

Veera Rinne
TESTAUSPUHELUISTA
VAKAVIIN ONGELMIIN –
VAPAAEHTOISTEN
MOTIVAATIOT LASTEN JA
NUORTEN PUHELIMEN
PÄIVYSTÄMISEEN

Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Kevät 2013

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Testauspuheluista vakaviin ongelmiin - vapaaehtoisten motivaatiot Lasten ja nuorten puhelimen päivystämiseen

Tekijä: Veera Rinne

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ_X_Sivulaudaturtyö__Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 89

Vuosi: Kevät 2013

Tiivistelmä:

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja nuorten puhelinpalvelu (LNP) toimii vapaaehtoisten päivystäjien voimin. Mikä motivoi vapaaehtoisia hakeutumaan päivystäjäksi ja jatkamaan vapaaehtoisena toimimista? Anne Birgitta Yeungin vapaaehtoismotivaation timanttimallin avulla voidaan selittää vapaaehtoisten motivaatioita neljällä ulottuvuudella: saaminen-antaminen, jatkuvuus-uuden etsintä, etäisyys-läheisyys ja pohdinta-toiminta. Tutkimuksessa oli tarkoituksena tutkia, mikä motivoi vapaaehtoisia päivystäjiä hakeutumaan vapaaehtoisiksi Lasten ja nuorten puhelimeen sekä jatkamaan päivystäjänä toimimista? Tavoitteena oli selvittää, miksi hakeudutaan vapaaehtoiseksi ja minkälaisissa tilanteissa, sekä miten päivystäminen koetaan.

Tutkimukseen osallistui kuusi vapaaehtoista yhdestä LNP:n päivystysyksiköstä. Tutkittavat vastasivat avoimia kysymyksiä sisältäneeseen kyselyyn. Aineiston keräystapa oli näkökulmaltaan fenomenologinen. Tulokset muokattiin teoreettiseen malliin. Analyysissa käytettiin teorialähtöistä sisällönanalyysia. Analyysirunko muodostettiin timanttimallin mukaisesti.

Vapaaehtoismotivaation timanttimallin avulla voidaan hyvin kuvata vapaaehtoisten motivaatioita. Jokainen neljästä ulottuvuudesta sai tukea aineistosta. Tutkittavien motivaatiot vaihtelivat, painottaen ulottuvuuksien eri puolia. Jokaisen tutkittavan motivaatiota voitiin kuvata jokaisella neljällä ulottuvuudella. Jokaiselle vapaaehtoiselle olisi mahdollista myös luoda henkilökohtainen motivaatiokartta, jota voitaisiin verrata myöhemmin toiminnassa mukana olemisen jälkeen uudelleen tehtävään karttaan.

Päivystäjät olivat hakeutuneet vapaaehtoistyön pariin erilaisista syistä ja jokaisella tuntui olevan monta motivoivaa tekijää taustalla. Osa oli hakeutunut eläkkeelle jäännin myötä, osa opiskelun yhteydessä ja osa etsi harrastusta. Jokainen sai itselle toiminnasta jotain ja jokainen koki antaneensa jotain. Mainoksilla toiminnasta oli varmasti merkitystä hakeutumiseen juuri LNP:en päivystäjäksi, mutta taustalla tuntui olevan vapaaehtoisten omia arvoja ja uuden hakemista, sekä myös jatkuvuutta verrattuna omaan ammattiin ja taustaan. Varsinaista yhtä syytä vapaaehtoiseksi hakeutumiseen ei ollut. Tämä tutkimus kosketti yhtä päivystysyksikköä ja kuutta päivystäjää. Tulokset eivät ole yleistettävissä koskemaan muita päivystysyksiköitä. Timanttimallin avulla voitaisiin oletettavasti kuvata muidenkin yksiköiden vapaaehtoisten motivaatioita sekä toimintaan hakeutumisessa että toiminnassa mukana olemisessa.

Avainsanat: Vapaaehtoisuus, vapaaehtoinen, motivaatio, motivaatiotekijä, timanttimali, sosiaalityö

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi__X

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi__
(vain Lappia koskevat)

Sisällys

1 Johdanto.....	2
2 Vapaaehtoisuus.....	5
2.1 Vapaaehtoistoiminta ja siihen osallistuminen.....	5
2.2 Tutkimuksia vapaaehtoisuudesta.....	9
3 Vapaaehtoisuus Lasten ja nuorten puhelimesta.....	17
3.1 Mannerheimin Lastensuojeluliiton toiminnasta.....	17
3.2 Lasten ja nuorten puhelin (LNP).....	18
3.3 Lasten huolia kuuntelemassa.....	21
4 Vapaaehtoiseksi hakeutuminen ja vapaaehtoisena oleminen.....	25
4.1 Vapaaehtoisuuden motiiveja.....	25
4.2 Vapaaehtoismotivaation timanttimalli.....	29
5 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen toteutus.....	36
5.1 Lähtökohdat tutkimukselle.....	36
5.2 Tieteellisen tutkimuksen tekemisen haasteita.....	40
5.3 Ymmärrys, eettisyys ja arvot tutkimuksen tekemisessä.....	42
5.4 Tutkimustehtävä ja aineisto	45
5.5 Sisällön analyysi.....	52
6 Vapaaehtoisten motiivien ulottuvuudet.....	57
6.1 Saaminen-antaminen.....	59
6.2 Jatkuvuus – uuden etsintä.....	65
6.3 Etäisyys- läheisyys.....	71
6.4 Pohdinta-toiminta.....	76
7 Johtopäätökset.....	80
Lähteet:	87

1 Johdanto

Lapsilla ja nuorilla on vaikeuksia luottaa ammattilaisiin ja viranomaisiin, joiden kanssa keskustelu tuntuu vaikealta, sillä tilanteet ovat virallisia ja epämukavia. Lapset ovat epävarmoja siitä, voivatko kertoa huoliaan ammattilaisille ilman vaikeuksiin joutumista. Usein lapsista ja nuorista tuntuu, ettei heitä ole kohdeltu oikein tai he eivät ole tiedäneet, mistä on kyse, kun ovat joutuneet ammattilaisten ja viranomaisten kanssa tekemisiin. Tilanne voi olla niinkin, että nuori on käynyt vuosia ammattilaisen luona, muttei ole puhunut tälle oikeista huolistaan lainkaan. Kohtaamiset eivät ole tarpeeksi lämpimiä tai lapsi/nuori ei koe tullessa kuulluksi. Aikuisten aika on usein liian vähäistä ja kohtaamiset tuntuvat kiireisiltä. Apua haetaan helpommin anonyymisti, esimerkiksi Mannerheimin Lastensuojeluliiton (MLL) Lasten ja nuorten puhelimesta (LNP). (MLL 2012, 13.)

Liian usein lapset ja nuoret kokevat olevansa yksin ongelmiansa kanssa ja joistain asioista esimerkiksi vanhempien kanssa keskustelu tuntuu mahdottomalta. On tilanteita, jolloin lapset ja nuoret kaipaavat keskusteluseuraa, hakevat turvaa tai vain pitävät hauskaa päivystäjän kustannuksella. Lasten ja nuorten puhelimen (LNP) vapaaehtoisilla on aikaa kuunnella lasten ja nuorten pieniä ja suuria huolia tai vaikka mukavien asioiden jakamista. Puhelimessa saa kertoa vitsejä, saa nauraa, saa purkaa turhautumista ja vihaa ja saa vaikka kiroilla pahaa oloa pois. Lasten ja nuorten puhelimeen voi soittaa vuoden jokaisena päivänä ja se on ilmaista. LNP vastaa lasten ja nuorten aikuisen kaipuuseen ilman pelkoa puheiden seurauksista tms. Lapsilla ja nuorilla on mahdollisuus hakea tietoa ja turvaa luotettavalta taholta ilman tunnistetuksi tuleamista. (MLL 2012, 4, 6, 8.)

Lasten ja nuorten puhelinta ja nettiä pyöritetään vapaaehtoisten voimin. Vapaaehtoiset antavat aikaansa toiminnan ylläpitämiseen ilman minkäänlaista rahallista korvausta. Vapaaehtoistyötä tehdään järjestön hyväksi juuri siinä määrin kuin vapaaehtoinen itse haluaa. Vapaaehtoistyö on nimensä mukaisesti vapaaehtoista toimintaa ilman pakkoa ja velvoitetta työhön. Miten vuoden jokaisena päivänä toimivaan puhelimeen saadaan tarpeeksi vapaaehtoisia? Millaisissa tilanteissa tällaiseen vapaaehtoisuuteen hakeudutaan? Millaisena järjestönä MLL näyttäytyy vapaaehtoisen silmin? Nyky-

yhteiskunnassa, jossa aika tuntuu olevan aikuisilla kortilla ja joka paikassa on resurssipula, jolla perustellaan sitä, ettei ole aikaa riittävästi lapsille ja nuorille kouluissa, laitoksissa, palveluissa yms. Jatkuva lapsiin ja nuoriin kohdistuva ajan puute luo tilauksen Lasten ja nuorten puhelimen ja netin kaltaiselle matalankynnyksen palvelulle. Se on kanava, jossa lapsilla ja nuorilla on mahdollisuus kysellä asioita ja saada vastauksia. Työtä tekevät vapaaehtoiset rakkaudesta lapsiin ja nuoriin.

Tutkimusaiheen valintaan on vaikuttanut oma kiinnostukseni vapaaehtoistyöhön ja lisäksi ajankohtainen keskustelu vapaaehtoistyön merkityksestä julkisten palvelujen tukena. Vuoden 2012 aikana oli paljon julkisuudessa keskustelua lastensuojelun sosiaalityön toimivuudesta ja ennaltaehkäisevästä työstä lasten ja nuorten parissa. Tämä keskustelu osaltaan vaikutti siihen, että halusin tutkia MLL:n LNP:n vapaaehtoisten päivystäjien kokemuksia vapaaehtoistyöstään ja siitä, miksi he ovat halunneet vapaaehtoisiksi ryhtyä.

Tässä tutkimuksessa tarkoitukseni on selvittää, mikä motivoi vapaaehtoisia LNP:n päivystäjiä vapaaehtoistyöhön. Tarkoituksena on selvittää, miten päivystäjät ovat kokeneet päivystäjänä olemisen ja mitä se on antanut heidän elämäänsä. Tutkimuskysymyksenä on: Mikä motivoi vapaaehtoisia päivystäjiä hakeutumaan vapaaehtoisiksi Lasten ja nuorten puhelimeen sekä jatkamaan päivystäjänä toimimista? Tavoitteena on siis selventää sitä, miksi hakeudutaan vapaaehtoiseksi ja minkälaisissa tilanteissa. Tutkimuskysymykseen on tarkoituksena hakea selvennystä Anne Birgitta Yeungin vapaaehtoisuuden motivaation timanttimallin avulla.

Toisessa pääluvussa käyn läpi vapaaehtoisuutta ja vapaaehtoisia. Sen ensimmäisessä alaluvussa käsittelen vapaaehtoistoimintaa ja siihen osallistumista ensisijaisesti Suomessa. Toisessa alaluvussa käsittelen eri tutkimuksia vapaaehtoisista heidän motivaatioista toimia vapaaehtoisina. Kolmannessa pääluvussa aiheena on vapaaehtoisuus Lasten ja nuorten puhelimesta. Ensimmäisessä alaluvussa käyn läpi Mannerheimin Lastensuojeluliittoa ja sen historiaa, sekä toimintaperiaatteita. Toisessa alaluvussa kerron Lasten ja nuorten puhelimen toiminnasta. Kolmannessa alaluvussa käsittelen vapaaehtoisten päivystäjien toimintaa Lasten ja nuorten puhelimesta.

Neljäs pääluku sisältää vapaaehtoisena olemisen selventämistä. Ensimmäisessä alaluvussa kerron vapaaehtoisten motivaatioista ja toisessa alaluvussa käsitelen tarkemmin vapaaehtoisuuden motivaation timanttimailla ja tarkastelen sitä myös LNP:n vapaaehtoisten näkökulmasta.

Viidennessä pääluvussa käyn läpi tutkimuksen lähtökohtia, tutkimustehtävää ja aineistoa. Luvussa käsitelen hermeneuttista ja fenomenologista lähtökohtaa tutkimukseen, sekä pohdin erilaisia tutkimuksen tekemisen haasteita että myös tutkimuksen tekemisen eettisyyttä, ymmärrystä ja taustalla vaikuttavia arvoja. Luvussa kerron tarkemmin tutkimuskysymyksestä ja aineistosta, tulosten tulkinnasta sekä sisällön analyysin tekemisestä. Luvussa kulkee koko ajan mukana tutkimuksen arviointi.

Kuudes pääluku pitää sisällään tutkimuksen analyysin. Siinä käyn läpi kohtakohtalta sisällön analyysin antia. Alaluvut on jaoteltu analyysirungon neljän yläluokan, eli Yeungin vapaaehtoisuuden motivaation timanttimailla neljän ulottuvuuden, mukaisesti. Luvuissa on mukana myös suoria lainauksia tutkittavien kirjoituksista. Lainaukset on merkitty tekstiin kursivoidulla tekstillä ja ne ovat lainausmerkeissä. Niiden tarkoitus on selventää ja elävöittää tekstiä.

Seitsemännessä pääluvussa teen johtopäätöksiä sisällön analyysin pohjalta ja kokoan sisällön analyysin tuloksia yhteen. Luvussa pyrin lyhyesti kokoamaan vastauksia tutkimuskysymykseen. Arvioin myös tutkimusta ja pohdin tutkimuksen soveltamista sekä jatkotutkimuksen mahdollisuutta.

Omia ajatuksiani tuon esille pitkin tutkielmaa kappaleiden lopussa ja välillä omista kappaleista. Omat ajatukseni erottaa muusta tekstistä siitä, ettei niissä ole käytetty viitteitä. Omilla kirjoituksillani tuon esille nimenomaan puhelimen toimintaa ja tämän tutkimuksen aineistoa sekä sitä, miten ne näyttävät yhteydessä teorioihin sekä muihin tutkimuksiin.

2 Vapaaehtoisuus

2.1 Vapaaehtoistoiminta ja siihen osallistuminen

Suomessa on kriisiaikoina, kuten lama-aikaan, tehty paljon vapaaehtoistyötä. Vapaaehtoistyötä ovat perinteisesti tehneet enemmän naiset, varsinkin kun kyse on ollut hoivaan liittyvästä vapaaehtoistyöstä. Omaisista huolehtiminen ja talkootyöt ovat yleisiä vapaaehtoisuuden muotoja. Miehet toimivat vapaaehtoisina ennen kaikkea harrastusten parissa ja urheiluseuroissa. Miehet eivät niinkään ole kiinnostuneita toimimaan vapaaehtoisina tehtävissä, jossa vaaditaan kommunikointia tai tehtävä liittyy hoivaan. Keskiluokkaiset naiset ovat eniten kiinnostuneita perinteisestä vapaaehtoistoiminnasta, kuten tukihenkilötoiminnasta. Vapaaehtoistyö on harrastus vapaaehtoisille. Työttömyyden aikana halutaan tehdä omaa ammattia lähellä olevaa vapaaehtoistyötä ammattitaidon ylläpitämiseksi tai sitten halutaan työkokemusta kun aikomuksena on hakeutua sosiaalialaa opiskelemaan. (Lehtinen 1996, 116-118.) Puhelimessa toimivilla vapaaehtoisilla on monilla ammattitaustaa, joka liittyy jotenkin lasten ja nuorten parissa toimimiseen, kuten erilaiset opetustehtävät. Suurin osa vapaaehtoisista on myös naisia. Vapaaehtoisen päivystäjän tehtävä on kuunnella lapsia ja nuoria sekä puhua heidän kanssaan kaikesta mahdollisesta. Päivystäjän tehtävä sisältää paljon tiedon antamista ja vaikeiden asioiden jakamista, sekä lasten ja nuorten juttujen ja tarinoiden kuuntelemista. Tärkeä osa tehtävää on osata kommunikoida lasten ja nuorten kanssa tilanteesta ja asiasta riippumatta. Tehtävä sisältää siis paljon kommunikaatiota, mikä osaltaan voi vähentää miesten mielenkiintoa osallistua. Tehtävä on myös hoivaa ja välittämistä vaativaa, sillä tarkoituksena on antaa lapsille ja nuorille mahdollisuus keskustella luotettavan ja välittävän aikuisen kanssa asiasta kuin asiasta. Tämä voi myös osaltaan vähentää miesten mielenkiintoa tehtävää kohtaan, sillä vapaaehtoisena päivystäjänä olemisen ei niinkään ole aktiivista toimimista lasten ja nuorten parissa, vaan lähinnä läsnäoloa lapsille ja nuorille.

Vapaaehtoistyöhön osallistuvat Suomessa kaikki tasapuolisesti, eli naiset, miehet, nuoret ja vanhat tekevät vapaaehtoistyötä suunnilleen saman verran. Vapaaehtoistyötä tekevät Yeungin (2002) tutkimuksen mukaan keskimääräistä enemmän työttömät ja lomautetut sekä johtavassa asemassa olevat ja yrittäjät. Hieman enemmän vapaaehtoistyöhön

osallistuu paremmin koulutetut, kuten ammattikorkeakoulutaustaiset. Eläkeläiset ja opiskelijat käyttävät eniten aikaa vapaaehtoistyöhön ja naiset miehiä enemmän. (Yeung 2002, 24-26.) LNP:ssä toimivista vapaaehtoisista ylivoimaisesti suurin osa on naisia ja miehiä vain pieni prosenttiosuus. Ikäjakauma päivystäjissä on kuitenkin suuri. Päivystäjiksi ei kuitenkaan pääse alle 25-vuotiaat, sillä tarkoituksena on se, että päivystäjät ovat luotettavia ja välittäviä aikuisia, jotka eivät ole liian saman ikäisiä soittajien kanssa.

Eniten vapaaehtoistyötä tehdään urheilun ja liikunnan (30%) sekä terveys- ja sosiaalialan (25%) parissa ja myös lasten ja nuorten työmuodoissa. Vähiten vapaaehtoistyötä Suomessa tehdään eläinten- ja luonnonsuojelun parissa tai ihmisoikeus- ja ympäristöasioiden ympärillä. Miehet osallistuvat eniten maanpuolustukseen sekä pelastuspalveluihin liittyviin vapaaehtoistöihin tai asuinaluetoimintaa ja urheilua koskevaan vapaaehtoistyöhön. Naiset osallistuvat enemmän sosiaali- ja terveysalan sekä opetukselliseen vapaaehtoistyöhön. Alueellisia eroja vapaaehtoistoimintaan osallistumisessa on jonkin verran, sekä ajankäytössä että tehtävissä. Suomessa kaksi viidesosaa osallistuu vapaaehtoistyöhön. Osallistujia on korkeampi määrä kuin monessa muussa maassa. Keskimäärin Suomessa vapaaehtoiset tekevät 18h/kk vapaaehtoistyötä. (Yeung 2002, 26-29; Yeung 2004, 89-90.) Vapaaehtoiset tekevät vapaaehtoistyötä lasten ja nuorten parissa ja tavallaan sosiaalialalla, sillä tehtävänkuva on lasten ja nuorten auttaminen ja kuunteleminen. Palvelun on tarkoitus olla matalankynnyksen palvelu, josta voi kysyä neuvoja ja apua ongelmiin ja murheisiin tai puhua mistään vaan. Palvelun tarkoituksena on rohkaista lapsia ja nuoria hakemaan apua, mikäli tilanne sitä vaatii. Lapsia ja nuoria ohjataan esimerkiksi koulun terveydenhoitohenkilökunnan tai koulukuraattorin puheille. Useimmiten kehoitetaan ottamaan asia puheeksi läheisen aikuisen kanssa. Joissain hankalissa ja vakavissa tilanteissa ohjataan olemaan yhteydessä esimerkiksi koulun henkilökuntaan, jotta apua saisi lopulta lastensuojelusta.

Vapaaehtoisten merkityksen voidaan nähdä hivenen kasvaneen. Järjestöt antavat ohjeistusta ja koulutusta vapaaehtoisille. Yhdistysten vapaaehtoisten käytön määrä on yhteydessä yhdistyksen kokonaistuloihin, sillä suurituloisissa yhdistyksissä on vapaaehtoisia keskimäärin enemmän. Vapaaehtoiset täydentävät peruspalveluita ja sitä

kautta sillä on merkitystä kaupunkien taloutta ja yleistä hyvinvointia ajatellen. (Kivelä ym. 2002, 172-173.)

Vapaaehtoistoiminta on yksi taho, jolta haetaan apua peruspalvelutarjonnan ylläpitämiseen ja parantamiseen. Vapaaehtoiset ovat tärkeä voimavara kolmannelle sektorille, lisäten toimintaa ja tuloksellisuutta. (Pyykkönen 2002, 92-93.) Julkinen keskustelu viime aikoina on varmasti osaltaan vaikuttanut siihen, että yhä useampi haluaa tarjota apuaan erityisesti lasten auttamiseksi. Julkisessa keskustelussa on ollut paljon esillä ennaltaehkäisevän työn merkitys lasten ja perheiden ongelmien välttämiseksi. Julkisella sektorilla palvelut ovat kuitenkin usein jäykkiä, eikä niissä ole riittävästi panostettu ennaltaehkäisevään työhön. Haasteita tuo myös se, että lasten ja nuorten on vaikeaa saada äänensä kuuluville ja heille voi olla hyvin hankalaa hakeutua avun piiriin, sillä kynnyks ongelmiin kertomiseen on korkea. Tämän takia LNP vastaa osaltaan hyvin matalankynnyksen palveluiden puutteeseen, tarjoten lapsille ja nuorille kanavan puhua asioista anonyymisti niin, että vastassa on luotettava aikuinen ilman pelkoa siitä, että mikään kysymys tai asia olisi liian tyhmä tai naurettava. LNP:n toiminta on ennaltaehkäisevää työtä, sillä se antaa lapsille ja nuorille kokemuksia siitä, että aikuisille voi puhua ongelmista ja asioista. Lisäksi vapaaehtoiset ohjeistavat lapsia ja nuoria ottamaan asiaa puheeksi luotettavien aikuisten ja apua tarjoavien tahojen kanssa, mikäli tilanne sitä vaatii. Tällöin ongelmiin voidaan puuttua varhaisessa vaiheessa ja vakavilta kriiseiltä voidaan välttyä.

Ihmisten omat elämäntilanteet, järjestöön liittyvät tekijät ja yhteiskunnalliset reunaehdot vaikuttavat vapaaehtoistyöhön sitoutumiseen. Töiden mukaan määrittäyty paljon vapaaehtoisuuden suunnitelmallisuus, sillä töiden perässä kuljetaan ensisijaisesti ja vasta sitten tulee vapaaehtoisuus. Henkilökohtaiset onnistumiset, auttamiskokemukset, yhdessä tekeminen ja elämän rikastuminen vaikuttavat kiinnostukseen toimia vapaaehtoisena. Vapaaehtoisuus antaa mahdollisuuksia toimia itselle tärkeän asian parissa ja toteuttaa omia arvojaan. Vertaisuus on osa vapaaehtoisuutta, sillä toiminnassa on mukana muita jakamassa kokemuksia ja käyttämässä saman asian puolesta omaa aikaansa. (Hokkanen 2003, 263-264.) Omakohtaisen kokemuksen kautta vapaaehtoistyötä voi tehdä myös vertaistoiminnassa. Tällaisia tilanteita ovat elämäntilanteissa, vammaisuudessa tai sairaudessa tukeminen. Tunnetuin esimerkki on

kuitenkin päihdehuolto ja Anonyymit Alkoholistit, eli AA-kerho. Parhaiten yhdistelmä toimii, kun omakohtaiseen kokemukseen lisätään ammattilaisuuden mukanaan tuomaa tietoa. Vertaiset voivat osallistua myös toiminnan kehittämiseen, kouluttamiseen ja tutkimukseen, sillä heidän tietonsa ovat korvaamattomia. Vertaiseksi usein hakeudutaan, koska itse on selvitty vaikeista elämäntilanteista juuri vertaisten ansiosta ja halutaan jakaa hyvää myös eteenpäin. (Raninen ym. 2007, 83-84.)

Ihmisten aktiivisuus, osallistuminen ja vaikuttaminen sekä toiminta ovat tärkeä osa kansalaisyhteiskuntaa. Kansalaisuus edellyttää suuntautumista kotipiirin ulkopuolelle ja osallistumista sekä vaikuttamista asioihin. Aktiivinen kansalaisuus määrittää ihmisen paikkaa yhteisössä ja yhteiskunnassa, mikä taas osaltaan määrittää ihmisen identiteettiä. Osallistuessaan yhteiseen toimintaan ihminen saa osallisuuden, kuulumisen ja mukanaolon tunteita sekä kokemuksia. Vaikka työ ja harrastaminen ovat myös osallistumista, niin vapaaehtoistoiminta on hyvä keino tuottaa osallistumista ja osallisuutta. (Harju 2005, 67-69.) Lasten ja nuorten parissa toimiminen ja vaikuttaminen on aktiivista kansalaisuutta ja tavallaan yhteiskunnan tulevaisuuteen panostamista. Vapaaehtoisena päivystäjänä toimimisesta saa mukanaolon tunteita ja lasten ja nuorten elämään osallisuuden tunteita. Toiminta kuvastaa yhteisvastuullisuutta lapsista ja nuorista, jolloin yhteishengessä osallistutaan heidän kasvattamiseensa samalla periaatteella kuin ennen, että lapsen kasvattamiseen tarvitaan kokonainen kylä. Vapaaehtoisena toimiminen on vastuun kantamista omista ja muiden lapsista. Se on turvallinen taho, johon lapsi ja nuori voi ottaa yhteyttä esimerkiksi turvapuhelun merkeissä kun kävelee kaverin luota kotiin pimeällä tai kun on kotona yksin ja on turvaton olo. Numero on helppo antaa lapselle ja nuorelle ja sanoa, että jos vanhempia ei saa kiinni, niin soita tänne jos tarvitset aikuista. Eikö tällainen palvelu ole juuri kansalaisyhteiskunnan tuottamaa toimintaa parhaimmillaan?

Pitkään toimineen Palvelevan Puhelimen vapaaehtoiset vaihtuvat harvoin. Tärkeänä syynä tähän on toiminnan mielenkiintoisuus ja vapaaehtoisten koulutus sekä ohjaus. Palvelevan Puhelimen toiminta rajoittuu klo 20-24 ajalle. Vapaaehtoiset ovat kuvanneet toimintaa mielenkiintoiseksi. Puhelimeen saattaa soittaa joku vain sanoakseen jollekin ”hyvää yötä”. Motivaatio vapaaehtoistyöhön lähtee usein vapaaehtoisen omista tarpeista, kuten halu ihmisten tapaamiseen tai ammattitaidon kehittämiseen. Eläkkeellä

ollessa vapaaehtoisena toimiminen voi olla keino lisätä elämänhallintaa. Omien tarpeiden tyydyttyminen vapaaehtoistoiminnan kautta on yhteydessä siihen, kauaksi aikaa toimintaan sitoudutaan. Järjestön taholta tapahtuva vapaaehtoisten motivointi auttaa kiinnostuksen ylläpidossa ja vapaaehtoisten ryhmän yhtenäisyyden lisäämisessä. Ryhmän olemassa olo tukee vapaaehtoisten tarvetta kuulua johonkin. Osallistuminen vapaaehtoistoimintaan vaihtelee myös vuodenaikojen mukaan niin, että syksyllä innostutaan osallistumaan ja keväällä into hiipuu hiljalleen. Loma-ajat vaikuttavat myös vapaaehtoisten osallistumiseen, jolloin loma-aikoihin on hankala saada vapaaehtoisia tekemään tunteja. (Herala 1998, 29, 76, 78-79.)

2.2 Tutkimuksia vapaaehtoisuudesta

Vapaaehtoistyö voidaan määritellä työksi, jota tehdään virallisia palveluita tuottavalle organisaatiolle ilman rahallista korvausta. Ihmiset tapaavat hakeutua vapaaehtoisiksi sellaisiin järjestöihin, joiden jäsenet ovat samankaltaisia kuin he itse. Altruismi on yksi keskeinen syy hakeutua vapaaehtoiseksi, mutta muitakin syitä on olemassa, kuten tarve tuntee itsensä tarpeelliseksi. Jerry D. Marx (1999) on tutkinut motivaatiotekijöitä terveys- ja sosiaalialan vapaaehtoisilla. Marx on tutkinut motivaatiotekijöinä vertaisten arvostusta, altruismia, urakehitystä, uuden näkökulman saavuttamista, tarvetta tuntee itsensä tarpeelliseksi ja keinoa selviytyä omista ongelmista. Marxin tutkimukseen osallistui 2719 amerikkalaista, joista 81,5 % mielestä altruismi oli erittäin tärkeä syy tai jokseenkin tärkeä syy hakeutua vapaaehtoiseksi. Suurin osa tutkittavista piti myös vertaisten arvostusta (56,5 %), tarvetta tuntee itsensä tarpeelliseksi (62,5 %) ja uuden näkökulman saavuttamista (61 %) erittäin tärkeänä tai jokseenkin tärkeänä. Keinona selviytyä omista ongelmista piti tärkeänä motivaatiotekijänä 37,4 % ja vain 23,5 % piti tärkeänä motivaatiotekijänä urakehitystä. Sosiaalialalla suurimmat motivaatiotekijät ovat altruismi ja uuden näkökulman saavuttaminen. (Marx 1999.)

Vapaaehtoistyön voidaan nähdä olevan vapaasti valittua aktiviteettia, josta ei saada korvausta. Vapaaehtoistyö hyödyttää ja auttaa vieraita. Vapaaehtoiseksi voidaan hakeutua ilmaistakseen itselle tärkeitä arvoja, kuten altruistisia ja humanitaarisia arvoja. Syynä vapaaehtoisuuteen voi olla halu lisätä omaa tietämystä tai harjoittaa sekä kehittää

tiettyjä taitoja. Taustalla voi olla halu henkiseen kasvuun ja itsetunnon parantamiseen. Toisaalta vapaaehtoistyö voi hyödyttää ammatillisesti, antaen tarvittavaa kokemusta. Sosiaalisessa mielessä vapaaehtoistyö voi tarjota mahdollisuuden olla tekemisissä arvostamansa yhteisön kanssa tai auttaa sopeutumaan tiettyyn ryhmään. Toisaalta vapaaehtoistyö voi toimia keinona selviytyä omista huolista tai vaikeuksista. Vapaaehtoisilla ilmenee myös tuntemuksia moraalista velvoitteesta tehdä vapaaehtoistyötä. Vaikuttavana tekijänä voi olla syyllisyyden tunne omasta parempiosaisuudesta. Positiivisella tuulella ihminen voi hyödyntää vapaaehtoistyötä positiivisuuden säilyttämiseen. Henkinen kasvu ja kehittyminen voi osaltaan lisätä positiivisuutta itsen. Taustalla voi olla läheisten vaikutus tai uskonnolliset tekijät. Vapaaehtoiset voivat hakeutuvan vapaaehtoisiksi vain itsekkäistä syistä ilman, että se vähentää sitoutumista järjestöön, jossa he toimivat vapaaehtoisena. Esimerkiksi vanhemmat saattavat olla vapaaehtoisina järjestöissä, jotka tuottavat toimintaa heidän lapsilleen. Harvaanasutuilla alueilla syynä vapaaehtoisuuteen voi olla palveluiden puute verrattuna suuriin kaupunkeihin. (Zappala 2000; Clary ym. 1998.)

E. Gil Clary ym.:n (1998) tutkimuksen mukaan vapaaehtoistoiminnasta saatavat käytännöllisesti merkitykselliset edut ovat yhteydessä vapaaehtoistoiminnan kokemusten laatuun. Vapaaehtoiset olivat tyytyväisempiä saadessaan merkityksellisiä etuja kuin jos eivät saaneet etuja tai saivat etuja, joilla ei ollut käytännöllisesti merkitystä. Tyytyväisyys riippui siitä, miten vapaaehtoisten tavoitteet ja toiveet toteutuivat vapaaehtoistyössä. Ne, joiden odotukset täyttyivät vapaaehtoistyössä, osallistuisivat tutkimuksen mukaan todennäköisemmin vapaaehtoistoimintaan jatkossakin. Sellaiset vapaaehtoiset, joiden pääasiallisten motivaatiotekijöiden mukaiset toiveet olivat täyttyneet, olivat tyytyväisiä vapaaehtoistoimintaan ja aikoivat jatkaa sitä. Mikäli vapaaehtoistoiminta kohtasi vapaaehtoisten motiivit, tunsivat vapaaehtoiset enemmän vetoa toimintaa kohtaan. (Clary ym. 1998.)

