, jossa pystyimme istumaan vapaamuotoisesti pyöreän pöydän äärellä, niin että kaikki näkivät toisensa. Koska ryhmähaastattelu nauhoitettiin, sopi pieni tilan äänen toistonkin kannalta paremmin. Lisäksi kokoushuoneessa oli mahdollisuus oven sulkemiseen, ja näin keskustelurauha saatiin taattua.

Ryhmähaastattelu toteutettiin teemahaastattelumuotoisesti. Haastattelimme vapaaehtoistyöntekijät ryhmänä, koska halusimme paitsi luoda tilanteesta keskustelevan ja rennon, myös nähdä, nouseeko eri vapaaehtoisilla esiin samankaltaisia tunteita tai kokemuksia. Haastatteluun osallistui kolme vapaaehtoista, joista jokainen oli ehtinyt ennen haastattelua olla puhelinpäivystysvuorossa. Haastattelun tarkoitus, tallennusmenetelmä ja aineiston käsittely selitettiin osallistujille vielä uudelleen juuri ennen haastattelun aloitusta.

Haastattelurungon rakensimme ennalta asetettujen teemojen ympärille (liite 4). Haastattelussa painopiste oli vapaaehtoistyöntekijöiden tunne- ja kokemusilmaisissa koskien sisäistä motivaatiota (vapaaehtoiseksi hakeutumista, rekrytointiprosessia), koulutusta (vapaaehtoistyöntekijän roolia, vapaaehtoistyön eettisiä kysymyksiä) sekä sitoutumista toimintaan (itse puhelinpäivystys). Pyrimme pitämään kysymykset mahdollisimman yksinkertaisina ja avoimina. Näin halusimme välttää sitä, että olisimme kysymyksenasettelulla ohjanneet haastateltavien vastauksia.

Haastattelutilanteen luontevuuden säilyttämiseksi sovimme etukäteen oman keskinäisen työnjakomme. Päätimme, että haastateltavien pienen määrän vuoksi on hyvä, että me molemmat osallistumme keskusteluun, jolloin huomio ei keskity liikaa tilanteen tallentamiseen tai observointiin. Sovimme, että toinen meistä esittää teemojen mukaiset kysymykset ja huolehtii tallennusvälineistä. Toinen kysyy tarkentavia kysymyksiä tarpeen mukaan ja palauttaa keskustelun takaisin aiheeseen, jos keskustelu laajenee liiaksi varsinaisen aiheen ulkopuolelle.

Haastattelulle oli varattu aikaa puolitoista tuntia. Päätimme etukäteen, että haastattelu kestää niin kauan kuin luontevaa keskustelua saadaan aikaiseksi. Itse haastatteluosuus sujui juuri niin kuin toivoimmekin, ja keskustelu eteni pitkälti omalla painollaan. Keskustelua syntyi toivomiemme teemojen ympärille, ja omakohtaisia kokemuksia ja tunteita jaettiin paljon. Olimme noin tunnin jälkeen ryhmän kanssa yhtä mieltä siitä, että on aika lopettaa.

6.1.3 Verrokkiryhmä

Tutkimusprosessin edetessä halusimme ottaa mukaan myös toisen tutkimuskohteen. Päädyimme tähän ratkaisuun ensisijaisen tutkimuskohteen pienen koon vuoksi. Verrokkiryhmältä toivoimme suurta vapaaehtoisten määrää. Huomasimme myös, että vasta toimintaan mukaan tulleilla vapaaehtoistyöntekijöillä sitoutumisen kokemukset jäivät vähäisiksi työskentelyaikamme puitteissa. Tämän puuttuvan kokemustiedon toimintaan sitoutumisesta toivoimme saavamme jo toiminnassa aktiivisesti mukana olevilta vapaaehtoistyöntekijöiltä. Meille ehdotettiin Suvanto ry:n taholta verrokkiksi Suomen mielenterveysseuran SOS-kriisikeskusta, jossa toimii noin neljäkymmentä aktiivista vapaaehtoistyöntekijää. Yhteistyöstä sovimme SOS-kriisikeskuksen kriisipuhelintoiminnan päällikön kanssa. Mielestämme SOS-kriisikeskus soveltui hyvin verrokkiryhmäksi myös puhelintyömuotonsa ja auttamisen teemojen takia. Varasimme verrokkiryhmälle 20 kappaletta kyselylomakkeita, joista täytettynä takaisin palasi neljä.

Toisen kyselyn (liite 5) teimme kesäkuussa 2012 SOS-kriisikeskuksen vapaaehtoisille puhelinpäivystäjille. Kyselylomakkeet olivat esillä heinäkuun 2012, jonka aikana siihen saattoi vastata vapaaehtoistyövuoron yhteydessä. Kyselyt täytettiin nimettöminä ja palautettiin työntekijälle suljetussa kirjekuoressa. Kyselyt postitettiin SOS-kriisikeskuksesta Suvanto ry:hyn elokuussa 2012.

6.1.4 Viimeinen kysely

Kolmannen ja viimeisen kyselyn teimme syyskuussa 2012 Suvanto-linjan vapaaehtoistyöntekijöiden viimeisen ja kahdeksannen koulutuskerran päätteeksi. Kysely sovittiin täytettäväksi koulutuspäivän aikana. Kyselyyn vastaamiseen oli varattu noin puoli tuntia aikaa. Kyselyn täytti kolme paikalla ollutta vapaaehtoistyöntekijää.

Kolmas kyselylomake (liite 6) suunnattiin Suvanto-linjan vapaaehtoisille teemojen perusteella. Viimeisessä kyselyssä tavoitteena oli selvittää motivaatioon ja sitoutumiseen vaikuttavia tekijöitä. Kysymykset muotoiltiin niin, että saisimme vastauksia esimerkiksi sitoutumiseen vaikuttavien tekijöiden toteutumisesta, joita ovat 1) oman työpanoksen arvostus, 2) vaiku-

tusmahdollisuudet työtehtäviin, 3) palautteen saaminen 4) panostus työntekijään: jatkokoulutus ja työnohjaus sekä 5) virkistystoiminta.

6.2 Aineiston analyysi

Ennen tulkintojen muodostamista ja aineiston keräämistä määritetyt tulkintakysymykset kertovat merkityksistä, joita tutkimuksen avulla etsitään. Kysymykset voivat nousta tutkijan omista tiedoista. Kysymyksen asettelu määrittää paljon sitä minkälaisia merkityksiä etsitään. Tutkimuskysymykset täsmentyvät prosessin kuluessa, jolloin tutkimukseen tulee uudenlaisia näkökulmia ja niille uudenlaisia merkityksiä. (Aaltola & Valli 2010: 48-50.)

Analyysissä on mahdollista teemoittaa aineistoa tutkijan omien kysymysten kautta. On mahdollista päättää teemat etukäteen, jolloin aineistoa analysoitaessa on keskeistä löytää haastateltavien teemoille antamia merkityksiä. Analyysiä tehtäessä on tärkeää käydä aineisto useaan kertaan huolellisesti läpi. Näin kokonaisaineisto pelkistetään teemoihin liittyviin keskeisiin ilmaisuihin tai teksteihin. (Aaltola & Valli 2010:55.)

Kvale & Brinkmann (2009) mukaan laadullisen tutkimuksen tekemiseen liittyvässä kirjallisuudessa käsitellään paljon tutkimushaastattelun laatua ja laadun toteutumista. Heidän mukaansa kirjallisuudessa käsitellään vain vähän sitä, miten toteutetaan suullisen haastattelumateriaalin muuttaminen kirjalliseen muotoon laadukkaasti. (Kvale & Brinkmann 2009: 17.) Suomessa tästä puhtaaksikirjoitusvaiheesta käytetään sanaa litterointi.

Haastatteluaineiston muuttaminen kirjalliseen muotoon tarjoaa tutkijalle mahdollisuuden oppia paljon omasta haastattelutavastaan. Litterointivaihe voi jo käynnistää tutkijassa analyysiprosessin, jolloin varsinaiseen analyysivaiheeseen tultaessa tutkijalla on jo käsitys analysoitavista tekijöistä. Litterointi siis syventää tutkijan käsitystä tutkimuskohteesta. (Kvale & Brinkmann 2009: 180.)

Analyysin tekeminen aloitettiin ryhmähaastattelusta kertyneen äänimateriaalin litteroinnista. Aineisto litteroitiin kokonaisuudessaan haastattelun jälkeen. Litteroitua tekstiä syntyi 14 sivua. Tämä aineisto luettiin monesti läpi sekä itsenäisesti että yhdessä reflektoiden. Tämän jälkeen aloitettiin teemoittaminen, jossa etsittiin vapaaehtoisten puheista teemoihin liittyviä ilmaisuja. Peilasimme näitä teemoja haastattelulle etukäteen asettamaamme viitekehukseen.

Aineiston pelkistämistä voi tehdä teemoittamisen avulla. Teemoittamisella pyritään saamaan esille tekstin sisällön ydin. Tutkijan on mahdollista hakea tekstistä ennalta päätetyn teeman mukaisia merkityksiä tai pyrkiä löytämään kokonaisuudesta sisällöllistä säännönmukaisuutta. Ennalta päätetyistä teemoista käsin tehtyä merkitysten täsmentämistä voi tehdä esimerkiksi

käsitekartan avulla. (Aaltola & Valli 2001: 53-54.) Valitsimme merkitysten täsmentämisen työvälineeksi teemakortiston (liite 7).

Teemoittamista jatkettiin sekä verrokkiryhmän että Suvanto ry:n vapaaehtoistyöntekijöiden kyselylomakkeiden vastausten kanssa. Saadut vastaukset luettiin useaan kertaan läpi, jonka jälkeen aineistosta poimittiin vastaukset sopivien teemojen alle. Tämän jälkeen yhdistettiin ryhmähaastattelusta nostetut ilmaisut sekä Suvanto ry:n vapaaehtoistyöntekijöiden vastaukset teemojen alle samaan kortistoon. Näin jokaisen teeman alla oli koko Suvanto ry:n vapaaehtoistyöntekijöiden tuottama aineisto samalla kortistolla.

Sekä verrokkiryhmän että Suvanto ry:n vapaaehtoistyöntekijöiden kortistoja luettiin useaan kertaa samalla verraten niitä alkuperäiseen aineistoon. Näin pyrittiin välttämään se, ettei aineistolle oltu annettu sellaisia merkityksiä, joita siellä ei ollut. Aineistosta ja teemojen alle nostetuista merkityksistä keskusteltiin ahkerasti ja etsittiin teoriaa tukemaan tekemäämme valintaa.

