

Kohti toimivampaa vapaaehtoismatkailua

Marika Kontkanen & Tanja Saarinen

Opinnäytetyö

Matkailun liikkeenjohdon ko.

2014



Matkailun liikkeenjohdon ko.

Tekijä tai tekijät Marika Kontkanen & Tanja Saarinen	Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2011
Raportin nimi Kohti toimivampaa vapaaehtoismatkailua	Sivu- ja liitesivumäärä 62 + 16
Opettajat tai ohjaajat Mia Tarhanen	
<p>Tämä toiminnallinen opinnäytetyö vapaaehtoismatkailusta on tehty toimeksiantona matkatoimisto Kilroy Finlandille. Työ koostuu raporttiosuudesta sekä projektista. Raporttiosuus pitää sisällään viitekehyksen ja prosessikuvauksen. Tuotos on ohjeistus vapaaehtoistyötä harkitseville ja se löytyy liitteenä työn lopusta. Ohjeistuksen tavoite on selvittää vapaaehtoistyötä harkitsevalle, soveltuuko hän vapaaehtoistyöhön.</p> <p>Vapaaehtoismatkailu on vapaaehtoistyötä matkakohteessa, johon yhdistyy saumattomasti matkailun parhaimpia ja perinteisempiä elementtejä, kuten retkiä. Vapaaehtois- matkalle lähdetään usein matkatoimiston tai järjestön kautta. Vapaaehtoismatkailijoita on arviolta noin 1,6 miljoonaa vuodessa ja vuonna 2010 vapaaehtoismatkailun markkina-arvo oli 25 miljardia euroa. Vapaaehtoismatkailun positiivisina vaikutuksina konkreettisen avun lisäksi ovat kohdealueen yhteisön parantunut kuva ulkomailaisista ja ylpeys omasta kulttuurista. Vapaaehtoismatkailun suosion kasvaessa haasteeksi ovat muodostuneet vapaaehtoistyöntekijöiden tuomat negatiiviset vaikutukset paikalliseen kulttuuriin sekä projektimaksujen väärinkäyttö.</p> <p>Viitekehyksen lisäksi tuotokseen kerättiin tietoa vapaaehtoistyötä tehden. Tutkimusmenetelmänä kenttätössä käytettiin havainnointia, jotta saataisiin objektiivisempi näkökulma vapaaehtoistyöstä. Havainnointi ja vapaaehtoistyö tehtiin päiväkodissa Argentiinan pääkaupungissa Buenos Airesissa syyskuussa 2014. Ohjeistuksen ensimmäinen osa keskittyy vapaaehtoistyöntekijältä vaadittaviin ominaisuuksiin ja toinen osa painottaa asioita, mitä tulisi huomioida vapaaehtoistyökohteessa. Vapaaehtoistyöhön lähtevän tulee olla motivoitunut ja valmis sopeutumaan muuttuviin tilanteisiin. Paikallista kulttuuria tulee kunnioittaa ja vapaaehtoistyö on ymmärrettävä oppimisprosessina.</p> <p>Ohjeistus testattiin Haaga-Helian kansainvälisellä opiskelijaryhmällä. Toimeksiantajan ja testauksesta saadun palautteen jälkeen ohjeistuksen sisältö muokattiin lopulliseen muotoonsa.</p>	
Asiasanat vapaaehtoisturismi ,vapaaehtoistyö, Etelä-Amerikka, reilu matkailu, produkti	

Degree programme

Authors Marika Kontkanen & Tanja Saarinen	Group or year of entry 2011
The title of thesis Towards better volunteer travelling	Number of report pages and attachment pages 62 + 16
Advisor(s) Mia Tarhanen	
<p>The thesis about voluntourism was conducted as a functional study commissioned by Kilroy Finland. It consists of two parts: a thesis report which describes the theoretical framework and the overall project, and production itself. The production is a check-list for person who considers volunteer travelling and it clarifies the requirements and characteristics of taking a volunteer trip. The production can be found attached.</p> <p>Sustainable tourism is a form of travelling which respects both environment and local culture. Non-conventional travelling was born as an option for mass tourism and its popular forms are adventure and volunteer tourism. Voluntourism combines volunteer work and travelling. Volunteer work is done outside one's home country from a month to a year usually through organisation offering volunteer trips. There are approximately 1,6 million volunteer travellers annually and in 2010 the market value of voluntourism was 25 billion euros. The challenge of voluntourism is the undesired influence of volunteer travellers on local culture and the misuse of project fees. However, voluntourism can change both volunteer traveller's and local community's world view.</p> <p>The material for the check-list was collected, in addition to theoretical framework, by observing and doing volunteer work. The aim was to gain more objective view on voluntourism. The observation and volunteer work took place in Argentina, Buenos Aires in September 2014. One of the objectives was to interview other volunteers yet due to the lack of other volunteer workers in the project, it was not possible to do. The first part of the check-list concentrates on the features required to do volunteer work and the second part emphasizes the factors which should be taken into consideration once at the destination. Volunteer worker needs to be motivated and ready to adapt changes. The check-list was tested on the international group of students of HAAGA-HELIA after which the check-list was edited to its final form.</p>	
Key words voluntary work, South America, ecotourism	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kestävä matkailu	3
2.1	Vaihtoehtoismatkailu	5
2.2	Ekoturismi.....	8
3	Vapaaehtoismatkailu	10
3.1	Vapaaehtoismatkailun toimijat ja osatekijät	11
3.2	Motiivit ja vaatimukset vapaaehtoismatkailun takana	14
3.3	Vapaaehtoismatkailijan profiili	16
3.4	Vapaaehtoismatkailu maailmalla.....	17
3.4.1	Latinalainen Amerikka vapaaehtoismatkailukohteenä	18
3.4.2	Argentiina vapaaehtoismatkailukohteenä	19
4	Vapaaehtoismatkailun taloudelliset ja sosio-kulttuuriset vaikutukset.....	23
4.1	Taloudelliset vaikutukset	23
4.2	Sosio-kulttuuriset vaikutukset.....	26
5	Prosessikuvaus	30
5.1	Toimeksianto ja projektikuvaus.....	33
5.2	Ohjeistuksen suunnittelu	33
5.3	Kenttätöön suunnittelu	34
5.3.1	Vapaaehtoismatkan suunnittelu.....	34
5.3.2	Tutkimusmenetelmien valinta.....	36
5.4	Kenttäpäiväkirja.....	39
5.4.1	Ensimmäinen viikko	42
5.4.2	Toinen viikko	42
5.4.3	Kolmas viikko	43
5.4.4	Neljäs viikko.....	44
5.4.5	Havainnointien analysointi sekä omat kokemukset	45
5.5	Ohjeistuksen kirjoittaminen ja testaus	48
5.6	Ohjeistuksen viimeistely	49
6	Pohdinta ja johtopäätökset	51
	Lähteet	57

Liitteet.....	63
Liite 1. Projektisuunnitelma	63
Liite 2. Haastattelulomake.....	65
Liite 3. Havainnointilomake.....	68
Liite 4. Ohjeistuksen testauslomake	69
Liite 5. Ohjeistus vapaaehtoismatkaa harkitsevalle.....	70
Liite 6. Toimeksiantajan palautelomake	76

1 Johdanto

Nykyään elämme velvollisuuksien maailmassa, jossa ihmisiä kehoitetaan olemaan ympäristöystävällisempiä ja välittämään enemmän kehitysmaiden ihmisten huonoista oloista (Harnng 2010, 985). Ihmiset ovat nykyään valveutuneempia siitä, mitä maailmalla tapahtuu ja halukkaampia auttamaan vähempiosaisia. Tämä näkyy myös matkailussa ja erityisesti vapaaehtoismatkailussa, joka on tämän opinnäytetyön aihe.

Vapaaehtoismatkailu on matka sekä itsensä löytämiseen että muiden auttamiseen. Se kehittyi vaihtoehtona massaturismille (Wearing, Deville & Lyons 2008, 63). Se on suositaan kasvattava matkailun muoto, jonka avulla on mahdollista konkreettisesti auttaa ja samalla kokea uusia elämyksiä vieraassa maassa (Andereck., McGehee, Lee & Clemmons 2011, 131). Vapaaehtoismatkailuun sisältyy tavallisesti vapaaehtoistyöntekoa kolmesta kuukaudesta kahteen vuoteen muualla kuin matkailijan kotimaassa. Työhön lähdetään matkatoimistojen tai järjestöjen kautta, jotka tarjoavat mahdollisuuden tehdä avustustyötä kehittyvissä maissa. (Wearing & McGehee 2013, 20.) Sustainable Travel International määrittelee vapaaehtoismatkailun olevan vapaaehtoistyötä kohteessa, johon yhdistyy saumattomasti parhaita ja perinteisimpiä matkailun elementtejä, kuten taidetta, kulttuuria, maantiedettä, historiaa ja virkistystä (Honey 2008, 113; Andereck, ym. 2011, 130).

Tämä opinnäytetyö on produktiivinen eli toiminnallinen opinnäytetyö. Se tarkoittaa sitä, että opinnäytetyössä on kaksi osaa: ensimmäinen osa on raportti, joka koostuu tietoperustasta ja toiminnallisen osuuden kuvauksesta. Toinen osa on tuotos, joka on ohjeistus vapaaehtoiselle lähtemistä harkitsevalle. Toimeksiantaja on matkatoimisto Kilroy Finland. Ohjeistuksen tavoitteena on selventää, mitä valmiuksia vapaaehtoiselle lähtevä tarvitsee ja mitä hänen tulee huomioda kohdealueella. Tällä pyritään kehittämään Kilroy Finlandin vapaaehtoismatkailuohjelmia. Aineistoa ohjeistusta varten on tietoperustan lisäksi kerätty 28.8.2014–4.10.2014 Argentiinan Buenos Airesissa vapaaehtoistyötä havainnoiden ja tehden. Tästä johtuen tietoperustassa käytettävät esimerkit ovat pääsääntöisesti Latinalaisesta Amerikasta.

Opinnäytetyön alussa kuvataan lyhyesti kestävää matkailua maailmalla ja nousevaa trendiä, vaihtoehtoismatkailua eli kulttuureja ja ympäristöä kunnioittavaa matkailun muotoa (Lyons & Wearing 2008a, 3). Työssä käy ilmi vapaaehtoistyön volyymi maailmalla sekä vapaaehtoistyöntekijän profiili eli millainen henkilö vapaaehtoistyöhön lähtee. Lisäksi tietoperustassa käsitellään, minkälainen kohde Latinalainen Amerikka ja Argentiina ovat vapaaehtoismatkailun näkökulmasta. Lopuksi analysoidaan vapaaehtoismatkailun sosio-kulttuurisia ja taloudellisia tekijöitä sekä miten vapaaehtoismatkailu on hyödyllistä molemmille osapuolille; vapaaehtoismatkailijalle ja kohdealueelle.

Prosessikuvaus aloitetaan toimeksiannon ja projektikuvauksen tarkentamisella, jonka jälkeen kerrotaan, miten ohjeistus ja kenttätyö on suunniteltu. Lisäksi prosessikuvauksessa käsitellään kenttäpäiväkirjan muodossa valittuja tutkimusmenetelmiä; havainnointia ja haastattelua. Tämän jälkeen kerrotaan, millä perusteilla ohjeistus on kirjoitettu ja viimeistelty. Lopuksi vielä pohditaan opinnäytetyön onnistumista ja tehdään johtopäätökset.

2 Kestävä matkailu

Kestävään matkailuun viitataan eri lähteissä eri nimillä: ekoturismi, vastuullinen matkailu, reilu matkailu tai ympäristötietoinen matkailu. Nämä kaikki liitetään matkailun ympäristövaikutuksiin. Kestävän matkailun tarkoitus on olla taloudellisesti kannattavaa niin, ettei se tuhoa ympäristöä tai paikalliskulttuureja. Kestävästä matkailusta voidaan puhua vasta, kun huomioidaan samanaikaisesti ekologinen, taloudellinen, sosiaalinen ja kulttuurinen osa-alue ja vakiinnutetaan näiden pitkäkestoinen ja tasapainoinen kehitys. (Turunen 2010, 3.)

The World Tourism Organization, UNWTO, määrittelee kestävän matkailun samankaltaisesti kuin Turunen (2010): Kestävä matkailu on matkailua, joka ottaa täyden vastuun nykyisistä ja tulevista taloudellisista, sosiaalisista ja ympäristövaikutuksista kävijöiden tarpeiden, matkailualan, ympäristön sekä yhteisön näkökulmista. (Sustainable Development of Tourism 2005.) Tourism Concern on määritellyt kestävän matkailun kymmenen periaatetta seuraavasti (Holloway & Taylor 2006, 121):

1. Luonnonvarojen vastuullinen käyttö
2. Ylikulutuksen ja jätteen minimointi
3. Monimuotoisuuden ylläpito
4. Matkailun huomiointi suunnittelussa
5. Paikallisen talouden tukeminen
6. Paikallisen talouden mukaan ottaminen
7. Sidosryhmien ja julkisen sektorin konsultointi
8. Työntekijöiden koulutus
9. Vastuullisen matkailun markkinointi
10. Tutkimuksen tekeminen

Kulttuuri ja luonnonnähtävyydet ovat matkailun tärkeimpiä voimavaroja. Kestävän matkailun tarkoitus on vaalia näitä ja varmistaa kohteen pitkäaikainen elinkelpoisuus, jolloin kilpailumahdollisuudet matkailumarkkinoilla paranevat. Tämän lisäksi kestävä matkailu tukee oikeudenmukaista palkkausta, sillä varsinkin kehittyvistä maista tulot

ajautuvat usein rikkaisiin teollisuusmaihin. On arvioitu, että jopa 90 prosenttia matkailun tuloista menee teollisuusmaille samalla, kun ympäristö- ja sosiaaliset ongelmat kasvavat köyhissä maissa. Vaikka matkailu lisää työllisyyttä, on työntekijöiden palkoissa ja oikeuksissa vielä monissa maissa suuria puutteita. Kestävällä matkailulla pyritään parantamaan näitä puutteita. Osa ongelmista johtuu siitä, että matkailuteollisuus on erillään paikallisyhteisöstä, mikä rajoittaa yhteisöjen taloudellista ja yhteiskunnallista kehittymistä. Vaikka matkailun kävijämäärät kasvaisivat, ei kohteeseen jäävien matkailutulojen määrä kasva aina samassa suhteessa. (Turunen 2010, 5–28.)

Kestävä kehitys osana yrityksen strategiaa vahvistaa imagoa sekä brändiä, luo kilpailuetua ja voi auttaa uusien asiakassuhteiden solmimisessa. Tämän lisäksi tehokkaalla markkinoinnilla yritys voi luoda asiakkaille enemmän tietoisuutta ja kiinnostusta kestävästä kehityksestä ja näin saada yhä useamman asiakkaan valitsemaan ekologisemman vaihtoehdon. (Turunen 2010, 5.) Esimerkiksi suomalaiset matkatoimistot Finnmatkat ja Tjäreborg ovat selittäneet Internet sivuillaan, miten he toimivat edistääkseen kestävästä kehitystä ja kestävästä matkailusta. Finnmatkat vaatii yhteistyökumppaneiltaan ympäristösertifikaatin (Finnmatkat 2014.) Tjäreborg puolestaan kertoo vähentävänsä ympäristölle haitallisten aineiden käyttöä kierrättämällä (Tjäreborg 2014.) Internetsivuilla saatava tieto on hyvin yleisellä tasolla. Kumpikaan yritys ei kuvaa tarkasti, mitä toimia he todella tekevät tai mitkä ovat heidän konkreettiset tavoitteensa. On mahdollista, että monet yritykset mainitsevat kestävästä kehityksestä vain antaakseen itsestään vastuullisemman kuvan. Yritysten tulisi ottaa kestävä kehitys osaksi strategiaansa ja asettaa selkeitä, toteutettavissa olevia tavoitteita saavuttaakseen kilpailuetua. Toisaalta tavalliset kuluttajat eivät aina osaa vaatia enempää ja pelkkä maininta kestävästä kehityksestä riittää heille.

Kestävä matkailu on tärkeä osa matkatoimisto Kilroy Finlandin strategiaa. Yritys on julkaissut internetsivuillaan tietoa yhteiskuntavastuustrategiastaan, jossa käsitellään ympäristöön, yhteiskuntaan ja ihmisoikeuksiin liittyviä toimia ja tavoitteita. Tavoitteina ovat esimerkiksi luoda turvallinen ja reilu työympäristö sekä vähentää ympäristölle aiheutuvaa negatiivista vaikutusta. Kilroy tarkkailee energian kulutusta, valvoo ihmisoikeuksien toteutumista toimimissaan maissa ja seuraa palveluntarjoajien toimintaa. Työntekijöitä, asiakkaita ja sidosryhmiä tiedotetaan yhteiskuntavastuun osatekijöistä ja

kannustetaan vastuulliseen toimintaan. Palveluntarjoajien on myös ilmoitettava Kilroylle, miten he toimivat näiden asioiden hyväksi. (Kilroy International 2014.) Lisäksi Kilroyn internetsivuilla on tietoa vastuullisesta matkailusta, esimerkiksi matkustuskäytännöistä, majoituksesta ja kulttuurien kunnioituksesta. He ovat koonneet konkreettisia vinkkejä, miten matkailijat voivat matkustaa ekologisemmin ja vastuullisemmin. (Kilroy 2014a.)

Kilroy Finlandin yhteistyökumppani, Argentiinassa vapaaehtoisprojekteja järjestävä Voluntario Global, kuuluu myös kestävän matkailun ohjelmaan. Voluntario Globalin mukaan kestävässä matkailussa on kolme osapuolta; paikallinen yhteisö, matkanjärjestäjät ja matkailijat. He kokevat, että vapaaehtoismatkailussa yhdistyy edellä mainitut kolme tekijää, sillä vapaaehtoistyöntekijät tulevat Argentiinan matkanjärjestäjien kautta ja auttavat vapaaehtoisprojekteissa paikallista yhteisöä. Lisäksi, koska kyseessä on vapaaehtoismatkailua vapaaehtoistyön sijaan, voidaan heidät näin ollen lukea myös matkailijoiksi. (Voluntario Global 2014a.) Voluntario Global on tärkeässä osassa tämän opinäytetyön kenttätööhän liittyen, joten kyseisestä organisaatiosta ja sen toiminnasta kerrotaan lisää myöhemmin.

2.1 Vaihtoehtoismatkailu

UNWTO:n (2013) World Tourism Barometer-julkaisusta käy ilmi, että kansainvälinen matkailu on lisääntynyt vuodesta 2012 jopa viisi prosenttia tarkoittaen 52 miljoona matkailijaa (Kester 2014). Muutokset rahan käytössä, liikkuvuudessa ja tietotekniikan käytössä ovat vaikuttaneet vapaa-ajan matkailuun ja sen kasvuun (Lyons & Wearing 2008a, 3). UNWTO:n analyysin mukaan (2001) perinteinen rantalomamatkailu on saavuttamassa kyllästymisrajansa eikä sille odoteta enää kasvua, kun taas risteily- ja elämysmatkailu ovat nopeimmin kasvavia sektoreita (Honey 2008, 7).

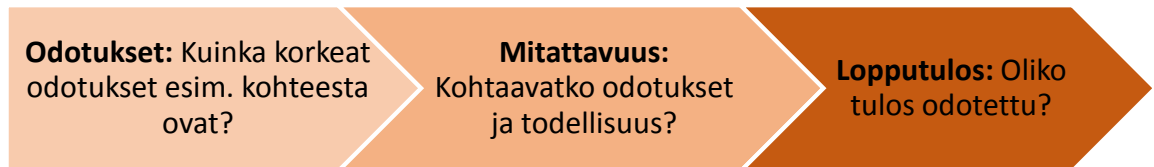
Matkailuala usein tuotteistaa kohdealueen kulttuurin tai peittää alleen turistin aidon motivaation lähteä matkalle (Wearing & Grabowski 2011, 193). Nämä tekijät ovat johtaneet niche-markkinoiden eli pienille kohderyhmille suunnattujen markkinoiden kehitty-

miseen. Niiden tarkoituksena on tarjota kestävämpiä, ympäristöä ja eri kulttuureja kunnioittavampia kokemuksia. Tätä ilmiötä kutsutaan vaihtoehtoismatkailuksi. (Lyons & Wearing 2008a, 3.)

Yksi vaihtoehtoismatkailun varhaisimmista muodoista oli solidaarisuusmatkat 1980-luvulla. Nämä matkat olivat vastatoimi Yhdysvaltojen ulkomaan politiikalle. Solidaarismatkojen järjestäjät ja osallistujat olivat usein poliittisiin järjestöihin kuuluvia nuoria. Matkat sisälsivät paikallisen yhteisön auttamista esimerkiksi koulujen maalaamista, kahvinpapujen keräystä viljelyalueilla ja rakennustöitä. Majoitus oli järjestetty paikallisiin oloihin sopivaksi. 1990-luvun aikana varsinaisten solidaarisuusmatkojen suosio laantui, mutta niitä järjestetään edelleen Latinalaisessa Amerikassa. Tilalle on kuitenkin noussut vaihtoehtoismatkailu ja matkailu välivuoden aikana. (Mowforth, Charlton & Munt 2008, 68–70.)

Weaverin ja Oppermanin (2000) sekä Hallin (2007) mukaan 1900-luvun ja 2000-luvun vaihteessa vaihtoehtoismatkailu nousi uudeksi ilmiöksi matkailualalla. Turistit alkoivat etsiä uusia ja erilaisia matkailun muotoja teollistumisen myötä kehittyneiden massaturismin tuotteiden sijaan. Matkailu sai myös uuden sosiaalisen merkityksen. Reppureissaus, seikkailuturismi ja ekoturismi ovat esimerkkejä vaihtoehtoismatkailun muodoista, jotka ilmaantuivat tänä ajanjaksona. Suosionsa avulla ne ovat vakiinnuttaneet asemansa kohdistettuina markkinasegmentteinä. (Wearing & McGehee 2013, 4).