Joidenkin mallien mukaan vapaaehtoistyötä tehdään parantaakseen henkistä pääomaa, jotta oma asema työelämässä paranee ja mahdollisesti tulevaisuudessa tienataan enemmän. Toinen merkitys vapaaehtoistyöllä voi olla sosiaalisen verkoston kasvattaminen, jolla myös oletetaan olevan positiivista vaikutusta ammatillisten tavoitteiden saavuttamisessa. Sosiaalinen pääoma on yksi syy hakeutua vapaaehtoistyön

pariin ja sitä kautta saada apua omien päämäärien saavuttamiseen. Lionel Proteau ja Francois-Charles Wolff (2008) ovat tutkineet vapaaehtoisten motivaatiotekijöitä. Heidän mukaansa eniten esiintyvä motivaatiotekijä on halu olla avuksi yhteiskunnalle ja toisille ihmisille. Tätä esiintyy kahdella kolmasosalla. Toiseksi eniten esiintyvä motivaatiotekijä on ihmissuhteisiin liittyvä tekijä. Niillä vapaaehtoisilla, jotka ovat järjestön jäseniä, ovat ihmissuhteisiin liittyvät tekijät yleisempiä motivoivia tekijöitä kuin altruismi. Kolmas tekijä on itseensä suuntautunut toiminta, kuten itsensä toteuttaminen tai itsensä tarpeelliseksi tunteminen. Tutkimuksen mukaan ne, joilla on alhaisempi koulutustaso, ovat todennäköisemmin motivoituneita itselle vapaaehtoistyöstä saatavasta hyödystä. Monet vapaaehtoiset pyrkivät solmimaan sosiaalisia suhteita vapaaehtoistyön kautta, mutta toisaalta taas vapaaehtoistoiminnassa mukana oleminen lisää todennäköisyyttä, että on ystäviä yhdistyksessä tai järjestössä. (Prouteau & Wolff 2008.)

John Wilsonin ja Marc Musickin (2000) tutkimuksen mukaan vapaaehtoisena toimiminen parantaa terveyttä, jolloin terveet vapaaehtoiset pysyvät terveimpinä. Erityisesti uskonnollisessa kontekstissa vapaaehtoisena oleminen edistää hyvää mielenterveyttä. Vapaaehtoisena toimiminen lisää naisten ammatillista arvostusta. Vapaaehtoisuus on ihmisille keino ilmaista itseään ja omia arvojaan. Vapaaehtoisuus pitää sisällään luontaisia palkintoja vapaaehtoisille. (Wilson & Musick 2000.)

Vapaaehtoistyöntekijöiden motiivien voidaan ajatella olevan itsekkäitä. Taustalla vaikuttaa altruistiset motiivit, mutta silti egoistisista syistä hakeudutaan vapaaehtoiseksi. Vapaaehtoiseksi ryhdytään tyydyttääkseen sosiaalisia ja psykologisia tavoitteita, jotka ovat tärkeitä ihmisille itselleen. Syynä voi olla myös esimerkiksi se, että oma läheinen hyötyy järjestön toiminnasta, jossa ollaan vapaaehtoisena. Taustalla vaikuttaa myös kuulumisen tunne johonkin, arvostuksen ja itsetunnon lisääminen, sekä ystävien saaminen. Järjestöjen täytyy tarjota vapaaehtoisille jotain erityistä, että he jatkavat vapaaehtoistyön tekemistä. (Bussell & Forbes 2002.)

Hustinx ym. (2010) tutkivat yliopisto opiskelijoiden suhtautumista vapaaehtoisyöhön kuudessa eri maassa, jotka olivat Belgia, Kanada, Kiina, Suomi, Japani ja USA. Heidän tutkimuksensa mukaan 70,1 % suomalaisista yliopisto-opiskelijoista osallistui tutkimusta edeltävän kahdentoista kuukauden aikana vapaaehtoisyöhön. Suomessa oli

myös suurin osa (71,7 %) naisia vapaaehtoistyöhön osallistuvista, kun taas muissa maissa luku oli tasaisempi miesten ja naisten välillä. Vapaaehtoiset, jotka pitivät tärkeänä altruistisia syitä vapaaehtoistoimintaan osallistumiselle, pitivät tärkeinä myös uudelleen rakennus ja uran parannus motiiveja. Tärkeimmät motivaatiotekijät vapaaehtoisuuteen olivat kaikissa maissa altruistisia tai arvoihin perustuvia syitä. Vähiten motivoivia syitä olivat sosiaaliset ja omaa egoa puolustavat motiivit. Japanissa suurimmaksi syyksi nousi uuden näkökulman saaminen, kun taas muissa maissa ensimmäisenä syynä oli auttaa muita. USA, Suomi ja Kanada saivat suurempia tuloksia altruistisista tai arvoihin perustuvista syitä kuin muut maat. Toisin kuin tutkijat olettivat, oli Suomessa korkein tulos altruistisista tai arvoihin perustuvista syitä, vaikka Suomi on sosiaali-demokraattinen valtio, jossa valtion sosiaalimenot ovat tutkimuksen muita maita korkeammat. Belgiassa, Suomessa ja Japanissa opiskelijat eivät nähneet niin tärkeinä uraan liittyviä syitä hakeutua vapaaehtoiseksi. (Hustinx ym. 2010.)

Hustinx ym. havaitsivat, että naiset osoittivat vahvemmin altruistisia ja arvoihin perustuvia syitä, sekä uudelleenrakennus ja uranparannus motiiveja kuin miehet. Altruistisia motivaatiotekijöitä ilmaisivat enemmän säännöllisesti vapaaehtoistyötä tekevät kuin toisinaan vapaaehtoisena toimivat. Suomalaiset opiskelijat osoittivat USA:n opiskelijoihin nähden huomattavasti enemmän altruistisia motiiveja toimia vapaaehtoisena. Tämä voi kuvastaa sitä, että Suomesta on tulossa ”hybridi” sosiaali-demokraattinen järjestelmä. Suomalaiset opiskelijat voivat nähdä itsensä ylläpitämässä yhteiskunnan sosialistista puolta ja tehdä osuutensa yhteiskunnan eteen toimimalla vapaaehtoisina. (Hustinx ym. 2010.)

Motivaatioon vaikuttaa tavoitteen vetoavuuden lisäksi se, miten todennäköisesti tuon tavoitteen voi saavuttaa tietyissä olosuhteissa. Yleisin tapa tehdä vapaaehtoistyötä on auttaa satunnaisissa tapahtumissa, kun taas vähiten suosittua on olla vapaaehtoistyöntekijä tai tapahtumien organisoija. Hibbert ym. (2003) tutkivat ruokaavustusten parissa työskenteleviä vapaaehtoisia. Tutkimuksen mukaan vapaaehtoisten motivaatioihin vaikuttavat tekijät vaihtelivat ajan mukaan. Suurin osa vapaaehtoisista oli tullut mukaan, koska olivat kuulleet projektista ystäviltä ja tutuilta, jotka olivat jo projektissa mukana. Osa oli tullut mukaan, koska joku ammattilainen tai muun yhteisöjärjestön edustaja oli suositellut toimintaa. Suurin motivaatiotekijä näille

vapaaehtoisille oli se, että on jotain tekemistä, eli saavat viettää aikaa toisten kanssa ja tutustuvat heihin. Toisena motivaatiotekijänä olivat altruistiset tekijät, kuten saa auttaa tai se on yhteisölle hyväksi. Vapaaehtoistoiminnan täytyy olla jotain mistä on kiinnostunut. Ruoka-avustus-projektissa kiinnostuksen kohteet liittyivät henkilökohtaisiin ja sosiaalisiin arvoihin. Oltuaan jonkin aikaa toiminnassa mukana, pystyivät vapaaehtoiset kuvailemaan siitä saatavia hyötyjä tarkemmin. Jotkut vapaaehtoiset kuvasivat saavansa erilaista sosiaalista hyötyä toiminnasta, sillä heillä oli mahdollisuus aloittaa keskusteluja vapaaehtoistoiminnastaan tai jutella vastaan tuleville ihmisille, jotka tunsivat ruoka-avustustoiminnan asiakkaina. Osa vapaaehtoisista oli kasvattanut rooliaan projektissa. Tärkeitä tekijöitä projektissa mukana pysymiseen olivat organisaation rakenteesta, johdosta, päätöksen teosta tai toisista tiimin jäsenistä johtuvat syyt. Vapaaehtoiset olivat tyytyväisiä saadessaan osallistua projektia koskevaan päätöksentekoon. Vapaaehtoisia motivoivat tekijät selvenivät paremmin vapaaehtoisten toimittua jonkin aikaa vapaaehtoisina. Itsetunto, itsevarmuus ja taidot vahvistuivat jo muutaman kuukauden vapaaehtoisena toimimisen jälkeen. (Hibbert ym. 2003.)

Sara Dolnicar ja Melanie J. Randle (2007) ovat tutkineet vapaaehtoisten motivaatioita Australiassa. Heidän mukaansa australialaiset osallistuvat todennäköisimmin vapaaehtoistoimintaan jos asuvat haja-asutusalueella, ovat naisia ja iältään 35-44, sekä heillä on lapsia huolettavana. Lisäksi he ovat syntyneet Australiassa ja työskentelevät professionaalisessa ammatissa. Kaksi kolmasosaa työskentelee vapaaehtoisena vain yhdelle organisaatiolle. Miehet osallistuvat todennäköisemmin urheiluun ja vapaa-ajan viettoon liittyvään vapaaehtoistoimintaan, sekä hätäpalveluihin. Naiset taas osallistuvat todennäköisemmin yhteisöllisiin ja hyvinvointiin liittyvään vapaaehtoistoimintaan sekä opetukselliseen toimintaan. Vapaaehtoiset voidaan jakaa tyypin mukaan eri kategorioihin. Klassiset vapaaehtoiset ovat vanhempien vapaaehtoisten ryhmä, jotka ovat aktiivisesti toiminnassa mukana. He haluavat tehdä jotain tärkeää, auttaa toisia ja saada tyydytystä toiminnasta. Omistautuneet vapaaehtoiset ovat pääsääntöisesti naisia, yliopistokoulutettuja ja yksi kolmasosa heistä ei ole töissä. He osallistuvat aktiivisimmin toimintaan. He työskentelevät useammalle vapaaehtoistoiminnan organisaatiolle. Henkilökohtaisesti mukana olevat vapaaehtoiset ovat eniten ansaitsevia, ovat varakkaimpia sekä heissä on eniten osa-aika työntekijöitä. He sitoutuvat vain yhteen vapaaehtoistoiminnan organisaatioon ja tekevät vähiten tunteja vapaaehtoisina.

He osallistuvat vapaaehtoistoimintaan, koska tuntevat jonkun organisaatiossa mukana olevan. Lisäksi he ovat mukana toiminnassa vain väliaikaisesti, esimerkiksi niin kauan kuin heidän lapsensa hyötyy toiminnasta. Henkilökohtaisen tyydytyksen vapaaehtoiset ovat pääsääntöisesti Australian ulkopuolella syntyneitä ja heillä on alhaisin koulutustaso. He ovat motivoituneita saavuttamaan tyydytystä itselleen toiminnasta. Markkinarako vapaaehtoisissa on vähiten naisia, suurin osa heistä asuu yksin ja lähes viidesosa heistä on alle 24-vuotiaita. He ovat uusia vapaaehtoisuuden saralla, korkeasti koulutettuja ja heidän motivaationsa vapaaehtoisuuteen vaihtelee paljon. Tutkimuksen mukaan yhtä suuri osa miehistä ja naisista on altruistisia vapaaehtoisia. He osallistuvat keskimäärin kolmen organisaation toimintaan. He eivät kuitenkaan käytä kovin paljon tunteja vapaaehtoistoimintaan. He käyttävät eniten aikaa ystäväystymiseen ja ihmisten kuuntelemiseen. Organisaatiot voivat suunnata markkinoinnin, uusien vapaaehtoisten saamiseksi, tiettyyn kategoriaan ja näin ollen saada haluamansa kaltaisia vapaaehtoisia. (Dolnicar & Randle 2007.)

Voidaan ajatella, että ihmiset ovat motivoituneita auttamaan sellaisia, joihin he ovat kollektiivisesti samaistuneita. Tietyn tyyliiset ja tietyssä asemassa olevat apua tarvitsevat voivat motivoida jatkuvaan avun antamiseen, kuten homoseksuaalit haluavat auttaa homoseksuaaleja joilla on HIV/AIDS. Henkilökohtaisen hyvinvoinnin mallin mukaan eri persoonallisuuspiirteillä sekä fyysisellä ja psyykkisellä hyvinvoinnilla on merkitystä sen kannalta, miten hakeudutaan tai päädytään vapaaehtoistoimintaan mukaan. Paremmiin voivat ihmiset kykenevät osallistumaan useammin vapaaehtoistoimintaan ja osallistuminen vapaaehtoistoimintaan voi lisätä tyytyväisyyttä elämään, vahvistaa itsetuntoa ja elämän merkityksellisyyttä sekä fyysistä että psyykkistä terveyttä. Peggy A. Thoits ja Lyndi N. Hewitt (2001) ovat tutkineet USA:ssa asuvia suhteessa vapaaehtoisuuteen. Tutkimukseen osallistuneista 40 % oli osallistunut viimeisimmän vuoden aikana vapaaehtoistoimintaan. Toiminnan lopettaneet olivat todennäköisimmin miehiä, työttömiä, pienituloisia, osallistuivat vähemmän uskonnollisiin seremonioihin ja lisäksi he olivat tehneet vähemmän tunteja vapaaehtoisina. Sosioekonomisesti hyvässä asemassa olevat naiset, jotka olivat sosiaalisesti integroituneempia yhteisöön, olivat todennäköisimmin toiminnassa jatkavia. Vapaaehtoistoimintaan käytetyt tunnit korreloivat positiivisesti uskonnollisiin seremonioihin osallistumisen tiheyden kanssa. Vapaaehtoistyön tekeminen lisäsi onnellisuutta, elämään tyytyväisyyttä ja hallintaa sekä

fyysistä terveyttä. Ihmiset, jotka olivat onnellisempia, elämäänsä tyytyväisempiä ja varmempia itsetunnonaan, sekä terveempiä, osallistuivat enemmän vapaaehtoistoimintaan. Henkilökohtainen hyvinvointi siis lisäsi vapaaehtoistoimintaan osallistumisen määrää. Sekä vapaaehtoisryhmään että vapaaehtoistyöhön osallistuminen lisäsi merkittävästi ihmisten henkilökohtaista hyvinvointia. Tietyn tyylliset ihmiset osallistuivat vapaaehtoistoimintaan, erityisesti he, joilla oli sosioekonomisia ominaisuuksia ja persoonallisuuden vahvuuksia sekä ihmiset, jotka olivat sosiaalisesti integroituneita. Hyvinvointi lisää osallistumista vapaaehtoistoimintaan ja vapaaehtoistoiminta osaltaan lisää hyvinvointia. (Thoits & Hewitt 2001.)

Tuloilla, koulutustasolla ja sukupuolella on merkitystä julkisen palvelun motivaatiotekijöihin vapaaehtoistyössä. Vaikka naiset ovat aiemmin osallistuneet enemmän vapaaehtoistoimintaan, ovat sukupuolten erot osallistumisessa vähentyneet. Osasyynä voi olla naisten työelämään osallistumisen kasvu. James L. Perry ym. (2008) ovat tutkineet vapaaehtoisuuden palkinnon voittaneita vapaaehtoisia. Tutkimukseen osallistuneista 85 prosentilla oli uskonnollinen tai henkinen syy vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen, mutta tämä ei kuitenkaan ollut ainoa syy. Syinä oli muiden palveleminen, usko/henkisyys ja osallisuus. Tärkeässä osassa oli vapaaehtoisten arvot, identiteetti ja käyttäytyminen. Elämän muuttavilla tapahtumilla ja dramaattisilla kokemuksilla oli yhteys vapaaehtoisiksi hakeutumiseen. Neljäsosalla tutkittavista oli vapaaehtoiseksi hakeutumisen taustalla jokin tällainen elämää muuttanut tapahtuma. Uskonnollisten ja henkisten arvojen esiintymistiheys vahvistaa uskonnollista aktiivisuutta, vapaaehtoisena toimimista ja julkisen palvelun motivaatiota. Moraaliset esikuvat toimivat syvien aatteiden ja tunteiden pohjalta, jotka innoittavat heitä toimimaan toisten hyväksi. Vapaaehtoistyön palkinnon saaneet poikkeavat tavanomaisista vapaaehtoisista. Tutkimukseen osallistuneista miehet käyttivät enemmän aikaa vapaaehtoistyöhön. Tutkimuksen tuloksia voi osaltaan selittää se, että miehet hakevat vapaaehtoistoiminnalleen useammin tunnustusta kuin naiset. (Perry ym. 2008.)

Nämä tutkimukset valottavat sitä, miten vapaaehtoisia on tutkittu. Tutkimukset tuovat esille samansuuntaisia motivaatioita vapaaehtoisuuteen kuin Yeungin vapaaehtoisuuden timanttimalli. Altruistisuus, sosiaaliset edut, muu itselle saatava hyöty, sekä oman elämän kokemukset ja muutoksen haku nousevat esille tutkimuksista.

Vapaaehtoistyöhön osallistumisen aktiivisuus ei Suomessa tunnu poikkeavan muusta maailmasta. Huomioimalla aiemmista tutkimuksista saatuja tuloksia, voidaan olettaa tässäkin tutkimuksessa saatavan samansuuntaisia tuloksia. Lisäksi aiemmat tutkimukset tukevat sitä, että timanttimalli voi kuvastaa hyvin vapaaehtoisten motivaatioita hakeutua LNP:een päivystäjäksi.

3 Vapaaehtoisuus Lasten ja nuorten puhelimessa

3.1 Mannerheimin Lastensuojeluliiton toiminnasta

Mannerheimin Lastensuojeluliiton ovat perustaneet vuonna 1920 muun muassa Carl Gustaf Emil Mannerheim, hänen sisarensa Sophie Mannerheim, Arvo Ylppö ja Erik Mandelin. Perustajia oli yhteensä kuusitoista. Sophie Mannerheim kokosi vuonna 1918 työryhmän, jonka tarkoituksena oli pohtia Suomen lastensuojeluongelmia. Erik Mandelinin julkaisemalla lastensuojeluohjelmalla ja siinä painotetulla ennaltaehkäisevällä työllä oli merkitystä. Esitystä, jossa puhuttiin neuvolaverkoston luomisesta ja laitosten rakentamisesta, ehdotettiin Mannerheimille. Arvo Ylppön mukaan tulon myötä asioista alettiin keskustella ja tämä joukko päätyi kansalaisjärjestön perustamiseen, johon kuulumisen oli avoinna kaikille. Järjestö sai aluksi nimen Kenraali Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Alkujaan MLL:n työ oli lasten terveystyötä, terveystieteiden koulutusta ja äitiys- ja lastenneuvola toimintaa. Tavoitteena oli imeväisyyskuolemien vähentäminen, hygienian parantaminen ja asuntojen kohentaminen. Valistustyö oli tärkeä osa toimintaa. Nykyisin MLL tarjoaa tukea lapsille ja nuorille, sekä heidän perheilleen. MLL on avoin valtakunnallinen kansalaisjärjestö. MLL:n lähtökohta on edistää lasten oikeutta hyvään ja turvalliseen lapsuuteen. MLL jakautuu piirijärjestöihin ja paikallisyhdistyksiin. Piirijärjestöjä on kolmesta, jotka jakautuvat 565 paikallisyhdistykseen. (MLL 2009 s. 5; MLL 2013.)

MLL tarjoaa vertaistukea perheille ja luo erilaisia osallistumismahdollisuuksia. MLL kouluttaa ja tuottaa aineistoa ja selvityksiä, joiden tarkoituksena on tukea lapsen oikeuksien toteutumista. Lasten kuuleminen ja heidän osallisuutensa lisääminen ovat keskeisessä osassa järjestön toimintaa. Tarkoituksena on tukea ja arvostaa vanhemmuutta, sekä suojella ja kunnioittaa lapsia. Tavoitteena järjestöllä on edistää lasten ja lapsiperheiden hyvinvointia ja elinoloja. (MLL 2009, 5)

MLL pitää yllä LNP:ta ja nettiä, sekä vanhempain puhelinta ja -nettiä. MLL:llä on tukioppilaita yläkouluissa ja internetissä toimii Verkkotukkarit. MLL tukee perheiden jaksamista tarjoamalla koulutettuja lastenhoitajia perheiden käyttöön edullisesti. MLL ylläpitää perhekahviloita ympäri Suomen ja lisäksi heidän toimestaan toimii

vertaisryhmiä ja muita aikuistenryhmiä. MLL pyörittää myös erilaisia harrastuskerhoja. Vapaaehtoistoiminta on MLL:n toiminnan perusta. MLL on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton järjestö. MLL tekee yhteistyötä eri järjestöjen kanssa sekä ulkomailla, että kotimaassa. Keskusjärjestö tekee yhteistyötä ministeriöiden, lapsiasiavaltuutetun ja viranomaisten kanssa, kun taas paikallisyhdistykset keskittyvät yhteistyöhön paikallisten tahojen kanssa. (MLL 2009, 5; MLL 2013(2).)

MLL tekee töitä syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja kiusaamisen, yksinäisyyden sekä päihteidenkäytön vähentämiseksi. MLL tuottaa kasvattajille hyödyllistä materiaalia kasvatuksen tueksi. MLL tekee töitä myös mediakasvatuksen eteen. (MLL 2013(2).)

3.2 Lasten ja nuorten puhelin (LNP)

Mannerheimin lastensuojeluliiton LNP on perustettu 1980 ja se toimii valtakunnallisesti. LNP on maksuton palvelu, johon kaikki lapset ja nuoret voivat soittaa asiasta riippumatta. Palvelu on suomeksi. Vuoden jokaisena päivänä on puhelinpäivystys numerossa 116 111, joka on yhteinen numero kaikille eurooppalaisille lasten auttaville puhelimille. Mannerheimin lastensuojeluliiton Lasten ja nuorten puhelimen ja netti vastaa vuodessa noin 38 000 puheluun ja nettikirjeeseen. Nettikirjepalvelu on perustettu vuonna 2002. Kirjeisiin vastataan viimeistään kahden viikon kuluessa, mutta yleensä noin kolmessa päivässä. Vuonna 2011 otettiin käyttöön mahdollisuus kahdenkeskiseen Chat-keskusteluun aikuisen päivystäjän kanssa MLL-yhteisössä IRC-Galleriassa. Kaikki yhteydenotot voidaan tehdä nimettömänä ja keskustelu on luottamuksellista. Toiminta noudattaa Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan antamia eettisiä periaatteita. Toimintaa rahoitetaan Raha-automaattiyhdistyksen tuella, sekä yksityisten ja yritysten sekä koulujen keräämillä avustuksilla. (MLL 2012, 2, 4.)

Vapaaehtoisten kanssa voi keskustella niin iloisista kuin surullisista asioista, eli missä tahansa asiassa voi ottaa yhteyttä joka päivä. Puhelimeen soittava lapsi tai nuori saa huutaa ja kiroilla, sillä päivystäjillä riittää kärsivällisyyttä ottaa purkaukset vastaan ja kuunnella miksi lapsi tai nuori on raivoissaan. Yleensä palvelua testaan tällä tavoin, että

voidaan tietää onko vastassa luotettava aikuinen. Vuonna 2010 joka kymmenes soittaja kertoi asioista, joiden johdosta heidät ohjattiin ammattiavun piiriin. Ammattilaisille puhuminen on kuitenkin usein lapsille ja nuorille vaikeaa, sillä he kokevat ettei heitä kuunnella. Ammattilaisten toimintatavat voivat tuntua liian hankalilta, eivätkä ammattilaiset asetu useinkaan lapsen tai nuoren asemaan. Puhelimeen soittaessaan lapsi ja nuori saa olla juuri sellainen kuin haluaa ja silti saa aikaa ja huomiota turvalliselta aikuiselta. Soittaja otetaan aina vakavasti ja häntä kuunnellaan, eikä soittajan sanomisia vähätellä tai mitätöidä. Vapaaehtoisten tehtävänä on puhua lapsen tason mukaisesti, seurata soittajan ajatuskulkua ja olla aidosti läsnä soittajalle. Palvelu edistää lapsen oikeuksia, sillä jokaisella lapsella on oikeus kertoa huolistaan turvalliselle aikuiselle. (MLL 2012, 5.)

Puhelut voivat olla keskustelupuheluita, testaus- ja kokeilupuheluita, hiljaisia puheluita tai kohderyhmään kuulumattomia puheluita. Keskustelupuhelussa soittaja ja päivystäjä ehtivät keskustella ja olla vuorovaikutuksessa keskenään. Puhelut voivat kestää minuutin tai jopa yli tunnin. Soittajat voivat soittaa yksin tai porukassa. Kaikista puheluista 59 prosenttia oli vuonna 2011 keskustelupuheluita. Testaus- tai kokeilupuheluita oli 27 prosenttia puheluista. Vuoropuhelua ei näissä puheluissa ehdi syntyä, vaan soittaja huutaa, vitsailee, soittaa musiikkia tai muuta sellaista, jolla koettelee aikuista päivystäjää. Testausten taustalla ajatellaan olevan tarve koetella aikuista, jotta soittaja tietää kestäkö toisessa päässä oleva aikuinen häntä ja uskaltaisiko päivystäjälle kertoa omista asioista. Anonyymius mahdollistaa vapaan kommunikaation aikuisen kanssa. Päivystäjien kestäessä lasten ja nuorten testausta, muuttuu usea puhelu lopulta keskusteluksi, jonka ansiosta testaus- ja kokeilupuheluiden rekisteröity määrä on kääntynyt laskuun. Kaikista puheluista 11 prosenttia oli vuonna 2011 hiljaisia puheluita, jolloin puhelun aikana ei soittajan päästä kuulu mitään. Päivystäjien tehtävänä on hetken aikaa yrittää houkutella soittajaa puhumaan tai lopuksi kehottaa soittamaan uudestaan kun tuntuu siltä. Kaikista puheluista 3 prosenttia oli kohderyhmään kuulumattomia, jolloin soittaja on joko yli 21-vuotias tai jatkuvasti soittava lapsi tai nuori, joka on jonkin ammattilaistahon hoidossa. (MLL 2012, 6.)

MLL:n LNP toimii Helsingissä, Jyväskylässä ja Oulussa ryhmäpäivystysmallin mukaisesti, eli useampi päivystäjä on vuorossa yhtä aikaa päivystysyksikössä ja paikalla

on aina päivystysohjaaja, joka on ammattityöntekijä. Vuonna 2011 päivystäjiä oli 216 puhelimen ja netin parissa toimivaa vapaaehtoista. Vuoden 2011 aikana keskusjärjestö järjesti kuusi kolmenkymmenen tunnin mittaista Lasten ja nuorten puhelimen ja netin peruskurssia uusien vapaaehtoisten päivystäjien kouluttamiseksi. (MLL 2012, 17.)

Vuonna 2011 tehdyn nettikyselyn perusteella 86 prosenttia vastanneista tunsivat Lasten ja nuorten puhelinpalvelun. Kyselyyn oli vastannut 1000 nuorta. Yleisimmin tieto lasten ja nuorten puhelimesta saadaan koulusta. Tärkeimpänä asiana palvelussa oli pidetty sitä, että se on maksuton ja sen jälkeen sitä, että puhelimeen voi soittaa nimettömänä ja voi puhua mistä ikinä haluaa. Tärkeää on se, että aikuinen kuuntelee loppuun asti ja on oikeasti läsnä soittajalle. Aikuisilta odotetaan vaihtoehtoja ja neuvoja ongelmiin. (MLL 2012, 17.)

LNP:n toiminnan eettiset periaatteet voidaan tiivistää kolmeen seuraavaan kohtaan:

- ”1. *Palvelusta ja sen laadusta vastaa ylläpitäjäyhteisö, joita voivat olla yhdistykset, säätiöt ja uskonnolliset yhdyskunnat. Toiminta on yleishyödyllistä eikä palvelun ylläpitäjäyhteisö saa siitä taloudellista hyötyä.*
2. *Yhteydenottajalle tarjotaan mahdollisuutta tulla kuulluksi kyseiseen palveluun kuuluvissa asioissa. Palvelussa toteutuvat luottamuksellisuus, nimettömyys ja yhteydenottajan kunnioittaminen.*
3. *Päivystäjä on vapaaehtoinen tai palkattu, palvelun ylläpitäjäyhteisön tehtävään valitsema ja kouluttama henkilö, joka saa tehtävänsä tukea ja ohjausta. Päivystäjällä on oikeus pysyä nimettömänä ja olla suostumatta epäasialliseen kohteluun.”* (MLL 2012, 18.)

Toiminta on ammatillisesti ohjattua vapaaehtoistyötä. Yhteydenottajille annetaan aikaa ja tilaa, jotta tukea antava kertaluontoinen keskustelu mahdollistuu. Soittajia kohdellaan kunnioittavasti ja tasavertaisesti. Soittaja määrittää puheenaiheen. Palvelu on tarkoitettu suomalaisille lapsille ja nuorille, jotka ovat enintään 21-vuotiaita. Palvelu syntyi alun perin sen vuoksi, että Mannerheimin lastensuojeluliiton puhelinvaihteeseen oli tullut lasten yhteydenottoja, sillä he halusivat puhua jonkun kanssa, koska kyseessä on lastensuojeluliitto. Uudenmaan piirin kokeilussa LNP:n toiminta todettiin onnistuneeksi, joten puhelinpalvelusta rakennettiin pysyvä toimintamuoto. Toiminnan myötä

perustettiin vuonna 1989 myös vanhempainpuhelin, johon vanhemmat voivat soittaa ja keskustella vanhemmuuteen ja perhe-elämään liittyvistä asioista. Vanhempainpuhelin ei kuitenkaan ole maksuton palvelu. Molempien auttavienpuhelimien tarkoitus on olla matalankynnyksen palveluita, joihin voi ottaa yhteyttä anonymisti ongelman kuin ongelman kanssa. (MLL 2009, 6.)

Toimiessaan vapaaehtoisena päivystäjänä täytyy henkilön osallistua ylläpitäjäyhteisön järjestämiin perus- ja jatkokoulutuksiin. Jatkokoulutukset lisäävät tehtäviä, joihin voi osallistua. Päivystäjällä on oikeus saada ohjausta ja tukea vapaaehtoistyöhön aina kun sitä tarvitsee. Päivystäjällä on mahdollisuus rajoittaa puhelun kestoa ohjeistuksen mukaisesti. Päivystäjän täytyy sitoutua järjestön periaatteisiin ja annettuihin toimintamalleihin. Päivystäjällä on salassapitovelvollisuus, eikä hän saa käyttää hyväkseen tietoja, joita on saanut yhteydenottajilta. Päivystäjä on sitoutunut noudattamaan järjestön periaatteita ja arvoja ja hänen toimintansa vapaaehtoisena täytyy pohjautua niihin. Yhteydenottajan arvostava kohtaaminen on tärkeää, sillä vapaaehtoinen edustaa tehtävässään järjestöä. Päivystäjiä koskee ehdoton vaitiolovelvollisuus, eivätkä he saa puhua keskenään päivystyksistä päivystystilan ulkopuolella. Salassapito koskee myös tietoja, joita annetaan palvelusta yhteydenottajalle, kuten omia henkilökohtaisia tietoja, montako päivystäjää on, missä päivystää, tai päivystysyksikön osoitetta tai muuta sellaista. Omien kokemusten kertominen soittajalle ei ole hyväksyttyä. Päivystäjä ei kerro omaa nimeään soittajalle. Vakavassa lastensuojelullisessa tilanteessa tai vakavan rikoksen ollessa kyseessä päivystäjän vaitiolovelvollisuudesta luovutaan, jolloin asiasta kerrotaan soittajalle. Päivystäjä ei voi tehdä päätöksiä soittajan puolesta, eikä hän voi ottaa kantaa ideologisiin kysymyksiin. Toiminta perustuu oikeudenmukaisuuteen, suvaitsevaisuuteen, toisen kunnioittamiseen ja puolueettomuuteen. (MLL 2009, 10.)

