

**VAPAAEHTOISTEN ROOLIN MUOTOUTUMINEN  
PUNAISEN RISTIN YSTÄVÄTOIMINNASSA**

Maria El Said ja Sanna Patja  
Puheviestinnän ja yhteisöviestinnän  
pro gradu -tutkielma  
Kevät 2011  
Viestintätieteiden laitos  
Jyväskylän yliopisto

## JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta - Faculty <b>HUMANISTINEN</b>	Laitos - Department <b>VIESTINTÄTIETEIDEN</b>
Tekijät - Authors Maria El Said ja Sanna Patja	
Työn nimi - Title VAPAAEHTOISTEN ROOLIN MUOTOUTUMINEN PUNAISEN RISTIN YSTÄVÄTOIMINNASSA	
Oppiaineet - Subjects Puheviestintä ja yhteisöviestintä	Työn laji - Level Pro gradu -tutkielma
Aika - Month and year Kevät 2011	Sivumäärä - Number of pages 137
Tiivistelmä - Abstract	
<p>Tutkimuksen tavoitteena oli kuvata vapaaehtoisten käsityksiä ja kokemuksia roolistaan ystävätoiminnassa, sekä ymmärtää niitä suhteita ja rakenteita, joiden piirissä heidän roolinsa muotoutuu. Kohdeorganisaationa oli Punainen Risti. Tutkimus suoritettiin laadullisin menetelmin, fenomenologis-hermeneuttiseen lähestymistapaan perustuen. Aineisto kerättiin haastattelemalla 15 ystävätoiminnan vapaaehtoista yhteensä neljästä Punaisen Ristin paikallisosastosta. Haastateltavat vierailivat pääasiassa yksittäisen asiakasystävän luona tai ryhmänä hoivalaitoksissa. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavasti niin, että liikkeelle lähdettiin aineistolähtöisesti, ja teoreettista viitekehystä käytettiin vasta löydösten lopullisen jaottelun tukena.</p> <p>Tuloksissa roolin muotoutumista käsiteltiin ystävätoiminnan puitteiden, asiakasystäväsuhteen, ryhmämuotoisen toiminnan ja organisaation näkökulmista. Ystävätoiminnalle määritellyt ohjeet osoittautuivat rakenteiksi, joihin haastateltavat palasivat useinkin kuvatessaan toimintaansa. Asiakasystäväsuhteessa keskeisiksi nousivat kuvaukset tilanteista, joissa vapaaehtoisten rooliin oli kohdistunut henkilökohtaisempia odotuksia kuin mihin ystävätoiminnan ohjeet viittasivat. Nähtävissä oli erityisesti liittyvyyden ja erillisyyden sekä avoimuuden ja sulkeutuvuuden dialektiikkaa (ks. Baxter &amp; Montgomery 1996). Ryhmämuotoisessa toiminnassa tärkeäksi muodostui ryhmään kuulumisen, jolloin haastateltavat puhuivat omasta roolistaan osana ystävätoiminnan jatkumoa. Vapaaehtoisten mielikuvat organisaatiosta liittivät Punaisen Ristin pikemminkin laajempaan, maailmanlaajuiseen toimintaan kuin ystävätoimintaan.</p> <p>Vapaaehtoisten roolin muotoutumisessa rakenteet ja toiminta vaikuttavat toisiinsa jatkuvana prosessina. Interpersonaalisten suhteiden, ryhmän ja organisaation merkitys tuossa prosessissa painottuu kullakin vapaaehtoisella eri tavoin. Tutkimus muodostaa arvokkaan, entistä kokonaisvaltaisemman kuvan vapaaehtoisten toimintaympäristöstä ja vuorovaikutussuhteista.</p>	
Asiasanat - Keywords Puheviestintä, rakenne, rooli, vapaaehtoisuus, yhteisöviestintä.	
Säilytyspaikka - Depository Jyväskylän yliopisto / Viestintätieteiden laitos	

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
1.1 Tutkimuksen lähtökohdat .....	5
1.2 Organisaatiokäsitys tutkimuksen taustalla.....	7
2 TUTKIMUKSEN KONTEKSTI JA KESKEISET KÄSITTEET .....	10
2.1 Vapaaehtoistoiminta .....	10
2.2 Roolit .....	14
2.2.1 Roolin käsitteen kolme ulottuvuutta.....	15
2.2.2 Odotusten viestiminen ja rooliepäselvyys.....	17
2.2.3 Rooleista neuvottelemine.....	18
2.2.4 Roolit vapaaehtoistoiminnan kontekstissa.....	20
2.2.5 Roolin muotoutumisen ilmiö tässä tutkimuksessa .....	22
2.3 Kohdeorganisaatiot ja ystävötoiminta .....	23
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	27
3.1 Tutkimustehtävä ja metodologiset lähtökohdat .....	27
3.2 Fenomenologis-hermeneuttinen lähestymistapa .....	28
3.3 Aineistonkeruu .....	31
3.4 Aineiston käsittely ja analysointi .....	37
3.5 Tulosten järjestyminen .....	41
4 YSTÄVÄTOIMINNAN PUITTEET .....	44
4.1 Ystävötoiminta eri osastoissa .....	44
4.2 Koulutus ja ohjeet .....	45
4.3 Ystävötoiminnan yhteyshenkilöt .....	47
4.4 Järjestö taustatukena .....	49
4.5 Vapaaehtoisten kokoontumiset .....	50
4.6 Pohdinta toiminnan puitteista ja rooliodotuksista.....	54
5 ROOLI ASIAKASYSTÄVÄSUHTEESSA .....	58
5.1 Yksittäisen ystävän luona käyminen.....	58
5.1.1 Tapaamisten aika ja paikka .....	58
5.1.2 Tapaamisten sisältö ja keskustelut .....	60
5.1.3 Asiakasystävältä saatu kiitos.....	62
5.1.4 Pohdinta ajankäytöstä, itsestä kertomisesta ja kiitoksesta.....	62
5.2 Vapaaehtoisen yksilölliset lähtökohdat .....	65
5.2.1 Henkilökohtaiset ominaisuudet .....	65
5.2.2 Aikaisemmat kokemukset läheisen hoitamisesta.....	66
5.2.3 Ystävötoiminnan vertautuminen työhön .....	66
5.2.4 Ystävötoiminnan vertautuminen vapaaehtoistyöhön.....	68
5.2.5 Pohdinta yksilöllisistä lähtökohdista ja ammattitaustasta .....	68

5.3 Toiminnalle annetut ohjeet asiakasystäväsuhhteessa .....	69
5.3.1 Suhtautuminen ystävöitoiminnalle annettuihin ohjeisiin .....	69
5.3.2 Annetuista ohjeista joustaminen .....	72
5.3.3 Annetuista ohjeista kiinni pitäminen .....	77
5.4 Pohdinta roolin muotoutumisesta asiakasystäväsuhhteessa .....	79
<b>6 ROOLI VAPAAEHTOISTEN RYHMÄSSÄ.....</b>	<b>88</b>
6.1 Ryhmämuotoinen ystävöitoiminta .....	88
6.1.1 Ryhmässä valmisteltavat vierailut hoivalaitoksissa.....	88
6.1.2 Laitosvierailujen sisältö ja asiakassuhteet .....	89
6.1.3 Pohdinta asiakassuhteista ryhmämuotoisessa ystävöitoiminnassa.....	90
6.2 Ryhmään kuuluminen.....	91
6.2.1 Vastuun jakaminen ja valinnanvapaus ryhmässä .....	91
6.2.2 Ryhmän merkitys suhdetasolla .....	93
6.2.3 Vapaaehtoiset osana ystävöitoiminnan jatkumoa .....	94
6.3 Pohdinta roolin muotoutumisesta ryhmässä .....	97
<b>7 ROOLI ORGANISAATIOSSA .....</b>	<b>99</b>
7.1 Ystävöitoimijoiden suhtautuminen organisaatioon .....	99
7.1.1 Mielikuvat organisaatiosta .....	99
7.1.2 Mielikuvat ystävöitoiminnasta osana Punaisen Ristin toimintaa.....	100
7.1.3 Punaisen Ristin ja Vaparin asema ystävöitoiminnan järjestäjänä .....	101
7.1.4 Punaisen Ristin jäsenyys .....	103
7.2 Laajempi osallistuminen .....	105
7.2.1 Osallistuminen järjestön muuhun toimintaan .....	105
7.2.2 Uusien ystävöitoimijoiden rekrytoiminen .....	106
7.2.3 Käsiyöt laajemman osallistumisen muotona.....	107
7.3 Pohdinta roolin muotoutumisesta organisaatiossa.....	108
<b>8 PÄÄTÄNTÖ.....</b>	<b>112</b>
8.1 Roolin muotoutuminen.....	112
8.1.1 Rakenteiden ja toiminnan välinen dynamiikka.....	113
8.1.2 Relationaalinen dialektiikka ja ystävöitoiminnan rakenteet.....	115
8.1.3 Rooli suhteessa ryhmään .....	117
8.1.4 Rooli laajemmassa vapaaehtoisuuden kontekstissa.....	118
8.1.5 Yksilöllinen kokemus roolin muotoutumisesta .....	120
8.2 Toimintaehdotukset .....	121
<b>9 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI.....</b>	<b>123</b>
9.1 Tutkimuksen luotettavuus .....	123
9.2 Jatkotutkimusaiheet .....	127
<b>KIRJALLISUUS .....</b>	<b>128</b>
<b>LIITE</b>	
Liite 1: Haastattelurunko.....	135

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Vapaaehtoistoimintaa voidaan ajatella syvästi inhimillisenä perinteenä – kautta aikojen ihmiset ovat antaneet apuaan sitä tarvitseville ja pitäneet huolta lähimmäisistä (Ruohonen 2003). Vähitellen toiminta on muuttunut yhä järjestäytyneemmäksi, ja nyky-yhteiskunnassa suurta osaa vapaaehtoistoiminnasta koordinoivat yhdistykset ja järjestöt, joilla on kullakin omat tavoitteensa ja ohjeensa toiminnalle. Suomeen rekisteröidyissä yhdistyksissä on noin 15 miljoonaa jäsentä (Helander & Laaksonen 1999) – mitä tämä kertoo viiden miljoonan ihmisen kansasta? Vapaaehtoistoiminta ja osallistuminen ovat suomalaisille tärkeitä, ja kolmannen sektorin merkitykseen luotetaan asioiden hoitamisessa.

Osittain juuri suuren osallistumispotentialinsa vuoksi vapaaehtoistoiminta on kiinnostanut myös tutkijoita. Suomalaisessa tutkimuksessa vapaaehtoistoiminnan historiallisista ja yhteiskunnallisista näkökulmista on 2000-luvulla siirrytty kohti yksilöllisiä kokemuksia (Nylund & Yeung 2005). Erityisesti motivaation tutkimus on noussut tärkeäksi, sillä vapaaehtoisuuteen perustuvassa toiminnassa henkilökohtaisella motivaatiolla on tärkeä rooli toiminnan jatkuvuuden kannalta (Yeung 2005a, 83).

Vaikka motivaatio onkin toiminnan kannalta merkittävässä osassa, kattaa se vain pienen osan vapaaehtoisuuden kokonaiskuvasta. Mielestämme erityisesti toiminnan vuorovaikutuksellinen luonne jää tällöin helposti sivuun. Omoto ja Snyder (2010) kuvaavat, miten yksilötason lisäksi vapaaehtoisuuden ilmiötä on tärkeä tarkastella myös interpersonaalisisella tasolla (esimerkiksi vapaaehtoisen ja asiakkaan väliset suhteet) ja organisaatiotasolla (esimerkiksi rekrytointi ja vapaaehtoisten pitäminen mukana toiminnassa). Myös Haski-Leventhal ja Bargal (2008) ovat tutkimuksessaan vapaaehtoisten sosiaalistumisprosessista havainneet, miten suuri merkitys asiakkailla, muil-

la vapaaehtoisilla ja taustaorganisaatiolla on. Näistä muodostuva toimintaympäristö nähdäksemme omalta osaltaan muovaa vapaaehtoisten osallistumista, ja parhaassa tapauksessa palkitsee ja kannustaa jatkamaan.

Oma näkökulmamme tutkimusaiheeseen on kehittynyt paljon ajan kuluessa. Lähdimme liikkeelle mielenkiinnosta vapaaehtoisten ajankäyttöä ja roolin rajaamista kohtaan. Ajattelimme, että vapaaehtoisten jaksamisen kannalta olisi hyvä ymmärtää tapoja, joilla he voivat rajata osallistumistaan. Tutkimuksen edetessä kuvasta muodostui kuitenkin paljon kokonaisempi. Aloimme hahmottaa paremmin suhteita, joita toiminnan puitteissa muodostuu, sekä rakenteita, jotka osaltaan vaikuttavat toiminnan taustalla ja muuttuvat vuorovaikutuksessa. Vapaaehtoisten osallistuminen ei näyttänytkaan määräytyvän puhtaasti heidän omien rajanvetojensa mukaan, vaan toimintaympäristön muodostamassa kokonaisuudessa.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata ja ymmärtää vapaaehtoisten käsityksiä ja kokemuksia roolistaan ystävätoiminnassa. Olemme erityisen kiinnostuneita niistä suhteista ja rakenteista, joista ystävätoiminta muodostuu. Punaisen Ristin ystävätoiminnassa vapaaehtoiset käyvät yksin tai ryhmässä keskustelemassa tai järjestämässä ohjelmaa useimmiten vanhuksille, jotka ovat yksinäisiä kotonaan tai hoivalaitoksessa. Käytämme heistä sanaa asiakasystävä erotuksena asiakkaista tai ystävistä.

Toimintaympäristön eri vuorovaikutustasoja (interpersonaalinen, ryhmä- ja organisaatiotasoa) on tutkimuskirjallisuudessa käsitelty useimmiten erillään. Haluamme kuitenkin ymmärtää paremmin, millaisen kokonaiskuvan ne vapaaehtoisten roolin muotoutumisen kannalta muodostavat. Emme näe rooleja pysyvinä, vaan vuorovaikutuksessa muuttuvina ja kehittyvinä rakenteina, joihin vaikuttavat muun muassa taustalla olevat odotukset ja yksilölliset tarpeet (ks. Miller, Joseph & Apker 2000, 196). Interpersonaalisella tasolla mielenkiintoisia ovat erityisesti suhteet asiakasystävään ja muihin vapaaehtoiisiin. Organisaatiotasolla meitä puolestaan kiinnostaa, miten toiminta on jär-

jestetty, millaisia odotuksia vapaaehtoisten rooliin liittyy, ja millaisia käsitteitä ystävätoimijoilla on suhteessa organisaatioon.

Tavoittaaksemme mahdollisimman laajan ymmärryksen ystävätoiminnan vapaaehtoisten kokemuksista on tutkimuksemme laadullinen ja perustuu fenomenologis-hermeneuttisiin lähtökohtiin. Keräämme tutkimusaineiston vapaaehtoisia haastatteleamalla ja analysoimme sen teoriaohjaavasti. Tuloksissa käsittelemme roolin muotoutumista ystävätoiminnan puitteiden, asiakasystäväsuhteen, ryhmämuotoisen toiminnan ja organisaation näkökulmista.

Toivomme tutkimuksemme tuovan uusia näkökulmia vapaaehtoistoiminnan kentälle. Mielestämme toimintaa suunniteltaessa ja järjestettäessä on ensiarvoisen tärkeää ymmärtää toimintaympäristöä kokonaisuutena, ja erityisesti vapaaehtoisten yksilöllisiä kokemuksia omasta paikastaan siinä. Vain näin voidaan jokaiselle heistä tarjota palkitsevat mahdollisuudet osallistua ja luoda merkityksellisiä suhteita.

## 1.2 Organisaatiokäsitys tutkimuksen taustalla

Koko tutkimuksemme suuntaviivoja määrittää vahvasti se, miten näemme organisaatiot ja ihmisten väliset suhteet – ovatko ne objektiivisesti olemassa olevaa todellisuutta, vai sosiaalisessa vuorovaikutuksessa rakennettuja? Käytämme tässä ajattelumme apuna Patricia Siasin (2009) yhteen kokoamia teoreettisia suuntauksia. Hän käsittelee teoksessaan *Organizing relationships – traditional and emerging perspectives on workplace relationships* tarkemmin neljää näkökulmaa: postpositivismia, sosiaalista konstruktivismia, kriittistä teoriaa ja strukturaatioteoriaa (Sias 2009, 4). Esittelemme ne lyhyesti, ja perustelemme oman lähestymistapamme tässä tutkimuksessa.

*Postpositivismissa* organisaatiot nähdään reaalisina, objektiivisesti olemassa olevina yksikköinä. Ne eivät siis ole riippuvaisia ihmisten havainnoista. Or-

ganisaatiot sisältävät yksilöitä, jolloin tutkimus saattaa kohdistua esimerkiksi heidän asenteisiinsa tai käyttäytymiseensä. Postpositivistinen suuntaus hallitsee suurinta osaa organisaatioista tehtyä tutkimusta. (Sias 2009, 4–7.) Jos tutkisimme rooleja postpositivistisesta näkökulmasta, voisimme olla kiinnostuneita esimerkiksi siitä, miten sitoutuneita vapaaehtoiset ovat rooliinsa (joka siis nähtäisiin staattisena, pysyvänä ominaisuutena), ja mikä vaikutus tällä on toiminnassa jatkamiseen.

*Sosiaalinen konstruktivisismi* puolestaan nostaa esiin organisaatioiden rakentumisen sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja käytänteissä. Tällöin todellisuus on dynaamista ja subjektiivista, ja sitä luodaan viestinnän keinoin. (Sias 2009, 6, 10.) Tässä tullaan jo lähemmäksi edellisessä alaluvussa mainitsemaamme näkemystä siitä, että roolit eivät ole staattisia tai annettuja, vaan ne muotoutuvat vuorovaikutuksessa. Siasin (2009) mukaan *kriittinen teoria* pohjaa samoille perusoletuksille, mutta tarkastelee lisäksi vallan, kontrollin ja marginalisaation sosiaalista rakentumista. Omassa tutkimuksessamme tämä tarkoittaisi esimerkiksi vapaaehtoisen ja asiakasystävän roolien välisen valtaasetelman tarkastelua.

Myös *struktuuraatioteorian* näkökulmasta organisaatiot ovat sosiaalisesti konstruoituja ja perustuvat sosiaalisille käytänteille. Niissä on kuitenkin olemassa rakenteita, jotka toisaalta mahdollistavat, toisaalta rajoittavat viestintää. Dynamiikkaa organisaatioihin tuo se, että jäsenet viestinnällään tuottavat ja uusintavat rakenteita. (Sias 2009, 6.) Tästä näkökulmasta erityisen kiinnostavaa olisi keskittyä tutkimaan, millaiset rakenteet järjestössä vaikuttavat vapaaehtoisen roolin muotoutumiseen.

Koemme, että oma näkemyksemme organisaatioista on tutkimusprosessin aikana liikkunut postpositivistisesta ajattelusta sosiaalisen konstruktivismin ja strukturaatioteorian väliseen maastoon. Olemme joutuneet pohtimaan asiaa konkreettisella tasolla: kun puhumme yksilön suhteesta organisaatioon, mihin tuo suhde silloin oikeastaan kohdistuu? Kohdistuuko se objektiiviseen, yksilön havainnoista irralliseen organisaatioon (kuten postpositivismis-



sa), vai sosiaaliin suhteisiin ja rakenteisiin, jotka yksilö mieltää organisatioksi (kuten strukturaatioteorian valossa)? Jälkimmäinen kuvaus on lähempänä omaa ymmärrystämme, jolloin yksilön suhde organisaatioon muodostuu vallitsevien ja muuttuvien rakenteiden sekä ihmissuhteiden ja vuorovaikutuksen kautta. Vaikka esittelemme myös muihin teoreettisiin suuntauksiin pohjautuvaa tutkimuskirjallisuutta, noudattelee oma ajattelutapamme edellä kuvattua strukturaatioteoreettista lähestymistapaa koko tutkimuksen ajan.

## 2 TUTKIMUKSEN KONTEKSTI JA KESKEISET KÄSITTEET

### 2.1 Vapaaehtoistoiminta

Vapaaehtoistoiminnan ilmiön juuret ulottuvat kauas. Kautta aikojen eri kulttuureissa ympäri maailman on autettu tarvitsevia ja pidetty huolta lähimmäisistä. Voidaankin katsoa, että vapaaehtoistoiminta on pohjimmiltaan jostain syvästi inhimillistä, ja sen perinne jatkuu voimakkaana yhä tänä päivänä. (Ruohonen 2003, 40.)

Vapaaehtoistoimintaan on aikojen kuluessa viitattu monilla eri käsitteillä. Varhaisempia nimityksiä ovat olleet esimerkiksi talkootyö, armeliaisuus ja hyväntekeväisyys. Nykyään käytetään käsitteitä vapaaehtoistoiminta, vapaaehtoisuus ja vapaaehtoistyö. (Nylund & Yeung 2005, 14.) Käytettyjen käsitteiden kirjo kertoo ehkä jotakin ilmiön monimuotoisuudesta – vapaaehtoistoiminnalle onkin haastavaa löytää yksiselitteistä ja selkeää määritelmää. Keskustelua käydään siitä, miten vapaaehtoistoiminnan käsitettä tulisi rajata. (Ruohonen 2003, 41–42.) Tarkastelemme asiaa seuraavaksi kolmesta näkökulmasta: vapaaehtoistoiminnan järjestäytyneisyys, toiminnan luonne ja siihen liitetyt periaatteet. Sen jälkeen esittelemme lyhyesti vapaaehtoistoiminnan tutkimusta.

#### Vapaaehtoistoiminnan järjestäytyneisyys

Eriäviä näkökantoja on sen suhteen, voidaanko vapaaehtoistoimintaa toteuttaa järjestäytymättä. Esimerkiksi Ruohonen (2003, 42) on valmis rajaamaan talkootyön ja naapuriavun vapaaehtoistoiminnan ulkopuoliseksi toiminnaksi. Omoto ja Snyder (2010) puolestaan esittävät, että vapaaehtoistoiminta voi olla epävirallista tai virallista. Epävirallista vapaaehtoistoimintaa voi olla juuri naapurin auttaminen. Virallinen vapaaehtoistoiminta taas tapahtuu jonkin instituution tai järjestön puitteissa. (Omoto & Snyder 2010, 224.) Usein

vapaaehtoistoiminta käsitetäänkin toiminnaksi, jota organisoii jokin järjestö (Koskiahho 2001).

### **Vapaaehtoistoiminnan luonne**

Yleiseltä tasolta katsottuna vapaaehtoistoiminta on mitä tahansa toimintaa, jossa vapaasta tahdosta annetaan aikaa jonkun toisen ihmisen, ryhmän, organisaation tai asian hyväksi (Wilson 2000; Omoto & Snyder 2010). Eskola ja Kurki esittävät Tampereen yliopistossa toimineen työryhmän kehittämän, hieman eritellymmän määritelmän vapaaehtoistyöstä:

”Vapaaehtoistyö on osallistumista vuorovaikutukseen perustuvaan organisoituun auttamis- ja tukitoimintaan, joka tähtää henkisen ahdingon lievittämiseen tai elinoloihin liittyvän puutteen korjaamiseen. Vapaaehtoistyötä ei tehdä taloudellisena yritystoimintana, palkkatyönä eikä erityisenä harjoitteluna, vaan tehtävään valmistusta saaneen auttajan motiivi perustuu ajatukseen, että hän voi olla avuksi ja oppii jotakin tärkeää.” (Eskola & Kurki 2001, 10.)

Määritelmä ottaa kantaa moniin ominaisuuksiin, joista vapaaehtoistoiminta rakentuu. Se nostaa esille vapaaehtoistoiminnan vuorovaikutuksellisen perustan. Lisäksi siinä esitetään, että toiminnan taustalla tulisi olla auttamisen ja hyödyksi olemisen motiivit. Wilson (2000, 216) huomauttaa, ettei motiivien merkityksestä suinkaan olla yhtä mieltä: osa tutkijoista uskoo, että auttamisen halu on perustavanlaatuinen lähtökohta vapaaehtoistoiminnalle, osa taas ei pidä toiminnan motiiveihin viittaamista olennaisena.

### **Vapaaehtoistoiminnan periaatteet**

Ruohosen mukaan vapaaehtoistoiminnan periaatteista tuntuu vallitsevan melko suuri yksimielisyys. Periaatteita ovat ”vapaaehtoisuus, palkattomuus, luottamuksellisuus, ei-ammattillisuus, tasa-arvo ja yhteinen ilo”. Vapaaehtoisuuden periaatteen mukaan toiminnalle voidaan asettaa joitakin normeja ja edellytyksiä, mutta sitä ei voida hallita ylhäältä käsin. (Ruuhonen 2003, 42.) Vapaaehtoistoiminnasta ei odoteta mitään materiaalista hyvitystä (Omoto & Snyder 2010, 224). Palkattomuuden periaate selventää myös vapaaehtoistoiminnan eroa suhteessa palkkatyöhön (Ruuhonen 2003, 42). Vaikka vapaaehtoistoimijan oletetaan toimivan ilman palkkaa, voi toimintaa organisoiva henkilö kuitenkin olla palkattu työntekijä (Koskiahho 2001, 17). Tasa-arvolla

tarkoitetaan, että vapaaehtoistoiminnassa osapuolet ovat samalla tasolla toisiinsa nähden. Ilon periaatteen mukaan on myös tärkeää, että toiminta on palkitsevaa ja vapaaehtoinen saa siitä itselleen jotain ei-materiaalista. Vapaaehtoistoiminta esimerkiksi auttaa yksilöä rakentamaan omaa identiteettiään sekä saamaan osallistumisen ja vaikuttamisen kokemuksia. (Ruuhonen 2003, 43, 45.)

Laajemmassa kontekstissa tarkasteltuna vapaaehtoistoiminta on läheisesti yhteydessä kolmannen sektorin ja kansalaisyhteiskunnan käsitteisiin (Koskiaho 2001, 16). Kolmannella sektorilla tarkoitetaan yleensä yhdistysten ja järjestöjen toimintakenttää (Helander 1998, 27). Kansalaisyhteiskunta käsittää kolmannen sektorin ja vapaaehtoistoiminnan lisäksi myös poliittisen omaehtoisen toiminnan (Koskiaho 2001, 17).

### **Vapaaehtoistoiminnan tutkimus**

Judy Wilson (2000) on koonnut Yhdysvalloissa lähinnä 1990-luvun aikana tehtyä vapaaehtoistoiminnan tutkimusta. Hänen mukaansa suuri osa tutkimuksesta on kartoitusta, jonka tavoitteena on mitata vapaaehtoistoimintaan osallistuvien määrää, työpanosta ja profiilia. Vapaaehtoistoimintaa onkin tarkasteltu paljon yksilönäkökulmasta. Vapaaehtoisuutta selittävästä teoriosta osa painottaa yksilön motivaatiota ja osa puolestaan hyötynäkökulmaa. Vähemmän on tutkittu kontekstuaalisten tekijöiden, kuten organisaation, yhteisön tai alueellisten piirteiden, vaikutusta vapaaehtoistoimintaan osallistumiseen. (Wilson 2000, 215.)

Wilson (2000) peräänkuuluttaa myös vapaaehtoisuuden kokemuksia ja vapaaehtoisuutta pitkällä aikavälillä tarkastelevaa tutkimusta. Näyttääkin siltä, että 2000-luvulla huomiota on kiinnitetty enemmän vapaaehtoisuuden vaiheisiin ja roolin kehittymiseen (esim. Omoto & Snyder 2010; Haski-Leventhal & Bargal 2008). Tutustumme näihin tarkemmin alaluvussa 2.2.4. Piliavin (2010) on tarkastellut vapaaehtoisuutta osana ihmisen elämänkaarta. Hän toteaa, että vapaaehtoistoimintaan osallistuminen nuoruudessa on yhteydessä osallistumiseen myös myöhemmällä iällä. Vapaaehtoistoiminnalla näyttää

olevan myönteisiä vaikutuksia yksilön fyysisen ja henkisen hyvinvoinnin kannalta. (Piliavin 2010, 164, 171.) Kyseinen näkökulma on kiinnostanut laajemminkin, ja tutkimukset vahvistavat vapaaehtoistoiminnalla olevan positiivista yhteyttä mm. tyytyväisyyteen, itsearvostukseen, itsearvioituun terveyteen, opinto- ja työmenestykseen sekä toimintakykyyn (Wilson 2000, 215).

Suomessa vapaaehtoistoimintaa on Marianne Nylundin ja Anne Birgitta Yeungin (2005) mukaan tutkittu paljon historiallisesta ja yhteiskunnallisesta näkökulmasta käsin. 2000-luvulla kiinnostuksen kohteeksi ovat nousseet yksilöiden kokemukset ja näkemykset. Nylund ja Yeung ovat sitä mieltä, että vapaaehtoistoiminnan tutkimusmenetelmiä olisi hyvä kehittää laadulliseen suuntaan. Paljon käytetyt määrälliset menetelmät eivät anna tilaa yksilöllisille kokemuksille, ja valmiiksi määritellyt näkökulmat rajoittavat tulosten antia. (Nylund & Yeung 2005, 21-22.)

Vapaaehtoistoiminnan taustalla oleva motivaatio on herättänyt kiinnostusta ja kirvoittanut tutkimusta. Pohjoismaissa motivaatiotutkimus on painottunut sosiaalipalveluihin, mikä onkin laajimpia vapaaehtoistoiminnan alueita. Useissa sosiaalipalveluihin kohdistuneissa tutkimuksissa vapaaehtoisten motivaatiotekijöiksi ovat nousseet altruismi, sosiaalisten kontaktien kaipuu, kiinnostus sosiaalipalveluihin sekä henkilökohtaiset emotionaaliset tarpeet. (Yeung 2005a, 87-88.)

Yeung (2005a, 83) katsoo, että vapaaehtoisuuden motivaatio kiinnostaa tutkimuskohteena sen vuoksi, että vapaaehtoisuuteen perustuvassa toiminnassa henkilökohtaisella motivaatiolla on tärkeä rooli toiminnan jatkuvuuden kannalta. Hän on tutkinut kirkon vapaaehtoistoimijoiden kokemuksia ja kehittänyt niiden pohjalta vapaaehtoisen motivaation monitahoista kokonaisuutta kuvaavan timanttimallin. Malli koostuu neljän vastakohtaparin muodostamista jatkumoista. Vastakohtapareja ovat saaminen - antaminen, jatkuvuus - uuden etsintä, etäisyys - läheisyys ja pohdinta - toiminta. Malli mahdollistaa vapaaehtoisuuden tarkastelemisen sekä laajemmalla ilmiötasolla että yksittäisen vapaaehtoisen tasolla. (Yeung 2005b, 105-107, 120.)

Annika Riska (2005) on tarkastellut pro gradu -työssään Punaisen Ristin ensiapuryhmäläisten ja ystävätoiminnan vapaaehtoisten motiiveja, arvoja ja empatian kokemista. Vaikka vapaaehtoiset toimivat saman järjestön piirissä, näiden kahden ryhmän välillä ilmenee joitakin eroja. Ystävätoiminnan vapaaehtoisten vastauksissa kollektiiviset arvot ja motiivit nousevat tärkeämmiksi kuin ensiapuryhmäläisillä, ja he myös osoittavat enemmän empaattista huolehtimista. Riskan mielestä onkin tärkeää, että järjestöt huomioivat vapaaehtoisten henkilökohtaisia ominaisuuksia ja tarjoavat heille erilaisia toimintamuotoja. (Riska 2005.)

## 2.2 Roolit

Rooleihin löytyy tutkimuskirjallisuudesta runsaasti erilaisia näkökulmia ja lähtökohtia. Lähdemme katsauksessamme liikkeelle Cynthia Stohlin (1995, 99) tutkimuskirjallisuudesta erottamasta kolmesta erilaisesta tavasta käyttää roolin käsitettä:

- 1) rooli voi kuvata interpersonaalaisia suhteita, kuten oppilas-opettaja tai vanhempi-lapsi
- 2) rooli osoittaa yksilön aseman ja sijainnin sosiaalisessa systeemissä
- 3) rooli pitää sisällään tiettyyn asemaan liitetyt käyttäytymisodotukset

Tarkastelemme näitä kolmea ulottuvuutta ensimmäisessä alaluvussa. Seuraavissa kolmessa alaluvussa tutustumme rooliepäselvyyksiin, rooleista neuvottelemiseen ja rooleihin vapaaehtoiskontekstissa. Lopuksi esittelemme näkemyksemme roolin muotoutumisen ilmiöstä tässä tutkimuksessa. Roolit ovat kiinnostaneet niin psykologian, sosiologian kuin viestinnän kentän tutkijoita, mikä näkyy kirjallisuuskatsauksessamme. Kokonaiskuvan saamiseksi koemme tärkeäksi käydä läpi näkökulmat staattisista, suhteellisen pysyvistä rooleista dynaamisempaan rooleista neuvottelemiseen.

## 2.2.1 Roolin käsitteen kolme ulottuvuutta

### Yksilön asema sosiaalisessa systeemissä

Rooliksi voidaan kutsua ”tiettyyn asemaan ja tehtävään liittyvää opittua, vakiintunutta tapaa käyttäytyä tietyissä tilanteissa” (Ojala & Uutela 1993, 39). Taustalla on ajatus siitä, että sosiaalinen asema määrittelee hyvin pitkälle, miten toimimme ja mikä on paikkamme suhteessa toisiin ihmisiin (ks. esim. Trenholm & Jensen 2008, 180–181). Roolit eivät kuitenkaan ole synnynnäisiä, vaan ne omaksutaan oppimalla, kuten monet muutkin asiat. Oppiminen tapahtuu tarkkailemalla ja harjoittelemalla, sekä neuvojen ja palautteen saamisen kautta. Roolit tarjoavat yleisen tason mallin siihen, miten tietyssä asemassa tulee käyttäytyä, mutta paljon jää myös yksilön itse ratkaistavaksi ja tulkittavaksi. Roolikäyttäytymistä mukautetaan eri tavoin, kuten kokeilemalla, improvisoimalla ja sopeuttamalla. (Trenholm & Jensen 2008, 181–182.)

Roolien ominaisuuksiin lukeutuu myös, että ne ovat joko saatuja tai hankittuja. Saatuja rooleja ovat esimerkiksi ikä ja sukupuoli, eikä niihin voi itse vaikuttaa. Esimerkiksi ammattirooli on puolestaan hankittu rooli. Lisäksi rooleilla on aina subjektiivinen ja objektiivinen puolensa. Vaikka rooleja usein pidetäänkin melko pysyvinä, myös roolin haltijan persoonallisuus ja kokemukset vaikuttavat roolien muotoutumiseen. (Ojala & Uutela 1993, 39–40.) Toisaalta roolit vaikuttavat ihmisten käsityksiin itsestään ja heidän suhtautumiseensa muihin. Rooliin sopeutuminen vie aikansa, mutta ennen pitkää ihminen tottuu toimimaan sen puitteissa ja omaksuu rooliin liittyviä uskomuksia osaksi itseään. Yksilöllä on myös samanaikaisesti monia erilaisia rooleja, joiden välillä hän liikkuu tilanteen mukaan. Roolista toiseen vaihtaminen vaatii taitoa sopeuttaa viestintäänsä. (Trenholm & Jensen 2008, 182–183.)

### Käyttäytymisodotukset

Odotusten näkökulmasta katsottuna roolia määrittävät asemaan liittyvät säännöt (Argyle, Furnham & Graham 1981, 164). Käyttäytymistä ohjaavia sääntöjä ja normeja tarvitaan, jotta ihmiset ymmärtäisivät paremmin toisten-

sa toimintaa ja epävarmuus vähentyisi. Sosiaaliset normit toimivat roolien puitteina. On olemassa virallisia, kirjoitettuja normeja, kuten lainsäädäntöä ja tehtäväkuvauksia, sekä arkielämän käyttäytymissääntöjä. Normit välittyvät suullisesti tai oppimalla mallien, palkitsemisen ja rangaistuksen kautta. (Ojala & Uutela 1993, 39–42.)

Roolit ovat eräs sosiaalisen kontrollin muoto, ja siten ne rajoittavat vapauttamme (Trenholm & Jensen 2008, 180). Joitakin käyttäytymismuotoja pidetään tietyssä asemassa olevalle henkilölle sopivampina kuin toisia, jolloin henkilöön kohdistuu rooliodotuksia (Ojala & Uutela 1993, 40). Katzin ja Kahnin (1966, 175) mukaan rooliodotukset voivat koskea monia asioita: miten roolinhaltijan tulisi toimia, millainen ihminen hänen tulisi olla, mitä hänen tulisi ajatella ja miten hänen tulisi suhtautua toisiin.

Normit ovat sidoksissa asemaan ja tilanteeseen, eivätkä ne muutu, vaikka roolinhaltija vaihtuisi. Tyypillisesti normien rikkomisella on seurauksensa. Odotuksista poikkeava käyttäytyminen johtaa yleensä rangaistukseen, joka voi olla esimerkiksi paheksunta, eristäminen tai jopa erottaminen tehtävästä. (Ojala & Uutela 1993, 39–42.) Roolikäyttäytyminen tarkoittaa tapaa, jolla yksilö käyttäytyy tietyssä asemassa. Roolin haltija voi itse valita, miten vahvasti hän eläytyy rooliinsa ja kuinka tarkasti hän noudattaa siihen liittyviä rooliodotuksia. Hän voi toimia odotusten mukaan vain siinä määrin, ettei tule rangaistuksi, tai toisaalta seurata odotuksia ehdottoman tunnollisesti. (Ojala & Uutela 1993, 43.)