On todettu, että vaihtoehtoismatkalle lähtevät ihmiset kokevat enemmän lomansa aikana kuin pakettimatkalle lähtevät, sillä usein kanssakäyminen matkailijan ja kohdealueen yhteisön välillä lisääntyy (Wearing & Lyons 2008, 6). Victor Vroomin odotusteorian (1964) mukaan ihmisten käyttäytyminen on seurausta tietoisista valinnoista (Andreck, McGehee, Lee & Clemmons 2011, 130–131). Odotusteoriaa on havainnointu kuviossa 1. Vaikka odotusteoria on vanha, sitä käytetään edelleen paljon esimerkiksi yritysmaailmassa.



Odotukset, jotka kohtaavat tai ylittävät odotukset jäävät mieleen positiivisempina kuin muut.

Kuvio 1. Vroomin odotusteoria (Andereck ym. 2011, 130–131)

Vroomin mukaan valintojen tarkoitus on maksimoida mielihyvä ja minimoida kärsimys. Matkailualalla odotusteoria perustuu kahteen periaatteeseen, valenssiin eli kohteen kiehtovuuteen, ja odotettuun tyytyväisyyteen sekä odotukseen eli sen mahdolliseen lopputulokseen. Yhdessä nämä muodostavat käyttäytymismallin. Matkailualalla tämä tarkoittaa sitä, että matkakokemukset, jotka joko kohtaavat tai ylittävät matkailijan odotukset, jäävät mieleen positiivisempina kuin muut. Eroavaisuusteorian mukaan eroavaisuudet saavutetun ja toivotun tuloksen välillä määräävät henkilön tyytyväisyyden esimerkiksi palvelun laatuun.

Zalatan tutkimuksessa (1994) huomattiin, että turistit olivat tyytyväisempiä matkaansa, mikäli kohde vastasi heidän toiveitaan ja odotuksiaan ja jos heillä oli jo aikaisempaa tietoa kohteesta (Andereck ym. 2011, 130–131). Pakettimatkalta lähtevillä henkilöillä on usein selkeämpi visio siitä, mitä matka tulee pitämään sisällään. Tämän vuoksi odotukset ovat valmiiksi korkealla ja matkan onnistuessa asiakkaat ovat tyytyväisiä. Toisaalta korkeita odotuksia on vaikea ylittää, eikä hyvinkään onnistunut loma välttämättä jää mieleen mahtavana elämyksenä. Mahdolliset poikkeavuudet kohteessa tai lomassa koetaan helposti negatiivisina. Siksi emme ole täysin samaa mieltä Zalatanin kanssa. Vroomin odotusteorian (1964) mukaan omat odotukset vaikuttavat kokemukseen ja omien kokemusten perusteella olemme samaa mieltä. Reppureissaajat lähtevät matkalle yleensä hyvin avoimin mielin ja tietämättä mitä matkalta odottaa. Matalat odotukset suhteessa uusien kokemusten määrään aikaansaavat matkan elämyksellisyyden. Uskomme tämän olevan yksi tärkeä syy sille, miksi vaihtoehtomatkoilun suosio on kasvussa.

2.2 Ekoturismi

Ekoturismin suosion alkuvaiheessa se määriteltiin turismiksi, joka sisältää matkustamista suhteellisen koskemattomille luonnonalueille. Matkan tuli myös sisältää paikalliseen luontoon ja kulttuuriin tutustumista. (Holloway & Taylor 2006, 119–120.) Nykyään ekoturismin piirteet ovat samankaltaisia kuin kestävän matkailun. Erona on se, että ekoturismi keskittyy enemmän kohteen ympäristön suojeluun, kun taas kestävä matkailu matkailun kaikkiin eri osa-alueisiin. (Wearing & Gard McGehee 2013, 1.)

Erilaiset turistiryhmät mieltävät ekoturismin eri tavoin. Osalle ekoturismi eli luontomatkailu on vastuullista matkailua, vaikka tosiasiassa luontomatkka olisikin tehty alueelle, joka aikaisemmin oli paikallisten viljelymaata. Turisti saattaa kokea myös all-inclusive eli täysihoitomatkan ekomatkailuksi, vaikka sen vaikutus paikalliseen kulttuuriin on vähäinen. (Mowforth ym. 2008, 1.) Esimerkiksi Crystal Cruises on lanseerannut You Care. We Care- nimisen ohjelman, jossa Väli-Amerikan risteilyyn sisällytetään vapaaehtoistyötä paikallisessa yhteisössä (Crystal Cruises 2014). Toisaalta niin sanottu oikea ekomatkailijakaan ei pienellä budjetilla tue vastuullista matkailua, sillä hänen vähäinen rahankäyttönsä ei välttämättä tue paikallisten työllistymistä (Mowforth ym. 2008, 1). Ekoturismiin liittyvä ongelma on se, että monet matkatoimistot markkinoivat kohteinaan luontoystävällisinä, mutta tosiasiassa ne ovat vain tavallisia pakettimatkoja (Honey 2008, 68). Tällaisen harhaanjohtavan markkinoinnin tarkoituksena on saada asiakas kokemaan itsenä vastuullisena matkailijana massaturistin sijasta. Toisaalta se voi auttaa matkailijaa muuttamaan lomakäyttäytymistään aidosti ekologisemmaksi. (Mowforth ym. 2008, 14, 112).

Kilroy Finland kertoo internetsivuillaan ekologisen matkailun olevan matkailua, jossa pyritään jättämään mahdollisimman pieni hiilijalanjälki ja käyttämään luonnonvaroja säästeliäästi. Sivuilta löytyy tietoa ekologisista tavoista matkustaa, majoittua ja miten edesauttaa luonnon suojelua. Matkailijoita ohjeistetaan matkustamaan sesonkiaikojen ulkopuolella, sillä se tasoittaa turismin vaikutuksia. Suositeltavaa on käyttää paikallisia palveluita sekä majoittua ympäristösertifikaatin omaavissa hotelleissa. (Kilroy 2014a.)

TIES eli The International Ecotourism Society määrittelee ekoturismin olevan vastuuntuntoista matkailua luonnonalueelle niin, että se suojelee ympäristöä ja parantaa paikallisten hyvinvointia. Lukuisissa tutkimuksissa on todettu, että ekoturismi ja muut samankaltaiset turismin muodot ovat parempi vaihtoehto esimerkiksi maataloudelle, koska ne eivät rasita ympäristöä niin paljon. Ekoturismin on todettu vähentävän alueen negatiivisia vaikutuksia, kuten luonnon kuormitusta, sillä se lisää positiivista vuorovaikutusta paikallisten ja ympäristön välillä. Positiivisella vuorovaikutuksella tarkoitetaan paikallisten halua ottaa huomioon tekojensa ympäristövaikutukset. Ekoturismi auttaa myös kontrolloimaan kävijämääriä olemalla kuitenkin tuottoisaa. Ekoturismin tunnuspiirteisiin sisältyy ihmisoikeuksien ja vapauden tukeminen sekä turismin tuomien haittojen vähentäminen. Lisäksi ekomatkailu tuottaa suoraa taloudellista hyötyä ympäristön suojelulle sekä yhteisölle ja se työllistää paikallisia asukkaita. Ekoturismin tulee myös kunnioittaa paikallista luontoa ja lisätä valveutta ympäristöstä. (Honey 2008, 6; 23; 29–31.)

Latinalaisessa Amerikassa ekoturismi alkoi 1980-luvulla, kun sademetsien suojelun tärkeys alkoi nousta esille. Esimerkiksi Ecuador ja Costa Rica käyttivät tätä huolta hyödykseen markkinoissa ja aloittivat ekoturismin määräämällä monia luonnonalueita suojeluiksi. Aluksi osa toimista ekoturismin puolesta oli vain nimellistä, mutta matkailijoiden määrän kasvaessa tuli paikallisten järjestöjen ja valtion yhteistyöstä tärkeää. (Mowforth ym. 2008, 13–14.) Argentiina oli ensimmäinen Latinalaisen Amerikan maa, jonka toimet voitiin määritellä ekoturismin määritelmään sopivaksi. Barilothen kaupunki lisäsi muuttoliikettä kaupunkiin kasvattamalla työpaikkojen määrää ja samalla myös matkailijoiden määrä lisääntyi. Näin Barilothen asukkaiden hyvinvointi parani ja kansallispuiston suojelua alettiin toteuttaa suunnitelmallisesti. (Mowforth 2008, 111–112.) Matkailun ja erityisesti ekomatkailun merkitys näkyy edelleen Latinalaisessa Amerikassa. Esimerkiksi vuonna 2013 järjestetyssä Yhdistyneiden Kansakuntien 68. kokoontumisessa oltiin yhtä mieltä siitä, että matkailu on kulmakivi kestäväälle kehitykselle ja köyhyyden poistamiselle Etelä-Amerikassa niin taloudellisesti, sosiaalisesti kuin ekologisestikin (Tourism Review 2014).

3 Vapaaehtoismatkailu

Vapaaehtoistyö ja matkailu yhdistyivät 1800-luvulla, kun lähetyssaarnaajat, lääkärit ja opettajat matkustivat auttaakseen muita. Vapaaehtoismatkailun juuret ovat lähetysmatkoissa sekä uskonnollisissa avustusmatkoissa. Tästä konsepti laajentui rauhanturvaamiseen ja siitä tämän päivän vapaaehtoismatkailuun. (Andereck ym. 2011, 131.)

Sustainable Travel International määrittelee vapaaehtoismatkailun olevan vapaaehtoistyötä kohteessa, johon yhdistyy saumattomasti parhaimpia ja perinteisimpiä matkailun elementtejä, kuten taidetta, kulttuuria, maantiedettä, historiaa ja virkistystä (Honey 2008, 113; Andereck ym. 2011, 130). Brown (teoksessa Andereck ym. 2011, 130) puolestaan määrittelee vapaaehtoisturismin olevan matkailua, jossa matkatoimisto pystyy tarjoamaan matkailijoille mahdollisuuden osallistua retkelle, johon kuuluu vapaaehtoistyötä sekä kulttuurivaihtoa paikallisten kanssa. Vapaaehtoistyöhön on mahdollista lähteä yksin tai osana ryhmää (Pearce & Coghlan 2008, 138). Wearing (2011) puolestaan on laajasti määritellyt vapaaehtoistyön olevan matkustusta, mihin sisältyy vähäosaisten auttamista tai elinolojen helpottamista ja ympäristön entisöintiä tai olosuhteiden tutkimista (Wearing & Grabowski 2011, 194).

Voluntario Global määrittelee vapaaehtoismatkailun olevan vaihtoehtoismatkailua, jossa matkailukokemus muodostuu halusta tietää ja auttaa paikallista yhteisöä. Lisäksi vapaaehtoismatkailun tulee suojella sekä kulttuurin että luonnon monimuotoisuutta. Voluntario Globalin projektien puolestaan tulee työllistää yhteisöä niin että paikalliset ihmiset saavat työkalut tulevaisuuden rakentamiseen. Voluntario Globalin päätavoite on luoda tasa-arvoiset olosuhteet kaikille. (Voluntario Global 2014a.)

Monet tutkijat väittävät, että vapaaehtoismatkoista sekä muista vaihtoehtoismatkailun muodoista on tulossa valtavirran matkailua (Wearing & Grabowski 2011, 194–195). Nykyään vapaaehtoismatkailu on maailmanlaajuinen ilmiö, jonka ennustetaan kasvavan. Vapaaehtoismatkailijoita on arvioilta noin 1,6 miljoonaa vuodessa ja vapaaehtoismatkailun arvioidaan tuottavan jopa noin 1,5 miljardia euroa vuodessa. (Benson 2011, 1;

TRAM 2008.) Vuonna 2005 vapaaehtoismatkailun markkina-arvo oli noin kuusi miljardia euroa ja vuoteen 2010 mennessä sen arvo kasvoi noin 25 miljardiin euroon. Vapaaehtoismatkailun taloudellisista vaikutuksista kerrotaan lisää myöhemmin.

Vapaaehtoistyöhön lähettävien organisaatioiden määrä on huomattava; yli 800 organisaatiota yli 200 eri maassa. Näihin kuuluu sekä voittoa tavoittelevat että voittoa tavoittelemattomat järjestöt. (Fee & Mdee 2011, 223–224.) Voittoja tavoittelevat järjestöt ovat usein matkatoimistoja, joiden maksavia asiakkaita vapaaehtoismatkalle lähtevät ovat. Voittoja tavoittelemattomat organisaatiot voivat olla esimerkiksi hyväntekeväisyysjärjestöjä. Etelä-Amerikassa toimiva Voluntario Global on esimerkki voittoa tavoittelemattomasta organisaatiosta (Voluntario Global 2014b). Suomessa esimerkiksi Pohjoismaissa toimiva matkatoimisto Kilroy on voittoa tavoitteleva organisaatio, kun taas Allianssi on voittoa tavoittelematon organisaatio (Kilroy 2014a; Allianssi 2010).

3.1 Vapaaehtoismatkailun toimijat ja osatekijät

Tärkeä osa vapaaehtoistyön onnistumista on vastaanottavan organisaation eli kohdemaassa projektista vastaavan organisaation toiminta. Vastaanottava organisaatio ylläpitää vapaaehtoisprojekteja kohdemaissa. Se vastaa vapaaehtoisen työtehtävistä ja huolehtii siitä, että kaikki sujuu paikan päällä niin kuin pitää. Lähettävä organisaatio, kuten Kilroy Finland, puolestaan toimii vapaaehtoisen kotimaassa ja vastaa vapaaehtoisen tukemisesta koko prosessissa. Lähettävä organisaatio voi olla erikoistunut matkatoimisto sekä harrastus- tai nuorisojärjestö. (Maailmalle.net 2013.) Kuvio 2. havainnollistaa vapaaehtoismatkailun toimijoita ja osatekijöitä sekä niiden suhdetta toisiinsa.



Kuvio 2. Vapaaehtoismatkailun mahdolliset toimijat ja osatekijät

Lähtävän organisaation rooli vapaaehtoistyössä on suuri ja monet vapaaehtoistyöntekijät kokevat, että lähtemällä matkalle organisaation kautta he saavat aidomman kokemuksen paikallisesta elämästä ja ymmärtävät paremmin kohdealueen kulttuuria. On kuitenkin tärkeää, että lähtävä organisaatio on luonut vahvan suhteen isäntäjärjestöön kohdealueella. Ennen vapaaehtoistyöntekijöiden lähettämistä matkaan tulisi näiden kahden järjestön tavata, jotta säännöt ja odotukset vapaaehtoistyöohjelmasta ovat selkeät kaikille osapuolille. Näitä ohjelman tukipilareita tulisi pitää myöhemmin yllä arviointien ja palautteiden avulla, jotta ohjelma hyödyttää kaikkia osapuolia mahdollisimman paljon ja minimoi mahdolliset haitat. Vähentääkseen haittoja, kuten paikallisten kunnioituksen puutetta tai holhoavaisuutta, tulisi isäntäjärjestö ottaa mukaan päätöksen tekoon kaikissa vaiheissa. Näin myös vähennetään mahdollisia kulttuuritörmäyksiä vapaaehtoismatkailijoiden ja paikallisen yhteisön välillä. (Raymond 2008, 52–54.)

Kilroy Finland on lähtävä organisaatio, jonka mukaan uuden vapaaehtoistyöprojektin valinta ja mukaan ottaminen ohjelmaan on pitkäaikainen työ. Tähän kuuluu monia henkilökohtaisia tapaamisia projektin järjestäjien ja mahdollisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Usein projektit käydään myös itse kokemassa, jotta pystytään vertailemaan niiden tasoa muiden projektien kanssa. Kilroy Finlandin monet projektit etenkin Etelä-Amerikassa ovat alkaneet hiljalleen pienestä yhteistyöstä. Esimerkiksi Buenos Airesissa

oleva lastentarhaprojekti sai alkunsa yhteistyöstä paikallisen hostellin kanssa, josta se vähitellen kehittyi vapaaehtoistyöohjelmaksi. (Hämäläinen 7.2.2014.)

Raymond ja Hallin (2008) huomauttavat, että on olemassa kolme osatekijää, jotta kulttuurien välinen ymmärrys voidaan saavuttaa. Ensimmäinen tekijä on kehittää ohjelma, joka hyödyttää paikallista yhteisöä. Toiseksi, täytyy varmistaa, että ohjelmat ymmärrettään oppimisprosesseina elämyksien sijasta. Kolmanneksi tulee johtaa ja helpottaa kulttuurista kanssakäymistä vapaaehtoistyöntekijän ja paikallisen yhteisön välillä. Tähän sisältyy se, että paikallinen yhteisö valtuutetaan ottamaan vastuuta ohjelmista. (Raymond & Hall 2008, 138–139.) Tämän lisäksi nuoria motivoidaan kehittymään antamalla heille tarvittavat tiedot vapaaehtoismatkailusta, jotta he pystyvät kommunikoimaan paikallisten kanssa. On todettu, että nuorten kypsyttömyys on aiheuttanut enemmän ongelmia kohdealueella kuin auttanut paikallisia yhteisöjä. (Wearing & Grabowski 2011, 205.)

Lähtävien organisaatioiden haasteena on kyky rekrytoida, kouluttaa ja sitouttaa vapaaehtoistyöntekijöitä. Ratkaisu saattaisi olla strategisempi lähestymistapa vapaaehtoistyöntekijöiden johtamiseen, jonka kautta voitaisiin kasvattaa vapaaehtoistyöntekijöiden määrää lisäten sosiaalista pääomaa ja taloudellisia sekä kulttuurillisia hyötyjä. On esitetty, että varmistamalla vapaaehtoistyöntekijöiden riittävä käytettävyys ja johtamalla heitä oikealla tavalla, on suurempi todennäköisyys, että he jatkavat vapaaehtoistyön parissa tulevaisuudessa. Tämän avulla luodaan pohja organisaatiolle ja yhteisölle. On huomattu, että esimerkiksi vapaaehtoistyönteko urheilutapahtumissa todennäköisesti lisää kiinnostusta vapaaehtoistyöhön muillakin osa-alueilla. (Dickson 2011, 175.)

Hyvän suhteen luomiseksi Kilroy Finlandin henkilökunta on yhteyksissä vapaaehtois-
matkalle lähtevään useaan otteeseen ennen lähtöpäivää puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. He tapaavat asiakkaan kasvotusten toimistolla, jolloin matkan räätälöinti ja esimerkiksi oikean vapaaehtoistyöprojektin löytäminen on helpompaa. Kilroy Finland on yhteydessä matkailijoihin myös jälkikäteen varmistaakseen, että kaikki sujui odotusten mukaisesti, saadakseen palautetta ja kehittyäkseen edelleen. (Hämäläinen 7.2.2014.)

3.2 Motiivit ja vaatimukset vapaaehtoismatkailun takana

Matkailualalla vapaaehtoismatkailusta käytetään usein nimitystä vapaaehtoisturismi. Alexanderin ja Bakirin tutkimuksessa (2011), jossa haastateltiin Etelä-Afrikassa olleita vapaaehtoistyöntekijöitä, selvisi, että vapaaehtoistyöntekijät itse määrittelevät vapaaehtoisturismin olevan sitoutumista vapaaehtoistyöhön matkailijana. Lisäksi tutkimuksessa todettiin, että vapaaehtoismatkailussa on enemmän vaihtoehtoja kuin perinteisessä vapaaehtoistyössä. Vapaaehtoismatkailijat voivat valita minne menevät ja kuinka pitkäksi aikaa, kun taas vapaaehtoistyöntekijöillä ei usein ole valinnan mahdollisuutta. Vapaaehtoismatkailijat ymmärtävät joutuvansa maksamaan päästäkseen tekemään vapaaehtoistyötä, toisin kuin esimerkiksi avustusjärjestöjen kautta lähtevät vapaaehtoistyöntekijät. Lisäksi vapaaehtoismatkailijat eroavat vapaaehtoistyöntekijöistä siinä, että he tietävät vapaaehtoistyönteon keston. Vapaaehtoismatkailijat odottavat matkan olevan uniikki ja erityinen ja että siihen kuuluu myös perinteisiä matkailun elementtejä, kuten retkiä. (Alexander & Bakir 2011, 18–21.)

Vapaaehtoistyö voidaan jakaa esimerkiksi seuraavasti neljään eri kategoriaan: työ yhteisössä, opettaminen, ympäristönsuojelu ja rakennusprojektit (Söderman & Snead 2008, 122). Vapaaehtoismatkailu on räätälöitävissä jokaisen henkilökohtaisen kiinnostuksen ja tietotaidon mukaan, eikä kaikkiin projekteihin tarvita erityisiä taitoja. Kilroy Finland haastattelee kaikki vapaaehtoistyöhön lähtevät, jotta osataan valita jokaiselle henkilölle sopiva projekti oikeasta maasta. Kilroy Finlandin vapaaehtoistyöspesialisti painottaa, että kohteen valinnassa tulee ottaa huomioon asiakkaan kielitaito ja matkustuskokemus. Osa projekteista vaatii korkeampaa kielitaidon tasoa ja osassa kohteissa muutos eurooppalaiseen elämäntyyliin saattaa olla suuri. Tällöin kohdemaan tai projektin vaihtoa suositellaan. (Hämäläinen 7.2.2014.)

Tutkiessaan nuorten vapaaehtoistyöntekijöiden motiiveja Söderman ja Snead (2008, 123) huomasivat, että nuorten motiivit vapaaehtoismatkan lähdölle olivat monipuoliset. Kymmenen yleisintä motiivia lähdölle olivat:

1. unelman täyttäminen
2. kielitaidon hyödyntäminen

3. maailmankuvan laajentaminen
4. pyyteettömyys
5. välivuosi / täydellinen ajoitus
6. perheen ja tuttujen vaikutus
7. eri vapaaehtoistyöprojektien toiminta
8. positiivinen kokemus vapaaehtoistyöstä
9. kokemus tulevaisuutta varten
10. halu tehdä muutakin kuin matkustaa

Unelman täyttyminen, kielitaidon hyödyntäminen ja maailmankuvan laajentaminen olivat suosituimpia syitä lähteä vapaaehtoistyöhön. Myös esimerkiksi ajankohta elämässä, kokemus tulevaisuutta varten ja vapaaehtoismatkailun pyyteettömyys olivat syitä, minkä vuoksi vapaaehtoismatkalle lähdettiin.