3.3 Lasten huolia kuuntelemassa

Vapaaehtoisiksi tulleet ovat motivoituneet lähtemään mukaan toimintaan, koska ovat halunneet saada sisältöä omaan elämään, ovat halunneet saada omalle arkityölle vastapainoa, ovat halunneet kehittää itseään, ovat halunneet auttaa, ovat halunneet

tutustua uusiin ihmisiin, ovat halunneet saada hyötyä opiskeluun tai työuralle tai ovat halunneet tehdä vapaaehtoistyötä harrastuksena. (MLL 2009, 11.)

Päivystäjät tekevät vapaaehtoistyötä omalla persoonallaan, joten itsensä tunteminen on tärkeää. Elämän kriisit tai äkilliset muutokset voivat vaikuttaa päivystäjään siten, että vapaaehtoistyöstä täytyy pitää taukoa jonkin aikaa, kunnes oman elämän asiat ovat jälleen kohdillaan. Päivystäjien kannattaa ajoittain pohtia oman elämänsä kulkua ja vapaaehtoistyön sopivuutta siihen tai miettiä mitä itselle todella kuuluu. Voidakseen olla empaattinen päivystäjän on osattava hyväksyä erilaisia tunteita ja tunnistaa niitä, sekä itse ilmaista niitä. Haasteeksi päivystäjällä voi nousta esimerkiksi kuunnella murrosikäisten porukoiden yhteydenottoja, joiden aikana ainoastaan huudetaan ja haistatellaan päivystäjälle. Tällöin voi päivystäjällä tulla eteen paikka, jossa täytyy pohtia voiko hän hyväksyä tällaiset soittajat ja voiko hän arvostaa lapsuutta missä määrin. Päivystäjien vuorovaikutuksen taustalla on aina myös heidän omat ajatuksensa ja arvonsa, jolloin jonkin kannan voi paljastaa tietty kysymys tai äänensävy, jolloin oman taustan tunteminen on olennaista päivystäjänä toimimisen mahdollistumisen kanalta. (MLL 2009, 12-14.)

Päivystämiseen kuuluu vuorossa aina startti, päivystäminen ja purku. Päivystys toteutetaan aina ryhmämallisesti, jolloin paikalla on useampi päivystäjä palkattu ammattityöntekijä, joka ohjaa ja auttaa tarvittaessa, sekä vetää startin ja purun. Startin tarkoituksena on valmistautua henkisesti päivystämiseen ja unohtaa omat murheet ja ajatukset kokonaan. Startin aikana tavallaan myös ryhmäydytään kertomalla oma etunimi ja vähän omista tuntemuksista, eli millä mielillä on tulossa päivystämään. Startissa voidaan käydä läpi ajatuksia, jotka ovat jääneet mieleen edellisillä päivystyskerroilla. Lisäksi jaetaan järjestön ja palvelun kuulumisia. Mikäli on jotain ajankohtaista asiaa, mikä nousee puheluissa esiin, niin käydään sitä läpi. Tällaisia voisi olla vaikka uutisissa ollut kouluampuminen jossain päin maailmaa. (MLL 2009, 15.)

Päivystysvuoron aikana voidaan pitää taukoja oman tuntemuksen mukaan. Asioista voi käydä välillä juttelemassa ohjaajan kanssa, mikäli jokin askarruttaa mieltä. Jokaisen puhelun jälkeen pitää kasata ajatukset ja valmistautua kohtaamaan uusi soittaja avoimesti. Ohjaaja on jatkuvasti läsnä tarkkaillen päivystäjiä, puuttuen päivystäjän

puheluun, jos tarve sitä vaatii. Ohjaaja tukee päivystäjiä esimerkiksi jatko-ohjauspaikan miettimisessä tai pitkään kestäneen puhelun päättämisessä. (MLL 2009, 16.)

Päivystysvuoron jälkeen mieltä painavia ajatuksia ja tunteita puretaan yhdessä. Purussa on mahdollisuus jakaa tunteita, että ne eivät jää painamaan mieltä. Lisäksi purku tukee päivystäjien omaa henkistä kasvua. Purun tarkoitus on tukea siinä, että päivystysvuoron jälkeen vapaaehtoisen arkeen palaaminen sujuu hyvin. Purussa kokemuksia jakamalla opitaan toisilta sekä onnistumisista että vaikeista tilanteista. Päivystysvuorot ovat aina erilaisia ja täynnä tunteita herättäviä keskusteluita tai testauspuheluita, joiden takia purun merkitys ei koskaan vähene pitkäänkään päivystystyötä tehneen vapaaehtoisen kohdalla (MLL 2009, 15-16.)

Vapaaehtoisilla on oltava ymmärrystä kaikkia lapsen ja nuoren kehitysvaiheita kohtaan. Murrosiän muutokset voivat tuntua vaikeilta ja vierailta soittajasta, eikä hän uskalla kääntyä tutun aikuisen puoleen. Päivystäjien on voitava puhua luontevasti kehon muutoksista ja seksiin liittyvistä asioista. Nuorten muotia voi ymmärtää senkin kautta, että sillä nuori pyrkii suojelemaan itseään tai piiloutumaan. Media vaikuttaa paljon nuorten odotuksiin elämästä, seksistä ja omasta ulkonäöstä. Positiivisen palautteen kuuleminen on lapselle ja nuorelle erityisen tärkeää, vaikka sen antaisi tuntematon päivystäjä puhelimesta. Erityisesti seksiin liittyvät asiat kiinnostavat ja samalla hämmentävät tai pelottavat nuoria. Palvelu on turvallinen paikka keskustella tai kysyä seksiin liittyvistä asioista. Itsetyydytykseen liittyvät asiat vaivaavat usean nuoren mieltä ja päivystäjillä on tärkeä rooli olla kertomassa, että se on täysin normaalia ja luonnollista. Päivystäjä jakavat tietoutta nuorille siitä, mikä on normaalia ja mitä todennäköisesti muut ovat tehneet ja mitä eivät. Monella nuorella voi olla paineita aloittaa yhdynnät, koska luulee kaikkien ikäistensä jo harrastavan seksiä. Epävarmuus ja ahdistus ovat nuorilla usein läsnä, joten osaltaan Vapaaehtoinen voi rauhoittaa ja tukea nuorta vaikeissa pohdinnoissa. Nuorena asiat voivat saada huomattavasti suuremmat mittakaavat kuin aikuisena, esimerkiksi riita ystävän kanssa tai ero kolmen kuukauden seurustelun jälkeen voi tuntua maailmanlopulta, ainakin nuoren omasta mielestä. Palvelussa lapsilla ja nuorilla on oikeus tuntea niin kuin tuntevat ja aikuiset eivät vähättele heidän kokemuksiaan. Päivystäjä voivat rohkaista soittajaa hyväksymällä tämän juuri sellaisena kuin on, vaikka tekoja tuomitsisikin. Vapaaehtoisten oma lapsuus

ja nuoruus ovat varmasti olleet erilaisia, sillä ajan myötä on tapahtunut paljon muutoksia, esimerkiksi median käytössä. Päivystäjänä ollessa saa jatkuvasti tuntumaa lasten ja nuorten nykyiseen maailmaan. Soittaessaan lapsilla ja nuorilla on mahdollisuus rauhassa kokeilla erilaisia rooleja tai kertoa tarinoita. Päivystäjää huijatuksi tuleminen ei haittaa ja soittaja saa rauhassa kertoa, mitä ikinä mieleen juolahtaa. (MLL 2009, 18-23.)

Vapaaehtoisen ja soittajan välinen puhelu muodostuu alkutervehdyksestä, kuuntelemisesta, keskustelusta, jatko-ohjauksesta, loppuyhteenvedosta ja rohkaisusta sekä puhelun päättämisestä. Puhelun aikana soittajat voivat olla epävarmoja soiton suhteen tai eivät tiedä mitä sanoa, jolloin päivystäjä yrittää haastaa soittajaa vuorovaikutukseen kyselemällä mitä kuluu tai mitä soittaja on sinä päivänä tehnyt. Omalla äänensävyllään päivystäjä pyrkii osoittamaan kiinnostusta ja hyväksyntää soittajaa kohtaan. Kuuntelemisessa päivystäjä pyrkii rohkaisemaan soittajaa kertomaan lisää esittämällä sopivia kysymyksiä väliin rohkaisten jatkamaan. Kysymysten tarkoitus ei ole johdatella valmiiseen vaihtoehtoon, vaan saada soittaja näkemään itse asia uudella tavalla. Keskusteltaessa yhteydenottajan kanssa ei useinkaan ole avun kannalta tärkeää antaa neuvoja, vaan kysyä esimerkiksi soittajan tunteista ja jakaa näin tilanne hänen kanssaan. Mikäli tilanne vaatii jatkossa toimimista asian eteen, niin päivystäjä miettii yhdessä soittajan kanssa, miten voisi toimia ja mistä voisi saada apua tilanteeseen. Päivystäjä tarjoaa vaihtoehtoja ja pohtii soittajan kanssa vaihtoehtojen eri puolia. Päivystäjän ei tarvitse ottaa kantaa mikä on paras ratkaisu. Loppuyhteenvedossa rohkaistaan soittajaa positiivisella palautteella tai kysellään mitä soittaja aikoo seuraavaksi tehdä, eli onko yhdessä mietitty toimintasuunnitelma jatkon suhteen, mikäli sille on tarvetta. Puhelun päätteeksi kiitetään soittamisesta ja toivotetaan hyvää jatkoa tai toivotetaan onnea asian suhteen. Puhelun päätteeksi voidaan kehottaa soittajaa soittamaan uudestaan lasten ja nuorten puhelimeen. (MLL 2009, 40.)

4 Vapaaehtoiseksi hakeutuminen ja vapaaehtoisena oleminen

4.1 Vapaaehtoisuuden motiiveja

Vapaaehtoiseksi ryhtyviä motivoi auttamishalu, sosiaalisuus, mahdollisuus oppia uutta, paremman maailman tekeminen ja tuttavien saaminen. Lisäksi motiivina toimii mahdollisuus kokea olevansa hyödyllinen. Syynä vapaaehtoiseksi ryhtymiseen voi olla myös tekemisen saaminen vapaa-ajalle. Motiivit hakeutua vapaaehtoiseksi vaihtelevat iän ja sukupuolen mukaan. Jos tekeminen koetaan miellyttäväksi ja hyödylliseksi, niin siihen myös usein sitoudutaan. (Karreinen ym. 2010, 34-35.)

Suurin motivoiva syy vapaaehtoistoimintaan on auttamisen halu. Vapaaehtoisuus sisältää auttamista ja saamista. Vastuu on myös osa auttamista, sillä silloin kannetaan oma vastuu yhteisön hyväksi. Arvot, joita halutaan puolustaa, vaikuttavat siihen, mikä avun kohde valitaan. Omat intressit ohjaavat vapaaehtoistoiminnan valinnassa. Vapaaehtoisuudella rakennetaan omaa identiteettiä. Toiminta ei saa olla liian sitovaa, mutta silti sitä ohjaavat tärkeät periaatteet, kuten vaitiolovelvollisuus, luotettavuus ja hienotunteisuus. (Raninen ym. 2007, 82-83.)

Anne Birgitta Yeungin (2002) tutkimuksessa suomalaisten suurin syy osallistua vapaaehtoistoimintaan on halu auttaa. Toiseksi yleisin syy vapaaehtoistyöhön osallistumiseen oli ylimääräisen ajan käyttäminen johonkin hyödylliseen toimintaan, joka tuo säännöllistä ohjelmaa päiviin. Vähemmän nimettyjä syitä olivat esimerkiksi halu saada uusia kokemuksia, halu oppia uutta tai halu tavata uusia ihmisiä. (Yeung 2002, 32-33.)

Pohdittaessa syitä, miksi ihmiset osallistuvat vapaaehtoistoimintaan, voidaan miettiä myös syitä joiden vuoksi ihmiset eivät osallistu. Ajan puute estää osaltaan ihmisten vapaaehtoistyöhön hakeutumista. Oma perhe, työ ja vapaa-ajan muut harrastukset vievät aikaa niin paljon, että sitoutumista vapaaehtoistyöhön pidetään mahdottomana. Suurin osa suomalaisista kuitenkin haluaisi osallistua vapaaehtoistoimintaan tai ainakin todennäköisesti lähtisi mukaan jos pyydetäisiin. Ongelmaksi muodostuu se, että monet ihmiset eivät ole törmänneet mahdollisuuteen tehdä vapaaehtoistyötä tai kukaan ei ole

heitä sellaiseen pyytänyt. He tavallaan eivät aktiivisesti itse tee mitään sen eteen tai eivät ole asiaa tulleet ajatelleeksi sen enempää, mutta mikäli tarjottaisiin selkeästi mahdollisuutta osallistua, niin tilanne olisi toinen. Suomessa naiset ovat hiukan halukkaampia vapaaehtoistyöhön kuin miehet. Naiset myös mieltävät vapaaehtoistyön hieman eri tavalla kuin miehet, jotka korostavat talkoita ja rahankeruuta. Ihmisten mielikuvia vapaaehtoistyöstä kuvaavat kunnioitus, arvostus ja positiivinen kuva. Hyvin pieni osa suomalaisista ei vain halua tehdä vapaaehtoistyötä. Osaa estää osallistumasta oma sairaus tai muut syyt. (Yeung 2002, 46-49.) Puhelimen päivystäjäksi pääsyä estäisi varmasti vapaaehtoiseksi haluavan omat mielenterveysongelmat tai muu vastaava. Päivystäjänä ollessa voi joutua kohtaamaan vakaviakin aiheita, kuten seksuaalinen hyväksikäyttö tai perheväkivalta. Tällöin päivystäjän oma jaksaminen voi olla koetuksella, mikäli ei ole voimavaroja ja keinoja käsitellä tällaisia asioita. Myös päivystäjän omat lapsuuden ja nuoruuden kokemukset voivat nousta pintaan, mikäli soittajan tilanne on tarpeeksi samankaltainen tai soittaja pilkkaa jotain asiaa, joka tuntuu päivystäjältä liian omakohtaiselta. Omien elämäkokemusten läpikäyminen on tärkeää ennen päivystäjäksi ryhtymistä. Kaikki halukkaat eivät pääse vapaaehtoisiksi, vaan hakemuksen ja haastattelun perusteella valitaan päivystäjiksi sopivat, jotka osallistuvat koulutukseen. Koulutuksen alun jälkeen on vielä mahdollisuus muuttaa mieltään, mikäli kokee sittenkin päivystäjänä olemisen liian raskaaksi henkisesti.

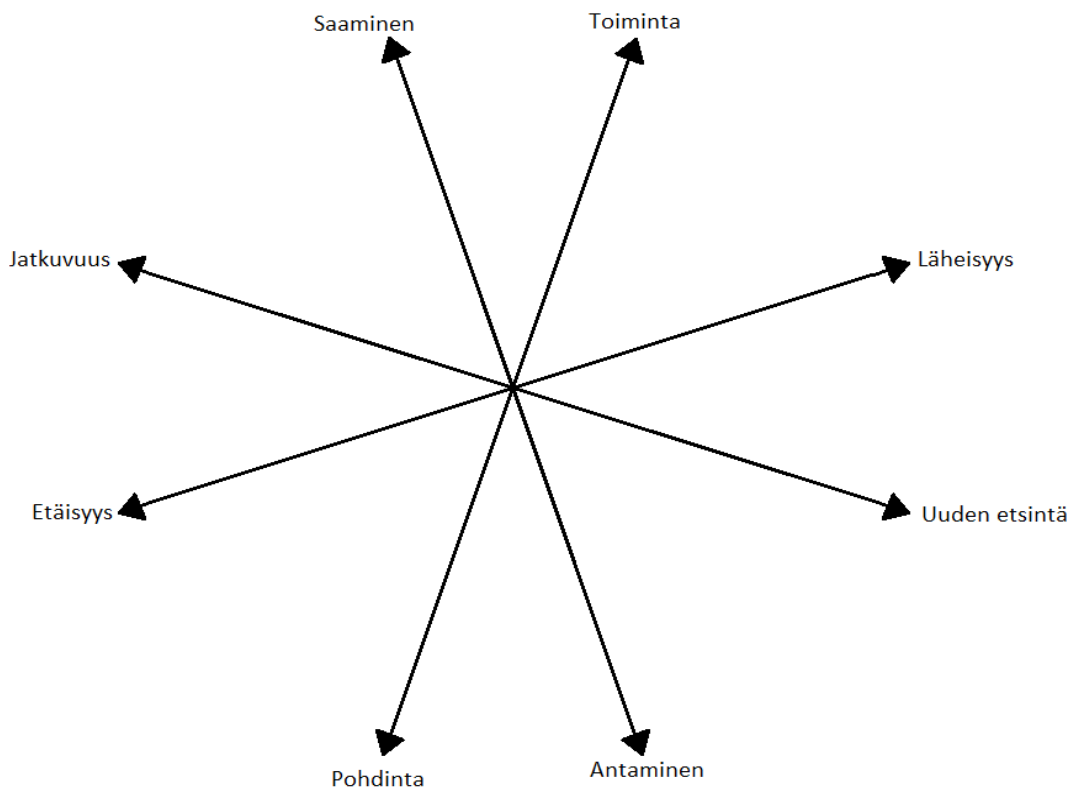
Vapaaehtoistyön kautta muodostuu sosiaalista pääomaa, jota kuvaa se, että suomalaiset ottavat vapaaehtoistyön kuvauksiin mukaan sosiaalisen ulottuvuuden. Vapaaehtoistyössä vaaditaan luottamusta ja se vahvistaa sosiaalisia verkostoja. Naisia vapaaehtoistyöhön motivoi lähinnä auttamishalu, halu oppia uutta ja halu tutustua uusiin ihmisiin, kun taas miehiä motivoi halu oppia uutta, halu saada uusia kokemuksia, vapaa-ajan käyttö johonkin hyödylliseen ja kansalaisvelvollisuuden täyttäminen. Suomalaisten motiivit vapaaehtoistyön tekemiseen liittyvät antamiseen ja saamiseen ja motiivit ovat subjektiivisia, vaikka palvelevatkin yhteisöllistä etua. (Yeung 2002, 34,37.) Päivystäjät eivät varsinaisesti tunne toisiaan eikä heidän tarvitse kertoa toisille itsestään mitään. Päivystysyksikössä ennen vuoron alkamista vapaaehtoiset jakavat kokemuksiaan toistensa kanssa, mutta vapaaehtoiset tietävät vain toistensa etunimen. Usein vapaaehtoiset vaihtuvat niin, että samaan päivystysvuoroon ei useinkaan satu samat päivystäjät. Toiminnassa voi siis olla mukana hyvinkin anonymisti, mutta halutessaan

voi osallistua erilaisiin järjestön pitämiin virkistyspäiviin tai ohjelmiin ja lisäkoulutuksiin vapaaehtoisille. Näissä tilanteissa on mahdollisuus tutustua paremminkin toisiinsa ja tällaiset järjestetyt ohjelmat lisäävät yhteenkuuluvuutta ja yhteishenkeä.

Vapaaehtoiset saavat vapaaehtoistyöstä jotain myös itselleen ja vapaaehtoiset osallistuvat toimintaan oman elämäntilanteensa ja aikataulujen puitteissa ilman pakkoa. Vaikka vapaaehtoistyössä on vastuuta, niin ei se velvoita samalla tavalla kuin palkkatyö, eikä siihen voida väkisin ketään sitouttaa. Tarpeelliseksi ja hyödylliseksi itsensä tunteminen on tärkeä osa elämän arvokkaaksi kokemista ja itsensä arvostamista. Vapaaehtoistyö antaa mahdollisuuksia kokea näin. Vapaaehtoisuus tarjoaa uusia toimintamahdollisuuksia ja uutta sisältöä elämään, joten usein vapaaehtoistyön pariin hakeudutaan jossain elämän taitekohdassa. Vapaaehtoistoiminnassa syntyvät sosiaaliset suhteet voivat olla tukena elämän muutosvaiheissa. Vapaaehtoistyö voi toimia vastapainona omalle palkkatyölle tai se voi olla keino käyttää omaa ammattitaitoa hyödyksi. Vapaaehtoistyön tekeminen voi olla myös mielekäs tapa viettää vapaa-aikaa. Vapaaehtoisille ei aina ole niinkään tärkeää se, että mitä vapaaehtoisena tehdään, vaan se että kuulutaan johonkin ja ollaan kiinnostuneita elämästä ja ihmisistä. (Harju ym. 2001, 36-37.) Uusia vapaaehtoisia päivystäjiä sitoutetaan osallistumaan toimintaan kahtena päivänä kuukaudessa ainakin vuoden ajan ja uudet päivystäjät lupaavat siihen sitoutua. Toiminta on kuitenkin sellaista, että mikäli työt tai oma elämä muuten estävät osallistumisen, niin eihän siihen ketään vapaaehtoista voida velvoittaa. Useimmat vapaaehtoiset päivystäjät ovat kuitenkin ainakin vuoden olleet sitten vapaaehtoisina, kuten ovat luvanneet. Perhetilanteet voivat muuttua ja vapaaehtoinen voi saada uuden työpaikan tai voi olla edessä muutto toiselle paikkakunnalle, jolloin osallistuminen vapaaehtoistyöhön ei enää onnistu tai jos onnistuu, niin ei ainakaan niin tiheästi. Sitouttaminen vuoteen on sellainen, että siihen suurin osa vapaaehtoisista voi lupautua ja se myös toimii motivoivana tekijänä vuoroon lähtemiseen. Vaikka elämäntilanteet muuttuu ja vapaaehtoistyö jää, niin on kuitenkin mahdollisuus, että vapaaehtoinen palaa takaisin samaan vapaaehtoistyöhön kun itselle sopii tai esimerkiksi toiselle paikkakunnalle samanlaiseen tai vastaavaan vapaaehtoistyöhön.

Vapaaehtoistyön jatkuvuuden ja toteutumisen kannalta vapaaehtoisten motivaatiot ovat tärkeä asia. Joustavuus, riippumattomuus ja vapaamuotoisuus ovat vapaaehtoistoiminnan vahvuuksia ja samalla myös sen riskitekijöitä. Erityisesti sosiaalipalveluihin liittyvässä vapaaehtoistoiminnassa pitkäaikainen osallistuminen ja sitoutuminen ovat tärkeitä. (Yeung 2005, 83, 88.) Vaikka puhelimen toiminta on anonyymia, eikä sinällään ole merkitystä kuka puhelimeen vastaa ja kenen aikuisen kanssa lapsi ja nuori puhuu, niin silti oma merkityksensä on sillä että vapaaehtoinen on pidemmäksi aikaa sitoutunut, eikä käy ainoastaan kerran kaksi päivystämässä. Ensimmäisenä mieleen tulee tietenkin se, että järjestö käyttää aikaa ja rahaa vapaaehtoisten kouluttamiseen, eikä tietenkään tarkoituksen mukaista ole vapaaehtoisten käyvän vain pari kertaa päivystämässä. Toisaalta pitkään päivystystä tehneillä vapaaehtoisilla on kokemuksen kautta parempi osaaminen keskustella asioista lasten ja nuorten kanssa. Kokeneet päivystäjät osaavat paremmin suhtautua esimerkiksi testauspuheluihin, joiden aikana nuoret huutavat ja kertovat yleisesti sopimattomina pidettyjä juttuja ja vitsejä. Vaikka palvelu on anonyymi, eikä kellekään päivystäjällä ole tietoa kuka soittaja on oikeasti, niin silti palveluun soittavat jotkin tietyt vakiosoittajat, jotka päivystäjät oppivat tunnistamaan äänestä ja joistain yksityiskohdista jotka soittajat usein toistavat. Tällöin pitkäaikaisten päivystäjien on helpompi lähteä keskustelemaan lapsen tai nuoren kanssa, kun heillä on jo jokin aiempi kokemus heidän kanssaan taustalla ja tietävät mihin suuntaan keskustelua voisi ohjata, jotta päästään lasta tai nuorta painavan asiaan. Jotkut lapset ja nuoret haluavat kutsua itseään nimellä (nimi voi olla myös keksitty), jotta jos soittavat usein, niin voivat antaa sitä kautta tietoa itsestään. Jotkut soittajat viittaavat myös puhelussa siihen, että ovat soittaneet ennenkin tai päivystäjä kuulostaa tutulta ja ovat jutelleet varmaan aiemminkin. Vaikka siis puhelun osapuolet eivät tiedä kuka toisessa päässä on niin, silti voi tulla kokemus yhteisesti jaetusta ja luottamuksesta. Pitkään päivystäneillä vapaaehtoisilla muodostuu oma tapa puhua lasten ja nuorten kanssa ja päästä heidän kanssaan juttelemaan kunnolla. Lasten ja nuorten ymmärtäminen paranee päivystyskertojen myötä.

4.2 Vapaaehtoismotivaation timanttimalli



Vapaaehtoismotivaation timanttimalli Anne Birgitta Yeungin mukaan

Anne Birgitta Pessin (ent. Yeung) kehittämä timanttimalli jaottelee vapaaehtoistoiminnan motiiveja. Siihen kuuluu saaminen-antaminen, toiminta-pohdinta, läheisyys-etäisyys ja uusi-jatkuvuus ulottuvuudet. Saaminen voi sisältää mainetta, työkokemusta tai vaikuttamismahdollisuuksia, kun antaminen sisältää heikompien tukemista ja omien taitojen ja oman ajan jakamista. Saaminen sisältää itsensä kehittämistä ja itsensä toteuttamista, mitä järjestöjen koulutus ja ohjaava palaute tukevat. (Karreinen ym. 2010, 35-37.)

Vapaaehtoistoimintaan ja vapaaehtoiseksi hakeutumisen motiiveihin on vaikuttanut yksilöllisyyden lisääntyminen modernina aikana. Yeung on kehittänyt vapaaehtoismotivaation timanttimallin tutkimuksen pohjalta, jossa tutkittavat olivat Suomen evankelisluterilaisen kirkon tai sen kirkollisten yhdistysten vapaaehtoisia.

Motiivielementtien tasolla timanttimalli kattaa suuren määrän yksilöllisiä kokemuksia ja kuvauksia vapaaehtoistyöstä ja siihen hakeutumisen motiiveista, sekä vapaaehtoistyön jatkamisen motiiveista. Timanttimallissa on myös niin sanottu jaettu metaulottuvuus, joka koostuu neljästä ulottuvuudesta. Timanttimallin kuviossa oikealle osoittavat ääripäät kuvaavat sosiaalisuutta, toimintoja, uusia sisältöjä ja antamista, eli yleensäkin ulospäin suuntautuneisuutta. Timanttimallin kuviossa vasemmalle osoittavat ääripäät kuvastavat itseensä vapaaehtoiseen suuntautunutta näkökohtaa, jolloin sisäinen pohdiskelu, etäisyys muista, mietiskely, aiheen tutuus ja teemojen jatkuvuus, sekä itselle saaminen liittyvät vapaaehtoisuuden motiiveihin. Metaulottuvuus siis syntyy itseään päin - itsestä poispäin ulottuvuudella. (Yeung 2004, 95-97; Yeung 2005, 104-108.)

Timanttimallin toimivuutta muuhun kuin kirkon piiriin liittyvän vapaaehtoistoiminnan vapaaehtoisten motiivien arviointiin voidaan kyseenalaistaa. Kuitenkin kyseessä on malli, joka pitää sisällään ihmisten motiiveihin ylipäänsä liittyvää tietoa. Metaulottuvuus, jossa arvioidaan vapaaehtoisten ulospäin suuntautuneisuutta suhteessa sisäänpäin suuntautuneisuuteen, on varmasti ulottuvuus, joka on havaittavissa kaikessa ihmisten toiminnassa ja sitä myötä ohjaa vapaaehtoiseksikin ryhtymistä. Metaulottuvuus jakautuu neljään sisäiseen ulottuvuuteen, jotka tarkentavat vapaaehtoisten motiiveja entisestään.

Yksi neljästä ulottuvuudesta on saamisen ja antamisen ulottuvuus, johon liittyy vapaaehtoisten kokemukset itsensä toteuttamisesta ja hyvinvoinnin lisääntymisestä omassa elämässä. Saamisen kokemuksia lisää toimintamuotojen mielekkyys ja vapaaehtoistoiminnasta saatavat emotionaaliset palkinnot, kuten onnistumisen kokemukset, tärkeyden tunne ja turvallisuus, jota toiminta synnyttää. Vapaaehtoiset saavat vapaaehtoistyöstä järjestelmällisyyttä omaan elämäänsä, sillä toiminta antaa ryhtiä ajankäyttöön. Vapaaehtoistyö tuottaa vapaaehtoisille työkokemusta, jota voivat hyödyntää muussa elämässään. Pinnalle nousee vapaaehtoisten kokemukset siitä, että antaessaan toisille, he saavat itselleen myös jotain. Vapaaehtoisia motivoi antamiseen se, että on erityisryhmiä, jotka tarvitsevat apua ja heille sitä täytyy jonkun antaa. Sosiaalisen syrjäytymisen ehkäiseminen, jota muille antaminen synnyttää on oleellinen osa vapaaehtoistyön motivoivista tekijöistä. Vapaaehtoistyöllä voidaan ehkäistä

autettavien syrjäytymistä, mutta omalta osaltaan myös vapaaehtoisten itsensä, sillä vapaaehtoistyö sitoo heitä itseään yhteiskuntaan tiukemmin kiinni ja toimii aktiivisena asiana esimerkiksi työttömyyden aikana. Vapaaehtoistyö on joillekin vapaaehtoisille henkilökohtaisen kasvun keino. Antamisella halutaan lisätä yhteiskunnan tasa-arvoisuutta ja levittää auttamishalua. Vapaaehtoisuuteen mukaan hakeutumisen taustalla on usein halu auttaa ja usko vastavuoroiseen tukeen. Vapaaehtoisuus voi olla keino hoitaa itseään tai tapa toteuttaa altruistisuutta. Vapaaehtoiseksi hakeutumisen taustalla voi olla elämäkokemuksia, jolloin on autettu itseä ja siksi haluaa auttaa muita. Tavallaan halutaan laittaa hyvä kiertämään ja pohjimmiltaan on kyse saamisen ja antamisen ulottuvuudella siitä, että ne kietoutuvat tiiviisti yhteen. (Yeung 2004, 93-94; Yeung 2005, 109-111.)

Vapaaehtoisille tarjotaan mahdollisuus omien halujen mukaan osallistua erilaisiin koulutustilaisuuksiin, jotka antavat vapaaehtoisille lisää tietoa aiheesta ja mahdollisuuden hyödyntää opittua esimerkiksi työelämässä. Vapaaehtoiset saavat alussa koulutuksen, josta siitäkin on hyötyä muun muassa cv:ssä osoittamassa aiheeseen perehtyneisyyttä. Vapaaehtoisena toimimisesta annetaan pyydettäessä todistus, jota voi hyödyntää työnhaussa. Mannerheimin lastensuojeluliitto on arvostettu järjestö, jonka parissa toimimista ja järjestön järjestämiin lisäkoulutuksiin osallistumista arvostetaan eri työyhteisöissä. Päivystäjät antavat paljon omaa aikaansa lapsille ja nuorille, mutta saavat vastineeksi kokemuksia lasten ja nuorten kanssa puhumisesta ja siitä, mitä he oikeasti pohtivat, mutta eivät uskalla kysyä. Vapaaehtoisille päivystäjille toiminta antaa näkökulmia esimerkiksi omien lapsiensa kasvattamiseen ja kohtaamiseen. Vapaaehtoiset päivystäjät voivat olla esimerkiksi opettajia, jota vapaaehtoistoiminnan kautta pääsevät kurkistamaan lasten ja nuorten maailmaan ja olemaan perillä nykyajan tapahtumista ja ongelmista, joiden parissa lapset ja nuoret painivat. Vapaaehtoisena toimiminen voi antaa esimerkiksi näkökulmia kehittää koulun toimintaa parempaan suuntaan. Tällöin antaessaan vapaaehtoinen saa itselleen jotain, jonka avulla voi taas toisaalla antaa. Saaminen ja antaminen linkittyvät tiukasti yhteen.