### **Roolit interpersonaalisisina suhteina**

Roolit kuvaavat paitsi yksilön tehtäviä yhteiskunnassa, myös hänen siteitään ympäristöönsä ja muihin ihmisiin (Ojala & Uutela 1993, 42). Roolit ovatkin yksi keskeisimmistä tekijöistä, jotka määrittävät ihmisten välisiä suhteita. Suhteiden kompleksisuuteen vaikuttavat toki myös osapuolten persoonallisuudet ja heidän vuorovaikutushistoriansa (Argyle, Furnham & Graham 1981, 165). Jokaisella ihmisellä on useita eri rooleja, joten kahden ihmisen on mahdollista suhtautua toisiinsa eri tavoin eri roolien kautta (esim. opettaja-



oppilas, tai kaksi ystävää). Roolit ovat tilannesidonnaisia, joten riippuu tilanteesta, mikä roolisuhde (*role relationship*) otetaan käyttöön. (Emt., 166.)

Roolit liittyvät usein toisiinsa muodostaen toisiaan täydentäviä roolisysteemejä (*role systems*). Esimerkiksi opettaja tarvitsee oppilaita voidakseen olla opettajan roolissa. (Argyle ym. 1981, 164–165.) Samalla tavoin voidaan nähdä, että ystävätoiminnan vapaaehtoinen tarvitsee asiakasystävää toteuttaakseen vapaaehtoisen rooliaan. Katz ja Kahn (1966, 172) puolestaan puhuvat organisaatioista roolisysteemeinä. Joissakin ympäristöissä roolisysteemit ovat hyvin selkeitä ja roolit muodollisia, kun taas toisissa konteksteissa roolit ovat enemmänkin epämuodollisia.

### 2.2.2 Odotusten viestiminen ja rooliepäselvyys

Katzin ja Kahnin mukaan rooliodotuksia viestitään jatkuvasti, joko suoraan esimerkiksi ohjeita antamalla tai epäsuoraan esimerkiksi ilmaisemalla tyytymättömyyttä roolinhaltijan käytökseen. Tätä rooliodotuksista viestimistä he kuvaavat käsitteellä roolin lähettäminen (*role sending*). (Katz & Kahn 1966, 175.) Rooliodotuksista viestiminen ei aina ole selkeää. Uutta roolia omaksuva yksilö ei välttämättä osaa tulkita saamiaan rooliodotuksia koskevia viestejä oikein, jos ne ovat epämääräisiä. Jos odotukset jäävät epäselviksi, on yksilön haettava oikeaa roolikäyttäytymistä esimerkiksi yrityksen ja erehdyksen kautta. (Ojala & Uutela 1993, 43.) Odotuksista viestiminen ei aina ole myöskään riittävää roolin omaksumisen kannalta. Esimerkiksi uudessa työpaikassa viestitetyt rooliodotukset eivät välttämättä anna roolinhaltijalle tarpeeksi informaatiota roolikäyttäytymisen rakentamiseksi, liittyhän siihen paljon muutakin kuin tehtävien suorittaminen. (Emt., 40.)

Roolin sisältö voi olla selkeästi tai epämääräisesti määritelty (Ojala & Uutela 1993, 42). Stohl puhuukin rooliepäselvyyden (*role ambiguity*) käsitteestä. Se tarkoittaa roolinhaltijan epävarmuutta siitä, millainen käytös hänen roolissaan on hyväksyttävää. Työkontekstissa sosialisatioprosessilla on tärkeä merkitys rooliepäselvyyden välttämiseksi. Myös muut ympärillä olevat ih-

miset voivat toimia roolimalleina, joilta voi oppia. Rooliepäselvyyden seuraukset eivät kuitenkaan ole pelkästään negatiivisia. Se voi myös antaa roolinhaltijalle enemmän vapautta suorittaa tehtävänsä haluamallaan tavalla ja mukauttaa rooliaan enemmän itsensä näköiseksi. (Stohl 1995, 100.)

Yhdellä ihmisellä on samanaikaisesti useita eri rooleja, joten häneen kohdistuu erilaisia rooliodotuksia tilanteesta riippuen. Odotuksia myös kohdennetaan usealta suunnalta. Rooliodotuksia voi tulla monelta ulkopuoliselta taholta, mutta myös roolinhaltijalta itseltään. Nämä odotukset voivat olla selkeitä tai epäselviä, ja eri tahojen odotukset voivat olla keskenään ristiriitaisia. (Ojala & Uutela 1993, 40–42.) Jos yksilön eri rooleihin liittyy vastakkaisia vaatimuksia, voi tilanne johtaa rooliristiriitaan (*role conflict*) (Trenholm & Jensen 2008, 183). Argyle, Furnham ja Graham (1981, 164) tarkentavat, että roolikonflikti voi johtua myös samaan rooliin kohdistetuista ristiriitaisista odotuksista. Kyse voi olla myös siitä, ettei roolinhaltija itse halua käyttäytyä ulkopuolisten odotusten mukaisesti. Joka tapauksessa rooliristiriitatilanteessa yksilön kohdistuu ristiriitaisia odotuksia, joita on mahdotonta toteuttaa samanaikaisesti. (Ojala & Uutela 1993, 43.)

### 2.2.3 Rooleista neuvottelemisen

Työorganisaatioissa roolien dynamiikkaa on tutkittu jo pitkään. Kramerin (2009, 191) mukaan monet kuvaukset rooleista neuvottelemisesta pohjautuvat pitkälti Katzin ja Kahnin (1966) keskeiseen teokseen *The social psychology of organizations*. Katz ja Kahn näkevät, että rooleista neuvottelemiseen sisältyy kaksi prosessia. Roolin lähettäminen (*role sending*) tarkoittaa prosessia, jonka kautta yksilölle tehdään selväksi, minkälainen käytös tietyssä roolissa on sopivaa. Roolin omaksuminen (*role taking*) on prosessi, jossa yksilö vastaanottaa rooliodotukset ja toimii niiden pohjalta muodostamansa ymmärryksen perusteella. (Katz & Kahn 1966, 175–177.)

Katz ja Kahn nimittävät roolineuvotteluepisodiksi sitä prosessia, jonka kautta rooliodotukset ovat yhteydessä yksilön roolikäyttäytymiseen. Episodi al-

kaa rooli-odotuksista, joita ulkopuolisilla sekä roolinhaltijalla on roolia koskien. Nämä rooli-odotukset välitetään eli lähetetään roolinhaltijalle, joka ottaa ne vastaan ja ymmärtää tietyllä tavalla. Roolinhaltija voi valita missä määrin hän noudattaa ymmärtämiään rooli-odotuksia. Hänen käytöstään arvioidaan, ja palautteen pohjalta siirrytään uuteen episodiin. (Katz & Kahn 1966, 197–198.) Myös kontekstilla on merkitystä roolineuvottelussa. Prosessiin vaikuttavat organisaatiotekijät, henkilökohtaiset ominaisuudet ja interpersonaalisiin suhteisiin liittyvät tekijät (Katz & Kahn 1966, 186).

Miller, Joseph ja Apker (2000) summaavat, että varhaisimpien käsitysten mukaan roolit olivat melko staattisia, mutta 1970-luvulta lähtien huomio alkoi painottua roolien kehittymiseen jatkuvana organisaatioprosessina. He kuvailevat, miten George Graen kollegoineen vei eteenpäin Katzin ja Kahnin käsitteitä kehittämässään LMX-mallissa (*Leader-Member-Exchange*). Malli painottaa esimiehen ja alaisen välisen viestintäsuhteen keskeisyyttä roolin muotoutumisessa. He esittivät roolin muodostamisen (*role making*) käsitteen, jonka mukaan rooli kehittyy osapuolten välisen jatkuvan vuorovaikutuksen myötä. (Miller ym. 2000, 194–195.) Roolinhaltija ja toinen osapuoli siis neuvottelevat, miten eri tilanteissa käyttäytyvät, ja sopivat suhteensa luonteesta (Graen & Cashman 1975, 143).

Apker, Propp ja Ford (2005) huomauttavat, että nykyorganisaatioissa esimies-alaissuhde ei ehkä olekaan keskeisimmässä asemassa, kun neuvotellaan rooleista. Esimerkiksi terveydenhuoltoalan arkityössä työntekijät saattavat olla vastuussa enemmän tiimitovereilleen kuin esimiehille. Heidän mielestään vuorovaikutuksella ryhmän jäsenten kesken voikin olla tärkeämpi merkitys roolikäyttäytymisen määrittämiselle. He näkevät roolien muotoutumisen dynaamisena ja monimuotoisena prosessina, joka tapahtuu useiden viestintäsuhteiden vaikutuspiirissä. (Apker ym. 2005, 95.)

On olemassa jonkin verran tutkimusta, joka kuvaa roolineuvotteluissa tapahtuvaa viestintää. Esimerkiksi Miller, Joseph ja Apker (2000) tarkastelevat neuvotteluissa käytettyjä viestintästrategioita, ja Kramer (2009) viestinnällisiä

keinoja aloittaa roolineuvottelut. Tässä tutkimuksessa emme kuitenkaan liiku viestintätilanteiden, vaan suhteiden ja rakenteiden tasolla.

#### **2.2.4 Roolit vapaaehtoistoiminnan kontekstissa**

Tutkimusta vapaaehtoisten rooleista on tehty pääasiassa tämän vuosituhannen puolella. Eräs tutkijoiden kiinnostusta herättänyt näkökulma on epävarmuus roolin suhteen. Esimerkiksi Merrellin (2000) tutkimat hoitoalan vapaaehtoiset kokivat roolinsa epäselvinä. Rooleja ja niihin kohdistuvia odotuksia ei usein ole määritelty tarkkaan, ja vapaaehtoiset voivat kokea ristiriitoja työskennellessään rinnakkain palkattujen työntekijöiden kanssa. Merrell esittääkin, että menestyksellä toiminta vapaaehtoisten kanssa edellyttää epävarmuuden hallinnan keinoja. Vapaaehtoisen roolia määrittelevien kirjallisten ohjeiden laatiminen ja koulutuksen tarjoaminen voivat vähentää vapaaehtoisten tuntemaa epävarmuutta roolistaan. (Merrell 2000, 93, 100.)

Hoad (2002) on hieman laajemmin tarkastellut vanhusten parissa työskentelevien vapaaehtoisten roolia suhteessa asiakkaan elämänpäiiriin muihin toimijoihin. Roolia rajoittaa paitsi taustaorganisaatio, myös monet asiakkaan elämään kuuluvat toimijat, kuten erilaiset ammattilaiset, palkatut työntekijät sekä epäviralliset hoitajat. Vapaaehtoisen rooli määrittyy suhteessa muiden toimijoiden rooleihin, mutta usein rajat roolien välillä ovat epäselviä ja odotukset ristiriitaisia. Rajojen määrittäminen edellyttää neuvottelua niin organisaatiotasolla kuin yksilöidenkin välillä. Toiminnan järjestäjillä tulee olla selvillä toiminnan lähtökohdat, rajat ja mitä toimijoilta odotetaan. Järjestetty vapaaehtoistoiminta luokitellaan vapaaehtoiselle tietyn turvan määrittämällä toiminnalle rajat. Vapaaehtoiset voivat kuitenkin käytännön tilanteissa neuvotella roolistaan toisten osapuolten kanssa ja tehdä toimintansa suhteen valintoja. (Hoad 2002, 239–244.)

Myös vapaaehtoisten roolien kehittymiseen on tuoreemmissa tutkimuksissa kiinnitetty huomiota. Omoto ja Snyder (2010) näkevät vapaaehtoisuuden nimenomaan prosessina, joka muuttuu ajan kuluessa. He ovat kehittäneet va-

paaehtoisuuden prosessimallin (*Volunteer Process Model*), joka kuvaa vapaaehtoisuuden vaiheita vuorovaikutuksen eri tasoilla. Vapaaehtoisuus jakautuu heidän mukaansa toimintaa edeltävään vaiheeseen, kokemusten vaiheeseen ja seurausten vaiheeseen. Edeltävään vaiheeseen kuuluvat motivaatio- ja persoonallisuustekijät, kokemusvaiheeseen kokemukset suhteista avun vastaanottajiin ja niiden vaikutus toiminnassa jatkamiseen. Seurausvaiheessa on tarkasteltu toiminnan vaikutuksia vapaaehtoisen asenteisiin ja käytökseen. (Omoto & Snyder 2010, 224–226.)

Malli tunnistaa myös eri tasot, joilla vapaaehtoisuuden ilmiöitä voidaan tarkastella. Yksilötasolla kiinnostavia ovat yksittäisen vapaaehtoisen tai asiakkaan sisäiset prosessit. Interpersonaalisella tasolla huomion kohteena ovat suhteet esimerkiksi vapaaehtoisen ja asiakkaan tai kahden vapaaehtoisen välillä. Organisaatiotaso keskittyy vapaaehtoisorganisaation pyörittämiseen liittyviin ilmiöihin, kuten rekrytoinnin, johtamisen ja vapaaehtoistyövoiman säilyttämisen kysymyksiin. (Omoto & Snyder 2010, 226.)

Haski-Leventhal ja Bargal (2008) tarkastelevat vapaaehtoisen roolin kehitystä taustaorganisaatioon sosiaalistumisen valossa. Se on prosessi, jonka myötä uusi jäsen omaksuu roolinsa osana organisaatiota. Vapaaehtoisorganisaatioihin voi kuitenkin liittyä epävarmuutta. Vapaaehtoisten roolit ovat usein hyvin löyhästi määriteltyjä, ja heihin saattaa kohdistua ristiriitaisia odotuksia. Vapaaehtoiset ovat yhtä lailla organisaation edustajia, mutta usein he eivät tunne kuuluvansa siihen yhtä läheisesti kuin palkatut työntekijät. Jotta vapaaehtoinen oppisi roolinsa ja omaksuisi siihen liittyvät taidot ja asenteet, hän saattaa joutua turvautumaan epävirallisiin lähteisiin virallisten suunta- viivojen puuttuessa. Roolia voidaan rakentaa yrityksen ja erehdyksen kautta, tai käyttää apuna vertaisia ja muita sosiaalisia kontakteja tai asiakkailta saatua palautetta. (Haski-Leventhal & Bargal 2008, 68.)

Haski-Leventhalin ja Bargalin kehittämä sosialisatiomalli ottaa huomioon vapaaehtoistoiminnan erityispiirteet ja pyrkii selittämään, miten vapaaehtoiset rakentavat heikosti jäsentyneitä roolejaan. Tutkijat eivät näe vapaaehtoi-

suutta staattisena ilmiönä, vaan prosessina, jossa odotukset, asenteet, kokemukset, tuntemukset ja suhteet toisiin muotoutuvat jatkuvasti uudelleen. Heidän näkemyksensä mukaan vapaaehtoisuus on dynaaminen kehityskaari, jossa vapaaehtoinen kulkee vaiheesta toiseen tiettyjen siirtymien kautta. Vapaaehtoisen käsitykset omasta roolistaan muovautuvat vapaaehtoisuran aikana. Kehityskaaren kussakin vaiheessa ajankohtaiseksi tulevat erilaiset tuntemukset, tarpeet ja ongelmat. Keskeinen huomio on, että koko vapaaehtoista ympäröivä systeemi vaikuttaa kehitysprosessiin ja vapaaehtoisuuden kokemukseen; siinä ovat tärkeinä osallisina vapaaehtoisen itsensä lisäksi taustaorganisaatio, vapaaehtoiskollegat ja asiakkaat. (Haski-Leventhal & Bargal 2008.)

### 2.2.5 Roolin muotoutumisen ilmiö tässä tutkimuksessa

Edellä käsitellystä tutkimuskirjallisuudesta muodostuu nähdäksemme kaksi hyvin erilaista kuvaa rooleista: ne voidaan käsittää staattisina, suhteellisen pysyvinä sosiaalisina systeemeinä, tai dynaamisina, alati vuorovaikutuksessa muuttuvina rakennelmina. Taivumme jälkimmäisen näkemyksen puolelle Millerin, Josephin ja Apkerin (2000, 196) sanoin:

*”role development is now seen as an emergent process which can be influenced by pre-defined role expectations, by changing organizational requirements, by individual needs, and by ongoing interaction among actors in a particular role set”*

Roolin kehittymisessä voidaan siis nähdä sekä ennalta määriteltyjä odotuksia että vuorovaikutuksessa tapahtuvaa uudelleenmäärittelyä. Organisaation ja interpersonaalisten suhteiden lisäksi roolinhaltija itse on aktiivinen tekijä tässä prosessissa. Kuten Wrzesniewski ja Dutton (2001, 179) esittävät, työntekijät voivat aktiivisesti muokata omaa työtään muuttamalla roolinsa rajoja tehtävä- ja suhdetasolla sekä suhtautumistaan työhön.

Tämän tutkimuksen kohteena ovat ystävätoiminnan vapaaehtoisten roolit. Roolit kuvaavat ja määrittävät vapaaehtoisten suhdetta ympäristöönsä sekä siinä oleviin ihmisiin. Roolien kokonaiskuva on monitahoinen; näemme, että

vapaaehtoisein kohdistuu rooli odotuksia eri tahoilta, mutta jokaisella on mahdollisuus tehdä valintoja roolinsa suhteen. Tutkimuksemme näkökulma painottuukin juuri vapaaehtoisten omaan tapaan suhtautua rooliinsa – miten he kuvailevat kokemuksiaan ja tilanteita, joissa roolit ovat jollakin tapaa tulleet näkyviksi.

Kiinnostuksemme kohteena on ilmiö, jota nimitämme roolin muotoutumiseksi. Käsitteemme mukaan rooli muotoutuu olemalla vuorovaikutuksessa ja neuvottelemalla ympäristön kanssa, sekä tekemällä valintoja roolin suhteen. Katsomme, että roolin muotoutuminen on dynaaminen, jatkuva prosessi, johon vaikuttavat useat tahot. Kuten Omoto ja Snyder (2010, 226) ovat vapaaehtoisuuden prosessimallissaan kuvanneet, merkityksellisiksi nousevat niin yksilötason, interpersonaalisen tason kuin organisaatiotasonkin ilmiöt (tarkemmin alaluvussa 2.2.4).

Roolin muotoutumisella pyrimme luomaan kokonaiskuvan ilmiöstä, jota niin usein on tarkasteltu vain jostakin yksittäisestä edellä mainitusta näkökulmasta. Näemme roolin muotoutumisen henkilökohtaisena prosessina, josta luulaksemme kuitenkin on löydettävissä myös vapaaehtoisille yhteisiä kokemuksia. Keskitymme niihin rakenteisiin ja vuorovaikutussuhteisiin, joiden kautta rooli muotoutuu. Näin pyrimme saavuttamaan käsityksen interpersonaalisen, ryhmä- ja organisaatiotason ilmiöiden merkityksestä prosessissa. Lähestymme roolin muotoutumista vapaaehtoisten omien kokemusten ja käsitysten kautta – näin myös yksilötaso on vahvasti läsnä tutkimuksessamme.

## **2.3 Kohdeorganisaatiot ja ystävötoiminta**

### **Punainen Risti**

Suomen Punainen Risti on perustettu vuonna 1877 ja on yksi suurimmista kansalaisjärjestöistä Suomessa (Punainen Risti 2010a). SPR on osa kansainvälistä Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liikettä. Se on humanitaarinen järjestö, jonka toiminta-ajatuksena on parantaa haavoittuvien ihmisten elä-

mää inhimillisellä tuella. (Suomen Punainen Risti 2005.) Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun kansallisia yhdistyksiä on 186 maassa ja kansainvälisellä Punaisella Ristillä on noin 106 miljoonaa jäsentä ympäri maailmaa (Punainen Risti 2010b).

Punaisen Ristin liike noudattaa kaikessa toiminnassaan seuraavia seitsemää peruseriaatetta. Nämä periaatteet muodostavat Punaisen Ristin aatteen ytimen ja arvopohjan järjestön toiminnalle. Ne myös edustavat niitä asioita, joita järjestö haluaa edistää maailmassa:

- 1) inhimillisyys
  - 2) tasapuolisuus
  - 3) puolueettomuus
  - 4) riippumattomuus
  - 5) vapaaehtoisuus
  - 6) ykseys
  - 7) yleismaailmallisuus
- (Hytönen 2002, 28–29.)

Punaisen Ristin toiminnan kenttä on monipuolinen. Kaikilla Punaisen Ristin kansallisilla yhdistyksillä on kuitenkin samat neljä perustehtävää, joita ne toteuttavat paikallisten tarpeiden mukaan. Perustehtävät ovat 1) peruseriaatteiden ja humanitaaristen arvojen edistäminen, 2) auttamisvalmius, 3) humanitaarinen avustustoiminta, 4) terveys ja huolenpito lähiyhteisössä. (Suomen Punainen Risti 2006b.)

Suomen Punaisen Ristin toimintaverkoston kuuluvat paikallisosastot, piirit, keskustoimisto, sekä erilliset laitokset. Järjestön tärkeimmät toimijat ovat Punaisen Ristin jäsenet, joilla on oikeus osallistua toiminnan suunnitteluun ja päätöksentekoon kaikilla järjestön tasoilla. SPR:llä on noin 100 000 jäsentä. Kaikki jäsenet kuuluvat johonkin Punaisen Ristin paikalliseen osastoon, joita on 500. Suomi on jaettu 12 piiriin, joiden tehtävänä on tukea osastoja. Keskustoimisto puolestaan tukee piirejä ja osastoja, sekä koordinoi, kehittää ja hallinnoi valtakunnallisia projekteja ja ohjelmia. SPR:iin kuuluu myös erilli-



siä laitoksia, kuten Veripalvelu, Kontti-ketju ja Nuorten turvatalot. (Suomen Punainen Risti 2006a.)

Punaisen Ristin osastot edustavat järjestöä paikkakunnallaan. Toimintaa toteutetaan vapaaehtoisten voimin. (Suomen Punainen Risti 2006a.) Vapaaehtoisia toimii SPR:n eri osastoissa noin 45 000 ympäri Suomen (Punainen Risti 2010a). Osastoissa voi olla myös palkattuja työntekijöitä. Osaston toimintaa johtaa osaston hallitus, jonka valinnasta vastaa osaston kokous. (Suomen Punainen Risti 2006a.)

### **Vapaaehtoistoiminnan keskus Vapari**

Jyväskylän kaupungin alueella ystävätoimintaa toteutetaan Punaisen Ristin ja Vaparin yhteistyönä. Jyväskylän kaupungin vapaaehtoistoiminnan keskus eli Vapari on perustettu vuonna 1994, ja se toimii osana Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystalokeskusta (Jyväskylän kaupunki 2010b). Vaparin tehtävä on tarjota vapaaehtoisten välitystä, perehdytystä ja koulutusta, yhteistyötä järjestöjen ja yhteisöjen kanssa sekä keskustelua ja tukea (Jyväskylän kaupunki 2007). Vapari koordinoi alueen vapaaehtoistoimintaa, jonka tavoitteena on ”edistää asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia sekä tarjota osallistumismahdollisuuksia”. Vapaaehtoistoiminnan peruseriaatteiksi mainitaan molemminpuolinen vapaaehtoisuus, vastavuoroisuus, tasa-arvo, luottamuksellisuus ja palkattomuus. (Jyväskylän kaupunki 2010a.) Vaparin toimiloissa työskentelee vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin lisäksi SPR:n ystävälittäjä.

### **Ystävätoiminta**

Punaisen Ristin kotimaan vapaaehtoistoiminta on hyvin laaja-alaista. Vapaaehtoiset osallistuvat esimerkiksi ensiapu- ja valmiustoimintaan, ystävä- ja tukihenkilötoimintaan, nuorisotoimintaan ja monikulttuurisuustyöhön. Myös vapaaehtoisorganisaation ylläpitämistä tukevaan järjestötoimintaan tarvitaan vapaaehtoisten panosta. (Suomen Punainen Risti 2006b.)

Punaisen Ristin ystävätoiminta on osa vapaaehtoisia sosiaali- ja terveyspalveluja. Toiminnan tarkoituksena on ”tukea ihmisten itsenäistä selviytymistä arjessa ja eri elämäntilanteissa sekä lievittää yksinäisten ihmisten eristyneisyyttä.” (Suomen Punainen Risti 2006b.) Vapaaehtoiset ystävät toimivat tukena yksinäisille tai seuraa kaipaaville ihmisille. Ystävävälitys toimii 250 paikkakunnalla (Kankaansivu 2007, 50.) SPR:n ystävä- ja tukihenkilötoimintaan osallistuu kaikkiaan lähes 10 000 suomalaista. Ystävätoiminnalla on monta eri muotoa; vapaaehtoinen voi toimia esimerkiksi ystäväväkänä vanhuk- selle tai nuorelle, tukihenkilönä maahanmuuttajalle, mielenterveyskuntoutu- jalle tai vammaiselle. Vapaaehtoinen voi myös vierailla vankilassa, sairaalas- sa tai laitoksessa, tai osallistua vanhusten virkistystoiminnan järjestämiseen. (Punainen Risti 2010c.) Toiminta voi olla myös kertaluontoista, jolloin vapaa- ehtoinen toimii esimerkiksi saattajana retkillä tai kauppamatkoilla (Kankaan- sivu 2007, 50).

Ystävä- ja tukihenkilötoiminnassa vapaaehtoinen vierailee apua tarvitsevan ihmisen luona hänen kotonaan tai esimerkiksi laitoksessa tai vankilassa. Henkilön avuntarpeen taustalla voi olla erilaisia syitä. Ystäväväkän tehtävä on kuunnella ja tarjota henkistä tukea, sekä avustaa tarvittaessa pienissä käy- tännön asioissa. Laitoksessa vieraileva vapaaehtoinen tukee potilaita ja voi olla hoitohenkilökunnan apuna, mutta ei tee heidän työtään. Suhteet avun- tarvitsijoihin voivat olla eri mittaisia kestoltaan. Toiminta perustuu luotta- muksellisuuteen ja tasa-arvoisuuteen. (Suomen Punainen Risti 2006b.)

## 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 3.1 Tutkimustehtävä ja metodologiset lähtökohdat

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata ja ymmärtää vapaaehtoisten käsityksiä ja kokemuksia roolistaan ystävätoiminnassa. Olemme kiinnostuneita erityisesti suhteista ja rakenteista, joista ystävätoiminta muodostuu, sekä niiden merkityksestä vapaaehtoisten roolin muotoutumiselle. Tutkimus suoritetaan laadullisin menetelmin: keräämme aineiston haastattelemalla ja käytämme teoriaohjaavaa analyysiä. Tällöin lähdemme analyysissä liikkeelle aineistolähtöisesti, ja käytämme teoreettista viitekehystä vasta löydösten lopullisen jaottelun tukena (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 97.) Fenomenologis-hermeneuttisen lähestymistavan avulla pyrimme tavoittamaan ja ymmärtämään vapaaehtoisten kokemuksilleen antamia merkityksiä (ks. esim. Tuomi & Sarajärvi 2009, 34).

Tuomen ja Sarajärven (2009, 68) mukaan laadullinen tutkimus tiivistyy kysymykseen ”miten minä voin ymmärtää toista?”. Niskanen (2010) kuvaa, miten laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään ihmisen toimintaa ja löytämään yhteisiä merkityksiä ilmiöille. Kiinnostus kohdistuu nimenomaan ilmiöiden laatuun. Jokainen ominaisuus nähdään olennaisena osana, ja se pyritään suhteuttamaan kokonaisuuteen. Tutkimuksen kohteena oleva yksilö nähdään subjektina omassa elämässään. (Niskanen 2010.)

Laadullisessa ja erityisesti aineistolähtöisessä tutkimuksessa tunnustetaan objektiivisten havaintojen mahdottomuus – tutkija tekee prosessin jokaisessa vaiheessa valintoja muun muassa käsitteiden ja tutkimusasetelman suhteen, mikä ei voi olla vaikuttamatta tuloksiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96). Emme siis yritäkään sulkea itseämme ulkopuolelle: ajattelumme toimii kehyksenä ja mahdollisuutena tuoda näkyväksi ja lisätä ymmärrystä tutkimukseen osallistuvien ihmisten käsityksistä ja kokemuksista.

Usein laadullinen tutkimus ja induktiivisuus liitetään toisiinsa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Induktiivisuus tarkoittaa etenemistä yksittäisistä havainnoista yleisempiin väitteisiin (esim. Eskola & Suoranta 1998, 83). Näemme oman tutkimusprosessimme kuitenkin lähempänä abduktiivista päättelyä, jossa liikumme edestakaisin aineistolähtöisyyden ja teoreettisten mallien välillä etsien näitä yhdistäviä uusia näkökulmia (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 97). Myös tutkimusongelmallamme on mahdollisuus muuntua ja tarkentua perehtyessämme paremmin aineistoon (ks. Moilanen ja Rähkä 2007). Eskolan ja Suorannan (1998, 16) mielestä laadulliselle tutkimukselle onkin luonteenomaista, että tutkimuksen vaiheet kietoutuvat toisiinsa ja tulkintaa tapahtuu koko ajan.

### 3.2 Fenomenologis-hermeneuttinen lähestymistapa

Tutkielmamme perustuu fenomenologis-hermeneuttisiin lähtökohtiin. Ne eivät tarjoa tarkkaa kaavaa tutkimuksen tekemiseen, vaan johdattelevat pohdintaan erityisesti tutkimuksen perustana olevaa ihmis- ja tiedonkäsitystä tutkimuksen jokaisessa vaiheessa (Laine 2007, 28). Meidän kohdallamme tämä pohdinta tuli erityisen ajankohtaiseksi lukiessamme haastatteluaineistoa ja miettiessämme, miten meidän tulisi suhtautua puheeseen, jolla haastattelutavat kuvaavat kokemuksiaan. Onko puhe suoraa heijastusta heidän kokemuksistaan, ja toisaalta voimmeko me tutkijoina ymmärtää kokemuksia puhtaasti heidän näkökulmastaan? Esittelemme seuraavaksi näkemyksiä siitä, miten fenomenologia ja hermeneutiikka kietoutuvat näissä kysymyksissä yhteen. Tarkastelemme suuntauksia metodologisista tarpeista lähtien, menevämmä sen tarkemmin taustalla vallitseviin filosofisiin näkökulmiin tai niiden historiaan.

Fenomenologisesta näkökulmasta ilmiö (*phenomenon*) täytyy aina ymmärtää täsmälleen sellaisena kuin se näyttäätyy kokijan tietoisuudessa (Giorgi 1997, 238). Timo Laine kuvailee, miten ihmisen elämäntodellisuus, suhde ympäristöön ja toisiin ihmisiin muodostuu vuorovaikutuksessa, kokemuksen kautta.

Kokemukset eivät ole neutraaleja, vaan ihminen antaa kokemalleen jatkuvasti merkityksiä. Fenomenologit kutsuvat tätä intentionaalisuudeksi. (Laine 2007, 29.) Moilanen ja Räihä (2007) huomauttavat, etteivät asiat tai esineet itsessään merkitse mitään, vaan niiden merkitys muodostuu kontekstissa ja suhteessa muihin asioihin. Ihmiset tulkitsevat asioita, tilanteita ja muita ihmisiä omista lähtökohdistaan. Sama pätee myös tutkimukseen: ”toisen ihmisen ymmärtäminen ja tulkitseminen kietoutuvat toisiinsa, ja tutkijan ymmärrys tutkimuskohteestaan ei välttämättä vastaa tämän itseymmärrystä” (Moilanen & Räihä 2007, 47).

Emme kuitenkaan elä toisistaan irrallisten kokemuskuplien sisällä. Asioille antamamme merkitykset kun eivät ole synnynnäisiä, vaan muodostuvat yhteisössä kasvamisen ja kasvatuksen kautta (Laine 2007; Tuomi & Sarajärvi 2009, 34). Tämä tarkoittaa, että monet merkitykset ovat intersubjektiivisia yhdistäen ihmisiä, jotka elävät samassa kulttuuripiirissä. Siten yksilön kokemuksia tutkittaessa tavoitetaan aina myös jotakin yleistä tuon yhteisön merkityksperinteestä. Samoin ymmärtäminen on mahdollista vain, jos tutkimuksen kohteena oleva merkitysmaailma ja kulttuuripiiri ovat tutkijalle jo ennestään jollakin tasolla tuttuja. (Laine 2007.)

Jotta toisen ihmisen ilmaisujen taustalla olevia merkityksiä voitaisiin ymmärtää, tarvitaan tulkintaa. Laine (2007) näkee, että fenomenologisen tutkimuksen rinnalla tarvitaan hermeneuttista ulottuvuutta, jotta päästään tulkinnan ja ymmärtämisen tasolle. Kuten aiemmin todettiin, kokemuksille annetut merkitykset ovat henkilökohtaisia, ja vain osittain yhteisiä, jolloin tutkija pakostakin tekee tulkintoja. Hermeneutiikan tavoitteena on löytää sääntöjä, joiden avulla tulkintojen oikeellisuutta voidaan arvioida (Laine 2007, 31).

Käytännön elämässä tulkitsemme vaistomaisesti ja välittömästi ympäristöämme, analysoimatta sen kummemmin omia päätelmiämme. Hermeneutiikassa perinteessä tuota luontaista ymmärrystä kutsutaan esiymmärrykseksi. (Laine 2007, 32.) Välitön tulkinta saattaa kuitenkin kuvata enemmän meitä itseämme kuin kohdetta, jota yritämme tulkita. Fenomenologis-hermeneut-

tiseen lähestymistapaan kuuluu, että tutkija reflektoi huolellisesti omia lähtökohtiaan. Vain tällä tavoin hän voi ottaa etäisyyttä spontaanisti nouseviin tulkintoihin ja aidosti tavoitella toisen tarkoittamia merkityksiä. Tutkijan esiymmärrykseen liittyvät niin aihetta kuvaava teoriatieto kuin kokemuksellinen tieto, jota hänelle on elämän varrella kertynyt. (Laine 2007.)

Edellä mainittua esiymmärryksen ja uuden tiedon vastaanottamisen välillä tapahtuvaa prosessia kuvataan usein hermeneuttisen kehän käsitteellä. Laineen (2007, 36–37) mukaan tutkijan on tarkoitus kehän avulla irrottautua näkökulmansa minäkeskeisyydestä. Tämä tapahtuu käymällä tutkivaa dialogia aineiston ja omien tulkintojen välillä siten, että tutkija vaihe vaiheelta kriittisesti reflektoi omaa ajatteluaan ja tarkistaa tulkintahypoteesejaan. Laine näkee, että hermeneuttista kehää kulkemalla aineistosta alkaa vähitellen paljastua asioita, joihin aluksi ei osannut edes kiinnittää huomiota. Tällöin tulkinta syvenee ja lopulta tavoittaa sen, mitä haastateltava todennäköisimmin on ilmaisuillaan tarkoittanut.

Tämän alaluvun alussa esittämäämme kysymykseen siitä, miten meidän pitäisi tutkijoina suhtautua haastateltavien puheeseen, saamme vastauksen Laineen (2007) kuvailemista fenomenologisen ja hermeneuttisen tutkimuksen kahdesta tasosta: perustasolla haastateltava kuvaa luonnollisella kielellä kokemusmaailmaansa, jota tutkija sitten toisella tasolla koettaa tulkita, reflektoida ja käsitteellistää. Moilanen ja Räihä (2007) puolestaan kiinnittävät huomiota siihen, että kokemuksille on ominaista hetkellisyys: ne saattavat häipyä tai muuttaa merkitystään, kun koemme jatkuvasti jotakin uutta. Mitään ehdotonta, pysyvää totuutta emme siis tämän tutkimuksen puitteissa ole haastatteluaineistosta hakemassa.

Jatkamme fenomenologis-hermeneuttisten lähtökohtien avaamista kuvatesamme aineiston keräämistä ja analyysiä, sillä kokemuksemme mukaan juuri tutkimuksen tekemisen myötä nousseet kysymykset ovat parhaiten lisänneet ymmärrystämme. Tutkimusprosessin vaiheita esitellessämme kuvaamme myös lyhyesti, miten olemme kussakin tilanteessa pyrkineet tiedostamaan

omia ennakko-olettamuksiamme, ja siten pyrkineet hyödyntämään hermeneuttista kehää tulkintojemme tarkentamisessa.

### 3.3 Aineistonkeruu

#### Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Edellä kuvaamiimme laadullisiin ja fenomenologis-hermeneuttisiin lähtökohtiin pohjautuen valitsimme tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi haastattelun. Sen avulla pyritään luomaan kuvaa haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista (Hirsjärvi & Hurme 2000, 41). Tutkimustehtävässämme emme lähteneet liikkeelle mistään tietystä teoreettisesta näkökulmasta, vaan halusimme antaa tutkittaville mahdollisuuden omin sanoin kuvata kokemukseensa. Valitsemamme lähestymistapa on perusteltu myös sen takia, ettei vapaaehtoisten roolin muotoutumista ole aiemmin kovin paljon tutkittu. Haastattelumetodi sopii hyvin tutkimusaiheeseen, josta aikaisempaa tietoa on vähän (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35).

Haastattelu voidaan toteuttaa eri tavoin, joista eniten käytetty muoto on yksilöhaastattelu. Ryhmähaastattelun etuna on, että tietoa saadaan kerättyä usealta henkilöltä samalla kertaa, ja haastateltavat saavat toisistaan tukea. Ryhmätilanteessa on kuitenkin myös vaara, että puheliaimmat henkilöt ovat enemmän esillä vähäpuheisempien jäädessä taustalle. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 199–200.) Tutkimustehtävämme suhteen ryhmähaastattelu olisi saattanut tuoda esiin vapaaehtoisten jaettuja käsityksiä roolistaan. Halusimme kuitenkin, että kukin vapaaehtoinen voisi vapaasti ja monipuolisesti kuvata omaa kokemustaan, joten valitsimme yksilöhaastattelun.

Fenomenologis-hermeneuttiset ajatukset auttoivat meidät alkuun myös haastattelutyypin valinnassa. Lomakehaastattelu, jossa kysymyksillä on tarkka muoto ja järjestys (esim. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 197), olisi ollut jo lähtökohtaisesti ristiriidassa tavoitteidemme kanssa. Laine (2007) näkeekin, että fenomenologisessa haastattelussa on syytä pyrkiä mahdollisimman

avoimeen ja keskustelunomaiseen tilanteeseen, jossa haastateltavalla on riittävästi tilaa kuvailla kokemuksiaan. Avoimessakin haastattelussa tutkija toki ohjaa haastateltavaa, mutta kysymyksillä ei pyritä rajaamaan aihetta vaan tuottamaan mahdollisimman rikkaita, kertomuksenomaisia kuvauksia todellisuudesta. (Laine 2007, 37–38.)