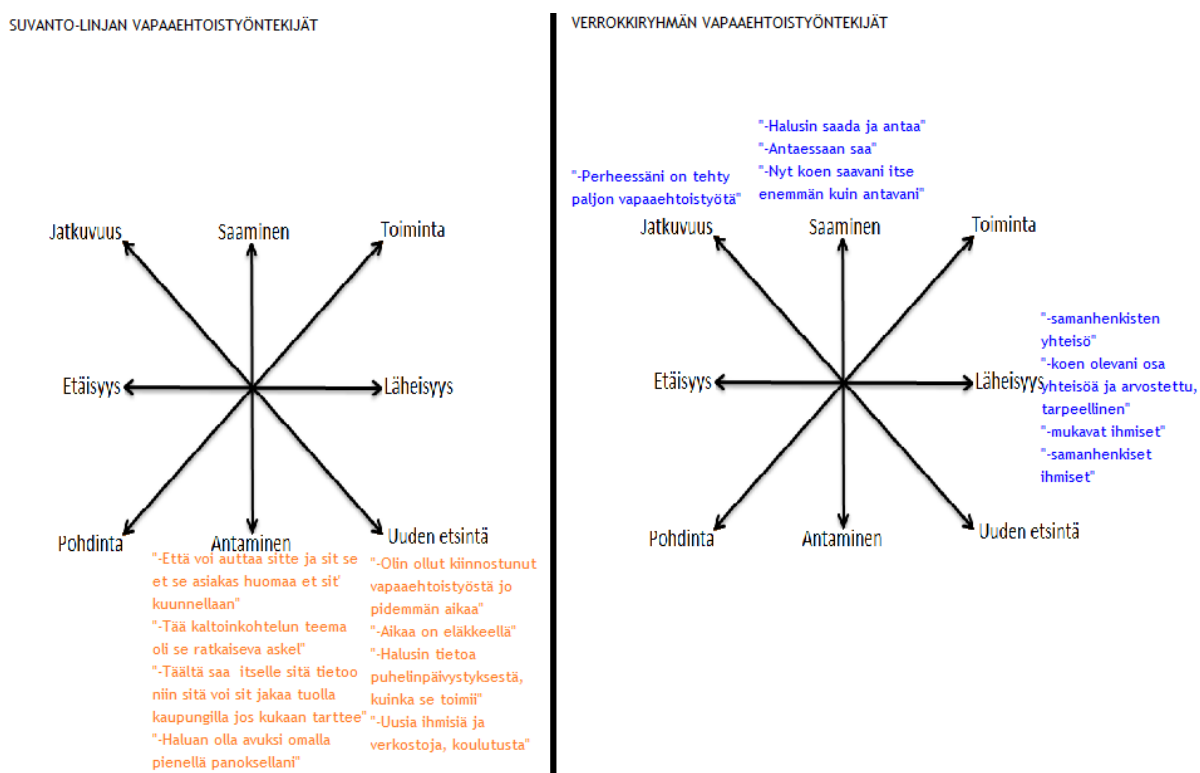
Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään aineiston analyysin tuottamia merkitysrakenteita eli toimintaa ohjaavia ja piilevänä olevia merkityksiä (Aaltola & Valli 2001: 55). Kun sekä Suvanto ry:n vapaaehtoistyöntekijöiden että verrokkiryhmän tuottama kokemustieto olivat yhtenä kokonaisuutena omissa kortistoissaan, kokeilimme verrokkiryhmän ja Suvannon vapaaehtoistyön motivaatioteeman jäsentelyyn motivaation teoriaosuudessaakin esiteltyä, Yeungin (2005) vapaaehtoistyön timanttimallia.

Koimme timanttimallin hyödylliseksi vertaillessamme verrokkiryhmän ja varsinaisen tutkimusryhmän vastauksia koskien syitä ja motiiveja vapaaehtoistyön tekemiselle. Timanttimalli auttoi meitä tekemään itsellemme näkyviksi ja siten sisäistämään verrokkiryhmän ja varsinaisen tutkimusryhmän välisiä yhteneväisyyksiä ja eroja.

Verrokkiryhmän ja varsinaisen tutkimuskohteen vastauksia vertailtaessa oli tärkeää huomioda, että verrokkiryhmän vastaajat ovat omassa vapaaehtoistyössään eri vaiheessa kuin suvanto-linjan vapaaehtoiset, sillä verrokkiryhmän vastaajat olivat jo käyneet läpi koko vapaaehtoistyön peruskoulutusprosessin. Verrokkiryhmän vastaajista osa mainitsi omaavansa pitkän kokemuksen vapaaehtoistyöntekijöinä, jopa 20v.

Vertailimme verrokkiryhmän ja suvanto-linjan vapaaehtoisten teemoillemme antamia merkityksiä timanttimallin avulla niin, että teimme kummallekin ryhmälle rinnatusten oman mallin (kuva 5), johon merkitsimme korostuvia motivaatiota kuvaavia ilmaisuja. Jaoimme siis motivaatiota kuvanneet vastaukset kahdeksaan luokkaan: Jatkuvuus, saaminen, toiminta, läheisyys, uuden etsintä, antaminen, pohdinta ja etäisyys.

Jaoimme haastatteluaineiston sekä kyselytulokset edellä mainittuihin luokkiin. Näin löysimme toiminnan ääripäät, jotka kummallakin ryhmällä korostuivat. Näin pääsimme vertailemaan ryhmien välisiä yhtäläisyyksiä ja eroja (kuva 5). On muistettava, että emme voineet sijoittaa vastaajien kommentteja mihinkään kohtaa ääripäiden puoliväliin, sillä tämä olisi ollut tulkinallisesti kovin vaikeaa. Näin tehdäksemme meidän olisi alun perin pitänyt koostaa kysymyslomakkeet timanttimallin pohjalta.



Kuva 5 esimerkki timanttimallin hyödyntämisestä analyysissä

7 Vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia Suvanto-linjan vapaaehtoistyöstä

Sisällön analyysiä, tulkintaa ja johtopäätöksiä tehtäessä on hyvä käydä tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta vuoropuhelua muiden alan tutkimusten kanssa. Teorian merkitys laadullisessa tutkimuksessa nouseekin aineistosta, toisin kuin määrällisessä tutkimuksessa, jossa teoria määrittää aineiston tarkastelua. (Aaltola & Valli 2001: 61.)

Opinnäytetyössämme olemme lähestyneet motivaation teemaa sisäisen motivaation käsitteen kautta. Koska halusimme saada sitoutumisprosessin näkyväksi työssämme, toistimme koko opinnäytetyöprosessin ajan eri tavoin aseteltuja kysymyksiä motivaatioon vaikuttavista tekijöistä ja sitoutumisen tuntemuksista. Huomasimme, että ensimmäisen ja viimeisen kyselyn välissä olleen puolen vuoden aikana toiminta oli saanut syvempiä merkityksiä, ja motivaation kuvaaminen siirtynyt pintapuolisesta syvemmälle tasolle.

7.1 Motivaatio

Kyselyissä ja ryhmähaastattelussa lähestyimme motivaation teemaa sisäisen motivaation käsitteen kautta. Käyttäessämme tässä kappaleessa motivaation käsitettä, tarkoitamme siis nimenomaan sisäistä motivaatiota, joka on käsitteenä avattu aiemmin työn teoriaosuudessa. Halusimme selvittää mahdollisimman laajasti, mistä halu tehdä vapaaehtoistyötä syntyy. Tämän vuoksi käsitelimme motivaatiota koko aineistonhankintaprosessin aikana.

Mielestämme vapaaehtoistyöntekijöiden sitoutumisprosessin ymmärtämiseen vaikuttaa vapaaehtoistyöhön hakeutumisen sisäinen tarve, intentio, joka jalostuu työn tekemisen myötä ja muuttuu sitoutumiseksi toimintaan. Sitoutuessaan vapaaehtoistyöntekijä ymmärtää omat tarpeensa ja toiveensa suhteessa toimintaan. Toiveenamme oli saada tämä sitoutumisprosessi näkymään työssämme. Siksi toistimme motivaatioteemaan liittyviä kysymyksiä aineistonhankinnan aikana.

Kaikessa hankkimassamme aineistossa esiin nousi alkuajan motivaatitekijöiksi oma henkilökohtainen kiinnostus vapaaehtoistyötä kohtaan sekä oman vapaa-ajan käyttäminen mielekkäästi. Pidempiaikaisesti vapaaehtoistyötä tehneiden vastauksissa kuvattiin vapaaehtoistyötä myös elämäntapana, josta saa hyvän mielen. Nämä tulokset ovat yhteneväisiä muiden aiheeseen liittyvien tutkimustulosten kanssa (kts. esimerkiksi Yeung 2002).

Ensi- ja turvakotien liiton yhtenä tavoitteena on, että Vapaaehtoistyötä ja osallisuutta -hankkeen (2011-2014) avulla luodaan vapaaehtoistoiminnalle rakenteita vapaaehtoisten näkökulmasta (Henttonen & Keinänen 2012: 4). Hankkeen aikana toteutetussa Kansalaistoiminnan -kyselyssä kysyttiin vapaaehtoistoimintaan osallistuvien motiiveja. Vastauksista löytyi kahdeksan teemaa, joista osa on samankaltaisia tämän tutkimuksen tulosten kanssa.

Oman kohderyhmämme ja Ensi- ja turvakotien liiton Kansalaistoiminnan -kyselyyn vastanneiden vapaaehtoisten vastauksissa yhteneväisyyksiä olivat halu auttaa muita, oma elämäntilanne mahdollistaa sekä vapaaehtoistyön kokeminen mielekkäänä ja sen tuottavan hyvää mieltä itselle. Kansalaistoiminnan kyselyyn vastanneista 140 vapaaehtoisesta puhelinpäivystyksessä oli mukana 6,4 %. 33 % prosenttia vastaajista oli toiminut vapaaehtoistyössä alle vuoden (Henttonen & Keinänen 2012: 14-16.)

Ryhmähaastattelun aikaan Suvanto-linjan vapaaehtoistyöntekijät olivat saaneet vasta vähän työkokemusta, mikä näkyi keskustelussa ilmaistujen asioiden konkreettisuutena. Esiin tuotiin omia toiveita ja odotuksia koskien itse työtä, eli uusien tietojen ja taitojen oppimista. Koulutukseen ja työhön liittyvät odotukset koettiin jo osin toteutuneiksi esimerkiksi koulutuksen sisältöjen osalta. Keskustelussa korostui oma oppiminen, arvostuksen kokeminen, mahdolli-

suus vaikuttaa omiin työaikoihin sekä toiminnan tutuksi tuleminen. Lisäksi kaltoinkohtelu koettiin teemana tärkeäksi.

Viimeisessä kyselyssä vapaaehtoistyön koettiin jo tuottavan tekijälleen henkistä pääomaa. Työ nähtiin tärkeänä ja arvokkaana sekä oma rooli ikääntyneiden tukijana antoisana. Koska ensimmäisen ja viimeisen lomakekyselyn välissä oli puoli vuotta, oli toiminta saanut siis syvempiä merkityksiä. Viimeisessä kyselyssä saaminen koski enemmän mielihyvän kokemuksia ja toiminnasta saatavaa iloa.

Muita Ensi- ja turvakotien liiton (2011) Kansalaistoiminnan -kyselyssä esiin tulleita osallistumisen motiiveja olivat oman aikaisemman avun aiheuttaman kiitollisuuden kääntäminen toiminnaksi muiden auttamiseksi, halu parantaa yhteiskunnallista tilannetta erityisesti oman auttamiskohteen asemaan yhteiskunnassa. Osalle vastaajia vapaaehtoistyö oli velvollisuus ja toisille aiheen tärkeys riitti syyksi. Lisäksi vastauksista kävi ilmi kokemus omasta osaamisesta, jota voisi antaa sekä halu kokea itsensä tarpeelliseksi. (Henttonen & Keinänen 2012: 20-22.)