Jatkuvuus-uuden etsintä-ulottuvuus ei ehkä ole yhtä yhteen kietoutunut, kuten saaminen ja antaminen ulottuvuus. Jatkuvuuden kokemuksia vapaaehtoisuudessa luo aihepiiriin tuttuus ennestään, jolloin se vaikuttaa alentamalla kynnystä osallistua

vapaaehtoistoimintaan. Positiiviset kokemukset ja muistot, jotka liittyvät vapaaehtoistoimintaan tai järjestöön taustalla, voivat vaikuttaa haluun lähteä vapaaehtoiseksi tai haluun jatkaa vapaaehtoistoiminnassa mukana. Elämänkulun kokemukset vaikuttavat siihen, haluaako lähteä hakemaan uusia kokemuksia vai haluaako toimia jonkin tutun ja turvallisen parissa. Identiteetti ja sen rakentaminen vaikuttavat ihmisten motiiveihin hakeutua vapaaehtoiseksi, esimerkiksi vapaaehtoinen haluaa toteuttaa empaattisuuttaan ja hakeutuu vapaaehtoistyöhön, jossa voi auttaa toisia. Vapaaehtoisuus voi olla elämäntapa, joka keskeisesti ohjaa ihmisen elämää. Vapaaehtoistyö voi olla toisille palkkatyön jatke tai vastaavasti vastapaino sille. Vapaaehtoisena toimimiseen voi motivoida työmuotojen ja teeman kiinnostavuus, kuten luonnonsuojelu. Toisia motivoi vapaaehtoisuuteen halu laajentaa elämän piiriä ja saa uusia kokemuksia tai oppia uusia asioita. Vapaaehtoisuus voi olla keino hakua muutosta omaan elämään. (Yeung 2005, 112-113.)

Puhelimen päivystäjillä tuttuutta toimintaan voi tuoda esimerkiksi se, että päivystäjällä on omia lapsia ja on kokemusta sitä kautta lasten ja nuorten kanssa toimimisesta tai päivystäjä työskentelee opettajana, ohjaajana, kuraattorina tai muuten lasten ja nuorten parissa. Vastaavasti päivystäjällä ei ole välttämättä kokemusta varsinaisesti lasten ja nuorten kanssa toimimisesta, jolloin haluaa saada siitä kokemuksia koska aikoo esimerkiksi perustaa perheen tai suunnittelee hakeutumista alalle, jossa toimitaan lasten ja nuorten parissa. Päivystäjällä voi itsellään olla myös sellaisia kokemuksia itsellään lapsuudessa ja nuoruudessa, että haluaa auttaa lapsia ja nuoria samankaltaisissa tilanteissa, esimerkiksi päivystäjä voisi olla seksuaalivähemmistöön kuuluva, joka tietää kuinka haastavaa se voi olla murrosiässä ja miten vaikeaa asiasta on puhua muille, jolloin päivystäjä haluaa tukea nuoria, jotka painivat oman seksuaalisuutensa kanssa.

Etäisyys-läheisyys-ulottuvuuteen kuuluu motivaatiot joiden taustalla on halu sosiaalisiin kontakteihin tai vapaaehtoistoiminnan joustavuuteen liittyvät tekijät, kuten mahdollisuus vaikuttaa tapoihin toimia vapaaehtoisena tai vaikuttaa siihen kuinka paljon osallistuu. Joustavuutta lisää mahdollisuudet valita osallistuuko koulutuksin tai onko aktiivisesti mukana, vai vasta kutsuttuna. Vapaaehtoisena jatkamiseen voi motivoida toiminnan epäbyrokraattisuus, jolloin toiminta on vapaampaa ja on mahdollisuus toteuttaa vapaaehtoisuutta itselle sopivalla tavalla. Vapaaehtoiseksi

voidaan haluta spontaaniuden takia. Vapaaehtoisuuteen liittyy yhteistoiminta ja sitoutuneisuus, mutta silti vapaaehtoisuutta voi toteuttaa hyvin eri tavoin suhteissa näihin. Yhteistoimintaan voidaan osallistua tiiviisti tai sitten voi toimia vapaaehtoisena itsenäisemminkin ja vaikka tavata ainoastaan erimerkiksi henkilö jolle vapaaehtoinen toimii tukihenkilönä. Sitoutuneisuudessakin voi olla hyvin paljon eroja, ajankäytössä ja pitkäkestoisuudessa. Toiset sitoutuvat aktiiviseen vapaaehtoisuuteen ja toiset siihen, että tulevat paikalle kun pyydetään. Ryhmään kuuluminen on vapaaehtoisten yksi motivaatiotekijä. Uudet ihmiset ja yhteishenki, sekä ihmisten kanssa sanallisesti vuorovaikutuksessa oleminen houkuttaa hakeutumaan vapaaehtoiseksi tai sitten jatkamaan vapaaehtoisena. (Yeung 2005, 113-115.)

Vapaaehtoisilla on itsellään mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten aktiivisesti hakeutuvat muiden vapaaehtoisten seuraan, esimerkiksi osallistuvatko koulutuksiin ja tapahtumiin vai eivät. Sitoutuneisuuden ja aktiivisuuden määrään myös itse vapaaehtoistyössä voi vaikuttaa, valiten päivystysvuoroja listalta silloin kun itselle parhaiten sopii, halutessaan pari kertaa kuussa tai vaikka pari kertaa viikossa. Toiset haluavat jakaa kokemuksia ja purkaa tunteja päivystysvuorojen päätteeksi enemmän kuin toiset. Salassapito yhdistää päivystäjiä.

Pohdinta ja toiminta ulottuvuus pitää sisällään arvoja ja aatoksia, jotka ohjaavat hakeutumaan vapaaehtoiseksi. Timanttimalin taustalla olevassa tutkimuksessa esille nousi uskonnollisuus ja sen toteuttaminen. Kyseessä voisi kuitenkin olla hengellisyys ja henkisyys ylipäänsä tai jokin muukin uskonnollinen tausta kuin evankelisluterilaisuus, sillä monet uskonnot kehottavat hyvän tekemiseen. Vapaaehtoisuuteen voi motivoida erilaiset roolimallit ja heidän esimerkinsä, jolloin vapaaehtoiseksi hakeudutaan haluten toimia idolinsa tavoin. Vapaaehtoisena toimiminen on usein osa henkistä kasvua ja se itsessään kasvattaa ihmistä. Vapaaehtoisuus voi tarjota mahdollisuuksia asioiden läpikäymiseen, vaikka vapaaehtoistoiminta ei sinällään ole suunniteltu vapaaehtoisten itsensä auttamiseen. Mahdollisuus auttaa muita selviämään erilaisissa tilanteissa voi silti tarjota mahdollisuuksia käydä omia kokemuksia ja muistoja läpi tavallaan yhdessä autettavan kanssa. Vapaaehtoisena toimiminen antaa täytettä vapaa-ajalle ja lisää ihmisten toiminnallisuutta. Taustalla vaikuttavat arvot voivat ohjata ihmisiä vapaaehtoistoimintaan ja toteuttamaan arvoja käytännössä. Timanttimalin taustalla

olevassa tutkimuksessa nousi esille vapaaehtoisten kokemuksia hengellisenä välikappaleena olosta, joka motivoi vapaaehtoisuuteen. (Yeung 2005, 116-117.)

Päivystäjänä toimiminen voi antaa uusia näkökulmia elämään, jolloin se voi tukea omaa henkistä kasvua. Järjestö ei ole uskonnollinen ja päivystäjänä toimiessa ei voi sinällään kannattaa uskonnollisia aatteita, kuten soittaville lapsille ja nuorille ei voi alkaa puhua abortin vääryydestä, sillä se on Suomen lain mukaan sallittu. Taustalla vaikuttavia aatteita päivystäjillä varmasti kuitenkin on. MLL on tunnettu järjestö, joka kouluttaa järjestön ulkopuolisia tahoja ja tekee paljon työtä lapsien ja lapsiperheiden eteen, joten järjestö itsessään voi toimia roolimallina ja motivoida vapaaehtoisuuteen. Toiminnassa näkyy vapaaehtoisten arvostus, joten sekin osaltaan kannustaa jatkamaan toimintaa yhteisen tavoitteen eteen.

Timanttimalista saadaan kattavampi, kun mukaan otetaan ulottuvuuksien välinen vuorovaikutus. Neljä ulottuvuutta eli saaminen-auttaminen, jatkuvuus-uuden etsintä, etäisyys-läheisyys ja pohdinta-toiminta ulottuvuudet kuvaavat kahta kolmasosaa motivaation elementeistä, jättäen jäljelle yhden kolmasosan motivaation elementeistä, jotka löytyvät ulottuvuuksien akseleiden leikkauspisteestä. (Yeung 2005, 118.)

Timanttimalia voidaan käyttää mahdollisesti muullakin tavoin kuin kuvaamalla pelkästään yleisellä tasolla sitä, mikä vapaaehtoisia motivoi vapaaehtoistyöhön. Timanttimalia voi muokata niin, että sen avulla voidaan luoda motivaatiokartta henkilökohtaisesti vapaaehtoiselle. Motivaatiokartta pitää sisällään timanttimalin ja siinä arvioidaan vapaaehtoisuuden motivaatioiden taustoja timanttimalin mukaisesti neljällä ulottuvuudella. Arvioitsija miettii vapaaehtoisen vastausten pohjalta likimääräiset pisteet eri ulottuvuuksille, jolloin saadaan kuvaus vapaaehtoisen motivaatiosta ja siitä, mihin vapaaehtoisen motivaatio on suuntautunut. Tuloksena on motivaatiokartta, joka voidaan piirtää yksinkertaiseen timanttimaliin. Vapaaehtoisten motivaatioissa on ristiriitaisia elementtejä ja vastakkaisiakin motivaatioita. Motivaatiokarttaa voitaisiin käyttää esimerkiksi palautteen antoon tai itsereflektioon vapaaehtoisorganisaatiossa. Tällä tavalla se voisi tukea vapaaehtoisten omaa henkistä kasvua. (Yeung 2005, 120-122.)

Päivystäjillä on mahdollisuus halutessaan käydä niin sanottu kehityskeskustelu järjestön työntekijöiden kanssa, jolloin käydään läpi kokemuksia päivystäjänä toimimisesta ja siitä, mitä se on antanut itselle. Keskustelussa voidaan käydä läpi tulevaisuuden suunnitelmia vapaaehtoisuuden parissa ja pohtia, miten toimintaa voitaisiin kehittää. Timanttimallin mukaisen motivaatiokartan käyttäminen voisi olla hyvä osa keskustelutuokiota. Motivaatiokartta voitaisiin täyttää osana vapaaehtoisten päivystäjien alkukoulutusta, jonka jälkeen myöhemmissä vaiheissa vapaaehtoisuralla voitaisiin verrata sen hetkistä tilannetta ja uutta versiota motivaatiokartasta aikaisempaan, jolloin se tukisi vapaaehtoisen itsereflektiivisyyttä ja omaa henkistä kasvua.

Tässä tutkimuksessa Yeungin vapaaehtoismotivaation timanttimalli toimii teoreettisena taustana tutkimukselle ja sisällön analyysille. Aineiston keräämiseksi tehty kysely on luotu timanttimallia hyödyntäen. Lisäksi analyysirungo on rakennettu timanttimallin neljän ulottuvuuden mukaisesti, jolloin nämä neljä ulottuvuutta toimivat yläluokkina. Alaluokat on otettu Yeungin kuvauksista siitä, mitä jokainen ulottuvuus pitää sisällään. Analyysi luvussa aineiston käsittely pohjautuu myös timanttimallin mukaiseen jaotteluun.

5 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen toteutus

5.1 Lähtökohdat tutkimukselle

Hermeneutiikassa on kyse väittämien muodostamisesta ja niiden kriittisestä vertailusta. Hermeneuttisen kehän mukaan kokonaisuus voidaan ymmärtää vain osistaan lähtien ja osat vain kokonaisuuden kautta. Panu Raatikaisen (2004) mukaan Wilhelm Diltheyn ajatus oli, että ihminen on osa historiaa ja tekee jatkuvasti historiaa, jolloin myös on mahdollista, että ihminen tutkii historiaa ja historian on mahdollista olla tieteen laji. Hänen mukaansa kuitenkin ei ole mahdollista, että ihmistieteitä tehtäisiin samalla lailla kuin luonnontieteitä, sillä ihmistieteet vaativat aina ymmärtämistä, eli sisäistä kokemusta. Tämän perusteella ihmistieteet ovat siis luotettavampia, sillä ihminen itse ymmärtää täysin ainoastaan omaa tuotostaan. Ihmistieteet eivät ole myöskään koskaan arvovapaita, koska ihmiset ovat aina tavoitteellisia ja aina ihmistieteitä ohjaavat säännöt, normit ja periaatteet. Ymmärtämisen periaate on tärkeä osa ihmistieteitä ja se täydentää havainnointia, kuvausta, luokittelua ja päättelyä sekä väittämien testausta. (Raatikainen 2004, 89-91.)

Merkitys, kokemus ja yhteisöllisyys ovat keskeisiä käsitteitä, kun tarkastellaan ihmisten toimintaa fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa. Fenomenologisen tutkimuksen kohteena ovat ihmisen omat kokemukset, eli ihmisen oma suhde elämistodellisuuteensa. Fenomenologisen käsityksen mukaan ihmisen toiminta on suurelta osin intentionaalista ja merkityksellistä. Yhteisöstä nousee merkitykset, joiden valossa tulkitsemme todellisuutta. Hermeneutiikka on taas ymmärtämisen ja tulkinnan teoriaa. Tulkinnalle pyritään löytämään sääntöjä ja sitä kautta koetetaan löytää ilmiöiden merkityksiä. Esiymmärrys, eli se miten kohde ymmärretään ennestään, toimii perustana ymmärtämiselle itselleen. Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimus pyrkii tutkittavan ilmiön eli kokemuksen merkityksen käsitteellistämiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34-35.) Esiymmärryksenä tutkimuksessani toimii väistämättä omat kokemukseni ja tietoni päivystäjänä toimimisesta. Tutkimuksen tarkoituksena on löytää niitä merkityksiä, jotka sisältyvät päivystämiseen ja päivystäjäksi hakeutumiseen. Tutkimuksen kohteena ovat

vapaaehtoisten päivystäjien kokemukset vapaaehtoiseksi ryhtymisestä ja vapaaehtoisena päivystäjänä olemisesta.

Fenomenologia on yksi ihmistieteiden keskeinen suuntaus. Fenomenologia tutkii asioiden ilmenemistä. Raatikaisen (2004) mukaan Edmund Husserin näkemys on, että fenomenologia on filosofinen asenne ja lähestymistapa, jonka avulla on tarkoitus löytää totuuksia ilmenevistä asioista. Fenomenologisessa reduktiossa on kyse ulkomaailman olemassaolosta ja luonteesta olevien ennakko-oletusten unohtamisesta. (Raatikainen 2004, 100-102.) Haasteeksi omassa tutkimuksessani nousee jo mielessä olevien ennakko-oletusteni unohtaminen ja keskittyminen päivystäjien omiin kokemuksiin. Ennakko-oletukset perustavat kuitenkin osittain tutkimuksen pohjana olevaan teorialtioon, jolloin nämä tutkimusta ohjaavat teoriat itsessään pitäisi unohtaa. Tämä ei kuitenkaan ole tarkoituksen mukaista, vaan tutkimuksen tulee perustua teoria-aineistoon, joka väkisin ohjaa tutkimusta, antamalla näkökulman tutkia tutkimuksenkohdetta. Tutkimuksessani voin pyrkiä ainoastaan unohtamaan omiin intuitioihin perustuvia ennakko-oletuksia.

Raatikainen (2004) toteaa, että Alfred Schutzin mukaan fenomenologia taas olettaa, että todellisuus on sitä, miltä se näyttää. Ihmistieteissä ymmärtämistä käytetään erityisenä menetelmänä. Schutz piti asioita esitulkittuina, jolloin tutkittavilla on jo jokin tulkinta tutkittavasta asiasta. Tutkimuksen pohjana on olettamus, että elämismailman kokemus voidaan kyseenalaistaa. Teoria tulee olla niin selkeä ja arkielämän käsitteillä ilmaistuna niin selvä, että tutkittava itse voi sen ymmärtää. Selitysmallit täytyy olla selitettynä siis käsitteillä, jotka ovat subjektiivisesti merkityksellisiä tutkittaville. (Raatikainen 2004, 102-103.)

Tutkimus on kvalitatiivinen sen vuoksi, että tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita luonnollisista tilanteista ja tapahtumien yksityiskohtaisista rakenteista, sekä yksittäisten toimijoiden merkitysrakenteista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tekstianalyysiä käytetään kulttuurin jäsenten käyttämien kategorioiden ymmärtämiseen. (Metsämuuronen 2003, 167-168.)

Laadullisessa tutkimuksessa on tarkoituksena ottaa huomioon kokonaisuus ja jokainen seikka, joka tutkimuksessa ilmenee, tulee huomioida niin, ettei se ole ristiriidassa

tulkinnan kanssa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusyksiköiden määrän ei ole tarpeen olla suuri, sillä se ei ole tarkoituksen mukaista. Laadulliseen analyysiin kuuluu ensimmäiseksi havaintojen pelkistäminen ja sen jälkeen arvoituksen ratkaiseminen. Kun havaintoja pelkistetään, tarkastellaan aineistoa valitun teoreettisen näkökulman kautta. Aineistossa kiinnitetään siis huomio siihen, mikä on olennaista teoreettisen viitekehyksen ja tutkimuskysymysten kannalta. Havaintoja myös yhdistellään niin, että jonkin yhteisen piirteen vuoksi ne luokitellaan samaan kategoriaan. Tällöin havaintojen määrä saadaan vähäisemmäksi ja hallittavammaksi. Silloin aineistossa on siis esimerkkejä samasta ilmiöstä, vaikka ne voivatkin olla vastakkaisia toisilleen. Jos raakahavaintoja yhdistetään yhdeksi havainnoksi, niin pitää siitä tehdyn päätelmän poikkeuksetta sopia myös kaikkiin raakahavaintoihin. Mikäli näin ei ole, niin täytyy miettiä uudestaan, mitä päätelmiä voidaan tehdä. Nämä erot havaintoyksiköissä antavat viitteitä siitä, mistä jokin ilmiö johtuu. (Alasuutari 2011, 38-40, 42-43.)

Toisin kuin kvantitatiivinen tutkimus, on kvalitatiivinen tutkimus ymmärtävää tutkimusta, jota käytetään usein ihmistieteellisessä tutkimuksessa. Laadullinen tutkimus on pehmeää tutkimusta toisin kuin kvantitatiivisen tutkimuksen jäykät tutkimusrakenteet. Laadullista tutkimusta voidaan ajatella postmodernin tieteen muotona, joka on fenomenologis-hermeneuttista. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija eläytyy tutkimuskohteisiin. Kyseessä on eläytyminen ajatuksiin, tunteisiin ja motiiveihin. Tällöin ei siis pelkästään selitetä tutkittavaa ilmiötä. Sosiaalityö on ihmistiede, jolloin tehdään ihmistutkimusta, jonka tarkoituksena on tutkia ilmiötä ja sitä, miten maailma näyttäytyy ihmisille merkityksinä. Tutkimuskohteena on siis ihmisen mielen konstruoima maailma. Yhteiskunnan toiminta, toisin kuin luonto, on aina teoreettisesti artikuloitua. Ihmistieteitä sävyttävät aina inhimilliset arvot. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 28, 31-32, 66.) Ihmiset tutkimuskohteena vaikuttavat tutkimuksen tuloksiin omien pyrkimysten, motiivien, tavoitteiden ja asenteiden kautta (Metsämuuronen 2000, 9). Olen itse toiminut Mannerheimin lastensuojeluliiton LNP:n vapaaehtoisena päivystäjänä, joten osaan sitäkin kautta eläytyä tutkimuskohteisiin ja ehkä paremmin ymmärtää olennaisen tutkittavasta ilmiöstä. En kuitenkaan tuo tutkimuksessa esille omia näkemyksiäni päivystäjänä toimimisesta, vaan yritän pitäytyä kyselyyn vastanneiden kokemuksissa.

Vaikka kyseessä on laadullinen tutkimus, niin silti se on teoreettista, sillä yksin metodologian käyttö ei tee tutkimusta. Tutkimustulokset ovat riippuvaisia käytetystä teoriasta, joka vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Tällöin voidaan siis pitää tietoa subjektiivisena, sillä tutkija on vaikuttanut tutkimustulokseen valitessaan taustalla vaikuttavan teorian. Teoreettisessa analyysissä tärkeä painoarvo on teorialla ja lähdekirjallisuudella, joka voi olla vain tieteellisesti relevantteja lähteitä. Pohdittavaksi siis jää, käyttäkö laadullisessa tutkimuksessa suoria lainauksia aineistosta vai ei. Mitä arvoa ne antavat tutkimukselle? (Tuomi & Sarajärvi 2009, 19-22.)

Laadullinen tutkimus, eli kvalitatiivinen tutkimus voi sisältää erilaisia metodeja. Menetelmät ovat tutkimustekniikoita, joilla pyritään yhdistämään teoria, väittämä ja metodologia. Jotta voidaan valita sopiva menetelmä, täytyy ensin valita, millaisella metodologialla tietoa voidaan saada. Tässä tutkimuksessa taustalla on konstruktivistinen tieteen filosofia. Konstruktivismin mukaan todellisuus on suhteellista ja subjektiivista. Osa todellisuudesta voi olla yhteistä toisten yksilöiden kanssa. Tällöin metodologia on hermeneuttinen eli tulkintaan perustuva. Toisaalta toisena tieteen filosofiana vaikuttaa kriittinen teoria, jonka mukaan tutkijan arvot vaikuttavat tutkimuksen lopputulokseen. Todellisuus muotoutuu erilaisten poliittisten, kulttuuristen, eettisten ja sosiaalisten sekä sukupuolisten tekijöiden kokonaisuudesta. Molemmat taustalla vaikuttavat tieteen filosofiat ovat eksistentiaalis-fenomenologis-hermeneuttisia. (Metsämuuronen 2003, 162-165.)

Kriittisessä teoriassa havaintomaailmaa pidetään ihmisen oman aktiivisuuden tuotteena. Aktiivinen ihminen luokittelee havaitsemaansa ja rakentaa siitä teoriaa. Tällöin muutetaan todellisuutta. Muutos on tiedon ehto. Tuomi & Sarajärvi kuvaavat, että Frankfurtin koulukunnan edustajan Habermasin mukaan ihmisen toimintaa motivoi erilaiset tarpeet ja intressit ja sitä kautta syntyy tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 37-38.) Vapaaehtoiset päivystäjät siis itse havaitsevat päivystäjänä toimimista ja luokittelevat siihen sisältyviä ilmiöitä, joista sitten mielessään luovat kuvaa ja teoriaa. Vapaaehtoisten omissa tulkinnoissa on siis tietoa kyseisestä ilmiöstä ja kyselyn avulla heillä olevaa tietoa kerätään aineistoksi, jonka pohjalta luodaan yleisempi tulkinta kyseisestä ilmiöstä.

5.2 Tieteellisen tutkimuksen tekemisen haasteita

Tieteellisinä ongelmina voidaan pitää ensiksikin tutkimusta ohjaavia ennakko-oletuksia ja taustatekijöitä. Ongelma voi myös olla tieteellinen käsitteenmuodostus, kuten mikä näiden käsitteiden keskeinen tehtävä on tai mitä vaatimuksia tieteelliselle terminologialle on. Tieteellisessä tutkimuksessa on syytä kiinnittää huomiota käsitteisiin, joita käytetään. Käsitteiden tulee olla yksiselitteisiä ja selkeitä, eikä turhia sivistyssanoja tulisi käyttää. Käytettyjen käsitteiden valitsemisen tulee perustua tutkijan tarkkaan harkittuun valintaan siitä, että käytetty käsite tarkoittaa ainoastaan sitä, mitä tutkija haluaa, eikä se sisällä muita merkityksiä. Käytetyn kielen tulee kuitenkin olla tieteellistä kieltä ja käytettyjä käsitteitä tulee voida aukaista sen määritelmää tukevien esimerkkien kautta. Haasteita luo tieteellinen teorianmuodostus ja tieteellinen systematisointi, selittäminen ja ennustaminen. Tieteen tekemisessä tulee pohtia, mitkä ovat tieteellisen päättelyn perusteet ja millainen on tieteellisten tulosten luonne. Tärkeää on tiedostaa tieteenalojen metodologiset erot ja ymmärtää mitä eroa on luonnon objektien ja ihmisten tutkimisen välillä. (Niiniluoto 1999, 32-34, 167-168.)

Tutkimuksessani käsitteiden tärkein merkitys on määritellä tutkimuskysymyksiä ja jäsentää tutkittavaa aihetta paremmin ymmärrettäväksi. Tarkoituksena ei ole ottaa käyttöön uusia käsitteitä, vaan ainoastaan määritellä jo olemassa olevia tutkimusaiheeseen liittyviä käsitteitä. Tämän tutkimuksen tarkoitus ei ole ennustaa mitään, vaan sen johtopäätökset koskevat ainoastaan yhtä LNP:n päivystyksikköä, eivätkä tiedot sinällään ole yleistettävissä muihin vastaaviin vapaaehtoistoimijoiden toimintaan. Johtopäätösten pohjalta voidaan tehdä ainoastaan varovaisia oletuksia, että samansuuntaisia päätelmiä voitaisiin havaita ehkä muissakin LNP:n päivystyksikössä. Kuitenkaan kaikkien yksiköiden vapaaehtoiset eivät koe välttämättä asioita samalla tavalla ja yksiköiden sijainti, tilat yms. voivat vaikuttaa eri tavalla vapaaehtoisten kokemuksiin. Myös yhteiskunnalliset lähtökohdat voivat olla erilaiset eri paikkakunnilla, joten lasten ja nuorten puhelimeen vapaaehtoiseksi hakeutumiseen voi olla erilaisia motiivia tekijöitä taustalla eri yksiköissä toimivien vapaaehtoisten päivystäjien kohdalla. Kyseessä on kuitenkin ihmistieteellinen tutkimus, jonka kohteena ovat yhden päivystyksikön vapaaehtoiset päivystäjät, joten tutkimuksen avulla pyrin

ymmärtämään juuri heidän kokemuksiaan ja tilanteita, jotka ovat johtaneet vapaaehtoisuuden pariin juuri MLL:n lasten ja nuorten puhelimeen.

Asiantuntijuus rakentuu reflektiivisyyden ja kriittisyyden pohjalta. Tällöin kriittisen reflektiivisyyden avulla tutkijakin voi hahmottaa omaa toimintaansa ohjaavia reagoititapoja, sekä erilaisia yhteiskunnallisia ja sosiaalisia prosesseja. Tutkija voi siis tiedostaa niiden vaikutukset ja arvioida kriittisesti niiden merkitystä tutkimuksen kannalta. Tutkijan tehtävänä on avata itsestään selvinä pidettyjä asioita ja käsitteellistää niitä uudestaan. Tutkijan täytyy siis miettiä, miten tutkittavien ajatteluun ovat vaikuttaneet sosiaalisesti muotoutuneet käsitykset, joiden taustalla ovat erilaiset ajalliset, paikalliset ja työnjaolliset kehitykset. Erilaiset yhteiskunnalliset valta- ja toimintarakenteet vaikuttavat tutkittavien toimintakäytäntöihin. (Karvinen 2000, 11-12.) Vapaaehtoisten päivystäjien ajatteluun ovat osaltaan vaikuttaneet yhteiskunnalliset sosiaaliset käsitykset siitä, mitä lasille ja nuorille voidaan kertoa ja mihin heitä ohjeistetaan tietyissä tilanteissa. Ajatteluun ovat vaikuttaneet yhteiskunnalliset normit, joita lapsille ja nuorille asetetaan siitä, mikä on heille hyväksyttävää ja mikä ei. Vapaaehtoisten ajatteluun ovat vaikuttaneet nekin tekijät, minkä vuoksi he ovat hakeutuneet vapaaehtoistyön pariin, kuten yhteiskunnallinen tilanne tai oman elämän tietty tilanne ja ajankohta. Heidän ajattelunsa on tietyllä tavalla sidoksissa nykypäivän yhteiskunnalliseen tilanteeseen ja ihmiskuvaan, jotka muokkaavat käsitystä lasten ja nuorten elämästä tänä päivänä.

Tieteellisyyden kriteerit koskevat usein eniten tutkimusmetodeja ja niiden käyttöä, eli tapoihin, jolla tieteellistä tietoa etsitään ja perustellaan. Tieteellinen menetelmä voidaan nähdä objektiivisena, mikäli ajatellaan tutkimuskohteen ominaisuuksien olevan tutkijan itsensä mielipiteestä riippumattomia. Lisäksi tieto syntyy tutkittavan ja tutkijan välisen vuorovaikutuksen seurauksena. Tieto saadaan siis itse tutkimuskohteesta, eikä se perustu yksin jonkin auktoriteetin tai intuition varaan. Objektiivisuutta tukee myös se, että jonkin tiedon totuudenmukaisuudesta voi tiedeyhteisö olla yksimielinen. Näin siis tutkimus on pätevä vasta kun siitä on keskusteltu julkisesti ja sitä on arvioitu kriittisesti. (Niiniluoto 1999, 81, 83.) Menetelmällisyyden objektiivisuus on sitä, että toinen tutkija voi päätyä samoihin johtopäätöksiin toistamalla tutkimuksen. Lähteiden valinnassa

täytyy myös ottaa huomioon lähteet, joissa on ristiriitaisia käsityksiä kuin tutkijalla itsellään. (Hirsjärvi ym. 2006, 280-281.)

Pyrkimyksenä on tuottaa objektiivista tietoa ja tätä tukee se, että tiedot tulevat suoraan tutkittavilta. Missä määrin tutkimuksessa tuotettu tieto voi kuitenkin olla objektiivista, kun tutkijana tulkitsen tutkittavien kirjoittamia vastauksia. Tieto ei tietenkään pohjaudu yksin jonkin auktoriteetin varaan, mutta kuitenkin tiedon tulkintaa ohjaa taustalla vaikuttavat teoriat. Jossain määrin ihmistieteellinen tutkimus on aina subjektiivista, vaikka objektiivisuus on taustalla vaikuttava ihanne, jota kohti pyritään. Kuitenkin kyse on tutkittavien omista subjektiivisista kokemuksista, joita tutkijana koetan ymmärtää, jolloin siihen liittyy väkisin osin subjektiivisuutta. Subjektiivisuus on siis usein jollain tavalla osa ihmistieteellistä tutkimusta. Aina kuitenkin ei ole pakko huomioida tutkittavien näkökulmia asiaan, mutta tässä kyseisessä tutkimuksessa ne ovat keskiössä tutkittavan ilmiön kannalta.