The Caravan Opinion Research Corporationin vuonna 2009 tekemän tutkimuksen mukaan kaksi kolmesta lukiolaisesta Yhdysvalloissa olisi valmis tekemään vapaaehtoistyötä ulkomailla. Lähdön syiksi nousivat koulutus ja kulttuurien tuntemus sekä henkinen kokemus. Tutkittavat sanoivat myös matkan edullisemman hinnan olevan vaikuttava tekijä. (Tourism Review 2009.) Motiivit eivät juurikaan kohtaa Södermanin ja Sneadin tutkimuksen tulosten kanssa, sillä uusi kokemus on ainoa motiivi, joka havaittiin motiiviksi molemmissa tutkimuksissa. Södermanin ja Sneadin tutkimus on mahdollisesti tehty muualla kuin Yhdysvalloissa, mikä selittäisi eroa. Kaikki vapaaehtoiset eivät kuitenkaan lähde matkoille ainoastaan auttamisen tai omien mielenkiintojen takia. Monet lähtevät vapaaehtoiseksi ulkomaille hyötyäkseen siitä myöhemmin työurallaan (Ruhanen, Cooper & Fayos-Sola 2008, 26).

Tutkimuksessaan Pearce ja Coghlan (2008) totesivat, että vapaaehtoistyöntekijän odotukset ja panostus suhteessa yrityksen panostukseen vaikuttivat vapaaehtoistyöntekijän tyytyväisyyteen. Tässä kohtaa panostuksella tarkoitetaan vapaaehtoistyöntekijän laittamaa rahaa, aikaa, työtä ja motivaatiota sekä uhrauksia esimerkiksi perusmukavuuksista luopumista. Kun vapaaehtoismatkailija matkustaa yksilönä ja hänen panostuksensa vapaaehtoishjelmaan ylittää yrityksen panostuksen, on tuloksena se, että vapaaehtois-

työntekijä on tyytyväinen kokemukseensa. Lähettävän organisaation työntekijät sen sijaan saattavat kokea hyvin aktiivisen vapaaehtoistyöntekijän työllistävänä. Toisaalta, kun vapaaehtoismatkailija ja yrityksen panostus on tasapainossa, vapaaehtoistyöntekijä on tyytyväinen ja lähettävän organisaation työntekijät pystyvät luomaan vapaaehtoistyöntekijään hyvän suhteen. Vaihtoehtona on myös se, että vapaaehtoistyöntekijän panostus on vähäisempi kuin organisaation. Tämä johtaa siihen, että vapaaehtoistyöntekijä ärsyyntyy eikä todennäköisesti matkusta enää yrityksen kautta tai suosittele vapaaehtoistyötä, sillä hän ei ole varautunut vapaaehtoistyön vaatimuksiin. (Pearce & Coghlan 2008, 138–139.)

3.3 Vapaaehtoismatkailijan profiili

Wearing ja Lyons (2008) määrittelevät vapaaehtoismatkailijaksi henkilön, joka osallistuu lomansa aikana vähempiosaisten auttamiseen yhteisössä tai auttaa ylläpitämään ympäristön tasapainoa. He tarkentavat, että vapaaehtoismatkailija käyttää vapaa-aikaansa saadakseen merkitseviä kokemuksia muista kulttuureista palatakseen takaisin muuttuneena ihmisenä. Tämä määritelmä kuitenkin pitää sisällään vain loman aikana tapahtuneen vapaaehtoistyön. (Wearing ja Lyons 2008, 3; 69.) McGehee ja Santos (teoksessa Andereck ym. 2011, 130) puolestaan määrittävät vapaaehtoismatkailijan olevan henkilö, joka harrastuksena käyttää aikaa ja rahaa matkustaakseen auttamaan muita.

Brownin (2005) ja Kellickerin (2004) mukaan vapaaehtoismatkailija on yleensä 35–44-vuotias nainen, mutta ikä vaihtelee koululaisista eläkeläisiin (Andereck ym. 2011, 132–133). Heidän tutkimuksensa on kuitenkin jo kymmenen vuotta vanha ja vapaaehtoismatkailun suosio on kasvanut nopeasti viime vuosien aikana. On siis todennäköistä, että keskimääräinen ikä on muuttunut. Kilroy Finlandin vapaaehtoistyöprofiili tukee osittain Brownin (2005) ja Kellickerin (2004) profiilia, sillä Kilroy Finlandin kautta lähtevät ovat keski-ikänsä noin 22-vuotiaita usein joko lukion tai korkeakoulun päättäneitä naisia ja tyttöjä. Kilroy Finlandin vapaaehtoistyöspesialisti kuitenkin huomauttaa, että tähän vaikuttaa Kilroyn brändi opiskelijoiden matkatoimistona sekä lisääntynyt markkinointi. Hänen mukaansa keski-ikä ja sukupuolijakauma vaihtelevat enemmän projekti-kohtaisesti. (Hämäläinen 7.2.2014.)

Brownin ja Morrisonin (2002) mukaan vapaaehtoismatkailijoiden harrastus- ja vapaa-ajan taustat eroavat toisistaan. McGehee tutkimuksessa (2002) ilmenee, että myös koulutustausta vaihtelee, mutta usealla on yliopistotasoinen tutkinto. (Andereck ym. 2011, 132–133.) Pääsääntöisesti nuoret lähtevät vapaaehtoisehtoiseksi oppimaan lisää maailmasta, kun taas aikuiset haluavat jakaa tieto-taitoaan (Söderman & Snead 2008, 121). Andereckin (2011) tutkimuksessa selvisi, että lähes 83 prosenttia vapaaehtoistyöntekijöistä oli aikaisempaa kansainvälistä matkakokemusta ennen vapaaehtoistyöhön lähtöä ja vastaajista 32 prosenttia ei ollut tehnyt vapaaehtoistyötä kotialueellansa (Andereck ym. 2011, 132–133).

Vapaaehtoismatkailijoita ei siis voida yleistää yhdeksi ryhmäksi. Erityisesti vapaaehtoismatkailun markkinoinnissa tulee ottaa huomioon, että moni kokee haastavaksi löytää järjestön, joka vastaa vapaaehtoismatkalle lähtevän odotuksia. Andereckin (2011) tutkimuksessa selvisi, että kaikkia matkalle lähteviä yhdistää se, että he haluavat luoda suhteita paikallisiin ihmisiin kohdealueella. Lisäksi he haluavat saada hyvin informaatiota ennen matkaa esimerkiksi kulttuurista sekä matkalle tarvittavasta varustuksesta. (Andereck ym. 2011, 138.) Tapahtuipa vapaaehtoistyö missä päin maailmaa tahansa yksi kokemuksen tärkeimmistä tekijöistä ovat paikalliset ihmiset. He ilmentävät erityistä aikaa ja paikkaa ja tekevät näin vapaaehtoistyöntekijän kokemuksesta merkityksellisen. Ilman paikallisten läsnäoloa matkailija helposti unohtaa matkansa tarkoituksen ja määränpään. Valitsemalla paikallisen bussin matkatoimiston järjestämän kuljetuksen sijaan, käyttämällä paikallisia oppaita ja lähtemällä vaihtoehtoismatkalle on mahdollista antaa jotakin takaisin paikalliselle väestölle. (Matthews 2008, 107–108.)

3.4 Vapaaehtoismatkailu maailmalla

Yksi syy sille, että vapaaehtoismatkailu on yksi nopeimmin kasvavista niche-markkinoista, on se, etteivät vapaaehtoismatkailua markkinoi ainoastaan matkatoimistot vaan myös valtiot, järjestöt ja yksityiset yritykset (Wearing & Lyons 2008, 6). Richard Hawkesin (2007) mukaan on tärkeää, että vapaaehtoistyöntekijät lähetetään auttamaan kohteisiin, missä apua tarvitaan. Vapaaehtoismatkailun trendikkyys on kuitenkin kasvussa, jonka takia ihmiset ovat alkaneet itse päättämään kohteen, jonne he haluavat matkustaa.

Haittapuolena tässä on se, että kohteet, jotka eivät ole trendikkäitä, kärsivät avun puutteesta. (Tourism Review 2007.) Intia ja Thaimaa sekä muu Aasia ovat erittäin suosittuja kohteita vapaaehtoistyöntekijöiden keskuudessa (Volunteers Magazine 2014). Ilmasto ja luonto, kulttuuri, edullinen hintataso sekä suhteellinen turvallisuus ovat tekijöitä, jotka tekevät Aasiasta erinomaisen vapaaehtoismatkailukohteen. Aasia on viime vuosina ollut muutenkin trendikäs matkailukohde, mikä luultavasti vaikuttaa sen suosioon vapaaehtoismatkailukohteenä. Haiti, jossa maanjäristyksen aiheuttamat tuhot ja ongelmat ovat edelleen havaittavissa, on puolestaan esimerkki kohteesta, joka ei ole suosittu. Myös osa Afrikan maista, jossa turvattomuutta luovat levottomuuksien lisäksi erilaiset vakavat sairaudet, kärsivät avun puutteesta.

Osa projektista toteutettiin kenttätöinä Argentiinassa ja kenttätöön tulokset näkyvät myös tuotoksessa. Seuraavassa kappaleessa kerrotaan Latinalaisesta Amerikasta ja Argentiinasta vapaaehtoismatkailukohteenä.

3.4.1 Latinalainen Amerika vapaaehtoismatkailukohteenä

Latinalaisella Amerikalla tarkoitetaan yleensä Etelä- ja Väli-Amerikan sekä Karibian espanjan – ja portugalin kielisiä maita. Valtava alue käsittää monet erilaiset ilmasto – ja kasvillisuusvyöhykkeet. Väli-Amerikan tropiikki saarineen ja rantoineen, Etelä-Amerikan pohjoisosien sademetsät, tasangot, ja arot vuoristot sekä eteläosan jäätiköt tekevät Latinalaisesta Amerikasta monipuolisen matkailukohteen. Latinalaisen Amerikan intiaanikulttuurin jäännökset yhdistettynä karnevaali – ja tanssiperinteisiin sekä siirtomaajan arkkitehtuuriin tekevät alueesta erittäin kiinnostavan kulttuurimaantieteellisesti. (Vuoristo 2003, 414; 418.)

Erityisesti opiskelijat, jotka ovat opiskelleet espanjaa, valitsevat usein Latinalaisen Amerikan harjoittaakseen kielitaitoaan (Söderman & Snead 2008, 126). Tarjolla on useita erilaisia esimerkiksi sosiaalityöhön, yhteisön suojeluun, ympäristöön ja opettamiseen liittyviä projekteja. Projekteja on myös suunnattu eri elämäntilanteissa oleville ihmisille sekä erikokoisilla budjeteilla matkalle lähteville henkilöille. (Benson 2011, 1.) Latinalainen Amerika on suosittu kohde varsinkin matkatoimistojen kautta, jotka tarjoavat paketteja, joihin kuuluvat sekä loma että vapaaehtoistyö. Yleisesti Latinalainen Amerika

koetaan turvalliseksi alueeksi. Näpistykset ja väkivaltaisuuDET ovat kuitenkin suhteellisen yleisiä, joten vapaaehtoistyöhön lähtevät haluavat tukea ja henkilökohtaisen kontaktin matkan ajaksi. (Finnerty 2009.) Hämäläisen (7.2.2014) mukaan Etelä-Amerikassa suosituimpia ja yleisimpiä projekteja ovat erilaiset sosiaaliprojektit.

Södermanin ja Sneadin (2008, 125) mukaan kymmenen yleisintä syytä nuorille lähteä vapaaehtoistyöntekijäksi Latinalaiseen Amerikkaan ovat

1. matka tuntemattomaan
2. vaarallisuus
3. monipuolisuus
4. maisemat
5. latinalaiset kielet
6. sisarusten vaikutus
7. suosittu kohde ikätovereiden keskuudessa
8. etu muihin kohteisiin nähden
9. kokemus
10. ajankohta elämässä

Sekä yleisissä motiiveissa että erityisesti Latinalaiseen Amerikkaan suuntautuvien vapaaehtoismatkojen motiiveissa tärkeimpien tekijöiden joukkoon nousivat ajoitus, kielitaidon hyödyntäminen ja kokemus. Matka tuntemattomaan ja vaarallisuus olivat kuitenkin tärkeimmät motiivit lähteä vapaaehtoismatkalle Latinalaiseen Amerikkaan.

3.4.2 Argentiina vapaaehtoismatkailukohteena

Argentiina sijaitsee Etelä-Amerikassa ja se on pinta-alaltaan maailman kahdeksanneksi suurin ja Etelä-Amerikan toiseksi suurin maa. Sen naapurimaihin kuuluvat Bolivia, Brasilia, Chile, Paraguay ja Uruguay. (Argentiina opas, 13.)



Kuva 1. Argentiinan kartta (Maps.com 2014)

Kuten Kuvasta 1. selviää, Argentiinan suuren pinta-alan vuoksi maisemat vaihtelevat etelän jäätiköistä Saltan alueen lakeuksille, ja pohjoisen sademetsiin. Maassa elää niin apinoita, jaguaareja kuin pingviinejä. Argentiinassa on 29 kansallispuistoa, joiden arvon matkailun näkökulmasta Argentiinan valtio on vasta hiljattain alkanut ymmärtämään. (Argentiina opas, 14–15.) Argentiinan suuri koko ja monipuolinen luonto tekevät siitä erinomaisen vapaaehtoismatkailukohteen. Maasta löytyy erilaisia kohteita joissa matkustaa ja tehdä vapaaehtoistyötä. Toisaalta Argentiinan sijainti on haastava esimerkiksi Euroopasta vapaaehtoistyöhön lähteville.

Argentiina itsenäistyi vuonna 1816 ja se on yksi Yhdistyneiden kansakuntien perustajajäsenistä. Itsenäisyyden alkuaikoina Argentiinaan asettui runsaasti maahanmuuttajia etenkin Italiasta ja Espanjasta, joka nykyään on havaittavissa Argentiinan väestössä ja kulttuurisissa piirteissä. Argentiina on demokraattinen tasavalta, jossa asuu noin 40 miljoonaa henkilöä. (Suomen Suurlähetystö, Buenos Aires 2014.) Lähes kolmannes Argentiinan väestöstä asuu maan pääkaupungissa, Buenos Airesissa (Argentiina opas, 13).

Argentiinaa kutsutaan Latinalaisen Amerikan Euroopaksi suuren eurooppalaisen maahanmuuttoväestön vuoksi. Varsinkin Buenos Airesissa tämä kulttuurien sulatusuuni näkyy eri alueiden välillä. Argentiinassa elää kuitenkin vielä muutamia alkuperäisheimoja, kuten Mapuche, Guaraní ja Colla heimot, jotka puhuvat omia kieliään. Argentiinan kulttuuri koostuu Gauchosta, jalkapallosta ja argentiinalaisesta tangosta. Gaucho on elämäntapa, joka muistuttaa hieman entisaikojen Villiä Länttä. Gauchot asuvat farmeilla, joilla kasvatetaan lampaista, koulutetaan hevosia ja eletään mahdollisimman omavaraisesti. Jalkapallo on Argentiinan kansallisurheilulaji ja jalkapalloilijoita pidetään toisinaan jopa sankareina. Argentiinalainen tango on yksi Argentiinaan vahvimmin yhdistettävistä asioista. Se alkoi Buenos Airesin laitamilla sijaitsevista ravintoloista ja kehittyi pikkuhiljaa nykyiseen muotoonsa ottaen vaikutteita niin eurooppalaisesta, kuin afrikkalaisestakin musiikista. Sen suosio oli huipussaan 1900-luvun alussa, mutta se nousi uuteen suosioon 1980-lopussa turistien inspiroimana. (Argentiina opas, 16–21.)

Argentiinan kulttuuri tekee maasta kiehtovan kohteen. Sisäinen muuttoliike, erityisesti siirtolaisuus kaupunkeihin, on vähentänyt kulttuurillisia eroja eri alueiden ja yhteiskuntaluokkien välillä. Tämä on osaltaan mahdollistanut taloudellisen ja kulttuurillisen kehityksen. (Seppänen 2014, 24–35.) Koska eurooppalaisten vaikutus näkyy kulttuurissa, länsimaalainen vapaaehtoistyöntekijä ei todennäköisesti koe suurta kulttuurishokkia matkustaessaan Argentiinaan. Moni vapaaehtoistyöntekijä on myös saattanut opiskella maan virallista kieltä, espanjaa, mikä taas helpottaa maahan sopeutumista ja siellä työskentelyä.

Matkailu on maan kolmanneksi suurin tulonlähde, mutta tärkeimpiä vientituotteita ovat liha ja viinit. Argentiina on maailman kolmanneksi suurin lihan jalostaja ja viidenneksi suurin viinin tuottaja. (Argentiina opas, 14–15.) Argentiinan taloudellinen tilanne ei ole tällä hetkellä kovin vakaa, sillä maassa käytettävän valuutan, Peson, arvo heikkenee jatkuvasti suhteessa Amerikan dollariin. Tämän vuoksi liikkeellä on paljon väärennettyä rahaa. Epävakaan taloustilanteen lisäksi myös Argentiinan poliittinen tilanne on epävakaa. Esimerkiksi Buenos Airesissa erilaiset mielenosoitukset ovat tavallinen näky ja kordittomia näkyy katukuvassa melko paljon. Maassa on köyhyyttä ja monenlaisia ongelmia, mutta se on kuitenkin suhteellisen turvallinen maa. Vapaaehtoistyöntekijöiden apu

tulee tarpeeseen, mutta he eivät kuitenkaan joudu ottamaan suurta riskiä matkustaessaan Argentiinaan.

4 Vapaaehtoismatkailun taloudelliset ja sosio-kulttuuriset vaikutukset

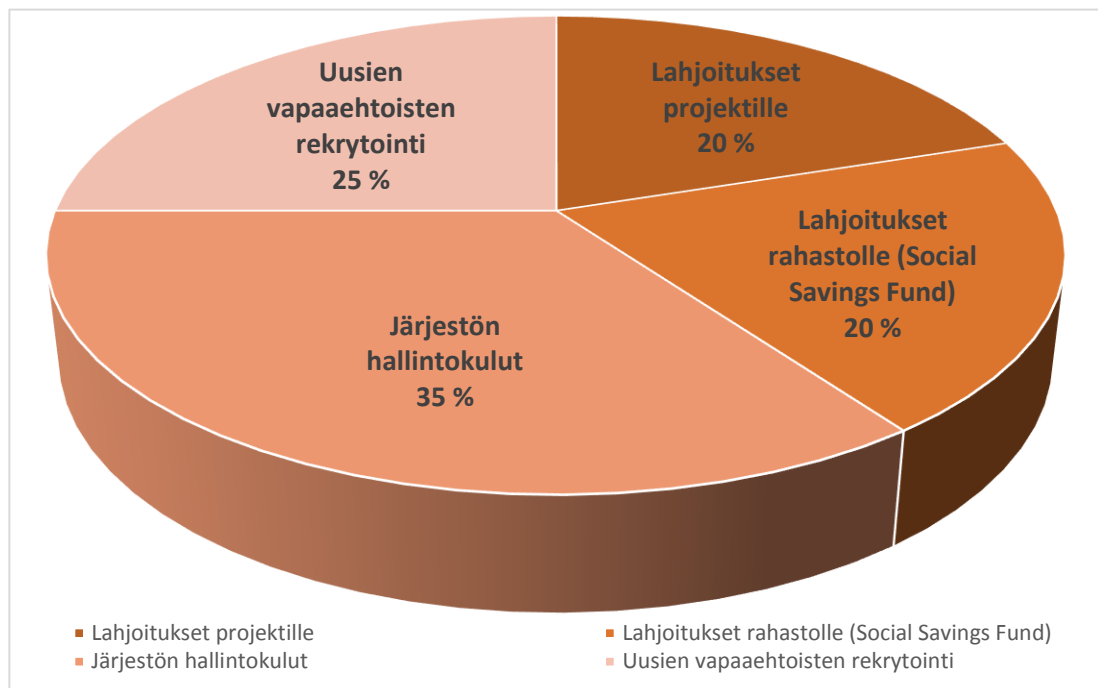
Tämä luku käsittelee vapaaehtoismatkailun positiivisia ja negatiivisia puolia. Luku on jaettu kahteen kappaleeseen; taloudellisiin vaikutuksiin ja sosio-kulttuurisiin vaikutuksiin. Näistä näkökulmista tarkastellaan vapaaehtoismatkailun haasteita ja mahdollisuuksia. Vapaaehtoismatkailun ympäristövaikutuksia ei käsitellä tässä opinnäytetyössä, jottei työstä olisi tullut liian laaja. Lisäksi ympäristövaikutukset eivät olleet oleellista produktimme kannalta, jossa keskitytään vapaaehtoistyöntekijän valmiuksiin ja toimintaan vapaaehtoistyössä.

4.1 Taloudelliset vaikutukset

Vapaaehtoismatkailun tarkoitus on tuottaa hyvää kohdealueelle, mutta sillä on myös negatiivisia vaikutuksia. On huomattu, että yksityiset henkilöt saivat jopa enemmän aikaa jäämällä kotialueellensa. Tällöin vapaaehtoistyöntekijät säästäisivät matkakuluissa ja -ajassa sekä vähentäisivät ympäristön kuormitusta. Toisaalta ulkomaille matkustaessa vapaaehtoistyöntekijät saavat enemmän elämäkokemusta ja usein he ymmärtävät paremmin myös yhteyden omien toimiensä vaikutuksesta maailmaan. (McGehee & Andereck, 2008, 22.)

Yksi vapaaehtoismatkailun haasteista on se, että järjestömaksuja ei välttämättä käytetä niille tarkoitetulla tavalla eli projektien ylläpitämiseen. Vapaaehtoistyöntekijän ylläpitoon käytettävä raha saattaa olla pois paikallisilta ja riskinä on, että kohdealue tulee riippuvaiseksi vapaaehtoistyöstä saaduista rahoista, eikä pysty enää olemaan omatoiminen. (McGehee & Andereck, 2008, 22.) On arvioitu, että Latinalaisessa Amerikassa isäntäperheessä majoittuvan vapaaehtoistyömatkailijan maksamista järjestömaksuista 80 prosenttia menee isäntäperheelle ja ainoastaan 20 prosenttia itse vapaaehtoistyöprojektille (Finnerty 2009). Toisinaan alue tarjoaa vapaaehtoistyötä vain saadakseen taloudellista tukea (Shorthouse 2010). Tutkimuksissa on kuitenkin käynyt ilmi, että vapaaehtoismatkailulla on positiivisempi vaikutus kohdealueen talouteen kuin massamatkailulla, sillä resurssit, sekä taloudelliset että sosiaaliset, menevät suuremmin paikallisten käyttöön (McGehee & Andereck, 2008, 22).