Pohdimme haastattelutyyppejä myös siitä näkökulmasta, että meitä haastattelijoita oli kaksi. Kortteinen (1997, 373) toteaa, että haastattelija on avoimessa haastattelussa läsnä vahvasti omalla persoonallaan, ja näin ollen kaksi erilaista haastattelijaa voi saavuttaa toisistaan poikkeavia tuloksia. Sinänsä emme kokeneet asiaa ongelmalliseksi – olihan tarkoituksemme tavoittaa mahdollisimman erilaisia kuvauksia. Ajattelimme kuitenkin tarvitsevamme yhteisen rungon, jotta voisimme luottaa työskentelyn vievän meitä samaan suuntaan.

Näillä perusteilla valitsimme teemahaastattelun. Eskolan ja Suorannan (1998, 88) mukaan teemahaastattelun etuna on sen avoimuus, joka mahdollistaa haastateltavan oman äänen esiin tulemisen. Teemarunko puolestaan takaa, että haastattelu pysyy sovituissa aiheissa, ja ne käydään läpi kaikkien haastateltavien kanssa. Eri teemahaastattelututkimuksissa vaihtelee suhtautuminen siihen, tuleeko haastattelurungon kysymysten olla samanmuotoisia kaikille, ja tuleeko kaikki kysymykset esittää kaikille haastateltaville tietyssä järjestyksessä (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 75). Käsittelemme omaa suhtautumistamme haastattelurunkoon tarkemmin tämän alaluvun loppupuolella.

### **Haastateltavien valinta ja käytännön järjestelyt**

Keräsimme aineiston haastattelemalla yhteensä 15 ystävätoiminnan vapaaehtoista neljästä Punaisen Ristin paikallisosastosta. Valitsimme osastot sen mukaan, miten ystävätoiminta oli niissä järjestetty, vaihdellen yksittäisistä asiakasystäväistä ryhmämuotoiseen toimintaan. Lisäksi halusimme ottaa mukaan osastoja sekä kaupunkialueelta että pienemmiltä paikkakunnilta. Keskustelimme neljän osaston ystävätoiminnan vastuuhenkilöiden kanssa ajatuksitamme, ja lähetimme osastojen hallituksille kirjalliset kutsut tutkimukseen. Hallitukset antoivat kokouksessaan hyväksyntänsä osallistumisesta.



Haastateltavien määrää ei laadullisessa tutkimuksessa ole tarkoin määrätty, vaan tutkijan täytyy pohtia, montako haastateltavaa hän välttämättä tarvitsee saadakseen tarvitsemansa tiedon (Hirsjärvi & Hurme 2000, 58). Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 179) mainitsevat, että etenkin opinnäytetyön tekijän on syytä huomioida käytössä oleva aika ja taloudelliset resurssit. Laskimme, että kahdestaan pystyisimme tekemään enemmän haastatteluja kuin yksin, kun jakaisimme sekä haastattelut että niiden litteroimisen. Tämä näkökulma ei valitettavasti johtanut meitä ajattelemaan työn määrää loppuun asti, sillä 15 haastattelua tuotti erittäin runsaan määrän aineistoa. Alaluvussa 3.4 kerromme, miten asia vaikutti työhömmme aineistoa teemoitellessa.

Haastateltavien valintakriteerinä voidaan fenomenologisen tutkimussuuntauksen mukaan pitää sitä, että haastateltavat ovat kokeneet tutkimuksen kohteena olevan ilmiön (Creswell 2007, 120). Saadaksemme mahdollisimman laajan kuvan pyrimme tavoittamaan erilaisissa tilanteissa olevia vapaaehtoisia. Haastateltavien valintaa pohjustivat seuraavat kriteerit: vapaaehtoisen ikä, kauanko hän on ollut toiminnassa mukana, toimiiko hän pääosin yksittäisen asiakkaan kanssa vai ryhmätoiminnassa sekä osallistuuko hän vapaaehtoisten yhteisiin tapaamisiin.

Katsoimme, että vapaaehtoisten tavoittaminen onnistuisi kätevimmin paikallisosastojen ystävöiminnan yhteyshenkilöiden kautta, koska näillä oli jo valmiit kontaktit. Pyysimme yhteyshenkilöitä tiedustelemaan yllämainittuja kriteereitä käyttäen muutamalta vapaaehtoiselta kiinnostusta osallistua tutkimushaastatteluun. Kerroimme, että etsimme kaupunkialueelta kuutta ja kultakin pienemmältä paikkakunnalta kolmea henkilöä. Yhteyshenkilöt siis käytännössä valitsivat haastateltavat, mikä nähdäksemme vaikutti etenkin siihen, että haastateltaviksi valikoitui suhteellisen aktiivisesti toimivia vapaaehtoisia. Arvioimme asian vaikutuksia tutkimuksen tuloksiin alaluvussa 9.1.

Haastateltavista naisia oli 11 ja miehiä neljä. Kaksi haastateltavaa sijoittui ikäryhmään 15–30-vuotiaat ja loput ikäryhmään 60–75-vuotiaat. Yhdeltä ikää

ei kysytty, mutta arvelemme hänen sijoittuvan jälkimmäiseen ryhmään. Haastateltavien keski-ikä oli 58,7 vuotta. Se on lähellä Annika Riskan (2005, 55) pro gradu -työssään tutkimien Punaisen Ristin ystävätoiminnan vapaaehtoisten keski-ikää, joka 95 tutkittavan joukossa oli 56,6 vuotta.

Haastattelupaikan suhteen mietimme, voisiko Punaisen Ristin tiloissa oleminen jollakin tavoin rajoittaa haastateltavien avoimuutta kertoa kokemuksistaan. Arvelimme kuitenkin, ettei suurta merkitystä olisi, kun ystävätoiminnan vierailut sijoittuivat muihin tiloihin. Punaisen Ristin tilat olivat helpoimmin saatavilla ja vapaaehtoisille tutut. Jos tiloja ei ollut käytettävissä, sovimme haastateltavan kanssa paikan, jonne hänen oli helppo tulla. Kaksi haastattelua tehtiin haastateltavien ehdotuksesta heidän kotonaan. Jottei osallistujille koituisi ylimääräistä vaivaa, matkustimme tarvittaessa heidän asuinpaikkakunnilleen.

### **Haastattelurunko**

Tarkentaessamme tahoja, joilla voisi olla merkitystä vapaaehtoisten roolin muotoutumisessa, käytimme apunamme Haski-Leventhalin ja Bargalin (2008) kuvausta organisaation, vapaaehtoiskollegojen ja asiakkaiden merkityksestä sosiaalistumisprosessissa. Kohdistimme kysymykset kolmeen tahtoon: asiakasystävään, järjestöön ja muihin vapaaehtoiisiin. Lisäksi pyysimme haastateltavaa halutessaan mainitsemaan muita tahoja. Jaottelu oli suhteellisen väljä, jotta haastateltavat voisivat tulkita niitä oman kokemuksensa mukaan, emmekä siis rajoittaisi heidän vastaamistaan. Jokaista tahoja käsiteltiin suurin piirtein samansisältöisillä kysymyksillä. Haastattelurunko on luettavissa liitteessä 1.

Haastattelukysymyksiä muotoillessamme tuntui tärkeältä, että samalla keskustelimme ja pyrimme muodostamaan yhteisen ymmärryksen kysymysten sisällöistä ja merkityksistä. Keskustelu oli meille myös keino tiedostaa ennakkokäsityksiämme kysymysten takana. Moilasen ja Rähän (2007, 51) mukaan jokainen tutkija tekee lähtökohtaisesti erilaisia oletuksia kohteesta, jolloin samalta näyttävä kysymys voi merkitä eri asioita. Näkemystemme tuo-

minen yhteen auttoi meitä tarkentamaan kysymyksiä. Testasimme haastattelurunkoa esihaastattelun avulla. Eskola ja Suorantakin (1998, 89–90) suosittelivat esihaastattelun tekemistä; tällöin on tilaisuus paitsi valmistautua käytännön tilanteeseen ja nauhurin käyttöön, myös varautua teemarungon täydentämiseen esimerkiksi niukkasanaistemman vastaajan varalta. Haastateltavamme oli ystävätöiminnan yhteyshenkilö yhdestä tutkimukseen osallistuneesta osastosta. Esihaastattelu nauhoitettiin ja litteroitiin. Sen pohjalta nousseiden huomioiden pohjalta teimme haastattelurunkoon joitakin pieniä muutoksia ja uudelleenmuotoiluja.

### **Vuorovaikutus haastattelutilanteissa**

Jaoin haastattelujen määrän keskenämme, ja toteutimme ne maaliskuuhuhtikuussa 2008. Haastattelutilanteen alussa kerroimme lyhyesti tutkimuksen aiheesta, anonymiteetista ja aineiston luottamuksellisesta käsittelystä sekä haastattelun tallentamisesta digitaalisella nauhurilla. Kehotimme haastateltavaa halutessaan pyytämään tarkennuksia kysymyksiin tai kieltäytymään vastaamasta. Pisin haastattelu kesti 110 ja lyhyin 20 minuuttia. Jälkimmäisessä osasyynä oli nauhurin akun heikko lataus, mistä huolimatta kaikki teemat saatiin käytyä läpi. Keskimäärin haastattelut olivat vajaan tunnin mittaisia.

Haastattelujen välillä varsinkin alkuvaiheessa tunsimme tärkeäksi kuunnella äänitteeltä omaa työskentelyämme haastattelijana ja seurata vaikutuksia haastateltavaan. Ruusuvuori ja Tiittula (2005, 30–31) kiinnittävät huomiota, miten suuri merkitys haastattelijalla saattaa olla vastausten muotoilussa. Ensimmäisestä haastattelutilanteesta poimittu näyte osoittaa asian oivasti:

”Haastattelija: Ja mikä sitten, osaatko sanoa näistä erilaisista toiminnoista että mikä on sun sydäntä lähinnä, onko se sen yksittäisen vanhuksen luona käyminen vai -  
H4: Kyllä se niinku yksittäisen vanhuksen luona käyminen” (H4)

Tällaisten havaintojen pohjalta opimme jatkossa paremmin varomaan haastateltavan johdattelua. Kysymysten muodon suhteen teimme haastattelurunkoon joitakin pieniä muutoksia ja tarkennuksia. Sitä mukaa kun haastattelukysymysten keskeisin sisältö tuli meille tutuksi, saatoimme hellittää otettamme valmiista rungosta. Äänittämisen ansioista haastattelun aikana ei tar-

vinnut tehdä juurikaan muistiinpanoja. Näin meidän oli mahdollista keskittyä paremmin haastateltavan kuuntelemiseen ja keskustelussa nousevien aiheiden tarkentamiseen.

Muokkasimme jokaisen haastateltavan kohdalla teemojen järjestystä ja kysymysten sanamuotoa paremmin keskustelun kulkuun sopiviksi. Kaikkia haastattelurungon kysymyksiä ei myöskään aina esitetty. Tärkeintä oli, että eri tahoista (asiakasystävästä, järjestöstä ja muista vapaaehtoisista) puhuttiin kaikkien kanssa. Lopussa pyysimme haastateltavaa vielä kertomaan, jos jokin ystävätoimintaan liittyvä olennainen asia oli jäänyt käsittelemättä.

Haastattelutilanteen joustoilla halusimme antaa haastateltaville mahdollisuuden kertoa omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan mahdollisimman vapaasti ja aidosti, tutkimustehtävää kuitenkin unohtamatta. Kahden haastattelijan työskentelystä huomasimme, että teimme tahoillamme hieman erilaisia valintoja kysymysten suhteen. Toinen meistä koki jo melko varhaisessa vaiheessa, että rooli-sanana käyttäminen tuotti haastateltavissa epävarmoja tapoja vastata, mikä näkyi lähinnä pitkinä taukoina ja ”en tiedä” -tyyppisinä aloituksina. Tällöin hän alkoi kiertää sanan jollakin muulla ilmaisulla, kun taas toinen jatkoi rooli-sanana käyttämistä ainakin jossakin määrin. Suurempia eroja, jotka olisivat vaikuttaneet aineistoon, emme kuitenkaan huomanneet.

Haastattelukokemusten karttuessa tilanteet vapautuivat selvästi. Vähitellen saatoimme reagoida paremmin keskustelun luonnolliseen kulkuun ja siinä nouseviin aiheisiin. Jokainen haastattelu muodostui erilaiseksi vuorovaikutustilanteeksi. Saman havainnon ovat tehneet Eskola ja Suoranta (1998, 90), jotka kehottavatkin haastattelijaa varautumaan kaikenlaisiin keskusteluihin. Jotkut haastateltavistamme tuottivat hyvin pitkiä ja rönsyileviä vastauksia, kun taas toiset vastasivat kysymyksiin lyhyemmin eivätkä vieneet keskustelua eteenpäin. Haastattelujen tunnelma oli mielestämme kaiken kaikkiaan miellyttävä, paikoin hyvinkin lämmin ja luottamuksellinen.

### 3.4 Aineiston käsittely ja analysointi

#### Aineiston käsittely

Haastattelut litteroimme pääasiallisesti niin, että molemmat siirsivät tekstimuotoon puolet kustakin haastattelusta. Tällä tavoin pääsimme heti tutustumaan myös toistemme tekemiin haastatteluihin. Litteroimme haastattelut kokonaisuudessaan sanatarkasti. Merkitsimme myös tauot, painotukset, päälle puhumisen, naurahdukset ja huokaukset säilyttääksemme mahdollisimman paljon informaatiota sanattomasta viestinnästä. Vaikka tarkan litteroinnin merkitystä lopullisten tulkintojen teossa on vaikea arvioida, koemme, että puhettavan merkinnät elävöittivät ja antoivat osaltaan sisältöä tekstille. Aineistoa kertyi yhteensä 157 liuskaa.

Teimme litteroinnin aikana aineistoon merkintöjä havainnoistamme ja ajatuksistamme. Ne toimivat jälkeenpäin näyteinä ensimmäisistä tulkinnoistamme, joihin pyrimme ottamaan etäisyyttä. Hermeneuttisen kehän kulkemiseen kuuluu, että alkuvaiheessa tutkija tekee välittömiä tulkintoja haastateltavasta, mutta kriittisen reflektion avulla hän voi tulla tietoisemmaksi esiymmärryksestään ja tarkastella aineistoa uusin silmin (Laine 2007, 36).

Haastateltavien tunnistamisen estämiseksi merkitsimme heidät koodein H1–H15 siten, etteivät numerot kerro haastattelujärjestystä. Muutimme tekstistä kaikki henkilöiden ja paikkojen nimet. Jotta voisimme tarvittaessa tehdä vertailuja osastojen välillä, koodasimme haastateltavat osastojen mukaan:

H1–H3: osasto 1

H4–H6: osasto 2

H7–H9: osasto 3

H10–H15: osasto 4

Näistä kolme ensimmäistä ovat pienempiä paikallisosastoja, joiden nimiä emme haastateltavien anonymiteetin takaamiseksi mainitse. Osasto 4 toimii Jyväskylässä. Kaupunki on mainittava sen takia, että Punaisen Ristin lisäksi Jyväskylän kaupungin vapaaehtoistoiminnan keskus Vapari osallistuu ystävätoiminnan järjestämiseen. Tilanteella on jonkin verran merkitystä haasta-

teltävien vastauksissa. Koska Jyväskylässä oli haastatteluhetkellä noin 200 ystävetoimijaa, ei kaupungin nimen mainitseminen nähdäksemme aiheuta riskiä haastateltavien henkilöllisyyden paljastumisesta.

Luimme aineiston aluksi useampaan kertaan läpi kokonaiskuvan muodostamiseksi. Fenomenologit kiinnittävät paljon huomiota tapaan, jolla aineistoa luetaan. Giorgi (1997, 246) esittää, että vaikka aineiston lukeminen saattaa kuulostaa itsestään selvältä vaiheelta, se on tärkeä erottaa analyysistä tai teemoittelusta – aineistoa täytyy ensin lukea yleisellä tasolla, jotta siitä saadaan kokonaiskuva. Tutkija pyrkii askel kerrallaan erottamaan, mikä hänen lukutavassaan liittyy häneen itseensä ja mikä taas tutkittavaan (Varto 1996, 69).

### **Aineiston analysointi**

Seuraavaksi alkoi pitkälinen, kaikkiaan puolitoista vuotta kestänyt prosessi, jonka aikana kääntelimme runsasta aineistoamme suuntaan ja toiseen. Aluksi pyrimme aineistolähtöisyyteen, jossa analyysiyksikköjä ei ole etukäteen määriteltä, vaan ne valitaan tutkimustehtävää seuraten aineistosta (ks. esim. Tuomi & Sarajärvi 2009). Taustalla olivat alaluvussa 3.2 kuvaamamme fenomenologis-hermeneuttiset lähtökohdat. Tahdoimme kuunnella, mitä kaikkea haastateltavat sanoivat. Kysymys oli mielestämme siitä, vahventaisimmeko analyysillä sitä, minkä jo ”tiesimme” etukäteen, vai koettaisimmeko antaa haastateltavien itse kertoa, mikä on tärkeää. Tämän takia kyseenalaistimme pitkäksi aikaa jopa tutkimustehtävämme, ja etsimme roolin sijaan muita teemoja, jotka olisivat järjestäneet aineistoa uudella tavalla.

Aineiston runsauden takia meidän täytyi tiivistää tekstiä, jotta voisimme hahmottaa sisällöt paremmin. Käytimme apunamme taulukkoa, johon sijoitimme rinnakkaisiin sarakkeisiin alkuperäisen tekstin ja oman tiivistelmäme. Saimme idean Kanervan (2005, 41) pro gradu -työstä. Jaoimme haastattelekstit sisällöllisten kokonaisuuksien mukaan jaksoihin, jotka asettelimme taulukon ensimmäiseen sarakkeeseen kronologisessa järjestyksessä. Tiivistäessämme seurasimme mahdollisimman tarkasti alkuperäistä tekstiä ja haas-

tateltavien omia ilmaisuja. Muutimme puheen hän-muotoon, lähinnä pys-  
tyäksemme itse ottamaan etäisyyttä tekstiin. Taulukossa 1 on esimerkkinä  
kaksi peräkkäistä jaksoa eräästä haastattelusta.

TAULUKKO 1 Esimerkki aineiston tiivistämisestä

Litteroitu haastattelu	Tiivistetty teksti
<p>Haastattelijä: mikä tukee sitä sun toimintaa tai (1) auttaa jaksamaan ja (1) antaa energiaa? H2: (2) Ehkä se on se että meil on menny niin hyvin ja (2) ja tuota (2) ja se kiitos aina ku minä lähen sieltä niin se monta kertaa sanoo se ihminen minulle aina että, on ihana että on tuommonen ihminen joka käy luona ja, se on ainaki on se joka antaa sitä voimaa (2) ja tota ja ja tuntee että taas on, taas minä olin tarpeellinen ja (1) ja sitte ku sovitaan, mää sanon että mä soitan sitte ku minä tulen seuraavan kerran nii niin sovitaan niin (3) (mais kauttaa) kyllähän sitä voimaa saa sitte täältä aina näistä palavereista ja toisten kans ku pääsee yhteen nii Haastattelijä: Mmm (3) mm, saa jakaa saman(.)henkisten [ihmisten kanssa sitten] H2: [Nii justiin ja ne] rohkasee sitte aina jos on jotaki että tota (2) mistä tarvii kertoo [mmm mmm] (selvittää kurkkuaan)</p>	<p>&lt;Mikä auttaa jaksamaan?&gt; Se että heillä on mennyt niin hyvin ja kiitos jonka hän saa aina kun lähtee ystävän luota. Ystävä sanoo monta kertaa "että, on ihana että on tuommonen ihminen joka käy luona". Se antaa voimaa ja tuntee että taas oli tarpeellinen ja sitten sovitaan että hän soittaa kun tulee seuraavan kerran. Voimaa saa myös palavereista kun pääsee yhteen toisten [vapaaehtoisten] kanssa. He rohkaisevat jos on jotain mistä tarvitsee kertoa.</p>
<p>Haastattelijä: mitä SPR niinku tavallaan toivoo teiltä ystävätoiminnan vapaaehtosina? H2: (1) No siihen minä en ossaa vastata sitä pitäs kysyä joltaki SPR:n [ihmiseltä (naurahtaa)] Haastattelijä: [Nii (naurahtaa)] Se on tietenki hankala [nii] porautua niinku joittenki muiden- H2: Ja kun ei sitä sillä lailla (2) sillä lailla vähemmän heiän kanssaan on (3) tietysti me ollaan aina retkillä ja ja joissakin muissa tapahtumissa nii yhdessä mutta että (9) toivottavasti ne nyt (2) tykkää ihan (2) (naurahtaa) hyvääki en, en ossaa tähän sanoo (1) var- varmaks mittään Haastattelijä: Joo joo varmasti kyllä arvostaa</p>	<p>&lt;Mitä SPR toivoo vapaaehtoisilta?&gt; Ei osaa vastata, pitäisi kysyä joltain SPR:n ihmiseltä. Vähemmän on heidän [SPR:n ihmisten] kanssa, tietysti ovat retkillä ja muissa tapahtumissa yhdessä. Toivoo että tykkäävät hyvääkin, ei osaa sanoa varmaksi mitään.</p>

Teemoittelimme ja asettelimme aineistoa eri tavoin taulukoihin ja miellekarttoihin. Pyrkimyksenä oli, ettemme irrottaisi haastateltavien puhetta kontekstistaan liian aikaisin ja tekisi pikaisia tulkintoja. Samaan aikaan kävimme keskustellen ja kirjoittaen läpi koko siihenastisen tutkimusprosessimme pääpiirteissään. Emme tietysti olettaneet, että tavoittaisimme kaikkia työskente-lyymme vaikuttaneita ennakkokäsityksiä, mutta jotakin sentään. Moilanen ja Rähä (2007, 57) korostavat keskustelukumppanin ja dialogin merkitystä tulkintojen arvioinnissa ja uusien tulkintojen muodostamisessa. Erityisesti analyysivaiheessa hyödynsimme sitä tosiasiaa, että meitä oli tutkimuksen äärellä kaksi, käydäksemme keskustelua valinnoistamme ja tulkinnoistamme. Ko-

emmekin, että pystyimme avaamaan monia oletuksia, joita meillä haastateluja tehdessämme oli ollut, ja toisaalta näkemään niiden vaikutukset aineistosta tekemiimme ensimmäisiin teemoitteluihin.

Teemoittelua kuvataan vaiheena, jossa aineistosta etsitään ja erotellaan tutkimusongelmaa valaisevat olennaiset aiheet, ja tarkastellaan niiden ilmenemistä aineistossa (esim. Eskola & Suoranta 1998). Kaiken kaikkiaan voi sanoa, että aineiston runsaus vei meiltä jalat alta. Lisäksi ongelmana oli tutkimustehtävän avaaminen. Vaikka kuinka tekstejä kääntelimme, emme voineet aineistolähtöisesti sanoa, mikä olisi kaikkein olennaisinta. Pitkällinen analyysin parissa vietetty aika muodostui kuitenkin arvokkaaksi sen kannalta, että erilaisten teemojen pohtiminen antoi meille aidosti laajemman kuvan tutkimustehtävästä.

Lopulta järjestimme aineiston jo haastattelurungossa käyttämiemme eri tahojen mukaan. Lähestymistapa tuntui kaikkein rehellisimmältä. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 96–97) kuvaavat käyttämäämme analyysitapaa teoriaohjaavaksi. Siinä apuna käytetään teoreettisesta viitekehuksesta johdettua jaottelua, mutta varsinaiset analyysiyksiköt valitaan aineistosta. Jaottelimme tekstijaksot sen mukaan, puhuttiinko niissä asiakasystävästä, järjestöstä vai muista vapaaehtoisista. Aineiston perusteella merkitykselliseksi tuli lisätä listaan ystävätoiminnan yhteyshenkilö. Seuraavaksi ryhmittelimme samantyyppisiä tekstijaksoja keskenään ja nimesimme saadut teemat. Esimerkkinä taulukossa 1 esittelemämme tiivistetyt tekstijaksot haastateltavalta H2:

<Mikä auttaa jaksamaan?> Se että heillä on mennyt niin hyvin ja kiitos jonka hän saa aina kun lähtee ystävän luota. Ystävä sanoo monta kertaa ” että, on ihana että on tuommonen ihminen joka käy luona”. Se antaa voimaa ja tuntee että taas oli tarpeellinen ja sitten sovitaan että hän soittaa kun tulee seuraavan kerran.

→ **Asiakasystävä, teema Ystävältä saa kiitosta**

Voimaa saa myös palavereista kun pääsee yhteen toisten [vapaaehtoisten] kanssa. He rohkaisevat jos on jotain mistä tarvitsee kertoa.

→ **Muut vapaaehtoiset, teema Tukea itselle**

<Mitä SPR toivoo vapaaehtoisilta?> Ei osaa vastata, pitäisi kysyä joltain SPR:n ihmiseltä. Vähemmän on heidän [SPR:n ihmisten] kanssa, tietysti ovat retkillä ja muissa tapahtumissa yhdessä. Toivoo että tykkäävät hyvääkin, ei osaa sanoa varmaksi mitään.

→ **Järjestö, teema Ystävätoiminta ei ole näkyvästi osa SPR:ä**



Eräs merkittävä vaihe, joka vei meitä eteenpäin, oli haastateltavien kuvaamien yksittäisten tilanteiden ja tapahtumasarjojen kokoaminen yhteen. Koimme, että tilanteiden kuvaamiseen liittyisi jotakin erityistä ja mahdollisesti ristiriitaistakin; jostakin syystä ne olivat jääneet haastateltavalle mieleen. Tilanne saattoi olla esimerkiksi sellainen, että asiakasystävä oli alkanut soittaa ystävätoimijalle useammin kuin oli tarkoitus, jolloin ystävätoimija oli maininnut asiasta asiakasystavälle (ks. alaluku 5.3.3). Tilanteiden kautta välittyi konkreettisesti dynamiikka, jota vapaaehtoiset toiminnassaan ja roolinsa suhteen olivat kokeneet. Meille alkoi hahmottua kuva roolin muotoutumisesta niiden suhteiden ja rakenteiden sisällä, joissa vapaaehtoiset toimivat. Tämän pohjalta tarkensimme myös tutkimustehtäväämme.

Edellä mainittujen tilanteiden analysointi auttoi meitä lisäksi näkemään tarkemmin eron, joka haastateltavien ilmaisemien kokemusten ja käsitysten välillä on. Asia on hyvä ottaa tässä kohtaa esiin, olemmehan maininneet sekä käsitykset että kokemukset tutkimustehtävässämme. Laine (2007, 38) näkee niiden välisen suhteen tutkimuksessa jopa ongelmallisena. Kokemuksia hän kuvaa aina omakohtaisina, yksittäisesti muodostuvina suhteina asioihin. Käsitukset puolestaan ovat yhteisön jakamia, yleisemmän tason ajattelutapoja, joihin olemme kasvaneet ja sosiaalistuneet. Ongelmallista Laineen mielestä on, jos tutkittavien kokemusten ja käsitysten ajatellaan automaattisesti vastaavan toisiaan, kun välttämättä suoraa yhteyttä ei ole. Analyysissä koimme pääsevämme lähimmäksi kokemusten tasoa silloin, kun haastateltavat kuvaivat toimintaansa ja erityisesti yksittäisiä tilanteita. Käsitysten tasolla liikuttiin enemmän esimerkiksi puhuttaessa toiminnalle annetuista ohjeista. Tuloksissa teemme kokemusten ja käsitysten välillä eroa vain silloin, kun niillä on mielestämme analyysin ja pohdinnan kannalta erityistä merkitystä.

### **3.5 Tulosten järjestyminen**

Tuloksia kirjoittaessamme palasimme jatkuvasti haastateltavien puheeseen ja peilasimme tulkintojamme siihen. Halusimme myös säilyttää mahdollisim-

man pitkälle yhteyden aineiston sisäisiin kokonaisuuksiin ja haastateltavien yksilöllisiin kokemuksiin. Siksi nostimme aineistosta esiin joitakin mahdollisimman kokonaisia kuvauksia yksittäisiltä haastateltavilta.

Tutkimustehtävämme tarkentui analyysin edetessä siihen, miten vapaaehtoisten rooli muotoutuu ystävätoiminnassa erilaisten suhteiden ja rakenteiden kautta. Tarkastelemme tuloksissa aluksi puitteita, joille ystävätoiminta rakentuu (luku 4). Seuraavaksi käymme läpi haastateltavien kuvauksia suhteesta asiakasystävään (luku 5). Luvussa 6 kuvaamme ryhmämuotoista ystävätoimintaa ja vapaaehtoisten välisiä suhteita. Lopuksi tarkastelemme laajemmin haastateltavien kuvausta järjestöstä ja omasta paikastaan tuossa kokonaiskuvassa (luku 7).

Seuraavat neljä päälukua rakentuvat siten, että kuvaamme kutakin teemaa aluksi aineiston näkökulmasta, minkä jälkeen käsittelemme aihetta tarkemmin tutkimuskirjallisuuden ja oman pohdintamme kautta. Tuomalla tulokset ja pohdintamme yhteen tavoittelemme mahdollisimman tasavertaista vuoropuhelua aineiston kanssa sen sijaan, että irrottaisimme pohdintamme tutkimusraportin loppuun. Tällöin myös lukijalla on mielestämme parempi mahdollisuus arvioida, tekevätkö tulkintamme oikeutta haastateltavien puolelle.

Tiedostamme kyllä, että olemme käyttäneet omaa tulkintaamme jo valitsemamme otteita aineistosta ja järjestäessämme tuloksia. Erottamalla pohdintamme omiksi alaluvuikseen pyrimme kuitenkin läpinäkyvyyteen haastateltavien äänen ja meidän sekä muiden tutkijoiden äänen suhteen. Haastateltavien ääntä tuomme esiin runsaalla määrällä tekstilainauksia. Pitkään pohdimme, voiko haastateltavien anonymiteetti olla jollakin tapaa uhattuna, jos tekstilainauksissa erottelemme heidät numerokoodein (H1-H15). Olemme kuitenkin henkilöiden ja paikkojen nimet poistamalla jo rajanneet erittäin pieneksi sen joukon ihmisiä, jotka saattaisivat arvella tunnistavansa jonkun haastateltavista. Emme nähdäksemme voi sulkea tätä mahdollisuutta kokonaan pois, sillä haastateltavat ovat itse saattaneet kertoa osallistumisestaan

tutkimukseen. Olennaiseksi muodostuukin suuri kiitollisuutemme jokaista haastateltavaa kohtaan – heidän ajatuksensa ansaitsevat ehdottomasti tulla esiin yksilöllisinä kertomuksina. Näemme kokemusten ainutlaatuisuuden yleisyyttä arvokkaampana, myös tutkimuksen fenomenologis-hermeneuttisesta näkökulmasta katsottuna (ks. Laine 2007, 30).

Tekstilainauksien lukemista helpottaaksemme olemme puhdistaneet litteraatiosta täytesanoja ja taukojen merkinnät. Joissakin lainauksissa olemme lisänneet sanan tai kaksi hakasulkeiden [--] sisään helpottamaan asiayhteyden ymmärtämistä, tai vaihtoehtoisesti korvanneet jonkin sanan turvataksemme haastateltavan anonymiteetin. Paikoin olemme hieman lyhentäneet tekstiä ja merkinneet sen kahdella ajatusviivalla --.

## 4 YSTÄVÄTOIMINNAN PUITTEET

### 4.1 Ystävätoiminta eri osastoissa

Ystävätoiminnalla on hieman erilaisia piirteitä kussakin tutkimukseen osallistuvasta neljästä paikallisosastosta. Seuraavassa tiivistämme, miten haastattelemamme vapaaehtoiset kuvaavat ystävätoimintaa omassa osastossaan.

Osastossa 1 haastatteluun osallistuneet vapaaehtoiset käyvät yksittäisten asiakasystävien luona. Jotkut käyvät myös sairaalassa syöttämässä vanhuk-  
sia. Noin kerran kuussa järjestetään vapaaehtoisten kesken yhteisiä tapaami-  
sia, joita haastateltavat nimittävät työnohjaukseksi ja ystävätoimintailloiksi.  
Tapaamisissa kerrotaan kuulumisia ja käydään läpi asiakasystävien kanssa  
vastaan tulleita tilanteita.

Osastossa 2 ystävätoiminta jakaantuu laitospöytäkäynteihin ja yksittäisen ystävän  
luona käymiseen. Noin kymmenen ystävätoimijan ryhmä kokoontuu kerran  
kuukaudessa ja järjestää viisi vuosittaista vierailua vanhusten palvelukes-  
kuksiin ja kehitysvammaisten yksiköihin. Laitospöytäkäynneillä on aina ohjelmaa,  
kuten bingon pelaamista, laulamista tai vohvelikestejä. Vapaaehtoisilla on  
vuoden aikana myös 3–4 omaa iltaa, joissa jutellaan vapaamuotoisesti käsi-  
töiden tai askartelun lomassa. Osa ystävätoimijoista on mukana vain näissä  
yhteisesti järjestetyissä tapahtumissa, osa käy lisäksi yksittäisen ystävän luo-  
na. Osastossa on myös toimijoita, jotka käyvät yksittäisen ystävän luona, ei-  
vätkä osallistu yhteisiin tapaamisiin.

Osastossa 3 ystävätoiminta on keskittynyt paikallisiin hoivalaitoksiin, joissa  
vierailaan yleensä ryhmänä. Vapaaehtoiset suunnittelevat toimintaa pareit-  
tain tai pienemmissä ryhmissä, joissa kussakin on vastuuhenkilö. Laitosvie-  
railuja varten mietitään ohjelma tai teema etukäteen, esimerkiksi keskuste-  
lua, askartelua, muistelua tai laulamista. Asiakasystäville on järjestetty myös  
juhlia ja retkiä. Vapaaehtoisten kokoukset kerran kuussa muodostavat ystä-

vätoiminnalle rungon. Näissä edetään esityslistan mukaisesti, käydään läpi menneitä tapahtumia ja suunnitellaan tulevia. Ystävätöimijoilla on kerran kuussa myös epämuodollisempi kokoontuminen, jossa esimerkiksi tehdään käsitöitä SPR:lle ja jutellaan. Haastateltavat arvelevat, että tällä hetkellä ystävätöimijoista vain hyvin harva, jos kukaan, käy yksittäisen ystävän luona.

Osaston 4 ystävätöiminnassa on mukana vapaaehtoisia, jotka käyvät yksittäisen ystävän luona, vetävät ystäväkerhoa tai auttavat kertaluontoisesti. Ystävätöiminta on järjestetty Punaisen Ristin ja Jyväskylän kaupungin vapaaehtoistoiminnan keskus Vaparin kesken, ja yhteyshenkilö toimii Vaparin tiloissa. Jos tapaamisaikoihin yksittäisen ystävän kanssa tulee muutoksia, viesti kulkee yleensä yhteyshenkilön kautta. Tämä välittää myös pyyntöjä kertaluontoisille auttajille, jotka esimerkiksi saattavat vanhuksia taksilla sairaalaan. Eräs haastateltavista vetää vanhuksille toiminnallista ystäväkerhoa, joka kokoontuu joka toinen viikko. Osaston 4 haastateltavilla on hieman erilaisia käsityksiä siitä, miten usein vapaaehtoisten yhteisiä tapaamisia järjestetään. Muutama vapaaehtoinen kertoo joskus osallistuvansa säännöllisiin ystäväiltoihin, joissa on vapaamuotoista keskustelua tai jotakin ohjelmaa. Muutkin kertovat saavansa kutsuja vapaamuotoisempiin virkistystilaisuuksiin, joihin osa on joskus osallistunut, osa ei. Kaikkiaan yhteydenpitoa muihin vapaaehtoisiin on vähemmän kuin muissa osastoissa.

## 4.2 Koulutus ja ohjeet

Taustajärjestöt tarjoavat koulutusta ystävätöiminnan aloittamista harkitseville. Yhtä lukuun ottamatta kaikki haastattelemamme vapaaehtoiset ovat osallistuneet koulutukseen, yleensä ennen toiminnan aloittamista. Osa haastateltavista kertoo käyneensä ystävätöiminnan kurssin, osa puolestaan vapaaehtoistoiminnan kurssin. Yleensä koulutuksen on järjestänyt Punainen Risti, mutta osastossa 4 mukana ovat sen lisäksi olleet Vapari, Jyväskylän kaupunki ja seurakunta. Osa vapaaehtoisista on saanut tiedon koulutuksesta lehti-

ilmoituksen kautta, joidenkin kohdalla taas oma tuttava tai ystävätöiminnan vetäjä on kutsunut mukaan koulutukseen.

Haastateltavien kuvauksien mukaan koulutuksessa on käyty ystävätöimintaa läpi monipuolisesti. Heille on kerrottu vapaaehtoistoiminnan ja Punaisen Ristin periaatteista, annettu taustatietoa järjestön toiminnasta ja säädöksistä. Lisäksi on käyty läpi, mitä ystävätöiminta on, ja millaisia tilanteita voi tulla vastaan. Vapaaehtoisia on rohkaistu tehtävään ja ohjeistettu ”miten tulisi toimia ystävätöiminnan mielen mukaisesti” (H1) erilaisissa tilanteissa. Joissakin koulutuksissa on käsitelty erityisesti kanssakäymistä vanhusten kanssa. Osastossa 4 eri järjestävät tahot ovat myös esitelleet tarjoamiaan mahdollisuuksia osallistua ystävätöimintaan.