Tieteellisen tiedon voidaan ajatella olevan myös subjektiivista, sillä subjektiivisuuden avulla voidaan löytää yhtäläisiä kokemuksia ja tunnistaa vastaavasti eroavaisuuksia. Erityisyyttä tutkimalla voidaan löytää yleistä. Empatian avulla voidaan kuulla tutkittavaa ja tutkijan oman kokemuksen johdattamana tavoittaa tutkittavan oma todellisuus, jolloin saavutetaan yhdistynyt tieto. Sosiaalityön tutkimuksessa haastetta tuottaa se, miten saadaan ihmisten kokemukset näkyviksi. Subjektiivisuus on osa yhteiskunnallisia rakenteita. (Karvinen 2000, 15-16.) Tutkimuksessani omat kokemukseni vapaaehtoisena johdattavat minua tavoittamaan vapaaehtoisten päivystäjien kokemaa todellisuutta, jolloin voidaan saavuttaa yhdistynyt tieto. Tutkimuksen tarkoituksena on tuoda päivystäjien kokemuksia näkyviksi heidän omien kertomustensa kautta. Vaikka kyseessä on tutkimus, jossa tutkitaan päivystäjien subjektiivisia kokemuksia, voi silti johtopäätöksen tutkittavasta ilmiötä olla objektiivisia, sillä ne ovat objektiivisia kuvauksia subjektiivisista kokemuksista.

5.3 Ymmärrys, eettisyys ja arvot tutkimuksen tekemisessä

Ihmistä voidaan ymmärtää fyysikaalisten tosiasioiden kautta, kuten miksi ihmisellä on punainen nenä. Selityksiä on monia, mutta kuitenkin fyysikaalinen asia tulkitaan ei-fyysikaalisesta asiasta, kuten jostain tapahtumasta tai mielen tilasta johtuvaksi. Ihmistä

voidaan ymmärtää myös mentaalisen tilan ymmärtämisen kautta. Ihmistä voidaan ymmärtää ihmisen tekemisen ja sanotun ymmärtämistä, jolloin ymmärretään ihmisen toiminnan tai sanomisen todellista merkitystä. Ihmistä voidaan ymmärtää myös motiivien kautta, eli sen kautta miksi ihminen toimi niin kuin toimi. (Raatikainen 2004, 114.)

Ymmärtäminen voi olla ulkoista tai sisäistä. Sisäinen ymmärtäminen näkee kohteen osistaan koostuneina ja näitä osia voidaan ymmärtämisen puitteissa tarkastella toisiinsa suhteutettuina. Ulkoinen ymmärtäminen taas pitää sisällään kohteen tarkastelun kokonaisuutena, jota voidaan suhteuttaa toisiin asioihin. (Raatikainen 2004, 115.) Tutkimuksessani aion käyttää sisäistä ymmärtämistä ja huomioida eri tutkittavien itsensä ja heidän kokemuksensa erilaisuuden, jolloin voin vertailla tutkittavien kokemuksia toisiinsa ja pyrkiä sitä kautta löytämään jotain yleistä, jonka pohjalta voi tehdä johtopäätöksiä.

Positivismin mukaan ihmistieteissä ei tule huomioida tutkittavien omaa näkökulmaa, vaan tarkoituksena on tutkia ainoastaan ulkoisesti havaittavaa käytöstä. Tällöin kyse ei oikein voi olla ymmärtämisestä. Antipositivismi taas lähtee ajatuksesta, että on mahdollista tarpeen mukaan ottaa tutkittavien näkökulma huomioon. Tässä tapauksessa ei siis ole pakollista aina huomioida tutkittavien näkökantaa, joka sopii ihmistieteelliseen tutkimukseen toisin kuin puhdas positivisismi. Toisaalta voitaisiin ajatella niin, että ainoat vaihtoehdot olisivat ymmärtävä ihmistiede ja jyrkkä ymmärtävä ihmistiede. Ymmärtävässä ihmistieteessä täytyy aina huomioida tutkittavien oma näkökulma, mutta jyrkässä ymmärtävässä ihmistieteessä voidaan keskittyä ainoastaan tutkittavien omaan näkökulmaan, joka jo rajaa aika paljon tutkimuksen tekemistä. Aina ei ole mahdollista keskittyä tutkittavien omaan näkökulmaan, koska näkökulma voi olla puutteellinen, sillä inhimilliseen toimintaan kuuluu myös paljon tiedostamatonta toimintaa, jota tutkittavat eivät niinkään pysty arvioimaan itse. Pitäisikö siis tutkimuksen sulkea kaikki tällainen tieto ulkopuolelle? Esimerkiksi kulttuurin ja yhteiskunnallisten rakenteiden merkitys ihmisten toiminnalle on yleensä hyvin suuri, vaikka ihmiset eivät sitä itse näkisikään. Jopa luonnonympäristöä koskevilla tiedoilla voi olla merkitystä ihmistieteessä ja ilman niitä tutkittavasta ilmiöstä ei saada todenmukaista kuvaa. (Raatikainen 2004, 117-120.)

Aina ei ole tarpeen ottaa ihmistieteellisessä tutkimuksessa huomioon tutkittavien näkökulmaa, sillä tutkittavaa ilmiötä voi olla tarkoituksenmukaista tutkia ainoastaan esimerkiksi rakenteista käsin. Tällöin tutkittavien antamalla merkityksellä ja uskomuksilla ei ole välttämättä ratkaisevaa merkitystä tutkimuksen kannalta. (Raatikainen 2004, 125-126.)

Tutkimusaiheen itsensä valinta on eettinen ratkaisu. Sitä tehdessä on mietittävä, miksi kyseinen aihe valitaan ja onko sillä yhteiskunnallista merkitystä. Eettistä pohdintaa aiheuttaa myös tutkittavien asema ja heidän oikeutensa. Huomioitava on, mitä tietoja tutkimuksesta tutkittaville annetaan ja miten heidän suostumuksensa tutkimukseen saadaan. Tutkimusta tehdessä on huomioitava myös tutkittavien osallistumiseen sisältyvät riskit, joista tutkimuksiin osallistuvienkin tulisi olla tietoisia. Aineiston tallentaminen asianmukaisesti on huomioitava ja varmistettava tutkittavien anonymius. (Hirsjärvi ym. 2006, 26-27.)

Realismin mukaan on mahdollista tieteessä puhua myös havaitsemattomista mentaalista tiloista, tunteista tai vaikka yhteiskunnan rakenteista. Realismi hyväksyy myös arvojen ja uskomusten merkityksen tutkimuksessa. Realismin mukaan ilman tutkijan uskomuksiakin tutkittava todellisuuden osa on olemassa. Tutkija ei siis luo todellisuutta, jota tutkii, vaikka uskomuksilla ja teorioilla onkin merkitystä todellisuuden selittämisessä. Tutkijan oletukset ja ennusteet voivat kuitenkin muuttaa todellisuutta, sillä ne ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Aina kuitenkin ihmistieteissäkään tutkimus ei vaikuta tutkimuskohteeseen. (Raatikainen 2004, 82-84.)

Frankfurtin kriittisen koulukunnan mukaan tiede ei voi koskaan olla täysin arvovapaata, vaan ennemminkin kyse on siitä, minkälaiset arvot taustalla vaikuttavat. Moraalisia valintoja voivat olla teorioiden ja väittämien hylkääminen tai hyväksyminen. Arvio siitä, milloin tutkimus tukee riittävästi teoriaa, eli mitä riskejä liittyy väärässä olemiseen, on yksi tutkijan tehtävä valinta. Tutkijalla on kaksi roolia, jota hänen täytyy tiedostaa. Tutkija on kansalainen, jolla voi olla poliittisia ja vakaumuksellisia sekä moraalisia mielipiteitä, mutta toisaalta tutkija on myös tieteentekijä, jonka täytyy sulkea ulkopuolelle arvottavat sitoumukset, joilla voisi olla vaikutusta tutkimukseen. (Raatikainen 2004, 140, 142-43.)

Kansalaisena minulla voisi olla mielipiteitä tutkimuksen kohteena olevien vapaaehtoisten taustajärjestöstä tai tahoista, jotka rahoittavat järjestöä. Ajateltaessa rahoittamista, voisi taustalta löytyä poliittisia vaikutteita, joita kansalaisena saattaisin kyseenalaistaa tai vaihtoehtoisesti kannattaisin suuresti. Moraaliset mielipiteeni taustajärjestön toiminnasta voisivat vaikuttaa negatiivisesti tai positiivisesti tutkimukseen. Vaihtoehtoisesti kansalaisena minulla voisi olla mielipiteitä eri asemissa olevista ihmisistä, jolloin voisi tutkimukseen vaikuttaa asenteet esimerkiksi työttömiä kohtaan joko positiivisesti tai negatiivisesti. Tutkimusta tehdessä kiinnitän siis huomiota siihen, että olen tieteentekijä ja ajatukseni ja vakaumukseni kansalaisena täytyy jättää tutkimuksen ulkopuolelle, etteivät ne vääristä tutkimusta.

Tutkimusta tehdessä tulee miettiä, mitä ei-tiedollisia ja tiedollisia arvoja tutkimukseen vaikuttaa. Tiedolliset arvot voivat olla esimerkiksi rehellisyys, julkisuus, kriittisyys ja tuki havainnoille, kun taas ei-tiedollisia arvoja ovat esimerkiksi moraaliset ja poliittiset arvot. Jotta voidaan arvioida tieteen arvovapautta, niin täytyy tietää, miten tiede määritellään. Tutkijan saamien tulosten käytyä läpi julkinen keskustelu ja arviointi, voidaan puhua tieteellisestä tiedosta. Tutkimustoiminta ja tiedeinstituutiot voivat sisältää erilaisia arvoja, mutta jos tiedettä ajatellaan tuloksina, niin on se helpommin arvovapaa. Arvovapaus voi liittyä aiheen valintaan, tulosten hyväksymiseen tai tulosten soveltamiseen. Onko siis tutkija vastuussa siitä, mihin hänen tutkimuksensa tuloksia myöhemmin käytetään? Tutkimusaiheen valinnalla taustalla on usein moraalisia ja poliittisia valintoja. Tutkijan täytyy siis selvittää mahdollisuuksia, mihin tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää. Aina kaikkea ei kannata tutkia, vaan jopa viivytellä ettei tutkimusta tehtäisi. (Raatikainen 2004, 143-150.)

5.4 Tutkimustehtävä ja aineisto

Tässä tutkimuksessa nousee esille vapaaehtoisuus arvona. Mikä saa ihmiset hakeutumaan vapaaehtoiseksi? Vaikutusta tutkimusaiheen valintaan on ollut omilla kokemuksillani vapaaehtoisuudesta, joten tutkimuksen taustalla vaikuttavat omat ajatukseni vapaaehtoistyön merkityksestä sekä itse vapaaehtoiselle että yhteiskunnalle ja yhteisölle. Yleisesti pidettynä motiivina ja lähtökohtana vapaaehtoisuudelle on pidetty

ihmisten halua auttaa tai laittaa hyvä kiertämään, kun on itse joskus saanut apua. Oman tutkimukseni tavoitteena on varmasti myös tuottaa tietoa järjestölle, jonka parissa itsekkin olen toiminut. Tietyt säännöt tutkimuksen tekemiselle antaa siis myös Mannerheimin Lastensuojeluliitto, sillä sen antama tutkimuslupa määrittää, mitä aineistoa tutkimuksessani saan käyttää ja mitä materiaalia he antavat käyttöni. MLL kouluttaa myös vapaaehtoiset päivystäjät, joten he asettavat säännöt toiminnalle ja vaikuttavat osaltaan myös vapaaehtoisten ajatusmaailmaan ja normikäsitteisiin. Jotta siis voi tutkia vapaaehtoisten päivystäjien kokemuksia, niin täytyy olla perillä MLL:n vapaaehtoisten koulutuksesta ja LNP:n toiminnasta.

Tutkimuksessa täytyy tarkkaan rajata se, mitä ilmiötä tutkii ja mitä ottaa aineistosta huomioon. Tästä ilmiöstä sitten yritetään kertoa kaikki, mitä aineistosta saa irti. Tutkimustehtävä tai tutkimuskysymys määrittää sen, mistä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita. Luokittelulla ja teemoittelulla pyritään ryhmittelemään ja pilkkomaan aineisto aihepiirien mukaan. Tiettyjen teemojen sisältä sitten etsitään näkemyksille yhteisiä ominaisuuksia ja luodaan näistä näkemyksistä eräänlainen yleistys, jolloin kyse on tyypittelystä. Aineistosta voidaan hakea samanlaisuutta tai erilaisuutta tutkijan oman päätöksen mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92-93.)

Tässä tutkimuksessa tutkimuskysymyksenä on: Mikä motivoi vapaaehtoisia päivystäjiä hakeutumaan vapaaehtoisiksi Lasten ja nuorten puhelimeen sekä jatkamaan päivystäjänä toimimista? Tavoitteena on siis selvittää sitä, miksi hakeudutaan vapaaehtoiseksi ja minkälaisissa tilanteissa, sekä miten päivystäminen koetaan. Toreettisena taustana analyysille toimii Anne Birgitta Yeungin vapaaehtoismotivaation timanttimalli.

Tarkoituksena on tutkia vapaaehtoisten päivystäjien omia kokemuksia siitä, mikä heitä motivoi vapaaehtoistyöhön ja juuri päivystäjäksi lasten ja nuorten puhelimeen. Tutkimuksessa tarkastellaan myös vapaaehtoisten kokemuksia päivystäjänä toimimisesta ja siitä, mitä se on antanut heidän elämäänsä ja mikä heitä motivoi jatkamaan päivystäjänä.

Tämä tutkimus on tapaustutkimus, eli tarkoituksena on tutkia toiminnassa olevaa tapahtumaa. Tarkoituksena on tutkia toimivia ihmisiä tietyssä ympäristössä, eli tässä

tapauksessa vapaaehtoisia päivystäjiä Mannerheimin Lastensuojeluliiton lasten- ja nuorten puhelimesta. Tuotoksena syntyy kuvailevaa materiaalia, josta voidaan tehdä erilaisia tulkintoja. Tarkoituksena on kyseisestä tapauksesta oppiminen, eli tässä tapauksessa oppia, miksi vapaaehtoiset hakeutuvat vapaaehtoistyöhön ja miksi he valitsevat MLL:n lasten- ja nuorten puhelimen ja mitä vapaaehtoisena toimiminen on antanut heidän elämäänsä. (Metsämuuronen 2003, 169-171.)

Tapaustutkimuksen tarkoituksena on tuottaa yksityiskohtaista ja intensiivistä tietoa pienestä joukosta suhteessa toisiinsa olevia tapauksia. Tapaustutkimus on yksi kolmesta tutkimusstrategiasta. Kaksi muuta ovat kokeellinen tutkimus ja survey-tutkimus. Tapaustutkimus on kvalitatiivinen tutkimuksen muoto. Siinä voi olla kohteena yksilö, ryhmä tai yhteisö. (Hirsjärvi ym. 2006, 125-126.)

Laadullinen tutkimus ei pyri yleistämään tilastollisesti, vaan pyritään kuvaamaan tiettyä ilmiötä ja ymmärtämään toimintaa ja antamaan mielekäs tulkinta kyseiselle ilmiölle. Tärkeää on siis, että tutkittavilla on kokemusta tutkittavasta ilmiöstä ja he tietävät asiasta mahdollisimman paljon. Tutkittavat siis valitaan harkiten ja tarkoitukseen sopivina. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85-86.)

Tässä tutkimuksessa tutkittavat on valittu yhdestä Mannerheimin Lastensuojeluliiton LNP:n päivystyksiköstä, jolloin tutkittavilla on varmasti kokemusta vapaaehtoisena puhelinpäivystäjänä toimimisesta. Lisäksi tutkittavat itse ovat halunneet osallistua kyselyyn, jolloin heillä voidaan olettaa olevan asiaan jotain sanottavaa ja ovat sen halunneet jakaa. Tutkimuksessa on pieni joukko tutkittavia, eli 5-10 vastaajaa. Havaintojen määrä on sinällään jo siis pieni, mutta aineistossa voi ilmetä eri kysymysten kohdalla samaan asiaan liittyviä havaintoja, joita yhdistelemällä voidaan saada aikaan yksi havainto, kuten miten vapaaehtoiset ovat kokeneet yhteistyön Mannerheimin lastensuojeluliiton kanssa tai onko kaikkia motivoinut päivystäjäksi ryhtymisessä esimerkiksi auttamisen halu.

Tutkimuskysymyksen tyyppi on tässä tutkimuksessa kokemuksen ja tarkoituksen olemuksen selvittäminen. Aineiston keräys on näkökulmaltaan fenomenologinen. Tulokset muokataan teoreettiseen malliin. Metodina käytetään avointa kyselyä, jolla halutaan tarinoita ja kertomusta ihmisten kokemuksista. Kysely on siis menettelytapa,

jossa tutkittavat täyttävät kyselyn tässä tapauksessa kotonaan. Tässä tutkimuksessa siis oletetaan, että vastaajat haluavat ja osaavat ilmaista itseään kirjallisesti. Ongelmia voi tuottaa se, jos vastaajat ovat niukkasanaisia, jolloin on vaikeaa tietää kertooko tutkimus mitään tutkittavasta ilmiöstä. Etuna kyselylle on se, että se säästää aikaa ja rahaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73-74.) Kyseessä on opinnäytetyö, jolloin kysely on oiva ratkaisu sen työmäärän vähäisyyden vuoksi verrattuna paljon ylimääräistä työtä vaativiin haastatteluihin.

Tässä tutkimuksessa aineiston keräämiseen käytetään kyselyä, jossa on avoimia kysymyksiä. Avoimet kysymykset mahdollistavat sen, että tutkittavat voivat ilmaista omia kokemuksiaan ja näkemyksiään omin sanoin, eikä vastaajaa rajoita valmiit vastausvaihtoehdot, kuten monivalinta kyselylomakkeissa. Koska kysymykset ovat avoimia, kertoo se miten paljon vastaaja tietää aiheesta ja mikä on tärkeää vastaajien ajattelussa. Avoimet kysymykset tarjoavat paremman mahdollisuuden tunnistaa motivaatioon liittyviä tekijöitä. Avoimessa kysymyksessä siis esitetään ainoastaan kysymys ja jätetään avoin, tyhjä tila vastaamiselle. Avoimet kysymykset voivat tuoda esille näkökulmia, joita tutkija ei ole osannut etukäteen odottaa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan edelleen avoimia kyselyitä, vaikka mahdollista olisi käyttää yhdessä sekä monivalintaa että avoimia kysymyksiä. Tärkeää kyselyn teossa on selvyys, jolloin kysymyksen tulee olla kaikille vastaajille ymmärrettäviä. Kysymysten kannattaa olla mieluummin lyhyitä, sillä niitä on helpompi ymmärtää. Kysymysten määrän ja järjestyksen täytyy olla harkittu, jolloin yleisimmät kysymykset ja helpoimmat kysymykset ovat yleensä kyselyn alussa. Kyselyn täyttäminen ei saa viedä liikaa aikaa, vaan mieluiten noin 15min. Kysymykset eivät saa olla johdattelevia ja sanavalintoja täytyy harkita. Kysymyksissä ei kannata käyttää ammattikieltä. (Hirsjärvi yms. 2006, 187- 192.)

Tutkimuksessani olen kiinnittänyt kyselyssä huomiota kysymysten järjestykseen ja kysymysten sanamuotoihin. Kysely on tehty Yeungin timanttimalin pohjalta. Kysymyksiä tarkoituksena on etsiä timanttimalin neljän ulottuvuuden mukaisia motivaatioita vapaaehtoisena toimimisen taustalta. Kysymyksiä lomakkeessa ei ole liikaa ja sen täyttäminen ei vie vastaajalta liian kauaa aikaa. Alussa on yleisempiä kysymyksiä ja loppua kohti kysymykset ovat spesifimpiä. Kyselyssä on tummennetulla

tekstillä esitetty lyhyt pääkysymys, jonka perään on normaalilla fontilla lisätty niin sanottuja apukysymyksiä asian selventämiseksi, mikäli vastaaja ei ole hahmottanut kunnolla, mitä kaikkea pääkysymys pitää sisällään. Ennen kyselyn antamista tutkittaville kyselylomaketta arvioi henkilöitä, jotka miettivät miten vastaisivat siihen. Näiden henkilöiden kysymysten ja korjausehdotusten pohjalta kyselylomaketta muokattiin lisää helpommin ymmärrettävään muotoon. Lisäksi tutkimukseen osallistuville on tarjottu mahdollisuus ottaa yhteyttä, mikäli haluavat selventää jotain kohtaa kyselyssä.

Tutkimuksessani olen avoimeen kyselyyn liittänyt kuvauksen tutkimuksesta ja siinä käytettävistä tutkimusmetodeista. Kyselyt on jatkuvasti säilytetty lukitussa tilassa ja jokaisen tutkittavan vastaus on heidän sen palauttaessaan laitettu suljettuun kirjekuoreen, paikkaan johon asiattomilla ei ole pääsyä. Tutkittaville on tarjottu myös mahdollisuutta esittää kysymyksiä tutkimukseen liittyen, mikäli heillä on jäänyt jotain epäselvää. Ketään tutkittavista ei ole pakotettu osallistumaan tutkimukseen, eikä heille ole luvattu minkäänlaista palkkiota tutkimukseen osallistumisesta. Tutkittavat ovat saaneet tiedon tutkimukseen osallistumisen mahdollisuudesta LNP:n yhdessä päivystyksyksikössä ja siellä heille on tarjottu mahdollisuutta täyttää avoin kysely. Anonyymius tutkittavilla säilyy, sillä edes itselläni eli tutkijalla ei ole tietoa kuka kyselyyn on vastannut. Riskejä vastaamisessa kyselyyn sinänsä ei ole, sillä tutkimuksesta ei voi olla tutkittaville haitallisia vaikutuksia. Tämä johtuu siitä, että tutkittaville ei tehdä mitään kokeita, eikä aihe ole millään tavalla arkaluontoinen, eikä tutkittavia voida tunnistaa.

Tutkimuksessa pyrin ymmärtämään tutkittavien kokemuksia ja löytämään niitä yhdistäviä ja erottavia tekijöitä. Tutkimuksen analyysin tarkoituksena on olla niin selkeä, jotta vapaaehtoiset päivystäjät voivat sen täysin itse ymmärtää. Käsitteinä tulen käyttämään sellaisia käsitteitä, jotka ovat olleet jo mukana kyselyssä ja näin ollen käsitteiden merkitystä määrittää tutkittavien tulkinnat niistä. Käsitteiksi nousevat tutkimuksessa myös tutkittavien itsensä tuottamat käsitteet heidän vastauksissaan, joten sitä kautta tutkimuksen johtopäätösten ymmärtäminen tutkittaville ei pitäisi tuottaa ongelmia.

Tutkimuksessani on tarkoituksena yhdistää eri ymmärtämisen muotoja. Kyseessä ovat kuitenkin avoimen kyselyn kautta saadut kirjalliset vastaukset tutkittavilta, joten lähinnä voin ymmärtämisessä keskittyä tutkittavien motiiveihin ja heidän sanomisiinsa, eli kirjoituksiinsa. Mitä tutkittavat todella vastauksissaan kertovat? Jollain tavalla on mahdollista yrittää ymmärtää tutkittavien mentaalista tilaa, riippuen heidän kertomuksestaan, mutta kaikkien kohdalla tämä ei ainakaan toteudu. Fysikaalisten tosiasioiden ymmärtäminen ei sinällään ole mahdollista lainkaan, sillä tutkittavat ovat vastanneet kyselyyn anonyymisti, eikä ole tietoa siitä, ketä he ovat.

Tutkimuksessani ei ole kyse jyrkästä ymmärtävästä ihmistieteestä, sillä tutkimuksessa huomioidaan tutkittavien omien näkökulmien lisäksi taustajärjestön näkökulmia ja lisäksi vaikuttamassa tulkinnassa on taustateoria. Rajoittuminen pelkkiin vapaaehtoisten päivystäjien näkökulmiin ei tuottaisi riittävää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Taustalla on myös yhteiskunnallisia tekijöitä, jotka vaikuttavat vapaaehtoistyöhön ja vapaaehtoiseksi hakeutumiseen. Tutkittavan ilmiön takana voisi olla esimerkiksi uutisissa ollut tapaus lapsen kaltoin kohtelusta, jossa lasta ei ole ajoissa kuultu ja hän on jäänyt yksin ongelman kanssa. Tällainen uutinen on voinut alitajuisesti motivoida henkilöä hakeutumaan vapaaehtoiseksi lasten ja nuorten puhelimeen, jotta voi olla tukemassa lapsia ja nuoria. Vapaaehtoinen voi tällöin kuvata vapaaehtoiseksi hakeutumisen motiiviksi esimerkiksi halun auttaa ja että oli kuullut lasten ja nuorten puhelimesta ja ajatteli sen olevan hyvä toimintaympäristö itselle sillä MLL on tunnettu järjestö. Toisena esimerkkinä voisi olla MLL:n itsensä järjestämä kampanja esimerkiksi kasvatusalaa opiskelevien sähköpostilistalla, jossa mainostetaan LNP:ssa tehtävää vapaaehtoistyötä, josta olisi myös etua opiskeluja ajatellen ja kehoitetaan täyttämään hakemus vapaaehtoiseksi päivystäjäksi. Silloin olisi syytä huomioida vapaaehtoisen itsensä ulkopuolisia tekijöitä vapaaehtoiseksi hakeutumisessa.

Vapaaehtoisten päivystäjien kokemuksia tutkittaessa on hyvä havaita, että realismin mukaisesti voidaan hyväksyä tutkittavien arvojen ja uskomusten merkitys tutkimuksen kannalta. Tunteet, motiivit ja erilaiset rakenteet ovat keskeisessä osassa tutkimusta. Tutkimuksen johtopäätökset voivat jollain tavalla muuttaa vapaaehtoisten kokemusta lasten ja nuorten puhelimesta tai vastaavasti MLL:n yleisiä käytäntöjä tai käsitystä

vapaaehtoisten kokemuksista. Tutkijana olen siis vuorovaikutuksessa MLL:n ja sitä kautta tavallaan myös vapaaehtoisten päivystäjien kanssa.

Vapaaehtoisia päivystäjiä LNP:ssa koskeva tutkimus tuottaa sellaisia tuloksia, joita MLL voisi käyttää oman toimintansa kehittämiseen vapaaehtoistyön osalta tai tutkimustuloksia voitaisiin mahdollisesti käyttää uusien vapaaehtoisten rekrytoimiseen, markkinoimalla mahdollisuutta toimia vapaaehtoisena tutkimukseen osallistuneiden vapaaehtoistyöhön hakeutumisen motiivien ja kokemusten kautta. Tutkimustuloksia voidaan siis mahdollisesti hyödyntää tutkimuksen päätyttyä, mutta sitten tulee mietittäväksi näiden mahdollisten käyttötapojen moraalinen puoli. Mikäli tutkimuksen johtopäätöksiä käytettäisiin uusien vapaaehtoisten rekrytoimiseen, niin ei siitä ole erityisesti haittaa kenellekään, päinvastoin vapaaehtoiset saisivat itselleen vapaaehtoistyöstä jotain ja vastaavasti järjestö saisi itselleen lisää vapaaehtoisia ja toimintaa voitaisiin mahdollisesti tehostaa ja laajentaa, jolloin yhä useampi lapsi ja nuori saisi äänensä kuuluville edes yhdelle aikuiselle päivystäjälle, joka haluaa kuunnella. Moraalisesti ei myöskään ole väärää siinä, että tutkimuksen johtopäätöksiä käytettäisiin toiminnan kehittämiseen, sillä se hyödyttäisi sekä järjestöä että vapaaehtoisia päivystäjiä, ja mahdollisesti myös lasten ja nuorten puhelimeen soittavia lapsia ja nuoria. Tutkimuksen tulosten niin sanotusti väärälle käytölle ei näy mahdollisuuksia, jolloin tutkimuksen tekeminen on tältä osin hyväksyttävää.

Tutkimuksessa aion käyttää suoria lainauksia aineistosta, jotta voin selkeyttää paremmin analyysia ja antaa suorien lainauksien avulla esimerkkejä tukemaan tulkintaani. Tutkimuksessa suoria lainauksia ei kuitenkaan käytetä niiden itsensä vuoksi, eikä niiden käyttö ole itse tarkoitus, vaan ainoastaan elävöittää tekstiä ja tehdä siitä helpommin ymmärrettävää esimerkkien kautta.

Tässä tutkimuksena muuna aineistoina toimii kirjallisuus. Tällaisen valmiiksi kirjoitetun, eli kyselyn vastausten, materiaalin tutkimiseen käytetään sisällön analyysiä. Sisällön analyysissä aluksi tutkija perehtyy perin pohjin omaan aineistoon ja ottaa keskeiset käsitteet haltuun teoreettisen kirjallisuuden avulla. Seuraava vaihe on ajattelutyö, jossa sisäistetään aineisto ja teoretisoidaan. Aineisto luokitellaan keskeisiin luokkiin tai teemoihin, jonka jälkeen voidaan täsmentää tutkimustehtävää ja käsitteitä.

Tämän jälkeen huomioidaan ilmiöiden esiintymistiheys ja poikkeukset, joiden pohjalta voidaan luoda uusi luokittelu tarpeen mukaan. Saatuja luokkia puolletaan tai horjutetaan aineiston avulla, eli tehdään ristiinvalidiointia. Tämän jälkeen on vaihe, jossa tehdään johtopäätöksiä ja tulkintaa, sekä siirretään analyysin tulos laajempaan tarkastelukehikkoon. Miellekartan avulla voidaan helpottaa sisällön analyysin tekoa selkiyttämällä eri osien välisiä suhteita ja tuomalla esille paremmin oleelliset asiat. (Metsämuuronen 2003, 192-193, 198-199.)

Kuudennessa luvussa kuvaan analyysin tekoa tarkemmin, jolloin tutkimuksen toistamalla samassa päivystysyksikössä ja samoilla vapaaehtoisilla päivystäjillä voidaan päätyä samoihin johtopäätöksiin. Tutkimuksen aikana pyrin ottamaan huomioon ristiriitaisetkin lähteet ja arvioimaan kriittisesti tutkimuksen johtopäätöksiä.

5.5 Sisällön analyysi

Sisällön analyysi on tekstianalyysin muoto. Sisällön analyysissä etsitään tekstin merkityksiä, eikä sitä miten merkityksiä tekstissä tuotetaan. Sisällön analyysin avulla voidaan analysoida kyselyn tuloksia systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällön analyysin tavoitteena on muodostaa kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällön analyysi ei itsessään sisällä johtopäätösten tekemistä, joten usein tutkimuksia saattaakin tältä osin jäädä keskeneräisiksi. Tärkeää on siis kyetä tekemään johtopäätöksiä järjestellystä aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103-104.) Tässä tutkimuksessa tulen kiinnittämään huomiota siihen, että teen selkeitä johtopäätöksiä tutkimuksen päätteeksi omaan lukuunsa, jolloin ei tule vaaraa, että tutkimus jää ainoastaan järjestellyn aineiston esittelyksi.

Sisällön analyysi ei ole sama asia kuin sisällön erittely, sillä kyse ei ole systemaattisesta määrällisestä ilmiön kuvaamisesta. Toisinaan termejä käytetään virheellisesti toistensa synonyymeinä. Sisällön analyysissä toisin kuin sisällön erittelyssä, pyritään dokumenttien sisältöä kuvaamaan sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 105-106.) Tässä tutkimuksessa siis pyrin kuvaamaan kyselyn vastauksia sanallisesti.

Sisällön analyysi voi olla aineistolähtöistä, teorialähtöistä tai teoriaohjaavaa. Sisällön analyysissä pyritään tiivistämään ja selkeyttämään aineisto ilman, että menetetään aineiston sisältämää informaatiota. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Aineistolähtöisessä sisällön analyysissä ensin aineisto pelkistetään, jolloin siitä karsitaan pois kaikki tutkimuksen kannalta epäolennainen. Informaatiota voidaan joko tiivistää tai pilkkoa se osiin. Olennaiset ilmaukset tms. voidaan koodata tutkimustehtävän ohjaamalla tavalla. Tutkimustehtävään vastaavia tai sitä kuvaavia ilmaisuja merkitään esimerkiksi eri numeroin tai eri väreillä. Nämä samaan asiaan liittyvät ilmaisut voidaan sitten esimerkiksi listata peräkkäin erilliselle paperille. Ennen aineiston pelkistämistä on syytä perehtyä aineistoon hyvin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-109.)