Voluntario Global on Etelä-Amerikassa toimiva vastaanottava organisaatio, joka sijoittaa vapaaehtoismatkailijat projekteihin kohdemaassa. Se saa rahoituksen projekteihinsa paikalliselta hallinnolta, vapaaehtoismatkailijoiden projektimaksuista sekä ulkopuolisista lahjoituksista. (Voluntario Global 2014c.) Kuvio 3. havainnollistaa, miten Voluntario Globalin koko rahoitus on jakautunut.



Kuvio 3. Rahoituksen jakautuminen Voluntario Globalissa (Voluntario Global 2014c)

Ulkopuolisilla rahoituksilla järjestö ylläpitää rahastoa, jolla hankitaan perheille kirjoja, tietokoneita ja muita tarpeellisia tarvikkeita. Hallinnon lahjoitukset ovat minimaaliset, vaikka rahoitus on verrannollinen paikallisen yhteisön tarpeisiin. Vapaaehtoismatkailijan maksamalla projektimaksulla kustannetaan hallintomaksut, rekrytointi, vapaaehtoisprojektien kehittäminen sekä jatkuminen, orientaatio, koulutus sekä itse projektin rahoitus. (Voluntario Global 2014c.)

Fee ja Mdee havaitsivat Tansaniassa ja Kambodzassa tutkimusta tehdessään, että on olemassa kolme eri tyyppiä, miten vapaaehtoistyö kohdealueella toimii. Se voi olla joko tehokasta, tehotonta tai hyväksikäyttävää. (Fee & Mdee 2011, 229–230.)

Tehokkaasti suunnitellussa vapaaehtoistyössä vapaaehtoistyöntekijät maksavat kohde-
maan organisaatiolle, jotta organisaation toiminta on mahdollista. Näin vastaanottava
organisaatio pystyy rahoittamaan projekteja ja kehitystyötään. Lisäksi suunnittelun tulee
olla pitkäjänteistä sekä paikallisia työllistävää ja vapaaehtoismatkailijoiden työ tulee so-
vittaa paikallisiin tarpeisiin sopivaksi. Järjestön tulee ohjata ja kouluttaa vapaaehtois-
työntekijöitä niin, että vapaaehtoistyönteko tukee paikallisia elintapoja. Näin vältetään
erilaisilta kulttuuritörmäyksiltä. Mitä pidempään vapaaehtoistyöntekijä on kohteessa,
sitä enemmän työnteko hyödyttää paikallista yhteisöä ja vapaaehtoistyöntekijän omaa
kehitystä. (Fee & Mdee 2011, 229–230.)

Toisinaan vapaaehtoistyö on tehotonta paikalliselle yhteisölle. Syitä voivat olla esimer-
kiksi vaillinainen kommunikointi paikallisen organisaation sekä lähettävän organisaation
välillä ja huonosti suunnitellut työtehtävät. Paikallinen eliitti saattaa myös yrittää hyötyä
vapaaehtoistyöntekijöistä taloudellisesti päästäkseen käsiksi yhteisön varoihin. (Fee &
Mdee 2011, 230.)

Hyväksikäyttävässä vapaaehtoistyössä voi olla samanlaisia piirteitä kuin edellä maini-
tuissa tehokkaassa ja tehottomassa. Hyväksikäyttävässä vapaaehtoistyöhankkeessa kes-
kitytään voittoihin paikallisen yhteisön kehityksen sijasta. Yleensä nämä hankkeet ovat
voittoa tavoittelevien yksityisten organisaatioiden järjestämiä. Heidän motiivinsa on
usein epäselvä ja vaikea hahmottaa; haluavatko he aidosti auttaa vai kerätä voittoa hy-
väntahtoisten ihmisen kustannuksella. (Fee & Mdee 2011, 230–231.)

Nykyään monet haluavat kansainvälistä kokemusta, joka näkyy lyhytaikaisten “vapaaeh-
toispalveluiden” tarjonnassa ja kasvussa. Tämän trendin seurauksen on herännyt kysy-
myksiä vapaaehtoistyön vaikutuksista ja eettisyydestä. On kuitenkin vaikea sanoa, vai-
kuttaako tämä vapaaehtoistyön laatuun ja aiheuttaako vapaaehtoismatkailu enemmän
ongelmia kuin ratkaisuja. (Lyons & Wearing 2008b, 148–149.)

4.2 Sosio-kulttuuriset vaikutukset

Vapaaehtoismatkailun sosiaaliset vaikutukset näkyvät alueen väestörakenteessa, työllisyydessä, elintasossa sekä luonto- ja kulttuurikohteiden ylläpitämisessä. Matkailun sosiaaliset ja kulttuuriset vaikutukset voidaan määritellä matkailukohteessa ja sen paikallisväestön elämässä tapahtuvina muutoksina, joihin matkailun kehittäminen alueella vaikuttaa. (Turunen 2010, 23.) Tärkeimpänä näistä esille nousee matkan tarkoitus; elämänlaadun parantaminen kohdealueella ja eri kulttuurien ymmärtäminen. Parhaimmillaan tämä johtaa siihen, että palatessaan kotimaahansa, vapaaehtoistyöntekijä on valveutuneempi ympäristö- ja ihmisoikeusasioista ja hän yrittää edistää näitä myös kotonaan. (McGehee & Andereck, 2008, 22.)

Alexanderin ja Bakirin tutkimuksessa (2011) todettiin, että vapaaehtoistyöntekijä koki työnteon myötä saaneensa uusia ystäviä, kypsyneensä ja ymmärtävänsä paremmin yhteiskunnan asioita. Lisäksi tutkimuksessa ilmeni, miten vapaaehtoistyö vaikuttaa paikalliseen yhteisöön. Esimerkkejä vaikutuksista ovat taloudelliset hyödyt, positiivisesti muuttunut kuva ulkomaalaisista, lisääntynyt ylpeys omasta kulttuurista ja rauha. Toisaalta huomattiin paikallisen korruption ja hyväksikäytön lisääntyneen. (Alexander & Bakir 2011, 22–23.)

Pahimmillaan vapaaehtoismatkailu voi johtaa kulttuurien törmäyksiin ja paikallisten loukkaamiseen. Usein vapaaehtoismatkailija tuo mukanaan arvoja ja uskomuksia, joita paikallisten on vaikea ymmärtää omien perinteidensä takia. Koska tavat ja eettiset arvot, esimerkiksi ihmisoikeuksien, sukupuoliarvon, rauhan ja monikulttuurisuuden suhteen vaihtelevat, on tilanne haasteellinen. Kompromissien ja autenttisten näkemyksien saavuttaminen on usein vaikeaa. (Matthews 2008, 113.)

Robinsonin ja Bonifacen (1999) mukaan paikallisilta voidaan kieltää kulku luonnonpaikoille, joille heidän elämänsä on ennen perustunut. Matkailijat voivat myös väheksyä ja jättää huomioimatta ympäristöä sekä sortua epäkunnioittavaan ja kulttuurillisesti tunteettomaan käytökseen, joka usein johtaa paikallisten hermostumiseen. Koska paikallinen kulttuuri on usein altis matkailijoille, saattaa uskonnollisista ja henkisistä rituaaleista

tulla lavastettuja ja usein ne menettävät merkityksensä paikallisten asukkaiden keskuudessa. Seurauksena tästä paikalliset yhteisöt alkavat paheksua turisteja, jotka monissa tapauksissa ovat varakkaampia kuin paikalliset. Matkailijoilla on erilainen uskonnollinen sekä kulttuurillinen tausta ja toisinaan heiltä puuttuu kunnioitus paikallista kulttuuria kohtaan. Tämä näkyy esimerkiksi vaatetuksessa ja rajojen rikkomisessa, esimerkiksi viereilemällä uskonnollisilla alueilla olkapäät paljaina. Paikalliset nuoret saattavat alkaa seurata matkailijoiden esimerkkiä, jonka seurauksena sosiaaliset ongelmat kuten rikokset, huumeiden käyttö sekä prostituutio lisääntyvät. (Wearing & Grabowski 2011, 198.) Eriyisesti massaturismikohteet ovat altistuneet länsimäisille vaikutteille, kun kohteet ovat muokkautuneet vastaamaan turistien lähtömaita. Kehitysmaissa paikalliset ovat joutuneet luovuttamaan asuinalueitaan suuryrityksille, jotka haluavat rakentaa hotelleja tai luonnonpuistoja turisteja varten. (Turunen 2010, 23.) Vastaavat ongelmat ovat haasteita myös vapaaehtoismatkailussa.

Vapaaehtoismatkailua on jopa väitetty 2000-luvun uuskolonialismiksi. Uuskolonialismi tarkoittaa siirtomaavallan aikaisen hallinnan pysyvyyttä, jossa Länsimaat käyttävät valta-asemaansa hyväksi esimerkiksi taloudellisesti kehitysmaiden suhteen. (Maailmatalous.net 2013.) Feen ja Mdeen mukaan lyhyitä vapaaehtoistyömatkoja tarjoavilla järjestöillä on uuskolonialismin tapaisia tarkoituksia. He argumentoivat, että kyseiset järjestöt valitsevat kohteekseen tarkoituksella kehitysmaiden kohteita, jotka houkuttelevat hyväntahtoisia asiakkaita. Järjestöjen ensisijainen tarkoitus on tuottaa mielihyvän ja auttamisen tunne asiakkaille. Tämä kuitenkin tapahtuu paikallisen väestön kustannuksella. (Fee & Mdee 2011, 224–225.)

Mikäli vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttäminen on jäänyt vähäiseksi, saattavat vapaaehtoismatkailijat jopa heikentää paikallisten oloja ja itsetuntoa (McGehee & Andreck, 2008, 22). Vapaaehtoistyöntekijöille on usein ennen lähtöä kerrottu kohdealueen arvoista ja tavoista, mutta käytännössä niiden sisäistäminen uudessa kulttuurissa on vaikeaa. Näin ollen yhdenmukaisuutta vapaaehtoistyöntekijän ja paikallisen yhteisön välille välttämättä synny. Vastaanottava organisaatio on varautunut sietämään jonkin asteista negatiivista kulttuurien vaikutusta saapuvilta vapaaehtoistyöntekijöiltä. Mikäli kuitenkin vapaaehtoistyöntekijöitä on jatkuvasti kohdealueella, eivätkä he sisäistä uutta kulttuuria,

on tämä vaaraksi paikalliselle yhteisölle. (Mittelberg & Palgi 2011, 104–105.) Shorthousen (2010, teoksessa Raymond 2008, 48) mukaan tilanne voi mennä siihen, että vapaaehtoiset tekevät paikallisten työt, vaikka paikalliset itse suoriutuisivat niistä paremmin. Vapaaehtoismatkailun ongelmia vähentääkseen lähettävät organisaatiot ovat alkaneet panostamaan lähtövalmennukseen ja kohdealueella tapahtuvaan valmennukseen. Lähtövalmennuksessa yritetään panostaa varsinkin vapaaehtoistyöntekijöiden asenteeseen, jotta he saapuvat kohdemaahan avoimina ja valmiina oppimaan. (Raymond 2008, 56–57.) Tällä hetkellä Kilroy Finland lähettää jokaiselle matkalle lähtijälle tietoa valitusta projektista sekä kohdemaasta (Hämäläinen 7.2.2014). Kohdealueella tapahtuvassa koulutuksessa puolestaan keskitytään kulttuurin normeihin ja tapoihin. Vapaaehtoistyöntekijöihin otetaan yhteyttä myös matkan jälkeen. Varsinkin pitkän matkan jälkeen monet potevat kulttuurishokkia. Järjestön tuen onkin todettu auttavan palautumaan normaaliin elämään. Tämän lisäksi ennen valituksi tulemista monet järjestöt vaativat lähtijöiltä motivaatiokirjeen ja todistuksen työkokemuksesta. (Raymond 2008, 56–57.)

Vapaaehtoistyöntekijän tulee työskennellä siellä, minne hänet on määrätty ja vapaaehtoistyöntekijä pystyy harvoin vaikuttamaan työnkuvaansa. Työ on usein ruumiillista, avustavaa sekä yksinkertaista. Vapaaehtoistyöntekijät saattavat kokea työn alentavaksi, koska heidän arvonsa ovat ristiriidassa paikallisten arvojen kanssa. Toisinaan vapaaehtoistyöntekijän ja paikallisten välinen kontakti saattaa jäädä vähäiseksi. (Mittenberg & Palgi 2011, 106.) Toimivan projektin löytäminen on haastavaa, sillä usein vastaanottava organisaatio ei itsekään tiedä, minkälaista työtä he pystyvät milloinkin tarjoamaan paikallaan ja kuinka paljon työtä on tarjolla. Tämän lisäksi vapaaehtoismatkalle lähtevät kokevat usein epäselväksi matkansa sisällön, sillä eri järjestöt tarjoavat erilaisia vapaaehtoistyöpaketteja. Osaan näistä kuuluvat esimerkiksi lennot, projektimaksut ja majoitus kun taas osaan kuuluu ainoastaan projektimaksu. Lisäksi epäselvyyttä aiheuttaa se, että toiset organisaatiot vaativat maksun sekä lähettävään että paikalliseen organisaatioon. Kehitys oli usein vaihtelevaa johtuen vapaaehtoistyöntekijöiden epätasaisesta jakaantumisesta projektien pariin niiden suosiosta riippuen. (Alexander & Bakir 2011, 18–23.)

Yksi haaste on se, että vapaaehtoistyöntekijä ei osaa kohdealueen kieltä. Ratkaisuksi kieliongelmaan on käytetty ryhmässä toimimista, jossa ohjaajana toimii kohdealueen kielen omaava henkilö, joka tarvittaessa pystyy auttamaan vapaaehtoisten ja paikallisten

kommunikoinnissa. (Raymond 2008, 56.) Kilroy Finlandilla puolestaan yritetään ratkaista ongelma jo ennen matkan varausta. Asiakkaalle yritetään löytää projekti ja kohde-
maa, jossa hänen kielitaitonsa riittävät, jotta mahdollisilta ongelmilta vältytään. Asiak-
kaan kielitaito selvitetään usein haastattelussa ennen matkan varausta, mutta toisinaan
myös kohdealueen projekti vaatii todistuksen vapaaehtoistyöntekijän kielitaidosta. Esi-
merkiksi Etelä-Amerikassa yksittäisissä projekteissa vaaditaan keskitasoa parempi es-
panjankielen taito, jolloin vapaaehtoistyöntekijän on suoritettava kielinäyte. (Hämäläi-
nen 7.2.2014.)

5 Prosessikuvaus

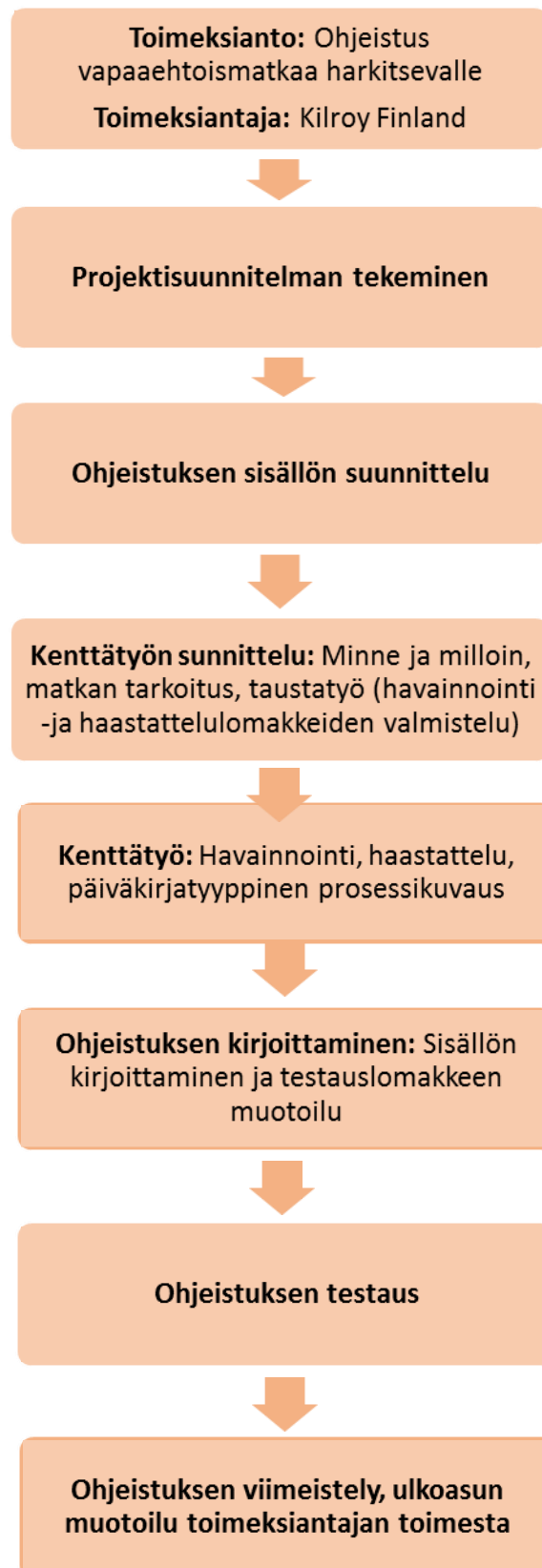
Tämä opinnäytetyö toteutettiin projektina. Produktina tuotettiin ohjeistus vapaaehtois-
matkaa harkitsevalle (Liite 5). Sen avulla selvennetään, mitä valmiuksia vapaaehtois-
matkalle lähtevä tarvitsee, ja mitä hänen tulee huomioida kohdealueella. Ohjeistuksen si-
sältö kirjoitettiin tietoperustan ja kenttätöön perusteella. Kenttätö toteutettiin Argenti-
nan Buenos Airesissa.

Opinnäytetyön kirjoittaminen aloitettiin elokuussa 2013, jolloin opinnäytetyön aiheeksi
valittiin vapaaehtoismatkailu ja opinnäytetyön tutkimusosuus päätettiin tehdä kenttä-
työnä Latinalaisessa Amerikassa. Alkuperäinen projektisuunnitelma tehtiin helmikuussa
2014 ja se löytyy liitteenä (Liite 1). Projektista muotoutui monivaiheinen, sillä vapaaeh-
toistyöhön kohteessa tuli varata aikaa vähintään neljä viikkoa, mikä tuli huomioida pro-
jektia suunnitellessa. Koska HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu ei rahoita opinnäy-
tetyön tekemistä ulkomailla, tuli budjetin keräämiseen varata riittävästi aikaa. Näistä
syistä työn kirjoittamiseen käytettiin aikaa yli vuosi. Taulukko 1. kuvastaa suuripiirtei-
sesti työn kulkua työn aloittamisesta (syksy 2013) työn valmistumiseen (marraskuuhun
2014).

Taulukko 1. Opinnäytetyön aikataulu osana projektia

Aikataulu	
Elokuu 2013	Työn suunnittelu ja aloitus
Elokuu 2013	Opinnäytetyöseminaarin aloittaminen
Syyskuu 2013- Tammikuu 2014	Teorian työstöä ja rakenteen suunnittelua
Tammikuu 2014	Toimeksiantajan tapaaminen ja haastattelu
Helmikuu 2014	Projektisuunnitelman teko (Liite 1)
Maaliskuu 2014	Matkan ja projektin varaaminen Buenos Airesiin
Maaliskuu- Huhtikuu 2014	Teorian työstöä ja rakenteen viimeistelyä
Toukokuu 2014	Projektin suunnittelua ja taustatyön tekemistä
Kesäkuu-Heinäkuu 2014	Projektin työstöä; havainnointikaavakkeen ja haastat- teluiden suunnittelu
Elokuu 2014	Toimeksiantajan tapaaminen ennen matkaa
Elokuu 2014	Havainnointikaavakkeen ja haastatteluiden viimeis- tely; tietoperustan viimeistely
Elokuun loppu-Lokakuun alku 2014	Vapaaehtoistyö Buenos Airesissa; havainnointi ja haastattelut
Lokakuu 2014	Ohjeistuksen työstöä; sisällön kirjoittaminen ja tes- taus
Marraskuun alku 2014	Opinnäytetyön esitys

Luku prosessikuvauksesta aloitetaan toimeksiannon ja projektisuunnitelman tarkentamisella. Ohjeistuksen teko on jaettu kahteen osaan; sisällön suunnitteluun ja kenttätyön suunnitteluun. Sisällön suunnittelussa keskitytään siihen, millä kriteereillä ja prioriteeteilla ohjeistusta aloitettiin kirjoittamaan ja jäsentelemään ennen matkalle lähtöä. Kenttätyön suunnittelussa puolestaan selvennetään, millä perusteilla kohde valikoitiin ja miten kenttätyön tutkimusmenetelmät valittiin. Tämän jälkeen seuraa alaluku, jossa kerrotaan kenttäpäiväkirjan muodossa tehdyistä havainnoista. Luvun lopussa selitetään tarkemmin, millä perusteilla ohjeistus on kirjoitettu ja viimeistelty. Kuvio 4. havainnollistaa, miten ohjeistuksen suunnittelu ja toteutus eteni.



Kuvio 4. Ohjeistuksen suunnittelun ja toteutuksen vaiheet

5.1 Toimeksianto ja projektikuvaus

Toimeksiantona oli kirjoittaa matkatoimisto Kilroy Finlandille englannin kielellä ohjeistus vapaaehtoismatkaa harkitsevalle. Kilroy on Pohjoismaiden johtava nuorten ja opiskelijoiden matkatoimisto, joka on erikoistunut räätälöityihin kauko- ja maailmanympärysmatkoihin (Kilroy 2014b). Alkuperäinen idea oli toteuttaa opinnäytetyö tutkimuksena. Tutkimusta suunniteltiin vapaaehtoistyön haasteita, mahdollisuuksia ja siitä, miten vapaaehtoismatkailun eri osapuolet hyötyisivät vapaaehtoistyöstä enemmän. Toimeksiantajan tapaamisen jälkeen oli kuitenkin luontevampaa tehdä produkti, koska heillä oli enemmän tarvetta vapaaehtoismatkalle lähtevälle annettavalla ohjeistuksella kuin yrityksen sisäiseen käyttöön tarkoitetulla yleisellä tutkimustiedolla.