Koulutuksen sisällöstä puhumisen yhteydessä monet haastateltavat mainitsevat toimintaa ohjaavat periaatteet ja ohjeet. Salassapitovelvollisuus on useimmin mainittu periaate, ja moni haastateltava ottaakin sen itse esille. Muutama mainitsee myös vapaaehtoistoiminnan maksuttomuuden periaatteen. Kun vapaaehtoisilta tiedustellaan tarkemmin koulutuksessa opetettuja toiminnan ohjeita, monet kertovat, ettei ystävän luona ole tarkoitus tehdä kotitöitä. Osastossa 4 vapaaehtoiset mainitsevat lisäksi ohjeen, jonka mukaan omaa sukunimeä, osoitetta ja puhelinnumeroa ei suositella annettavaksi asiakasystävälle.

”meillä oli silloin kurssilla että ei saa liian sitoo itteensä, että justiin näitten puhelinnumeroitten vaihtaminen ja kaikki, siinä helposti tulee se et sun pitää olla aina valmis” (H10)

Monet haastateltavat kertovat pitäneensä koulutusta hyvänä johdatuksena toimintaan. Yksi haastateltava puhuu koulutuksen käymisestä edellytyksenä ystävän saamiselle. Jotkut puolestaan ovat kokeneet koulutuksessa käsitellyt asiat jo osittain tutuiksi aiemman ammattinsa tai koulutuksensa pohjalta. Joissakin puheenvuoroissa mainitaan, miten ystävätöiminnan koulutuksella määritellään toiminnalle tietyt puitteet. Vapaaehtoiset eivät kuitenkaan näytä kokevan näitä annettuja puitteita kovin rajoittaviksi, vaan lähinnä tarpeelliseksi lähtökohdiksi toiminnalle.

”siellä ainaki oppii ne säännöt missä puitteissa liikutaan ja siellähän on tietyt ohjeet ja vaihtoehtoisuutta ja kaikki semmoset, ne on oppinu siellä koulutuksessa” (H5)

”meille minun mielestä siellä [koulutuksessa] annettiin tämmöseen toimintaan hyvin semmoset vapaat kädet -- että he ovat antaneet meille siihen puitteet, tai jonkunlaiset raamit, minkä mukkaan toimia” (H1)

Vapaaehtoiset eivät mainitse, että heihin kohdistuisi ainakaan kovin tarkasti määriteltyjä odotuksia järjestön taholta. Muutama vapaaehtoinen kokee järjestön odottavan heiltä yksinkertaisesti aktiivista osallistumista omassa tehtävässään.

”minä käsittäsin noin yksipiippusesti, että toivoo ne että myö käyään sielä tapaamassa näitä ystäviä, ja ei sieltä mittään sellasia pakotteita ole mihinkään suuntaan” (H1)

Suhtautuminen koetaan sallivaksi, jolloin vapaaehtoinen saa mukauttaa toimintaansa itselleen sopivaksi. Joistakin puheenvuoroista myös näkyy, miten haastateltavat kokevat voivansa itse määrittää suhtautumisensa järjestön taholta mahdollisesti tuleviin toiveisiin.

”Haastattelija: Koetko että SPR toivoo sulta jotain sun toiminnan kannalta?

H8: En, koska minä oon lähteny siitä että annan SPR:lle sen mihin minä pystyn, tokihan niitä odotuksia ja toiveita ja vaatimuksia on, mutta ei niinpäin että minä vapaaehtoisesti työnnän pääni semmoseen rakoon johon minä en pysty, vaan niinpäin että SPR tekee niin mielekästä työtä että minä oon siinä mukana siltä osin kun pystyn” (H8)

Ystävän luona käymisen ohella eräs haastateltava mainitsee toivottavina aktiivisuuden muotoina myös erilaisiin koulutuksiin osallistumisen ja vuorovaikutuksen edistämisen muiden osastojen kanssa. Osastossa 3 yksi vapaaehtoisista mainitsee, että järjestön taholta toivottaisiin ystävätoimijoiden vahvistavan paikallisosaston toimintaa osallistumalla sen kokouksiin. Pa-laamme asiaan tarkemmin alaluvussa 7.2.1.

### 4.3 Ystävätoiminnan yhteyshenkilöt

Kussakin osastossa ystävätoiminnalla on oma yhteyshenkilönsä. Nämä ystävätoiminnan vetäjät ovat itsekin vapaaehtoisia, lukuun ottamatta osastoa 4, jossa on palkattu ystävävälittäjä. Haastateltavien kuvausten perusteella

muodostuu käsitys, että vetäjät ovat tärkeä linkki vapaaehtoisen ja järjestön välillä. Heidän toimenkuvaansa kuuluu järjestön ja ystävätoiminnan asioista tiedottaminen sekä yhteyksien ylläpitäminen vapaaehtoisiin. Vetäjät kertovat tapahtumista ja pyytävät vapaaehtoisia mukaan erilaisiin tehtäviin. He myös pääasiassa järjestävät vapaaehtoisia ja asiakasystäviä yhteen. Lisäksi osastossa 4 on periaatteena, että yhteydenpito vapaaehtoisen ja asiakasystävien kesken hoidetaan ystävälittäjän kautta.

Pienemmissä osastoissa yhteyshenkilöt vetävät vapaaehtoisten keskinäisiä kokoontumisia ja kokouksia. Monet vapaaehtoiset pitävät niitä hyvin informatiivisina ja puhuvat vetäjistä hyvinä tiedonlähteinä. Kokoontumiset toimivat myös eräänlaisena työnohjauksena, sillä niissä voi jakaa kokemuksiin ja kuulumisiaan luottamuksellisesti. Vetäjät antavat vapaaehtoisille vinkkejä ja kertovat, miten erilaisissa tilanteissa toimitaan. Samalla he saattavat muistuttaa mieleen koulutuksessa käytyjä asioita.

”siellä [kokoontumisissa] on nämä ohjaajatki aina kertonu että miten tehään, miten toimitaan, nii sitten on ainaki palautunu mieleen että niihän meille opetettiin ki jo silloin [koulutuksessa]” (H2)

Ystävätoiminnan vetäjä tai ystävälittäjä on myös yleensä se henkilö, johon vapaaehtoinen ottaa yhteyttä, jos hänellä on tarve puhua jostakin toimintaan liittyvästä asiasta. Osa haastateltavista kertoo kääntyneensä vetäjän puoleen ongelmatilanteessa, osa taas katsoo, ettei avun tarvetta ole ollut. Useimmiten vapaaehtoiset kertovat olleensa vetäjään yhteydessä keskustellakseen, miten tietyssä tilanteessa tulisi toimia, tai purkaakseen jo tapahtunutta tilannetta. Muita syitä ovat olleet uuden asiakasystävän etsiminen, ystäväsuhteen lopettaminen tai toimintaan liittyvän ehdotuksen tekeminen.

Jotkut haastateltavat kertovat, että ystäväsuhteeseen liittyvät pulmatilanteet on suositeltavaakin tuoda esille luottamuksellisesti vetäjän kanssa:

”jos henkilökohtasen ystävän kans tulee jotain ongelmia, niin ne täytys tuoda ainakin vetäjälle esille et niit ei pitäis yksin ryhtyy pohtimaan, vaan kyl ne ajoissa kannattaa kertoa” (H7)



Suurin osa vapaaehtoisista on tietoinen mahdollisuudesta kääntyä tarpeen tullen järjestön taholla jonkun puoleen. Osastossa 4 H10 kertoo käyneensä Vaparin toimistolla, missä he ovat yhdessä käyneet läpi toimintaa ja antaneet palautetta puolin ja toisin. Hän sanoo, että tarvittaessa asioita voi purkaa sekä Vaparin että Punaisen Ristin ihmisten kanssa.

*”jos tulis oikein tositapauskin että väsyis, että tulis takapakkia vanhusten kanssa -- että tarviis purkaa nii kyllä tänne voi tulla reppunsa kanssa ja ihan varmaan saa apua, että yksin ei oo ja just se kerhon kurssin tarkoitus olikin että annettiin nimenomaan matkaeväänä että sä et oo yksin tässä toiminnassa” (H10)*

#### 4.4 Järjestö taustatukena

Haastateltavat kuvailevat jonkin verran, mikä merkitys järjestöllä on heidän toimintansa kannalta. Yhteydet vetäjään näyttäisivät liittyvän laajemminkin kokemuksiin järjestön roolista toiminnan taustatukena:

*”ystävöimintaa voi tehdä ilman tämmösiä [järjestöjä], mutta onhan tämä ihan erilaista, siinä se yhteisö aina mukana -- jos haluaa soittaa [vetäjällekin] tai jos tulee jotain ni voi pitää puhelimella yhteyttä” (H4)*

*”Haastattelija: Miltä tuntuu se että tässä on tää ystävävälitys olemassa?  
H13: Kyl se tekee sen turvallisuuden siihen ja helpouden lähtee ja koska eihän sitä tiä mitä siellä tulee vastaan -- et tietää mihin voi soittaa tai jos haluaa perääntyä tai tulee liikaa, et se on semmosena tukiverkkona siellä -- [vetäjä] on tosi mukava, ja tuntuu että hänelle -- voi oikeesti soittaa tai kertoo jos on mitä tahansa, et semmonen fiilis tullu siitä yhteistyöstä” (H13)*

H13 mainitsee lisäksi, että samantyyppisiä ystäväsuhteita ennalta vieraiden ihmisten kanssa tuskin tulisi aloitettua ilman järjestön apua ja turvaa. Järjestö luo toiminnalle lähtökohdat, jotka ovat myös asiakasystävän tiedossa.

*”on paljo helpompi lähtee kokeileen ja tutustumaan uusiin ihmisiin ja tietää et sit jos ei vaan synkkaa -- et sitte ei tarvi [mieltiä] et mitehän mä tästä kiemurtelen pois, et sit on kuitenkin tutustuttu -- koska ei ois tullu muuten vaan bongattua mummoja naapurustosta, ja sit molemmat tietää mistä on kysymys, missä mennään, että he [järjestö] on ollu yhteydessä siihen perheeseen ja siinä on se ihminen joka kaipaa ystävää ihan yhtäläillä tietonen ja halukas siihen” (H13)*

Taustajärjestön rooli näkyy mielenkiintoisesti puheenvuorossa, jossa H10 vertaa omia kokemuksiaan ihmisten auttamisesta yksityisenä henkilönä ja osana järjestöä. Hän kuvailee, miten tärkeää on tuntee kuuluvansa johonkin:

”mullon naapureita, joita mä oon auttanu ihan koko ajan, on siivoomista ja kaikkee kuljettamista -- apua tarvii antaa, ja annan, mutta jotenki tuntu että mä en kuulunu mihkään, mä olin vaan sellanen naapuri joka auttaa -- mutta mä en ollu missään tilastoissa enkä missään, mä olin irtonainen, mä olin niinku lastu laineilla” (H10)

Kaikki haastateltavat eivät kuitenkaan konkreettisesti suuntaudu järjestön puoleen hakeakseen tukea toimintaan. Esimerkiksi H11 toimii kertaluontoisena ystävänä, ja kokee, että yhteydenottoja voisi tulla useamminkin. Joskus pyyntöjä tulee viikoittain, joskus välissä on useampi viikko. Muuten H11 ei ole kaivannut järjestön puolelta tukea tai tapaamisia muiden vapaaehtoisten kanssa, jolloin auttamissuhteeseen liittyviä asioita purettaisiin. Hän kertoo ammattinsa puolesta osallistuneensa työnohjaukseen aikaisemmin.

#### 4.5 Vapaaehtoisten kokoontumiset

Järjestön toimesta vapaaehtoisille järjestetään erilaisia kokoontumisia ja tilaisuuksia, joissa he voivat tavata toisiaan. Tapaamisten luonne vaihtelee virallisista, ystävätoimintaan keskittyvistä kokouksista vapaamuotoisempiin virkistystilaisuuksiin. Osastossa 1 vapaaehtoisten keskinäisiä tapaamisia järjestetään säännöllisesti kerran kuussa. Vapaaehtoiset kuvailevat, että he käyvät tapaamisissa silloin kun niihin osallistuminen on mahdollista. He saavat keskusteluista tukea toimintaansa.

”illat on sovittu ja ne ilmotetaan sitten lehdessä millon ne on, et sitten jos on vapaata silloin niin silloin mennään, ja jos ei oo ni ei mennä” (H3)

”me kuukaudessa suurinpiirtein, jos pääsee mukaan ni on sitten tämmönen ystävätoimintailta, jossa kokoonnuttaa tässä toiminnassa mukana olevat keskustelemaan” (H1)

”kyllähän sitä voimaa saa sitte täältä aina näistä palavereista ja toisten kans ku pääsee yhteen -- ja ne rohkasee sitte aina jos on jotaki mistä tarvii kertoa” (H2)

H1 kertoo, että vapaaehtoisille järjestetään myös virkistystä: retkiä, tapahtumia ja juhlia. Itse hän ei ole ollut niissä paljon mukana.

Osastossa 2 ystävätoimijoilla on kokoontumisia kerran kuussa. Haastateltavista H4 kertoo tapaavansa toisia vapaaehtoisia ryhmässä järjestettävien lai-

tosvierailujen yhteydessä. Lisäksi he keskustelevat ja tekevät joskus käsitöitä omissa, vapaamuotoisemmissa tapaamisissaan, joita on 3-4 kertaa vuodessa. H4 puhuu myös osastossa järjestetystä virkistyksestä; vapaaehtoiset ovat päässeet teatteriin, heillä on ollut kiitosilta, ja he ovat olleet mukana suurissa ystäväjuhlissa. H5 ja H6, jotka käyvät yksittäisen ystävän luona, tietävät kyllä vapaaehtoisten yhteisistä tapaamisista, mutta eivät osallistu niihin.

Osastossa 3 ryhmässä toimivat vapaaehtoiset tapaavat toisiaan säännöllisesti, jolloin suunnitellaan toimintaa ja vietetään aikaa yhdessä. Ryhmätapaamisia on monenlaisia, kuten kuukausittaiset ystävätoiminnan kokoukset ja käsitöillä. Vapaaehtoiset näkevät toisiaan myös laitospvierailujen yhteydessä, sekä vierailujen ohjelmaa suunnittelevissa pienryhmissä. Osaston 3 vapaaehtoisten toimintaa ja keskinäisiä tapaamisia on kuvattu tarkemmin luvussa 6.

Osastossa 4 haastateltavat tapaavat muita vapaaehtoisia harvoin tai ei koskaan. Osaston vapaaehtoisilla on vaihtelevia käsityksiä siitä, miten usein tapaamisia järjestetään. Haastateltavista kolme kertoo säännöllisistä, noin kerran kuussa järjestettävistä ystäväilloista, ja kaksi heistä on niihin joskus osallistunutkin. Tapaamisissa on vapaamuotoista keskustelua tai jotakin ohjelmaa. Samat kaksi haastateltavaa kertovat osallistuvansa myös virkistystilaisuuksiin; vapaaehtoisille on järjestetty retkiä, teatterimatkoja, konsertteja, juhlia ja hoitoja kiitokseksi toimintaan osallistumisesta. Kahdella osaston haastateltavista ei ole tietoa kuukausittaisista tapaamisista. Virkistystilaisuuksiin heitä on joskus kutsuttu, minkä perusteella he arvioivat tapaamisia järjestettävän 1-2 kertaa vuodessa.

### **Perusteluja olla osallistumatta vapaaehtoisten tapaamisiin**

Erityisesti yksittäisen ystävän luona käyvät vapaaehtoiset kertovat, että he osallistuvat vapaaehtoisten yhteisiin kokoontumisiin vain harvoin, jos ollenkaan. He perustelevat tätä eri tavoin. Joillakin vapaaehtoisilla ei ole kovin selkeää kuvaa siitä, milloin ja kuinka usein yhteisiä tapaamisia on. Toinen mainittu syy on, ettei tapaamisten ajankohta ole sopinut vapaaehtoiselle. Jot-

kut haastateltavat puolestaan kertovat jättävänsä tapaamisia väliin sen vuoksi, että heillä on paljon muuta ohjelmaa, esimerkiksi muuta vapaaehtoistyötä.

Tilaisuuksiin osallistumiseen saattavat vaikuttaa myös niihin liitetyt erilaiset mielikuvat. Muutama haastateltava kertoo, ettei tunne kokoontumisia oikein omaksi paikakseen. Yhtenä syynä mainitaan, ettei tapaamisissa ole samankäisiä tai samaa sukupuolta olevia toimijoita:

”nehän ois nää SPR:n kokoukset semmosia joissa niitä [muuta vapaaehtoisia] tapais mutta mä en oo sen kummemmin ollu semmosta merkitystä niillä, että niisson useimmiten vaan noita [naisia], miehiä on niin hirviän vähän mukana että ehkä jos ois enämpi miehiä niin sitten ois niissä kokouksissaki ehkä enempi mukana” (H5)

Myös tapaamisten sisältö voi vaikuttaa haluun osallistua. Eräs vapaaehtoinen kertoo, ettei ole ollut mukana osaston ystävöimijöiden käsityöilloissa, koska ei itse ole käsityöihminen. Toinen haastateltava puolestaan jättää väliin ”työläämmät” tilaisuudet, joissa on asiapitoisempaa ohjelmaa. Joissakin tapauksissa kokemukset aiemmista tapaamisista ovat vaikuttaneet negatiivisesti osallistumishalukkuuteen. H15 osallistui kerran vapaaehtoisille tarkoitettuun saunailtaan, mutta pettyi, kun tilaisuudessa ei ollut järjestettyä toimintaa:

”jos kutsutaan vaan ihmiset paikalle eikä mitään kukaan asiaa puhu siitä ja sitte ku käydään saunassa ja juodaan kahvit ja sitte mennään pois ei siinä oo mitään järkeä” (H15)

Hän kertoo, että olisi mielellään jutellut ystävöiminnasta muiden vapaaehtoisten kanssa, mutta sitä varten olisi tarvittu vetäjää. Tämän jälkeen H15 ei ole käynyt tilaisuuksissa, vaikka sellaisiin joskus kutsun saakin. Omien sanojensa mukaan hänelle ”riitti yksi kerta”. Hän arvelee, ettei yhteisissä tapaamisissa ole juurikaan ajatustenvaihtoa itse toiminnasta. Kuitenkin hän toivoo, että ystävöimijöiden välillä olisi enemmän yhteydenpitoa.

H12 puolestaan kertoo, että vapaaehtoisille on paljonkin tapahtumia, mutta hän itse ei käy niissä kovin usein. Hän viittaa tilaisuuksiin, joissa on ollut ja

arvelee, että ”kai siellä vaan sitte kahvia juodaan” (H12). Lisäksi hän kertoo, ettei tunnista toisia vapaaehtoisia esimerkiksi yhteisellä teatterikäynnillä:

”sielläki tietysti ne kaikki oli teatterissa, missä oltiin joulukuussa, mutta emmä kehtään tunne, sitten kurssihan oli, siinä oli ketä oli, niit on joka vuos, mutta emmää ees niitäkään muista” (H12)

H12 vertaa tilannetta erääseen toiseen vapaaehtoistoimintaan, johon hän osallistuu porukassa. Hän sanoo tuntevensa näitä vapaaehtoisia paremmin, koska he näkevät toisiaan toiminnan yhteydessä. Toisin on ystävätoiminnassa, jossa hän on tehnyt lähinnä kertaluontoisia auttamistehtäviä:

”tää on tää tämmönen SPR et soittopalvelu, niin eihän siinä mitään tiiä, emmä sitä soittajaakaan tuntis” (H12)

Lähes kaikki haastateltavat ovat käyneet koulutuksen ennen toiminnan aloittamista. Koulutuksen yhteydessä he ovat tavanneet muita toimintaa aloittelevia, mutta sen jälkeen ei yhteydenpitoa kurssilaisten välillä ole juuri ollut.

”H13: Mitähän meitä oli [kurssilla], viistoista -- oisko joku parisenkymmentä  
Haastattelija: -- tuliko siinä juteltua, tiedätkö onko he sitte jatkanu, tullu toimintaan mukaan  
H13: En, en tiiä yhtään, sen jälkeen en oo kyl ketään nähny enkä mitenkää -- ja sitte ku näki kuitenkin vaan neljänä iltana viikossa niin ei sitte, vaikka saattaa tuolla käveläkki vastaan, mutta ei vaan muista tai osaa yhittää, yleensä mä tunnistan naaman mut sit että mistä, se jää arvotukseks monesti” (H13)

Kaikki vapaaehtoiset eivät koe tarvetta jutella toimintaan liittyvistä asioista ainakaan ryhmässä toisten vapaaehtoisten kanssa. Haastateltavista H11 antaa perusteluksi, että auttamissuhteeseen liittyvät asiat ovat oman ammattitaustan puolesta tuttuja. Muutama haastateltava (esimerkiksi H12 ja H5) tuntuu ottavan eräänlaisena itsestäänselvyytenä, että toiminta on itsenäistä, jolloin kontakti toisten kanssa ei tunnu välttämättömältä.

”H12: -- onhan niitä tietysti semmosia tapaamisia, ja ei se nyt oo sanottu että mää olisin niitä karttanu, mutta enpä muute ole tavannu, tää on tämmöstä että vaan yksi soitetaan ja sitten yksin menee, yksin tulee  
Haastattelija: -- tuntuuko susta että ois kiva olla sit enemmän yhteyksissä  
H12: No ei, ku tää ihan sopivaa, että tääkin käy” (H12)

Jotkut haastateltavat kertovat, etteivät oikeastaan kaipaa keskustelua muiden vapaaehtoisten kanssa siksi, että oma toiminta sujuu niin hyvin. Tarvittaessa

on mahdollista käydä juttelemassa ystävätoiminnan yhteyshenkilöiden kanssa, joten ryhmätukea tai purkamista ei välttämättä osata edes kaivata.

”Haastattelija: Kaipaisitko, jotain niinku, mahdollisesti

H13: Nii että vois jutella. Emmää tiiä, meillon menny niin mukavasti, silleen ku on niin luonnollista olla, että voi ite olla ihan luonnollinen ja sit koittaa toisellekki antaa sen tilan olla just sitä mitä on, niin ei oo syntyynykkää semmosia, niinku hämmentäviä” (H13)

#### 4.6 Pohdinta toiminnan puitteista ja rooli-odotuksista

Haastateltavien kuvaamat puitteet toimivat kehyksenä ystävätoiminnalle ja vapaaehtoisten roolille. Tärkeän lähtökohdan muodostaa se, miten toiminta on käytännössä järjestetty: millaisia toiminnan muotoja osastossa toteutetaan, ja millaisia mahdollisuuksia vapaaehtoisille tarjoutuu olla tekemisissä toistensa kanssa. Olennainen seikka on myös vapaaehtoisten saama perehdytys, jonka kautta he saavat eväitä roolinsa hahmottamiseen, ja tukea toimintaansa matkan varrella. Roolien omaksuminenhan perustuu oppimiseen, jota mallit, neuvot ja palaute edesauttavat (Trenholm & Jensen 2008, 181–182).

Puitteiden merkitystä kuvaa esimerkiksi Peter Hoad, joka haastatteli tutkustaan varten vapaaehtoistyön järjestäjiä ja vastuuhenkilöitä. Nämä totesivat, että heidän on huolehdittava siitä, millaisia rajoja vapaaehtoisten tekemälle työlle annetaan ja mitä vapaaehtoisten odotetaan tekevän. Järjestäjien on pidettävä huoli siitä, että vapaaehtoiset ovat turvassa. Lisäksi on tärkeää, että asiakkaat ovat turvassa, ja organisaation mainetta varjellaan. (Hoad 2002, 241–242.) Alaluvuissa 4.3 ja 4.4 käsittelemämme kuvaukset ystävätoiminnan vetäjän ja järjestön antamasta taustatuesta kertovat vapaaehtoisten tuolle työlle antamasta arvostuksesta.

Näemme, että järjestön tarjoama koulutus, vapaaehtoisten kokoontumisissa tapahtuva ohjaus ja vetäjän antama tuki ovat järjestön tapoja perehdyttää ja sosiaalista vapaaehtoisia toimintaan ja järjestöön. Perinteisissä käsityksissä tilanne on nähty sosiaalistumisena siltä kannalta, että organisaatio pyrkii mukauttamaan uuden yksilön käyttäytymistä ja asenteita itselleen sopiviksi

(esim. Jablin 1982). Nykyisin kuitenkin ymmärretään, että socialisaatioprosessissa yksilö aktiivisesti oppii tarvittavan käyttäytymisen ja asenteet ottaakseen roolin organisaatiossa (Morrison 1993, 173). Nonaka ja Takeuchi (1995, 62) näkevät socialisaation tietämyksen luomisen prosessina, jossa jaetaan kokemuksia ja luodaan hiljaista tietoa. Tätä prosessia käydään läpi esimerkiksi vapaaehtoisten kokoontumisissa, joissa jutellaan ja selvitetään asiakasystävän kanssa vastaan tulleita tilanteita.

Ystävöiminnan koulutuksessa esitellyt ja vapaaehtoisten tapaamisissa vahvistetut toiminnan ohjeet puolestaan edustavat järjestön taholta tulevia rooli-odotuksia. Niitä välitetään vuorovaikutuksessa, ja ohjeiden antaminen onkin suora tapa viestiä rooliin yhdistettyjä odotuksia (Katz & Kahn 1966, 175). Vapaaehtoiset eivät kuitenkaan näytä kokevan, että heidän käyttäytymistään olisi kovin tarkasti saneltu järjestön taholta. Viestityt rooli-odotukset eivät usein annakaan tarpeeksi tietoa, jotta ne kattaisivat kaiken rooliin liittyvän käyttäytymisen (Ojala & Uutela 1993, 40). Tällöin vapaaehtoisille jää tilaa tehdä omia päätöksiä, tulkita ja rakentaa omaa rooliaan.

Epämääräisesti määritellyn roolin haltija saattaa myös tuntea epävarmuutta siitä, mitä häneltä roolissa odotetaan (Stohl 1995, 100). Tutkimuksessaan vapaaehtoisorganisaatioon sosiaalistumisesta Haski-Leventhal ja Bargal (2008, 68) toteavat, että vapaaehtoisorganisaatioita ja vapaaehtoisten rooleja leimaa usein epäselvyys. Vapaaehtoisille ei monesti ole selvää mitä heiltä odotetaan, ja roolinsa rakentamiseksi he joutuvat turvautumaan erilaisiin epävirallisiin lähteisiin. Osittain tämä kuuluu vapaaehtoistoiminnan periaatteisiin – sitä ei ole tarkoitukseen täysin hallita ylhäältä käsin (ks. Ruohonen 2003, 42).

Muodollinen koulutus ja sosiaalistaminen ovat keinoja vähentää epäselvyyttä (Haski-Leventhal & Bargal 2008, 71). Merrell vahvistaa, että epävarmuuden hallinta on vapaaehtoisuudessa tärkeä aspekti, minkä vuoksi on syytä laatia ohjeet vapaaehtoisen roolin määrittelemiseksi. Koulutuksella vapaaehtoisia voidaan auttaa ymmärtämään ja hahmottamaan roolinsa keskeisimmät osa-alueet. Koulutus on erityisen tärkeää, jos vapaaehtoinen työskentelee

suorassa kontaktissa asiakkaiden kanssa, jotta vapaaehtoinen tuntisi olonsa luottavaiseksi roolissaan. (Merrell 2000, 100.) Ystävätoiminnassa koulutuksella näyttääkin olevan hyvin vakiintunut asema ja arvostus haastateltavien keskuudessa. Vain yksi haastateltavistamme kertoi, ettei ollut koulutusta käynyt ennen toiminnan aloittamista.

Merrellin mukaan myös henkilökohtaisen, vapaaehtoisen yhteyshenkilön nimittäminen vapaaehtoiselle voi olla tärkeä tekijä epävarmuuden hallinnassa. Yhteyshenkilö toimii organisaation ja vapaaehtoisten välisenä linkkinä pitäen huolta, että organisaation ja palvelun tarjoamisen tavoitteet toteutuvat sekä vapaaehtoisten tarpeisiin vastataan. (Merrell 2000, 100.) Haastateltavien kuvaamat kokemukset tukevat tätä näkökulmaa. Vetäjää kuvataan keskeisenä tiedon lähteenä ja tarvittaessa ystävätoiminnan ohjeiden muistuttajana. Lisäksi moni vapaaehtoinen on hankalassa tilanteessa ottanut yhteyttä tai kokee voivansa ottaa yhteyttä vetäjään. Nämä tilanteet ansaitsevat tarkemman kuvauksen, joten käymme niitä läpi yksityiskohtaisesti alaluvuissa 5.3.2 ja 5.3.3.

On kuitenkin huomattava, että tarkan roolikuvauksen puuttumisella on myös hyvä puolensa, sillä se sallii vapaaehtoisten soveltaa roolissaan omia lahjojaan ja kokemuksiaan (Merrell 2000, 96). Haastattelemamme vapaaehtoiset näyttäisivät arvostavan, että heidän roolillaan on jonkinlaiset raamit, mutta jokainen saa kuitenkin olla omanlaisensa ystävätoimija. On mahdollista, että vapaaehtoistoiminnassa ihmisiä vetää puoleensa juuri siihen liitetyt vapaamuotoisuuden ja joustavuuden ominaisuudet (Merrell 2000, 99).

Huomionarvoista on, että usein yksittäisen asiakasystävän luona käyvät vapaaehtoiset tapaavat toisiaan suhteellisen harvoin. Periaatteessa järjestö tarjoaa tukeaan tarjoamalla mahdollisuuden tapaamisiin ja jakamiseen vapaaehtoisten kesken. Kuitenkin vain osastossa 2 kaikki haastateltavat kertoivat osallistuvansa ainakin suhteellisen säännöllisesti tapaamisiin. Osastossa 3 toimintaa puolestaan tehdään ryhmämuotoisesti, jolloin tapaamiset kuuluvat toimintaan. Onko kenties niin, etteivät yksin toimivat koe tätä tukena, vaan



ehkä ydintoiminnan kannalta ylimääräisenä ja aikaa vievänä lisänä? Onko ongelmana se, että vapaaehtoisista ei muodostu varsinaista ryhmää, jolloin vieraiden ihmisten tapaaminen on merkityksetöntä? Vai tavoittelevatko he itsenäistä toimintaa ilman, että heidän tarvitseekaan olla osa mitään ryhmää?

H15:n tapauksessa vapaaehtoisten saunailta ei vastannut hänen odotuksiaan. Hän olisi toivonut ohjattua keskustelua ystävätoiminnasta, mutta saunailta oli ilmeisesti tarkoitettu vapaamuotoiseen virkistäytymiseen. Hänen toivomansa sisältö jäi uupumaan, ja kenties sinänsä mukava tilaisuus jäi siten ontoksi ja merkityksettömäksi. Lisäksi H12:n kommentit siitä, ettei vapaaehtoisten tapaamisissa tunne ketään herättävät kysymyksen, mikä merkitys satunnaisella virkistystoiminnalla on, jos toimijat eivät tunne toisiaan? Tämä kysymys lienee olennainen erityisesti suuremmissa osastoissa, joissa toimijoita on paljon. Pearce (1993) on havainnut, että yksittäisten vapaaehtoisten kohdalla esiintyy paljon vaihtelua sen suhteen, miten paljon he ovat kontaktissa toisten vapaaehtoisten kanssa. Eräille vapaaehtoistoiminta on keskeinen sosiaalisen kanssakäymisen näyttämö. Toiset vapaaehtoiset saattavat toimia tietyssä organisaatiossa pitkään, mutta tavata toisia toimijoita vain äärimmäisen harvoin, jos ollenkaan. Tämä taas ei tarkoita, että vapaaehtoinen olisi epäsosiaalinen, vaan yleensä hän on aktiivinen muilla elämänalueilla. (Pearce 1993, 39.)

Ystävätoiminnan puitteet ovat kuitenkin vain yksi näkökulma vapaaehtoisten roolin muotoutumiseen. Seuraavaksi tutustumme tarkemmin toiminnan puitteissa muodostuvien suhteiden merkitykseen, ensin yksittäisen ystävän luona käyvien (luku 5) ja sitten ryhmässä toimivien (luku 6) vapaaehtoisten näkökulmasta. Luvussa 7 palaamme vielä tarkemmin mielikuviin, joita haastateltavilla on organisaatiosta, ja laajempaan osallistumiseen siinä.

## 5 ROOLI ASIAKASYSTÄVÄSUHTEESSA

### 5.1 Yksittäisen ystävän luona käyminen

Haastateltavista kolmellatoista on kokemusta yksittäisen asiakasystävän luona käymisestä. Kolme heistä on siirtynyt joko ryhmässä tehtävien laitospöytäkäyntien tai kertaluontoisen auttamisen pariin. Seitsemän vapaaehtoista käy tällä hetkellä säännöllisesti yhden asiakasystävän luona, ja kolmella on kaksi vakituista asiakasystävää. Yksi haastateltava on osallistunut ainoastaan laitosvierailuihin, ja yksi puolestaan toimii vanhuksille tarkoitetun ryhmän vetäjänä. Lähes kaikki asiakasystävät ovat vanhuksia, osa heistä on lisäksi liikuntarajoitteisia. Haastatelluista yhden ystävä on ilmeisesti kehitysvammainen, nuorempi henkilö.

Lyhimmillään asiakasystäväsuhte oli haastatteluhetken mennessä jatkunut kolmisen kuukautta ja pisimmillään yli kymmenen vuotta. Useimmat haastateltavat ovat käyneet saman asiakasystävän luona yhdestä kolmeen vuotta. Suurimmalla osalla asiakasystävä on pysynyt samana toiminnan aloittamisesta lähtien, parilla haastateltavalla taas ystävät ovat vaihtuneet useamman kerran. Tällöin yleisin syy on ollut asiakasystävän kuolema.

#### 5.1.1 Tapaamisten aika ja paikka

Haastateltavat, joilla on yksittäinen asiakasystävä, kertovat käyvänsä tämän luona ainakin jossakin määrin säännöllisesti. Eri vapaaehtoisilla tapaamisten tiheys vaihtelee – ystävän luona käydään noin kerran viikossa, joka toinen viikko tai kerran kuukaudessa. Viikonpäivä ei välttämättä aina ole sama, ja tapaamisista sovitaan asiakasystävän kanssa. Joissakin tapauksissa ystävävanhus on suurimman osan ajasta kotonaan, jolloin käymään voi mennä sopimatta siitä etukäteen. Aikaa asiakasystävän kanssa vietetään yleensä tunnin kahteen.

Vapaaehtoiset kertovat tapaavansa asiakasystävää silloin, kun heille sopii. Ystävän tapaaminen saatetaan sijoittaa kävelylenkin tai omien asioiden hoitamisen yhteyteen. Välillä käynteihin saattaa tulla muutoksia tai taukoa ystävätoimijoiden muiden kiireiden takia. Tapaamiset eivät myöskään saa tuntua itselle taakalta.

”sen luona aina käyn, pari kertaa kuukauessa suurin piirtein, en mä sen usseemmin käy enkä ota sillälai hirveetä ressiä siitä” (H4)

Järjestön puolelta ei mainita tulleen ohjeistusta siitä, kuinka usein asiakasystävän luona olisi hyvä käydä. Myöskään asiakasystävien toiveita tapaamiskertojen määrän ja pituuden suhteen ei useimmissa haastatteluissa mainita ollenkaan. Muutaman kerran haastateltavat kertovat, että kun tapaamiskerroista on sovittu, asiakasystävä on ollut hyväksyvä osapuolena:

”[ystävä] saatto soittaa, että millon tuut ja jos sillon ja sillon tuut, niin mennään käymään asioilla tai sillä tavalla, mutta muuten tuli vaan toiveita siitä, että koska taas tuut, toki minä lähin siitä että mitään säännöllistä käyntiä ei oo ja hän hyväksyi sen että tuun sillon kun siltä tuntuu ja sopii” (H8)

”me on sillä lailla pystytty ystävän kans sopimaan se, ku se ei oo niin säännöllistä se käynti ja me puhelimella aina sovitaan millon minä käyn ja hän on ainaki tuntunu tyytyvän siihen” (H2)

Kertoessaan tapauksista, joissa asiakasystävä on selvästi esittänyt toiveen, että vapaaehtoinen kävisi useammin, haastateltavat reagoivat lähes poikkeuksetta torjuvasti. Kolme vapaaehtoista kuvaa tilannetta, jossa asiakasystävä on saanut hänen puhelinnumeron ja alkanut soittaa vapaaehtoiselle. Yhteistä on, että tilanteet nähdään hankalina, ja niihin on löytynyt ratkaisu joko neuvottelemalla suoraan ystävän kanssa tai jollakin muulla tavalla. Kukaan kolmesta haastateltavasta ei kerro, että olisi alkanut käydä asiakasystävän luona useammin tämän pyydettyä sitä. Tilanteiden monitahoisuuden takia käsittelemme niitä omissa alaluvuissaan 5.3.2 ja 5.3.3.

Asiakasystävää tavataan useimmiten hänen kotonaan tai hoivalaitoksessa, jossa hän asuu. Joskus ystävän kanssa käydään esimerkiksi kaupassa, kahvilassa, museossa tai taidenäyttelyssä. Myös ulkoileminen kuuluu monen vapaaehtoisen ja asiakasystävän yhteisiin tapaamisiin. Kukaan vapaaehtoisista ei kuitenkaan kerro kutsuneensa asiakasystävää omaan kotiinsa. Ainoastaan

yksi sanoo ajatelleensa asiaa, mutta haastatteluhetkeen mennessä hän ei ole toteuttanut kutsua:

”monta kertaa oon ajatellu et ois ihan kiva et mä voisin tuoda hänet vastavuorosesti meille kahville, mutta sit me ollaan päädytty johonki kahvilaan, mull pikkusen on semmonen kynnyks en tiedä mikä se onkaan, se ei oo vielä kehittyny niin pitkälle, mä oon puheasteella kyllä että joku kerta ihan mielellään pyytäsin hänet kotiin, mut mulle tulee semmonen et mun pitäis kuurata, ko hänellä on kaikki tiptop ja mulon tämmönen, tää on taas mun koti” (H14)

### 5.1.2 Tapaamisten sisältö ja keskustelut

Edellisessä alaluvussa kuvasimme, miten vähän asiakasystävien toiveita mainitaan tapaamisten ajankohdan suhteen. Kun haastateltavilta kysytään asiakasystävien toiveita, he mainitsevat useimmiten yhteiseen tekemiseen liittyviä asioita. Tapaamisten sisältö näyttäisikin määräytyvän pitkälti asiakasystävän toiveiden ja tarpeiden mukaan. Vierailuihin kuuluu usein jutte-  
lua, kahvittelua ja joskus kaupassa käyntiä. Moni asiakasystävistä myös toivo-  
voo ulkoilua, jolloin vapaaehtoiset saattavat auttaa työntämällä pyörätuolia.