Ryhmähaastattelussa käytiin myös läpi kokemuksia koskien rekrytointiprosessia. Olimme kiinnostuneita rekrytointiprosessin vaikutuksista vapaaehtoistyöntekijöiden motivaatioon. Puhe- ja kirjallisuuden kohderyhmä edellyttää myös vapaaehtoistyöntekijöiltä oman elämän ja kokemusten hallintaa, minkä vuoksi rekrytointiprosessiin lähtevä vapaaehtoistyöntekijä joutuu haastattelussa paljastamaan itsestään asioita, joista ei aina välttämättä avoimesti puhu. Prosessin mukaan lähteminen edellyttää siis vapaaehtoistyöntekijältä uskallusta olla arvioitavana.

Rekrytointiprosessin lopuksi toteutettava vapaaehtoistyöntekijän haastattelu on usein ensimmäinen kasvotusten tapahtuva kontakti vapaaehtoistyötä tarjoavan yhdistyksen henkilökunnan kanssa. Ensivaikutelmalla tiedetään olevan vaikutusta tulevaan yhteistyöhön. Tämän vuoksi ensihetket ovat vapaaehtoistyöntekijän sitoutumisen kannalta merkittäviä.

Haastattelussa rekrytointikokemusta kuvattiin mukavana, joskin yllättävän perusteellisena. Yhdistyksen voidaan katsoa onnistuneen prosessin tekemisessä vapaaehtoistyöntekijöille miellyttäväksi pitäen samalla huolta vapaaehtoistyöntekijöiden tehtävään soveltuvuuden varmistamisesta. Vapaaehtoistyöntekijät kokivat ylpeyttä päästyään tiukaksi kokemansa seulan läpi.

”Se oli jännä et se oli ihan semmonen työhaastatteluntapanen tilaisuus”

”Ne tuntu [työntekijät] kauheen mukavilta ja silleen ja ehkä minusta innostuneiltakin mutta kuitenkin ni mä en ollu varma pääsinkö mä vapaaehtoistyöntekijäks vai en”

”Kyl ihan semmonen tunne että ilman muuta mä olen tulossa tänne”

(ryhmähaastattelu 14.4.)

Aiemmin esittelemämme Yeungin motivaation timanttimaliin hyödyntäminen (kuvio 5) auttoi meitä näkemään sitoutumisprosessin kehitystä. Katsoimme Suvanto-linjan vapaaehtoistyöntekijöiden sitoutumisprosessin olevan parhaillaan käynnissä, kun taas verrokkiryhmän vastaajat olivat jo sitoutuneita toimintaan. Kuitenkin heidän vastauksissaan näkyi paljon samanlaisia tunnekokemuksia koskien toimintaan mukaan tulemistä.

Huomasimme, että Suvanto-linjan vastaajien ensimmäisistä kokemuksista motivaatiotekijöinä korostuivat erityisesti uuden etsintä ja antaminen. Uuden etsintä näkyi vapaaehtoistyön ja/tai Suvanto-linjan kuvaamisessa mielenkiinnon herättäjänä ja uusien oppien tai kokemusten tarjoajana. Myös verrokkiryhmän vastauksissa nähtiin samankaltaisia ajatuksia. Eniten vapaaehtoistyöntekijäksi hakeutumisen syiksi nousi omakohtainen uuden oppiminen ja mahdollisuus tutustua uusiin ihmisiin. Perinteinen syy vapaaehtoistyöhön hakeutumiselle, halu auttaa, näkyi molempien ryhmien vastauksissa.

Yeungin timanttimaliin sijoitettuna auttaminen on antamista. Antaminen liitettiin molempien ryhmien vastauksissa omiin henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, kuten luonteenpiirteisiin tai työ- sekä koulutustaustaan, jotka koettiin hyödyllisinä vapaaehtoistyön tekemisen kannalta. Auttamisen tärkeys perusteltiin oman panoksen antamisella yhteiskunnan hyvinvoinnin edistämiseksi. Vastaajat siis tiesivät omaavansa taitoja tai ominaisuuksia, jotka voisi vapaaehtoistyön tekemisen kautta saada yhteiskunnalliseen hyötykäyttöön.

Huomasimme, että verrokkiryhmän vastauksissa antamista ja saamista käytettiin paljon rinnakkain ja vastauksissa korostui antamisen ja saamisen vastavuoroisuus. Vapaaehtoistyöntekijä lisää omaa hyvinvointiaan muita auttaessaan. Yksi verrokkiryhmän vastaajista kuvasi osuvasti motivaatiotaan prosessina:

”Aluksi motiivinani oli halu ”auttaa”. Se ”auttaminen” on myöhemmin jäänyt motiivina vähemmälle. Nyt koen saavani itse enemmän kuin antavani.”
(kysely verrokkiryhmälle heinäkuu 2012.)

Timanttimaliin hyödyntäminen sai meidät ymmärtämään vapaaehtoistyöntekijöiden sitoutumisprosessia paremmin. Huomasimme, että pidempään vapaaehtoistyötä tehneet (verrokkiryhmä) kokevat lähes poikkeuksetta vapaaehtoistyön ensisijaisesti saamisena, kun taas uudet vapaaehtoistyöntekijät (Suvanto-linja) korostivat vielä tässä vaiheessa sitä, että haluavat itse antaa työnsä kohteelle jotakin.

Ymmärsimme, että jossakin kohtaa sitoutumisprosessia näyttäisi tapahtuvan edellä mainittu muutos, jossa saaminen nousee kokemuksena antamisen rinnalle tai voi jopa siirtyä sen yli. Huomasimme tämän myös tehtyämme viimeisen kyselyn Suvanto-linjan vapaaehtoistyöntekijöille. Vastauksissa oli jo viitteitä siitä, että saamisen kokemukset olivat lisääntyneet.

Olimme yllättyneitä siitä, kuinka nopeasti sitoutumista oli jo tapahtunut. Asiaa ymmärtääksemme kävimme aineistoa uudelleen läpi ja huomasimme, etteivät Suvanto-linjan vapaaehtoistyöntekijät olleet kuvanneet kokeneensa työssä epävarmuutta tai epäonnistumisen tunteita. Tämä saattaa osin selittää nopeaa sitoutumista. Vastausten perusteella voidaan myös katsoa, että työntekijät ovat onnistuneesti rajanneet vapaaehtoistyöntekijöiden vastualueen. Tätä onnistunutta roolinmäärittystä käydään läpi myös seuraavassa kappaleessa.

7.2 Koulutus

Ensimmäisessä kyselyssä vapaaehtoistyöntekijät toivat ilmi alun odotuksiaan koulutusta koskien. Odotukset olivat pitkälti konkreettisia, tärkeimpänä esiin nousi tiedon saaminen koskien ikääntyneisiin kohdistuvaa kaltoinkohtelua. Myös puhelinauttamiseen työmuotona toivottiin perehdytystä, lisäksi mainittiin siihen liittyvä vuorovaikutustaitojen harjoittelu.

Nähdäksemme, kuinka Suvanto-linjan koulutuskalenteri vastaa näihin odotuksiin, pyysimme vapaaehtoistyöntekijöitä myös valitsemaan koulutuskertojen teemoista kolme omasta mielestään vapaaehtoistyöntekijän oppimisen kannalta tärkeintä. Vastaajat asettivat valintansa tärkeysjärjestykseen ja perustelivat ne lyhyesti.

Tärkeimmiksi nousivat *”Vapaaehtoistyöntekijänä auttavassa puhelimesta”* sekä *”Ikääntyneisiin kohdistuva kaltoinkohtelu”*. *”Vapaaehtoistyöntekijänä auttavassa puhelimesta”* koettiin tärkeäksi oman roolin oppimisen vuoksi sekä tiedon saamiseksi siitä, mitä saa ja mitä ei saa tehdä. *”Ikääntyneisiin kohdistuva kaltoinkohtelu”* antoi kattavan tietopohjan siitä, miten moninaista kaltoinkohtelu voi olla ja minkälaista lakiapua on saatavilla.

Kyselyjen ja haastattelun perusteella saimme selville, että Suvanto-linjan vapaaehtoistyöntekijät kokivat hyötyneensä koulutuksesta. Koulutuksen kuvattiin muun muassa antaneen tärkeää taustatietoa kaltoinkohtelun ja ikääntymisen teemoista. Koulutuksen tärkeyttä ja tarpeellisuutta vapaaehtoistyöntekijöille kuvaa hyvin se seikka, että koulutuksessa opittuihin asioihin viitattiin ja työntekijöitä siteerattiin useasti haastattelu- ja kyselyvastauksissa. Osa vapaaehtoistyöntekijöistä mainitsi yllättyneensä siitä, kuinka laaja koulutus oli.

”-Ajattelin että se on ehkä pari- kolme kertaa, että käydään täällä jotain läpi. Täällä on ollutkin todella hyviä luennoitsijoita ja ihan tavallaan niin kuin psykologitason koulutus meille.” (ryhmähaastattelu 14.4.)

”-Ja saadaan tästä ihan todistuksetkin” (ryhmähaastattelu 14.4.)

Vapaaehtoistyöntekijät näkyivät haastattelussa sisäistäneen puhelinauttamisen eettiset periaatteet ja vapaaehtoisen tehtävät. Heille oli selkeää, että asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, eikä asiakkaan tilannetta saa tuomita. Myös oma toiminta, tunteiden hallitse-

minen ja harkinta, tuotiin tärkeänä esille. Asiakkaan tilannetta ei saa kauhistella. Vapaaehtoistyöntekijät tunnistivat ja toivat esille oman vastuunsa puhelun aikana.

”Täs mejjän näihin eettisiin periaatteisiin kuuluu nämä asiat et me ei saada tuomita eikä päivitellä eika kauhistella, että vaikka siinä puhelimessa tuntuis miten kamalalta niin täytyy tota pystyy olemaan sellanen järkevä ja harkitseva” (ryhmähaastattelu 14.4.)

Myös rajanveto oman roolin suhteessa työntekijään voidaan nähdä onnistuneen. Vapaaehtois-työntekijät pitivät tärkeänä jo koulutuksen aikana työntekijöiltä saamaansa tukea. He kokivat työntekijöiden huolehtivan vapaaehtoistyöntekijöiden jaksamisesta ja valmentamisesta mahdollisesti tuleviin, vakaviin puheluihin. Haastattelussa nousi useasti esiin työntekijän fyysisen läsnäolon tuoma turva epävarmuuden tunteiden torjujana. Vapaaehtoistyöntekijöille oli itsestään selvää, ettei vaikeaa puhelua tarvitse ottaa vastaan yksin, vaan työntekijä olisi aina saatavilla.

7.3 Sitoutuminen

Alkuvaiheen kyselyssä ja haastattelussa koulutuksen merkitys toimintaan sitouttavana tekijänä tuli esille useasti. Koulutuspäivät ja työnohjaustapaamiset toimivat vapaaehtoisten kohtauspaikkana ja antoivat mahdollisuuden jakaa kokemuksia vaitiolositoumuksen sallimissa rajoissa. Vapaaehtoistyöntekijät kokivat sekä onnistumisten että epävarmuustekijöiden jakamisen niin toisten vapaaehtoisten kuin työntekijöidenkin kanssa tärkeäksi.

Koulutuksen kuvattiin myös ehkäisevän turhautumisen tunteita, joita voi syntyä tilanteessa jossa päivystyspuheluita ei tule. Haastattelussa tuotiin esiin jonkin verran harmistusta siitä, että päivystysaikana puhelujen määrä oli huomattavasti luultua pienempi. Kuitenkin jo pelkkä koulutukseen osallistuminen koettiin sitoutumista tukevana, mielekkäänä toimintana. Tämä on erityisesti vapaaehtoistyöprosessin alkuvaiheessa tärkeää, ettei työntekijä jättäydy pois toiminnasta ennen, kuin ehtii edes päästä kunnolla toimintaan mukaan.