Kuten tietoperustasta käy ilmi, on vapaaehtoismatkailu nopeasti kasvava markkina, jossa on monta toimijaa. Lähettävän organisaation kannalta on tärkeää antaa vapaaehtoismatkailijalle mahdollisimman paljon tietoa sekä kohteesta että työstä ennen matkaa lähtöä luottamuksen herättämiseksi ja kokemukseen valmistamiseksi. Ohjeistuksen avulla Kilroyn on mahdollista antaa asiakkailleen entistä paremmat valmiudet vapaaehtoistyöhön ja näin parantaa asemaansa markkinoilla. Ohjeistus ei anna tietoa itse vapaaehtoismatkan kohteesta, jotta ohjeistuksen käyttömahdollisuudet eivät rajaudu yksittäiseen maahan. Vastaavaa ohjeistusta ei ole tehty aikaisemmin opinnäytetyönä tai työelämässä, joten sen tekeminen kasvaville markkinoille koettiin tärkeäksi.

5.2 Ohjeistuksen suunnittelu

Projektin suunnittelu alkoi tammikuussa 2014 ensimmäisen toimeksiantajan tapaamisen jälkeen, jota ennen oli kirjoitettu alustavaa tietoperustaa aiheen pohjustukseksi. Tapaamisessa keskusteltiin toimeksiantajan toiveista ja tarpeista. Lisäksi tapaamisessa sovittiin, että opinnäytetyö kirjoitetaan suomeksi, mutta itse ohjeistus tehdään englanniksi. Kilroy toimii Pohjoismaissa, joten näin mahdollistetaan ohjeistuksen käyttö myös muualla kuin Suomessa.

Tietoperustan pohjalta tehtiin haastattelu Kilroy Finlandin vapaaehtoistyöspesialisti Minna Hämäläiselle. Haastattelu toteutettiin taustatutkimuksena produktille sekä tietoperustalle. Hämäläisen haastattelun kautta selvitettiin, mitä ohjeistuksen tulee sisältää.

Haastattelussa ilmeni, että Kilroyn kannalta tärkeintä on selvittää, kenelle vapaaehtoismatkailu sopii ja miten vapaaehtoistyöhön tulee valmistautua, sillä toisinaan vapaaehtoismatkailijan odotukset ja kokemukset eivät vastaa toisiaan, kuten Pearce ja Cogan (2008, 138–139) tutkimuksessaan totesivat. Ohjeistuksessa keskitytäänkin siihen, mikälaista vapaaehtoistyö todella on, kenelle se sopii ja mitä vapaaehtoistyöntekijän tulee ottaa huomioon ennen lähtöä ja paikan päällä. Tärkeänä koettiin havainnollistaa ohjeistuksen asioita esimerkein. Näin ohjeistuksen lukija saa paremman käsityksen siitä, mitä esimerkiksi joustavuudella tai riskinotolla vapaaehtoismatkailussa tarkoitetaan. Ohjeistuksen tarkoituksena on siis ohjata vapaaehtoistyöhön lähtevät matkailijat heille sopiviin projekteihin ja antaa heille valmiuksia vapaaehtoistyötä varten. Näin vapaaehtoismatkailijat eivät koe yllätyksiä tai kulttuuritörmäyksiä. Tällöin vapaaehtoistyö on toimivampaa sekä vapaaehtoistyöntekijälle että kohdealueelle.

Myöhemmässä tapaamisessa ennen Argentiinaan lähtöä sovittiin, että Kilroyn markkinoitiosasto suunnittelee ohjeistuksen ulkoasun, jotta se vastaa Kilroyn brändiä. Näin projektin painopiste muuttui koko ohjeistuksen tuottamisesta ainoastaan sisällön kirjoittamiseen.

5.3 Kenttätyön suunnittelu

Kenttätyön suunnittelu jakautui matkan suunnitteluun sekä tutkimusmenetelmien valintaan. Seuraavaksi kerrotaan, millä perusteilla matkan kohde ja projekti valittiin sekä miten kenttätyön tutkimusmenetelmät päätettiin.

5.3.1 Vapaaehtoismatkan suunnittelu

Ennen ensimmäistä henkilökohtaista tapaamista Kilroyn edustajien kanssa oli alustavasti keskusteltu, että tutkimus projektia varten tehtäisiin Latinalaisessa Amerikassa. Tämä rajautui opinnäytetyöntekijöiden kielitaidon, kulttuurituntemuksen sekä mielenkiinnon perusteella. Ennen tapaamista opinnäytetyöntekijöiden suunnitelmana oli, että tutkimus tehtäisiin Perussa, Cuzcon kaupungissa. Toimeksiantajien tapaamisessa kuitenkin ilmeni, että Kilroylle on hyödyllisempää saada tietoa Buenos Airesin vapaaehtoisprojekteista, missä vapaaehtoistyötä tehdään enemmän. Lisäksi Cuzco sijaintinsa vuoksi olisi ollut haastava ensimmäistä kertaa Latinalaiseen Amerikkaan matkaavalle

korkeuserojen vuoksi. Vaarana olisi ollut sairastuminen, sillä neljä viikkoa on lyhyt aika sopeutua korkeaan ilmastoon.

Edellä mainituista syistä matkan kohteeksi valikoitui Buenos Aires. Valintaan vaikuttivat lisäksi edullisemmat lentoliput ja projektimaksut. Maaliskuussa 2014 sovittiin tapaaminen Minna Hämäläisen kanssa, jonka kanssa matkaa aloitettiin suunnittelemaan. Aluksi projekti rajattiin sosiaaliprojektiin. Sosiaaliprojektissa ei yleensä vaadita erityistaitoja, jonka takia se soveltui hyvin opinnäytetyöntekijöille. Projektiksi valittiin ”Assist Teachers In A Kindergarten”, jonka järjestää Voluntario Global yhteistyössä Milhouse Hostellin kanssa. Tässä projektissa työskennellään noin 40 lapsen kanssa päiväkodissa vähintään neljän viikon ajan. Lapset ovat iältään 3-5-vuotiaita ja työnkuvaan kuuluu heidän kanssaan leikkiminen, perustaitojen opettaminen, roolimallina toimiminen ja erilaisten aktiviteettien järjestäminen. Valittu projekti sijaitsee noin 30 minuutin matkan päästä valitusta hostellista, joten näin aikaa jää opinnäytetyön kirjoittamiseen. Toinen Buenos Airesin sosiaaliprojekteista olisi sijainnut 90 minuutin matkan päässä, jolloin päivästä olisi kulunut monta tuntia matkustamiseen. (Kilroy 2014c.)

Kyseinen projekti alkaa joka maanantai ja koska varaus tehtiin hyvissä ajoin jo maaliskuussa, oli päivämäärien valinnassa joustoa. Matkan ajankohdan valinnassa otettiin huomioon mahdollisuus kerätä budjettia kevään ja kesän aikana. Lisäksi tuli ottaa huomioon se, että aikaa jää riittävästi ohjeistuksen viimeistelyyn Suomeen paluun jälkeen. Projektin järjestäjät suosittelevat saapumaan Buenos Airesiin projektia edeltävänä perjantaina, jotta sopeutuminen uuteen kaupunkiin ja kulttuuriin sujuisi helpommin. Rahoituksen puutteellisuuden vuoksi vaihtelut lentolippujen hinnassa tuli myös ottaa huomioon. Edellä mainittujen asioiden perusteella matkan ajankohdaksi päätettiin 28.8.2014–5.10.2014, joista vapaaehtoistyötä tultiin tekemään neljä viikkoa. Näin opinnäytetyön viimeistelyyn, esitykseen ja kypsyysnäytteeseen jäisi aikaa reilu kuukausi. Matkan hinnaksi tuli noin 1700 euroa. Tämä hinta sisälsi lennot Helsinki-Buenos Aires-Helsinki välillä sekä kuukauden majoituksen hostellissa aamupaloineen, projektimaksun sekä muutaman aktiviteetin kaupunkiin tutustumiseksi.

5.3.2 Tutkimusmenetelmien valinta

Tutkimusmenetelmiksi kenttätööhön valittiin sekä haastattelu että havainnointi mahdollisimman monipuolisen aineiston saamiseksi. Haastattelu – ja havainnointilomakkeet pyrittiin tekemään tietoperustan pohjalta niin, että etenkin mahdollisia vapaaehtoistyön ongelmakohtia tulisi tarkkailtua kahdella eri tavalla. Tavoitteena oli se, että molemmat lomakkeet tukisivat toisiaan. Käyttämällä sekä havainnointia että haastattelua pyrittiin saamaan mahdollisimman todenmukaisia ja valideja vastauksia vertaamalla molempien menetelmien tuloksia toisiinsa. Tarkoituksena oli haastatella sekä havainnoida muita projektissa olevia vapaaehtoistyöntekijöitä.

Tietoperustan kolmannessa ja neljännessä luvussa esille nousi vapaaehtoistyön haasteita, ongelmia sekä positiivisia puolia, joita oli opinnäytetyön kannalta hyödyllistä tutkia ja tarkkailla. Tietoperustassa kerrottiin keinoista, joiden avulla voidaan saavuttaa kulttuurien välinen ymmärrys ja näin mahdollistaa vapaaehtoistyön positiiviset vaikutukset. Yksi esimerkki keinoista oli se, että vapaaehtoistyöntekijöiden tulee ymmärtää vapaaehtoistyöhön lähtemisen olevan oppimisprosessi elämyksellisen matkan sijaan.

Vieraan kulttuurin kunnioituksen puute, nuorten kypsyttömyys ja vääränlaiset odotukset olivat asioita, jotka tietoperustaa kirjoittaessa nousivat ongelmakohdiksi vapaaehtoismatkailusta puhuttaessa. Tämän vuoksi yhdeksi havainnoinnin kohteeksi valittiin, miten vapaaehtoistyöntekijät kunnioittavat paikallista kulttuuria. Lisäksi havainnoin tärkeäksi osaksi valittiin kielitaito. Kuten aikaisemmin on mainittu, vähäinen kielitaito voi aiheuttaa ongelmia kohteessa ja se on yksi merkittävimmistä tekijöistä vapaaehtoistyön onnistumisen kannalta. Tietoperustassa kävi ilmi lukuisia eri motiiveja, kuten kielitaidon hyödyntäminen ja unelman toteutuminen. Vääränlaiset motiivit voivat osaltaan aiheuttaa ongelmia paikallisessa yhteisössä.

Haastatteluiden kautta työhön saadaan lisäarvoa, jota kirjoista ja Internetistä ei löydy. Haastattelu onkin yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä, sillä haastattelulla on mahdollista kerätä melko nopeasti syvällistä tietoa kohteesta. Haastattelun avulla voidaan saada uusia ja erilaisia näkökulmia. On olemassa erilaisia haastattelumenetelmiä,

esimerkiksi avoin haastattelu ja strukturoitu haastattelu. Avoimella haastattelulla tarkoitetaan haastattelua, jossa haastateltava ja haastattelija keskustelevat aiheesta tai tutkimusongelmasta avoimesti. Strukturoitu haastattelu puolestaan on tarkasti määritelty etukäteen, sillä valmiiksi muotoillut kysymykset esitetään ennalta määrättyssä järjestyksessä. Puolistrukturoidussa haastattelussa on piirteitä sekä avoimesta että strukturoidusta haastattelusta. Kysymysten järjestystä ja muotoa ei tarvitse noudattaa yhtä tarkasti ja myös haastattelutilanteessa nousevia kysymyksiä voidaan esittää. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2010, 97.)

Tätä produktia varten valittiin puolistrukturoitu haastattelu. Haastattelulomakkeet tehtiin englanniksi vapaaehtoistyöntekijöiden kansainvälisten taustojen takia. Kyseinen menetelmä valittiin, jotta saataisiin objektiivinen näkökulma. Tavoitteena oli, että haastattelu toteutuisi samalla kaavalla kaikkien haastateltavien kanssa, mutta se jättäisi mahdollisuuden myös uusien näkökumien ilmaantumiselle. Haastattelut suunniteltiin tehtäväksi vapaaehtoistyön ohessa, joten avoimessa haastattelussa olisi ollut vaarana, että haastattelu jäisivät hyvin pinnalliseksi keskusteluksi tiedonkeruun sijaan. Toisaalta täysin strukturoidussa haastattelussa ongelmaksi olisi muodostunut se, ettei opinnäytetyöntekijöiden äidinkieli tai vastaajien äidinkieli ole englanti. Tämä olisi saattanut johtaa väärinymmärryksiin, sillä strukturoitu haastattelu ei anna tilaa spontaaneille kysymyksille ja tarkennuksille. Lisäksi kulttuurieroista johtuvien vastauksien tarkentaminen olisi jäänyt vajaaksi.

Haastattelulomakkeissa keskityttiin saamaan tietoa siitä, mikä nykyisessä vapaaehtoismatkan toimintamallissa toimii ja mitä tulee vielä kehittää. Haastattelulomake aloitettiin keräämällä haastateltavalta taustatiedot kuten koulutus- ja työtausta lasten kanssa. Haastatteluissa pyrittiin saamaan selville, miten he valmistautuivat matkaan varten; saivatko he esimerkiksi informaatiopaketin ennen matkalle lähtöä vai oliko tiedonhaku omatoimista. Lisäksi kysyttiin haastateltavien mielipidettä siitä, mikä Buenos Airesin projektissa on toimivaa ja mitä tulee kehittää. Tarkemmat kysymykset löytyvät liitteistä (Liite 2).

Havainnointi valittiin tutkimusmenetelmäksi tähän opinnäytetyöhön, koska se on toimiva keino saada erilaista tietoa esimerkiksi ihmisten käyttäytymisestä. Tutkimuksellinen havainnointi on systemaattista tarkkailua. Havainnointia voidaan käyttää itsenäisesti tai esimerkiksi haastattelun tukena selvittämään toimivatko ihmiset tavalla, jolla kertovat toimivansa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2010, 103.) Se mahdollistaa asioiden huomaamisen, jotka eivät välttämättä muuten tule ilmi. Havainnoinnin kautta pystytään tutkimaan myös nonverbaalista käytöstä, jota ei haastattelussa näy. Opinnäytetyöhön tehtävä havainnointi on osallistuvaa ja aktiivista eli tutkija voi itse vaikuttaa tilanteen kulkuun. Toisin sanoen hän on sekä osallistuja että seuraa toisten käyttäytymistä ja hänen läsnäolonsa on kaikkien tiedossa. Tärkeää on luoda luottamus havainnoitavien kanssa, jotta tilanne ei tunnu kiusalliselta ja jolloin myös lainalaisuudet ja rutinit tulevat selväksi. Usein havainnointi aloitetaan kokonaisvaltaisesti, jonka jälkeen ajan kanssa päästään havainnoimaan yksityiskohtia. Havainnoinnista pidetään kenttäpäiväkirjaa, joka lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Anttila 1998.)

Havainnointia varten tehtiin havainnointilomake, jonka avulla havainnointia oli mahdollista jäsentää. Lisäksi havainnointilomakkeen avulla oli tehokkaampaa keskittää havainnointi tälle tuotteille tärkeisiin näkökulmiin. Havainnointilomake löytyy liitteenä (Liite 3). Lomakkeen päätavoite oli saada mahdollisimman paljon tietoa siitä, mikä projektissa toimii ja mitä siinä voisi vielä kehittää. Havainnointilomake jaettiin kolmeen eri osa-alueeseen. Ensimmäisessä osiossa tarkkailtiin kohdealueen projektin eli vastaanottavan organisaation työntekijöiden osallistumista ja panosta projektiin sekä miten he kommunikoivat vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa. Osiossa keskityttiin siihen, miten he järjestävät perehdytyksen vapaaehtoistyöhön ja kuinka vapaaehtoismatkailijoita opastetaan projektin aikana. Myöhemmin arvioidaan perehdytyksen ja koulutuksen tasoa työn vaativuuteen nähden. Toisessa osiossa havainnointi keskittyi lapsiin. Tässä osiossa varsinkin kielitaidon merkitys painottui; oliko vapaaehtoismatkailijoiden kielitaito riittävä toimimaan lasten kanssa ja miten lapset suhtautuivat vapaaehtoistyöntekijöihin; näkykö lapsissa esimerkiksi kunnioituksen puutetta tai tarrautumista. Kolmannessa osiossa tarkasteltiin vapaaehtoistyöntekijöiden suhdetta päiväkodin työntekijöihin. Osiossa havainnoitiin esimerkiksi sitä, miten paljon vastuuta he antoivat vapaaehtoistyöntekijöille ja miten he ottivat heidät osaksi päiväkodin henkilökuntaa.

Viimeisen muotonsa havainnointilomake sai elokuussa 2014 Kilroy Finlandin edustajien tapaamisen jälkeen. Heidän palautteensa myötä lomakkeeseen tehtiin muutamia muutoksia, jotka koettiin ohjeistuksen kannalta tärkeiksi havainnoitaviksi asioiksi. Ohjeistukseen esimerkiksi lisättiin enemmän alakohtia tarkemman havainnoin suorittamiseksi.

5.4 Kenttäpäiväkirja

Kenttäpäiväkirja on kirjoitettu vapaaehtoisprojektissa tehdyistä havainnoista Argentiinassa, Buenos Airesissa 28.8.2014–4.10.2014 välisenä aikana. Ennen matkaa informaatia vapaaehtoistyöstä saatiin niukasti. Tietoa ei saatu esimerkiksi päivien pituudesta, lasten määrästä tai tarkemmin työnkuvasta. Paikan sijainti ja olosuhteet sekä henkilökunnan määrä jäi myös epäselväksi.

Vapaaehtoistyötä tehtiin 2-vuotiaiden sekä 4-vuotiaiden lasten kanssa ja työnkuvana oli avustaa päiväkodin työntekijöitä päivittäisissä rutiineissa. Päivät alkoivat aamupalan tarjoilulla puoli yhdeksältä, jonka jälkeen seurasi laulua tai leikkejä. Aamupalan jälkeen lapset menivät pienelle ulkotilalle leikkimään (Kuva 2.) sään salliessa. Ulkotila on pieni alue päiväkodin sisäpihalla, jota rajaa päiväkodin seinät sekä naapurin koiran häkki. Lapset menevät samoissa vaatteissa ulkotilalle kuin he ovat sisälläkin, sillä ulkotilan alusta on tekonurmelta näyttävää mattoa. Eri-ikäiset lapset käyvät ulkotilassa eri aikaan tilanpuutteen vuoksi. Ulkoilun jälkeen lapset askartelivat ja noin kello yksitoista alkoi lounas, jonka tarjoilu kuului työtehtäviin. Lounaan jälkeen lapsia autettiin käymään pesulla, jonka jälkeen he menivät päiväunille. Vapaaehtoisten työpäivät päättyivät noin kello kaksitoista lasten nukahdettua.



Kuva 2. Lapset leikkimässä ulkoalueella (Kontkanen, M. 2014)

Työ projektissa alkoi tutustumiskäynnillä päiväkotiiin. Päiväkoti sijaitsee ”hökkelikaupungissa” nimeltä Caracas, jossa asuu 20 000 perhettä. Koko Caracasin alueella on ainoastaan kaksi julkista päiväkotia. Koska päiväkotia sijaitsee kaupungin laitamilla (Kuva 3 ja Kuva 4), jossa monet huono-osaisemmat asuvat, vastaanottava organisaatio neuvoi jättämään arvoesineet, kuten kännykät ja rahat hostellille. Hostellilta matka bussilla kyseiseen kaupungin osaan kesti puoli tuntia, jonka jälkeen kävelyä päiväkodille tehdasalueen läpi oli noin 10 minuutin verran. Päiväkodin yhteydessä sijaitsee keittiö, jossa valmistetaan ruokaa lapsille ja alueen vähäosaisille. Keittiössä työskentelee arkipäivisin viidestä seitsemään naista. Tutustumisen aikana esiteltiin päiväkodin eri osat, kuten ulkoilutila, eri huoneet, kylpyhuoneet ja vanhempien lasten ruokailutila sekä henkilökunta. Päiväkoti on jaettu huoneisiin lasten iän mukaan. Yhdessä huoneessa on noin 20–30 lasta, ja koko päiväkodissa yhteensä 120 lasta. Ikä vaihtelee vauvoista esikouluikäisiin. Yhdessä huoneessa työskentelee kaksi naista, joista toinen on opettaja ja toinen on hänen avustajansa, joka usein on naapurustossa asuva äiti. Yhteensä henkilökuntaa on noin 10–15 henkilöä.



Kuva 3. Päiväkodin sisäänkäynti (Saarinen, T. 2014)



Kuva 4. Päiväkodin lähialuetta (Kontkanen, M. 2014)

Alkuperäisen suunnitelman mukaan oli tarkoitus havainnoida sekä haastatella muita vapaaehtoistyöntekijöitä projektissa. Tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista, sillä muita vapaaehtoistyöntekijöitä ei ollut kyseisessä päiväkodissa. Tämän takia haastatteluita ei pystytty toteuttamaan ja havainnointi päädyttiin tekemään subjektiivisemmin omien kokemusten ja havainnointien perusteella. Havainnointi on jaettu kolmeen eri osa-alueeseen:

vastaanottavan organisaation toimintaan, lasten käyttäytymiseen ja opettajien toimintaan.

5.4.1 Ensimmäinen viikko

Vastaanottava organisaatio: Vastaanottava organisaatio ilmoitti sähköpostitse tapaamispaikan- ja ajan informaatiotilaisuudesta Argentiinassa, joka järjestettiin ensimmäisenä maanantaina saapumisen jälkeen kaikille vapaaehtoistyöprojektin aloittaville. Tilaisuudessa käsiteltiin, mitä vapaaehtoistyö on, mitä vapaaehtoistyöntekijöiltä odotetaan, selitettiin organisaation toimintaa ja lopuksi kerrottiin, mikä kukin vapaaehtoismatkailija tulee tekemään. Lisäksi tilaisuudessa sovittiin tutustumispäivän aikataulu.