Kolme vapaaehtoista kuvaa toiminnan tapahtuvan asiakasystävän ehdoilla. Käyttäessään tuota sanamuotoa he viittaavat nimenomaan tapaamisten sisältöön ja vuorovaikutukseen:

”ystävän ehdoilla toimitaan, häntä kuunnellaan” (H2)

”mä oon sanonu [ystävälle] et hän saa suunnitella mitä tehdään, että hänen ehdoil-  
laanhan minä siellä olen” (H3)

”se menee aika paljo sen autettavan ehdoilla, mitä hän haluaa -- ei me [vapaaehtoi-  
set] mennä spontaanisti toisen kotiin esimerkiksi siivoamaan -- vaan se on mun  
kohdalla ainaki ollu semmosta että me kynkässä mennään kauppaan, mä kannan  
kauppakassit” (H14)

Haastateltavat kertovat, että asiakasystävät juttelevat heille omista asiois-  
taan, tekemisistään ja elämästään avoimesti. Iäkkäämmät asiakasystävät ker-  
tovat mielellään vanhoista ajoista ja muistelevat omaa lapsuuttaan tai nuo-  
ruuttaan.

”me puhutaan kaikesta maan ja taivaan välillä, ihan kaikesta et hän kertoo tyttäris-  
tään ja omasta lapsuudestaan, omasta elämästään ja työstään -- on monta yhteistä  
puheenaihetta, ihan elämästä, sanotaan niin” (H14)

Eräskin asiakasystävä käyttää yhteisen ajan mieluiten juuri juttelemiseen:

”yleensä me ollaan keittiössä ja jutellaan, [ystävä] kertoo kaikki kuumimmat juorut ja mitä on kuulunu, mitä se on tehny, ketä on käyny ja kaikki tämmöset, sitten keitetään kahvit, juodaan kahvit ja sitten taas jutellaan -- oon mä kysyny että tarvitko apua, niin mä voin kyllä tehdä, mutta kyllä se haluaa et me vaan jutellaan” (H6)

Haastateltavat kertovat hyvin vähän omista toiveistaan tai tarpeesta vaikuttaa tapaamisten kulkuun. Tämä näkyy myös kuvauksissa, jotka koskevat keskustelua asiakasystävän kanssa. Lähes aina kuvataan, miten ystävä kertoo kuulumisiaan tai muistelee menneitä, ja vapaaehtoinen kuuntelee. Osa haastateltavista sanoo erikseen, ettei koe tarvetta tai halua kertoa omia asioitaan. Tapaaminen mielletään tilaisuutena antaa asiakasystävän puhua omista asioistaan, kun siihen ei ehkä muuten ole mahdollisuutta.

”mää tiän ettei sillä käy hirveen paljon vieraita nii mulle se on tosi tärkeää että ihmisen luona käy että se saa jutella” (H6)

”se haluaa puhua aina pojistaan ja perheestään ja emmä omia asioita viitti sitte nii kovin paljon siinä, tietysti jotaki voi sanoa mutta emmä niistä viitti siinä ruveta, et se on häntä varten” (H4)

Myös silloin, kun kerrotaan omasta osallistumisesta keskusteluun, lähtökohdista tuntuu olevan asiakasystävän puhe:

”kyl se etupäässä on että mikä heillä on se päällimmäinen, mutta tarviihan siihen aina vähäsen jotaki heittää joukkoon omalta puolelta, nii enemmän löytyy sitä keskustelun aihetta” (H1)

”yleensä Aino [ystävä] -- puhuu jonku puoltuntii ja sit se vaan et 'no, mitäs sinulle', sit se 'no niin, siitä muistuihin mieleen' ja sitten se jatkaa omiaan, se on ihana -- ei mun omat asiat, ei mun tarvi niitä silleen, ku musta on kiva kuunnella mitä Ainolla on sanottavaa, kyllä se sitten haluaa kuunnella mitä mulleki kuuluu” (H6)

Yksi haastateltavista kertoo olevansa pettynyt, kun tämänhetkisten asiakasystävien kanssa ei ole syntynyt mielenkiintoisia keskusteluja. Hän arvelee syyksi sitä, että laitoksessa asuvien vanhusten yhteydet ulkomaailmaan ovat vähäiset, eivätkä he juurikaan seuraa tiedotusvälineitä. Hän on haastateltavista ainoa, joka useamman kerran mainitsee toiveistaan monipuolisempaan keskusteluun:

”kun ihminen on yli yheksänkymppinen ei se vuorovaikutus kovin aktiivista enää oo, siinä pitäs tämän ulkoiluttajan, joksi minä itseni koen, saada myöski vähän enempi kun sitä raitista ilmaa” (H15)

### 5.1.3 Asiakasystävältä saatu kiitos

Suurin osa haastateltavista kertoo, että asiakasystävä on kiitellyt heitä käyneistä. Usein vapaaehtoinen kokee saavansa kiitosta toistuvasti, joko sanallisesti tai esimerkiksi lämpimänä kädenpuristuksena lähtiessä. Ystävältä saatu kiitos mainitaan asiaksi, joka auttaa jaksamaan toiminnassa:

*”se kiitos aina ku minä lähen sieltä niin se monta kertaa sannoo se ihminen minulle aina, että on ihana että on tuommonen ihminen joka käy luona, ja se on ainaki se joka antaa sitä voimaa ja tuntee että taas minä olin tarpeellinen” (H2)*

Kiitos on vapaaehtoisille ilmaisu siitä, että he ovat toiminnallaan auttaneet ja ilahduttaneet asiakasystävää. Tietoisuus siitä, että toiminnalla on merkitystä, näyttäytyy tärkeänä monelle vapaaehtoiselle. Haastateltavat kertovat, miten ilahduttamalla asiakasystävää he saavat itselleenkin paljon. Toiminta ei siis ole suinkaan yksipuolista, vaan moni kokee sen vastavuoroisena:

*”siellä olla toisella puolella ihminen joka tarvitsee toista ihmistä ja minulla on nyt mahdollisuus, ainaki tällä hetkellä, lähteä siitä omasta ympyröistä ja mennä kohtaamaan häntä, auttaa häntä, ja samalla tulla iteki autetuksi siinä” (H1)*

Auttamisen palkitsevuudesta haastateltavat puhuvat runsaasti. Vapaaehtoiset kokevat itsensä tärkeiksi ja tarpeellisiksi toiminnan kautta. Toisen tukena olemisen synnyttää ”hyvää fiilistä” (H14). Muutama haastateltava vertaa auttamisesta saatua mielihyvää materiaaliseen palkkioon:

*”ei tästä vapaaehtoistoiminnasta, eihän me mitään korvaustakaan siitä saada muuta ku hyvä mieli, sehän siinä on tarkoituksena että jää kummallekki, ja kyllä tämä tämänpäivänenki ukko nii kyllä se vaikka ikää on ja ruumiillisesti heikko niin kovasti puristi kättä ku hyvästeltiin taas” (H15)*

### 5.1.4 Pohdinta ajankäytöstä, itsestä kertomisesta ja kiitoksesta

Haastateltavien kuvausten perusteella näyttää siltä, että yhteisten tapaamisten ajankohta ja tiheys on pitkälti vapaaehtoisen päätettävissä. Vapaaehtoistoimintaahan luonnehtii nimenomaan se, että vapaasta tahdosta annetaan aikaa ja panosta jonkun toisen hyväksi (Wilson 2000; Omoto & Snyder 2010). Pearce (1993, 103) jopa kuvaa vapaa-ajasta luopumista henkilökohtaiseksi ”uhraukseksi”. Vaikuttaa siltä, että ystävätoimija vapaasti aikaansa lahjoitta-

vana osapuolena saa myös oikeuden hallita omaa ajankäyttöään. Yeungin (2005, 114) tutkimuksessa yhdeksi vapaaehtoisuuden motivaatioelementiksi nousi vapaaehtoistoiminnan joustavuus ja mahdollisuus asettaa toiminnalle rajoja. Tulkitsemme ajankäytön hallinnan yhdeksi keinoksi rajata toimintaa itselle sopivaksi. Silloinkin kun vapaaehtoiset kertovat tekevänsä toimintaa asiakasystävän ehdoilla, he viittaavat tapaamisten sisältöön eivätkä esimerkiksi tapaamiskertojen tiheyteen. Asiakasystävän toiveista vierailujen lisäämiseksi kerrotaan aineistossa vähän – kun niistä mainitaan, niihin liittyy aina jonkinlaista hankaluutta (ks. alaluvut 5.3.2 ja 5.3.3). Ajankäyttö näyttäisi siis olevan sellainen osa-alue vapaaehtoisten roolissa, jonka he haluavatkin pitää hallinnassaan.

Vastaavasti tapaamisten sisältö ja keskustelut ovat asioita, jotka tapahtuvat pääasiassa asiakasystävän ehdoilla, hänen toiveidensa mukaan. Mitä yhteisellä ajalla tehdään on siis osa-alue, johon asiakasystävä vaikuttaa vahvasti. Tapaamisissa huomio keskittyy asiakasystävään ja hänen asioihinsa. Tästä hän ystävätoiminnassa on pohjimmiltaan kyse, toiselle läsnä olemisesta, tukemisesta ja kuuntelemisesta.

On mahdollista, että vapaaehtoiset eivät koe omista asioistaan kertomista kovin luontevaksi ollessaan auttajan ja tukijan roolissa. Toisaalta vähäinen itsestä kertominen voi myös olla vapaaehtoisen keino hallita yksityisyyttään ja ohjata suhteen kehitystä. Baxterin ja Montgomeryn (1996) näkemyksen mukaan sosiaalisille suhteille luonteenomaista on dialektiikka eli jännitteisyys. Yksi vallitsevista jännitteistä muodostuu avoimuuden ja sulkeutuvuuden voimien välille, kun suhteen osapuolet säätelevät yksityisyytensä rajoja. Yhtäältä yksilön on suojeltava itseään mahdolliselta haavoittuvuudelta, johon yksityisen tiedon jakaminen voi johtaa, toisaalta muiden päästämällä henkilökohtaisten rajojen sisäpuolelle voi olla positiivisia seurauksia yksilön ja suhteen kannalta. (Baxter & Montgomery 1996, 132, 140.)

Tuloksistamme käy ilmi, että vaikka vapaaehtoiset eivät kerro omista asioistaan asiakasystävälle keskimäärin kovin paljon, monet kuitenkin kuvailivat

asiakasystävän kertovan itsestään paikoin hyvinkin vuolaasti ja henkilökohtaisesti. Baxterin ja Montgomeryn (1996, 132–133) mukaan avoimuuden ja sulkeutuvuuden jatkumon voikin ymmärtää sisältävän kaksi ulottuvuutta: halukkuuden kertoa toiselle itsestään ja halukkuuden ottaa vastaan toisen itsestä kertomista. Näin ollen monet ystävätoimijat näyttäisivät olevan maltillisia itsestä kertoessaan, mutta avoimia ottamaan vastaan asiakasystävän jakamia asioita.

Petronio (2002, 128–129) on tutkimuksissaan havainnut, että vanhusten täytyy usein päästää irti yksityisyytensä rajoista saadakseen tarvitsemaansa hoivaa ja apua, erityisesti hoitolaitoksissa. Samanlainen tilanne syntyy hänen mukaansa hoitoalan asiakassuhteissa sairaanhoitajien, lääkäreiden ja terapeuttien kanssa. Onkin mielenkiintoista, mitä itsestä kertomisen jonkinasteinen epätasaisuus kertoo ystävätoimijan roolista. Kyseessä ei tällöin ole mikä tahansa tasavertainen suhde, vaan ainakin jossakin määrin rinnastettavissa professionaaliseen suhteeseen.

Asiakasystävältä saatu palaute auttaa vapaaehtoista arvioimaan oman toimintansa onnistumista, ja on selvästi tärkeä apuväline toiminnan suuntaamisessa. Asiakasystävän kiitokset paitsi antavat voimaa jatkaa, myös vahvistavat vapaaehtoisen roolia ja tunnetta, että hän toimii oikein. Voidaan siis ajatella, että kiitosten kautta asiakasystävä ilmaisee rooli odotusten täyttyneen omasta puolestaan. Auttamisen ja itsensä tarpeelliseksi tuntemisen kokemukset koskettavat vapaaehtoisena ja ystävätoimijana olemisen ydintä. Altruismin on todettu olevan keskeinen arvo suomalaisten keskuudessa (Puohiniemi 2002). Niin kansainvälisissä kuin kotimaisissakin tutkimuksissa halu auttaa toisia on todettu yhdeksi keskeisimmistä motivaatiotekijöistä vapaaehtoisuudessa (ks. esim. Pearce 1993; Yeung 2005). Vapaaehtoisilla on tarve tuntea että heidän panostansa tarvitaan ja että heidän toiminnallaan on merkitystä, muuten he saattavat siirtää huomionsa toisaalle ja lähteä etsimään palkitsevampia aktiviteetteja (Merrell 2000; Pearce 1993).



## 5.2 Vapaaehtoisen yksilölliset lähtökohdat

### 5.2.1 Henkilökohtaiset ominaisuudet

Vapaaehtoiset kuvaavat jonkin verran henkilökohtaisten ominaisuuksiensa vaikutusta ystävätoiminnassa. Eräs haastateltava kuvaa tilannetta, jossa he laitoksessa asuvan ystävän kanssa eivät olleetkaan päässeet normaalisti ulkoilemaan:

*”olin sopinu että hän olis ulos lähdössä, nii hän oliki pötköllään sängyssä, aika huonossa kunnossa -- sit mä yritin olla hänen kanssaan, mutta hän välillä nukahteli, ja musta siitä jäi turhanpäiväsen käynnin kuva kun ei mentykään ulos, koska emmää oo semmonen henkilö että haluaisin istua jonkun henkilön sairasvuoteen vierellä ja keskustella, en minä pysty saamaan juttua aikaseksi sillä tavalla” (H15)*

H10 kertoo huomanneensa, että hän on sellainen ihminen, joka ottaa helposti muiden huolia kantaakseen. Ystävätoiminnan puitteissa on hänen mielestään helpompi suhtautua etäisemmin, mutta empaattisuus näkyy kuitenkin hänen suhtautumisessaan asiakasystäviin:

*”jos näistä ihanista Sylveistä ja Kertuista joku on ollu huonommass kunnossa ja sitte hän tulee kerhoon -- nii kyl se vaikuttaa sillai et tulee semmonen olo et mun pitäis pitää niitä niinku höyhentä ettei hän nyt vaan särkyis että kyl ihan selvästi tulee semmonen surullinen olo ku näkee että ihminen on sairas” (H10)*

H7 puolestaan kertoo osaston vetäjän olevan erittäin aktiivinen ihminen, ja päätyy sitä kautta pohtimaan empaattisuuden ominaisuutta, joka hänen mielestään näkyy ystävätoimijoissa yleisemminkin.

*”kyllä kuvastuu henkilöistä semmonen empaattisuus, että ehkä näihin henkilöihin [ystävätoimijoihin] tulee mukaan juuri sellasia joissa on joku syvällinen empaattisuus” (H7)*

Molemmat haastateltavat kuitenkin myöhemmin muistuttavat, että empaattisuudellakin pitäisi olla rajansa, eikä ole tarkoituksenmukaista, että vapaaehtoinen ottaa kantaakseen liikaa painolastia.

### 5.2.2 Aikaisemmat kokemukset läheisen hoitamisesta

Useat haastateltavat kertovat, että he ovat aikaisemmin hoitaneet vanhaa tai sairasta läheistään. Muutamalla haastateltavalla läheisen hoitaminen jatkuu parhaillaan ystävätoiminnan rinnalla. Monet vetävätkin yhteyksiä tällaisen taustan ja ystävätoimintaan osallistumisen välille.

*”monesti juuri tällanen et siellä on omassa elämässä saatettu joku omainen, pitkänki aikaa, nii seki on kasvattanu sitä että on halu lähtee jatkamaan sellasta, että vaikka seki ois ollu raskas tie mutta kuitenkin se on ollu oppi myös siihen ja semmonen siirtymävaihe, että ihan niinku siinä ihminen vaatis sitte jatketta, et siihe ei tule tollasta notkahdusta, et täytyyhän siinä käsitellä se oma surutyö, mutta sen on huomannu ainaki näin psykologisesti seuraten että semmmosta näyttää poikivan se” (H7)*

Haastateltavien puheenvuoroista käy ilmi, että usein läheisen hoitaminen on tuonut perspektiiviä elämän koko kaareen. H7 kuvaa, kuinka kokemustensa myötä hän on tottunut olemaan vanhusten kanssa ja oppinut näkemään luonnollisena vanhenemiseen liittyvät, joskus raskaatkin asiat. H15 kertoo, että hän sai motivaatiota vapaaehtoistyöhön vanhusten parissa seurattuaan läheisen sairautta:

*”ajatteli että jos itse joutuu samaan tilanteeseen, niin toivois että joku ystävä tai muu on tukemassa siinä vaiheessa, nii ajattelin että sitä voi omaa työpanostaan antaa vastaavalla tavalla ennen sitä” (H15)*

Aikaisemmat kokemukset voivat joskus voimakkaastikin vaikuttaa asiakasystäväsuhteeseen. Haastateltavista H11 kertoo, miten suhteesta asiakasystävän kanssa tuli liiankin henkilökohtainen, kun tämä muistutti niin paljon hänen edesmennyttä läheistään. Kuvaamme tilanteeseen johtaneita syitä ja sen seurauksia tarkemmin alaluvussa 5.3.2.

### 5.2.3 Ystävätoiminnan vertautuminen työhön

Joissakin tapauksissa vapaaehtoisen ammattitausta heijastuu hänen asiakasystäväsuhteeseensa ja olemiseensa toiminnassa. H8 kertoo rinnastaneensa yksittäisen asiakasystävän luona käynnit entiseen työhönsä. Hän koki turhautumista joutuessaan sopeutumaan erilaiseen rooliin:

”ehkä minun tämä työhistoriikkitausta on pohjana siihen että jos menee tapamaan yksittäin henkilöä, niin se on asiakaskäynti paremminkin, elikkä tulee heti semmonen tunne että pitäs jotenkin auttaa käytännössä ja konkreettisesti tätä henkilöä jonka luokse minä menen, elikkä että mulla ois valtuudet kirjoittaa jonkunlainen maksuosotus taikka osottaa kotipalvelua käymään koska työssäni minä tätä juuri tein mutta nyt kun siihen ei oo resursseja niin se tuntuu pahalta että minun pitäs vaan itestäni antaa jotaki” (H8)

H15 kuvaa ammattitaustansa näkymistä ystävötoiminnassa eri näkökulmasta. Hän on tehnyt työuransa talouden alalla ja selittää näkemyksensä siitä, miksi asiakasystävien kuolemat eivät ole juurikaan vaikuttaneet häneen:

”en oo kovin tunteellinen ihminen taikka en ota sitä sillä tavalla raskaasti -- oikeestaan siitä ammattitaustast mikä mulla on niin ehkä siitä on tullu semmonen kylmä tai sanotaan asiallinen asenne -- et ehkä siihen liittyen näitten ystäväsuhteitten, näitten kavereitten poislähtö ei oo kauheeta surua tuonu mulle eikä ne sillä tavalla niin läheisiä ole, että omat sukulaiset kokee toisella tavalla, et se on omalla tavalla työtä mitä mä teen” (H15)

Vapaaehtoistoiminnan rinnastaminen työhön tuntuu tässä tapauksessa helpottavan häntä asennoitumaan asiakasystävien kuolemaan samalla tavalla etäisesti kuin työurallaan on tehnyt.

Opettajana toiminut H9 vertaa vapaaehtoistyötä ja kokemuksiaan työelämässä rajaamisen näkökulmasta. Hän kertoo, kuinka työurallaan on joutunut opettelemaan ottamaan työn työnä, ettei kantaisi liikaa oppilaiden murheita. Ystävötoiminnassa hän on kuitenkin kyennyt paremmin pitämään tarvittavan etäisyyden.

Muutama haastateltava kertoo kuulleensa ulkopuolisilta henkilöiltä kummastelevia kommentteja siitä, että he tekevät ystävötoimintaa ilman korvausta. Toiminta saattaakin joskus vertautua työhön. Esimerkiksi H10 näkee vaivaa vanhusten tapaamisten eteen: hän valmistelee materiaalit, pakkaa ne ”työlaukkuunsa” (H10) ja kulkee kauempaa kerhopaikalle. Työt vilahtavat myös kuvauksessa joskus eteen tulevasta lähtemisen vaikeudesta:

”vaikka mä joskus tunnen että hitsi mä en viitti lähtee että, taasko se ja samat naamat, niinku yleensä töissä, mut sit ku mä oon siellä, niin mä huomaan sen et se on tosi tärkeä, ja mä oon tärkeä, kai se tärkeintä mulle onkin että mä koen että mua tarvitaan” (H10)

### 5.2.4 Ystävöiminnan vertautuminen vapaaehtoistyöhön

Samalla tavoin kuin osa haastateltavista tekee vertailua ystävöiminnan ja työn välillä, yksi haastateltavista pohtii tarkemmin ystävöiminnan ja vapaaehtoistyön välistä suhdetta. H6 korostaa puheessaan, ettei hän koe olevansa vapaaehtoisen roolissa käydessään asiakasystävänsä luona.

”emmää sillai koe et mä oisin silleen niinku joku perus järjestön kautta -- miten sen nyt selittäis, et ihan ku Aino ois niinku ystävä, ihan silleen normaali ystävä” (H6)

Haastateltava kertoo, että kaikki lähti kyllä liikkeelle vapaaehtoistyön tekemisestä, mutta ei ole enää sitä. Hän korostaa käyvänsä asiakasystävän luona omasta tahdostaan, eikä siihen liity uhrautumista.

”Haastattelija: -- että susta itestä tuntuu enempi semmoselta ystävyysuhteelta  
H6: Nii, enemmän ystävyysuhteelta ku siltä että mä oisin vapaaehtonen, must on kivempi ehkä ajatellakki niin että me ollaan ystäviä eikä silleen että mä jotenki uhraan aikaani ku käyn Ainon luona, ku se ei oo mulle mikään taakka, että mä tykkään käyä” (H6)

Haastateltavan puheenvuoroista voidaan tulkita, että hänen käsityksensä vapaaehtoistoiminnasta on jotakin muuta kuin mitä hän tekee käydessään ystävän luona. H6 on haastateltavista ainoa, joka ei ole saanut varsinaista koulutusta toimintaan.

### 5.2.5 Pohdinta yksilöllisistä lähtökohdista ja ammattitaustasta

Kuten haastatteluaineistosta poimituista esimerkeistä käy ilmi, jokaisen vapaaehtoisen yksilölliset ominaisuudet, kokemukset ja käsitykset vaikuttavat siihen, millaisia asioita hän ystävöiminnassa painottaa, ja millaiseksi suhde asiakasystävän kanssa muodostuu. Yksilön persoonallisuus ja kokemustausta on kehys, jonka kautta hän kokemaansa jäsentää. Myös roolin muotoutumisessa yksilöllisillä tekijöillä on oma osuutensa (esim. Katz & Kahn 1966, Ojala & Uutela 1993). Onkin tärkeää, että jokainen vapaaehtoinen voi tehdä ystävöimintää omalla tavallaan. Esimerkiksi alaluvussa 5.2.1 puheenvuoron saanut H15 kuvaa itselleen sopivaa roolia ulkoiluttajaksi, eikä niinkään

vuoteen äärellä juttelijaksi. Myös Annika Riska (2005, 82) korostaa Punaisen Ristin vapaaehtoisten motiiveja ja arvoja käsitelleessä pro gradu -tutkielmassaan, että erilaisten toiminnan muotojen tarjoaminen on tärkeää, jotta kukin yksilöllisine ominaisuuksineen voi löytää niistä omansa.

Ystävöimijöiden tapauksessa erityisesti kokemukset omaisen hoitamisesta ja ammattiroolista näyttävät heijastuvan toimintaan ja rooliin suhteessa asiakasystävään. Myös Hoad on tutkimuksessaan (ks. alaluku 2.2.4) havainnut, että vapaaehtoisella saattaa olla ammatti- tai kokemustautansa sävyttämä näkökulma suhteessa asiakkaaseen. Vapaaehtoinen voi kokea, että hänellä olisi valmiuksia tehdä enemmänkin asiakkaan hyväksi, mutta se ei kuulu vapaaehtoisen rooliin. Hänen voi näin ollen olla vaikea katsoa tilannetta puhtaasti vapaaehtoisen näkökulmasta. (Hoad 2002, 243.) Samanlaisiin tuloksiin on päätyneet myös Merrell (2000, 97), joka on todennut, että hoitoalan ammattitaustan omaava vapaaehtoinen joutuu omaksumaan uuden roolin suhteessa asiakkaaseen.

Juuri tätä ammattitaustan aiheuttamaa sopeutumisen haastetta kuvaa osuvasti H8 alaluvussa 5.2.3. Huomiota herättää erityisesti haastateltavan kommentti, että hänestä tuntuu pahalta antaa vain itsestään jotakin. Vaikka ystäväpalvelun on tarkoituskin olla lähinnä keskusteluapua, siihen sopeutuminen on hänelle oman ammattitaustan vuoksi hankalaa. Tilanne on mahdollisesti osaltaan vaikuttanut kyseisen vapaaehtoisen siirtymiseen yksittäisen ystävän luona käymisestä ryhmissä toteutettaviin laitospöytävierailuihin. Tällöin hän on voinut valita itselleen sopivamman roolin ystävöiminnan sisällä.

## **5.3 Toiminnalle annetut ohjeet asiakasystäväsuhteessa**

### **5.3.1 Suhtautuminen ystävöiminnalle annettuihin ohjeisiin**

Alaluvussa 4.2 kuvasimme ohjeita, joista vapaaehtoisille yleensä kerrotaan heidän osallistuessaan ystävöimintaan valmistavaan koulutukseen. Tässä

tarkastelemme, miten vapaaehtoiset suhtautuvat näihin ohjeisiin käytännön toiminnassaan asiakasystävän kanssa. Tilanteen mukaan ohjeista voidaan pitää kiinni tai joustaa.

Osa haastateltavista kertoo heitä ohjeistetun niin, etteivät he tekisi asiakasystävän luona kotitöitä. Ystävätoiminnan painopiste on keskustelemisessä:

*"ei me kovin paljon osallistuta johonki siivoushommaan taikka tämmösiin tehtäviin että tämä nyt on lähinnä semmosta keskusteluapua" (H1)*

*"se on tarkotettu sillai että siellä ei mitään töitä ruveta tekemään, se on tarkotettu että seurusteltais ja voi lähtee kyllä ulos ja kävellä, jotka jaksaa" (H4)*

Ystävätoimintaa aloittaessa asiakasystävälle on myös kerrottu, ettei kotitöitä ole tarkoitus tehdä. Vain muutama haastateltava mainitsee tilanteesta, jossa ystävä on pyytänyt apua kotitöissä. H15 kertoo tapauksesta, jossa hän meni ensimmäistä kertaa uuden asiakasystävän luo:

*"ku minä sitte lähin pois niin tää mies tokasi että kyllähän se tuo auto piti meiän pestä, se jäi kuitenkin pesemättä, mää olin tarkotuksena saada oikein työmiespaikan, tekeen hommia" (H15)*

H15 kuitenkin kertoo "lukeneensa ja tietävänsä", että asiakasystäväsuhteeseen voi kuulua myös erilaisissa käytännön töissä auttamista.

*"vois olla ihan mielenkiintosta että vois tämmösiin arkiaskareisiinki osallistua, ei mulla ois mitään sitä vastaan mut mul ei oo vaan semmosta kaveria löytyny" (H15)*

Osa ystävätoimijoista kertoo auttelevansa asiakasystävää pienemmissä asioissa. H6 mainitsee auttaneensa asiakasystäväänsä pienissä askareissa, kuten tyyntyjen puistelemisessa, tavaroiden etsimisessä ja vaatekaapin järjestämisessä. Hän kertoo, että ystävä pyytää tarvittaessa apua ja tietää, että hän on valmis auttamaan. H6 saattaa myös itse kysyä asiakasystävältä, voiko olla tälle jotenkin avuksi.

H2 mainitsee ehdottaneensa yhteistä kaupassa käyntiä asiakasystävälle:

*"minä esitin sitä että voin lähtee kaupalle avuks ku hän on liikuntarajoitteinen, ja hän on hyvin kiitollinen ja onnellinen siitä että aina on yhdessä käyty kaupassa" (H2)*

Monet haastateltavista puhuvat kaupassa käymisestä ystävätoimijan tehtäviin sopivana. Ostokset tehdään asiakasystävän kanssa yhdessä, ja siihen sisältyy myös pientä ulkoilua. Vaikka kaupassa käytäisiinkin, ei sillä ole tarkoitus korvata hoivalaitoksen henkilökunnan työtä:

*”tietysti jos se lähtee mukaan ja haluaa lähteä vaikka kauppaan -- nii vois sillai et kaupassa sen kans joskus aina käy, mutta se on joskus, ettei sitä oteta tavaks, et se hoitaa sitte, muille annetaan niin kaikki työt siellä” (H4)*

Kiinnostavaa on, että useat haastateltavat puhuvat varoittavaan sävyyn siitä, että asiakasystävät voisivat vaatia kotitöiden tekemistä. Useat mainitsevat tästä koulutuksesta tai järjestöltä saaduista ohjeista puhumisen yhteydessä. Kuitenkin vain harvat haastateltavat mainitsevat omakohtaisia kokemuksia siitä, että asiakasystävä olisi pyytänyt tekemään jotakin. H2 kuvailee, kuinka vapaaehtoisia muistutetaan vastaavien tilanteiden varalta:

*”kyllähän sillälaila ohjeistetaan että -- ei tehä ainakaan suuremmin mitään töitä taikka semmosia siellä -- tätä terotetaan näissäki meidän yhteisissä palaverissa aina, kun monta kertaahan ehkä vois tulla semmosiaki pyyntöjä että pitäs tehä, että ois hyvä jos tekis sitä ja sitä” (H2)*

Kun haastatteluissa puhutaan ystävätoiminnan periaatteista ja ohjeista, nousee useimmin esille vaitiolovelvollisuus, josta käytetään myös sanoja salassapito ja salassapitovelvollisuus. Periaatteen mukaisesti ulkopuolisille ei kerrota asiakasystävien nimiä eikä heidän asioitaan. Monet haastateltavista korostavat luottamuksellisuuden merkitystä asiakasystäväsuhteen ja toiminnan perustana. Vaikka vaitiolovelvollisuudesta puhutaan usein järjestön antamien ohjeiden yhteydessä, se on monille ystävätoimijoille muutenkin itsestään selvä asia.

*”se vaitiolovelvollisuus, sehän nyt on ihan ehdoton asia että siitä ei oo vara tinkiä yhtään, se luottamus pittää molemminpuolinen olla” (H1)*

*”salassapito on luonnollinen asia, et ei kerrota naapurille mitä oli tekemässä ja ne oli mun mielestä semmosia luonnollisia asioita” (H15)*

Vapaaehtoiset ymmärtävät, että järjestönkin puolelta vaitiolovelvollisuutta pidetään tärkeänä:

*”kyllä määki varmaan saisin äkkiä potkut hommista jos mää sillai kärehtäisin että rupeisin kielikelloksi” (H10)*

Vapaaehtoiset suhtautuvat vaitiolovelvollisuuteen vakavasti. Se tuntuu olevan ehdoton periaate, josta ei jousteta. Tarvittaessa toimintaan tai asiakasystäväsuhteisiin liittyvistä kysymyksistä keskustellaan ehdottoman luottamuksellisesti, yleensä toiminnan vastuuhenkilöiden kanssa. Vaitiolovelvollisuuden tärkeys näkyy myös siinä, miten haastattelutilanteissakin vapaaehtoiset huolehtivat luottamuksellisuuden säilyttämisestä.

”mä kysyin sitte [ystävätoiminnan vetäjältä] että mitäs sulle saa sitte kertoa ku ne sano että sää tuut haastattelemaan -- että ne sano sullekin sitten että sä et saa kysyä mitä tahansa -- tai siis sillä tavalla että mitä kenenkään henkilökohtasia juttuja mä en sais kertoa, ja sit me sovittiin että sä saat, että mä saan kertoa kaikki mitä sää kysyt” (H12)

”[kerrottuaan asiakasystävään liittyvästä yksityiskohdasta haastattelijalle] no tämä nyt oli varmaan -- siltä kohti se täytyy sitte ilman muuta olla vaan meidän välinen asia” (H1)

### 5.3.2 Annetuista ohjeista joustaminen

Seuraavaksi tarkastelemme vapaaehtoisten kuvauksia konkreettisista tilanteista, joissa he ovat päättäneet joustaa ohjeista.

#### ”Siitä tuli melkein [läheis]suhde”

H11 kertoo asiakasystäväsuhteesta, jossa vanhus sattumalta muistutti hänelle läheistä ihmistä hyvin paljon. Vapaaehtoinen myöntyi asiakasystävän pyyntöön ja antoi henkilökohtaisen puhelinnumeron, vaikka tunsikin periaatteen siitä, että yhteydenpito hoidetaan yleensä järjestön kautta.

”tuntu että siihen tuli semmonen virallinen puoli jos ei olis ollu sitä suoraa puhelinnumeroa, että siinä ois tullu tää auttava-autettava -suhde hyvin konkreettiseksi, että minä edustan semmosta virallista tasoa ja hän on niinku tämmönen” (H11)

Haastateltava kertoo myös hyväksyneensä, että joskus tapaamiset venyivätkin huomattavasti pidemmiksi kuin hän oli alun perin ajatellut. Hän perustelee tätä sillä, ettei hennonut jättää keskustelua kesken.

”se oli molemminpuolista, mutta siinä oli jo aika äkkiä tavallaan semmoseen velvollisuudentunteeseen ystävytyteen -- tavallaan oli mielenkiintosta ja antosaa mutta se rajaaminen oli aika vaikeeta” (H11)



Hän kertoo, ettei yrittänyt neuvotella käyntien pituudesta asiakasystävän kanssa, sillä tällaisten asioiden esiin ottaminen hänen kanssaan tuntui vaikealta. H11 kuvaa, kuinka suhteen läheisyys osaltaan vaikutti hänen käytökseensä:

”siitä tuli melekein [läheis]suhde jo sitte, koska minun oli hirveen helppo mennä siihen [läheis]suhteeseen, koska hän muistutti niin paljon mun [läheistä], mä huomasin että mulla semmonen hoivaamisvietti alko herätä hyvinkin vahvasti” (H11)

Asiakasystäväsuhde kuitenkin päättyi yllättäen muutamassa kuukaudessa ystävän menehdyttyä. H11 kertoo, miten henkisesti raskasta oli menettää läheiseksi tullut ystävä. Hän pohtii, miten asiakasystävän ja hänelle läheisen ihmisen samankaltaisuus johti siihen, että asiakasystäväsuhdesta tuli melko henkilökohtainen. Hän ei kuitenkaan katsonut tarpeelliseksi keskustella asiasta järjestön edustajien kanssa, vaan koki, että rajojen vetäminen olisi ollut hänen oma asiansa.

”H11: -- olisin kai mä voinu [kääntyä jonkun puoleen] mutta siihen ei ollu tarvetta, että tää kuolema hoiti nää asiat ja kyllä mä olisin tietysti voinu sitä rajaa vetää  
Haastattelija: Mut se ei tuntunu niin semmoselta-  
H11: Ei tuntunu hyvältä minulle itelleenkään” (H11)

Ystävän menetys vaikutti tunnetasolla niin paljon, että H11 muutti toimintaansa ystäväpalvelussa.

”mä oon liian tunnollinen niinku [sosiaali- ja terveysalan ammattilainen] että mä otin liian henkilökohtaisesti tän ihmisen ja se muistutti se tapaus niin paljo mun [läheistä], ja muutenki tää ihminen oli, sekä hyvässä että huonossa se ihastutti valtavasti minua ja mä huomasin hupsahtavani semmosen jännän rakkauden koukuun, että se kulutti valtavasti sitten, ja sit just tää että tää kuolema tuli näin nopeesti, nyt mä oon sitte tämmönen että mä käyn kertaluontoisia keikkoja” (H11)

**”Sithän tuli se virhe tehtyä et vaihdettiin puhelinnumerot ja hän rupes soittelee”**

Toinenkin haastateltava, H10, kertoo kokemuksestaan lähentymisestä asiakasystävän kanssa, joka osallistui vanhusten ystäväryhmään. Tilanne oli sikäli erikoinen, että hän oli tuntenut vanhuksen jossakin määrin jo kymmeniä vuosia aikaisemmin. Vapaaehtoinen tunsu siten velvollisuutta käydä vanhuksen luona kun tämä pyysi, vaikka hän olikin hieman epäileväinen.