Opinnäytetyöprosessin lopuksi pyrimme selvittämään vapaaehtoistyöntekijöiden tuntemuksia toimintaan sitoutumista koskien. Halusimme peilata vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia hankkimaamme teoriatietoon sitoutumista tukevista tekijöistä, joita ovat arvostus, vaikutusmahdollisuudet, palaute, aiemman osaamisen hyödyntäminen, työnohjaus sekä virkistystoiminta.

Vapaaehtoistyöntekijät kokivat saavansa arvostusta työntekijöiltä. Tämä näkyi heidän mukaansa kiinnostuksena vapaaehtoistyöntekijöitä ja heidän kuulumisiaan kohtaan. Vapaaehtois-työntekijät kokivat olevansa tervetulleita koulutuksiin ja työvuoroihin. Myös mahdollisuudet vaikuttaa omaan työskentelyyn koettiin arvostuksen osoituksena.

Useissa eri asiayhteyksissä nousi esiin kiitollisuus siitä, että omiin työaikoihin ja -tehtäviin on mahdollisuus vaikuttaa. Tämä tuli myös haastattelussa esille työssä jaksamista tukevana tekijänä. Vuorovaikutus työntekijöiden ja vapaaehtoistyöntekijöiden välillä koettiin hyvänä ja toimivana.

Vapaaehtoistyöntekijät kokivat kokonaisuudessaan työskentelyilmapiirinsä hyväksi. Sitä kuvattiin kannustavana ja persoonallisuutta arvostavana. He kokivat saavansa yhdistyksen työntekijöiltä palautetta ja kiitosta yhteisissä keskusteluissa. Myös omaa, aiemmin hankittua osaamista ja omia kokemuksia, on voinut kaikkien vastaajien mielestä hyödyntää vapaaehtoistyössä. Esille nousivat työelämän ja opintojen kautta saatu osaaminen sekä elämäkokemus.

Kaikki vastaajat olivat osallistuneet vapaaehtoistyöntekijöille järjestettyyn työhöjaukseen. Vapaaehtoistyöntekijöiden mukaan työhöjaus on sitä tärkeämpää, mitä enemmän puheluita tulee. Tällä hetkellä osa vastaajista ei kokenut tarvetta työhöjaukselle, sillä puheluita oli vastaushetkellä tullut vielä vähän. Edellä mainituissa vastauksissa työhöjaus nähtiin kuitenkin tulevaisuudessa mahdollisesti tarpeellisena.

Vapaaehtoistyöntekijöiden jatkokoulutusta pidettiin tärkeänä, erityisesti mikäli siihen kuuluisi uusia, vapaaehtoistyön kannalta tärkeitä asioita. Jatkokoulutuksen aiheiksi esitettiin vanhuspalveluiden ja kolmannen sektorin esittelyä sekä syventymistä ikääntymisen psykologiseen näkökulmaan. Kun oma rooli vapaaehtoistyöntekijänä on muodostunut peruskoulutuksen myötä, korostuu jatkokoulutuksessa työn sisällön merkitys eli auttamisen ja palveluohjauksen keinojen syventäminen.

Erillistä virkistystoimintaa ei nähty tässä vaiheessa kovinkaan tärkeänä. Vastaajat kokivat, että koulutukseen ja yleisötapahumiin osallistuminen riittää. Virkistystoiminnan tarpeen nähtiin työhöjauksen tarpeen tapaan kasvavan suhteessa vapaaehtoistyön määrään ja keston. Kun työtä tekee enemmän, tarvitsee virkistystä enemmän.

Verrokkiryhmän vastaajat nimesivät edellä mainittujen lisäksi sitoutumista tukeviksi tekijöiksi jatkuvan koulutuksen ja luennot, yhteisöllisyyden samanhenkisten kanssa sekä vierailukäynnit. Yhteisöllisyys ja samanhenkisyyden kokeminen muiden vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa tuli vahvasti esiin.

7.4 Johtopäätökset

Tulimme siihen tulokseen, että sitoutumisprosessi vapaaehtoistyöhön etenee kolmivaiheisesti. Alussa on olemassa vapaaehtoistyöntekijäkokelas, joka on sisäisesti motivoitunut. Toimiesaan intentionsa toteutumista kohti, hän lähtee mukaan vapaaehtoistyöhön mukanaan odo-

tuksia toimintaa kohtaan. Huomasimme, että nämä odotukset ovat kahdenlaisia: konkreettisia (uudet tiedot tai taidot) tai abstrakteja (kokemukset).

Vuorovaikutussuhteen alussa ja rekrytointiin kuuluvan haastattelun aikana on hyvä kiinnittää huomiota kokonaisvaltaiseen ja kunnioittavaan kohtaamiseen. Rekrytointivaiheessa on hyvä huomioida mahdollisuuksien mukaan erilaisia yksilöllisiä motivoivia tekijöitä. Tähän auttaa esimerkiksi Yeungin timanttimaliin tutustuminen ja sen hyödyntäminen.

Peruskoulutus on sitoutumisprosessin toinen vaihe. Koulutus tutustuttaa vapaaehtoistyöntekijäkokelaan toimintaan ja tarjoaa keinot ja välineet kokemusten saamiselle. Koulutuksessa siis konkreettiset ja abstraktit odotukset sulautuvat yhteen. Koulutus toimii myös vapaaehtoistyöntekijän tukena oman roolinsa määrittelyssä, mikä tuo turvallisuuden tunnetta.

Läsnäolon merkitys koulutuksen aikana korostuu turvallisen ilmapiirin luojana. Koulutusprosessin aikana sitoudutaan paitsi vapaaehtoistyötehtävään, myös työyhteisöön ja koko organisaatioon. Tämän vuoksi täytyy muistaa koulutuksen perehdyttävä osuus ja organisaation arvojen esille tuominen.

Onnistunut vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttäminen edellyttää juuri nimenomaista tehtävää koskevien tietojen tarjoamista. Koulutuksen tulee olla riittävän laaja, mutta todelliseen tarpeeseen perustuva. Sen tarkoitus on antaa riittävät taidon perustehtävän hoitamiseen, mutta antaa myös jokaiselle vapaaehtoistyöntekijälle tilaa toimia omasta elämäkokemuksestaan ja osaamisestaan käsin.

Kolmannessa vaiheessa vapaaehtoistyöntekijä sitoutuu mukaan toimintaan. Hän kokee saavansa itse toiminnasta jotain, eikä vain antavansa. Ideaalitulanteessa vapaaehtoistyöntekijä ymmärtää omien vaikutusmahdollisuuksiensa rajallisuuden mutta tietää, että hänen oma panoksensa on riittävä ja tarpeellinen.

Alkuvaiheessa työnohjaukselliseksi toiminnaksi näyttäisi riittävän runsas reflektointi niin kouluttajien, kuin toistenkin vapaaehtoistyöntekijöiden kesken. Kun työkokemusta karttuu ja työn haasteet kasvavat, työnohjauksen tarvekin kasvaa. Mikäli resursseja suinkin riittää, jatkokoulutuksen ja yhteisöllisyyttä tukevien yhteisten tapaamisten sekä erillisen virkistystoiminnan järjestäminen on suotavaa.

Työyhteisön merkitys sitoutumisen tukijana on suuri. On tärkeää tarjota hyväksyvä ilmapiiri vapaaehtoistyöntekijöiden keskinäisen yhteishengen ja yhteisöllisyyden muodostumiselle. Vertaistuki ja toisten vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa reflektointi voi joissain tilanteissa tuntua luontevammalta kuin työnohjaus.

Vapaaehtoistyöntekijöiden innokkuutta ja mahdollista aiemmin hankittua kokemusta kannattaa mahdollisuuksien mukaan hyödyntää peruskoulutusvaiheen jälkeen. Esimerkiksi jatkokoulutuksen aiheita on hyvä tiedustella itse vapaaehtoistyöntekijöiltä. Tällöin resurssit voidaan kohdistaa vastaamaan todellista tarvetta. On hyvä myös muistaa, että vapaaehtoistyöntekijöiden joukossa voi olla pitkän linjan konkareita, joilla voisi olla jotakin annettavaa tai jaettavaa jatkokoulutuksiin.

Suvanto-linjan vapaaehtoistyöntekijät kokivat yhdistyksen edustamisen yleisötapahtumissa, kuten messuilla, mielekkäänä ja jopa virkistävänä toimintana. Tätä innokkuutta on mahdollista hyödyntää, kun pohditaan uusien vapaaehtoistyöntekijöiden rekrytoimista. Aiemmin mainittu, hyödyntämätön vapaaehtoistyön potentiaalinen tekijäjoukko voi löytyä esimerkiksi juuri yleisötapahtumista.

8 Pohdinta

Olemme jakaneet pohdintaosuuden neljään osaan. Ensimmäisenä käsittelemme opinnäytetyön prosessia oman oppimisemme ja henkilökohtaisten tavoitteiden toteutumisen kautta. Tämän jälkeen arvioimme valmista työtä ja sisällölle asetettujen tutkimustavoitteiden toteutumista. Opinnäytetyön tekemisen aikana meille heräsi useita uusia tutkimuskysymyksiä, joita emme voineet sisällyttää omaan työhömmeh. Siksi olemme tässä käsitelleet muutamia ajatuksia, joista voisi olla hyötyä suomalaisen vapaaehtoistyön kehittämisessä ja jotka ovat mielestämme tutkimisen arvoisia.

8.1 Opinnäytetyö henkilökohtaisen oppimisen välineenä

Sopiessamme keskinäisestä yhteistyöstä opinnäytetyötä koskien oli meille molemmille tärkeää, että työ tultaisiin tekemään sellaisen aiheen piirissä, jonka molemmat meistä kokevat arvokkaaksi. Halusimme, että työlle on todellinen tarve ja että se tulee hyödyttämään työelämän yhteistyökumppania. Kun kuulimme mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyö yhteistyössä Suomen vanhusten turvakotiyhdistyksen kanssa, heräsimme ajattelemaan kaltoinkohtelua kohtaavan ikäihmisen asemaa nyky-yhteiskunnassa.

Ikäihmisten kaltoinkohtelun yleisyys ja moninaisuus olivat meille entuudestaan tuntematon osa-alue. Mielikuva pahoinpidellyksi joutuvasta, hauraasta ikäihmisestä oli täysin vieras ja vaikea ymmärtää. Toivoimme, että voisimme omalla panoksellamme edesauttaa Suvanto ry:n ponnisteluja kaltoinkohtelun ennaltaehkäisemisessä ja avun tarjoamisessa. Koimme tämän myös itsellemme merkittäväksi. Tämä oli myös yhtenä syynä päätökseen osallistua vapaaehtoistyöntekijöiden koulutukseen.

Ammattityön tukeminen vapaaehtoistyöntekijöiden tuoman työpanoksen avulla on sosiaalialalla nykypäivää. Tulevina sosiaalialan ammattilaisina koimme vapaaehtoistyöhön tutustumisen antavan meille uudenlaista ymmärrystä vapaaehtoistyön ja ammattityön yhdistämisen hyödyistä ja molemminpuolisesta oppimisesta. Kiinnostuimme myös puhelinpäivystyksestä auttamisen muotona, mikä oli molemmille entuudestaan vierasta.