Lasten käyttäytyminen: Ensimmäisenä virallisena työpäivänä tutustuttiin lapsiin ja paikan rutiineihin. Työtehtäviä olivat muun muassa lasten kanssa leikkiminen, aamupalan ja lounaan kattamisessa avustaminen sekä syömisessä ja siivoamisessa tukeminen. Lisäksi tehtäviin kuului avustaminen pukemisessa ja vessassa käymisessä. Lapset leikkivät esimerkiksi puupalikoilla ja piirtelivät. Sekä kaksi- että neljävuotiaiden ryhmässä oli muutama lapsi, jotka eivät ottaneet kontaktia samalla tavalla kuin muut lapset.

Opettajien toiminta: Päiväkodissa kukaan ei puhunut englantia, joten kommunikointi tapahtui kokonaan espanjan kielen ja eleiden avulla. Paikalla oli aina vähintään yksi opettaja. Opettajat eivät ottaneet kovinkaan paljon kontaktia vapaaehtoistyöntekijöihin.

Ensimmäisen viikon aikana töitä tehtiin myös soppakeittiössä, jossa tehtävänä oli vihannesten viipalointi ja pilkkominen.

5.4.2 Toinen viikko

Vastaanottava organisaatio: Vastaanottava organisaatio lähetti monia sähköposteja koskien päiväkotien mahdollisia poikkeavia aukioloaikoja sekä viestejä vapaaehtoistyöntekijöille tarkoitetuista virkistystilaisuuksista.

Lasten käyttäytyminen: Lapset ottivat entistä enemmän kontaktia. He esimerkiksi tulivat pyytämään vapaaehtoistyöntekijöitä leikkimään pehmoleluilla. Vapaaehtoistyöntekijöillä oli enemmän auktoriteettia mitä tulee lasten kanssa toimimiseen. Osa lapsista käyttäytyi uhmakkaammin, joka ilmeni varsinkin lapsia komennettaessa. Lapset eivät esimerkiksi luovuttaneet leluja, joita oltiin siivoamassa pois tai he toistuvasti nousivat penkille seisomaan.

Opettajien toiminta: Opettajat antoivat enemmän vastuuta vapaaehtoistyöntekijöille esimerkiksi jättämällä lapset yksin vapaaehtoistyöntekijän valvottaviksi. Opettajat ottivat hiukan enemmän kontaktia vapaaehtoistyöntekijään yrittämällä keskustella.

5.4.3 Kolmas viikko

Vastaanottava organisaatio: Vastaanottava organisaatio lähetti kyselyn parantaakseen toimintaansa. Kysymykset koskivat kokemuksia esimerkiksi hakemusprosessista, ensimmäisestä informaatiotilaisuudesta sekä projektista kokonaisuudessaan.

Lasten käyttäytyminen: Lapset luottivat yhä enemmän vapaaehtoistyöntekijöihin ja kunnioittivat heitä samalla tavalla kuin vakituisia opettajia. Lapset koettelivat vapaaehtoistyöntekijöitä yhä uhmakkaammin, mutta osoittivat myös kiintymystään esimerkiksi halaamalla. Lisäksi muutamat pojat juoksivat joka aamu halaamaan vapaaehtoistyöntekijöitä heidän saapuessaan töihin. Leikit vaihtelivat pehmoleluilla leikkimisestä maalaukseen (Kuva 5). Lelut ja maalausvälineet olivat kodin käyttötarvikkeita.



Kuva 5. Lapset leikkimässä pehmoleluilla ja kodin käyttötavaroilla (Saarinen, T. 2014)

Opettajien toiminta: Opettajat ottivat vapaaehtoistyöntekijöitä enemmän huomioon. He tarjosivat kahvia ja teetä sekä keskustelivat vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa.

5.4.4 Neljäs viikko

Vastaanottava organisaatio: Vastaanottava organisaatio halusi tavata viimeisen työpäivän jälkeen kysyäksään prosessista ja kokemuksista. Tapaaminen ei sopinut vapaaehtoistyöntekijöiden aikatauluun, joten sitä ei järjestetty. Vapaaehtoistyöntekijöitä pyydettiin kuitenkin täyttämään kysely sähköisesti.

Lasten käyttäytyminen: Lapset osoittivat kiintymystään yhä enemmän ja alkoivat kilpailemaan vapaaehtoistyöntekijöiden huomiosta. Tämä näkyi esimerkiksi ulkoalueella liukumäessä, jossa lapset tönivät toisiaan päästääkseen laskemaan liukumäkeä, jota vapaaehtoistyöntekijä valvoi. He eivät tienneet, että kyseessä oli viimeinen viikko, jolloin vapaaehtoistyöntekijät ovat heidän kanssaan. Lapset tottelivat vapaaehtoistyöntekijöitä samalla tavalla kuin vakituksia työntekijöitä.

Opettajien toiminta: Opettajat ottivat vapaaehtoistyöntekijöitä yhä enemmän huomioon. He esimerkiksi tarjosivat kahvin kanssa omia eväitään. Lisäksi he avasivat lasten perhetaustoja.

5.4.5 Havainnointien analysointi sekä omat kokemukset

Ennen matkalle lähtöä meillä ei ollut tarkkaa tietoa, minkälaista työtä ja minkälaisissa olosuhteissa tulemme työskentelemään. Meillä ei ollut odotuksia vaan lähdimme matkaan avoimin mielin. Ensimmäisen tapaamisen jälkeen vastaanottavan organisaation kanssa meillä oli selkeämpi kuva siitä, mitä meiltä odotetaan ja mihin varautua. Tapaamisessa ei käsitelty erityisen paljoa työnkuvaa vaan painotettiin sitä, että olemme siellä oppimassa eikä kielitaidolla ole niin suurta painoarvoa. Perehdytyksen taso tapaamisessa jäi hyvin vähäiseksi, sillä tapaaminen painotti yleisesti vapaaehtoistyön piirteitä. Yllätyimme kuitenkin siitä, että saimme itse valita, kuinka monta tuntia viikossa työskentelemme. Sovimme, että työskentelemme tiistaista perjantaihin noin neljä tuntia päivässä. Meille kerrottiin, että meitä ennen kyseissä päiväkodissa oli ollut mukana vain yksi vapaaehtoistyöntekijä, joten kokemus oli myös päiväkodin työntekijöille uusi.

Vaikka olimme varautuneet siihen, että työskentelemme huonommalla alueella, yllätyimme, miten huonolla alueella päiväkotia sijaitsee. Meitä oli neuvottu jättämään arvoesineet kotiin ja ymmärsimme täysin miksi, kun kävelimme päiväkodille ensimmäisen kerran. Päiväkodin edessä oli aina kulkukoiria ja toisinaan ne pääsivät myös porteista tiloihin, joissa lapset söivät ja leikkivät. Suomalaiseen päiväkotiin verrattuna tilat olivat likaiset ja ahtaat niin monelle lapselle. Positiivista oli kuitenkin huomata, että tiloista oli yritetty tehdä viihtyisiä. Seinillä oli maalauksia ja värejä oli käytetty runsaasti. Lisäksi joka päivä lapset saivat leikkiä eri leluilla. Vaikka lelut olivat usein nuhjuisia ja vanhoja (Kuva 6.), kaikki lapset leikkivät niillä innoissaan yhtenä ryhmänä.

Ensimmäiset päivät sujuivat hyvin ja meidät otettiin hyvin vastaan. Päiväkodin henkilökunta vaikutti olevan hyvin kiitollisia avustamme ja lapset innoissaan saadessaan uusia ihmisiä leikkimään heidän kanssaan. Lapset eivät epäröineet esimerkiksi ottaa kädestä kiinni tai halailla lukuun ottamatta muutamia lapsia. Jotkut lapsista eristäytyivät muista

lapsista eivätkä ottaneet aina osaa leikkeihin tai purkivat kiukkuaan esimerkiksi heittämällä tavaroita ja jättäen pyyntöjä huomioimatta. Emme kokeneet lasten käytöksen johtuvan meistä vaan uskomme käytöksen johtuvan kotona olevista ongelmista. Koska olimme vasta toiset vapaaehtoistyöntekijät kyseisessä päiväkodissa, ei lasten käytöksestä pystynyt huomaamaan vapaaehtoistyöntekijöiden vaikutusta pidemmällä aikavälillä. Nuorempien ryhmässä kielitaidon puute ei tuottanut huomattavia haasteita, sillä osa lapsista ei osannut vielä puhua, mutta vanhempien lasten kanssa kommunikaatiota olisi helpottanut sujuvampi espanja. Ohjaajien kanssa käytettiin pääsääntöisesti elekieltä sekä espanjan alkeita. Yksi hoitaja kuitenkin ymmärsi hieman englantia.

Toisen viikon aikana koimme päässeemme enemmän mukaan päiväkodin rutiineihin ja toimintaan. Tunsimme olomme varmemmiksi lasten suhteen. Koimme, että pystyimme ohjaamaan lapsia rohkeammin ja että meitä kuunneltiin enemmän. Kielimuuri aiheutti edelleen haasteita. Olimme kuitenkin jo oppineet tuntemaan päivän rutiinit, joten pystyimme kommunikoimaan helpommin eleiden avulla. Lisäksi huomasimme, kuinka lapset alkoivat luottamaan meihin entistä paremmin. Tämä näkyi lasten käyttäytymisessä esimerkiksi siinä, että ujommatkin lapset hakeutuivat seuraamme ja lapset vaikuttivat kunnioittavan meitä. He alkoivat selvästi pitämään meistä ja jopa kilpailemaan huomiotamme. Kilpailu näkyi enemmän kiintymyksen osoittamisena kuin kinastelemisella toisten lasten kanssa. Esimerkiksi, kun yksi lapsi istui sylissä ja antoi halauksia, toiset lapset halusivat tehdä samalla tavalla. Lapset myös tottelivat meitä paremmin, vaikka emme korottaneet ääntämme samoin kuin vakituiset opettajat. Lisäksi lapset ottivat meihin enemmän kontaktia erilaisissa tilanteissa, eikä vain leikkiessään. Lapset ilmoittivat esimerkiksi vessaan menemisestä meille, kun aikaisemmin he ilmoittivat ainoastaan vakituksille opettajille.

Kuukauden lopussa tuntui, että olimme päässeet osaksi yhteisöä ja että meitä kohdeltiin samalla tavalla kuin vakituksiakin työntekijöitä. Olimme myös saavuttaneet opettajien luottamuksen, sillä he kertoivat lasten perhetaustoista. Oli yllättävää kuulla, että niin monen lapsen perheessä on ongelmia esimerkiksi alkoholismia, väkivaltaisuutta ja huumeidenväkäyttöä. Olimme varautuneet siihen, että lapset tulevat köyhistä oloista, mutta emme siihen, että lähes kaikkien perheiden keskuudessa on ongelmia. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, että joidenkin lasten hygieniä ei ollut samalla tasolla muiden lasten

kanssa. Lisäksi huonoimmista oloista tulevat lapset tarrautuivat meihin enemmän kuin muut. Eräs poika piti esimerkiksi kädestä kiinni lähes koko päivän. Lapset eivät siis selkeästi saa tarpeeksi huomiota kotonaan eikä kahden ohjaajan aika riitä kaikille. Koimme tehneemme hyvää ja auttaneemme niin ohjaajia kuin lapsiakin.

Koimme, että vastaanottava organisaatio huolehti hyvin informaatiokulusta ja positii- vista oli myös, että vapaaehtoistyöntekijöille järjestettiin vapaa-ajalla yhteishenkeä ko- hottavaa toimintaa. Meistä oli kuitenkin omituista, että pakollista lopputapaamista ei järjestetty sen takia, että aikataulumme menivät ristiin yhden päivän osalta. Yritimme ehdottaa toista ajankohtaa, mutta meille ilmoitettiin, ettei ole ongelma, vaikka emme päässeet tapaamiseen.

Kokonaisuudessaan kaikki sujui hyvin. Kokemus oli meille hyvin palkitseva ja opimme neljän viikon aikana paljon. Huomasimme, että Kilroy Finlandin ja Voluntario Globalin välillä oli hieman erilaisia ohjeita ja tietoja projektista. Nämä eroavaisuudet on koottu taulukkoon 2.

Taulukko 2. Lähettävän ja vastaanottavan organisaation näkökulmat vapaaehtoismat- kailuun

Kilroy Finland	Voluntario Global
Kielitaito olennainen- tärkeää osata edes al- keet	Asenne ratkaisee- opettajat varautuneet, ettei- vät vapaaehtoistyöntekijät puhu espanjaa - eleet, leikki apuna
Aikaisempi kokemus lasten kanssa suotavaa	Vapaaehtoistyöntekijät projektissa oppimassa
Avoin ja joustava asenne tärkeintä	Turhautuminen uusiin tilanteisiin luonnollista
Vapaaehtoistyö tärkeää auttamisen kannalta	Vapaaehtoistyön tärkeä osa on itse oppia toi- sesta kulttuurista
Työajat kerrotaan paikan päällä kohteessa	Työajat saa itse päättää
Työ 3-5-vuotiaiden lasten kanssa	Työ joko 2-vuotiaiden tai 4-vuotiaiden kanssa

Kuten taulukosta 2. näkyy, Kilroy painotti kielitaitoa sekä motivaatiota työskennellä las- ten kanssa, kun taas Voluntario Global painotti vapaaehtoistyötä oppimisprosessina. Kilroyn näkökulma tuntuu perinteiseltä näkökulmalta työhön; on tärkeää, että vapaaeh- toismatkailijoilla on kokemusta projektin töistä sekä kielitaitoa ja avoin sekä joustava

asenne. Voluntario Global puolestaan halusi vapaaehtoismatkailijan ymmärtävän, että heille tärkeintä on se, että vapaaehtoismatkailija saa hyvän kokemuksen ja oppii tuntemaan Argentiinaa ja sen ihmisiä.

5.5 Ohjeistuksen kirjoittaminen ja testaus

Sisällön kirjoittaminen aloitettiin lokakuun alussa havainnointien puhtaaksi kirjoittamisella. Koska Kilroy Finlandille oli hyödyllisintä saada ohjeistus, joka auttaisi mahdollisia asiakkaita päättämään, onko vapaaehtoismatka heille oikea vaihtoehto, ohjeistus päätettiin jakaa kahteen osioon. Ensimmäinen osio keskittyy siihen, mitä luonteenpiirteitä vapaaehtoismatkailija tarvitsee ja mihin hänen tulee varautua. Osio on rakennettu kysymysten kautta, joihin mahdollinen vapaaehtoismatkailija vastaa lukiessaan eteenpäin. Kysymyksen jälkeen selitetään, mitä ominaisuudet vapaaehtoismatkailussa tarkoittavat ja niitä havainnollistetaan esimerkein.

Toinen osio puolestaan painottaa, mitä vapaaehtoismatkailijan tulee ottaa huomioon paikan päällä. Myös tätä osiota päätettiin havainnollistaa esimerkein opinnäytetyöntekijöiden kokemusten perusteella. Käytännön esimerkit koettiin tärkeäksi, sillä ne kuvaavat juuri vapaaehtoismatkailua ja sen tuomia haasteita. Tarkoitus on, että mahdollinen vapaaehtoismatkailija vastaa aluksi ensimmäisen osion kysymyksiin ja mikäli hän kokee, että vapaaehtoismatkailu sopii hänelle, hän jatkaa lukemista seuraavaan osioon.

Lokakuun lopussa tapaamisessa toimeksiantajan, Kilroy Finlandin, edustajien kanssa käytiin läpi alustavaa ohjeistusta. Toimeksiantajan mielestä ohjeistuksen suora, mutta samalla todenmukaisen kuvan vapaaehtoistyöstä antava teksti sopi hyvin heidän tarpeisiinsa. Ohjeistuksen rakenne ja jäsentely miellyttivät heitä. Konkreettiset esimerkit saivat kiitosta ja niitä toivottiin lisää. Ensimmäisen osion kysymykset koettiin hyödyllisiksi, sillä niitä olisi mahdollista käyttää myös haastattellessa mahdollisia vapaaehtoismatkalle lähteviä. Kielen muokkaamista ja yksityiskohtien hiomista lukuun ottamatta ei suurempia muutoksia ohjeistukseen toivottu. Toimeksiantajan palaute lopullisesta ohjeistuksesta löytyy liitteenä työn lopusta (Liite 6).

Ohjeistus testattiin marraskuun alussa HAAGA-HELIAN kolmannen vuoden opiskelijoilla. Kyseessä oli 18 hengen kansainvälinen ryhmä ja kurssi, jossa opiskeltiin vastuullista liikkeenjohtoa. Ohjeistuksen testauksen tavoite oli saada selville, onko ohjeistus selkeä, ymmärrettävä ja minkälaisen kuvan se antaa vapaaehtoismatkailusta.

Ohjeistuksen testausta varten tehtiin kyselylomake, joka koostui viidestä kysymystä. Lomake on liitteenä työn lopussa (Liite 4). Ensimmäinen kysymys käsitteli vastaajien tuntemusta vapaaehtoistyöstä; kuuluivatko he testauksen aikana ensimmäistä kertaa vapaaehtoismatkailusta vai oliko se heille jo tuttua. Tämä kysymys valittiin, jotta huomattaisiin, vaikuttaako vapaaehtoismatkailun tuntemus siihen, miten vastaaja ymmärtää ohjeistuksen. Seuraavaksi kysyttiin, oliko ohjeistus kielellisesti ymmärrettävä ja tarpeeksi informatiivinen. Nämä asiat haluttiin selvittää, jotta ohjeistukseen ei jäisi epäselviä kohtia. Oli tärkeää saada myös sellaisten henkilöiden mielipiteet, jotka eivät ole olleet vapaaehtoistyössä, sillä jotkin asiat saattavat tuntua itsestään selviltä vapaaehtoistyössä olleille. Lopuksi selvitettiin, mitä mieltä käytännön esimerkeistä oltiin ja millaisen kuvan vastaajat saivat vapaaehtoistyöstä. Ohjeistuksen tarkoitus on antaa hyvin konkreettisesti realistinen kuva vapaaehtoismatkailusta. Viimeisillä kysymyksillä pyrittiin selvittämään, onnistuttiinko tässä, sekä saivatko vastaajat todenmukaisen kuvan siitä, millaista vapaaehtoistyö kokonaisuudessa on.

5.6 Ohjeistuksen viimeistely

Suurin osa vastaajista oli kuullut vapaaehtoismatkailusta, mutta ei tiennyt siitä paljoa. Muutama oli itse tehnyt vapaaehtoistyötä. Vastaajien mielipiteet ohjeistuksesta vaihtelivat. Osa koki ohjeistuksen hyvin selkeäksi ja käytännön esimerkit hyödylliseksi kun taas joidenkin mielestä esimerkit olivat lapsellisia ja käsittelivät liikaa vapaaehtoistyötä päiväkodissa. Suurin osa kuitenkin piti konkreettisia esimerkkejä hyvinä. Luettuaan ohjeistuksen läpi monet vastaajat kokivat saaneensa realistisen kuvan vapaaehtoismatkailusta. Ohjeistus antoi heidän mielestään kuvan vapaaehtoismatkailusta haastavana, erilaisena ja palkitsevana matkailun muotona.

Testauksesta saadun palautteen jälkeen ohjeistukseen tehtiin joitakin muutoksia. Koska mielipiteet ohjeistuksesta vaihtelivat suuresti, päätettiin muutoksia tehdä lähinnä niiden

kohtien osalta, jotka toistuivat useimmissa vastauksissa. Osa vastaajista koki, että ohjeistuksessa oli toistoa, joten lauseita poistettiin ja kappaleita muokattiin. Esimerkiksi ”Learn and Respect” kohdat yhdistettiin. Lisäksi vastaajat toivoivat enemmän sisältöä riskeistä käsittelevään osaan. Tämän vuoksi riskeihin lisättiin muistutus matkavakuutuksen ja rokotusten tärkeydestä, sillä kehittyvissä maissa hygienian taso ei ole sama kuin Pohjoismaissa. Lisäksi kohtaan ” Familiarise yourself with new culture and habits” vaihdettiin käytännönläheisempi esimerkki eri kulttuurien tavoista, sillä vastaajien mielestä aikaisempi esimerkki oli irrallinen ja epäselvä. Pääsääntöisesti ohjeistuksen kieli ja sanavalinnat koettiin hyväksi, mutta sujuvamman kielen ja kieliopin tarkistamiseksi ohjeistus lähetettiin vielä äidinkielenään englantia puhuvan tarkistettavaksi. Kieliasun tarkastuksen myötä ohjeistukseen tehtiin vielä pieniä muutoksia.

Kilroyn markkinointiosasto muotoili ohjeistuksen ulkoasun. Näin sitä saatiin Kilroyn brändin mukainen ja muuta materiaalia vastaava. Muotoilu tapahtui vasta marraskuun 2014 jälkeen, joten lopullista versiota ei ole liitteenä työssä. Ohjeistuksen sisältö on kuitenkin sama.

6 Pohdinta ja johtopäätökset

Vuonna 2005 vapaaehtoismatkailun markkina-arvo oli noin kuusi miljardia euroa ja vuoteen 2010 mennessä sen arvo kasvoi noin 25 miljardiin euroon (Fee & Mdee 2011, 223–224). Sen suosio on siis selkeästi kasvussa. Toisaalta tämä on tarkoittanut myös sitä, että osa ihmisistä on lähtenyt vapaaehtoismatkalle vääristä syistä esimerkiksi sen takia, että se on trendi. Tämän vuoksi toimeksiantaja koki hyödylliseksi ohjeistuksen tekemisen, sillä suurimmat haasteet vapaaehtoismatkailussa heille liittyivät siihen, että ihmisten kuva vapaaehtoismatkailusta ei vastannut todellisuutta. Tästä syystä he toivoivat ohjeistusta, jonka he voivat antaa vapaaehtoismatkaa harkitsevalle luettavaksi ennen lopullista päätöksen tekoa. Ohjeistus vastaa moniin kysymyksiin vapaaehtoistyön luonteesta ja vaatimuksista sekä antaa konkreettisia esimerkkejä, joten matkaa harkitseva saa todenmukaisen kuvan matkasta. Mielestämme ohjeistuksen teko oli ajankohtaista ja tärkeää vapaaehtoisten määrän kasvun vuoksi sekä toimeksiantajalle että vapaaehtoismatkalle lähteville.