”hän aina sano että tule hänelle käymään kylässä, hän yksin asuu ja mä aattelin että niin lähelle ei pitäis mennä kosk siinä tulee helposti väärin, mutta se oli tuttu ennestään ja mää sitten menin” (H10)

Vanhus joutui jäämään pois ryhmästä, mutta yhteydenpito jatkui:

”enhän mä voinu hyljätä häntä koska hän oppi tunteen, ja sithän tuli se virhe tehtyä et vaihdettiin puhelinnumerot ja hän rupes soittelee” (H10)

Ajan kuluessa vanhus oli kuitenkin alkanut menettää muistiaan, ja kerran kun vapaaehtoinen oli hänen luonaan käymässä, vanhuksen rahapussi oli hetken aikaa kadoksissa. Ystävötoimija ymmärsi, että epäilykset kohdistuivat helposti häneen, ja silloin hän koki olevansa vaikeassa välikädessä. Vaikka rahat lopulta löytyivätkin, vapaaehtoinen kertoo tunteneensa olonsa tilanteessa ulkopuoliseksi ja epämuikavaksi.

”nääh on semmosia hiuksenhienoja juttuja että näissä voi tulla väärinymmärretykskin ja justii jos liian läheiseks menee tää kontakti vapaaehtosen ja autettavan välillä” (H10)

H10 otti asian puheeksi vanhusryhmässä ja sai vahvistuksen, että muutkin olivat huomanneet muutoksen vanhuksen voinnissa. Tilanne laukesi sen myötä, kun vanhus tuli huonompaan kuntoon ja siirrettiin sairaalaan. H10 otti tapauksen esiin myös ystävötoiminnan yhteyshenkilön kanssa jutellesaan. He keskustelivat siitä, ettei saa olla liian empaattinen, jotta ei sitoisi itseään liikaa. Vapaaehtoinen nostaa tässä yhteydessä esiin myös koulutuksessa opitut periaatteet, ja pohtii niiden pohjalta omaa rajanvetoaan.

”ihan oikeesti kyl siel se pieni raja täytyy olla että mä olen mä ja he on ja sit me kohdataan mutta ei vapaalla sitte olla” (H10)

**”Me voidaan sponttaanisti soittaa kumpiki, sillon ku siltä tuntuu”**

Kaikissa tapauksissa ohjeista joustaminen ja lähentyminen asiakasytävän kanssa ei suinkaan ole johtanut kielteisiin seurauksiin vapaaehtoisen kannalta. H14 kertoo nykyisestä asiakasytäväsuhteestaan, jossa esimerkiksi yhteydenpito asiakasytävän kanssa on molemminpuolista:

”soitellaan viikottain lähestulkoon, ja se ei oo enää semmosta että tulis se soitto vaan siltä asiakkaalta, vaan me voidaan sponttaanisti soittaa kumpiki, sillon ku siltä tuntuu” (H14)

Suhde samaan asiakasystävään on jatkunut useita vuosia. Voidaan ajatella, että spontaaniksi ja molemminpuoliseksi kuvattu yhteydenpito kertoo suhteen kehittymisestä ja lähentymisestä. Vapaaehtoisen puheenvuoroista näkyy, että hän on tyytyväinen tilanteeseen, ja suora yhteydenpito asiakasystävän kanssa ilman järjestön välitystä toimii hyvin. Haastateltava kertoo myös, kuinka heillä on asiakasystävän kanssa paljon yhteisiä puheenaiheita, ja molemmat kertovat toisilleen omista asioistaan. Näyttäisi siltä, että vapaaehtoisella ja asiakasystävällä on yhteisiä lähtökohtia ja kokemuksia. H14 on myös haastateltavista ainoa, joka kertoo harkinneensa ystävän kutsumista omaan kotiinsa (ks. alaluku 5.1.1).

Ohjeiden näkökulmasta H14 vertailee vakiintunutta asiakasystäväsuhdettaan kertaluontoiseen auttamiseen, jonka puitteissa hän saattaa vanhuksia sairaalakäynneille. Hän kertoo noudattavansa kertaluontoisten autettavien kohdalla järjestön antamaa ohjetta, jonka mukaan asiakasystävälle ei kerrota sukunimeä tai yhteystietoja. Kertaluontoisilla saattokäynneillä hän ei myöskään käytä koskaan omaa autoa, sillä vakuutus ei korvaisi jos jotain tapahtuisi. Vakituisen asiakasystävän kanssa tilanne on toinen: tämä tietää H14:n asioista, ja ajeluilla on käyty vapaaehtoisen omalla autolla.

”kyllä me ollaan tämän mun ystävän kanssa käyty mun autolla -- onko se sitte lainvastasta näiden SPR:n periaatteiden mukaan, mutta kyllä mä oon sen verran, mä oon ajanu muutenkin” (H14)

Vapaaehtoinen katsoo kuitenkin, että ohjeet on annettu syystä, ja niistä jousittaminen on valinta.

”ne on ohjeita, et jos sää jotain rikot niitä sääntöjä niin silloin se vastuu on sillä meikäläisellä” (H14)

Vaikka tämän asiakasystäväsuhteen kuvauksessa voidaan nähdä monia henkilökohtaiseen suhteeseen viittaavia piirteitä, on kiinnostavaa nähdä, miten vapaaehtoistoiminnan periaatteet nousevat esiin haastateltavan verratessa suhdetta muihin ystäviin:

”Haastattelija: Tuntuuko että se on erilaista hänen kanssa ku jonkun muun ystävän kanssa?  
H14: Ku mä ajattelen just tätä meidän ystävyttä niin aika spontaanisti puhutaan,

aivan tosi läheisistä, intiimeistäki asioista että emmä osaa selittää mikä se on sitte, että nythän kun tätä vapaaehtosasiaa, niin siin on tietyt periaatteet (ottaa paperin esiin) -- tää on tämmönen yhteenveto vertaistuen ja vapaaehtoistyön periaatteet, luottamuksellisuus, toisen ihmisen kunnioittaminen, tasavertaisuus, osallisuus, vapaaehtoisuus, vapaamuotoisuus. Näiden periaatteiden avulla matkaamme -- turvallisin mielin eteenpäin yhdessä" (H14)

**"En mää mihinkään tyhjän hömpötyksiin ois, eikä se ois kehanna varmaan pyytääkään"**

H4 kertoo tapauksesta, jossa asiakasystävä pyysi häntä lainaamaan rahaa. Vapaaehtoinen tiesi, ettei hänen tarvitse suostua pyyntöön, ja kieltäytyikin aluksi. Hän kuitenkin myöntyi, kun asiakasystävä painotti tarpeen välttämättömyyttä ja vannoi maksavansa takaisin seuraavana päivänä.

"se ei oo tarpeellista että semmoseen ruppee -- mutta kumminkin mää aattelin että mää autan sitä siinä tilanteessa, ei se paljoo pyytäny mutta se oli semmonen ihan todellinen asia, että en mää mihinkään tyhjän hömpötyksiin ois, eikä se ois kehanna varmaan pyytääkään" (H4)

Asiakasystävä maksoi velan takaisin sovittuna aikana. Haastateltava kertoo ottaneensa tapauksen esille jälkeinpäin ystävätoiminnan vetäjän kanssa.

"[vetäjä] sano ei ois tarvinna, minä sanoin et mää tein tämän kerran tämän virheen, kyllä mää itekin että ei sitä ois tarvinna tehdä, mutta mä aattelin jos se on nyt nii pakko saaha" (H4)

H4 painottaa, ettei rahan lainaaminen kuulu ystävätoimijan velvollisuuksiin. Hän oli kyseisessä tilanteessa kuitenkin päättänyt toimia toisin, koska halusi auttaa asiakasystävää.

**"Tietysti se on sitten omassa vallassa, että lähtekö sitten kaikki Ikeat kaamaan"**

H12 toimii kertaluontoisena auttajana, jolloin ystävävälityksestä soitetaan hänelle tarvittaessa. Aivan haastattelun lopussa haastateltava ottaa esille epäsuhdan ystävävälityksestä toimitetun pyynnön ja todellisen avuntarpeen välillä joissakin tilanteissa:

"kun on tämä pyyntö että käytetään lääkärissä vaikka, no sen jälkehen pitää tietysti käydä apteekissa ja sitten vielä labrassa, että niissä tahtoo olla sitten vielä jotain, tietokoneongelmia saattaa olla, ja yhden kerran oli tämä Ikean huonekaluongelma, ja niitä joskus on, mutta ei usein eikä läheskää aina, mut joskus on sitä lisuketta, saattaa olla joskus aika pahastiki" (H12)

Haastateltava kertoo joinakin kertoina käyneen niin, että muutaman tunnin pituiseksi suunniteltu käynti oli vienyt koko päivän. H12 sanoo, ettei hän suinkaan aina ole tehnyt kaikkea mitä on pyydetty, mutta joskus paljon enemmän kuin mitä etukäteen oletti, ja se on saattanut harmittaa. Hän kuitenkin toteaa, että ystävätöimijan on itse tehtävä asiassa ratkaisunsa.

”Haastattelija: Mitenkähän sitä vois sitten auttaa, tuntuuko että silloin ku sua pyydetään niin pitäs jo jotenki olla selkeämpi kuva, tarkempi kuva siitä että kuinka paljo aikaa menee ja mitä kaikkee siihen liittyy

H12: No tietysti se on sitten omassa vallassa, että lähteekö sitten kaikki Ikeat kasamaan -- enkä ole lähtenykkää sitten, et kyl se on, pahimmassa tapauksessa vaan jätetty” (H12)

### 5.3.3 Annetuista ohjeista kiinni pitäminen

Joissakin valintatilanteissa vapaaehtoiset päättävät pitää kiinni tietyistä rajoista toimintansa suhteen. Tälle on erilaisia perusteluja, ja vapaaehtoiset myös käsittelevät tilanteita asiakasystävän kanssa eri tavoin.

**”Tää systeemi on nyt semmonen ja semmonen, että se ei niinko vallota liikaa mun aikaa”**

H5 kuvailee tilannetta, joka ainoana ei ollut mennyt ”sillätavalla ku alunperin olis pitäny mennä”. Saatuaan matkapuhelimen asiakasystävä soitteli hänelle ”turhan usein”, jossakin vaiheessa jopa päivittäin.

”ku on tarkoitus että vaan kerran viikossa oon sen tunnin, niin sitten se on menny vähän turhanki usein, ja oon mä joskus sanonu hänelle siitä, että tää systeemi on nyt semmonen ja semmonen, että se ei niinko vallota liikaa mun aikaa, semmonen siinä on yks kuvio, ainoa joka on ollu ongelma mutta ei se nyt enää ku mä oon sanonu siitä, että ainoastaan silloin soittaa ku on tosi tarve” (H5)

H5 on vedonnut siihen, ettei soittelu kuulu toiminnalle sovittuihin periaatteisiin (”systeemiin”), jolloin se vie hänen omaa aikaansa. Ongelmallinen tilanne on ratkennut siten, että vapaaehtoinen on sanonut asiasta suoraan asiakasystävälle.

H7 puolestaan kertoo tilanteesta, jossa asiakasystävä toivoi hänen käyvän tämän luona joka päivä. Vapaaehtoisen mielestä ehdotus tuntui hankalalta,

eikä se ollut hänelle mahdollista. Hän selitti asian asiakasystävälle varovasti ja perusteli kantaansa henkilökohtaisiin syihin vedoten:

”pehmeästi jotenkin sanoin, en jyrkästi että ei se onnistu, vaan yritin että kyllähän ihan hyvä olis varmaan, mutta sit se asia pehmeni siinä ja en muista ihan miten sen yritin selittää, mutta sanoin varmaan sen juuri että omaisen luona kun joutuu nyt käymään siellä toisessa päässä aluetta” (H7)

**”He sano että he ilmottaa tälle rouvalle, että minä en ole enää ystäväpalvelun toiminnassa mukana”**

Joskus myös taustajärjestö tukee vapaaehtoista pulmallisten tilanteiden selvittämisessä. H14 kertoo, kuinka uudessa asiakasystäväsuhteessa perheenjäsen oli ilmaissut voimakkaasti epäluulonsa, kun vapaaehtoinen ei ilmoittanut sukunimeään, kuten häntä oli ystävätoiminnassa ohjeistettu. Vapaaehtoinen koki, ettei tilanne voinut jatkua sellaisena. Niinpä hän kertoi tilanteesta ystävävälitykselle, josta ilmoitettiin asiakasystävälle, ettei vapaaehtoinen enää tulisi käymään.

”mää sanoin täällä SPR:n ystäväpalvelussa että tämmönen on tapahtunu, niin he sano että he ilmottaa tälle rouvalle että minä en ole enää ystäväpalvelun toiminnassa mukana -- se on heidän tapansa tämmösessä tilanteessa reagoida, et pääsee niinku eroon siitä” (H14)

Suhteen päättymisen jälkeen asiakasystävä oli jotenkin saanut tietoonsa vapaaehtoisen puhelinnumeron ja soitti tälle pyytääkseen, että tämä jatkaisi hänen ystävänsä ystävätoiminnan ulkopuolella. Vapaaehtoinen ei kuitenkaan suostunut siihen, ja pian hän sai uuden asiakasystävän SPR:ltä. Tapausten yhteydessä H14 korostaa, että vapaaehtoisella on oikeus omista lähtökohdistaan käsin päättää osallistumisesta toimintaan:

”voidaanhan tästä kuka tahansa erotaki tästä toiminnasta, tai pitää taukoo, se onki tärkeä et se lähtee meikälaisten ehdoilla myöski että miten elämäntilanteisiin sopii ja muihin kuvioihin sopii” (H14)

H7 puolestaan kuvailee hankalaa tilannetta, jossa asiakasystävä sai käsiinsä hänen puhelinnumeron ja alkoi soitella hänelle.

”siinä kävi sillätavalla että -- hän ei sitä [puhelinnumeroa] vielä ollut pyytänyt, mutta ku olin kerran siellä käymässä niin tuli eräs hänen ikäryhmäystävä sinne ja -- minä menin aukaseen hänelle oven, esittelin itseni molemmilla nimilläni, niin siitä se soittelee sitten alkoki, koska hän oli niin terävä et katsoi puhelinluettelosta” (H7)

Soitteluun myötä asiakasystävältä alkoi tulla pyyntöjä, joiden vapaaehtoinen koki olevan liikaa:

”tuli sitä että sitten he haluaa, he omi niin, mää oon tottunu niin paljo asioita hoidaan, mut sitten tuli se että oli erilaisia asioita, että nyt on jotain että tulisko katsomaan mikä tämä juttu on näin” (H7)

Tilanne raukesi lopulta, kun vapaaehtoinen joutui lopettamaan asiakasystäväsuhteen omien olosuhteidensa muuttuessa. Hän ei henkilökohtaisista syistä ehtinyt enää käymään asiakasystävän luona. Haastateltava kertoo ilmoitaneensa järjestölle, jota kautta tieto ystäväsuhteen päättämisestä on ilmeisesti mennyt ystävälle. Vapaaehtoinen sanoo olleensa suhteen äkillisestä katkeamisesta harmissaan.

#### **5.4 Pohdinta roolin muotoutumisesta asiakasystäväsuhteessa**

Roolit kuvaavat ja määrittävät keskeisellä tavalla yksilön sosiaalisia suhteita (Stohl 1995; Argyle, Furnham & Graham 1981). Roolit muotoutuvat suhteissa tapahtuvan vuorovaikutuksen puitteissa (Apker, Propp & Ford 2005; Miller, Joseph & Apker 2000). Ystävätoiminnassa syntyvät suhteet muodostavat siten keskeisen ja kiinnostavan näyttämön. Roolia mukautetaan ja rakennetaan käytännön tilanteissa neuvottelemalla ja tekemällä valintoja näennäisesti pienistäkin asioista. Wrzesniewski ja Dutton (2001, 179) toteavat, että työntekijät voivat aktiivisesti muokata omaa työtään muuttamalla roolinsa rajoja tehtävä- ja suhdetasolla sekä suhtautumistaan työhön. Samalla tavoin vapaaehtoiset säätelevät toimintaansa ja rooliaan käytännön ratkaisuilla. Järjestön taholta toiminnalle on määritelty tietyt lähtökohdat ja raamit, mutta vapaaehtoinen ja asiakasystävä voivat keskenään neuvotellen vaikuttaa siihen, millaiseksi suhde ja yhdessäolo muotoutuu (ks. Hoad 2002, 245). Miller, Jablin, Casey, Lamphear-Van Horn ja Ethington (1996, 296) tarkentavat, että roolin neuvottelussa osapuolet ovat tietoisesti vuorovaikutuksessa tavoitteenaan muuttaa toisen odotuksia siitä, miten roolia tulisi tulkita tai arvioida. Tämän käsityksen mukaan neuvottelu on aktiivista ja tavoitteellista toimintaa.

### **Vapaaehtoisten suhtautuminen järjestöstä tuleviin rooliodotuksiin**

Kuten alaluvussa 4.6 esitimme, toiminnan ohjeet voidaan nähdä järjestön taholta tulevina rooliodotuksina. Muodollisten ohjeiden kohdalla vapaaehtoiset kuitenkin tekevät oman arvionsa siitä, onko asia avoin neuvottelulle, kuten esimerkiksi suhtautuminen kotitöiden tekemiseen, vai onko se ehdoton, kuten suhtautuminen vaitioloon. Tarvittaessa vapaaehtoiset päättävät tilannekohtaisesti, miten tarkasti he ohjeita noudattavat. Ojala ja Uutela (1993, 43) toteavatkin, että on roolinhaltijan itsensä päätettävissä, missä määrin hän toimii rooliodotusten mukaisesti.

Hoad on tarkastellut tutkimuksessaan 14 eri vapaaehtoisohjelmaa, eikä yhdessäkään niistä kotitöiden tekeminen kuulunut vapaaehtoisten tehtäviin. Keskeiseksi syyksi annettiin, etteivät vapaaehtoiset ole vakuutettuja mahdollisten vahinkojen varalta. Hoadin mukaan on kuitenkin todennäköistä, että käytännössä vapaaehtoisen ja asiakkaan välillä käydään epävirallista neuvottelua, jonka pohjalta näistä rajoitteista joustetaan. (Hoad 2002, 244.) Ilmiö on havaittavissa tuloksissamme puhuttaessa esimerkiksi yhteisestä kaupassa käymisestä alaluvussa 5.3.1. Kotitöihin liittyy myös kysymys vapaaehtoistyön ja palkatun työn välisistä rajoista. Vapaaehtoistyön käyttämistä palkatun työn korvikkeena ei pidetä hyväksyttävänä, eikä vapaaehtoistyö saisi uhata palkkatyön tekijöiden asemaa (Merrell 2000, 100). H4 mainitseekin, ettei kaupassa käyminen saa korvata hoitohenkilökunnan työtä.

Salassapito ja luottamuksellisuus puolestaan näyttävät olevan ehdottomia arvoja suhteessa asiakasystävään. Luottamus on keskeinen osa mitä tahansa ystävyyssuhdetta, mutta vaitiolovelvollisuudesta puhuminen viittaa viralliseen ohjeeseen. Luottamuksellisuus on paitsi yksi vapaaehtoistoiminnan periaatteista (ks. esim. Ruohonen 2003) myös määritelty yhdeksi ystävöiminnan lähtökohdaksi (Suomen Punainen Risti 2006b). Vuorovaikutussuhteissa Sandra Petronio näkee luottamuksen liittyvän henkilökohtaisen tiedon omistamiseen. Kun yksilö jakaa yksityistä informaatiota toisen kanssa, se tulee yhteiseen omistukseen ja kontrolliin. Tiedon jakaja odottaa yleensä, että hänen yksityisiä asioitaan kunnioitetaan. Tiedon vastaanottajan odotetaan otta-



van ainakin tietyssä määrin vastuuta hänelle paljastetusta tiedosta. Vastuun määrittämiseksi tarvitaan koordinaatiota ja neuvottelua, jolla jaetun tiedon ympärille määritetään rajat. Jos tiedon vastaanottanut osapuoli rikkoo nuo rajat, seuraa yleensä sanktio tiedon alkuperäisen omistajan taholta. (Petronio 2002, 11, 30.)

Tämän rinnalla on mielenkiintoista tarkastella H10:n arviota, että vaitiolo-velvollisuuden rikkominen johtaisi todennäköisesti sanktioon, eli erottamiseen toiminnasta – ei kuitenkaan asiakasystävän, vaan järjestön toimesta. Epävirallisessa ystävyysuhteessa vaitiolo toisen asioista on kahdenkeskisesti neuvoteltu, ja perustuu usein sanattomaan sopimukseen. Ystävätoiminnassa puolestaan asiakasystävän henkilökohtaisia asioita koskevat rajat on määritelty muodollisesti suhteen ulkopuolisen tahon eli järjestön puolelta. Samoin mahdollinen sanktio voisi näin ollen tulla suhteen ulkopuolelta.

Kuvatessamme ystävätoimijoiden suhtautumista toiminnalle annettuihin ohjeisiin olemme liikkuneet enemmän vapaaehtoisilla olevien käsitysten kuin kokemusten tasolla. Näemme, että puhuessaan kotitöiden tekemisestä tai vaitiolo-velvollisuudesta haastateltavat kuvaavat asioita melko yleisellä tasolla, jopa hieman ulkopuolisina. Heistä juuri kellään ei ole *kokemusta*, että asiakasystävä olisi pyytänyt tekemään kotitöitä, mutta usein heillä on *käsitys*, että asiakasystävä saattaisi sellaista pyytää. Laine (2007, 38) kuvaa käsitysten ja kokemusten eroa siten, että kun kokemus on omakohtainen ja muodostaa yksittäisen ja erityisen suhteen johonkin asiaan, käsitys on pikemminkin peräisin yhteisöstä, ja kuvaa siten yleistä, ihmisryhmälle tyypillistä tapaa ajatella asiasta. Näemme, että edellä käsitellyt ohjeet ja niihin suhtautuminen liittyvät vastuuseen, jota vapaaehtoiset kokevat järjestöä kohtaan, ja ovat siten usein suhteellisen jaettuina käsityksiä.

Seuraavissa osioissa pohdimme puolestaan kokemuksia tilanteista, joita haastateltavat ovat kuvanneet alaluvuissa 5.3.2 ja 5.3.3. Niissä vapaaehtoiset ovat asiakasystäväsuhteessa esiin tulleen toiveen tai tapahtuman takia tehneet konkreettisia valintoja toimintansa ja roolinsa suhteen. Asia voidaan

nähdä myös niin, että toiveillaan asiakasystävä on asettanut vapaaehtoiselle rooliodotuksia, jotka ovat saattaneet olla ristiriidassa järjestön tai vapaaehtoisen omien odotusten kanssa. Nämä omakohtaisten kokemusten tasolla tapahtuvat kuvaukset auttavat meitä ymmärtämään paremmin vastuuta, jota ystävätoimijat tuntevat asiakasystävää kohtaan.

### **Etäisyyden ja läheisyyden välinen dialektiikka**

H11:n kuvauksessa tilanteesta, jossa hän omien sanojensa mukaan lipsahti läheiseen suhteeseen vanhuksen kanssa tämän muistutettua paljon hänen läheistään, on nähtävissä rajankäyntiä etäisyyden ja läheisyyden sekä virallisuuden ja epävirallisuuden välillä. H11 kertoo, miten virallisuus nousee esiin siinä, ettei puhelinnumeroa anneta – samalla auttaja-autettava -suhde korostuu. Ohjeiden ja suositusten tarkoitus on suojella vapaaehtoista, mutta ne myös luovat ja pitävät yllä etäisyyttä. Haastateltava on höllännyt otetta saamistaan ohjeista ja antautunut neuvotteluun asiakasystäväsuhteen laadusta ja omasta roolistaan. Alaluvussa 5.1.4 käsitteimme Baxterin ja Montgomeryn teoriaa relationaalisesta dialektiikasta, ja tarkemmin ottaen avoimuuden ja sulkeutuvuuden välistä jännitettä. Toinen ulottuvuus on, että sosiaalisten suhteiden osapuolet joutuvat jatkuvasti tasapainottelemaan läheisyyden ja etäisyyden voimien välillä. Suhteessa ovat läsnä samanaikaisesti riippuvuuden ja itsenäisyyden vaatimukset, joita säädellään vuorovaikutuksessa. He nimittävät tätä liittyneisyyden ja erillisyyden dialektiikaksi. (Baxter & Montgomery 1996, 79.)

Hieman samanlaista dialektiikkaa on H10:n kuvauksessa käynneistään kerhosta pois jääneen vanhuksen luona. Kyseisessä tapahtumaketjussa vapaaehtoisen on kenties ollut vaikea määritellä, oliko kyseessä kauan sitten alkanut henkilökohtainen suhde vai ystävätoiminnan puitteissa tapahtuva suhde. Vaikuttaa, että H10 on ollut epäileväinen vanhuksen luona käymisen ja puhelinnumeroiden vaihtamisen suhteen, mutta on ehkä tuntenut jonkinlaista velvollisuutta vanhaa tuttua kohtaan. Mielenkiintoista on, että rahoihin liittyneen sekaannuksen jälkeen hän keskustelee asiasta niin kerhossa olevien vanhusten kuin ystävätoiminnan yhteyshenkilön kanssa. Viimeistään tässä

vaiheessa hän siis liittyy asian ystävötoiminnan piiriin, ja saa vahvistuksen periaatteelle, ettei kannata mennä liikaa sisään asiakasystävän elämään. Hyvin samankaltaisesti Hoadin tutkimuksessa eräs vapaaehtoinen kertoo, miten hän vapaaehtoisohjelman päätyttyä jatkoi epävirallista suhdetta erääseen asiakkaaseen. Hän oli ylittänyt vapaaehtoisuutta normaalisti määrittävät rajat menemällä sisään asiakkaan elämään ja joutunut tilanteeseen, jota hän kuvasi rasittavaksi. (Hoad 2002, 244.)

Sekä H11:n että H10:n kuvaamista tilanteista voidaan havaita, että järjestön taholta annetut ohjeet pitävät suhteen ja roolin tietyntilaisissa rajoissa – jos niistä irtaudutaan, päädytään alueelle, jota ei virallisilla keinoin voida enää määrittää. Kuten H11 kuvailee, läheinen suhde oli antoisa, mutta rajaaminen ja asiakasystävän kuoleman käsitteleminen vaikeaa. Tunnetason kiinnittymisessä on palkkionsa, mutta myös riskinsä. Haski-Leventhal ja Bargal (2008) kuvaavat emotionaalisen involvoitumisen vaihetta osana vapaaehtoisen sosiaalistumisprosessia. Nuorten parissa kadulla työskenteleviä vapaaehtoisia tutkiessaan he huomasivat, että involvoituminen tuotti vahvojakin tunteita asiakkaita kohtaan, jolloin suhteet syvenivät ja eriytyivät. Involvoituneet vapaaehtoiset ovat Haski-Leventhalin ja Bargalin mukaan tehokkaita, sitoutuneita ja tuntevat itsensä tarpeellisiksi. Kiintyminen voi kuitenkin johtaa siihen, että vapaaehtoisuus sekoittuu yksityiselämään, jolloin tilanteesta aiheutuu emotionaalista stressiä ja tuen tarve kasvaa. Tutkimuksen vapaaehtoiset kertoivat vaikeuksistaan määrittellä rajoja lähentyneissä suhteissa asiakkaisiinsa. Palkkiona oli kenties merkityksellisempi suhde asiakkaaseen, mutta haasteeksi muodostui altistuminen asiakkaan elämän vaikeuksille ja rajojen asettamisen hankaluus. (Haski-Leventhal & Bargal 2008, 85, 87.)

Haski-Leventhalin ja Bargalin tutkimat vapaaehtoiset kokivat, etteivät voineet olla emotionaalisesti involvoituneita suhteissa asiakkaisiin kovin pitkään, ja he olivatkin ajan mittaan muuttaneet suhtautumistaan etäisemmäksi. He halusivat välttää henkistä painolastia, joka voi seurata, jos ottaa asiakkaan asiat henkilökohtaisesti. (Haski-Leventhal & Bargal 2008, 90.) H11:n tapauksessa involvoituminen johti siihen, että asiakasystävän menetys tuntui

hyvin kipeältä, ja muuttamalla osallistumistaan kertaluontoiseksi hän halusi varmistaa, ettei enää joutuisi vastaavanlaiseen tilanteeseen.

### **Asiakasystäväsuhteen kehittyminen**

Sen perusteella, miten H14 vertailee vakituista asiakasystäväänsä ja kertaluontoisia autettavia, voidaan päätellä suhteen kestolla olevan ainakin osaltaan vaikutusta siihen, miten valmis hän on joustamaan annetuista ohjeista. Onhan luonnollista, että ajan myötä luottamus kasvaa puolin ja toisin, jolloin tietyt rajoitukset voivat alkaa tuntua tarpeettoman jäykiltä. Kertaluontoisilla saattokäynneillä sen sijaan toiseen ei ehdi tutustua, jolloin säännöt ovat omiaan turvallisten rajojen luomiseksi.

Samanhenkisyyden kokemus saattaa myös vaikuttaa siihen, miten paljon henkilökohtaisen suhteen piirteitä asiakasystäväsuhde saa, ja miten sen pohjalta ollaan valmiimpia joustamaan toiminnalle annetuista ohjeista. H14 kertoo, että heillä on asiakasystävän kanssa samoja kiinnostuksen kohteita. Petronio näkee, että mieltymys ja attraktio voivat vaikuttaa yksilön halukkuuteen jakaa henkilökohtaista tietoa. Jos yksilö pitää toisesta, on hän silloin valmiimpi avautumaan omista asioistaan. (Petronio 2002, 54.) H14 kuvaa myös asiakasystäväsuhteen vastavuoroista luonnetta ja molemminpuolista jakamista. Petronio (2002, 50–51) toteaa, että vastavuoroisuus voi olla motivoiva tekijä yksityisyyden rajojen määrittämisessä ja yksityisen tiedon paljastamisessa. Vastavuoroisuuteen liittyy tietty symmetrian oletus ja ajatus, että saavutetaan hyötyä molemmille osapuolille.

Miettiessään eroa asiakasystäväsuhteen ja niin sanotun tavallisen ystävyys-suhteen välillä H14 ajautuu listaamaan vapaaehtoistoimintaan liittyviä periaatteita – hän siis ainakin osittain palaa järjestön antamien ohjeiden määrittelemälle alueelle. Läheisyyden ja itsestä kertomisen taustalla näyttää koko ajan vallitsevan tietoisuus, että ystävyys kyseisen ihmisen kanssa kuuluu ystävätoiminnan eikä yksityiselämän piiriin. Tämä hiuksenhieno raja saattaa olla yksi syy siihen, että H14 ei ole kutsunut asiakasystävää koskaan omaan kotiinsa, vaikka ajatus onkin käynyt mielessä.

### **Vastuu järjestön antamien ohjeiden ja asiakasystäväsuhteen välillä**

H4:n kuvaamassa tilanteessa, jossa hän päätti lainata rahaa asiakasystävälle, näkyi hieman konkreettisempaa neuvottelua: vapaaehtoinen ensin kieltäytyi, ja myöntyy vasta vakuuttuessaan todellisesta tarpeesta. Halu auttaa ja luultavasti myös riittävä luottamus suhteessa asiakasystävään menevät annettujen ohjeiden ohitse. Hän sanoo tienneensä itsekin, ettei rahaa olisi tarvinnut lainata. H4 haluaa kuitenkin tarkistaa asian vetäjän kanssa. Taustalla voi olla velvollisuudentunto järjestöä kohtaan, mutta toisaalta myös eräänlainen oman roolin tarkistaminen – vetäjä vahvistaa odotukset hänen viralliselle ystävöimijän roolilleen, jolloin H4:n tekemä poikkeus jää kertaluontoiseksi.

Edellisessä osiossa analysoidussa kertomuksessa H14 pohtii samantyyppisesti ”onko se sitte lainavastasta näiden SPR:n periaatteiden mukaan”, kun hän kuljettaa asiakasystäväänsä joskus omalla autollaan. Hän ei kuitenkaan vaikuta puhuneen asiasta ystävöiminnan vetäjän kanssa, ja hänen kohdallaan toimintatapa vaikuttaa pikemminkin vakiintuneelta kuin poikkeukselta. Saattaa olla, että haastattelutilanteessa vapaaehtoiset näkevät itsensä toiminnan edustajina, ja tuovat senkin takia esiin virallisen näkökulman, vaikka käytännön tilanteissa toimivat itse toisin.

Kertoessaan kertaluontoisiin lääkärisäkäynteihin liittyvistä ylimääräisistä tehtävistä H12 ei näytä erityisesti odottavan, että ystäväpalvelu ottaisi tilanteesta vastuuta. Hän siirtää vastuun pikemminkin ystävöimijälle itselleen. Vaikuttaisi, että tällöin järjestön mahdollisesti antamat ohjeet tehtävien rajaamisesta menettävät merkitystään asiakasystävän kanssa ollessa, ja vapaaehtoinen tekee ratkaisunsa kahdenkeskisen vuorovaikutustilanteen kirjoittamattomien sääntöjen perusteella. H12 kuvailee toisaalla haastattelussaan, ettei kertaluontoisten asiakasystävien kanssa ehdi tutustumaan vaikka haluaisikin – tämä saattaa vaikuttaa kohteliaisuussääntöihin. Ehkäpä juuri vieras ihmisen kanssa avunpyynnöstä kieltäytyminen tuntuu epäkohteliaalta. Näemme, että tällöin kyseessä on tasapainottelu virallisen ja henkilökohtaisen roolin välillä.

### **Järjestö virallisesta roolista kiinni pitämisen taustatukena**

Alaluvussa 5.3.3 haastateltavat H5 ja H7 kuvaavat tilanteita, joissa asiakasystävä on alkanut soitella tai pyytänyt käymään useammin. Yhteistä on, että he selvittävät ristiriitatilanteen suoraan asiakasystävän kanssa. Tapaukset eroavat kuitenkin toisistaan esimerkiksi siinä suhteessa, miten rajanvetoa perustellaan. H5 vetoaa toiminnalle sovittuihin raameihin ja H7 henkilökohtaisiin syihin. Sävyeroa näkyy siinäkin, miten varsinaista keskustelutilannetta kuvataan. H5 kertoo sanoneensa asiasta asiakasystävälle. Toiminnan periaatteisiin vedoten vapaaehtoisella on mielestään tähän oikeus, jolloin asiasta ei tarvitse sen kummemmin neuvotella. H7 ei myöskään varsinaisesti antaudu neuvottelemaan asiasta, mutta ilmaisee asian varovaisemmin. Hän ei vetoa sääntöihin tai ohjeisiin, vaan yrittää selittää tilanteen omalta kannaltaan. Kun H5 ottaa tuekseen järjestön ja vetoaa muodollisesti määriteltyyn rooliin, H7 reagoi nähdäksemme pikemminkin yksityishenkilönä.

H14:n ja H7:n kertomuksissa asiakasystävävierailujen lopettamisesta, kun tilanne oli käynyt vaikeaksi, taustajärjestö suojelee ja tukee vapaaehtoista oman roolinsa suhteen. Jos tilanne asiakasystävän kanssa lähtee menemään ei-toivottuun suuntaan, on vapaaehtoisella mahdollisuus vedota toiminnan sääntöihin tai pyytää järjestön edustajien väliintuloa tilanteen selvittämiseksi. Tämä auttaa vapaaehtoista selviämään hankalasta tilanteesta helpommin. Järjestö on näissä tilanteissa vapaaehtoisen puolella, hänen turvanaan (ks. myös alaluku 4.4). Tällöin vapaaehtoinen pystyy toteuttamaan toimintaa ”omista lähtökohdistaan käsin” kuten H14 peräänkuuluttaa, eli esimerkiksi vetäytymään tai kieltäytymään silloin kun siltä tuntuu.

Hoad (2002) on tarkastellut vapaaehtoistyön ja epävirallisen auttamisen välistä suhdetta. Tutkimuksessa todetaan, että järjestetty vapaaehtoistoiminta tarjoaa vapaaehtoiselle enemmän turvaa verrattuna esimerkiksi epävirallisen naapuruussuhteen kontekstiin. Taustajärjestö voi vaikuttaa siihen, millaista toimintaa vapaaehtoinen tekee, millaisten asiakkaitten kanssa hän toimii ja minkä verran käyttää aikaa. Järjestetty vapaaehtoistoiminta on näin rajatumpaa. (Hoad 2002, 242–243.) Mielenkiintoista H7:n ja H14:n tapauksissa onkin,

miten ystäväsuhteen päättäminen hoidetaan järjestön toimesta sen sijaan, että vapaaehtoinen esimerkiksi juttelisi siitä ystävän kanssa suoraan. Suhteen päättäminen on varmasti arkaluontoisimpia tilanteita, johon suhteessa voi joutua. Näin vapaaehtoinen ei joudu selittelemään tilannetta ystävälle.

H14 puolestaan ei kerro sukunimeään asiakasystävän tyttären esittämän painostuksen alla, vaan ottaa yhteyttä järjestöön, jolloin suhde päätetään. Myös Hoadin tarkastelemissa vapaaehtoisohjelmissä noudatetaan yleensä käytäntöä, että vapaaehtoinen on yhteydessä asiakkaaseen vain järjestön kautta. Tällainen järjestely erottaa vapaaehtoisuhteen epävirallisista suhteista, mutta rajoittaminen myös mahdollistaa vapaaehtoisen suojelemisen. (Hoad 2002, 244.) Vanhus vielä soittaa H14:lle ja yrittää vedota tähän suoraan. Vaikuttaa, ettei hän tyydy järjestön ilmoitukseen, vaan haluaisi selvittää asian henkilökohtaisesti. H14 kuitenkin kieltäytyy. Olisikin mielenkiintoista tietää, millaiselta tämä vapaaehtoisen oikeus vetäytyä toiminnasta selitystä antamatta tuntuu asiakasystävän näkökulmasta.

H7:n kertomassa tilanteessa henkilökohtainen puhelinnumero oli päätyntä asiakasystävän tietoon ilman hänen suostumustaan. Petronio toteaa, että yksilöt pitävät yksityistä informaatiota omanaan ja haluavat kontrolloida sen jakamista, koska tiedon leviämiseen liittyy riskejä. Sen tähden yksilö saattaa tuntea yksityisyytensä loukatuksi, jos henkilökohtaista tietoa joutuu luvatta ulkopuolisten käsiin. (Petronio 2002, 9.) Paitsi että asiakasystävän soitot loukkasivat H7:n yksityisyyttä, myös ystävätoiminnan puolelta asetetut rajat rikkoutuivat.