Tutkimustehtävän pohjalta ja aineiston laadun mukaan täytyy ennen analyysin tekemistä määrittää, mikä on analyysiyksikkö, eli onko se yksittäinen sana, lauseen osa vai ajatuskokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Tutkimuksessa vapaaehtoisten päivystäjien kokemuksista LNP:ssa, on analyysiyksikkönä ajatuskokonaisuus, sillä tutkimustehtävän kannalta ei ole mielekästä keskittyä yksittäiseen sanaan. Aineisto on laadultaan jo valmiiksi kirjallisessa muodossa oleva, sillä tutkimukseen osallistuvat ovat itse kirjoittaneet vastaukset avoimeen kyselyyn, jolloin aineiston perusteella on mielekästä keskittyä ajatuskokonaisuuksiin, joita tutkittavat ovat ilmaisseet.

Aineistoa ryhmiteltäessä etsitään koodatuista alkuperäisilmauksista samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia, jonka perusteella samaa asiaa käsittelevät ryhmitellään omiksi luokiksi. Luokat nimetään niiden sisältöä kuvaavalla käsitteellä, kuten empatia. Luokittelu tiivistää aineistoa entisestään. Ryhmittelyn kautta syntyy alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110-111.)

Seuraavassa vaiheessa sisällön analyysissä tehdään abstrahointi, eli muodostetaan teoreettisia käsitteitä valikoidun ja tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon pohjalta. Tarkoituksena on käsitteellistämisen avulla päästä alkuperäisistä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja lopulta johtopäätöksiin. Luokituksia yhdistellään niin paljon kuin sisällön puolesta on mahdollista. Alaluokkia yhdistetään yläluokiksi ja niitä edelleen pääluokiksi. Käsitteitä yhdistämällä saadaan vastaus tutkimustehtävään.

Tulkinnan ja päättelyn avulla pyritään käsitteelliseen näkemykseen tutkittavasta ilmiöstä. Tutkijan tehtävä on ymmärtää tutkittavien omaa näkökulmaa analyysin kaikissa vaiheissa. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 111-113.)

Teorialähtöisessä sisällön analyysissä luokittelu perustuu johonkin teoriaan tai käsitejärjestelmään. Ensimmäisenä täytyy muodostaa analyysirunko, johon muodostetaan luokituksia aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Analyysirunkoon kuuluvat ja sen ulkopuolelle jäävät asiat voidaan poimia aineistosta. Ulkopuolelle jäävistä asioista voidaan muodostaa uusia luokkia. Toinen vaihtoehto on poimia aineistosta ainoastaan analyysirunkoon sopivat asiat. Luokittelu vaiheessa teorialähtöisessä sisällön analyysissä poimitaan aineistosta analyysirungon mukaisia ilmiöitä. Mahdollista on poimia joko ala- tai yläluokkaan kuuluvia ilmiöitä, jotka sijoitetaan analyysirungon mukaisesti. Kategorioihin etsitään aineistosta sisältöä. (113-115.) Tässä tutkimuksessa on kyse teorialähtöisestä sisällön analyysistä, joka pohjautuu vapaaehtoisuuden timanttimaliin. Timanttimali on ollut taustalla vaikuttamassa avointa kyselyä laadittaessa ja se tulee ohjaamaan sisällön analyysiä. Timanttimalin mukaan analyysirunkoon tulee saamista ja antamista kuvaava luokka, uuden etsintää ja jatkuvuutta kuvaava luokka, etäisyyttä ja läheisyyttä kuvaava luokka, sekä pohdintaa ja toimintaa kuvaava luokka. Mikäli analyysivaiheessa aineistosta nousee selvästi esille tärkeitä muita luokkia, voidaan muodostaa analyysirungon ulkopuolelle olevia luokkia. Sisällön analyysin edetessä luokkien käsitteet tarkentuvat ja ennen analyysin tekemistä täytyy tutustua aineistoon kunnolla ja sitä mukaa miettiä, miten aineisto vastaa teoreettista mallia.

Sisällön analyysi voi olla myös teoriaohjaavaa, jolloin analyysissä on tarkoitus tunnistaa viitekehyksessä määritellyjä ilmauksia, jotka sitten asetetaan valittuun analyysirunkoon. Teoriaohjaava sisällön analyysi on kuten aineistolähtöinen analyysi, mutta teoriaohjaavassa analyysissä teoreettiset käsitteet ovat jo valmiina. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 115, 117.) Kyseessä voisi tutkimuksessa olla myös teoriaohjaava sisällön analyysi, mutta koska siinä keskitytään enemmän ilmauksiin, eikä niinkään ajatuskokonaisuuksiin, niin tässä tutkimuksessa pitäydytään teorialähtöisessä sisällön analyysissä. Johtopäätökset voisivat molemmilla tavoilla olla samat, mutta timanttimali

antaa selkeän pohjan analyysirungolle ja tarjoaa hyvän tavan lähestyä kokonaisuuksia, eikä pelkkiä tiettyjä ilmauksia.

Tutkimusta tehdessä täytyy arvioida myös tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia, jolloin esimerkiksi kaksi arvioijaa pääsee samaan tulokseen tai samaa henkilöä tutkimalla kaksi kertaa saadaan sama tulos. Tutkimuksen validius taas kuvastaa mittareiden ja menetelmien kykyä mitata ja kuvata sitä mitä oli tarkoituskin. Kyselyssä ongelmia voi tuottaa esimerkiksi se, että vastaajat ovat käsittäneet kysymyksen toisin kuin tutkija tarkoitti. Tällöin tuloksia ei voida pitää tosina ja pätevinä, mikäli tutkija on edelleen tulkinnut tuloksia alkuperäisen ajattelumallin mukaisesti. Tällöin tutkimuksen validiteetti on kärsinyt. Laadullisessa tutkimuksessa kuitenkin on kyseenalaistettu reliabiliteettia ja validiteettia ja näitä käsitteitä on usein pyritty välttämään, vaikka kaiken tutkimuksen luotettavuutta täytyy arvioida. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen validiutta voidaan arvioida pohtimalla sopiiko selitys kuvaukseen. Laadullisessa tutkimuksessa tapahtumien, ihmisten ja paikkojen tarkka kuvaus lisää luotettavuutta. Tutkimuksen toteuttamisen tarkka kuvaaminen on osa luotettavuuden varmistamista. Esimerkiksi analyysivaiheesta tulisi kuvata, miten luokittelu on tehty ja miten tiettyyn luokitteluun on päädytty. Tutkijan on voitava myös perustella mihin päätelmät pohjautuvat ja miten niihin on päädytty. (Hirsjärvi ym. 2006, 216-218.)

LNP:n vapaaehtoisten päivystäjien kokemuksia tutkivassa tutkimuksessa tarkoituksena on perustella päätelmiä lyhyillä katkelmilla oleellisista asioista, eli suorilla lainauksilla aineistosta. Tutkimuksen tekemistä ja aineistonkeruuta menetelmiä kuvataan analyysiluvussa tarkemmin. Tutkimuksen edetessä arvioin jatkuvasti, vastaako päätelmäni todella vastaajien kuvauksia ja luokituksia päätettäessä dokumentoin tarkasti, miksi johonkin luokkaan on päädytty ja mitä kaikkea luokat pitävät sisällään. Vaikka sisällön analyysi toteutetaan teorialähtöisesti ja teorian perusteella luodaan analyysirunko, niin silti analyysia kuvatessa keskityn antamaan riittävät tiedot siitä, miten teorian pohjalta luokat on valittu ja millä perusteella mitään kuuluu mihinkin luokkaan. Lisäksi jos aineisto antaa aihetta ylimääräisten luokkien luomiseksi, niin perustelen tähän johtaneet syyt ja lisään esimerkkejä perusteluksi aineistosta. Mikäli

ylimääräisiä luokkia ei oteta mukaan, niin tähänkin valintaan johtaneet perustelut on syytä kertoa.

Tutkittavien vastauksia analysoidessani pyrin kiinnittämään huomioni siihen, onko kysymykset ymmärretty oikein. Mikäli joku yksittäinen tutkittava on tulkinut kysymyksen eri tavalla, niin huomioidaan tämä seikka analyysissa ja harkinnan mukaan yksittäisen vastaajan vastaus voidaan olla ottamatta huomioon. Mikäli useampi on ymmärtänyt saman kysymyksen väärin, joudutaan miettimään, poistetaanko kysymyksen vastaukset kokonaan analyysista, vain muutetaanko näkökulmaa tulkita vastauksia.

Tutkimusta tehdessäni pyrin aktiivisesti arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä. Tutkimuksen tekemisen aikana kirjaan ylös tutkimuksen tekemiseen liittyviä asioita ja yksityiskohtia. Tavoitteena on, että tutkimuksen luotettavuus on sitä luokkaa, että halutessaan joku toinen voi toista tutkimuksen voiden päästä samoihin johtopäätöksiin.

6 Vapaaehtoisten motiivien ulottuvuudet

Aineisto koostui kuudesta vastauksesta avoimeen kyselyyn. Kysely luotiin Yeungin vapaaehtoisuuden timanttimallin pohjalta, josta kerrottiin tarkemmin luvussa 4.2.. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat naisia, kuten saattoi odottaa, sillä LNP:n vapaaehtoisina päivystäjänä toimii hyvin vähän miehiä. Vastaajista kaksi oli 28-vuotiaita, yksi 29-vuotias, yksi 43-vuotias ja kaksi 66-vuotiasta. Vastaajista kolme oli ollut vapaaehtoisena päivystäjänä 1-3 vuotta, kaksi 4-5 vuotta ja yksi alle vuoden.

Kyselystä ja tutkimuksesta informoitiin päivystysvuorojen yhteydessä ennen vuoron alkua. Tutkimukseen osallistumisesta vapaaehtoisille päivystäjille kertoivat MLL:n Lasten ja nuorten puhelimen ja netin ohjaajat. Halukkaille tarjottiin mahdollisuutta osallistua tutkimukseen täyttämällä avoin kyselylomake, joka palautettiin päivystysyksikköön. Kyselylomakkeita jaettiin kaiken kaikkiaan kymmenen kappaletta, joista palautui kuusi. Kyselylomakkeita alettiin jakaa tammikuussa 2013 ja viimeinen palautuspäivä oli 15.2.2013. Palautusaikaa jatkettiin kuitenkin 23.2.2013 saakka.

Analyysin aluksi teorian, eli timanttimallin, pohjalta luotiin analyysirunko, jossa yläluokkia ovat saaminen-antaminen, jatkuvuus-uuden etsintä, etäisyys-läheisyys ja pohdinta-toiminta. Saaminen-antaminen yläluokka pitää sisällään yhdeksän alaluokkaa: itsensä toteuttaminen, hyvä kiertämään/auttaessa saa, hyvinvoinnin lisääntyminen, auttamishalu, emotionaaliset palkinnot, syrjäytymisen ehkäisy, toiminnan mielekkyys, ryhti ajankäyttöön ja työkokemus. Alaluokkiin liittyy sekä saamista että antamista kuvaavia asioita. Analyysirungon alaluokat ja yläluokat on määritelty timanttimallin perusteella. Aineisto ei kuitenkaan tukenut alaluokkaa ryhti ajankäyttöön lainkaan. Aineistosta ei löytynyt kuvausta, jolla olisi ilmaistu vapaaehtoistyön tuovan ryhtiä ajankäyttöön tai jäsentävän vapaa-aikaa tms.. Myöskään auttamishalu- alaluokka ei saanut erityistä tukea aineistosta. Vain kaksi tutkittavaa ilmaisi suoraan tai kuvasi selvästi vapaaehtoiseksi ryhtymisen syiksi halun auttaa. Halu auttaa on varmasti taustalla vaikuttava eetos, mutta varsinaiseksi motivaatioksi vapaaehtoistyöhön ryhtymiseen se ei aineistossa noussut.

Jatkuvuus-uuden etsintä yläluokka sisältää alaluokat: aiheen tuttuus, positiiviset kokemukset, elämäntapa, elämänkulun kokemukset, uudet kokemukset, teemojen/työtapojen kiinnostavuus, identiteetti ja muutoksen haku. Alaluokat sisältävät kuvauksia jatkuvuudesta sekä uuden etsinnästä. Jokainen alaluokka sai tukea aineistosta.

Etäisyys-läheisyys yläluokka sisältää kuusi alaluokkaa: sosiaaliset kontaktit, vapaaehtoistoiminnan joustavuus, yhteistoiminta, ryhmään kuuluminen, spontaanisuus ja sitoutuneisuus. Alaluokkien sisältö kuvastaa sekä etäisyyttä että läheisyyttä. Jokainen etäisyys-läheisyys yläluokan alaluokka sai tukea aineistosta.

Viimeinen yläluokka on pohdinta-toiminta, joka jakautuu neljään alaluokkaan. Alaluokat ovat: arvot, henkinen kasvu, toiminnallisuus ja täytettä vapaa-ajalle. Jokainen alaluokka sai tukea aineistosta.

Aineistossa ei noussut esille kaikille tutkittaville yhteisiä asioita, joiden perusteella olisi ollut syytä luoda lisää luokkia. Aineiston kuvaamiseen riitti teorian pohjalta luodut ylä- ja alaluokat.

Avoimessa kyselyssä kysyttiin miksi vapaaehtoiset valitsivat juuri Mannerheimin Lastensuojeluliiton LNP:n päivystäjänä olemisen. Kolme vastaajista oli hakeutunut juuri lasten ja nuorten puhelimeen, koska oli nähnyt mainoksen asiasta. Yksi oli kuullut järjestön toiminnasta sukulaiseltaan, yksi hakeutui ystävän kanssa yhdessä. Kaksi halusi toimia lasten ja nuorten parissa. Yksi tutkittava kertoi: ”... MLL tuntui helposti lähestyttävältä ja heidän tarjoamansa palvelut tärkeiltä.” Kuudesta tutkittavasta ainoastaan yksi oli harkinnut tai ajatellut muuta tahoja vapaaehtoisena toimimiseen. Tämä yksi tutkittava oli harkinnut MLL:n lisäksi seurakunnalla vapaaehtoisena toimimista.

Tässä luvussa alalukuina ovat vapaaehtoisuuden timanttimallin neljä ulottuvuutta, jotka ovat toimineet analyysirungossa yläluokkina. Käsittelen jokaisessa alaluvussa kyseisen ulottuvuuden ilmenemistä aineistossa. Väliotsikoinnilla selvennän eri alaluokkien osuutta ulottuvuuksien, eli analyysin yläluokkien, sisällä.

6.1 Saaminen-antaminen

Itsensä toteuttaminen

Aineistosta nousi esille erilaisia merkityksiä vapaaehtoistyölle itsensä toteuttamisen välineenä. Osalle päivystäjänä toimiminen oli keino toteuttaa omaa mielenkiintoaan lasten ja nuorten elämää kohtaan, joko sen vuoksi etteivät he ole muuten elämässään oikein tekemisissä lasten ja nuorten kanssa tai juuri siksi, että tulevaisuuden ammatti pitää sisällään työskentelyä lasten ja nuorten kanssa. Myös omien lapsien aikuistumisen myötä päivystäminen toi yhteyttä lapsiin ja nuoriin. Eräs tutkittavista kirjoitti: *”Omat lapset ovat jo niin isoja (täysi-ikäisiä jo tällä hetkellä) eivätkä he enää tarvitse niin paljon äidin aikaa. Koin, että minulla on nyt antaa aikaa toisillekin lapsille ja nuorille.”*

Itsensä toteuttamisen alaluokkaan sisältyi myös kuvauksia siitä, miten tutkittavat ovat hakeneet elämäänsä sisältöä, jossa toteuttaa itseään. Tällaisia tilanteita olivat eläkkeellä lopulta vapaaehtoistyön tekeminen, elämän käyttäminen hyvään tarkoitukseen tai vapaaehtoisena toimiminen harrastuksena. Elämäntilanteet ovat tutkittavilla olleet sellaisia, että niissä on kaivattu jotain itsensä toteuttamisen kanavaa. Vapaaehtoisuus tuo lasten ja nuorten elämää lähemmäs päivystäjiä. Osalla päivystäjistä itsensä toteuttamista oli tavallaan pysyä perillä lasten ja nuorten maailmasta ja olla ajan hermolla. Toisille päivystäjäksi hakeutuminen oli ollut jo lähes itsestään selvää: *”...tiesin heti, että tuonne haluan hakea”* *”Olin miettinyt vapaaehtoistyötä jo aiemmin... sain lopulta otettua yhteyttä MLL:n...”*

Vaikka tutkittavat eivät selvästi tuoneetkaan esille vapaaehtoiseksi ryhtymisen syyksi halua toteuttaa itseään, niin nousi itsensä toteuttamisen merkitys esille piilotettuna vastauksiin. Kertomukset elämän muutoksista ja oman elämän tilanteista muovasivat kuvaa halusta toteuttaa itseään päivystäjänä. Päivystäjänä vapaaehtoiset saavat anonyymisti olla omia itseään lapselle ja nuorelle. Itsensä toteuttaminen on yhteydessä tutkittavien koulutukseen, ammattiin ja taustoihin. Kasvatusalaa opiskelevat haluavat toimia lasten ja nuorten parissa, eläkkeelle jääneet haluavat antaa elämäkokemuksen käyttöön ja toiset haluavat pysyä perässä maailman menosta. Jokainen kuitenkin toteuttaa itseään vapaaehtoisena päivystäjänä.

Hyvä kiertämään/ auttaessa saa

Hyvä kiertämään/auttaessa saa -alaluokka sisältää kuvauksia siitä, miten päivystäjät kokevat auttaneensa lapsia ja nuoria. Pelkkä tieto siitä, että on auttanut, on palkitsevaa. Vapaaehtoistyöstä päivystäjät saavat itselleen paljon. Tieto auttamisesta tuo tyydytystä päivystäjille. Vapaaehtoisilla voi olla samanlaisia kokemuksia kuin soittajilla ja soittajia halutaan auttaa selviämään jostain tilanteesta. Aina vapaaehtoisella ei ole varmaa tietoa siitä, että ovatko he onnistuneet auttamaan tai onko soittajan tilanne muuttunut paremmaksi. Yksi tutkittavista kuvasi päivystämistä näin: ”...*palkitsevaa. Monta kertaa tunne, että on pystynyt auttamaan.*” Aina ei siis tarvita konkreettista palautetta, vaan pelkkä tunne siitä, että on auttanut soittajaa, on jo itsessään palkitsevaa.

Auttaessa saamisen tunne motivoi vapaaehtoisia jatkamaan päivystäjänä olemista. Osalla saaminen ei sinällään liity pelkästään jonkin soittajan auttamiseen, vaan auttamisen ja saamisen yhteyden voi nähdä myös suuremmassa kontekstissa, jolloin voidaan ajatella olevan kyse kansalaisvelvollisuudesta ja sen täyttämisen tuomasta tyydytyksestä ja hyvän olon tunteesta. Tällaista kuvaa yksi tutkittavista: ”*Saan tyydytystä toiminnasta, koska koen täyttäväni ”sosiaalisen velvollisuuteni”.*”

Vapaaehtoiset jakavat iloja ja suruja soittajien kanssa, joten auttaessa he saavat myös osakseen ilon aiheita ja naurua. Päivystäjät saavat itselleen hyvän mielen toiminnastaan. Osalla on toiveikas olo ja osa saa tyydytystä tekemästään. Vaikka useinkaan ei kuule palautetta soittajilta, niin silloin tällöin saatu lämmin kiitos tai myöhemmin tullut konkreettinen palaute auttavat päivystäjiä jaksamaan turhauttavatkin testaus-puhelut.

Hyvinvoinnin lisääntyminen

Aineistosta nousi esille sekä vapaaehtoisten oman hyvinvoinnin, että soittavien lasten ja nuorten hyvinvoinnin paraneminen. Vapaaehtoiset kokivat päivystämisen tuovan hyvää mieltä ja antavan arvostetun olon, sekä mielenkiintoista tekemistä itselle. Eräs tutkittavista kirjoitti: ”...*tulee hyvä mieli ja tuntee itsensä tärkeäksi ja arvokkaaksi.*” Toinen taas kirjoitti: ”*Koen saavani mielenkiintoa vapaa-aikaani ja uusia näkemyksiä elämään.*” Toisaalta hyvinvointi voi lisääntyä myös kokemalla itsensä paremmaksi

ihmiseksi, kuten yksi tutkittavista ilmaisi: *”Olen avarakatseisempi ja ehkä sydämellisempi.”*

Ennen kaikkea tutkittavat kokivat antavansa aikaa lapsille ja nuorille. Lapsille ja nuorille tarjoutuu vapaaehtoisten mukaan mahdollisuus tulla kuulluksi ja keskustella luotettavan aikuisen kanssa. Vapaaehtoiset kokevat antaneensa tukea, neuvoja ja näkemystä lapsille ja nuorille. Lasten ja nuorten hyvinvointia lisää varmasti kokemus siitä, että heitä on kuultu ja he ovat voineet saada neuvoja ja apua hankalissa ja mieltä painavissa tilanteissa. Myös testaus-puhelut voivat antaa ilon ja naurun aiheita lapsille ja nuorille. Lasten ja nuorten puhelimeen soittaminen voi olla nuorille keino purkaa turhautumista ja surua. Aineistosta nousi esille myötäeläminen ja lohduttaminen, mutta myös kanssa iloitseminen. Jokainen tutkittavista koki antaneensa aikaa, mikä on tärkeä asia lasten ja nuorten hyvinvoinnin kannalta. Tutkittavat ilmaisivat asiaa esimerkiksi *”...ennen kaikkea AIKAA lapsille ja nuorille.”*, *”Lohdun sanoja, turvallisen kuuntelevan aikuisen...”*, *”...tilaisuuden tulla kuulluksi...”* ja *”...kuunnella lapsen/nuoren kuulumisia...”*. Kaikilla lapsilla ja nuorilla ei ole mahdollisuutta tulla omassa elinympäristöstään kuulluksi ja huomioiduksi riittävästi, jolloin ajan saaminen ihan vain vaikka jutteluun luotettavalta aikuiselta voi olla iso asia.

Emotionaaliset palkinnot

Vapaaehtoiset saavat toiminnasta erilaisia emotionaalisia palkintoja. Hyvä mieli, palaute lapsilta ja nuorilta lämmittää ja päivystäessä saa kuunnella soittajien hauskoja juttuja. Vaikka välillä päivystäjänä voi kokea turhautumista ja työ voi tuntua toivottomalta, niin silti tulee myös toiveikas olo.

Toiminta ja auttaminen tuovat tyydytystä ja auttavat päivystäjiä kokemaan itsensä arvokkaaksi ja tärkeäksi. Päivystäminen voi tuoda rohkeutta, sillä oppii vuorovaikutustaitoja ja kehittyy päivystäjänä. Päivystäjänä toimiminen on myötäelämistä ja onnistumisista ja toisen lohduttamisesta saa itselle hyvän mielen ja kokee iloa, kun soittajankin mieli parantuu ja tilanne tuntuu valoisammalta.

Jo pelkästään se, että saa puhua lasten ja nuorten kanssa ja olla perillä heidän maailmastaan, tuo hyvää mieltä ja iloa päivystäjille. Eräs päivystäjä kirjoitti: *”Päivuvuoron päättyessä on aina niin mahtava fiilis kun on saanut höpistä nuorten kanssa.”* Kokemukset päivystäjänä antavat paljon positiivisia elämyksiä vapaaehtoisille.

Yhteishenki tukee päivystämistä ja ohjaajat kannustavat ja neuvovat hankalissa tilanteissa. Toisten päivystäjien kanssa voi jakaa kokemuksia. Toiminta on myös yhdessä iloitemista sekä soittajien että toisten päivystäjien kanssa. Arvostuksen tunne on hyvin palkitsevaa ja motivoi jatkamaan päivystäjänä toimimista. Se käy ilmi esimerkiksi erään tutkittavan kommentista: *”Päivystämään on aina kiva mennä, kokee olevansa tervetullut.”*

Syrjäytymisen ehkäisy

Vapaaehtoisena toimiminen auttaa ehkäisemään sekä auttajan että autettavan syrjäytymistä. Aineistosta nousi selvästi enemmän kuvauksia siitä, miten toiminta auttaa lapsia ja nuoria. Aineistossa korostui se, miten tärkeää on antaa aikaa lapsille ja nuorille. Palvelu tarjoaa mahdollisuuden tulla kuulluksi asiassa kuin asiassa. Vastaamassa on luotettavia aikuisia, joilta voi kysyä mitä vaan. Päivystäjät antavat soittajille aikaa ja osaamistaan.

Syrjäytymisen ehkäisyssä oleellista on se, että päivystäjät tukevat päätöksissä ja neuvovat, mistä saa apua ja miten sitä haetaan. Kuten eräs päivystäjä ilmaisi sitä, mitä koki antaneensa päivystäjänä: *”Jatko-ohjausta tarvittaessa.”* Päivystäjät saattavat kokea myös antavansa äidillisiä neuvoja tai äitinä aikaa muille lapsille ja nuorille. Kaikilla lapsilla ja nuorilla ei ole mahdollisuutta tällaiseen kontaktiin kenenkään lähellä olevan aikuisen kanssa, jolloin turvallinen ja luotettava aikuinen puhelimen toisessa päässä voi olla ratkaiseva asia. Joskus pelkkä tunne auttaa lapsia ja nuoria jaksamaan ja hakemaan apua. *”Tunteen lapselle/nuorelle, että joku luotettava aikuinen välittää ja kuuntelee ja on heidän puolellaan.”* Aina puhelut eivät ole niin vakavia tai soittajalla ei tunnu olevan mitään erityistä ongelmaa, mutta läsnä oleminen soittavalle lapselle ja nuorelle on silti palvelun tärkein tehtävä, kuten eräs päivystäjä asian ilmaisi: *”Jokainen kohtaaminen on tärkeä!”*

Päivystäjien itsensä syrjäytymistä ehkäisee kokemukset siitä, että he ovat tarpeellisia ja arvostettuja. Vapaaehtoisilla on antaa aikaa ja osaamistaan joillekin. Vapaaehtoistyö voi olla myös kansalaisvelvoitteen täyttämistä ja yhteiskunnassa mukana olemista, pysymällä perillä lasten ja nuorten maailmasta, sekä ajan hermolla olemista. Osalla vapaaehtoinen päivystäminen on tekemistä eläkkeellä tai harrastus vapaa-ajalla. Toiminnassa mukana oleminen antaa sisältöä ja mielenkiintoa päivystäjien elämään ja näin osaltaan sitoo heitä yhteiskuntaan mukaan.

Toiminnan mielekkyys

Vapaaehtoiset kokivat päivystämisen mielekkääksi. LNP:ssa päivystäminen on *”mahtava näköala lasten ja nuorten maailmaan”*. Lasten ja nuorten kanssa toimiminen kiinnostaa päivystäjiä ja heidän kanssaan puhuminen tekee päivystämisestä mielekäästä. Päivystäminen koetaan antoisaksi ja palkitsevaksi. Toiminta auttaa pysymään mukana maailman menossa ja erityisesti perillä lasten ja nuorten ajankohtaisista asioista. Toisinaan saa kuulla myös suoraa palautetta soittajilta, joko puhelun aikana tai myöhemmin kirjallisesti. Se tekee myös toiminnasta mielekäästä.

Toiminta voi tavallaan myös koukuttaa, kuten eräs tutkittavista ilmaisi: *”... kun pitempi väli päivystyksissä niin kiire päivystämään.”* Myös toiminta muoto, eli nimettömänä keskusteleminen täysin vieraan lapsen tai nuoren kanssa voi avata uusia ulottuvuuksia, kuten eräs päivystäjä kertoi: *”On mukava päästä juttelemaan anonyymisti - sellaista ei tavallisessa elämässä juuri koe.”*

Vapaaehtoiset olivat tyytyväisiä toimintaan. Toiminta on koettu mielenkiintoiseksi ja kasvattavaksi. Välillä toiminta on myös haastavaa, mutta kuitenkin palkitsevaa. Tällaista ristiriitaa kuvasi eräs päivystäjä: *”Joskus tulee toivoton olo kun yhteydenotot eivät lopu. Silti enemmän toiveikas olo.”* Vapaaehtoisilla on ollut jonkin suuntainen käsitys toiminnasta ennen päivystäjänä aloittamista. Osan mielestä toiminta on ollut sitä, mitä odotti, osan odotukset toiminta ylitti. Positiiviset kokemukset sekä itse päivystämisestä että esimerkiksi koulutuksista lisäävät toiminnan mielekkäänä kokemista ja sitä kautta myös sitoutumista toimintaan.

Työkokemus

Työkokemus tai sen puute näkyi aineistossa. Osalle päivystäjänä toimiminen oli ollut luonteva valinta, koska oma ala on lähellä lapsia ja nuoria, on ollut lähellä heitä tai tulee olemaan. Toisilla taas oma ala ei liity lapsiin ja nuoriin, jonka vuoksi päivystäminen nimenomaan sitten valitaan. *”Elämän työni tehnyt vanhusten parissa. Joten nuoret luonteva valinta.”* *”Päivystys ei liity mitenkään omaan alaan.”*

Vapaaehtoisuus antaa työkokemusta opiskeleville. Aineistossa oli opettajaksi opiskeleva ja varhaiskasvatusta opiskeleva. Päivystäminen antaa myös mahdollisuuden nähdä eri näkökulmasta lasten ja nuorten maailmaa, kuin omassa ammatissa pääsee näkemään. Myös toimiminen jonkin aikaa lasten ja nuorten parissa omassa työssään voi synnyttää mielenkiintoa hakeutua vapaaehtoiseksi, kuten eräälle päivystäjälle kävi: *”Myös silloinen työpaikka (nuorisotalo) herätti mielenkiintoni vapaaehtoistyöhön nuorten parissa.”*

Osa näki vapaaehtoistyöstä olevan hyötyä työelämään jatkossa ja osa näki päivystäjille järjestettävien koulutuksen olevan hyvä asia. Vaikka vapaaehtoistyöstä saa työkokemusta itselleen, niin ei se välttämättä ole ainoa syy hakeutua vapaaehtoiseksi. Taustalla on enemmänkin kiinnostus toimia lasten ja nuorten parissa ja päästä näkemään heidän maailmaansa heidän omasta näkökulmastaan. Vapaaehtoistyö antaa paljon sellaisille, jotka työskentelevät lasten kanssa, mutta myös ammatikseen lasten ja nuorten parissa toimiminen antaa paljon päivystäjänä olemiseen. Työkokemuksesta on hyötyä siis puolin ja toisin, vaikka oma ala ei olisikaan välttämättä lainkaan lasten ja nuorten parissa, niin silti päivystäessä voi siitäkin työkokemuksesta olla jotain hyötyä, niin moninaisia keskustelut lasten ja nuorten kanssa ovat.

6.2 Jatkuvuus – uuden etsintä

Aiheen tuttuus

Aineistosta nousi esille se, että lähes kaikilla tutkittavilla oli aiheena lapset ja nuoret ja heidän kanssaan toimiminen tuttuja. Vain yksi tutkittavista ilmaisi: ”*päivystys ei mitenkään liity omaan alaan*”. Vaikka kaikilla ei lasten ja nuorten kanssa toimiminen vastannut omaa alaa, niin silti aihe oli tuttu. Tuttuutta kuvattiin viittaamalla äitiyteen, äidin aikaan ja äidillisiin neuvoihin.

Toisilla taas aihe oli tuttu, koska he opiskelevat kasvatusalaa tai työskentelevät lasten ja nuorten parissa ja ovat jo kouluttautuneet sellaiselle alalle. Eräällä tutkittavista taas on ollut jossain vaiheessa työpaikka lasten ja nuorten parissa, jolloin kiinnostus vapaaehtoistyöhön lasten ja nuorten parissa heräsi.

Aiheen tuttuus näkyy selvästi aineistossa. Vaikka kaikki eivät olekaan tuttuja olleet entuudestaan aiheen kanssa, niin vastaavasti silloin tuodaan esille se, että aihe on ollut uusi ja sekin on voinut herättää mielenkiinnon.