Tietoperustaa kirjoittaessamme koimme haastavaksi lähteiden löytämisen. Monet hyvät lähteet eivät olleet suoraan saatavilla, vaan jouduimme käyttämään toissijaisia lähteitä. Lisäksi lähteet olivat suurimmaksi osaksi englanniksi. Nämä asiat toivat haastetta itse työn kirjoittamiseen ja se vaikutti varmasti myös siihen, millaiseksi tietoperustamme muotoutui. Toisaalta se, että lähteitä oli vaikeasti saatavilla, kertoo siitä, ettei aihetta ole tutkittu kovinkaan paljoa. Tämä vahvisti näkemystämme hyvästä aiheen valinnasta.

Vroomin odotusteoriaan (1964) perustuen matkailijan odotukset ja etukäteen saatu tieto matkakohdeesta vaikuttavat matkakokemukseen. Sen mukaan matkailija on tyytyväinen, mikäli kohde ja matkustuskokemus vastaavat hänen odotuksiaan tai odotukset ylittyvät. (Andereck 2011, 130–131.) Tämä on yksi syy sille, miksi halusimme painottaa vapaaehtoistyön vaativuutta ja haasteita ohjeistuksessamme. Vaikka vapaaehtoismatka on kokemuksena usein erityinen, siihen kuuluu tavallisesta pakettimatkasta poikkeavia asioita, jotka eivät ole aina miellyttäviä. Tämän vuoksi on parempi, mikäli vapaaehtoistyöhön lähtevällä ei ole valtavia odotuksia ja selkeää visiota siitä, mitä kaikkea tulee tapahtumaan. Siksi ohjeistuksessa painotetaan, että vapaaehtoismatkalle lähtevän tulisi varautua yllätyksiin ja ottaa avoimena uudet kokemukset ja haasteet vastaan.

Ohjeistus vastaa hyvin myös muita tietoperustassa esille tulleita asioita. Feen ja Mdeen (2011, 229–230) mukaan, mitä pidempään vapaaehtoistyöntekijä on kohteessa, sitä enemmän työnteke hyödyttää paikallista yhteisöä ja tätä on painotettu ohjeistuksessa. Lisäksi ohjeistuksessa on korostettu varautumaan ja sopeutumaan yllätyksiin sekä vaatimpiin asuin olosuhteisiin, joista esimerkiksi Kilroyn vapaaehtoistyöspesialisti huomautti (Hämäläinen 7.2.2014). Yksi vapaaehtoismatkailun suurimmista haasteista on kulttuuritörmäykset sekä vapaaehtoisten vähäinen kunnioitus paikallista kulttuuria ja yhteisöä kohtaan. Esimerkiksi Robinsonin ja Bonifacen (1999) mukaan matkailijat voivat väheksyä ja jättää huomioimatta ympäristöä sekä sortua epäkunnioittavaan ja kulttuurillisesti tunteettomaan käytökseen, joka usein johtaa paikallisten hermostumiseen (Wearing & Grabowski 2011, 198). Tämän vuoksi ohjeistukseen kirjoitettiin täysin oma kappaleensa ”Learn and respect”, jossa painotetaan, että vapaaehtoismatkailu on sekä uudesta kulttuurista oppimista että sen kunnioittamista. Toisaalta ohjeistuksessa on korostettu vapaaehtoismatkailun hyviä puolia. McGeheen ja Andereckin (2008, 22) mukaan parhaimmillaan vapaaehtoismatka johtaa siihen, että vapaaehtoistyöntekijä on valvutuneempi ympäristö- ja ihmisoikeusasioita.

Tietoperustassa kerrottiin, että vapaaehtoismatkailu voi olla tehokasta, tehotonta tai hyväksikäyttävää riippuen siitä, miten se kohdealueella toimii. Koimme, että projektissa johon itse osallistuimme vapaaehtoistyö toimi tehokkaasti. Paikallinen vastaanottava organisaatio esimerkiksi kertoi alkutapaamisessa meille, miten heille maksamamme projektimaksu jakaantuu. Lisäksi projektit ovat pitkäaikaisia ja niitä kehitetään jatkuvasti. Kyseisen organisaation päiväkodeissa ja orpokodeissa työskentelee paikallisia henkilöitä ja vapaaehtoistyöntekijät avustavat heitä.

Mielestämme tietoperusta ja omat kokemuksemme vapaaehtoistyöstä vastasivat toisiinsa melko hyvin. Tietoperustassa esimerkiksi käsiteltiin vapaaehtoistyötä oppimisprosessina, mitä vastaanottava organisaatio eli Voluntario Global painotti Buenos Airesissa. Kilroy Finland kuitenkin korosti vapaaehtoistyöntekijän motivaatiota ja kykyä auttaa. Kuten Pearce ja Coghan (2008) huomasivat tutkimuksessaan, on lähettävien organisaatioiden haaste kyky rekrytoida, kouluttaa ja sitouttaa vapaaehtoistyöntekijöitä.

Heidän mukaan ratkaisu saattaisi olla strategisempi lähestymistapa vapaaehtoistyöntekijöiden johtamiseen, mitä mielestämme Kilroyn näkökulma edustaa. (Pearce & Coghlan 2008, 138–139.) Mielestämme on hyvä, että Kilroy vaatii asiakkailtaan enemmän kuin vastaanottava organisaatio. Halusimme kuitenkin yhdistää Kilroy Finlandin näkökulmaan sekä ohjeistukseen enemmän oppimisprosessia pelkän työnteon korostamisen lisäksi. Tämä tukee myös Raymondin ja Hallin (2008) näkemystä siitä, että vapaaehtoismatkailua tulisi painottaa oppimisprosessina elämyksien lisäksi. Lisäksi heidän mukaansa kulttuurista kanssakäymistä tulee helpottaa vapaaehtoistyöntekijän ja paikallisen yhteisön välillä. (Raymond & Hall 2008, 138–139.)

Havainnointi toimi mielestämme tutkimusmenetelmänä hyvin ja se toimi tärkeänä pohjana ohjeistukselle. Muiden vapaaehtoisten puuttuminen muodostui kuitenkin haasteeksi myös tässä tutkimusmenetelmässä. Yksi havainnoinnin tärkeistä osatekijöistä oli olla objektiivinen, joten oman käyttäytymisen havainnointi ja vaikutus lapsiin oli vaikeampaa kuin toisten vapaaehtoistyöntekijöiden havainnointi olisi ollut. Mikäli opinnäyte työ olisi ollut tutkimustyyppinen, olisi havainnoinnin luotettavuus ollut heikompi. Koska kyseessä on produkti, ei produktin luotettavuus ole kyseenalainen. Muiden vapaaehtoistyöntekijöiden havainnointi olisi kuitenkin tuonut syvällisempää ja monipuolisempaa tietoa.

Alkuperäisen projektisuunnitelman tavoitteena oli myös haastatella muita vapaaehtoistyöntekijöitä, mutta tämä ei ollut mahdollista muiden vapaaehtoistyöntekijöiden puuttumisen vuoksi. Mikäli projektin työstöön olisi jäänyt enemmän aikaa Argentiinasta paluun jälkeen, olisimme pyrkineet toteuttamaan haastattelut Suomessa. Olisimme voineet esimerkiksi pyytää Kilroyta vapaaehtoistyössä jo olleiden henkilöiden yhteystietoja ja haastatella heitä. Koska emme olleet varmoja kuinka paljon lisäarvoa haastattelut olisivat tuoneet ja aikataulu oli tiukka, päätimme asettaa pääpainon havainnoinnin ja tietoperustan analysoimiselle. Mikäli emme olisi itse tehneet vapaaehtoistyötä, olisivat haastattelut olleet merkittävästi tärkeämpiä. Muuten ohjeistus olisi perustunut ainoastaan tietoperustaan eikä ohjeistus olisi ollut tarpeeksi käytännönläheinen. Koska teimme itse vapaaehtoistyötä ja saimme konkreettisia kokemuksia, emme koe, että haastatteluiden puute vaikuttaa merkittävästi lopputulokseen.

Ohjeistuksen testaajien vastauksista kävi ilmi, että monet kokivat ohjeistuksen antavan realistisen kuvan vapaaehtoismatkailusta. Lähes kaikki vastaajat kertoivat saaneensa kuvan, että vapaaehtoismatkailu on haastavaa ja jopa rankkaa, mutta todella palkitsevaa. Tavoitteenamme oli, että ohjeistus antaisi todenmukaisen kuvan vapaaehtoismatkailusta ja se karsisi henkilöt, jotka eivät ole tarpeeksi motivoituneita. Näin ihmiset, joille vapaaehtoismatkailu ei ole sopivin vaihtoehto, voidaan ohjata muunlaisten matkojen pariin. Ohjeistuksen testauksen tulosten perusteella tässä onnistuttiin erinomaisesti. Ohjeistuksen testaus oli kuitenkin haastavaa, sillä mielipiteet sen toimivuudesta jakautuivat suuresti. Koska ohjeistus on tarkoitettu luettavaksi henkilölle, joka on jo kiinnostunut vapaaehtoismatkailusta, ei testausryhmä ollut ihanteellinen. Joidenkin ihmisten negatiivisempi kuva vapaaehtoismatkailusta ja testaus luokkatilanteessa, jossa vastaaminen oli pakollista, saattoivat vaikuttaa osaan vastauksista. Hyödyllisempää ja kriittisempää palautetta olisi voinut saada, jos testiryhmänä olisi ollut vapaaehtoismatkailusta kiinnostuneita tai jo vapaaehtoismatkalla olleita henkilöitä. Mikäli testiryhmänä olisi toiminut jo vapaaehtoismatkalla olleita henkilöitä, olisimme pystyneet vertailemaan heidän kokemuksia omiimme. Tällä tavoin olisi saattanut myös ilmetä asioita, joita me emme kokeneet.

Opinnäytetyön suurimmiksi haasteiksi muodostuivat muiden vapaaehtoistyöntekijöiden puuttuminen projektista ja ajankäyttö, vaikka opinnäytetyön kirjoittamiseen ja projektin suunnitteluun oli aikaa yli vuosi. Tämä johtui siitä, että vasta lähempänä lähtöä Argentiinaan huomattiin, että monet tekijät olivat sidoksissa Argentiinassa kerättäviin tietoihin. Tämän takia pystyimme kirjoittamaan vähemmän opinnäytetyötä ennen matkaa, kuin alun perin olimme suunnitelleet. Vapaaehtoismatka olisi pitänyt ajoittaa aikaisemmaksi, jotta esimerkiksi haastatteluihin liittyvä riski olisi saatu minimoitua. Tämän vuoksi alkuperäiseen projektisuunnitelmaan tuli muutoksia eri osatekijöiden, kuten aikataulun tarkentuessa. Alun perin tavoitteena oli suunnitella myös ohjeistuksen ulkoasu, mutta toimeksiantaja halusi suunnitella ulkoasun itse, jotta se olisi yhtenevä heidän brändinsä kanssa.

Pyrimme kirjoittamaan ohjeistuksen niin, että sitä voi käyttää maanosasta ja projektista huolimatta. Näin toimeksiantaja saa siitä kaiken hyödyn irti. Onnistuimme kuvaamaan käytännön esimerkein vapaaehtoismatkailua melko monipuolisesti. Ohjeistuksesta olisi

tullut entistä paremmin hyödynnettävissä oleva, mikäli esimerkit olisivat olleet laajemmin erilaisiin projekteihin ja kohteisiin liittyen. Jos ohjeistus olisi tehty esimerkiksi Afrikassa rakennusprojektissa, sen sisältö olisi saattanut olla hieman erilainen. Yhdistämällä kokemuksia erilaisista projekteista ja kohteista ohjeistukseen olisi saatu tarkempia ja vaihtelevampia esimerkkejä. Nyt suurin osa työhön liittyvistä esimerkeistä on lasten kanssa toimimisesta. Halusimme kuitenkin kirjoittaa omista kokemuksistamme selkeitä, konkreettisia esimerkkejä, jotta ohjeistus ei olisi jäänyt pinnalliseksi yleismaailmalliseksi. Yleismaailmallista tietoa on jo löydettävissä esimerkiksi internetistä, mutta se ei anna syvällisempää tietoa vapaaehtoismatkailun luonteesta. Kehittämisideana olisi testata, kuinka validi ohjeistus on muissa projekteissa ja maanosissa. Tulevaisuudessa ohjeistuksen sisältöä voisi yhä syventää toteuttamalla vastaavan havainnoinnin toisessa projektissa eri maassa.

Vaikka teimmekin vapaaehtoistyötä vain kuukauden ajan, koimme silti että autoimme lapsia, mutta myös ohjaajia. Koska ohjaajia on vain kaksi yli 20 lasta kohden, eivät he voineet tarjota kaikille lapsille yhtä paljon huomiota kuin mitä lapset tarvitsivat. Tämän takia apumme tuli tarpeeseen, sillä pystyimme keskittymään ainoastaan lasten kanssa leikkimiseen. Tutkimuksen kannalta olisi ollut hyödyllisempää, jos olisimme pystyneet tekemään vapaaehtoistyötä kauemmin. Näin olisimme mahdollisesti pystyneet havaitsemaan paremmin vaikutuksen lapsiin ja tapaamaan muita vapaaehtoistyöntekijöitä. Budjetin ja aikataulun rajoissa tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista. Mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe olisikin tutkia, miten lapset reagoivat vapaaehtoistyöntekijöihin pidemmällä aikavälillä ja vapaaehtoistyöntekijöiden lähdön jälkeen.

Mielestämme opinnäytetyö onnistui kokonaisuudessaan hyvin. Tuotos on kattava ja se antaa realistisen kuvan vapaaehtoistyöstä. Koemme, että pääsimme opinnäytetyön alussa asetettuihin tavoitteisiin. Tietoperusta on selkeä, jäsennelty ja jokainen valittu luku antaa lisäarvoa viitekehykseen sekä tukee ohjeistuksen sisältöä. Ohjeistus puolestaan antaa todellisen kuvan vapaaehtoismatkailun vaatimuksista ja edesauttaa aidosti motivoituneiden ihmisten lähtemistä vapaaehtoismatkalle. Se oli myös toimeksiantajan mielestä onnistunut ja heidän tarpeitaan vastaava. Ohjeistuksen takia Kilroy Finland pystyy tarjoamaan asiakkailleen toisenlaisia matkoja, mikäli henkilö ei koekaan vapaaehtoismatkailun sopivan hänelle ohjeistuksen lukemisen jälkeen.

Opinnäytetyön kirjoittaminen oli pitkä, haastava ja opettavainen kokemus. Käsityksemme vapaaehtoismatkailusta sekä matkailualasta kokonaisuudessaan laajeni ja syveni. Opimme tarkastelemaan asioita monesta eri näkökulmasta ja ymmärtämään, miten monet eri tekijät ovat sidoksissa toisiinsa. Toimiva yhteistyö ja yhteneväisten tavoitteiden asettaminen vapaaehtoismatkailun toimijoiden välillä on hyvin tärkeää onnistuneen prosessin takaamiseksi. Niiden avulla pystytään minimoimaan vapaaehtoismatkailuprosessin haasteet. Näin esimerkiksi vapaaehtoismatkalle lähtevän odotukset vastaavat todennäköisemmin todellisuutta, jolloin paikallinen yhteisö hyötyy vapaaehtoismatkailusta eniten. Uskomme, että tämä pätee myös muissa matkailualan osa-alueissa, oli kyseessä matkan järjestäminen tai tapahtumien suunnittelu.

Meille tämä projekti oli muutakin kuin opinnäytetyön tekoa ja ammatillista kasvua. Nähtyämme, kuinka vähästä lapset päiväkodissa olivat kiitollisia ja kuinka he huonoista oloista huolimatta olivat iloisia, aloimme arvostamaan uudella tavalla suomalaista yhteiskuntaa. Matka sai meidät pohtimaan omia arvojamme uudestaan ja ajattelemaan, mikä elämässä on todella tärkeintä. Joten olemme täysin samaa mieltä kuin Wearing, Deville ja Lyons (2008); vapaaehtoismatkailu on matka sekä itsensä löytämiseen että matka muiden auttamiseen (Wearing, Deville ja Lyons 2008, 63).

Lähteet

Allianssi 2010. Vapaaehtoistyö. Luettavissa: <http://www.nuorisovaihto.fi/vapaaehtoistyö/>. Luettu: 27.10.2014.

Andereck, K., Gard McGehee, N., Lee, S. & Clemmons, D. 2011. Experience Expectations of Prospective Volunteer Tourists. *Journal of Travel Research*, 51, s. 130–141.

Anttila, P. 1998. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Metodix. Luettavissa: http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/09_tutkimusmenetelmat/06_osallistuva_havainnointi. Luettu: 27.5.2014.

Alexander, Z. & Bakir, A. 2011. Understanding voluntourism: a Glaserian grounded theory study. Teoksessa: Benson, A. M. 2011. *Volunteer Tourism. Theory framework to practical applications*. Routledge Taylor & Francis Group. Lontoo.

Benson, A. M. 2011. *Volunteer Tourism. Theory framework to practical applications*. Routledge Taylor & Francis Group. Lontoo.

Crystal Cruises 2014. Crystal Adventures Shore Excursions. Luettavissa: <http://www.crystalcruises.com/guidebook/crystal-adventures-shore-excursions--33?JL=274&JLT=you|care|we|care#link274>. Luettu: 26.5.2014.

Dickson, T. J. 2011. Managing volunteers: An application of ISO 31000:2009 risk management- principles and guidelines to the management of volunteers in tourism and beyond. Teoksessa: Benson, A. M. 2011. *Volunteer Tourism. Theory framework to practical applications*. Routledge Taylor & Francis Group. Lontoo.

Fee, L. & Mdee, A. 2011. How does it make a difference? Towards ‘accreditation’ of the development impact of volunteer tourism. Teoksessa: Benson, A. M. 2011. *Volunteer Tourism. Theory framework to practical applications*. Routledge Taylor & Francis Group. Lontoo.

Finnerty, P. 2009. Voluntourism – Holiday or Help? The Argentina Independent. Luettavissa: <http://www.argentinaindependent.com/socialissues/development/voluntourism-holiday-or-help/>. Luettu: 26.5.2014.

Finnmatkat 2014. Kestävä matkailu. Luettavissa: <http://www.finnmatkat.fi/Tietoa-Finnmatkoista/kestava-matkailu/>. Luettu: 1.7.2014.

Harrington L. S. 2010. Who are we responsible to? Locals' tales of volunteer tourism. Geoforum. Luettavissa: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0016718510001077>. Luettu: 10.10.2013.

Holloway J. C. & Taylor N. 2006. The Business of Tourism. 7. uudistettu painos. Pearson Education Limited. Englanti.

Honey, M. 2008. Ecotourism and Sustainable Development. Who Owns Paradise? Island Press. Washington.

Hämäläinen, M. 7.2.2014. Vapaaehtoistyöspesialisti. Kilroy Travels. Haastattelu. Helsinki.

Kester, J. 2014. 2013 International Tourism Results and Prospects for 2014. UNWTO News Conference HQ. Madrid.

Kilroy 2014a. Tietoa Kilroysta. Vastuullinen matkailu. Luettavissa: <http://www.kilroy.fi/tietoa-kilroysta/vastuullinen-matkailu?lm>. Luettu: 24.10.2014.

Kilroy 2014b. Tietoa Kilroysta. Luettavissa: <http://www.kilroy.fi/tietoa-kilroysta>. Luettu: 8.5.2014.

Kilroy International 2014. The Kilroy Group policies. Luettavissa: <http://www.kilroy.fi/media/5810818/2013-the-kilroy-group-policies-ver-11mar14.pdf>. Luettu: 24.10.2014.

Kilroy Finland 2014c. Assist Teachers in a Kindergarten. Luettavissa: <http://travels.kilroy.fi/tour/assist-teachers-in-a-kindergarten/44382/9924>. Luettu: 27.5.2014.

Lyons, K.D. & Wearing, S. 2008a. Volunteer Tourism as Alternative Tourism: Journeys Beyond Otherness. Teoksessa: Lyons, K. & Wearing, S. 2008. Journeys of discovery in volunteer tourism: international case study perspectives. CABI. Wallingford.

Lyons K. D. & Wearing, S. 2008b. All for a Good Cause? The Blurred Boundaries of Volunteering and Tourism. Teoksessa: Lyons, K. & Wearing, S. 2008. Journeys of discovery in volunteer tourism: international case study perspectives. CABI. Wallingford.

Maailmalle.net 2013. Eurooppalainen vapaaehtoispalvelu (EVS). Luettavissa: http://www.maailmalle.net/nuorisotoiminta_ja_vapaa-aika/eurooppalainen_vapaaehtoispalvelu_evs. Luettu: 25.11.2013.

Maailmantalous.net 2013. Uuskolonialismi. Luettavissa: <http://maailmantalous.net/fi/abc/uuskolonialismi>. Luettu: 6.11.2014.

Maps.com. Argentina Physical Map. Luettavissa: Kartta: http://www.maps.com/ref_map.aspx?pid=11893. Luettu: 12.8.2014.

Matthews, A. 2008. Impact of Local-Global Interactions on Young Travellers. Teoksessa: Lyons, K. & Wearing, S. 2008. Journeys of discovery in volunteer tourism: international case study perspectives. CABI. Wallingford.

McGehee, N.G. & Andereck, K. 2008. 'Pettin' the Critters': Exploring the Complex Relationship Between Volunteers and the Voluntoured in McDowell County, West Virginia, USA, and Tijuana, Mexico. Teoksessa: Lyons, K. & Wearing, S. 2008. Journeys of discovery in volunteer tourism: international case study perspectives. CABI. Wallingford.

Mittelberg, D. & Palgi, M. 2011. Self and society in voluntourism: A thirty-year retrospective analysis of post-trip selfdevelopment of volunteer tourists to the Israeli kibbutz. Teoksessa: Benson, A. M. 2011. Volunteer Tourism. Theory framework to practical applications. Routledge Taylor & Francis Group. Lontoo.