## 6 ROOLI VAPAAEHTOISTEN RYHMÄSSÄ

### 6.1 Ryhmämuotoinen ystävätoiminta

#### 6.1.1 Ryhmässä valmisteltavat vierailut hoivalaitoksissa

Paikallisosaston 3 ystävätoiminta poikkeaa muista tutkimukseen osallistuneista osastoista siten, että vapaaehtoiset käyvät pääosin ryhmänä tapaamassa vanhuksia paikallisissa hoivalaitoksissa. Verrattuna edellisen luvun vapaaehtoisiin, joiden ystävätoiminnan ytimessä ovat vierailut asiakasystävän luona, osaston 3 vapaaehtoisilla on huomattavasti enemmän vuorovaikutusta keskenään. Ystävätoimijat osallistuvat yhteen tai useampaan ryhmään, jotka toteuttavat laitosvierailuja. Yhdessä isommassa hoivalaitoksessa käy suunnilleen kerran kuukaudessa noin seitsemän vapaaehtoisen ryhmä, ja vierailujen ajankohdat sovitaan jo syksyllä. Pienemmissä paikoissa käydään pareittain tai pikkuryhmissä.

Vapaaehtoiset voivat osallistua myös ystävätoiminnan kokouksiin, joissa käsitellään menneitä ja tulevia tapahtumia, ideoidaan toimintaa ja pohditaan parannusehdotuksia. Kokous järjestetään noin kerran kuussa, ja siinä edetään viralliseen tapaan esityslistan mukaisesti ja pidetään pöytäkirjaa. Ystävätoimijoilla on lisäksi kuukausittain epämuodollisempi tapaaminen käsittöiden ja juttelun merkeissä. Näissä iltaisin pidettävissä ”ompeluseuroissa” (H8, H9) voivat olla mukana myös sellaiset, jotka eivät pysty tai ehdi osallistua muuhun toimintaan.

Osa ystävätoimijoista kokoontuu myös pienemmissä suunnitteluryhmissä, joissa kussakin on oma vastuuhenkilönsä. Haastateltavista H9 mainitsee ohjelmaryhmän, jonka tehtävänä on suunnitella ohjelmaa laitosvierailuja varten, sekä virkistysryhmän, joka mieltii retkiä ja koulutusta ystävätoimijoiden ”virkistykseksi, jaksamisen tueksi” (H9). Hän kertoo, että vapaaehtoisille on



järjestetty ainakin teatteriretki, ja laajempi ystävänpäivätapahtuma, jossa he ovat tavanneet muiden osastojen toimijoita.

### 6.1.2 Laitosvierailujen sisältö ja asiakassuhteet

Haastateltavien itse toiminnasta kertova puhe keskittyy lähinnä siihen, missä laitoksissa vieraillaan ja millaista ohjelmaa asukkaille järjestetään. H8 kertoo, että aikaisemmin laitosvierailuilla käytiin juttelemassa yksittäisten vanhusten huoneissa. Myöhemmin vanhuksia on alettu koota isompaan tilaan, jossa järjestetään yhteistä, etukäteen suunniteltua ohjelmaa. Vierailuilla on erilaisia teemoja, esimerkiksi vuodenaikoja tai juhlapyyhiä seuraten. Niiden pohjalta suunnitellaan yhteistä tekemistä, kuten keskustelua, muistelua, laulamista, askartelua, kirjojen lukemista ja maistiaisista.

”luetaan lehtiä taikka runoja, taikka meil on vanhoja koulukirjoja luetaan niistä, ne on kauhean mielenkiintosis näille kun he ovat itse olleet koulussa, ja siellä saattaa löytyä tuttua juttua ja satua ja runoa” (H9)

Juhlapäivät huomioidaan myös: esimerkiksi ystävänpäivänä on erääseen laitokseen järjestetty musiikkiesitys, ja loppuvuodesta pidetään joulujuhlat. Vuotuinen kevätretki on suunnattu isommalle joukolle vanhuksia. Tällöin heille järjestetään kuljetukset, ruokailu ja ohjelmaa.

Laitoksissa on erikuntoisia vanhuksia, mikä saattaa vaikuttaa yhteiseen ohjelmaan osallistumiseen. Toimintaa sovitetaan vanhusten mukaan. Parempi-kuntoisten kanssa voidaan esimerkiksi muistella vanhoja asioita; heillä on paljon kerrottavaa historiasta ja perinteistä, ”he muistaa sitte hirmu paljo kaikkee semmosia vanhoja asioita” (H9). Huonokuntoisimmat eivät ehkä kykene osallistumaan keskusteluun, mutta hekin saavat osansa huomiosta:

”minä oon -- soittanu [musiikkia] semmosille asiakkaille taikka potilaille, jotka ei pysty puhumaan eikä saa sillä tavalla kontaktia eikä tiedä että kuulevatko he, mutta kun on soittanu nii sitte leviää ihana hymy, heti tulee toiset iloselle mielelle niin se on ollu sitte se tietosuus siitä että kyllä sieltä jotaki meni perille” (H8)

H9 pohtii, miten eläkeikäisillä ystävätoimijoilla on etuna, että heillä usein on vanhusten kanssa samoja muistoja vanhoista tavoista tai laulujen sanoista,

jotka nykyään ovat jo unohtuneet. Hän myös kuvailee, kuinka vanhukset tulevat tutuiksi vakiintuneiden laitosvierailujen myötä, mutta tunteminen ei aina ole molemminpuolista:

”Haastattelija: Onko siinä vähä sitte ne samat vanhukset joiden -

H9: Samat vanhukset joo, että käydään yleensä sitte ja tulevatkin niin tutuiksi, että on siinäkin nyt joku semmonen joka ei aina muista, ja ku menee ja tervehtii etunimeltä nii hä sit kattoo että mistäs sinä mun nimen tiedät” (H9)

Vapaaehtoiset kertovat, etteivät vanhukset esitä erityisiä toiveita heidän käyntiensä suhteen. Kaiken kaikkiaan laitosten asukkaat ovat hyvin kiitollisia, että heidän luonaan käydään:

”kiitollisuus joka näissä ystävänä oloissa, on ne sitten hoivalaitoksia käynneissä tai näin, niin harvoin sitä ihmiset saa niin positiivista kiitosta yleensä, niinku ryhmänä tai yksittäisesti kun heiltä” (H7)

”tosi kiitollisia aina ovat ku käydään, sitä kiitosta sitte tulee ku lähetään, että voi kiiva ku tulitte ja olitte” (H9)

### 6.1.3 Pohdinta asiakassuhteista ryhmämuotoisessa ystävätoiminnassa

Ryhmämuotoisessa ystävätoiminnassa haastateltavat kuvailevat rooliaan lähinnä konkreettisen tekemisen kautta. Verrattuna yksittäisten ystävien luona käyviin vapaaehtoisin, laitoksissa käyvät haastateltavat puhuvat ystäväsanana sijaan vanhuksista, asiakkaista, potilaista tai hoidokeista. Tämä pätee kaikkien paikallisosastojen haastateltaviin. Koemme, että nimitykset kuvaavat asiakasystävien näkemistä pikemminkin joukkona kuin yksilöinä. Yhtenä syynä voi olla, että vanhukset asuvat laitoksessa eivätkä kotonaan – erityisesti ”potilaat” ja ”hoidokit” kuvaavat tätä ominaisuutta. Toisaalta laitosvierailuilla kohdataan joukko ihmisiä kerralla, jolloin suhteita yksittäisiin henkilöihin syntyy huomattavasti vähemmän; huomiota on kiinnitettävä kaikkien yhteiseen viihtymiseen. Vanhuksilta saatu kiitos on ryhmämuotoisessakin toiminnassa vapaaehtoisille tärkeää – kiitoksen merkitystä olemme pohtineet tarkemmin alaluvussa 5.1.4.

Laitosvierailuilla käyvien haastateltavien suhde asiakkaisiin on huomattavasti vähemmän eriytynyt kuin yksittäisen ystävän luona käyvien haastatel-

tavien kohdalla. Vierailut rakentuvat valmiiksi suunnitellun ohjelman varaan, jolloin kahdenkeskiselle keskustelulle jää vähemmän tilaa. Osaston 3 haastateltavat mainitsevat erittäin vähän asiakkaiden itsestä kertomista, kun taas useimmat yksittäisten ystävien luona vierailevat vapaaehtoiset kuvailevat sen olevan tärkeä osa keskusteluja (ks. alaluku 5.1.2). Laitoksissa asuvien vanhusten huono kunto saattaa rajoittaa keskusteluja. Lisäksi vierailuja hoivailaitokseen tehdään harvemmin kuin asiakasystävän luo. Koska suhteen kehittymisen kannalta itsestä kertomisella on olennainen osa (esim. Petronio 2002, 137), näyttäisi siltä, ettei laitosvierailuilla ole juurikaan mahdollista muodostaa lähempiä suhteita asiakkaisiin.

Vapaaehtoiset puolestaan tapaavat toisiaan useissa eri yhteyksissä järjestäessään toimintaa. Vaikuttaa luontevalta, että suhteet ystävätoimijoiden kesken kehittyvät asiakassuhteita enemmän. Käsittelemme seuraavassa alaluvussa tarkemmin ryhmään liittyviä elementtejä, jotka tukevat ystävätoiminnan toteuttamista ja vahvistavat vapaaehtoisten välisiä suhteita.

## **6.2 Ryhmään kuuluminen**

### **6.2.1 Vastuun jakaminen ja valinnanvapaus ryhmässä**

Vaikka H8 on aluksi käynyt yksittäisen asiakasystävän luona, hän kertoo, että "varsinainen, oikein jämäpti" (H8) ystävätoiminta on osastossa 3 suuntautunut laitosvierailuihin. Haastateltavat arvelevat, ettei kukaan enää käy yksittäisen asiakasystävän luona. Yhtenä syynä on, etteivät he saa kunnan kotipalvelun kautta yksinäisten vanhusten yhteystietoja. Toisaalta he myös kertovat menevänsä mieluummin porukassa kuin yksin. Jälkimmäiselle näkökulmalle haastateltavat antavat runsaasti perusteluja. He ovat kaiken kaikkiaan sitä mieltä, että yksittäisen asiakasystävän luona käymiseen liittyy enemmän vastuuta, ja se on sidotumpaa. Haastateltavilla H7 ja H8 on aikaisempaa kokemusta asiakasystävän luona käymisestä. H7 mainitsee, että siinä saatetaan pelätä liiallista kiinnittymistä henkilökohtaisella tasolla. H8 puoles-

taan koki omalla kohdallaan raskaaksi, ettei kyennyt auttamaan ystävää tarpeeksi konkreettisin tavoin (käsitelty alaluvussa 5.2.3). Molemmat ovat siirtyneet ryhmämuotoiseen toimintaan, ja kokevat sen itselleen sopivaksi.

”H8: -- meitä on muitakin ja silloin kun ei sitä henkilökohtasta ystävää oo, niin ihan hyvin se näin menee

Haastattelija: Sitten voi jakaa sitä

H8: Niin, niin vastuuta kun tekemisiäkin” (H8)

Tehtävätasolla ryhmän merkitystä kuvaillaan monin tavoin. Vapaaehtoisista löytyy monenlaisia kykyjä erilaisiin tilanteisiin. Yhteistoiminta sujuu, ja eri alojen osaaminen koetaan rikkaudeksi.

”kyllä meillä ihan mahtava tämä ystäväporukka on, että sieltä kyllä löytyy joka alalle tekijöitä” (H8)

Kun toimintaa tehdään isommassa ryhmässä, ei haittaa, vaikka joku ei pääsisikään paikalle. Tämän kerrotaan olevan yhteinen periaate, ja kaikki osaston 3 haastateltavat puhuvat siitä jossakin muodossa. Järjestely lisää mahdollisuutta itse päättää osallistumisestaan tarpeen vaatiessa.

”on meillä se periaate, että ei oo pakko jos siltä tuntuu, että kyllä aina sen verran on mukanaolevia, et tavallaan se on hyväkin että meitä toimii ryhmä joka menee, silloin ei haittaa jos joku puuttuu, mutta jos yksistään sitoutuu johonku määrättyyn niin se on sitten aina sidotumpaa” (H9)

”tämä vointi ei aina oo niin hyvä, niin minä oon pitäytynyt nyt näihin ryhmiin sillä että niihin on aina joku menossa, eikä oo sillä tavalla minusta kiinni ja yhestä kiinni se meno” (H8)

Haastateltavat tuovat selvästi esiin valinnanvapauden tärkeyttä. H8 ja H9 korostavat, että vapaaehtoistoiminnan tulee olla nimenomaan vapaaehtoista, ja tilaa on jätävä muullekin:

”kyllä tässä tietysti melkeen päivät sais menemään jos oikeen haluais, mutta kyllä sitä täytyy itse vähän säännöstellä, sen verran että kuitenkin tuntuu mukavalta ja siltä että tää on vapaaehtosta, eikä siltä että siitä vapaaehtoisuudesta tulee pakko” (H9)

”se täytyy olla semmonen rauhallinen rinnakkaiselo, eikä mikään semmonen vaade, miksi se helposti kyllä sitten tulee, tietysti ihmisistä riippuu, mutta jotkut voi ottaa hyvinki sillä tavalla että joo, tulen jos siltä näyttää, ja toiset sitten taas että se on välttämätönkin työ, tulla ja olla” (H8)

Yhtä mieltä ollaan siitä, ettei vapaaehtoisen tule kuluttaa itseään loppuun:

”pitää myös muistaa se oma elämäntilanne, sen verran pitää armoo sit antaa näisäkin SPR:n ystävissä ettei sitte itse tukehdu kuka vaan, siihen tilanteeseen” (H7)

”jos vapaaehtoistyössä on, niin ei sitä nyt piäkkään ihan niin viimetippaan uurastaa, että siinä reunalla vasta lopettaa” (H8)

H9 kuvailee, kuinka myös järjestön antamat ohjeet osaltaan kannustavat vapaaehtoisia pitämään huolen omasta jaksamisestaan ja etäisyyden pitämistä asiakasystävien kanssa:

”et kuitenkin semmoset omat rajat on meidän ohjeissaki pitää, että liiaksi ei kuitenkaan anneta kenenkään tukeutua itse, siitakin vois tulla semmonen liika riippa, jos liiaksi ottaa jonku murheet omikseen, et se määrätty etäisyys kuitenkin kaikessa kanssakäymisessä on ihan tarpeen” (H9)

## 6.2.2 Ryhmän merkitys suhdetasolla

Haastateltavista kaksi puhuu vapaaehtoisryhmästä erityisen lämpimään sävyyn. He kertovat, miten ovat toiminnan kautta saaneet uusia henkilökohtaisia ystäviä. Ryhmäläisten tapaaminen on heille itsessään tärkeää.

”se on hirveän tärkeä ryhmä, että jos tuntuu, jos ei muuhun kykene, että kerran kuussa menis tuonne kokoukseen ja tapais ne ihmiset, ku sitten niitä on hirveän kiva tavata muutenki” (H8)

Yksi haastateltavista oli toimintaa aloittaessaan kokenut ryhmän tärkeäksi oman kotoutumisensa kannalta, hän kun oli juuri muuttanut uudelle paikkakunnalle. Haastateltavat puhuvat useamman kerran keskinäisestä ystävätoiminnasta. Yhteiset kokoukset ovat mahdollisuus saada osansa ystävätoiminnasta niillekin, jotka eivät pysty muuten osallistumaan.

”välillä sanotaan että siinä ollaan ystäviä toisille, että meillä on toiminnassa mukana sellasia, jotka ei pysty lähtemään siitä ulkopuolelle toimintaan, mutta -- ihan kokevat sen että he tulee näihin meidän yhteisiin tilaisuuksiin, niin he ovat silloin tavallaan mukana ja me ollaan heille ystäviä sitten -- must se on kauheen kivaa, et se on sitten semmostakin ystävätoimintaa” (H9)

Yhdessä toimimiseen liittyy myös huumoria ja hauskaa tekemistä.

”meillä oli ihan Lucia-kulkue ja me eläkeläiset -- meil oli hirveen hauskaa ku me suunniteltiin ja harjoteltiin” (H9)

Eräs haastateltavista mainitsee oman toiveensa, että kun he vanhenevat, heillä olisi vastaavasti ystäviä. Ryhmän hoitavasta vaikutuksesta ja vuorovaikutuksesta puhutaan monessa kohtaa tarkemmin:

*”me siinä porukassa hoidetaan ja autetaan toinen toisiamme, kuunnellaan toistemme asioita ja iloitaan yhdessä, että se on semmosta myöskin henkilökohtasta hoitoa meille, se että saahaan olla yhdessä” (H8)*

*”tää on jo ystävätoimintaa ku me kokoonnutaan, nii se on ihan jo meillä keskenään semmosta ystävätoimintaa, et se on tavallaan ihan terapiaa myöski” (H9)*

### 6.2.3 Vapaaehtoiset osana ystävätoiminnan jatkumoa

Osastossa 3 vapaaehtoiset puhuvat runsaammin toiminnan jatkuvuudesta kuin muiden osastojen haastateltavat. Ystävätoiminnasta muodostuu heidän puheissaan kaari, jolla on nykyhetken lisäksi historia ja tulevaisuus. Tarkastelemme seuraavaksi haastateltavien ajatuksia pidempään toiminnassa olleista henkilöistä, samoin kuin toiminnan jatkumisesta ja kehittämisestä.

Haastateltavista H8 ja H9 kuvailevat, miten toiminta alkoi hahmottua heille aluksi yhteisiin kokouksiin osallistumalla. H9 tarkentaa kuvaa vapaaehtoisten jatkumosta toiminnassa:

*”sitähän lähti aika noviisina tähän toimintaan ensiksi mukaan -- mutta sitten siinä sitä harjoteltiin porukalla ja siellä muitakin on ollu uusia tulossa -- et siin on ollu osittain sitten sukupolvenvaihdostakin, vaikka siellon meillä onneksi vielä näitä tervaskantoja kertomassa niistä vanhoista ajoista kun he ovat alatelleet sitä toimintaa, niin se on tosi mukava kuulla, ja valokuvia ja muita, ja miten se on ollu vaikeeta joskus myöskin et se on ollu ihan lopahtamassa koko toiminta, mut et kyllä se tässä sitten pikkuhiljaa niin, kyllä sitä ihan täysillä menee, että se usko omaan rooliinsa ja omaan niin sanottuun tärkeyteensä tässä hommassa ja se et on tarpeellinen, että kylä ihan tuntee että tää on semmonen jossa voi vielä toimii pitkäänki” (H9)*

Puheenvuorossa on useampikin mielenkiintoinen kohta, joita käsittelemme seuraavaksi aihe kerrallaan. Alussa harjoiteltiin porukalla, mikä kuvastaa sosiaalista yhdessä tekemistä ja oppimista. Pitkään toiminnassa olleita kutsutaan tervaskannoiksi, joilla on tietoa ja materiaalia (kuten valokuvia) toiminnan historiasta. Nähtävissä on ajatus sukupolvenvaihdoksesta ja tiedon siirtämisestä uusille toimijoille. Maininta, että toiminta on ollut jossakin vaiheessa lopahtamassa, tuntuu tässä puheenvuorossa lisäävän H9:n vastuun-

tunnetta toiminnan jatkumisesta tulevaisuudessa. Seuraavaksi hän nimit-  
tään puhuu oman roolinsa tärkeydestä ja ajatuksestaan olla toiminnassa mu-  
kana vielä pitkään. Toiminnassa pitkään jatkaminen saa häneltä arvostusta:

”vanhin tosiaan on yli kaheksankymment -- hän on niin ihana ku hän jaksaa vielä  
olla tässä toiminnassa mukana” (H9)

Kun muissa osastoissa haastateltavat usein kertovat yhteyshenkilön olevan  
hyvä tiedon lähde, osastossa 3 sitä ovat vanhemmat toimijat:

”meillä vanhin, en tiedä onko hän nyt näissä [haastatteluissa] mukana, mutta hän on  
yli kaheksankytvuotias, et hän on oikeestaan ollu ku [osasto 3] on alkanu niin siitä  
lähtien, että varmaan *hällä on sitten taas paljon tietoo siitä koko osaston kaaresta*” (H9)

”kotivanhuksia on nykysin aika vähän ainakin meiän osastolla, että siihen on tullu  
semmonen pulma, *varmaan nää vanhemmatki siitä tietää sitte kertoo*” (H9)

Haastateltavat puhuvat jonkin verran myös muista Punaisen Ristin toimin-  
nassa mukana olleista henkilöistä. H7 mainitsee, että SPR:n tilaisuuksissa on  
ihailtavaa nähdä kauan toiminnassa olleita, jo ikääntyneitä ihmisiä. Myös  
osaston entisestä puheenjohtajasta puhutaan kunnioittavaan sävyyn:

”[hän oli] päässy nuorena eläkkeelle ja sitten tää SPR oli hänen tämmönen oikeen,  
hän antautu sitten tähän SPR-työhön” (H9)

Missään muussa osastossa ei mainita pidempään toiminnassa olleita henki-  
löitä niin usein kuin osastossa 3. H8 puhuu itsestään vanhemman toimijan  
rinnalla, miten he ovat hitaasti siirtymässä toiminnasta sivuun, ikään kuin  
osana ystävätoimijoiden jatkumoa:

”ihan samalla tavalla hän on minua vanhempi ihminen, ni hänki vielä enemmän jät-  
täytyy ja valitsee niitä tilanteita mihin osallistuu, että me ollaan niinkun pikkuhiljaa  
tästä sivustakatojan asemassa, mutta toki annetaan tukemme ja ollaan sitä myöten  
mukana kun pystytään, että ei se kokonaan semmosta poisrepäsemistä oo mutta ve-  
täytymistä pikkuhiljaa” (H8)

Kun puheenvuoroa tarkastellaan sen valossa, miten tärkeänä osaston 3 haas-  
tateltavat näkevät sekä omasta jaksamisesta huolehtimisen (alaluvussa 6.2.1)  
että toiminnan jatkumisen, mahdollisuus vetäytyä toiminnasta vähitellen on  
varmasti arvokas. Esimerkiksi yksittäisen ystävän kanssa se voisi olla hanka-  
lampaa.

Kaiken kaikkiaan haastateltavien puheesta välittyy luottamus, että vaikka he siirtyisivät tehtävistä sivuun, joku muu jatkaa toimintaa. H7 puhuu ystävätoimijoista eräänlaisena katkeamattomana ketjuna:

”se on ihan miellyttävää nähdä et tilaisuuksiin tulee aina joku uusi henkilö, ja sitte ku he kuulee, että on tämmönen toiminta, nii kyllä heitä aina sitte tulee -- meille on tärkeetä et me saadaa jatkumoo ja sitte nämä henkilöt jotka ikääntyvät, jotka ovat toiminnassa mukana, niin näistä ystävistä sitten mahdollisesti meistä ja meidän peräs tulevista -- on se sit kotona ystävänä käymistä tai jossain hoivalaitoksessa niin se on tärkeetä ettei se katkee se jatkumo” (H7)

Keskeinen ulottuvuus toiminnan jatkuvuudessa on uusien vapaaehtoisten saaminen mukaan. Osaston 3 haastateltavista kaksi kertoo itse aikoinaan läheneensä mukaan ystävätoimintaan tuttavien kutsusta.

”yks ystävä vaan sitte vihjas tossa sillon joulun aikaan että täällon tämmönenkin ystäväkerho, kyl mä joskus aina lehdestä luin, mutta täyty olla joku nykäys sitte joka niinku oli se lopullinen -- siitä lähdin sitte saman tien heti -- se on tällain suusta suuhun menetelmällä tää kerho sitten tässä laajentunu” (H9)

Uusien toimijoiden rekrytoimisessa haastateltavat kokevat lehti-ilmoitusten ja varsinkin kutsumismenetelmän olevan tärkeässä asemassa.

”nytki oli pari taas tulossa lisää tällä kutsumismenetelmällä, meillä joku aina vihjasee jolleki että läheppä mukaan, sitte on tietysti lehdissä näitä kutsuja että järjestetään näitä ystävätoiminnan kursseja, et sillon saattaa sitte joku aina ilmestyä sinne ihan sen perusteella, kyl se lähinnä on menny tätä että aina joku vähä vihjasee jollekki että läheppäs vaa mukaan sinne” (H9)

Sama vapaaehtoinen kertoo, miten ystävätoiminnassa on mukana suurelta osin vain eläkeläisiä, ja nuorempia olisi hyvä saada mukaan. Ystävätoiminnan vetäjä on pyytänyt häntä mukaan kertomaan ystävätoiminnasta nuorille esimerkiksi sosiaalialan oppilaitoksissa. Sekä H9 että H7 mainitsevat, että nuorempia pyritään saamaan mukaan ystävätoimintaan ja osastoon muutenkin, muun muassa ensiapukurssien kautta. Puheesta välittyy suunnitelmallisuus tulevaisuuden suhteen:

”tämmönen suuntaus olisi, että vielä enemmän nyt kannustettas nuoria tuleen mukaan, että kävisivät näis hoivalaitoksis ja näin kerran kaksi vuodessa, ja ikäihmiset tykkää tosi kovasti, että se on semmonen haaste jota voidaan kyllä ystävätoiminnassa, ja on lupauksenaki et viedään eteenpäin edelleen” (H7)



### 6.3 Pohdinta roolin muotoutumisesta ryhmässä

Osaston 3 haastateltavilla on nähtävissä yhteinen puhetapa, jonka mukaan ryhmämuotoinen toiminta on heille sopivaa. Keskenään samankaltaiset perustelut kertovat yhteisistä normeista, jotka ohjaavat ryhmän käyttäytymistä ja mahdollistavat ryhmäidentiteetin syntymisen (ks. esim. Trenholm & Jensen 2008, 353). H9:n kuvaus siitä, miten hän lähti noviisina mukaan ja toimintaa harjoiteltiin yhdessä, kuvastaa roolin omaksumista osana ryhmää. Vapaaehtoisten jakaessa kokemuksia ja luodessa hiljaista tietoa he ovat mukana yhteisessä sosialisatioprosessissa (ks. Nonaka & Takeuchi 1995, 62). Alaluvussa 4.6 olemme käsitelleet sosiaalistumista järjestön tarjoaman koulutuksen ja ohjeiden kautta. Nähdäksemme osastossa 3 normeja vahvistetaan lisäksi vapaaehtoisten välisessä vuorovaikutuksessa jatkuvasti.

Huomiota herättää myös haastateltavien vahva puhe siitä, että vapaaehtoisuudelta ei saa muodostua pakkoa. Vapaaehtoisen on pidettävä huoli itsestään ja siitä, ettei tule liian sidotuksi toimintaan. Tämän puhetavan avulla ryhmässä otetaan yhteistä vastuuta osallistumisen säätelemisestä. Haski-Leventhal ja Bargal (2008, 86) kuvaavat ryhmän merkitystä rajojen asettamisessa erityisesti silloin, kun yksittäinen jäsen involvoituu toimintaan liian voimakkaasti – ryhmän antaman palautteen ja tuen avulla jäsen voi paremmin arvioida ja suhteuttaa osallistumistaan.

”Yksittäisen ystävän kanssa toiminta on vaativampaa” -puhetavan avulla vapaaehtoiset rajaavat tämän toimintamuodon oman roolinsa ulkopuolelle. Laitosvierailujen puitteissa ei jouduta kiinni henkilökohtaiseen suhteeseen, koska vastuuta kannetaan yhdessä. Asiakkaisiin ei myöskään tutustuta ja kiinnitytä suhdetasolla. Vahvemmin osaston 3 vapaaehtoiset puhuvat suhteestaan ryhmään ja toisiin ystävätoimijoihin. Nähtävissä on niin tunne- kuin käytännön tasolla koettua yhteenkuuluvaisuutta. Ryhmään identifioitumista Henry, Arrow ja Carini (1999) käsittelevät kolmella tasolla, joita ovat kognitiivinen, affektiivinen ja käyttäytymisen taso. Kognitiivinen taso viittaa yksilön tapaan kategorisoida itsensä ryhmän jäseneksi. Affektiivisella tasolla taas

tarkoitetaan ryhmän jäsenten tuntemaa keskinäistä vetovoimaa. Käyttäytymisen tasolla puhutaan ryhmän yhteistyöstä ja keskinäisestä riippuvuudesta tavoitteiden saavuttamiseksi. Kaikkiaan Henry ym. (1999, 566) korostavat ryhmän vuorovaikutusta identifioitumisen lähtökohtana.

Osastossa 3 kognitiivista identifioitumista kuvastaa hyvin se, että haastateltavat puhuvat itsestään me-muodossa, osana ryhmää. Kyseessä ei ole vain joukko ihmisiä, jotka järjestävät toimintaa asiakkaille – ryhmän yhdessäolo on keskeinen osa ystävätoimintaa, ei pelkästään sen sivutuote tai reunailmiö. Affektiivisella tasolla ryhmän tarjoama sosiaalinen tuki näyttäytyy merkityksellisenä elementtinä. Puhe keskinäisestä ystävätoiminnasta viittaa siihen, että ystävätoimijan rooli ei suuntaudu vain asiakkaisiin, vaan myös muihin ryhmäläisiin. Käyttäytymisen tasolla puolestaan haastateltavat kokevat, että muiden osaamisalueet täydentävät kokonaisuutta, ja ryhmä paikkaa jäsentensä mahdollisia poissaoloja. Kaikkiaan kuvaukset ryhmästä ja sen sisäisistä suhteista sisältävät paitsi ystävätoiminnan kannalta tärkeitä ominaisuuksia myös paljon henkilökohtaisuuden elementtejä.

Puhe osaston toiminnan kaaresta luo vaikutelman, että vapaaehtoiset ovat osa yhteisöä, jolla on menneisyys ja tulevaisuus – ihmiset menevät ja tulevat. Kyseessä ei kuitenkaan ole kasvoton, abstrakti joukko ihmisiä. Yhteisö saa merkityksensä esimerkiksi pitkään toiminnassa mukana olleista ”tervaskannoista”, joista haastateltavat puhuvat lämpimästi. He myös suhteuttavat oman roolinsa yhteisön menneisyyteen ja tulevaisuuteen, osaksi jatkumoa. Tällöin ystävätoimijoiden rooli on nähdäksemme selkeämmin määritelty kuin yksittäin toimivien vapaaehtoisten kohdalla. Roolia vahvistaa vapaaehtoisten keskinäinen vastuu toiminnan sujumisesta ja oman osan hoitamisesta. Osaston 3 haastateltavat paitsi tuntevat vastuuta toiminnan tulevaisuuden turvaamisesta myös kokevat, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa siihen. Syntyy vaikutelma, että he ovat osastonsa ystävätoiminta, sen sijaan että olisivat vain mukana siinä (ks. Haski-Leventhal & Bargal 2008, 91).

## 7 ROOLI ORGANISAATIOSSA

### 7.1 Ystävätoimijoiden suhtautuminen organisaatioon

#### 7.1.1 Mielikuvat organisaatiosta

Punaisen Ristin toiminta on hyvin monipuolista, ja ystävätoiminnan vapaaehtoisilla on erilaisia käsityksiä järjestöstä. Joillakin haastateltavilla vaikuttaa olevan vain melko suurpiirteinen kuva järjestön toiminnan kokonaisuudesta:

”Haastattelija: SPR ei oo sulle ollu niin tuttu?”

H13: Ei oo sillä tavalla että tiedän suunnilleen mitä tekee ja mikä on, mitä järjestää, mutta loppupeleissä aika suppee kuva varmasti on ollu” (H13)

Vapaaehtoiset näyttävät olevan tietoisia niistä järjestön toiminnan alueista, joihin he ovat itse osallistuneet, joihin heitä on pyydetty mukaan, joista on tiedotettu tai jotka ovat muuten hyvin näkyviä. Suurin osa esimerkiksi mainitsee, että Punainen Risti järjestää keräyksiä, joihin moni on osallistunut joko kerääjänä tai lahjoittajana. Nälkäpäiväkeräys on näistä tunnetuin. Myös Punaisen Ristin ensiapukurssit, kirpputori ja Veripalvelu ovat osalle tuttuja toimintamuotoja. Vapaaehtoisilla on usein mahdollisuus osallistua Punaisen Ristin järjestämiin koulutuksiin ja luennoille. Heitä pyydetään lisäksi mukaan erilaisiin tempauksiin ja tapahtumiin.

Kun haastateltavilta tiedustellaan SPR:n periaatteita, moni kertoo niiden olevan tuttuja, mutta harva muistaa niitä tarkalleen ulkoa. Kuitenkin vapaaehtoisilla on periaatteista yleensä positiivinen mielikuva:

”ne on semmoset asiat jotka ovat hyvät ja kannatettavat” (H1)

H7 puolestaan pohtii Punaisen Ristin arvojen samankaltaisuutta suhteessa nuorena saatuun arvopohjaan:

”jos aattelee omaa arvomaailmaa, mikä on vanhemmilta peritty, niin kyllä ne on jo siellä -- käytiin tyttökerhoja jotka oli seurakunnallisia ja tyttökerhossa jo silloin nuo-

rena oli se että käydäänpäs siinä lähiseudulla olevien mummojen luona niitten mattoja puistelemassa ja juttelemassa, et tää on niin kaukaa kyllä jo lähteny että kylä ne arvot minun mielestä asetetaan kotona ja sitten nämä taas tämmösen laajemman organisaation, niin kyllä minun mielestä niit on helppo noudattaa” (H7)

Punaisen Ristin toiminta laajemmalla, kansainvälisellä tasolla herättää joisakin vapaaehtoisissa vahvoja mielikuvia. H9:n mielestä SPR on luotettava ja ”niin ihana brändi”, että hän mielellään osallistuu kaikenlaiseen toimintaan. Järjestön tarjoama kansainvälinen katastrofiapu koetaan myös tärkeäksi. Parikin ystävätoimijaa kertoo lämpimästi vierailustaan SPR:n varastossa Tampereen Kalkussa, josta katastrofin sattuessa lähtee tarvikkeita maailmalle:

”se anto paljon ja siitä tuli semmonen tunne että minunki tarviis tehä jotaki enempi ja se oli hienoa, ehkä sysäs aika paljon minua etteenpäin Punasen Ristin asioissa” (H2)

H7 miettii yksittäisten toimijoiden roolia osana Punaisen Ristin maailmanlaajuista kokonaisuutta:

”ylikansallisesti tämä SPR, kyllähän se on semmonen luottamusta herättävä toimintaketju ja nämä suuret katastrofit -- aina kun kuuli et sinne lähti sairaalahenkilökuntaa nii kyllä se yksilönäki tuntuu että jos nyt siellä pieni pisara joukossa pystyis taas omalla tavallaan vahvistamaan sitä -- kun meilläkin tämä [ystävä]koulutus oli, ihan kiitettävää että sinne tuli niinkin monta henkilöä ja tulee koko ajan vähän lisää, että se vahvistaa vielä sitä omaaki roolia et on se tärkeätä -- niinku pisara meressä, nii toivon mukaan se aina kasvattaa lisää pisaroita” (H7)

### 7.1.2 Mielikuvat ystävätoiminnasta osana Punaisen Ristin toimintaa

Haastateltavien näkemykset vaihtelevat suuresti siinä, millainen osa Punaisen Ristin toimintaa ystävätoiminta on. Eräs haastateltavista puhuu ainakin SPR:n periaatteiden yhteydessä ystävätoiminnasta erillisenä:

”tässä ystävätoiminnassa minä nyt en ossaa noin suoranaisesti sitä verrata sitten siihen varsinaiseen SPR:n toimintaan” (H1)

Kun haastattelija kysyy, millainen rooli ystävätoiminnalla on SPR:n muiden toimintojen joukossa, H15 arvioi asiaa seuraavasti:

”sen verran vähän on SPR:n toiminnassa mukana, et mä en oikeen osaa hahmottaa sitä että onko tää tämmönen vapaaehtosten välitys niin tärkeää sille, että se on yks puhelinnumero siellä puhelinluettelossa, mutta ei se varmaan niitä tärkeimpiä toimintoja oo, niin tuntuma on vaa” (H15)

Vastakohtaa löytyy osastosta 3, jossa haastateltavat kertovat ystävöitymisen olevan osaston päätoiminto. Ystävöitymisen vetäjä on myös osaston puheenjohtaja, ja siellä ystävöitymistä tuntuukin olevan yhtä kuin SPR.

”oikeestaan tää meidän ystäväkerho on tällä hetkellä se päätoiminto musta tuntuu [kyseisen kunnan] alueella, että siellä sitä varsinaista muuta osaston toimintaa sitte ei oo” (H9)

### 7.1.3 Punaisen Ristin ja Vaparin asema ystävöitymisen järjestäjinä

Tutkimukseen osallistuneista paikallisosastoista yhdessä (osasto 4) ystävöitymistä järjestetään yhteistyössä Punaisen Ristin ja Jyväskylän kaupungin vapaaehtoistoiminnan keskus Vaparin kesken. Tilanne tuottaa vapaaehtoisille epäselvyyttä toiminnan varsinaisesta järjestäjästä. Suhtautuminen tilanteeseen kuitenkin vaihtelee suuresti. Osalle järjestäjällä ei ole varsinaista merkitystä, osa puhuu yhteistyöstä voimavarana, ja osalle taas tilanne on ongelmallinen. Käsittelemme näkökulmia seuraavassa tarkemmin.

H13 ei yhdistä ystävöitymistä Punaiseen Ristiin, vaan arvelee, että se on Vaparin toimintaa. Hän on ollut toimintaa aloittaessaan useamman kerran yhteydessä ystävälittäjään, joka toimii Vaparin tiloissa. Hän sanoo, ettei sinällään ole merkitystä, minkä järjestön kautta ystävälitys tapahtuu.