Näemme vapaaehtoistyön hyödyntämisessä sosiaalialalla valtavasti potentiaalia, ja tämän johdosta aiheen monipuolinen tutkiminen ja kehittämiskohteiden kartoittaminen on ollut antoisaa. Saimme selville, että erityisesti vapaaehtoistyöntekijöiden sitoutumisen ja työssä jaksamisen tukemiseksi on tehtävissä paljon. Motivaatiotekijöiden tutkiminen ja aiheen perusteellinen ymmärtäminen auttaa kohdistamaan resursseja oikein.

Opinnäytetyön tarkoituksena on ollut syventää osaamistamme koskien tutkimus- ja kehittämistyötä. Opinnäytetyötä tehdessämme olemme oppineet hyödyntämään kokonaisvaltaisemmin alan kirjallisuutta ja aiemmin kerättyä tutkimustietoa. Olemme oppineet myös kyseenalaistamaan omia, yleisestä yhteiskunnallisesta keskustelusta ja ilmapiiristä muodostuneita mielipiteitämme ja hakemaan objektiivista näkökulmaa tutkittavaan asiaan alan asiantuntijatiedon ja tutkimustulosten kautta.

Tutkimusetiikka ja oman, vastuullisen roolimme tiedostaminen on ollut tärkeä osa tutkimuksellisen työotteen omaksumista. Huomioimme eettisyyden kaikessa toiminnassamme ja tekemissämme päätöksissä. Meille on alusta asti ollut tärkeää, että tutkimukseen osallistuvien henkilöiden nimettömyys ja tunnistamattomuus voidaan säilyttää. Tätä olemme noudattaneet esimerkiksi kyselyjen suunnittelussa sekä kirjallisen työn toteuttamisessa.

Opinnäytetyöprosessimme on ollut keskivertoa pitkäkestoisempi. Tähän on vaikuttanut päätöksemme sisällyttää koko vapaaehtoistyöntekijöiden koulutusprosessi opinnäytetyöhön. Koemme, että yli puolen vuoden pituinen opinnäytetyöprosessi on ollut sekä haasteellinen että antoisa. Haasteelliseksi olemme kokeneet prosessin keston suhteessa aiheen rajaamiseen. Kun olemme olleet toiminnassa mukana pitkään, myös tietomme tutkittavaa asiaa kohtaan on lisääntynyt ja uusia sisältöjä ja tutkimuskysymyksiä on tullut vastaan paljon. Tämän vuoksi olemme usein tietoisesti joutuneet pitämään huolta siitä, ettei työ laajene tarpeettomasti.

Toisaalta pitkäkestoisempi sitoutuminen työhön on antanut meille aikaa prosessoida tutkittavaa ilmiötä ja toimia suunnitelmallisesti. Olemme myös oppineet muuttamaan toimintaamme silloin, kun se ei täytä toiminnalle asetettuja tavoitteita tai se uhkaa opinnäytetyön eettisyyden toteutumista. Tästä esimerkkinä on tutkimusmenetelmän tarkentuminen etnografisesta laadulliseksi tutkimukseksi.

Koemme, että prosessin pitkäkestoisuus on tukenut oman aiheen asiantuntijuutemme kehittymistä. Edellä haasteina mainitut aiheen rajaaminen ja olennaisen tiedon säilyttäminen ovat antaneet meille uutta osaamista ja koemme tässä vaiheessa onnistuneemme tehtävässä. Koko prosessista olemme saaneet myös osaamista vastuulliseen ja eettiseen kirjoittamiseen, toiminnan kehittämiseen ja tutkimuksen tekemiseen.

Lähdimme alun perin tekemään opinnäytetyötä yhdessä koska tiesimme, että yhteistyömme on hyvää ja työskentelytapamme samankaltaisia. Aiemmasta kokemuksesta tiesimme, että pystymme yhdessä reflektoimaan tuntemuksiamme ja näin käsittelemään mahdollisia haasteita. Osaamme ja uskallamme hyödyntää omia persoonallisia piirteitämme toisiaan täydentävän yhteistyön mahdollistamiseksi. Olemme tietoisia toistemme vahvuuksista ja kehittämiskohteista. Tämän ansiosta olemmekin välttyneet suuremmilta yllätyksiltä yhteisen työskentelyprosessin aikana.

Onnistunut, hyvä yhteistyö ei tarkoita yksimielisyyttä kaikissa asioissa. Olemme onnistuneesti käsitelleet eriäviä mielipiteitämme, perustelleet toisillemme näkökulmiamme ja siten voimme nyt seistä yhdessä kaiken tekemämme takana. Kirjallista osuutta olemme tehneet sekä yhdessä että erikseen. Kaiken erikseen kirjoitetun olemme kuitenkin käyneet yhdessä läpi ja muokanneet työn tavoitteiden mukaiseksi ja kokonaisuuteen sopivaksi. Aiemmin mainittu kyky reflektoida yhdessä onkin onnistuneen yhteistyömme avaintekijä.

Toisinaan erilaiset aikataulumme ja elämäntilanteemme ovat muodostaneet haasteita yhteisen työskentelyajan löytämiselle. Olemme kuitenkin pitäneet kiinni siitä, että tapaamme usein ja säännöllisesti, vaikka sitten vähemmän aikaa kerrallaan. Olemme kuitenkin yhdessä kantaneet vastuun valmistautumisesta tapaamisiin, haastatteluihin, koulutuksiin ja muihin vastaaviin tilaisuuksiin.

Koemme, että opinnäytetyön tekeminen kaksin on tuonut työskentelyyn merkittävästi turvallisuudentunnetta, helpottanut epävarmuuden sietämistä ja ennen kaikkea mahdollistanut aihealueen lähestymisen monipuolisemmin. Tätä on tukenut saamamme ohjaus ja työelämän yhteistyö.

8.2 Tutkimuksen tavoitteiden toteutuminen

Ensimmäinen ja tärkein tavoitteemme opinnäytetyötä kohtaan oli tuottaa hyödyllistä ja käytökelpoista tietoa koskien vapaaehtoistyön kehittämistä Suvanto-linjassa. Sittemmin työn edetessä tutkimuskysymys tarkentui vapaaehtoistyöntekijöiden motivoinnin ja sitoutumisen tukemisen tarpeisiin ja keinoihin näiden tarpeiden täyttämiseksi.

Työssämme olemme saaneet kerättyä paljon monipuolista tietoa koskien sitä, millä odotuksilla ja toiveilla vapaaehtoistyöntekijät tulevat mukaan toimintaan. Löysimme myös vastauksia siihen, mitä tarpeita heillä on koskien motivoitumista itse työtehtäväänsä ja pitkäkestoisempaa sitoutumista. Saimme verrokkiryhmän käytöllä lisätietoa siitä, millä keinoilla ja tukitoimilla sitoutumista oli saatu aikaan.

Mielestämme olemme onnistuneesti vastanneet tutkimuskysymykseemme. Koemme myös, että Suvanto ry voi hyödyntää opinnäytetyötämme ja sen kautta saatua vapaaehtoistyöntekijöiden kokemustietoa tukiessaan vapaaehtoistyöntekijöidensä sitoutumista, mikä erityisesti puhelinauttamistyössä on äärimmäisen tärkeää jo pelkästään koulutukseen käytettyjen resurssien hyödyntämisen ja työn laadun takaamisen vuoksi. Työstämme saatua aineistoa voi myös hyödyntää tulevia rekrytointeja ja koulutuksia suunniteltaessa.

8.3 Ajatuksia vapaaehtoistyöstä ja kehittämisestä

Rekrytoinnin kehittämisen kannalta merkittävä huomio on Yeungin (2002) tutkimustulos suomalaisten osallistumisesta vapaaehtoistyöhön. Kuten edellä on jo todettu, puolet niistä suomalaisista, jotka eivät tee vapaaehtoistyötä, voisi lähteä mukaan toimintaan pyydettyinä. Syynä tämänhetkisellemme osallistumattomuudelle on usein tietämättömyys toiminnan mahdollisuudesta. Tutkimustulokset antavat selvän toimintaohjeen rekrytoinnin tueksi: kansalaisia tulee *pyytää* mukaan toimintaan. Tiedottaminen, verkostoituminen ja näkyvyyden lisääminen korostuvat.

Viimeaikaisissa tutkimuksissa on selvitetty vapaaehtoistyöstä kiinnostuneiden sekä jo vapaaehtoistyötä tekevien kansalaisten halua sitoutua pitkäaikaiseen vapaaehtoistyöhön. Selvityksissä on käynyt ilmi, että pitkäaikaisen sitoutumisen rinnalle on syntynyt tarve tarjota mahdollisuuksia osallistua niin sanottuun pätkävapaaehtoistyöhön, jota esimerkiksi lipaskeräys edustaa. Pätkävapaaehtoistyötä kehittämällä voidaan tarjota useammalle vapaaehtoistyöstä kiinnostuneelle kansalaiselle mahdollisuus osallistua.

Esimerkiksi HelsinkiMissio on kehittänyt omia pätkävapaaehtoistyöhön osallistumisen muotoja monipuolisempaan suuntaan tarjoamalla pitkäkestoisen sitoutumisen lisäksi keikkatyöluonteista vapaaehtoistyötä:

Keikkalaisena tarjoat konkreettista apua ikäihmiselle arjen pulmatilanteissa. Tavoitteena on myös yksinäisyyden ehkäiseminen ja lievittäminen.

Keikka-auttajana voit esimerkiksi lähteä saattajaksi lääkärikäynnille tai auttaa verhojen ripustamisessa. Vanhukset kaipaavat usein apua myös tietotekniikkaan liittyvissä kysymyksissä. Asiat, jotka ovat sinulle pieniä, saattavat olla vanhukselle ylitsepääsemättömiä haasteita. (HelsinkiMissio c.)

HelsinkiMission pätkävapaaehtoistyön muodot ovat sellaisenaan käyttökelpoisia monien yhdistysten vapaaehtoistyön muodoksi. On kuitenkin muistettava, että pätkävapaaehtoisuus edellyttää yhdistykseltä resursseja pätkävapaaehtoistyöntekijän esteettömyyden selvittämiseksi ja riittävän koulutuksen tarjoamiseksi.

Pätkävapaaehtoistyön rinnalla osa vapaaehtoistyön muodoista edellyttää yhä palvelujen laadukkuuden toteutumiseksi pitkäaikaisesti sitoutuneita ja koulutettuja vapaaehtoistyöntekijöitä. Siksi on myös tärkeä kehittää olemassa olevia toimintatapoja paremmin sitoutumista tukeviksi. Yhtenä vaihtoehtona tähän näemme oppivan organisaation toimintamallin voivan sopia vapaaehtoistyötä tarjoavien yhdistysten käyttöön. Oppivassa organisaatiossa korostuu yhteisen oppimisen näkökulma, jota myös Kumpulän (2011) mukaan ammatillisen ja vapaaehtoisvoimin tehdyn työn vuorovaikutus parhaimmillaan on. Vapaaehtoistyöntekijä tuo yhdistyksen käyttöön omaa osaamistaan ja elämäkokemustaan, joka syventää ja monipuolistaa ammatillista osaamista.