Positiiviset kokemukset

Positiiviset kokemukset toiminnasta ja järjestöstä ovat sekä mukana vaikuttamassa vapaaehtoiseksi hakeutumisessa juuri lasten ja nuorten puhelimeen että myös motivoimassa jatkamaan päivystäjänä. Tutkittavat kokivat päivystämisen olevan antoisaa ja palkitsevaa. Vapaaehtoiset saivat positiivisia kokemuksia, kun uskoivat auttaneensa soittajia. Toisilla on hyvä olo, kun saa puhua lasten ja nuorten kanssa ja vaikuttaa jollain tavalla heidän elämässään.

Eräs tutkittavista kertoi: ”*Olin kuullut toiminnasta sukulaiselta, joka toimii Helsingin päivystyspisteessä.*” Sukulainen oli siis jakanut positiivisia kokemuksiaan päivystämisestä ja saanut tutkittavan innostumaan lähtemään päivystämään. Toisen positiivinen kokemus on luonut positiivista kuvaa toiminnasta ja motivoinut hakeutumaan päivystäjäksi.

Toinen tutkittava kuvasi hakeutumistaan lasten ja nuorten puhelimeen päivystäjäksi näin: *”MLL tuntui helposti lähestyttävältä ja heidän tarjoamansa palvelut tärkeiltä.”* Tämän päivystäjän kohdalla positiiviset kokemukset pohjautuvat positiivisiin mielikuviiin järjestöstä itsestään, eikä niinkään pelkästään palvelusta. Positiivista mielikuvaa on varmasti luotu mainoksilla, joiden avulla on etsitty uusia päivystäjiä alkaviin koulutuksiin, sillä usea tutkittava kertoi nähneensä ilmoituksen ja sen kannustamana oli hakeutunut päivystäjäksi. Positiivisesta kuvasta sekä järjestöstä ja palvelusta kertoo se, että vain yksi tutkittavista oli harkinnut jotain muuta tahoja vapaaehtoisena toimimiseen.

Positiiviset mielikuvat ja kuullut positiiviset kokemukset motivoivat hakeutumaan koulutukseen. Omat positiiviset kokemukset taas motivoivat jatkamaan päivystäjänä. Positiivisia kokemuksia tulee sekä itse päivystämisestä, mutta myös yhteistoiminnasta ja koulutuksista. Vapaaehtoinen voi kokea olevansa toivottu ja tervetullut päivystämään.

Elämäntapa

Vapaaehtoistoiminnasta muodostuu usein osa elämäntapaa. Sitä kuvaavat hyvin tutkittavien kommentit kokemuksistaan vapaaehtoisena päivystäjänä: *” Kun pitempi väli päivystyksissä niin kiire päivystämään.”*, *”Olen kerta kerralta kiintyneempi vapaaehtoistyöhön.”*

Osa tutkittavista oli miettinyt vapaaehtoistyötä jo aiemmin, mutta olivat hakeutuneet päivystäjiksi vasta kun oma elämäntilanne oli sille otollinen. Tämä kuvastaa sitä, miten vapaaehtoistyön on ajateltu olevan pidempään osa omaa elämää. Päivystämään myös kaivataan ja toisinaan päivystysvuorot voivat olla huonoina päivinä, jolloin ei itse pääse ja se harmittaa. Päivystäminen on vapaaehtoista ja toisinaan vuoroja joutuu myös perumaan omien töiden tai muiden menon vuoksi, mutta kuitenkin sen ajatellaan olevan osa omaa vapaa-aikaa ainakin kaksi kertaa kuukaudessa.

Eräs tutkittava kuvasi antavansa nyt äidin aikaa muillekin kuin omille lapsilleen. Tällöin äitiys sekä lasten ja nuorten kasvattaminen ovat elämäntapa ja päivystäminen on keino toteuttaa sitä. Toiselle vapaaehtoistyötä elämäntapana kuvaa se, että se on osa sosiaalista

vastuun kantamista. Eläkkeelle jäännin yhteydessä voidaan hakea tekemistä työn tilalle ja voidaan vihdoinkin antaa aikaa hyvään tarkoitukseen, jolloin elämäntapakin voi muotoutua uudelleenlaiseksi ja vapaaehtoistyöstä tulla osa sitä.

Elämänkulun kokemukset

Elämänkulun kokemusten merkitys sekä vapaaehtoiseksi hakeutumiseen että vapaaehtoisena toimimisessa näkyvät aineistossa. Tutkittavat kuvasivat sitä, että oma elämäntilanne oli sellainen, että päätyivät hakeutumaan vapaaehtoistyön pariin. Toisilla eläkkeelle jäänti tarjosi mahdollisuuden muuttaa elämäntapaa ja hankkia uutta sisältöä elämään. Eräällä päivystäjällä silloinen työpaikka herätti kiinnostuksen. Toisella päivystäjällä takana oli vakava sairaus, joka sai pohtimaan elämää uudestaan ja motivoi käyttämään lopun elämän aikaa myös johonkin hyvään tarkoitukseen.

Eräs tutkittava kertoi, että hänellä on omakohtaisia kokemuksia kiusaamisesta joten siksi halusi auttaa lapsia ja nuoria samanlaisissa tilanteissa. Toiselle tutkittavalle taas iän tuoma elämäkokemus tuntui olevan vahvuus päivystäjänä toimimisessa, kuten hän asiaa itse kuvasi: *”Iän tuomaa elämäkokemusta ja viisautta. Vanhat konstit edelleen käyttökelpoisia.”*

Elämänkulun kokemukset, kuten omassa työssä koettu tai opiskeluun hakeutuminen kasvatusalalle ovat olleet taustalla päivystäjäksi hakeutumiseen. Omat kokemukset ovat voineet olla sellaisia, että on haluttu nähdä maailmaa lasten ja nuorten näkökulmasta ja päästä ymmärtämään sitä paremmin. Elämänkulun kokemukset vaikuttavat valintoihin siitä, mitä ihmiset tekevät ja myös vapaaehtoiseksi hakeutumiseen ja vapaaehtoistyön jatkamiseen kokemukset vaikuttavat. Vapaaehtoiset kuvasivat ajatuksiaan jatkaa päivystämistä, mutta mukana oli myös mainintoja siitä, että toimintaa jatketaan mikäli muu elämä, terveys ja työt sen sallivat. Perheen muutokset tai toiselle paikkakunnalle muutto tai vaikka sairastuminen voisivat siis olla syitä, miksi päivystämisestä luovutaan.

Uudet kokemukset

Vapaaehtoiset ilmaisivat päivystämisen tuoneen uusia kokemuksia heidän elämäänsä. Vaikka kaikilla uudet kokemukset eivät ole olleet varsinainen syy hakeutua vapaaehtoiseksi lasten ja nuorten puhelimeen, niin silti uudet asiat toivat sisältöä toimintaan ja koettiin mieluisiksi asioiksi. Osa kuvasi kuitenkin hakeutuneensa päivystäjäksi uusien kokemusten saamiseksi. *”Elämän työni tehnyt vanhusten parissa. Joten nuoret luonteva valinta.”*, *”Päivystys ei liity mitenkään omaan alaan.”*, *”Uusia ulottuvuuksia elämään!”*

Kokemus oli kuitenkin uusi vapaaehtoisille. Päivystäjät kertoivat pääsevänsä näkemään uusia puolia lasten ja nuorten maailmasta sekä saavansa uusia kokemuksia, kuten eräs tutkittava kirjoitti: *”Olen monta kokemusta rikkaampi ollessani tekemisissä lasten ja nuorten kanssa.”* Vaikka aihe on ollut entuudestaan tuttu ja päivystäjä toiminut lasten ja nuorten parissa, niin silti päivystäjänä oleminen on koettu uudenaikaisena kokemuksena ja tapana olla lasten ja nuorten kanssa vuorovaikutuksessa.

Uusia kokemuksia kuvaa myös se, että vapaaehtoiset kokivat oppivansa uutta ja kehittyvänsä toimimalla päivystäjänä. Myös toimintamalli, eli anonymikeskustelu lapsen tai nuoren kanssa tuo erilaisen lisän toimintaan ja mahdollistaa uudenaikaisen vuorovaikutuksen tavan. Uusia kokemuksia kuvattiin positiivisesti ja niistä ajateltiin opittavan ja saatavan itselle jotain.

Teemojen/työtapojen kiinnostavuus

Aineistosta nousi esille aihepiirin eli teeman kiinnostavuus. Tutkittavat kertoivat päivystämisen antavan näköalaa lasten ja nuorten maailmaan. Päivystäessä saa tietoa siitä, missä mennään sekä lasten ja nuorten parissa että yleensäkin. Vapaaehtoistyö mahdollistaa toisen puolen näkemisen lasten ja nuorten elämästä, jota vanhemmat, opettajat ja muut kasvattajat eivät ehkä näe. Tutkittavat kuvasivat teemojen kiinnostavuutta hyvin samankaltaisesti: *”...tietää missä nuorten kans mennään ja koko Suomen maassa.”*, *”Mahtava näköala lasten ja nuorten maailmaan”*, *”tuntuu hyvältä pysyä vähän kärryillä heidänkin maailmastaan”*, *”Vapaaehtoisena päivystäjänä pääsee*

*näkemään lasten ja nuorten elämästä toisen puolen kuin mitä koulussa näkee.”,
”Päivystäminen on ”ikkuna” lasten ja nuorten maailmaan. Se kiinnostaa minua.”*

Mielenkiinto toimintaa kohtaan ei ole laskenut. Jokainen kerta päivystäessä on erilainen, vaikka samaakin löytyy. Uudet asiat nousevat pintaan lasten ja nuorten elämässä ja ne heijastuvat palvelussa. Kuten päivystäjät kertoivat, pysyy perillä lasten ja nuorten maailmasta Soittajat voivat olla omia itseään tai sitten ketä ikinä haluavat. He voivat esittää kysymyksiä tai juttuja, joita vanhemmille, opettajille tai muille aikuisille ei ehkä niin helposti voi esittää. Tällöin päivystäjille tarjoutuu hyvät mahdollisuudet kurkistaa siihen puoleen, mitä lapset ja nuoret eivät yleensä aikuisille paljasta. Lisänsä päivystämiseen tuo se, että koulutukset joita järjestetään, valottavat entisestään ongelmia, joiden parissa lapset ja nuoret painivat. Koulutukset antavat ajankohtaista ja kiinnostavaa tietoa lasten ja nuorten nykymaailmasta.

Identiteetti

Vaikka tutkittavat eivät aineistossa suoraan ilmaisseet rakentavansa identiteettiään päivystämisellä tai sen olevan heidän identiteettinsä ilmentämistä, niin silti aineistosta oli jokaisen tutkittavan kohdalla havaittavissa vapaaehtoisen päivystämisen yhteys identiteettiin. Tärkeäksi ja arvokkaaksi itsensä tunteminen vaikuttaa identiteettiin ja muokkaa vapaaehtoisen kuvaa itsestään. Eräs tutkittavista kirjoitti vapaaehtoistyön vaikutuksista itseensä näin: *”...olen avarakatseisempi ja ehkä sydämellisempi.”*, *”Olen reilu”*. Toinen taas kirjoitti: *”... sanavalmiimpi päivystäjä.”* Vapaaehtoisuus siis muokkaa yksilöitä ja kehittää heidän identiteettiään. Toinen oli huomannut muutoksen ja toinen toivoi muutosta itsessään.

Identiteetti on vaikuttanut myös siihen, että on hakeuduttu vapaaehtoiseksi. Päivystäjällä voi olla takanaan esimerkiksi kiusaamiskokemuksia itsellään, jonka takia mieltää itsellä olevan annettavaa kiusatuille. Toinen taas voi kokea itsensä äidiksi, joka voisi antaa äidillisyyttä muillekin kuin omille lapsille. Toiset kokevat tekevänsä tärkeää työtä ja silloin he ovat tehneet tärkeän työn tekemisestä osan identiteettiään. Joillekin lapset ja nuoret ovat aina olleet lähellä sydäntä.

Tutkittavat eivät suoraan kuvanneet identiteetin vaikutusta vapaaehtoiseksi hakeutumiseen tai vapaaehtoiseksi jatkamiseen, mutta siitä huolimatta aineistossa on huomattavissa se, että identiteetti näkyy vastauksissa ja identiteetti ehkä on osa muita motiiveja. Identiteettiä ei silti välttämättä itsessään mielletä motivaatioksi tehdä vapaaehtoistyötä päivystäjänä, vaan se on taustalla oleva eräs tekijä.

Muutoksen haku

Tutkittavat kertoivat päivystäjäksi hakeutumisen olevan jollain tavalla uusi tilanne ja osalla se oli tullut osaksi elämää jossain käännekohdassa. Eräälle tutkittavalle hakeutuminen päivystäjäksi oli tullut ajankohtaiseksi sairastumisen myötä, jolloin tutkittava oli alkanut miettiä elämää uudestaan ja kertoi: *”Tavallaan sai uuden alun.”* Eläkkeelle jääminen ja siinä vaiheessa uuden sisällön tai muutoksen hakeminen vapaa-ajan viettoon tuli ajankohtaiseksi.

Osa tutkittavista kaipasi jotain uutta elämäänsä ja sen vuoksi hakeutui päivystäjäksi lasten ja nuorten puhelimeen. Vapaaehtoistyö saattoi tuoda uuden harrastuksen tai muuten vain uutta sisältöä ja ulottuvuutta elämään. Eräällä tutkittavista oli ylimääräistä aikaa ja sen vuoksi oli miettinyt aiemminkin vapaaehtoistyötä, mutta sitten tapahtui käännekohta ja tutkittava todella hakeutui vapaaehtoiseksi. Toinen taas oli harkinnut vapaaehtoistyötä, mutta töiden vuoksi se ei ollut mahdollista, kunnes tapahtui muutos eläkkeelle jäännin myötä. Eräälle tutkittavalle muutos tapahtui hänen hakeuduttuaan opiskelemaan kasvatusalalle, jolloin päivystäjäksi hakeutuminenkin tuntui oikealle.

Osalle vapaaehtoiseksi hakeutuminen oli muutoksen hakemista elämään, toisille taas päivystäjäksi ryhtyminen oli osa muutosta elämässä. Vapaaehtoisena toimiminen sisältyi osalla tutkittavista uuteen elämänvaiheeseen, joka mahdollisti ajan käyttämisen vapaaehtoistyöhön ja osalla sen avulla haettiin uutta sisältöä elämään.

6.3 Etäisyys- läheisyys

Sosiaaliset kontaktit

Päivystämisen sosiaalista puolta tutkittavat kuvasivat eri tavoin. Toiset vapaaehtoiset miellettiin mukaviksi ja samanhenkisiksi sekä empaattisiksi. Toisten päivystäjien kanssa voi vaihtaa kokemuksia ja keskustella päivystämisessä esille nousseista asioista. Toiset päivystäjät koettiin sosiaalisiksi. Eräs tutkittava kirjoitti: *”Päivystäjänä tulee omata tietynlaiset sosiaaliset taidot.”*

Sosiaalisia kontakteja päivystäessä ovat sekä soittajat että toiset vapaaehtoiset ja myös ohjaajat. Sosiaalisia kontakteja kuvattiin positiivisesti. Eräälle tutkittavalle sosiaalinen puoli nousi esille myös siinä, että hän oli hakeutunut koulutukseen parhaan ystävänsä kanssa yhdessä. Vapaaehtoisena toimiminen tuo mahdollisuuden olla sosiaalisessa kanssakäymisessä toisten kanssa ja se myös kehittää sosiaalisia taitoja, koska ainoana työkaluna on oma ääni päivystettäessä puhelimesta. Päivystäjänä toimiminen tuo rohkeutta sosiaaliseen kanssakäymiseen ja madaltaa kynnystä olla tekemisissä uusien ihmisten kanssa, kuten eräs tutkittava asiaa kuvasi.

Vapaaehtoisena toimiminen mahdollistaa sosiaalisessa kanssakäymisessä olemisen. Tutkittavat kokivat tämän hyvänä asiana, sillä toisten samanhenkisten ihmisten kanssa toimiminen tuntuu mielekkäälle. Päivystäjät eivät voi olla epäsosiaalisia, koska silloin puhelimesta lasten ja nuorten kanssa keskusteleminen ei sujuisi luontevasti. Vaikka päivystäminen kehittää sosiaalisia taitoja, tarvitsee niitä olla jo päivystäjäksi hakeutuessakin. Sosiaalisuus siis osaltaan voi olla syynä siihen, että päivystäjät valitsevat puhelinalvelun vapaaehtoisena toimimiseen. Toisten vapaaehtoisten sosiaalisuus ja vuorovaikutuksellinen toimintamalli taas osaltaan auttaa päivystäjiä jaksamaan ja motivoi jatkamaan toimintaa. Kaikkien tutkittavien vastauksissa oli mainintoja päivystämisen sosiaalisesta puolesta.

Vapaaehtoistoiminnan joustavuus

Vapaaehtoiset voivat päivystyslistalta valita itselleen sopivia vuoroja, kuitenkin niin että päivystyskertoja tulee ainakin kaksi kuukaudessa. Mikäli ei jostain syystä pääse

päivystämään, on vuoro mahdollista perua vaikka vielä samana päivänä. Päivystäjiä kehoitetaan huomioimaan myös oma mieliala, sillä huonotuulisena päivystämään ei suositella tultavan. Lapset ja nuoret, jotka palveluun soittavat ovat etusijalla, eikä heidän toivota joutuvan kohtaamiseen päivystäjän kanssa, joka ei sillä hetkellä ole motivoitunut keskusteluun heidän kanssaan.

Kaikki tutkittavat kokivat toiminnan olevan sujuvaa. Vuorojen sopiminen on sujunut joustavasti ja muutenkin toimintapuitteet ovat joustavat. Vapaaehtoistyötä on voinut tehdä omien mahdollisuuksien ja omien aikataulujen mukaan. Aina ei tietenkään ole tarjolla vuoroa juuri siihen aikaan kun itselle parhaiten sopisi, mutta sitten on mahdollisuus valita vuoro toiselta viikolta. Mikäli vuoron joutuu perumaan, saattavat ohjaajat kysellä vuoroon jotain toista tilalle tai sitten ohjaajat itse päivystäjät, mikäli ei muuten tule riittävästi päivystäjiä.

Vapaaehtoiset ovat kokeneet toiminnan joustavaksi, mikä osaltaan vähentää vapaaehtoistyön rasittavuutta. Omien mahdollisuuksien mukaan on mahdollista tehdä enemmän tai vähemmän päivystysvuoroja. Vuorojen varaaminen ja peruminen on tehty helpoksi ja ohjaajat saa kiinni sähköpostitse tai puhelimella, jolloin yhteydenpito on sujuvaa. Tutkittavilla päivystäjillä mielipide toiminnan joustavuudesta oli täysin yksimielinen.

Yhteistoiminta

Päivystäminen on yhteistoiminnallista. Ennen vuoroa startissa vaihdetaan kuulumisia ja kerrotaan millä mielellä on päivystämään tultu. Vuoron jälkeen purussa käydään läpi vuoron aikana tulleita tapauksia ja niiden herättämiä tunteita. Yhdessä päivystäjät miettivät, miten parhaiten tilanteissa voisi toimia.

Vapaaehtoiset päivystäjät kuvasivat aineistossa tärkeäksi purkua vuoron jälkeen ja mahdollisuutta pohtia asioita päivystävän ohjaajan kanssa. Koulutukset nousivat aineistossa esille. Toisten päivystäjien kanssa kokemusten jakaminen on yhteistoimintaa ja se on tärkeä osa päivystämistä. Yhteistoimintaa on koulutuksiin osallistuminen ja keskustelu ohjaajien kanssa. Ilmapiiriin koettiin olevan kannustava ja se saa tuntemaan

itsensä tervetulleeksi. Nämä asiat motivoivat jatkamaan päivystäjänä ja tuovat mielihyvää päivystäjille. Positiiviset kokemukset yhteistoiminnasta motivoivat varaamaan uusia vuoroja.

Vapaaehtoiset eivät välttämättä tunne toisiaan ja jokainen kertoo itsestään sen verran kuin haluaa. Vuoron alussa yhteisöllisyyttä lisätään sillä, että jokainen kertoo etunimen ja kauanko on päivystänyt ja millä mielin on tullut vuoroon. Näin voidaan luoda yhteisen toiminnan mahdollistava ilmapiiri päivystysvuoron ajaksi. Aineistosta kävi ilmi se, että päivystäjät arvostavat mahdollisuutta keskustella henkilökunnan ja toisten päivystäjien kanssa omista kokemuksista ja hankalista tilanteista. Yhteistoimintaa kuvattiin positiivisesti. Osa korosti purkua ja osa koulutuksia.

Ryhmään kuuluminen

Ryhmään kuuluminen ei sinällään ollut aineistossa erityisesti esille nouseva asia. Kaikki tutkittavista eivät mieltäneet kuuluvansa ryhmään tai kuvanneet selvästi päivystäjänä toimimista osana ryhmää olemista. Neljä kuudesta tutkittavasta ilmaisi kokemuksissaan osana ryhmää olemisen kuuluvan päivystämiseen.

Eräs tutkittavista kuvasi tuntemuksiaan vapaaehtoisena päivystäjänä toimimisesta näin: *"... ehkä tuntuu hyvältä "kuulua johonkin joukkoon" "*. Itse ryhmään kuuluminen toi siis tälle vapaaehtoiselle jotain sisältöä elämään ja hän koki asian positiivisena. Toinen päivystäjä taas ilmaisi ryhmään kuulumista kirjoittamalla: *"osa samanhenkistä, mukavaa porukkaa"*. Samanhenkisyys ja saman asian eteen toimiminen yhdistää päivystäjiä ja luo tunnetta ryhmään kuulumisesta. Päivystyksessä ei tarvitse kertoa itsestään mitään toisille päivystäjille ellei halua. Tämä osaltaan mahdollistaa itsensä etäällä pitämisen muista, jolloin päivystämisessä keskitytään lasten ja nuorten auttamiseen ja suljetaan päivystäjien kanssa vuorovaikutuksessa oleminen vähemmälle. Koulutuksiinkaan ei tarvitse osallistua, ellei itse halua.

Ryhmään kuulumisen voi ajatella olevan pelkkään päivystäjien ryhmään kuulumista tai sitten järjestöön kuulumista. Eräs tutkittava toi esille sen, että MLL:n palvelut ovat

tärkeitä ja siksi valitsi LNP:ssa päivystämisen. Mukavaan porukkaan kuulumisen voi siis pitää sisällään myös mukavaan järjestykseen kuulumista.

Vaikka kaikki aineiston tutkittavat eivät ilmaisseet itselleen merkityksellisenä ryhmään kuulumista, niin oli se osalla tutkittavista kuitenkin selvästi merkityksellinen tekijä osana päivystämistä. Ryhmään kuulumisen koettiin positiivisena asiana ja se antoi mielekkään lisän päivystämiseen. Itsensä ryhmään mieltäminen lisää usein sitoutuneisuutta ryhmään, jolloin sitoutuu myös päivystämään. Ilman päivystäjänä toimimista ei pääse osalliseksi kyseisestä ryhmästä. Ryhmään kuulumista vahvistetaan osallistumalla erilaisiin päivystäjille järjestettyihin tapahtumiin, virkistyspäiviin ja koulutuksiin. Toisille osana ryhmää olemista riittää aktiivinen kommunikointi toisten päivystäjien kanssa päivystysvuoron aikana.

Spontaanius

Rutiininomaisuus ei kovin vahvasti noussut esille aineistossa. Päivystysvuoroja kuvattiin vaihteleviksi ja erilaisiksi. Eräs tutkittavista kirjoitti: *”Ei mulla varsinaista rutiinia oo tullu hommaan. Joka kerta pitää erikseen miettiä mitä siihen puhelimeen vastattiinkaan jne.”* Jotain samankaltaista päivystysvuoroissa silti on, sillä tutkittavat kertoivat esimerkiksi: *”Ei varsinaisesti vaihtelevaa, vaikkei koskaan voi tietääkään mitä seur.puhelun aikana käsitellään.”* *”(rutiininomaisuus)Joskus. Varsinkin jos on paljon testaaajia, saattaa tuntua tältä.”* Rutiininomaisuus tuo tiettyä varmuutta, sillä silloin on oppinut ja kehittynyt päivystäjänä, mutta rutiininomaisuus voi olla myös huono asia ja silloin kohtaaminen ei olisi enää ainutlaatuinen ja aito.

Spontaania päivystäminen tutkittavien mielestä siis on, sillä he kuvasivat kaikkia vuoroja erilaisiksi, eikä päivystäminen ole tuntunut pakonomaiselta. Kohtaamiset lasten ja nuorten kanssa ovat ainutlaatuisia. Toiminta on vaihtelevaa ja aiheet ovat erilaisia puheluissa. Testauspuhelut voivat tuntua toisiaan toistavilta. Tämä kokemus syntyy varmasti osaltaan siitä, ettei testauspuheluiden aikana päästä keskustelemaan oikeista asioista, vaan päivystäjän tehtävänä on olla enemminkin vastaanottavana aikuisena, joka kestää soittajan puheita.

Päivystämisen spontaanisuus koettiin hyvänä asiana, vaikka pieni rutiininomaisuus voikin tuoda varmuutta. Liiallisena määränä rutiininomaisuus tekee päivystämisestä epämiellyttävää. Osa koki rutiininomaisuuden erittäin negatiivisena asiana, kuten eräs tutkittava kirjoitti: *”Jokainen kohtaaminen lapsen/nuoren kanssa on ainutlaatuinen ja jos tätä tekisi rutiininomaisesti, ei kohtaaminen olisi mielestäni aito.”* Spontaanisuus säilyttää mielenkiintoa päivystämisessä ja tuo uusia kokemuksia päivystäjille. Vaihtelevuus pitää yllä toiminnan mielekkyyttä, sillä silloin vapaaehtoistyö ei ainakaan ala tuntua työltä ja pakonomaiselta. Vapaaehtoiset eivät kuitenkaan päivystä päivittäin ja päivystysvuorojen välissä voi olla pitempikin väli, jolloin toiminta ei oikeastaan pääse muodostumaan rutiininomaiseksi. Pidempään päivystäneillä kokemus tuo kuitenkin varmuutta ja jonkin asteista rutiinia siinä mielessä, että heillä on kokemuksen kautta muodostunut ehkä käsitys siitä, miten tietyissä tilanteissa yleensä kannattaa toimia.

Sitoutuneisuus

Aineistossa nousi esille vahva sitoutuneisuus päivystämiseen. Kukaan tutkittavista ei harkinnut päivystämisen lopettamista, vaan kaikki olivat sitoutuneet jatkamaan mukana toiminnassa vielä kauan. Päivystäjäksi alkaessaan päivystäjät lupaavat sitoutua toimintaan ainakin vuodeksi kaksi kertaa kuukaudessa. Tutkittavista yhtä vaille kaikki olivat jo ylittäneet tämän ajan. Sitoutuneisuus päivystämiseen on siis kestänyt jo jonkin aikaa.

Vapaaehtoiset halusivat jatkaa päivystämistä, mutta osa huomioi muun elämän vaikutusta päivystämiseen muun muassa seuraavalla tavalla: *”Jos terveys pysyy hyvänä, aijon jatkaa toiminnassa.”*, *”Uskon että jatkan päivystäjänä tulevaisuudessa aina kun elämäntilanne sen sallii.”* Sitoutuneisuus järjestön toiveeseen päivystämiseen osallistumisen säännöllisyydestä oli myös huomattavissa, sillä eräs päivystäjä kirjoitti: *”Jatkan entiseen malliin, keskim. 2x/kk. Määrä tuntuu sopivalta ja siihen voin sitoutua.”* Toinen tutkittava taas oli ajatellut omaakin sitoutumista toimintaan laajemmalti, sillä hän kirjoitti: *”Toki meidän päivystäjien tulee ymmärtää tietynlainen sitoutuminen toimintaan, jotta palvelu on ylipäättään mahdollista pyörittää.”*

Kiintyminen päivystämiseen oli nähtävissä tutkittavien vastauksista. Jokainen oli mieltynyt toimintaan ja kuvasi päivystämistä positiivisesti, vaikka jotain pientä turhauttavaakin päivystäminen voi joskus pitää sisällään. Kaikki tutkittavat aikoivat jatkaa päivystämistä vielä pitkään. Elämäntilanteet voivat muuttua ja osa voi joutua lopettamaan päivystämisen, mutta vastaushetkellä jokainen oli hyvin motivoitunut päivystäjänä toimimiseen ja kuten yksi tutkittavista ilmaisi vahvasti oman halunsa jatkaa toiminnassa mukana: *”Enkä aio ihan heti lopettaa tätä hommaa!”*

6.4 Pohdinta-toiminta

Arvot

Arvot vaikuttavat vapaaehtoisten päivystäjäksi hakeutumiseen ja siihen, miten vapaaehtoiset mieltävät oman itsensä. Yksi vapaaehtoisista koki palvelun hyvän tekemisenä ja piti ajan käyttämistä hyvään tarkoitukseen tärkeänä. Hän ajatteli käyttäneensä suuren osan elämästään johonkin muuhun, joten loppu elämän voisi käyttää hyvään tarkoitukseen. Myös pari muuta kuvasi omia arvojaan sillä, että annetaan aikaa tärkeälle toiminnalle. Voidaan ajatella olevan kyse myös kansalaisvelvollisuuden täyttämisestä, jolloin taustalla olevana arvona näyttäyty yhteisvastuullisuus. *”Koen täyttäväni ”sosiaalisen velvoitteeni” ”*, kuvasi eräs tutkittava.

Aineistossa ilmeni myös osalla tutkittavista arvona itse lasten ja nuorten arvostaminen ja heidän hyväksi asioiden tekeminen. Jolloin taustalla on oikeudenmukaisuutta ja moraalista hyvää. Halussa toimia lasten ja nuorten kanssa voidaan nähdä myös perhearvojen kunnioitusta, jolloin arvostetaan esimerkiksi kasvatusta ja äidillisyyttä. Osan tutkittavien vastauksissa oli kuvauksia äidillisyyden arvostamisesta ja sen näkemisestä myös tärkeänä osana itseään. Itsessään halu työskennellä lasten ja nuorten parissa kuvastaa yhteiskunnallisen vastuun kantamista tulevista sukupolvista. Toisen ihmisen ihannoiminen ja hänen hyvän esimerkin noudattaminen näkyi myös vastauksissa, sillä yksi tutkittava oli hakeutunut päivystäjiksi tuntemansa päivystäjän

kerrottua toiminnasta ja toinen tutkittava taas hakeutui ystävänsä kanssa päivystäjäksi ystävänsä nähtyä mainoksen koulutuksesta.

Oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvoisuuden ja suvaitsevuuden pyrkimyksiä oli havaittavissa myös hieman eri tavalla yhden päivystäjän kirjoituksista. Hän kuvasi: *”...olen avarakatseisempi ja ehkä sydämellisempi”* sekä *”kohtaan lapset vertaisinani, ts. olen reilu.”* Päivystys työ itsessään oli herättänyt päivystäjässä erilaista arvostusta ja saanut huomaamaan muutosta omassa itsessään. Reiluuden ja soittajien kohtaamisen vertaisina tutkittava koki arvokkaaksi, jolloin itse oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus nousevat arvoiksi.

Oman elämän arvostukset ovat osaltaan vaikuttaneet siihen, että tutkittavat ovat hakeutuneet vapaaehtoisiksi juuri lasten ja nuorten puhelimeen ja myös siihen, että he jatkavat vapaaehtoisina. Lapsen oikeuksien kunnioittaminen ja lasten kuuleminen ovat asioita, jotka ovat innoittaneet toimintaa. Samoja arvoja, joita vaikuttaa toiminnan itsensä taustalla, on varmasti havaittavissa myös vapaaehtoisten ajatuksissa. Kaikki tutkittavista pitivät tärkeänä ajan antamista lapsille ja nuorille. Tutkittavat pitivät palvelua tärkeänä.

Henkinen kasvu

Tutkittavat ilmaisivat henkistä kasvua vapaaehtoistoiminnan kautta eri tavoin. Osa kuvasi kasvua sillä, että oppii uutta ja saa tietoa, sekä tietää ajankohtaisia asioita lasten ja nuorten maailmasta. Henkistä kasvua ovat myös vuorovaikutustaitojen oppiminen ja lasten sekä nuorten ajatusmaailman ymmärtämisen lisääntyminen.