Mowforth, M., Charlton, C. & Munt, I. 2008. Tourism and Responsibility: Perspectives from Latin America and the Caribbean. Routledge Taylor & Francis Group. Lontoo.

Ojasalo K., Moilanen, T. & Ritalahti J. 2010. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 1.-2. painos. WSOYpro Oy. Helsinki.

Pearce P.L. & Coghlan, A. 2008. The Dynamics Behind Volunteer Tourism. Teoksessa: Lyons, K. & Wearing, S. 2008. Journeys of discovery in volunteer tourism: international case study perspectives. CABI. Wallingford.

Raymond, E. & Hall, C. 2008. The Development of Cross-Cultural (Mis)Understanding Through Volunteer Tourism. JOURNAL OF SUSTAINABLE TOURISM, Vol. 16, No. 5, s. 530-543.

Raymond, E. 2008. 'Make a Difference!': the Role of Sending Organizations in Volunteer Tourism. Teoksessa: Lyons, K. & Wearing, S. 2008. Journeys of discovery in volunteer tourism: international case study perspectives. CABI. Wallingford.

Ruhanen, L., Cooper, C. & Fayos-Sola, E. 2008. Volunteering Tourism Knowledge: a Case from the United Nations World Tourism Organization. Teoksessa: Lyons, K. & Wearing, S. 2008. Journeys of discovery in volunteer tourism: international case study perspectives. CABI. Wallingford.

Seppänen, M. 2014. Latinalaisen Amerikan Väestö. Teoksessa: Kettunen, H. & Vuola, E. 2014. LATINALAINEN AMERIKA: IHMISET, KULTTUURI, YHTEISKUNTA. Vastapaino. Tampere.

Shorthouse, K. 2010. Volunteering- Who really Benefits? Tourism Review. Luettavissa: <http://www.tourism-review.com/travel-tourism-magazine-volunteering-communities-dont-need-charity-article1369>. Luettu: 25.09.2013.

Suomen Ulkoministeriö 2014. Maatiedosto Argentiina. Argentiina. Luettavissa: <http://www.finlandia.org.ar/public/default.aspx?nodeid=43077&contentlan=1&culture=fi-FI>. Luettu: 11.7.2014.

Sustainable Development of Tourism 2005. Definition. Luettavissa: <http://sdt.unwto.org/content/about-us-5>. Luettu: 06.03.2014.

Söderman, N. & Snead, S.L. 2008. Motivation of Gap Year Travellers to Volunteer. Teoksessa: Lyons, K. & Wearing, S. 2008. Journeys of discovery in volunteer tourism: international case study perspectives. CABI. Wallingford.

Tjäreborg 2014. Tjäreborgin ympäristötyö. Luettavissa: <http://www.tjareborg.fi/ymparistotietoa>. Luettu: 1.7.2014.

Turunen, A. 2010. Kestävän matkailun infopaketti. Helsinki Declaration. Helsinki.

Tourism Review 2007. Growing Trend: Volunteer tourism. Luettavissa: <http://www.tourism-review.com/growing-trend-volunteer-tourism-news461>. Luettu: 11.09.2013.

Tourism Review 2014. Sustainable tourism to fight against poverty in Central America. Luettavissa: <http://www.tourism-review.com/un-and-wto-supporting-sustainable-tourism-in-central-america-is-essential-news3998>. Luettu: 05.03.2014.

Tourism Review 2009. Younger people now tend to make volunteer trips. Luettavissa: <http://www.tourism-review.com/voluntourism-most-popular-among-youths-news1717>. Luettu: 25.09.2013.

Voluntario Global 2014a. Responsible Tourism Network. Luettavissa: <http://www.voluntarioglobal.org/en/our-work/responsible-tourism-network>. Luettu: 17.10.2014.

Voluntario Global 2014b. FAQ. Luettavissa: <http://www.voluntarioglobal.org/en/faq/voluntario-global-is-an-ngo>. Luettu: 17.10.2014.

Voluntario Global 2014c. Why Donate to Volunteer? Luettavissa: <http://www.voluntarioglobal.org/en/our-work/why-donate-to-volunteer>. Luettu: 17.10.2014.

Volunteers Magazine 2014. Top 10 Volunteer Abroad Destinations 2014. Luettavissa: <http://www.volunteersmagazine.com/top-10-volunteer-abroad-destinations-2014/>. Luettu: 27.10.2014.

Vuoristo, K. 2003. Matkailun maailma. Kansainvälisen matkailun maantiede. WSOY. Helsinki.

Wearing, S. L. & McGehee, N. G. 2013. International Volunteer Tourism. Integrating Travellers and Communities. CABI publishing. Oxfordshire.

Wearing, S. & Grabowski, S. 2011. Exploring the 'Other' in the experience. Teoksessa: Benson, A. M. 2011. Volunteer Tourism. Theory framework to practical applications. Routledge Taylor & Francis Group. Lontoo.

Wearing, S. 2002. Volunteer tourism: Experiences that Make a Difference. CABI publishing. Cambridge.

Wearing, S., Deville, A. & Lyons, K. 2008. The Volunteer's Journey Through Leisure into the Self. Teoksessa: Lyons, K. & Wearing, S. 2008. Journeys of discovery in volunteer tourism : international case study perspectives. CABI. Wallingford.

Liitteet

Liite 1. Projektisuunnitelma

Projektisuunnitelma helmikuu 2014

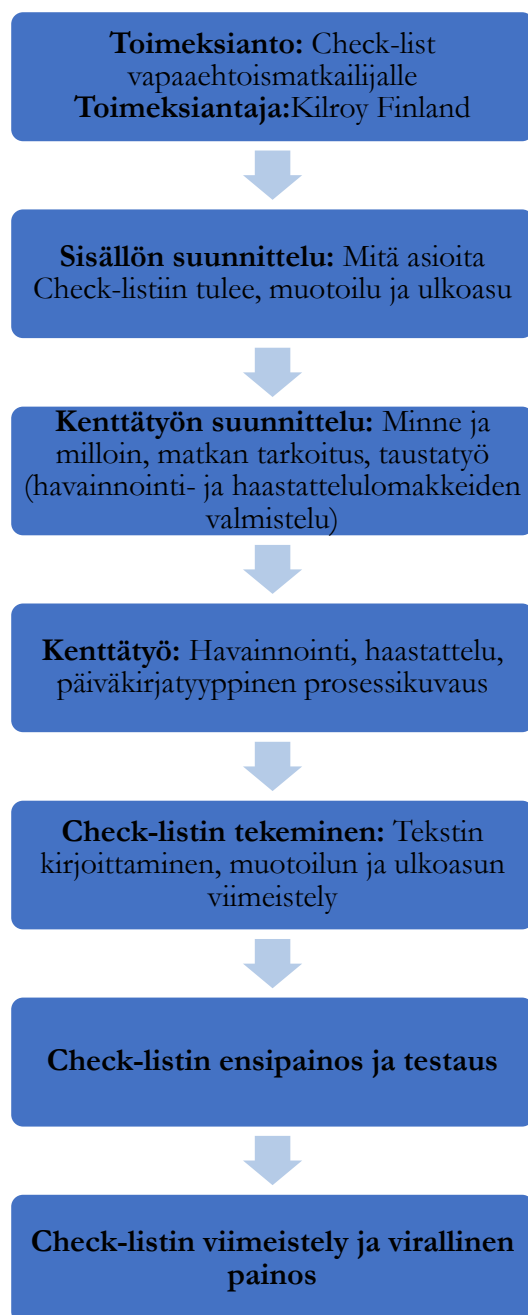
Projektisuunnitelmassa jäsennellään produktin eri työvaiheet ja kerrotaan, miten projektisuunnitelma muotoutui. Kyseinen projektisuunnitelma on tehty helmikuussa 2014.

Suunnitelman teko aloitetaan tavoitteiden määrittelemisellä yhdessä toimeksiantajan kanssa. Ohjeistuksen (Check-list) pohjana toimii tietoperusta, joka kirjoitetaan syksyn 2013 ja kesän 2014 välillä. Osa tiedoista kerätään havainnoimalla ja haastatteluilla Argentiinan Buenos Airesissa syksyllä 2014 vapaaehtoistyöprojektin parissa. Ohjeistuksen ulkoasussa pyritään noudattamaan Kilroy Finlandin tyyliin sopivaa muotoilua. Värimaailmana toimivat Kilroyn keltainen, vihreä sekä harmaa ja selkeä fontti. Lisäksi brosyyniin laitetaan Kilroyn logo sekä teemaan sopiva kuva. Ohjeistus tullaan tekemään sekä painettuna että sähköisenä versiona.

Kenttätyön suunnittelu aloitetaan päättämällä kohde ja matkan ajankohta yhdessä toimeksiantajan kanssa. Ajankohdan tulee olla alkusyksy, jotta ohjeistuksen viimeistelyyn ja painamiseen jää tarpeeksi aikaa. Ennen matkaa haastatellaan Kilroyn vapaaehtoistyöspesialistia Minna Hämäläistä sekä suunnitellaan havainnointilomake ja haastattelurunko. Havainnointia tehdään neljän viikon ajan. Havainnointilomakkeet ja haastattelurunko tehdään tietoperustaan kerättyjen tietojen pohjalta. Budjetti lasketaan etukäteen ja mahdollisuuksien mukaan haetaan ulkopuolista rahoitusta. Matkan kustannuksia tulevat olemaan lentoliput, vapaaehtoistyöprojektin maksu sekä mahdolliset rokotukset. Matka varataan helmi-maaliskuussa.

Vapaaehtoistyökohteessa havainnointi tapahtuu työn ohessa sekä vapaa-ajalla mahdollisuuksien mukaan muiden vapaaehtoismatkailijoiden seurassa. Muita vapaaehtoismatkailijoita haastatellaan valikoiden henkilöitä eri ikäryhmistä ja kulttuuritaustoilla. Matkan aikana kirjoitetaan päiväkirjatyypistä kuvausta prosessista ja projektin etenemisestä.

Matkan jälkeen ohjeistuksen sisältö kootaan havainnointien, haastatteluiden ja tietopohjan pohjalta. Ulkoasu ja muotoilu viimeistellään yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Ohjeistuksesta tehdään koepainos ja sen toimivuus testataan Haaga-Helian opiskelijoilla. Palautteen pohjalta ohjeistus viimeistellään ja painetaan lopulliseen muotoonsa.



Liite 2. Haastattelulomake

Interview

We are gathering experiences and thoughts about volunteer work for thesis. The aim for the thesis is to improve the process of volunteer work. It will only take a few minutes to answer, thank you for your time!

Mark down “x” or write down in your own words.

Age: ____ 18-21 ____ 22-25 ____ 26-35 ____ 35- ____

Male ____ Female ____

Nationality:

Language proficiency (Spanish): No knowledge ____ Beginner ____ Intermediate ____

Advanced ____

Education level:

Field of study:

Previous experience with children: Not at all ____ Some: ____ A lot: ____

Do you have previous travel experiences? In which continents?

Why did you want to do volunteer work abroad?

____ I want to do something good and help

____ New experience

____ Life situation (Gap year etc.)

____ Volunteering was a long dream

____ Language skills

____ Other, what:

Why did you choose to come to Argentina?

- ___ Language
- ___ Versatility
- ___ Exotic
- ___ Destination is popular among other travelers/friends
- ___ Other, why:

Why did you choose social project?

What kind of information did you get

- before the trip:

- during the trip:

What kind of information you would have wished to have before/during the trip that you didn't get? Did you get enough information and help in Buenos Aires?

What kind of expectations did you have about the volunteer work before the trip?

- ___ improving language skills
- ___ experience with children
- ___ networking/gaining new friends
- ___ Other, what:

What were the positive things in training:

- before the trip:
- during the trip:
- what could have been improved:

Liite 3. Havainnointilomake

Havainnointi

Kunnioituksen puute: kunnioittavatko vapaaehtoistyöntekijät paikallisia ihmisiä ja tapoja?

Onko vapaaehtoistyö:

- Tehokasta
- Tehotonta
- Hyväksikäyttävää

Holhoavaisuus

Millainen koulutus /opastus

Ennen työhön menoa?

Työn aikana?

Kielitaito: pärjääkö vai olisiko pitänyt osata paremmin?

Työn vaatimustaso;

- kokemus lasten kanssa suotavaa?

Miten lapset suhtautuvat uusiin ihmisiin?

Minkälaisia ihmisiä vapaaehtoistyössä on? Profili

The aim of the check-list is to describe the reality of volunteer work and help potential volunteers (customers of travel agency Kilroy Finland) to find out if they are suitable for volunteering. Voluntourism is a growing trend and it means travelling abroad to do volunteer work such as working in an orphanage. Projects vary from few months to a year.

The aim of the test is to find out is the check-list understandable, specific and interesting enough to read.

Please use the numbers and letters which are placed above the text to specify the point you are referring.

1. How much information did you have about volunteer work before reading the Check-list?

Never heard____

I have heard about it but don't know much about it____

I know quite a lot____

I have volunteered____

2. Which parts or sections did you not understand due to choice of words/language? Why?
3. Which parts or sections did you not understand due to lack of information? Why?
4. How did you feel about the practical examples?
5. What kind of image did you get about volunteer work?

Thank you for your time and answers!

Check-list for Volunteer Travelling

Volunteering abroad is a great way to discover the world and can be one of the most memorable experiences of your life. However, it is not a traditional holiday package so there are several issues to take into consideration before making the final commitment.

Do you have what it takes?

Hardworking

Are you ready to work hard? Volunteering abroad means that you are going to travel but also work. Depending on what kind of project you choose, you are possibly going to do manual labour. In addition, if you are working in a kindergarten, children are going to have problems: they might be orphans or their parents are not treating them right due to bad conditions. That may show in their behaviour or they may be wearing dirty clothes. Be prepared for volunteering to sometimes be hard both physically and mentally. However, it is truly rewarding!

FOR EXAMPLE: If you are interested in working with animals know that it is not all about playing with animal babies; cleaning cages or carrying heavy piles of hay are possible tasks as well.

Adventurous

Are you always looking for new adventures? Volunteering could be a great new adventure for you! It is impossible to know in advance everything that will happen when you travel to volunteer. Depending on the situation at the destination, you are probably not going to find out your exact work tasks until you start working. However, you will work in an area where you would not end up if you were just travelling. Take volunteering as a challenge, explore and be adventurous!

FOR EXAMPLE: Your work place might be in the shanty town which in general would be on the list of “not-to-do”. However, exploring those areas will get you more into the culture and you will see the real life, not only the main sights of the city.

Money

Are you willing to pay to volunteer? You are going to need money for plane tickets, accommodation, daily living and trips. In general, living costs are cheaper than in Nordic countries but keep in mind that there are always unexpected costs such as tips, bus cards etc. Moreover, it also costs to do volunteer work. Why? Depending on the project, here are some examples where your money goes: donation to the volunteer project (new toys for the kids for example), sustainability of the organization, donations to funds and recruitment of new volunteers. So in a way, you are donating money to the project you will be placed in. The difference is you will actually see how your donations will help the community and be part of it.

FOR EXAMPLE: Even though volunteering may cost you less money than a holiday package, do not book it only to save money: you need to be motivated to work as well.

Time

Do you have time to give? Projects vary from few a months to a year but you should be able to commit to volunteering for at least a month. It takes time to “get in” to the project and to work. The longer you can stay at the project, the more valuable your time and skills are due to the fact that your output is more efficient since you do not have to focus on learning the routines.

FOR EXAMPLE: It is more rewarding if you work for a longer period of time; you will see the change in a building you have been painting or the children you will be taking care of will hug you every morning because they know you better. The more time you can give the better!

Motivation

Are you motivated to work? Working in an exotic country is still working. If you do not have experience in the area where you have chosen to volunteer, tasks may be quite simple and unilateral. In addition, you have to apply to each project separately and when working with children, you also have to show your criminal records.

FOR EXAMPLE: You should be ready to wake up early if your help is needed the most during mornings. It also means that your rhythm of the day may vary from people you live with, such as backpackers. This means that you cannot always participate in activities that your backpacker friends have come up with.

Ready to adapt to changes

Are you adaptable? When travelling and volunteering you need to adjust to changes. The workplace may not be how you have imagined, the facts you have read beforehand about the destination may turn out to be wrong or you may be the only volunteer in the project so try not to have too many expectations. Nevertheless, remember that there is a network of people and organisations to which you can look for help and answers.

FOR EXAMPLE: The political and economic situation may produce strikes and demonstrations, which means that you may have to find a new route to go to work or home.

Familiarise yourself with new culture and habits

Are you interested in new cultures and traditions? Every country is unique and each country has its own habits. Pick a project from a country with a culture you are actually fascinated by. It is easier to adapt to a new culture if you know beforehand a bit about the country. This will decrease the culture shock you may experience.

FOR EXAMPLE: In many cultures people will kiss you on the cheek when meeting or saying good bye instead of shaking hands or hugging. The amount of kisses vary from one to three depending on the country so let the local person take initiative.

Living conditions

Are you willing to give up the comfort level you are used to? Accommodation may be different compared to your own country. It can be cold or extremely hot with no air conditioning or you may not get hot water every time you take a shower. In addition, when living with people from different backgrounds everyone has their own way of communicating and coping with daily routines.

FOR EXAMPLE: You may stay in a hostel sharing a dorm with backpackers whose average length of stay is two to four nights. You need to be ready to compromise the time when you want to take a shower and tolerate the fact that people go to bed at different times.

Flexible & open minded

Are you outgoing and patient? Especially if you are volunteering alone, you need to be open and social to get the most out of your experience. Be open-minded and you will learn more and have an easier time dealing with-obstacles that may occur. Some challenges can be solved by thinking outside of the box and some by communication. Strike up a conversation with a stranger and go for a lunch with people you met an hour ago. It is more fun to share experiences with someone!

FOR EXAMPLE: Be prepared for buses to run late or maybe not show up at all or for the kitchen of the hostel to be out of order.

Once at the destination

Learn and Respect

Be ready to learn and respect local people and their culture. Even though you might do some things differently you need to respect their habits and it does not mean that you should fix the things you think are wrong. So spend and enjoy every moment and do not waste your time focusing on the problems you might discover.

You are not saving the world, you are giving your time and energy. You are there also to learn, not only to teach. When you volunteer you get in to the community and you are able to learn more about the culture than you would learn travelling by yourself!

FOR EXAMPLE: The people and children you work with may come from poor areas and conditions. Observe them and you will notice how happy they still are. Learn from them and remember that there are bigger problems than running out of clean socks.

Language

Do not worry about language skills too much. There are many ways to communicate other than just speaking! You do not need to speak perfect Spanish or English. Smile and laugh; attitude is what matters.

FOR EXAMPLE: Children but also adults communicate by playing and gestures. Use body language and facial expressions if you cannot find the right words.

Surprises

Be prepared for surprises. Things will not always go as planned and situations change. Remember that you cannot control everything and be prepared to do work outside of your comfort zone.

FOR EXAMPLE: You may have to work in a soup kitchen every now and then even though you have booked a project in a kindergarten.

Risks

Understand that there are some risks that you will have to take into consideration. Travelling to areas where there are more poor people, there may be more risks such as security and hygiene issues. Make sure your travel insurance is valid and your vaccinations are up-to-date.

FOR EXAMPLE: All the projects are placed in countries where there is a bigger possibility of getting robbed. It can happen in middle of the day in a busy street. Just use

your common sense: do not show off your phone or money. As long as you remember that there are risks and you remember to be careful it is unlikely that anything will go wrong!

Pro-Active

Be pro-active. No one is going to tell you all the time what to do while you are working. The more time you spend working the more you will know what to do there. Do not get frustrated at the beginning when you feel confused and do not know what to do.

FOR EXAMPLE: When you see a kindergarten teacher picking up toys on the floor you should probably do the same thing.

If you think you have what it takes and your inner volunteer has woken up, take the chance and enjoy your time travelling and doing volunteer work!

Liite 6. Toimeksiantajan palautelomake



Toimeksiantajan palautelomake

Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma
Haaga

Opinnäytetyön tekijä(t)

Opinnäytetyön otsikko

Toimeksiantajayritys tai -yhteisö

Toimeksiantajan yhteyshenkilö

ja yhteystiedot tako@kilrov.fi / mham@kilrov.fi"/>

Ohjaavan opettajan nimi

ja sähköpostiosoite

1. Oletteko jo nyt hyödyntäneet opinnäytetyön tuloksia/tuotoksia jollain tavoin?

Emme vielä sillä odotimme viimeisintä versiota check-lististä, toki olemme kysyneet asiakkailta kysymyksiä jotka esiintyvät check-listissä.

2. Millä tavoin aiotte hyödyntää opinnäytetyön tuloksia/tuotoksia toiminnassanne?

Tarkoituksenamme on käyttää check listiä asiakastapaamisissa ja hyödyntää sitä tulevaisuudessa. Siitä on todella suuri apu asiakkaiden kanssa sillä näin vältymme lähettämästä vapaaehtoihiin asiakkaita jotka eivät ole valmiita tai joilla ei ole tarpeeksi potentiaalia vapaaehtoistöistä suoriutumiseen.

3. Arvioikaa, missä määrin opinnäytetyö on teille hyödyllinen:

Erittäin vähän ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ Erittäin paljon

Merkitse laatikkoon x

4. Arvioikaa, missä määrin opinnäytetyö on hyödyllinen antaen lisäarvoa toimialalle (esim. tuottamalla uuden innovaation, toimintatavan, produktin tai uutta tietoa).

Erittäin vähän ☐ ☐ ☐ ☒ ☐ Erittäin paljon

Merkitse laatikkoon x

5. Vapaamuotoista palautetta opinnäytetyöprosessista:

Opinnäytetyöprosessi sujui meidän ja opinnäytetekijöiden kanssa mutkattomasti ja olemme erittäin tyytyväisiä lopputulokseen.

6. Muuta vapaamuotoista palautetta opiskelijalle tai HAAGA-HELIALle:

HAAGA-HELIAN opiskelijat ovat todella ammattimaisia ja tietävät mitä tekevät. Oli todella miellyttävää työskennellä oppilaiden kanssa.