Ensi- ja turvakotien liiton Vapaaehtoisuutta ja osallisuutta - hankkeessa (2011-2015) tavoitellaan toiminnan kehittämistä nimenomaan vapaaehtoistyöntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Kyselysäämmeikin korostui sitoutumista edistävänä tekijänä mahdollisuus vaikuttaa työtehtäviin ja työaikoihin sekä mahdollisuus olla osa yhteisöä josta löytyy samanhenkisiä ihmisiä. Vapaaehtoistyöhön hakeutumisen motiivina oli oman osaamisen ja oman panoksen antaminen yhdistyksen kautta apua tarvitsevien asiakkaiden käyttöön. Oppivassa organisaatiossa organisaation arvojen sisäistäminen on yhtä tärkeää kuin vapaaehtoistyötä tarjoavassa yhdistyksessä.

Oppiva organisaatio tarkoittaa myös sanansa mukaisesti organisaatiota oppijana. Tämän näkemyksen mukaan organisaatio oppii sen yksilöiltä. Työyhteisön rooli osana organisaation, tässä yhteydessä yhdistyksen, oppimista mahdollistaa vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksen hyödyntämisen yhdistyksen toiminnan kehittämisessä. Samalla toiminta tukee vapaaehtoistyöntekijän voimaantumista sekä osallisuuden tunnetta toimivaan organisaatioon ja sen yhteisöön.

Mielestämme vapaaehtoistyötä tarjoavien yhdistysten yksi tulevaisuuden toimintaedellytyksistä vapaaehtoistyöntekijöiden sitouttamisessa oli käyttää oppivan organisaation toimintamallia. Löysimmekin aiheeseen liittyvän Pro Gradu- tutkielman ja erään seuran toimintastrategian vuodelta 2012, jossa toiminnan tavoitteena on oppivan organisaation teorian hyödyntäminen toiminnassa.

Suvanto ry:n vapaaehtoistyön laajentamiseksi ja monipuolistamiseksi voisi mielestämme olla myös hyvä pohtia nykyisten päivystysaikojen sopivuutta. Nykyisten päivystysaikojen rinnalle

voisi esimerkiksi harkita ilta-aikaan tapahtuvaa puhelinpäivystystä, jolloin vapaaehtoistyö Suvanto-linjalla olisi mahdollista suuremmalle joukolle erilaisissa elämäntilanteissa olevia vapaaehtoistyöntekijöitä. Näin vapaaehtoistyöntekijöiden reserviä saataisiin suurennettua, jolloin työntekijöiden resursseja itse puhelinpäivystyksen hoitamisesta vapautuisi muihin tehtäviin.

Lopuksi haluamme vielä muistuttaa, kuinka tärkeää vapaaehtoistyöntekijöiden sitoutumisen tukeminen on. Ensi- ja turvakotien liiton Kansalaistoiminnan -kyselyssä (2011) kartoitettiin vapaaehtoistyöntekijöiden tyytyväisyyttä koskien vapaaehtoistoiminnan rakenteita ja toimintatapoja yhdistyksissä. Vastajia pyydettiin arvioimaan väittämiä asteikolla 1-5. Vaikka yhdistysten vapaaehtoistyöntekijöilleen tarjoamaan tukeen oltiin varsin tyytyväisiä (yli 4), oli mielestämme huomioitavaa, että vähiten (alle 4) tyytyväisyyttä vapaaehtoistyöntekijät kokivat säännölliseen koulutukseen, vaikuttamismahdollisuuksiin, oman osaamisen hyödyntämiseen, tukeen ja työnohjaukseen, eli kaikkiin sitoutumista tukeviin tekijöihin! (Henttonen & Keinänen 2012: 25-26.)

8.4 Jatkotutkimusaiheita

Kuinka voitaisiin tutkia Suvanto-linjaan soittavien asiakkaiden tyytyväisyyttä ja tehdä näkyväksi mahdollisuuksia kehittää vapaaehtoistoimintaa asiakkaiden tarpeista käsin? Nimettömyyden säilyttäminen ja aiheen herkkyys asettavat haasteita tällaiselle tutkimukselle.

Kuten huomasimme, jossain kohtaa vapaaehtoistyön sitoutumisprosessia antamisen ja auttamisen kokemus näyttäisi muuttuvan saamiseksi. Mikä tämä hetki on, ja miten sitä voisi nimitää? Onko kyseessä voimaantumisen vapaaehtoistyön tehtävässä?

Jäimme myös miettimään, kuinka Yeungin timanttimalia voisi jatkossa hyödyntää vapaaehtoistyön kehittämiseksi. Kokonaan timanttimalin pohjalta koostettu kysely antaisi varmasti keinoja vastata vapaaehtoistyöntekijöiden tarpeisiin motivaatiota ja sitoutumista koskien.

Lähteet

Painetut lähteet

Antila-Kokko, P. & Tapper, K. 2011. Palvelevan puhelimen toiminnan käsikirjaa työstämässä. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 25.10.2012.

http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/37638/Kirsi_Tapper.pdf?sequence=1

Arajärvi, P. Mäntyniemen vanha isäntä. Helsingin sanomat, kuukausiliite. Maaliskuu 2012.

Byman, R. 2002. Voiko motivaatiota opettaa? Teoksessa Kansanen, P.& Uusikylä, K. (toim.) 2002. Luovuutta, motivaatiota, tunteita. Opetuksen tutkimuksen uusia suuntia. Jyväskylä: PS-kustannus

Dunderfelt, T. 2011. Elämänkaaripsykologia. Helsinki: WSOY

Eskola, J. & Suonranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerrus Oy

Jyväskylän yliopisto. Avoin yliopisto Koppa. 2012. Tutkimusstrategiat. Etnografinen tutkimus. Viitattu 21.9.2012.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/etnografinen-tutkimus>

Jyväskylän yliopisto. Avoin yliopisto Koppa. 2012. Ongelman asettelu. Kokemuksen kuvaaminen. Viitattu 11.10.2012.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/ongelmanasettelu/kokemuksen-kuvaaminen>

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

Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla. Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Helsinki: Kansanvalistus-seura

HelsinkiMissio a. Vapaaehtoistyö moninkertaistaa avun. Viitattu 5.9.2012.

<http://www.helsinkimissio.fi/?sid=290>

HelsinkiMissio b. Aamukorva. Viitattu 19.10.2012.

<http://www.helsinkimissio.fi/?sid=17>

HelsinkiMissio c. Keikka-auttajaksi. Viitattu 26.10.2012.

<http://helsinkimissio.fi/?sid=322>

Henttonen, T. & Keinänen, T. 2012 Kansalaistoiminta Ensi- ja turvakotien liitossa. Kansalaistoiminnan kyselyn tuloksia 2011. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry

Karreinen, L., Halonen, M. & Tennilä, M. (toim.). 2010. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Vihreä sivistysliitto ry. Eura: Eura Print Oy.

Kivelä, S-L. 2012. Hyviä vuosia: Arvokas ja turvallinen ikääntyminen. Helsinki: Kirjapaja.

Kokkala, J. Suomi olisi pulassa ilman vapaaehtoistyötä. 5.9.2011 (päivitetty 8.6.2012). Viitattu 5.9.2012

http://yle.fi/uutiset/suomi_olisi_pulassa_ilman_vapaaehtoistyota/5418195

- Krug, E., Dahlberg L., Mercy J., Zwi, A. & Lozano, R. 2005. Väkivalta ja terveys maailmassa - WHO:n raportti. Viitattu 30.9.2012.
http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/full_fi.pdf
- Kvale, S. & Brinkmann, S. 2009. Interviews - Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing. California: Sage publications, inc.
- Lappalainen S., Hynninen P., Kankkunen T., Lahelma, E. & Tolonen, T. (toim.) 2007. Etnografia metodologiana - lähtökohtana koulutuksen tutkimus. Tampere: Vastapaino
- Luoma, M-L. 2010. Ikäihmisiin kohdistuvan väkivallan ja kaltoinkohtelun tunnistaminen. Viitattu 10.10.2012.
http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/4F6F641D-965E-4E15-AA47-A85A24E5AA54/16949/RaiSeminaari_v%C3%A4kivalta100930.pdf
- Luoma, M-L., Koivusilta, M., Lang, G., Enzenhofer, E., De Donder, L., Verté, D., Reingarde, J., Tamutiene, I., Ferreira-Alves, J., Santos, A. J. & Penhale, B. 2011. Prevalence Study of Abuse and Violence against Older Women. Results of a Multi-cultural Survey in Austria, Belgium, Finland, Lithuania, and Portugal (European Report of the AVOW Project). Finland: National Institute for Health and Welfare (THL). Viitattu 19.10.2012.
<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/e9532fd3-9f77-4446-9c12-d05151b50a69>
- Lähdesmäki, L. & Vornanen, L. 2009. Vanhuksen parhaaksi. Hoitaja toimintakyvyn tukijana. Helsinki: Edita.
- Muistiliitto. Vertaislinja. Viitattu 19.10.2012.
<http://www.muistiliitto.fi/fin/vertaislinja/>
- Myllymaa, T & Porkka, S-T (toim.) 2009. Muutos ja pysyvyys vapaaehtoistyössä. Suomen Mielenterveysseura. Laadukasta kulttuuria vapaaehtoistyöhön -hanke. Vantaa: Hansaprint Direct Oy
- Nurmi J-E, Ahonen, T., Lyytinen, H., Lyytinen, P., Pulkkinen, L. & Ruoppila, I. 2010. Ihmisen psykologinen kehitys. Helsinki: WSOYPro Oy.
- Nylund, M. & Yeung A. B. 2005. Vapaaehtoisuuden anti, arvot ja osallisuus murroksessa, teoksessa Nylund, M. & Yeung, A.B. (toim.) 2005. Vapaaehtoistyö: Anti, arvot ja osallisuus. Helsinki: Vastapaino.
- Perttu, S. 1999. Perheväkivalta auttamistyössä. Opas ammattihenkilösölle. Helsinki: Nykypaino Oy.
- Pessi, A. B. & Oravasaari, T. 2010 Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. Helsinki: Yliopistopaino
- Porkka, S-T. 2009. Työnohjaamisen taito. Oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajalle. Suomen Mielenterveysseura. Laadukasta kulttuuria vapaaehtoistyöhön -hanke. SMS-Tuotanto Oy. Hyvinkää: SP-Paino Oy
- Pääkaupunkiseudun puhelinauttajat. Kriteerit. Viitattu 21.9.2012.
<http://www.puhelinauttajat.net/kriteerit.php>
- Ruoppila, I. 1997. Johdanto teoksessa Lyytinen, P., Koriakangas, M, & Lyytinen, H. (toim.) 1997. Näkökulmia kehityspsykologiaan - Kehitys kontekstissaan. Porvoo: WSOY.
- Sariola, Yrjö. 2008. Lupa vanheta. Hämeenlinna: Päivä osakeyhtiö.
- Serpola, L. 2006. Ikäihmisten kaltoinkohtelun ehkäisyprojektin loppuraportti 2003-2005. Helsinki.

Setlementtiyhdistys naapuri ry. Viitattu 13.11.2012.

http://www.naapuri.fi/haemme_vapaaehtoisia/

Sirén, R., Aaltonen, M. & Kääriäinen, J. 2010. Suomalaisten väkivaltakokemukset 1980-2009. Kansallisen uhritutkimuksen tuloksia. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonanto- ja 2010: 103. Helsinki: Hakapaino Oy

Suomen vanhusten turvakotiyhdistys. Viitattu 26.10.2012.