Vapaaehtoistyö kehittää ja opettaa uusia asioita päivystäjille. Oma ymmärrys laajentuu, kun joutuu kosketuksiin asioiden kanssa, joita ei arkielämässään usein kohtaa. Avarakatseisuus ja erilaisuuden hyväksyminen voivat lisääntyä, kun huomaa lasten ja nuorten erilaisuuden ja millaisten asioiden kanssa he ovat yksin.

Henkistä kasvua kuvaa sekin, että eräs päivystäjä toivoi tulevaisuudessa olevansa sanavalmiimpi päivystäjä. Toinen taas kertoi olevansa päivystämisen myötä sydämellisempi. Muutoksia omissa asenteissa ja tavoissa kohdata muita voi siis

tapahtua vapaaehtoistyön myötä. Päivystäminen LNP:ssa antaa uudenlaisen mahdollisuuden kohdata lapsia ja nuoria ja näin ollen pääsee perille heidän asioistaan aivan eri näkökulmasta. Lasten ja nuorten maailmaan katsominen auttaa muistamaan ja ymmärtämään miten erilaisilla he maailman näkevät kuin aikuiset päivystäjät. Se antaa mahdollisuuden päivystäjille tarkastella omaa menneisyyttään ja käsittää asiat eri tavalla kuin aiemmin.

Jokaisen tutkittavan kirjoituksista kävi ilmi vapaaehtoistyön kehittävät ja kasvattava puoli. He tarjoavat kasvatuksellista apua soittajille, mutta saavat samalla vastineeksi itselleen omaa kasvua ja ymmärryksen lisääntymistä. Päivystäessä voi välillä tuntua toivottomalta, kuten yksi vapaaehtoinen ilmaisi, mutta silti enemmän tuntuu toiveikkaalta, jolloin oppii huomaamaan myös hyvää kaiken huonon keskellä.

Täytettä vapaa-ajalle

Aineistosta oli nähtävissä se, että tutkittavilla oli aikaa antaa vapaaehtoistyölle. Vapaaehtoistyötä ei yritetty mahduttaa vapaa-aikaan, vaan sille oli olemassa paikka. Välillä työt ja muut elämän osa-alueet saattavat viedä päivystäjien aikaa, jolloin on hankalampaa sopia päivystysvuoroja, mutta silti päivystäminen nähtiin toivottavana lisänä vapaa-aikaan.

Parilla tutkittavalla oli koittanut eläkkeelle jäämisen myötä uusi aika elämässä ja vapaa-aikaan kaivattiin sisältöä. Vaikka vapaaehtoistyö ei ollut ainoastaan harrastus heille, niin silti heillä oli enemmän aikaa käyttää tällaiseen toimintaan ja se oli heille toivottua. Toinen oli lykännyt vapaaehtoistyö tekemistä eläkkeelle jäämiseen saakka, jolloin voisi paremmin keskittyä siihen.

Myös opiskelun ohessa tuntui yhdellä tutkittavalla olevan ylimääräistä aikaa. Vapaaehtoistyö tuo hyödyllistä tekemistä vapaa-ajalle. Yksi tutkittavista taas kuvasi miettineensä jo jonkin aikaa, mitä voisi tehdä. Hänellä lapset olivat jo kasvaneet ja vapaa-ajan määrä oli lisääntynyt. Ajan antaminen toisille lapsille ja nuorille toi siis luontevaa täytettä vapaa-aikaan.

Kaikilla tutkittavilla oli aikaa antaa ja osa kuvasi kaipaavansa selvästi täytettä vapaa-aikaan. Yksi kuvasi *"mielenkiintoa vapaa-aikaani"* ja toinen taas ilmaisi: *"kaipasin uutta harrastusta"*. Vapaaehtoistyö tarjosi kuitenkin kaikille tutkittaville mieluista tekemistä vapaa-ajalle ja kaikki olivat sitoutuneita siihen yhtä paljon kuin säännölliseen harrastukseen. Vaikkei kaikille täyteen saaminen vapaa-aikaan ole ollut suurin syy hakeutua vapaaehtoiseksi, niin motivoi mielekäs tekeminen vapaa-ajalla jatkamaan toiminnassa mukana.

Toiminnallisuus

Toiminnallisuus on läheisesti yhteydessä toiminnan mielekkyyteen, ryhmään kuulumiseen ja myös vapaaehtoistyön tuottaman vapaa-ajan täyteen kanssa. Toiminnallisuus tässä yhteydessä voidaan nähdä niin, että päivystäminen tuo toiminnallisuutta vapaaehtoisien elämään tai sitten antaa mahdollisuuden toteuttaa itseään toiminnan kautta. Myös itse toimintatapojen pitäminen hyvänä voi kuvastaa toiminnallisuuden tärkeyttä.

Tutkittavat kuvasivat hyvin eri tavoin vapaaehtoisena saamiaan kokemuksia. Toiminnallisuus näkyi tutkittavien kirjoituksissa. Toiminnallisuuden merkitystä kuvasi esimerkiksi kokemukset porukkaan kuulumisen tärkeydestä, jolloin yhdessä tehdään jotain hyvää lasten ja nuorten hyväksi, tai toiminnan kuvaaminen mielenkiintoiseksi ja kasvattavaksi. Joukkoon kuulumisen tuo toiminnallisuutta vapaa-aikaan.

Toimimaan pääsemistä arvotettiin hyvän tekemisen muotona. Vapaaehtoinen pääsee jakamaan kokemuksia ja kokemaan uudenlaisen tavan olla tekemisissä lasten ja nuorten kanssa. Toiminnallinen vapaaehtoistyö tarjoaa myös mahdollisuuden kokea sen harrastuksena. Toiminnallisuus motivoi ihmisiä hakeutumaan vapaaehtoiseksi, sillä he saavat toimia lasten ja nuorten kanssa. Kuten eräs päivystäjä kirjoitti: *"Näin mainoksen, jossa haettiin päivystäjiä MLL:n lasten ja nuorten puhelimeen ja nettiin, tiesin heti, että tuonne haluan hakea."*

7 Johtopäätökset

Tutkimuksessa mukana olleet vapaaehtoiset ovat hakeutuneet erilaisista syistä vapaaehtoisiksi. Motivaatiotekijöinä oli itsekkäitä syitä ja myös epäitsekkäitä. Toiset vapaaehtoisista ovat vapaaehtoisuudessaan enemmän ulospäin suuntautuneita, jolloin he korostavat enemmän yhteisöllisyyttä ja ryhmätoimintamallin etuja, kun taas toiset ovat enemmän itseen päin suuntautuneita, eivätkä näe erityisenä motivaatiotekijänä vapaaehtoistoiminnan sosiaalista puolta. Kaikki tutkittavista kuitenkin toivat esille päivystäjänä toimimisen olevan sosiaalista toimintaa.

Jokainen tutkittavista toteutti itseään vapaaehtoisena toimiessaan omalla tavallaan. Vaikka tutkittavat eivät suoraan ilmaisseet itsensä toteuttamista selkeänä motivaatiotekijänä, niin oli se silti nähtävissä vastauksista. Osa oli kiinnostunut lasten ja nuorten kanssa toimimisesta ja osa ajatteli heidän kanssaan toimimisen olevan luonnollinen osa itseään, kuten äitiys. Hyvä kiertämään/auttaessa saa -osio sai selvästi tukea tutkittavien kirjoituksista. Vapaaehtoiset kuvasivat auttamisen olevan palkitsevaa ja heille on tärkeää tietää, että ovat auttaneet lapsia ja nuoria. Päivystäjät pääsevät jakamaan myös ilon aiheita soittajien kanssa, joten hyvää mieltä voi saada senkin vuoksi.

Vapaaehtoistoiminta lisää sekä vapaaehtoisten että palvelun käyttäjien hyvinvointia. Esimerkiksi vapaaehtoisena toimiminen on mielekästä tekemistä eläkkeellä ollessa tai opiskeluiden ohessa. Soittajat taas saavat vapaaehtoisten kokemusten mukaan tukea, ohjeita ja neuvoja hankalissa tilanteissa tai saavat vain kertoa hauskoja juttuja kerrankin jollekin aikuiselle. Emotionaaliset palkinnot vapaaehtoistyöstä olivat selvästi havaittavissa tutkittavien kokemuksista: hyvää mieltä, toiveikkuutta, palkitsevuutta ja kaikin puolin positiivisia kokemuksia. Toiminta auttaa osaltaan syrjäytymisen ehkäisemisessä. Erityisesti toiminta ehkäisee palvelun käyttäjien syrjäytymistä, sillä heitä tuetaan hakeutumaan oikeiden auttavien tahojen piiriin. Vapaaehtoisten kirjoituksista huomasi sen, miten tärkeänä he pitivät sitä, että lapsilla ja nuorilla on mahdollisuus tulla kuulluksi ja pyytää apua. Tuki aikuisilta on tärkeää syrjäytymisen ennaltaehkäisyssä. Osaltaan toiminta tukee myös vapaaehtoisten osallisuutta yhteiskuntaan, esimerkiksi juuri tekemisen muodossa eläkkeellä oleville.

Toiminta oli jokaisen tutkittavan mielestä mielekästä ja positiivisia kommentteja toiminnasta sekä soittajien että vapaaehtoisten näkökulmasta tuli paljon. Vapaaehtoiset tulivat mielellään päivystämään. Myös anonyymiys oli yhden tutkittavan mielestä positiivinen asia. Toiminta ei kaikilla tutkittavilla ollut lähellä omaa ammattia, mutta osalle kipinä toimintaan tuli juuri siitä, että opiskelee alaa, jossa toimitaan lasten ja nuorten kanssa, tai työskentelee kyseisenlaisella alalla. Toiminnasta on siis hyötyä ammattitaidon lisäämisessä. Toisille taas toiminta oli kaukana omasta ammatista ja juuri sen vuoksi siihen hakeuduttiinkin. Työkokemus itsessään tuo myös lisänsä toimintaan, jolloin oman tiedon voi hyödyntää soittajien auttamiseen.

Kaikki nämä seikat tukivat saaminen-antaminen-yläluokkaa. Jokaisesta tutkittavasta oli havaittavissa erilaisia painotuksia saamisen ja antamisen suhteen, jolloin jokaisen osalta voitaisiin luoda kuvitteellinen piste saaminen-antaminen-dimensiolla. Kaikki vapaaehtoiset kokivat saaneensa toiminnasta itselleen jotain ja kokivat myös antaneensa soittaneilla lapsille ja nuorille esimerkiksi ohjeita, neuvoja ja erityisesti luotettavan aikuisen aikaa.

Jatkuvuus- uuden etsintä-yläluokka sai myös aineistosta tukea. Aiheen tuttuus motivaatiotekijänä oli selvästi nähtävissä tutkittavien kirjoituksista. Lähes kaikki tutkittavat kuvasivat aiheen olevan heille tuttuja ja lapsien ja nuorten kanssa toimiminen oli tuttua toimintaa, joko työn tai perheen kautta. Yksi tutkittavista piti aihetta kaukana omasta alastaan olevana, mikä osaltaan oli vaikuttanut haluun toimia juuri lasten ja nuorten parissa.

Positiiviset kokemukset sekä toiminnasta itsestään, että aiemmat positiiviset mielikuvat järjestöstä sekä palvelusta vaikuttivat sekä vapaaehtoiseksi hakeutumiseen että vapaaehtoisena jatkamiseen. Suurin osa tutkittavista oli saanut positiivisen vaikutelman mainoksesta, jossa haettiin vapaaehtoisia.

Tutkittavien oma elämäntapa ei sinällään ole ollut kaikille syy hakeutua vapaaehtoiseksi, mutta päivystämisestä on tullut vapaaehtoisille osa omaa elämäntapaa, jolloin he ovat motivoituneita jatkamaan vapaaehtoisina. Osa tutkittavista oli kuitenkin miettinyt kauan vapaaehtoiseksi ryhtymistä ja miettinyt sen sopivuutta yhteen muun elämän kanssa, jolloin toiminnan pariin hakeuduttiin ajan ollessa oikea. Elämäntapaa

kokemukset vaikuttivat päivystäjien vapaaehtoisiksi hakeutumiseen. Ammatti, eläkkeelle jääminen tai omat muut kokemukset olivat ajaneet vapaaehtoisuuden pariin. vapaaehtoiset näkivät elämän tapahtumien vaikuttavan myös siihen, miten kauan he voivat jatkossa toimia vapaaehtoisina.

Tutkittavat kokivat saavansa toiminnasta uusia kokemuksia, joka miellettiin positiiviseksi asiaksi. Uudet kokemukset eivät kaikille olleet kuitenkaan syy hakeutua vapaaehtoiseksi, mutta esimerkiksi uusien asioiden oppiminen lasten ja nuorten maailmasta kiinnosti vapaaehtoisia ja osaltaan vaikutti toiminnan mielekkäänä kokemiseen, joka taas motivoi jatkamaan vapaaehtoisena. Vapaaehtoiset kokivat teeman ja työtavan kiinnostavana, jolloin saivat tietää asioita lasten ja nuorten elämästä. Päivystys kertojen lisääntyessäkin mielenkiinto lasten ja nuorten asioita kohtaan ei tuntunut vähenevän.

Identiteetti itsessään ei tuntunut olevat motivoiva tekijä hakeutua vapaaehtoiseksi, mutta vapaaehtoistyö vaikutti identiteettiin ja päivystäjät olivat huomanneet muutoksia itsessään ja toivoivat muutosta. Lisäksi oma identiteetti on taustalla vaikuttanut tekijä vapaaehtoiseksi ryhtymisessä. Vapaaehtoiset olivat hakeneet muutosta elämäänsä esimerkiksi sairauden tai eläkkeelle jäämisen myötä tai vaikka vain harrastuksen puuttumisen vuoksi. Osalle tutkittavista vapaaehtoiseksi ryhtyminen oli osa muita muutoksia omassa elämässä. Vaikka muutoksen haku pelkästään vapaaehtoiseksi ryhtymisellä ei ollut kaikille motivoiva tekijä itsessään, niin silti se oli osa muutosta elämässä.

Jatkuvuus- uuden etsintä-yläluokka sai kaikkien alaluokkien osalta tukea. Tutkittavat ilmaisivat kirjoituksissaan sekä jatkuvuutta kuvaavia tekijöitä että uuden etsintää kuvaavia asioita. Jokaisella oli jossain määrin molempia.

Etäisyys-läheisyys-yläluokan sisällä kaikki alaluokat saivat tukea aineistosta. Sosiaaliset kontaktit vapaaehtoistyössä nousivat aineistossa esille niin, että Vapaaehtoiset kuvasivat sosiaalista kanssakäymistä sekä toisten päivystäjien että soittajien kanssa. Sosiaalisuus nähtiin tärkeänä osana vapaaehtoistyötä ja osaltaan päivystäjien oma sosiaalisuus on voinut vaikuttaa siihen, että he ovat valinneet juuri palvelussa vapaaehtoisena toimimisen. Toiminnan joustavuutta pidettiin hyvänä ja se oli tärkeä asia muun elämän

ja vapaaehtoistyön yhteensovittamisessa. Yhteistoiminnallisuus nousi esille siinä, että toisten päivystäjien ja ohjaajien kanssa saa jakaa kokemuksia sekä on mahdollisuus osallistua koulutuksiin. Yhteistoimintaa kuvattiin positiivisesti. Ryhmään kuulumisen ei kaikille tutkittaville ollut tärkeä asia, mutta kommunikointi toisten päivystäjien kanssa nousi aineistossa esille positiivisena ja tukevana asiana.

Tutkittavat pitivät toimintaa spontaanina, vaikka jonkinlaista varmuutta toimintaan ajan kanssa syntyikin. Päivystyskertojen vaihtelevuus nähtiin hyvänä asiana, sillä mielenkiinto toimintaa kohtaan säilyy ja saa uusia kokemuksia. Tutkittavat olivat hyvin sitoutuneita toimintaan ja kaikki tutkittavista aikoivat jatkaa toiminnassa omien mahdollisuuksiensa mukaan.

Vapaaehtoisten kirjoituksissa oli selvästi nähtävissä etäisyys-läheisyys-yläluokan sisältämiä asioita. Toiset vapaaehtoiset oli etäämmällä pysyviä ja toiset taas korostivat enemmän yhteistoimintaa ja ryhmään kuulumista.

Pohdinta-toiminta-yläluokka sai myös tukea aineistosta. Tutkittavien kirjoituksista oli löydettävissä erilaisia arvoja, jotka ovat vaikuttaneet haluun toimia vapaaehtoisena ja myös siihen, miksi he ovat valinneet juuri lasten ja nuorten parissa toimimisen. Henkinen kasvu näkyi vapaaehtoisten kertomuksissa, sillä he kuvasivat muutoksia itsessään ja oppimiaan asioita. Toiminta toi myös tutkittaville täytettyä vapaa-ajalle, joko harrastuksen muodossa tai osalle tekemisenä eläkkeellä ollessa. Toiminnallisuus näkyi kuvauksissa yhdessä tekemisenä, kiinnostavana toimintana tai kasvattavana tekemisenä.

Pohdinta-toiminta-yläluokassa näkyi myös vapaaehtoisten erilaiset painotukset eri asioihin. Toiset korostivat enemmän arvoja ja henkistä kasvua kirjoituksissaan ja toiset taas vapaa-ajan viettämistä ja toiminnallisuutta.

Tutkimuksesta oli nähtävissä, että kaikki neljä yläluokkaa saivat tukea osakseen aineistosta. Nämä neljä luokkaa kuvaavat hyvin vapaaehtoisten motivaatioita sekä hakeutua vapaaehtoisiksi päivystäjiksi että myös jatkaa vapaaehtoisena toimimista. Kaikkien vapaaehtoisten motivaatiot poikkesivat toisistaan ainakin jonkin verran, mutta kaikkien motivaatioita voidaan kuvata timanttimallin neljällä ulottuvuudella ja heille

voitaisiin luoda henkilökohtaiset motivaatiokartat. Jokaisella tutkittavalla oli siis motivaatiotekijöitä jokaisesta neljästä luokasta.

Neljää yläluokkaa, eli saaminen-antaminen, jatkuvuus-uuden etsintä, etäisyys-läheisyys ja pohdinta-toiminta, on hankala enää tiivistää pienempään määrään luokkia. Teorian pohjalta voitaisiin olla mahdollista jakaa motivaatiot kahteen pääluokkaan eli itseensä päin ja itsestä pois päin luokkiin, jolloin toinen luokka pitäisi sisällään neljän yläluokan ulospäin suuntautuneemman puolen ja toinen taas sisäänpäin suuntautuneemman puolen. Tämä tarkoittaisi kuitenkin neljän yläluokan hajottamista kahdeksaan luokkaan, jotka sitten voitaisiin yhdistää kahdeksi luokaksi. Timanttimallin mukaisesti kuitenkin tarkemman kuvauksen motivaatiotekijöistä antaa neljä yläluokkaa, joiden voidaan ajatella muodostavan neljä pääluokkaa.

Vapaaehtoismotivaation timanttimallin avulla voidaan hyvin kuvata vapaaehtoisten motivaatioita. Jokaiselle vapaaehtoiselle olisi mahdollista myös luoda henkilökohtainen motivaatiokartta, jota voitaisiin verrata myöhemmin toiminnassa mukana olemisen jälkeen uudelleen tehtävään karttaan.

Päivystäjät olivat hakeutuneet vapaaehtoistyön pariin erilaisista syistä ja jokaisella tuntui olevan monta motivoivaa tekijää taustalla. Osa oli hakeutunut eläkkeelle jäännin myötä, osa opiskelun yhteydessä ja osa etsi harrastusta. Jokainen sai itselle toiminnasta jotain ja jokainen koki antaneensa myös soittajille esimerkiksi aikaa ja tukea. Miksi päivystäjät valitsivat juuri Lasten ja nuorten puhelimen? Mainoksilla toiminnasta oli varmasti merkitystä hakeutumiseen päivystäjäksi, mutta taustalla tuntui olevan vapaaehtoisten omia arvoja ja uuden hakemista, sekä myös jatkuvuutta verrattuna omaan ammattiin ja taustaan. Varsinaista yhtä syytä vapaaehtoiseksi hakeutumiseen ei siis ollut.

Toiminnasta saatavat niin sanotut hyödyt tuntuivat olevan selvästi nähtävissä. Emotionaaliset palkinnot, yhteistoiminta, oma kasvu ja kehittyminen sekä toiminta vapaa-ajalle näkyivät päivystäjien kirjoituksissa. Vapaaehtoistyö oli koettu positiivisena asiana ja jokainen vapaaehtoinen oli hyvin sitoutunut toimintaan. Toimintamallia pidettiin mielekkäänä ja vaihtelevuus päivystysvuoroissa, sekä joustavuus vuorojen

sopimisessa katsottiin hyviksi asioiksi. Vapaaehtoisilla oli myös mahdollisuus olla etäämpänä tai lähempänä toiminnassa, sillä koulutuksiin ja muihin yhteisiin tapahtumiin ei ollut pakollista osallistua ja lisäksi jokainen voi kertoa itsestään toisille vapaaehtoisille juuri sen verran mitä haluaa.

Tämä tutkimus kosketti ainoastaan yhtä päivystyksikköä ja vain kuutta sen päivystäjää. Tulokset eivät ole siis yleistettävissä koskemaan muita päivystyksiköitä. Timanttimallin avulla voitaisiin oletettavasti kuitenkin kuvata myös muiden yksiköiden vapaaehtoisten motivaatioita sekä toimintaan hakeutumisessa että toiminnassa mukana olemisessa.

Tutkimus ei antanut yhtä syväluotaavaa kuvaa vapaaehtoisten kokemuksista ja motivaatioista, kuin haastattelulla olisi saatu aikaan. Kysely tarjosi kuitenkin vapaaehtoisille mahdollisuuden vapaasti vastata avoimiin kysymyksiin haluamallaan tavalla, ilman valmiita vaihtoehtoja. Yhdistelemällä eri kysymysten vastauksia, sai aineistosta selkeämmän kuvan päivystäjien motivaatioista. Kysymyksiin oli vastattu, vain yksi tutkittavat ei ollut vastannut yhteen kysymykseen, kommentoituaan ettei ymmärrä kysymystä. Asia, jota kysymyksessä kysyttiin, oli kuitenkin löydettävissä hänen muista vastauksistaan, joten ratkaisevaa merkitystä tähän kysymykseen vastaamattomuudella ei aineiston kannalta ollut.

Aineistosta tehtiin sisällön analyysi teorian pohjalta, joten Yeungin vapaaehtoismotivaation timanttimallin pohjalta luotiin analyysirunko, jossa oli neljä yläluokkaa ja kaikilla luokilla teorian mukaan luodut alaluokat. Alaluokkien pohjalta aineistosta etsittiin niihin sopivia kuvauksia ja asiasisältöjä. Analyysirungon täyttämisen jälkeen aineisto aukikirjoitettiin ja työstettiin johtopäätöksiin saakka. Luokkien tiivistämistä ei ollut mielekäästä tehdä, joten lopullisesti pääluokkia jäi jäljelle neljä, jotka tulivat suoraan Yeungin mallista. Aineistosta ei noussut myöskään esille valmiiden luokkien ulkopuolista yhdistävää tekijää, josta olisi ollut syytä muodostaa uusi luokka.

Sisällön analyysin teon aikana pyrin pitäytymään liiasta tulkitsemisesta ja löytämään tutkittavien omat ajatukset kirjoitusten takaa. Jossain määrin analyysin tekemistä helpottivat omat mielikuvat ja tiedot palvelun toiminnasta, jolloin kykenin eläytymään

ja ymmärtämään päivystäjien kokemuksia paremmin. Toisaalta piti tarkkaan miettiä, etteivät omat oletukset toiminnasta johdatelleet tutkimusta.

Tässä tutkimuksessa on kyse opinnäytetyöstä, eikä se laajuudeltaan tuo yleistettävää tietoa. Tutkimus voi toimia pohjana sille, miten vapaaehtoisuuden motivaation timanttimaista voitaisiin hyödyntää vapaaehtoisten motivaatioiden tutkimuksissa eri järjestöissä. Jatkoa ajatellen tutkimusta voitaisiin syventää yhdistämällä tutkimukseen haastatteluiden pohjalta tehdyt henkilökohtaiset motivaatiokartat jokaiselle tutkittavalle, joita voitaisiin verrata pitkittäistutkimuksessa heidän myöhemmässä vaiheessa uusien haastatteluiden pohjalta tehtyihin motivaatiokarttoihinsa.

Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää MLL:n LNP:n toiminnan kehittämiseen esimerkiksi ottaen käyttöön henkilökohtaiset motivaatiokartat osana vapaaehtoisten koulutusta ja kehittämiskeskusteluja. Lisäksi ymmärtämällä paremmin vapaaehtoisten päivystäjien motivaatioita on mahdollista kehittää toimintaa vastaamaan entistä paremmin päivystäjien motivaatioita ja tavoitteita, jolloin toiminnan mielekkyys lisääntyisi ja sitä myöten oletettavasti myös sitoutuneisuus päivystäjänä toimimiseen. Vapaaehtoisten motivaatioita paremmin ymmärtämällä voidaan myös kohdistaa toiminnasta mainostaminen paremmin ja saada toimintaan mukaan motivoituneempia päivystäjiä.

Lähteet:

- Alasuutari, Pertti 2011: Laadullinen tutkimus 2.0. Vastapaino. Tampere. ISBN 978-951-768-385-2.
- Bussell, Helen & Forbes, Deborah 2002: Understanding the volunteer market: The what, where, who and why of volunteering. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing* 7 (3), 244-257.
- Clary, E. Gil & Ridge, Robert D. & Stukas, Arthur A. & Snyder, Mark & Copeland, John & Haugen, Julie & Miene, Peter 1998: Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology* 74 (6), 1516-1530.
- Dolnicar, Sara & Randle, Melanie J. 2007: What motivates which volunteers? Psychographic heterogeneity among volunteers in Australia. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organisations* 18 (2), 135-155.
- Harju, Aaro 2005: Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.): Vapaaehtoistoiminta: anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere, 58- 80. ISBN 951-768-167-4.
- Harju, Ulla-Maija & Niemelä, Pauli & Ripatti, Jaakko & Siivonen, Teuvo & Särkelä, Riitta 2001: Vapaaehtoistoiminta seurakunnassa ja järjestöissä. Edita. Helsinki. ISBN 951-37-3529-X.
- Herala, Sari 1998: Vapaaehtoistyön koordinoitiprojekti Kajaanin kaupungissa ja sen vaikutusalueella vuosina 1994-1997. Nuorten Ystävät ry. Oulu. ISBN 951-95912-6-5.
- Hibbert, Sally & Piacentini, Maria & Al Dajani, Haya 2003: Understanding volunteer motivation for participation in a community-based food cooperative. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing* 8 (1), 30-42.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2006: Tutki ja kirjoita. 12. painos. 1. painos 1997. Tammi. Helsinki. ISBN 951-26-5113-0.
- Hokkanen, Liisa 2003: Vapaaehtoinen ja vertainen auttaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.). Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. PS-kustannus. Jyväskylä, 254-274. ISBN 952-451-080-4.
- Hustinx, Lesley & Handy, Femida & Cnaan, Ram A. & Brudney, Jeffrey L. & Pessi, Anne Birgitta & Yamauchi, Naoto 2010: Social and cultural origins of motivation to volunteer: A comparison of university students in six countries. *International Sociology* 25 (3), 349-382.
- Karreinen, Lari & Halonen, Maria & Tennilä, Meri (toim.) 2010: 10 askelta parempaan

vapaaehtoistoimintaan. V.S.L.. Helsinki. ISBN 978-952-5078-36-7.

Karvinen, Synnöve 2000: Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.): Sosiaalityön tutkimus. SoPhi 48. Jyväskylä, 9- 31. ISBN 951-39-0659-0.

Kivelä, Jani & Luomala, Anne & Näsi, Salme & Pyykkönen, Miikka & Siisiäinen, Martti & Virtanen, Aila 2002: Johtopäätöksiä ja suosituksia. Teoksessa Siisiäinen Martti (toim.): Yhdistykset kolmannen sektorin toimijoina. Tutkimus jyvaskyläläisistä yhdistyksistä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki, 171-177. ISBN 951-747-145-9.

Lehtinen, Riitta 1996: Työttömät ja vapaaehtoistoiminta. Teoksessa Matthies, Aila-Leena & Kotakari, Ulla & Nylund, Marianne (toim.): Välittävät verkostot. Vastapaino. Tampere, 107-120. ISBN 951-768-001-5.

Marx, Jerry D.: Motivational characteristics associated with health and human service volunteers. *Administration In Social Work* 23(1), 51-66.

Metsämuuronen, Jari 2000: Metodologian perusteet ihmistieteissä. *Metodiologia-sarja* 1. International Methelp. Helsinki. ISBN 952-5372-00-6.

Metsämuuronen, Jari 2003: Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. International Methelp. Helsinki. ISBN 952-5372-15-4.

MLL 2009: MLL:n puhelin- ja nettipäivystäjän käsikirja. Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Helsinki.

MLL 2012: Lasten ja nuorten puhelimen ja netin vuosiraportti 2011. Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Helsinki.

MLL 2013: <http://www.mll.fi/mll/historia/> (Luettu 4.4.2013)

MLL 2013(2): <http://www.mll.fi/mll/> (Luettu 4.4.2013)

Niiniluoto, Ilkka 1999: Johdatus tieteenfilosofiaan. Käsitteen- ja teorianmuodostus. 2. painos. 1. painos 1980. Otava. Helsinki. ISBN 951-1-14831-1.

Perry, James L. & Brudney, Jeffrey L. & Coursey, David & Littlepage, Laura 2008: What Drives Morally Committed Citizens? A Study of the Antecedents of Public Service Motivation. *Public Administration Review* 68 (3), 445- 458.

Prouteau, Lionel & Wolff, Francois-Charles: On the relational motive for volunteer work. *Journal of Economic Psychology* 29 (2008) 314-335.

Pyykkönen, Miikka 2002: Vapaaehtoistyö jyvaskyläläisissä yhdistyksissä. Teoksessa Siisiäinen Martti (toim.): Yhdistykset kolmannen sektorin toimijoina. Tutkimus jyvaskyläläisistä yhdistyksistä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki,

91-111. ISBN 951-747-145-9.

- Raatikainen, Panu 2004: Ihmistieteet ja filosofia. Gaudeamus. Helsinki. ISBN 951-662-898-2.
- Raninen, Anna & Raninen, Tarja & Toni, Ilpo & Tornaes, Göran (toim.) 2007: Mathildan muodonmuutos: Kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan uudet kasvot. WSOY Oppimateriaalit. Helsinki. ISBN 978-951-0-34040-0.
- Thoits, Peggy A. & Hewitt, Lyndi N. 2001: Volunteer Work and Well-Being. *Journal of Health and Social Behavior* 42 (June), 115-131.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki. (5. uudistettu painos.) ISBN 978-951-31-4865-2.
- Wilson, John & Musick, Marc 2000: The effects of volunteering on the volunteer. *Law and Contemporary Problems* 62 (4), 141-168.
- Yeung, Anne Birgitta 2002: Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY. Helsinki. ISBN 951-98886-1-6.
- Yeung, Anne Birgitta 2004: Individually together. Volunteering in Late Modernity: Social Work in the Finnish Church. The Finnish Federation for Social Welfare and Health. Helsinki. ISBN 951-747-1572.
- Yeung, Anne Birgitta 2005: Tutkimustyökaluja vapaaehtoisuuden mysteeriiin. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.): Vapaaehtoistoiminta: anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere, 83-103. ISBN 951-768-167-4.
- Yeung, Anne Birgitta 2005: Vapaaehtoistoiminnan timantti: Miten mallintaa motivaatiota? Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.): Vapaaehtoistoiminta: anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere, 104-125. ISBN 951-768-167-4.
- Zeppala, Gianni 2000: How many people volunteer in Australia and why do they do it? Research and Advocacy Briefing Paper 4.