<http://www.suvantory.fi/>

Suomi.fi. Auttavat puhelimet. Viitattu 19.10.2012.

http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palvelut_aiheittain/turvallisuus_ja_jarjestys/hatanumerot_ja_onnettomuudet/auttavat_puhelimet/index.html

Tilastokeskus. Suomen virallinen tilasto (SVT). 2012. Katsaukset. Ennuste 65-vuotiaiden määrästä hieman pienenee. Viitattu 19.10.2012.

http://www.tilastokeskus.fi/til/vaenn/2012/vaenn_2012-09-28_tie_001_fi.html

Terveys ja hyvinvoinnin laitos. 2012. Suomalainen tutkimus: joka neljäs ikääntynyt nainen kokenut väkivaltaa tai kaltoinkohtelua. Helsinki: Viitattu 21.9.2012.

http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/hankkeet/avow/suomi

Yeung, A.B. 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa - Ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Helsinki: Hakapaino Oy

Yeung, A. B. 2005. Vapaaehtoistoiminnan timantti. Miten mallintaa motivaatiota? teoksessa Nylund, M. & Yeung A. B.(toim) 2005. Vapaaehtoistyö: Anti, arvot ja osallisuus. Helsinki: Vastapaino

Julkaisemattomat lähteet

Helakallio, P. & Serpola-Kaivo-oja, L. 2012. Ikääntyneisiin kohdistuva kaltoinkohtelu ja päivystäjän rooli. Koulutusmateriaali. Suvanto ry:n vapaaehtoisten koulutus 31.3.2012.

Perttu, S. Vapaaehtoistyöntekijänä päivystävässä puhelimesta. Koulutusmateriaali. Suvanto ry:n vapaaehtoisten koulutus 18.2.2012.

Suvanto ry. Hakemus valtionavustuksen saamiseksi. 28.3.2011

Kuvat

Kuva 1 Väkivallan ymmärtämisen ekologinen malli (Krug ym. 2005: 31)	16
Kuva 2 Vapaaehtoisuuden motivaation timanttimalli (Yeung 2005: 107.)	25
Kuva 3 Timanttimallin ulottuvuuksien vuorovaikutus (Yeung 2005: 118.)	25
Kuva 4 Esimerkki henkilökohtaisesta motivaatiotimantista Yeungia (2005: 121.) mukailleen	26
Kuva 5 esimerkki timanttimallin hyödyntämisestä analyysissä	38

Liitteet

Liite 1 Sopimus opinnäytetyöstä



SOPIMUS OPINNÄYTETYÖSTÄ

SOPIJAPUOLET JA YHTEYSTIEDOT

Opinnäytetyön tekijät:

Nelli-Stiina Aro, puh. [REDACTED], sähköposti: nelli-stiina.aro@laurea.fi

Jutta-Maaria Häsä, puh. [REDACTED], sähköposti: jutta.hasa@laurea.fi

Työelämän yhteyshenkilö ja yhteystiedot

Leena Serpola-Kaivo-oja, puh. [REDACTED], sähköposti: leena.serpola@suvantory.fi

OPINNÄYTETYÖ

Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia vapaaehtoistoimintaa Suomen vanhusten turvakotiyhdistyksen Suvantolinjassa. Tutkimme vapaaehtoisten koulutusta, työhön siirtymistä ja siihen sitoutumista sekä motivaatiota. Pyrimme myös tarkastelemaan rekrytointia prosessina ja sen tuloksia.

Opinnäytetyö toteutetaan etnografisena tutkimuksena. Osallistumme toimintaan mahdollisimman monipuolisesti saadaksemme kattavan kokonaiskuvan Suvantolinjan toiminnasta. Osallistumme vapaaehtoisten peruskoulutukseen kokonaisuudessaan, havainnoimme vapaaehtoisia työssä sekä osallistumme itse vapaaehtoistyön tekemiseen. Näiden lisäksi käytämme tiedonhankinnassa kyselyjä sekä haastatteluja.

Opinnäytetyön alustava aikataulu:

Rekrytoitujen vapaaehtoisten koulutus alkoi 11.2.2012. Kevään aikana koulutuksia on yhteensä kuusi, joista viimeinen on 14.4.2012. Koulutukset jatkuvat elokuussa. Tiedonhankinta ja ensimmäiset kyselyt toteutamme maaliskuussa 2012. Tutustumme aihealueen teoreettiseen tietoon ja teemme aineiston analysointia teorian valossa kesällä 2012. Alkusuksysta haastattelemme/keräämme palautetta vapaaehtoisilta odotusten toteutumisesta. Opinnäytetyön palautamme marraskuussa 2012.

Opinnäytetyön tulokset ovat Suomen vanhusten turvakotiyhdistys ry:n vapaassa käytössä. Tarkoitus on tuoda uutta tietoa vapaaehtoisten rekrytoinnin ja koulutuksen kehittämiseksi.

TYÖELÄMÄN YHTEYSHENKILÖN ROOLI OPINNÄYTETYÖSSÄ

Työelämän yhteyshenkilö luovuttaa opiskelijoiden käyttöön heidän opinnäytetyötä edistämään tarvittavan materiaalin ja tausta-aineiston. Yhteyshenkilö sitoutuu mahdollisuuksiensa mukaan avustamaan haastateltavien vapaaehtoisten hankinnassa ja käyttämään tähän omaa yhteistyöverkostoa sekä omalta

osaltaan tukemaan vapaaehtoisten ja opiskelijoiden välistä viestintää ja tiedotusta. Yhteysenkilö sitoutuu osallistumaan opinnäytetyön ohjaamiseen ja arviointiin tarpeen mukaan.

OPISKELIJAN VASTUUT

Sitoudumme toimimaan tutkimus- ja ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Sitoudumme pitämään luottamuksellisena tiedonhankinnan yhteydessä saamamme yksityishenkilöitä koskevat tiedot ja sellaiset asiakirjat ja aineistot, jotka pitää niiden luonteen ja niihin liittyvän ilmeisen salassapitointressin vuoksi ymmärtää luottamuksellisiksi.

Sitoudumme pitämään yhdistyksen ajan tasalla opinnäytetyön etenemisestä ja pitämään kiinni yhdessä sovitusta aikatauluista.

MUUTA MAHDOLLISTA SOVITTAVAA

Suomen vanhusten turvakotiyhdistys luovuttaa tilat opiskelijoille vapaaehtoisten haastatteluja varten ja osallistuu opinnäytetyöhön liittyviin mahdollisiin postitus- ja kointikustannuksiin. Opiskelijat sitoutuvat kirjoittamaan artikkelin yhdessä yhdistyksen työntekijöiden kanssa opinnäytetyötä käsittelevästä aiheesta.

Tätä sopimusta on tehty kaksi samanlaista kappaletta, yksi kummallekin sopijapuolelle.

Merikissa 4.4.2012

Paikka ja päiväys

Osapuolten allekirjoitukset:

Leena Serpola-Kaivo-oja

Leena Serpola-Kaivo-oja

Toiminnanjohtaja

Suomen vanhusten turvakotiyhdistys ry

Nelli Aro

Nelli Aro

opiskelija

Laurea AMK, Tikkurila

Jutta Häsä

Jutta Häsä

opiskelija

Laurea AMK, Tikkurila

Liite 2 Suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta

31.3.2012

TIEDOTE OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUVALLE

Pyydämme Teitä ystävällisesti osallistumaan opinnäytetyöhöemme, jonka teemme vapaaehtoistyöstä Suvanto-linjassa. Opinnäytetyössämme pyrimme selvittämään, mikä motivoi vapaaehtoistyöhön osallistumiseen, sekä millaisia tarpeita ja odotuksia uusilla vapaaehtoisilla on koskien sekä koulutusprosessia, että itse työskentelyä.

Opinnäytetyö toteutetaan etnografisena tutkimuksena. Etnografinen tutkimus mahdollistaa aihealueen monipuolisen tarkastelun yhteisöstä käsin, ei sen ulkopuolelta. Tutkimukselle tyypillisiä piirteitä ovat tutustuminen käytännön työhön, aineiston kerääminen ja analyysin näkökulmien monipuolisuus, ja tutkimuksen suorittaminen siinä ympäristössä, jossa tutkimukseen osallistuvat ihmiset toimivat. Meille on myös tärkeää pohtia tutkimusprosessia omien kokemustemme kautta.

Vapaaehtoistyöntekijöiltä saatavan kokemustiedon keräämiseksi järjestämme Suvanto-linjan vapaaehtoisille ryhmähaastattelun 14.4. koulutuskerran päätteeksi. Haastatteluun varataan aikaa noin tunti. Ryhmähaastattelu tallennetaan nauhoittamalla. Haastattelu litteroidaan tutkimusta varten, ja tämä aineisto kokonaisuudessaan on mahdollista saada osallistujien luettavaksi erikseen pyydettyäessä vuoden 2012 loppuun asti. Aineisto käsitellään ja säilytetään luottamuksellisesti ja nimettömänä. Opinnäytetyössä hyödyntämätön materiaali tuhoetaan työn valmistumisen jälkeen.

Haastattelutilanteessa on tarkoitus käydä vapaamuotoista keskustelua vapaaehtoistyöhön liittyvistä teemoista vapaaehtoisten omista kokemuksista käsin.

Lisäksi teemme kolme erillistä kirjallista kyselyä, joihin vastataan nimettömästi. Ensimmäisessä kyselyssä pyydämme kertomaan vapaaehtoistyöhön ja koulutukseen liittyvistä ennako-odotuksista. Ensimmäinen kysely jaetaan 31.3. koulutuskerran yhteydessä, ja sen voi palauttaa joko kevään viimeisellä koulutuskerralla 14.4., tai huhtikuun loppuun mennessä postitse (postimaksu maksettu). Toiseen kyselyyn vastataan, kun puhelinpäivystykertoja on kertynyt viisi. Toisessa kyselyssä pyydämme kertomaan kokemuksia puhelinpäivystystyöstä ja mahdollisia tarpeita, liittyen esimerkiksi työnohjaukseen. Kysely täytetään viidennen työvuoron päätteeksi Suvanto ry:n tiloissa, ja jätetään suljetussa kuoressa toimistoon. Viimeinen kirjallinen kysely suoritetaan syksyllä 2012, ja siinä käydään läpi odotusten toteutumista ja työhön sitoutumiseen liittyviä tuntemuksia.

SUOSTUMUS OPINNÄYTYÖHÖN OSALLISTUMISESTA

Opinnäytetyö: Vapaaehtoistyö Suvanto-linjassa.

Ymmärrän, että opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista, ja minulla on oikeus kieltäytyä siitä milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Ymmärrän myös, että tiedot käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä.

Paikka ja päivämäärä

osallistujan allekirjoitus

opinnäytetyöntekijän allekirjoitus

opinnäytetyöntekijän allekirjoitus

Tätä sopimusta on tehty kaksi samansisällöistä kappaletta, joista toinen jää osallistujalle ja toinen opinnäytetyöntekijöille.

Liite 3 Ensimmäinen kysely

31.3.2012

KYSELYLOMAKE VAPAAEHTOISILLE (1/3)

Vastaa seuraaviin kysymyksiin omin sanoin.

1. Kuinka moneen koulutustilaisuuteen olet osallistunut? _____

2. Mikä sai Sinut hakeutumaan vapaaehtoistyöhön? _____

3. Miten päädyit juuri Suvantolinjaan? _____

4. Mitä odotuksia Sinulla oli etukäteen vapaaehtoistyötä koskien? _____

5. Minkälaisia tietoja ja taitoja toivoit etukäteen saavasi koulutuksesta? _____

6. Onko koulutus tähän mennessä vastannut odotuksiasi? _____

7. Ympyröi mielestäsi kolme kevään tärkeintä koulutusteemaa, jotka koet tärkeimmiksi työn tekemisen kannalta. Kerro valitsemiesi teemojen perään lyhyesti, miksi itse koet teeman tärkeäksi. Koulutusaikataulu liitteenä. Koulutuskertojen teemat:

1. Orientaatio

2. Vapaaehtoistyöntekijänä auttavassa puhelimessa

3. Ikääntyminen elämänvaiheena

4. Valtakunnallinen toiminta (Pääkaupunkiseudun puhelinauttajien yhteinen koulutuspäivä)

5. Ikääntyneisiin kohdistuva kaltoinkohtelu

Pyydämme Teitä palauttamaan kyselyn joko 14.4.2012 koulutuksen yhteydessä tai postitse oheisessa palautuskuoressa viimeistään 30.4.2012 mennessä.

Liite 4 Ryhmähaastattelun runko

HAASTATTELUKAYTANNOT 14.4.2012

Työnjako:
Nelli esittää pääkysymykset ja Jutta tarvittaessa tarkentaa apukysymyksillä.
Nelli hoitaa nauhoituksesta huolehtimisen.

1. Johdanto-osuus

- esitellään meidät ja työ
- lupa haastattelun nauhoittamiseen, mainitaan nauhan pätkäisy 30min kohdalla ja kameran suuntaus pois keskustelijoista. Materiaalin saatavuus 2012 loppuun. (nämä kerrottu jo tiedotteessa 31.3.)
- luottamuksellisuuden ja nimettömänä vastaamisen läpikäyminen
- haastattelun tarkoitus ja kesto
- valintakriteerien läpikäyminen (Suvanto-linjan vapaaehtoiset)

2. Haastattelukysymykset

1. Rekrytointi

- Minkälainen kokemus rekrytointiprosessi vapaaehtoiseksi oli?
*miltä sinusta on prosessi tuntunut?
- Mihin asioihin pitäisi mielestäsi kiinnittää huomiota tämänkaltaiseen tehtävään rekrytoitaessa?
*risut ja ruusut

2. Eettisyys

- Oletko saanut riittävästi tietoa puhelinauttamiseen liittyvästä eettisestä vastuusta?
*Suvannon eettiset periaatteet
- Miten puhelinpäivystyksen eettiset periaatteet näkyvät käytännön työssä?
*miten toimit eettisesti?
*mitä pitää varoa?

3. Motivaatio

- Mitkä asiat ovat tuoneet sinulle onnistumisen kokemuksia vapaaehtoistyössä?
- Miten olet voinut jakaa onnistumisen kokemuksiasi?
- Missä asioissa olet tuntenut epävarmuutta?
- Mihin olet turvautunut epävarmoissa tilanteissa?
*oletko jutellut jonkun kanssa, kenen?
*onko tietoa ollut saatavilla?
- Mistä henkilökohtaisista ominaisuuksista (persoonallisuus, elämäkokemus yms.) olet huomannut olleen hyötyä vapaaehtoistyössä?

4. Käytäntö

- Minkälaiseen puheluun, jos sellaista on, pelkään vastata?
- Jos olet jo ollut käytännön työssä, onkosinulla kehitysehdotuksia liittyen työn tekemiseen?

3. Lopetus

-Kiitokset osallistumisesta

Liite 5 Kysely verrokkiryhmälle

21.5.2012

TIEDOTE

Teemme opinnäytetyötä Suomen vanhusten turvakotiyhdistyksen Suvanto-linjan vapaaehtoistyöstä. Opinnäytetyössämme pyrimme selvittämään, mikä motivoi vapaaehtoistyöhön osallistumiseen, sekä millaisia tarpeita ja odotuksia uusilla vapaaehtoisilla on koskien sekä koulutusprosessia, että itse työskentelyä.

Saadaksemme mahdollisimman monipuolista kokemustietoa vapaaehtoistyöntekijöiltä teemme kyselyn myös SOS-kriisikeskuksen vapaaehtoisille puhelinauttajille. Valitsimme SOS-kriisikeskuksen siksi, että puhelinauttamisen teemat ovat samankaltaisia Suvanto-linjan teemojen kanssa.

Suomen vanhusten turvakotiyhdistys ry tarjoaa palveluitaan väkivaltaa ja kaltoinkohtelua tai niiden uhkaa kokeneille ikääntyneille ja heidän läheisilleen. Suvanto-linja on valtakunnallinen ja maksuton auttava puhelin, joka päivystää tiistaisin ja torstaisin klo 12-15.

Pyydämme Sinua ystävällisesti vastaamaan oheiseen nimettömään kyselyyn omista kokemuksistasi vapaaehtoistyöntekijänä. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista. Jokainen vastaus on kuitenkin meille arvokas!

Mikäli Sinulla on kysyttävää opinnäytetyöhömmme liittyen, vastamme mielellämme kysymyksiisi. Yhteystiedot:

Ystävällisin terveisin,

Jutta Häsä ja Nelli Aro

21.5.2012

KYSELYLOMAKE SOS-KRIISIKESKUKSEN VAPAAEHTOISILLE

Sukupuoli Mies [] Nainen []
Ikä 20-30 [] 31-40 [] 41-64 [] yli 65 []

Oletko aikaisemmin tehnyt vapaaehtoistyötä? Ei [] Kyllä [], missä? _____

Vastaa seuraaviin kysymyksiin omiansoin.

1. Mikä sai Sinut hakeutumaan vapaaehtoistyöhön? _____

2. Harkitsitko SOS-kriisikeskuksen lisäksi muita vapaaehtoistyötä tarjoavia järjestöjä? _____

3. Jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen, niin mitä järjestöjä? _____

4. Miten päädyit juuri SOS-kriisikeskukseen? _____

5. Mitkä tekijät ovat edesauttaneet sitä, että olet jatkanut vapaaehtoistyöntekijänä?

6. Mistä asioista olet saanut onnistumisen kokemuksia? _____

7. Mitkä tekijät tai tilanteet ovat aiheuttaneet sinulle epävarmuutta? _____

8. Oletko kohdannut vapaaehtoistyössäsi ikäihmisiin kohdistuvaa kaltoinkohtelua? _____

9. Jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen, niin millaisia tunteita tai ajatuksia aiheen käsittely sinussa herätti? _____

Kiitos vastauksestasi. Pyydämme Sinua laittamaan kyselyn oheiseen kirjekuoreen ja palauttamaan sen työntekijälle 31.7.2012 mennessä.

Liite 6 Viimeinen kysely

KYSELYLOMAKE SUVANTO-LINJAN VAPAAEHTOISILLE (2/2)

21.9.2012

1. Kuinka monessa päivystysvuorossa olet ollut viimeisen kuuden kuukauden aikana? ____

2. Arvioi kuinka moneen puheluun olet vastannut? _____

3. Pidätkö työtäsi vapaaehtoisena tärkeänä? Perustele vastauksesi lyhyesti: _____

4. Koetko, että Suvannon henkilökunta arvostaa työtäsi vapaaehtoisena? _____
5. Miten mielestäsi arvostus näkyy? _____

6. Saatko palautetta (kiitosta/kehitysehdotuksia) vapaaehtoistyöstäsi? _____

7. Koetko, että sinulla on mahdollisuus vaikuttaa työtehtäviisi vapaaehtoisena? _____

8. Jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen, miten olet vaikuttanut työtehtäviisi? _____

9. Pystytkö mielestäsi hyödyntämään aiemmin elämässä hankkimaasi osaamistasi vapaaehtoistyössä? _____

10. Jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen, mistä osaamisesta on ollut sinulle hyötyä? _____

11. Oletko osallistunut työnohjaukseen? _____

12. Kuinka tärkeäksi koet työnohjouksen? _____

13. Pidätkö tärkeänä, että vapaaehtoistyöntekijöille järjestetään työn ulkopuolista virkistystoimintaa? Perustele vastauksesi lyhyesti: _____

14. Jos Suvantolinjan vapaaehtoistyöntekijöille järjestetään jatkokoulutusta...

- a. Kokisitko sen tärkeäksi? _____
- b. Osallistuisitko siihen? _____
- c. Mitä aiheita siinä tulisi mielestäsi käsitellä? Perustele vastauksesi lyhyesti: _____

Liite 7 Esimerkki teemakortiston käytöstä analyysissä

MOTIVAATIO (sisäinen)

- synty: elämäntilanteen muutos
- vastoinkäymiset - arvomaailman muutos
- saamansa avun korvaaminen / hyväosaisuus

Timanttikuvio kts. kuva

- antaminen ja saaminen
- toiminta ja pohdinta
- läheisyys ja etäisyys
- jatkuvuus ja uuden etsintä
- rekrytointiprosessin merkitys

Kysely yksi - Suvanto

- Mikä sai hakeutumaan, miten suvanto: kiinnostus ja ilmoituksen huomaaminen
- pitkäaikainen osallisuus/elämäntapa, elämänmuutos/aikaisempi tunteminen
- elämänmuutos/ilmoituksen huomaaminen
- Intentio – halu tehdä, motiivi –halu muuttuu toiminnaksi, mitä odotuksia, jotta toiminta toteutuisi ->
- Odotuksia kysymyksellä saadaan intentio selville: voi antaa oman pienen panoksen, olla hyödyksi, avuksi

KOULUTUS

- odotukset
- toteutuminen
- tärkeät koulutukset

Kysely yksi - Suvanto

- odotukset:
- mitä kaikkea vanhusten kanssa tehtävä työ pitää sisällään? Kuinka suhtaudun ongelmiin?
- vuorovaikutustaitojen syventäminen
- miten puhelinpäivystys toimii, minkälaisia neuvoja voi antaa
- Odotuksiin vastaaminen: paljon enemmän kuin osasi odottaa: pituus laajuus ja syvyys
- ovat (2kpl) vastanneet odotuksiin (vuorovaikutustaitoja)
- Onko vastannut odotuksiin? Saanut selkeää ja ymmärrettävää tietoa
- tärkeimmät koulutukset 2, 3 ja 5
- tärkeimmät koulutukset 1, 2
- tärkeimmät koulutukset 4, ja 5

SITOUTUMINEN

- arvokkuuden kokemus
- arvostuksen saaminen
- palaute
- vaikutusmahdollisuudet
- oman osaamisen hyöd.
- työnohjaus
- virkistystoiminta
- jatkokoulutus

Kysely yksi - Suvanto:

- Miksi suvanto valittu ”väline” intention toteutumiseksi:
- omat luonteenpiirteet sopivat: rauhallinen ja kärsivällinen

Kysely kolme - Suvanto

- Oman työn arvostus:
- Pitää tärkeänä. Odotus: tiedotusta ja siten asiakkaita saadaan lisää
- Pidän tärkeänä: vanhustyö tärkeää. Apua eripuolelle suomea ja puhelinauttamisen vähyys vanhustyössä
- Pidän tärkeänä. Saan henkistä pääomaan ja tunteen että teen arvokasta työtä