H15 kuvailee, miten epäselvyys järjestäjien kohdalla tekee tilanteen vaikeaksi hänen toimintansa kannalta. Hän sanoo, että on erikseen tarkistanut puhelinluettelosta Punaisen Ristin ystävälityksen numeron, ja se on sama kuin Vaparin numero hänen matkapuhelimessaan. Hämmennystä lisäsi sekin, että ennen toiminnan aloittamista käyty vapaaehtoistoiminnan kurssi oli monen tahon järjestämä:

”tässä on kolme toimijaa jotka on tän kurssin hoitanu, ja kun näitä toimijoita on näin monta niin pikkusen on aina hämätyny se, että minkä lipun alla sitä oikeestaan varsinaisesti toimitaan, et semmosta jonkunmoista täsmennystä minun mielestä siinä vois olla että oltas selvästi SPR:läisiä tai jotain muuta sitte” (H15)

Hänen käsityksensä on, ettei ystäväpalvelua tunneta kovin hyvin hoivalaitoksissakaan. Suurin osa H15:n asiakasystäväistä on asunut palvelukodissa, ja

hänen mielestään henkilökunnan olisi hyvä tietää ystävätoiminnasta enemmän. Vapaaehtoisen olisi silloin helpompi esittäytyä SPR:n ystäväpalvelun nimissä. Nyt on ”vähän orpo olo” (H15), kun ystävätoimija menee hoitopaikkaan, ja siellä saatetaan ihmetellä kuka hän on. H15 näkee, että myös järjestöjen tunnettuus vaikuttaa vapaaehtoisten asemaan:

”Vaparin rooli on semmonen vähän hämärä kysymysmerkki mulle, niinku yleensä tää toiminta, että sitä Vaparia ei tunneta varmaankaan. Punainen Risti tunnetaan, että pitäskö tän toiminnan olla enempi sitten Punasen Ristin alla mitä se tällä hetkellä on, se vois olla ehkä järkevää ja sillä tavalla näkyvämpää, et jos se ois selvästi Punasen Ristin toimintaa, et sitte nää henkilötkin olis jotenki Punasen Ristin merkkäamia” (H15)

H15:n mielestä pitäisi olla jokin ulkoinen merkki, josta näkyisi, millä asialla hän tulee. Osaston 4 haastateltavista jotkut kertovatkin, että heillä on SPR:n nimilappu käytössä.

Muilla ystävätoimijoilla ei tunnu olevan yhtä vahvoja epäselvyyden kokemuksia, vaan he puhuvat aiheesta neutraalimpaan sävyyn.

”H5: Tän Vaparin ja SPR:n suhdehan on hyvin läheinen että nehän tavallaan, oon ollu siellä Vaparin puitteissa semmosessa vapaaehtoisokoulutuksessa, joka on ollu me-lekein yhtä aikaa SPR:n koulutusta, että se on vaikee tehdä sitä eroa loppujen lopuksi  
Haastattelija: Joo, ne varmasti just toimiiki sillai yhdessä  
H5: Ovat synkronoituneet, joo” (H5)

Eräässä haastattelussa ennakkokäsityksemme siitä, että ystävätoiminnan järjestäjänä on nimenomaan Punainen Risti, törmää osaston 4 haastateltavan omiin käsityksiin. Hän selventääkin asian heti haastattelun alussa:

”Haastattelija: Osallistutko minkäänlaiseen vapaaehtoistoimintaan muualla kun täs SPR:n puitteissa?  
H11: Itse asiassa mä en osallistu SPR:n puitteissa, mä oon vaan ilmottanu tuonne vapaaehtoistyöntekijäksi, joo että näähän on yhdessä tää SPR ja tämä, tämä näin [Vapari]” (H11)

Haastateltavista H10 näkee, että toiminnassa on puoleksi Vaparia ja SPR:iä. Hän sanoo aika pitkälti sekoittavansa ne keskenään – ainoa poikkeus on, että SPR näkyy maailmalla. Hänen mielestään järjestöt täydentävät toisiaan.

”nythän SPR näkyy niin selkeesti tuolla Espanjan jutuissa [bussiturma huhtikuussa 2008] ja kaikissa et silloin aina se erottuu, silloin tuntuu niinkun se ois niin monipuolinen tai voimakas taho, mutta sitten kun se on tässä tällä ihmistasolla, näitten normaalipäivien rinnalla, niin silloin mä pidän sen ihan samanlaisena ku nää muutkin,

mut niillon näkyvii tapahtumia niin paljon, justiin näissä nälkäpäivissä ja kaikissa ne on mukana -- se Punanen Risti näkyy niin selkeesti, meillä ei oo mitään ristilöitä" (H10)

Ystävöimijoilla ei kuitenkaan ole SPR:n tunnuksia, "mitään ristilöitä" (H10). Siinä mielessä H10 näyttäisi kokevan ystävöiminnan jossakin määrin erilliseksi Punaisen Ristin muusta toiminnasta (ks. myös alaluku 7.1.2).

#### 7.1.4 Punaisen Ristin jäsenyys

Haastateltavista kymmenen on SPR:n jäseniä, neljä ei ole. Yhdeltä haastateltavalta jäsenyydestä ei kysytty. Jäsenyys tarkoittaa sitä, että tukee Punaisen Ristin toimintaa maksamalla vuosittaisen jäsenmaksun tai ainaisjäsenmaksun. Jäsenyyteen liittyy myös joitakin etuja, kuten Avun maailma -jäsenlehti neljästi vuodessa. (<http://lahjoita.fi/jaseneksi>.) Aineistossamme jäsenyys jakaantuu siten, että osastoissa 1–3 kaikki haastateltavat ovat SPR:n jäseniä, lukuun ottamatta yhtä, jolta asiaa ei kysytty. Osastossa 4 kaksi haastateltavaa kuudesta on jäseniä. Ystävöimijat kertovat useimmiten, että ovat liittyneet jäseniksi tultuaan mukaan ystävöimintaan. Kaksi haastateltavista kertoo liittyneensä Punaisen Ristin jäseniksi jo aikaisemmin järjestön muun toiminnan tai oman työn kautta.

Vaikka jäseneksi liittyminen on monilla yhteydessä ystävöiminnan vapaaehtoisena toimimiseen, vain yksi haastateltavista mainitsee, että osasto odottaa toimijoilta jäsenyyttä. Monet sanovat, ettei jäsenyys ole mitenkään ehto toimintaan osallistumiselle. H4 puolestaan arvelee, että järjestön taholta he "vähän edellyttävätkin", että jäsenmaksu olisi maksettu, jos on toiminnassa mukana. Jotkut haastateltavat kertovat, miten kokevat jäsenyyden liittyvän toiminnassa mukana olemiseen.

"Haastattelija: Mitä se sulle merkitsee se jäsenyys SPR:ssä

H2: -- sitä on niinku enempi sitten siinä toiminnassa mukana, että ei ihan oo ulkopuolinen, jos jotaki tekkeeki sielä, niin jotenki mulle oli tärkeä se että minä sitten kuitenkin liityin jäseneksi" (H2)

Yksi mainitsee sellaisen konkreettisen yhteyden, että Punaisen Ristin paikallisosasto saa jäsenmaksun kautta rahaa toimintaansa:

*”onks se nyt viistoist euroo se jäsenmaksu, et siitä viis euroo varmaan, siitä osastokin saa pikkasen jokaisesta jäsenmaksusta muistaakseni” (H9)*

Vaikka suurin osa siis on tullut jäseneksi aloitettuaan ystävätoiminnan, jäsenyys koetaan useimmiten laajemmaksi auttamiseksi kuin vain ystävätoiminnassa mukana olemiseksi.

*”on mukana tuossa ihan kansainvälisessä toiminnassa tietyllä tavalla avustamassa ja juuri hankkimassa rahaa niille katastrofialueille, nii kyllä se sillä tavalla on tietenkin motivoivaa olla mukana” (H5)*

Jäsenyyden myötä vapaaehtoiset kokevat kuuluvansa maailmanlaajuiseen yhteisöön, ja voivat omalta osaltaan näyttää, että välittävät muista ihmisistä niin kotimaassa kuin kauempana. Eräs haastateltavista puhuu Punaisen Ristin tunnettuudesta:

*”tää SPR:hän on kolmanneksi tunnetuin brändikö se nyt sitten on, että mites se oli, et oliko McDonalds vielä tunnetumpi, Coca-Cola tais olla joo, mut SPR on kuitenkin ihan kun on tehty tällasia tutkimuksia, että se on jotenki semmonen kuitenkin luotettava” (H9)*

Muutaman kerran jäsenyyden yhteydessä mainitaan SPR:n jäsenlehti, josta saa tietoa järjestön asioista. Pari haastateltavaa mainitsee jäsenyyden lähinnä jäsenmaksun maksamisena. Eräs ei-jäsenistä puhuu jäsenyydestä rahan kannalta, mutta toisaalta myös oman osallistumisen rajaamisena:

*”ei siinä vissiin mitään suuria maksuja oo -- mutta joskus pitää miettiä aika rankasti että ei kauheesti mihinkään ylimääräseen sitte -- [pienellä] budjetilla ei niin hirveesti kuitenkaan, että mä jollain osalla haluan olla mukana mut sit vaan pitää koittaa vetää se raja johonki, että ei kaikkeen voi lähteä vaikka haluais” (H13)*

Sama haastateltava kokee, ettei jäsenyys niinkään liity ystävätoimintaan, vaan Punaiseen Ristiin. Ystävätoiminnan puolestaan hän yhdistää Vapariin eikä Punaiseen Ristiin (ks. alaluku 7.1.3).



## 7.2 Laajempi osallistuminen

### 7.2.1 Osallistuminen järjestön muuhun toimintaan

Ystävöimintää tehdään vapaaehtoisjärjestön puitteissa, ja monissa osastoissa se on vain yksi Punaisen Ristin eri toiminnoista. Koko järjestön toimintaa tukeviin tehtäviin tarvitaan myös vapaaehtoisia. Osa haastateltavista puhuu osallistumisesta kokouksiin ja hallitustehtäviin. H9 kertoo, että ystävöimijoiden toivottaisiin osallistuvan myös paikallisosaston kokouksiin. Ystävöimintä onkin osaston 3 päätoiminto, eikä kokouksiin tahdo löytyä tarvittavaa määrää osallistujia. H9 ei kuitenkaan ole niistä kovin kiinnostunut:

*”mää en oo koskaan tykänny hirveest esimerkiks tämmösestä järjestötoiminnasta muuten, et mää en kokouksista sillälaila tykkää että mitä pakollisesti, mutta mieluummin mää oon tämmönen kenttätyöntekijä ja teen käsitöitä ja asian hyväksi ja semmosta, että mää en oo esimerkiks näihin osaston virallisiin kokouksiinkaan menny mukaan että mieluummin mä toimin ihan tässä käytännön, mieluummin oon ihan ystävänä kun oikeen virallisena SPR:n tuolla osastossa, tietysti se on tärkeä työtä mutta jotenkin mää en sitä koe omaksi alueeksi” (H9)*

Vaikka H9 ei välitäkään kokouksista, hän kertoo kuitenkin osallistuvansa mielellään ystävöimintään kuuluviin kokouksiin:

*”mieluummin sitte joku muu hoitaa nää byrokraatit ja paperihommat ja viralliset puolet, että ihan mielelläni oon muuten tässä epävirallisemmassa ja niissä meidän omilla kokouksissa joissa on sit tietysti omat asiat” (H9)*

Samankaltaisia kommentteja löytyy muiltakin haastateltavilta:

*”kyllä mä joskus ollu tietenkin tän SPR:n kokouksissakin, viime viikollakin oli semmonen kokous, mutta vaan harvemmin moon ehtiny niihin koska on niin paljon ollu noissa muissa varsinaisissa toimissa mukana, että mun mielestä kokouksissa ei oo niin tarpeen olla ku oikeen tositoimissa” (H5)*

*”mulle riittää ihan tämä [ystävöimintä], mulla ei oo semmosia kunnianhimoja tai mä en oo ollenkaan järjestöihminen tai organisaattori enkä tämmönen” (H11)*

Kokouksista pois jäämistä perustellaan siis hieman eri tavoin. H9 ja H11 vetoavat siihen, ettei heillä ole järjestöihmisen ominaisuuksia. Samalla he näyttävät kuitenkin olevan samaa mieltä H5:n kanssa siinä, että käytännön ystävöimintä on tärkeämpää kuin kokoukset.

H4 puolestaan kertoo olevansa tällä hetkellä mukana myös osaston hallituksessa ja osallistuvansa kokouksiin. Kun tulee puhe toiminnan jatkosta, hän jättäisi mieluummin hallitustehtävät kuin ystävätoiminnan:

”kyllä mää tässä ihan mielellään toimin tällalalla, enemmän mää jään sitten joskus kuhan nyt tulee, nii hallituksesta voi jäähä pois että oon vaan tässä ystävätoiminnassa” (H4)

H8 on ollut hallitustehtävissä usean vuoden ajan, mutta jättänyt ne muutama vuosi sitten. Kun haastattelija kysyy, kokeeko hän roolinsa muuttuneen, hän kertoo vapauden lisääntyneen:

”tästä SPR:n hallituksesta oon jääny pois, et semmonen sitova on niinkun pois, ja nyt on paremmin niinkun vapaaehtoista, että voi vähän kuulostella ihteensä ja sen mukkaan miten jaksaa” (H8)

## 7.2.2 Uusien ystävätoimijoiden rekrytoiminen

Useat vapaaehtoiset mainitsevat jossakin vaiheessa haastattelua, että tarve ystävätoiminnalle on suurempi kuin mitä tällä hetkellä voidaan tarjota. H1 ilmaisee toiveensa, että tekemämme haastattelun kautta ihmisille välittyisi tieto, että erityisesti miehiä kaivataan toimintaan lisää.

”kun on paljon miehissäkin tämmösiä yksinäisiä, niinni se olis paremmin miesten heiniä sitten mennä, ystäväinä miehen luokse” (H1)

H1 kertoo, että koulutustapahtumien kautta ystävätoimintaan yritetään värvätä ihmisiä. Hän kokee, että voisi itsekin enemmän mainostaa toimintaa.

”no kyllä sitä jonku verran tullee mainostettuaki, mutta tietysti enemmän sais -- kun tapaa semmosia ihmisiä joilla on vähän toiminnan puutetta, niin vois kehottaa siihen, mutta hyvin huonosti olen, että en saa siitä kyllä plussapisteitä” (H1)

Jokunen muukin haastateltava mainitsee, että on joskus kertonut toiminnasta eteenpäin, omista kokemuksistaan lähtien.

”oon mä vähän sitä mainostanu, emmää oo tyrkyttäny, mutta silleen että on tullu joillekki ihan vieraana -- tai jossain et mitä vapaaehtoistoimintaa on [tässä kaupungissa], niin sitten tulee mainostettua, että kävinpä muuten tämmösen ja tämmösen kurssin -- että jonkin verran tulee promottua, jos siitä tulee puhetta” (H13)

H11 kuvaa kaipaavansa enemmän tiedotusta ystävätoiminnasta, jotta myös mahdolliset asiakkaat tietäisivät sellaista olevan tarjolla. Vaikka hän ei tarkemmin määrittele, kenen vastuulla tiedottamisen pitäisi olla, katse tuntuu kääntyvän järjestävien tahojen puoleen.

*”kyllä sitä vois laajentaa tämmöstä toimintaa koska on niin paljon yksinäisiä ihmisiä ja sitte tämmösiä eläkeläisiä joillon aikaa niin sitä vois sitten erimuotoistaa tätä, tai monipuolistaa, että enemmän jotain tiedotustoimintaa, äksöniä -- monet näistä avun tarvitsijoista eivät tiedä esimerkiksi tämmöstä voi käyttää” (H11)*

Osastossa 3, jossa toimitaan ryhmämuotoisesti, puhe uusien toimijoiden rekrytoimisesta eroaa jonkin verran muista osastoista. Haastateltavista H9 puhuu ”kutsumismenetelmästä” ja ”suusta suuhun -menetelmästä”, joilla uusia ihmisiä vedetään mukaan toimintaan. Olemme tarkastelleet aihetta tarkemmin alaluvussa 6.2.3. Kaikkiaan osastossa 3 vaikuttaa vahvimmin siltä, että uusien ystävätoimijoiden rekrytoiminen koetaan yhteiseksi asiaksi, johon vapaaehtoiset voivat vaikuttaa, ja johon he myös aktiivisesti osallistuvat.

### **7.2.3 Käsityöt laajemman osallistumisen muotona**

Osastossa 3 ystävätoimijat kokoontuvat kerran kuukaudessa vapaamuotoisempiin tapaamisiin, joissa he paitsi juttelevat yhdessä myös tekevät käsitöitä Punaiselle Ristille. Kaksi haastateltavista käyttää tapaamisista välillä nimeä ompeluseura. Heidän puheestaan välittyy, että he kokevat käsityöt osaksi ystävätoimintaa. Yksi mainitsee käsityöt myös vaihtoehtoiseksi tavaksi osallistua, jos ei työn takia päiväsaikaan pääse ystävätoimintaan. Tarjolla on erilaisia käsityöprojekteja, joista jokainen voi valita omansa:

*”minä oon kova tekemään käsitöitä, niin se minun ystävätoiminta on sitäki, tällä kertaa se on ollu näitä virkattuja pipoja ja sitte se on ollu niitä lappuja, niitä peittoja ku on tehty, ja apupupuja tehtiin viime talvena, minä tein mieluummin niitä lappuja, ne apupuput oli liian pientä, mutta nyt oon sitte tehny, on sukat ja lapaset ja pipot tämän talven semmonen mitä tehään” (H8)*

*”voimme tehdä vaikka käsitöitä SPR:lle, näitä tilkkupeittoja, apupupuja, myssyjä ja sukkia -- siellä voidaan sit keskustella ihan vapaasti, että se on semmonen vapaampi ohjelma ja ihan mitä tulee mieleen, ja se keventää sitten tätä koko toimintaa” (H7)*

Haastateltavat kertovat, miten yhteiset illat antavat mukavan mahdollisuuden tavata muita. Mielenkiintoista on, että käsityöt mielletään myös laajemmaksi tavaksi osallistua. Kaksi haastateltavista kertoo, että käsitöitä voi tehdä kotonakin, eikä se siis ole aikaan tai paikkaan sidottua. Lisäksi käsityöt hyödyttävät konkreettisesti jossakin kaukana maailmalla:

*”ihana ku on saatu pidettyä omia näyttelyjä kun niitä [apu]pupujaki oli iso kasa pöydällä, must ne oli niin ihania tehäkin, värikkäitä ja ku aattelee että joku lapsi jossakin päin maapalloa saa semmosen sitten kainaloonsa” (H9)*

Käsityöt voidaan nähdä vapaaehtoisia paikallisesti yhdistävänä tekijänä. Esimerkiksi H9:n mainitsemat näyttelyt ovat mahdollisuus koota käsitöistä yhteinen kokonaisuus. Suurempaan yhteisöön kuulumisen käsitöiden kautta on mahdollisesti vielä merkittävämpi ilmiö:

*”meillä on suunnitteilla, tuolla Kalkussahan on Tampereen lähellä, oletko kuullut tästä SPR:n varastosta, et siellä on tammönen ihan onko se nyt joku luolasto, siellä on SPR:n nää kaikki tarvikkeet, että sinne sitten jossain vaihees tehdään itse retki että päästään kattomaan, joku siellä jo vanhemmista toimijoista on ollut ja sano että se on jotenkin ihan mykistävää sinne mennä, ku siellä on kenttäsaaraloista lähtien kaikki, et sinne aina pikkuhiljaa kootaan ja sit ku jossakin päin sattuu jotain niin sieltä sitten viedään, en tiedä onko nää puputkin viety sinne ja peitot ja muut, että varmaan sieltä sitten lähtee maailmalle” (H9)*

Kalkussa SPR:n maailmanlaajuinen auttaminen konkretisoituu. Vaikka haastateltava ei itse ole siellä vielä käynyt, hän on vanhemman toimijan kautta saanut mielikuvan paikan vaikuttavuudesta. Kuvauksessa voi nähdä kaaren vanhempien ja uusien toimijoiden välillä (ks. alaluku 6.2.3). Samalla Kalkku on linkki heidän tekemiensä käsitöiden pääsyssä maailmalle.

### **7.3 Pohdinta roolin muotoutumisesta organisaatiossa**

Tässä luvussa käsitellyt näkökulmat valottavat vapaaehtoisten suhdetta taustaorganisaatioon ja heidän roolinsa muotoutumista erilaisten osallistumisen tapojen kautta. Vapaaehtoiset tekevät tulkintoja ja antavat erilaisia merkityksiä ystävätoimintaa (joka voidaan nähdä ydintoimintana) ympäröiville osaluueille. Näiden arviointien kautta he hallitsevat osallistumistaan ja omaan rooliinsa sisällytettäviä asioita.

## Mielikuvat organisaatiosta ja sitoutuminen

Haastateltavien organisaatiota koskevat mielikuvat ohjaavat osaltaan heidän asenteitaan ja toimintaansa. Tämä on ilmeistä esimerkiksi H9:n sanoessa, että SPR:n ”ihana brändi” innostaa häntä osallistumaan toimintaan. Haastateltavat mainitsevat usein, että heidän on helppo samaistua Punaisen Ristin arvoihin. Lisäksi monet kokevat järjestön jäsenyyden tärkeänä, nimenomaan ystävätoimintaa laajemman osallistumisen näkökulmasta. Nämä havainnot voidaan liittää sitoutumiseen – Porterin, Steersin, Mowday’n ja Boulianin (1974, 604) klassisen määritelmän mukaan organisaatioon sitoutunut yksilö hyväksyy organisaation arvot ja päämäärät, haluaa toimia organisaation tavoitteiden puolesta sekä haluaa pysyä organisaation jäsenenä.

Sitoutuminen voi kohdistua monin eri tavoin. Vapaaehtoinen voi olla sitoutunut esimerkiksi työtovereihinsa, työryhmäänsä, asiakkaisiin, toimintaan itseensä tai taustaorganisaatioon (ks. esim. Greenberg & Baron 1995, 181). Pearce selittää, että koska vapaaehtoiset eivät ole taloudellisesti riippuvaisia organisaatiostaan, heidän oletetaan olevan hyvin sitoutuneita organisaation tavoitteisiin. Silti vapaaehtoiset eivät välttämättä ole vahvasti sitoutuneita itse organisaatioon. Nämä ovat siis kaksi eri asiaa. (Pearce 1993, 93.) Osastossa 4 useat vapaaehtoiset suhtautuvat neutraalisti Punaisen Ristin ja Vaparin yhteistyöhön – tällöin he nähdäksemme sitoutuvat enemmänkin tekemäänsä toimintaan kuin järjestöön. Toisaalta epäselvä tilanne voi myös tehdä organisaatioon sitoutumisen mahdottomaksi. H15 kokee, että epäselvyydellä on vaikutusta sekä hänen omaan toimintaansa että ystävätoiminnan tunnettuuteen. Hänen puheestaan välittyy toive toimia selvästi yhden järjestön alla.

Monen haastateltavan kohdalla Punaisen Ristin jäsenyys ja jäseneksi liittyminen on yhteydessä toiminnassa mukana olemiseen, vaikka järjestön jäsenyyttä ei heiltä vaaditakaan. Vielä vahvemmin he kuitenkin mieltävät jäsenyyden mahdollisuudeksi osallistua laajempaan auttamiseen, eli tukea SPR:n tehtävää ja samaistua järjestön edustamiin arvoihin. Usein vapaaehtoisorganisaatioihin liittymiseen houkuttavat nimenomaan organisaation edustamat arvot ja sen tehtävä (Pearce 1993, 80).

### **Osallistumisen rajaaminen ystävätoiminnan ja vastuutehtävien välillä**

Aivan kuten työorganisaatioissa, myös vapaaehtoisorganisaatioissa tarvitaan ihmisiä hoitamaan vastuutehtäviä, jotta toiminta saataisiin turvattu. Pearce on tutkimuksessaan todennut, että vapaaehtoisorganisaatioissa on huomattavasti enemmän vaikeuksia saada ihmisiä rekrytoitua vastuuasemiin. Suhautumista vapaaehtoiseihin vastuutehtäviin leimaa usein välinpitämättömyys, erityisesti suuremmissa vapaaehtoisorganisaatioissa. Suurempi vastuu vaatii yleensä myös, että käyttää tehtäviin enemmän aikaa, ja toisaalta vapaaehtoiselle koituvat hyödyt eivät välttämättä ole kovin merkittäviä. (Pearce 1993, 137–141.)

Alaluvussa 7.2 vapaaehtoiset asettavat ystävätoiminnan tärkeysjärjestyksessä ensimmäiseksi. He siis tekevät mieluummin käytännön ystävätoimintaa kuin toimivat hallitustehtävissä. Järjestötoiminta, kokoukset ja niiden mukana tuleva vastuu tuntuvat ystävätoimijoista ehkä ylimääräiseltä. Pearce (1993) havaitsi tutkimuksessaan, että vapaaehtoiset suorittivat ydintehtävänsä varsin luotettavasti. Vastaavasti he harjoittivat enemmän vapauttaan olla osallistumatta ydintehtävän kannalta toisarvoisiin, ylimääräisiin tehtäviin, joista he eivät tunteneet olevansa henkilökohtaisesti vastuussa. (Pearce 1993, 112, 117.) Haastateltavien puheenvuoroissa kokoukset ja järjestötoiminta mielletään erillisiksi varsinaisesta ystävätoiminnasta. Tämän vuoksi monet heistä luultavasti haluavat rajata nämä tehtävät oman osallistumisensa ja roolinsa ulkopuolelle. Tehtävät ja vastuu nähdään myös sitovina, mikä taas on vapaaehtoisuuden kanssa yhteen sopimaton ajatus. Järjestötoiminnan merkitys ymmärretään kyllä, mutta yleinen ajatus tuntuu olevan, ettei se ole ”oma juttu”.

Haski-Leventhal ja Bargal tuovat esiin, että vapaaehtoiset voivat uudistaa toimintaansa ottamalla siinä uusia rooleja. Monesti roolit syntyvät sitä kautta, että toiminnan vastuuhenkilöt delegoivat tehtäviä, kuten mentorointia, koulutusta tai hallinnollisia tehtäviä. Uusien roolien kautta vapaaehtoiset voivat auttaa organisaatiota ja myös syventää omaa vapaaehtoisuuttaan. (Haski-Leventhal & Bargal 2008, 92.) Pearce havaitsi tutkimuksissaan, että

vapaaehtoistyöyhteisöihin muodostui eräänlainen ydinryhmä, jonka jäsenet osoittivat erityistä kiinnostusta organisaation asioiden hoitamiseen ja olivat niistä perillä enemmän kuin muut. Nämä henkilöt olivat usein myös vastuuasemissa järjestöissä. Heidän vaikutusvaltansa perustui kuitenkin ensisijaisesti heidän henkilökohtaisiin ominaisuuksiinsa, eikä muodolliseen vastuuseen. Ydinryhmän ulkopuoliset vapaaehtoiset olivat yleensä tyytyväisiä omaan panokseensa ja haluttomia ottamaan lisää vastuuta. (Pearce 1993, 48.) Suhtaudumme Pearcen havaintoihin kriittisesti, sillä on mahdotonta sanoa, mikä yllä kuvatussa tilanteessa on ydinryhmän syntyminen syy ja mikä seuraus. Tuloksemme tukevat kuitenkin ajatusta, että vapaaehtoisista jotkut ovat kiinnostuneempia vastuutehtävistä kuin toiset.

### **Punaiselle Ristille tehtävät käsityöt konkretisoivat arvomaailmaa**

Osastossa 3 käsityöt näyttäisivät olevan tapa olla yhteydessä SPR:n toteuttamaan maailmanlaajuiseen auttamiseen. Käsityöitä tekemällä vapaaehtoiset osallistuvat konkreettisesti auttamisketjuun ja järjestön tavoitteiden toteuttamiseen. Tämä toimintamuoto liittyy heidät laajempaan auttajien yhteisöön. Vaikuttaa siltä, että käsityöiden tekemisen kautta osaston 3 vapaaehtoiset ilmaisevat identifioitumista nimenomaan SPR:n laajempiin arvoihin ja periaatteisiin. Haski-Leventhal ja Bargal (2008, 97) toteavat, että vapaaehtoistoiminta on arvoihin sidottua toimintaa, jolloin ihmiset osallistuvat siihen ilmaisukseksi omia arvojaan. Näin ollen vapaaehtoisorganisaatiolle on myös olennaista, että vapaaehtoiset voivat identifioitua sen arvoihin ja tavoitteisiin.

## 8 PÄÄTÄNTÖ

### 8.1 Roolin muotoutuminen

Tutkimustamme on ohjannut tavoite kuvata ja ymmärtää vapaaehtoisten käsitteitä ja kokemuksia roolistaan ystävätoiminnassa. Olemme erityisesti kiinnostuneet suhteista ja rakenteista, joiden kautta vapaaehtoisten rooli muotoutuu. Tutkimuskirjallisuudessa vapaaehtoistoiminnan eri tahoja on tutkittu pääosin erillään – useimmiten on keskitytty yksilöön, joskus myös ryhmään tai organisaatioon, mutta harvemmin näiden muodostamaan kokonaisuuteen. Haski-Leventhal ja Bargal (2008, 95) kuitenkin painottavat, että sosiaalistumisprosessissa tärkeässä osassa ovat itse vapaaehtoiset ja taustaorganisaation lisäksi muut vapaaehtoiset ja asiakkaat. Myös Omoto ja Snyder (2010) puhuvat vapaaehtoisuuden prosessimallissaan yksilötason, interpersonaalisen tason ja organisaatiotason merkityksestä vapaaehtoisuuden kokemuksessa. Tulostemme pohjalta näemmekin, että roolin muotoutumisen kokonaiskuvassa näitä tasoja ei voida erottaa toisistaan. Jokaisella vapaaehtoisella niiden merkitys kuitenkin painottuu eri tavoin.

Tulosluvuissa olemme pohtineet roolin muotoutumista suhteessa eri tahoihin ja avanneet yhteyksiä tutkimuskirjallisuuteen. Päätännössä asetamme tavoitteen vielä korkeammalle: millainen on eri tasojen muodostama kokonaiskuva roolin muotoutumisesta? Syvennämme joitakin tulosluvuissa tekemiämme johtopäätöksiä ja näkökulmia tutkimuskirjallisuuteen. Käsittelemme aluksi rakenteiden ja toiminnan välistä dynamiikkaa, sekä relationaalista dialektiikkaa asiakasystäväsuhhteessa. Lopuksi tarkastelemme roolin muotoutumista suhteessa ryhmään ja laajempaan vapaaehtoisuuden kontekstiin.



### 8.1.1 Rakenteiden ja toiminnan välinen dynamiikka

Tutustuessamme vapaaehtoisten käsityksiin ja kokemuksiin meille on vähitellen hahmottunut, että kuvatessaan toimintaa ja vuorovaikutusta eri yhteisissä he samalla puhuvat myös niiden taustalla olevista oletuksista. Nuo oletukset näemme jonkinlaisina rakenteina, jotka ohjaavat toimintaa ja toisaalta mahdollistavat sen – näin rakenteet ja toiminta vaikuttavat toinen toisiinsa. Tämä rakenteen kaksitahoisuudeksi (*duality of structure*) nimetty yhteys liitetään perinteisesti strukturaatioteoriaan, mutta se on laajasti tunnustettu myös siitä irrallaan yhteisöviestinnän tutkimuskirjallisuudessa (Scott & Myers 2010, 81). Tutkimuksemme tavoitteiden kannalta emme koe tässä tarpeelliseksi mennä syvemmälle itse strukturaatioteoriaan. Sen sijaan esittelemme mahdollisuudet, joita rakenteiden ja toiminnan välinen dynamiikka roolin muotoutumisen ymmärtämiselle mielestämme tarjoaa.

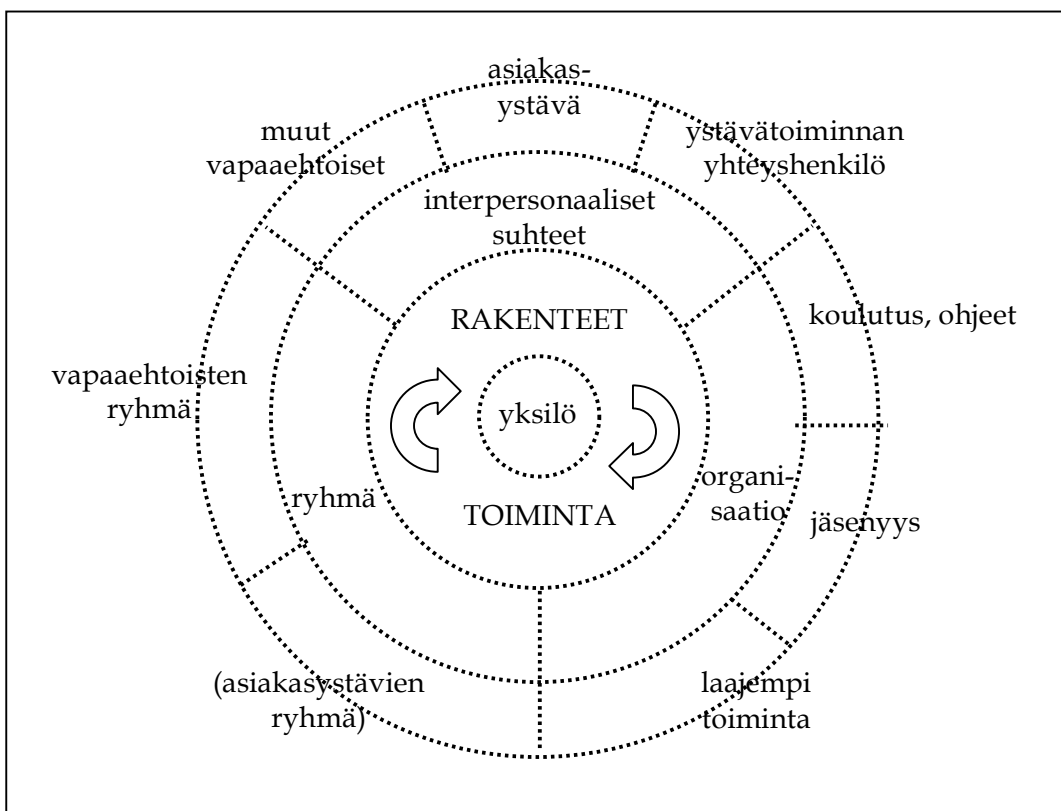
Scott ja Myers (2010, 83) kuvaavat taustalla olevaa ajatusta, jonka mukaan yksilöiden toimintaa ei voida ymmärtää irrallaan sosiaalisista rakenteista, jotka voimavaroina (*resources*) mahdollistavat ja sääntöinä (*rules*) rajoittavat sitä. Rakenteet he määrittelevät seuraavasti:

“Structures are virtual properties of social systems, the broad arrangements among society members and focal institutions. Produced and reproduced through human symbolic activity, structures guide social interaction by enabling and constraining behavior.” (s. 81)

Toimintaan puolestaan sisältyvät niin tietoiset kuin tiedostamattomat osat ihmisten käyttäytymisessä ja viestinnässä. Kaksitahoisuus muodostuu siitä, että rakenteet muovaavat toimintaa ja ihmisten välistä vuorovaikutusta, mutta samalla ne ovat itse liikkeessä, kun ihmiset toiminnallaan ylläpitävät tai muuttavat niitä. Rakenteista voidaan olla osittain tietoisia, muttei koskaan kokonaan – niinpä toiminnalla saatetaan tahattomastikin vaikuttaa rakenteisiin. (Scott & Myers 2010, 82–83.)

Kuviossa 1 hahmottelemme kokonaisuuden, jossa vapaaehtoisten rooli ystävätoiminnassa nähdäksemme muotoutuu. Kuvion keskiössä on yksilö, jonka enemmän tai vähemmän tietoiset valinnat tapahtuvat rakenteiden ja toimin-

nan välisessä jatkuvassa, toisiaan muokkaavassa prosessissa. Sitä kehystävät ystävätoiminnan eri kontekstit ja suhteet, joissa vuorovaikutusta on. Olemme käyttäneet perinteistä jakoa interpersonaalisiin suhteisiin, ryhmään ja organisaatioon, koska tuloksissamme ne myös erottuvat erilaisilla ominaisuuksillaan. Nämä olemme puolestaan jakaneet tulostemme mukaisesti eri tahoihin. Tahot eivät kuitenkaan ole toisistaan täysin irrallisia, ja esimerkiksi ystävätoiminnan yhteyshenkilö voitaisiin yhtä hyvin sijoittaa organisaation kuin interpersonaalisten suhteiden alle. Tätä kuvataksemme olemme käyttäneet pisteviivoitusta. Asiakasystävien ryhmän olemme puolestaan merkinneet sulkeisiin, koska emme voineet tämän tutkimuksen puitteissa tutustua siihen tarkemmin – havaitsimme kuitenkin ryhmää vetävän haastateltavan puheessa erityispiirteitä verrattuna yksittäisiin asiakasystäväsuhteisiin.



KUVIO 1 Vapaaehtoisten roolin muotoutuminen ystävätoiminnassa

Rakenteiden ja toiminnan välinen jatkuva liike vaikuttaa kaikissa näissä konteksteissa ja suhteissa. Niiden puitteissa vapaaehtoiset neuvottelevat ja tekevät valintoja roolinsa suhteen. Tämän prosessin myötä myös suhteet ja kontekstit ovat jatkuvassa muutoksen tilassa.

### 8.1.2 Relationaalinen dialektiikka ja ystävätoiminnan rakenteet

Alaluvuissa 5.1.4 ja 5.4 olemme pohtineet, miten kaksi Baxterin ja Montgomeryn kuvaamaa relationaalista jännitettä, avoimuus ja sulkeutuvuus sekä liittyneisyys ja erillisyyys, ilmenevät asiakasystäväsuhteessa. Kuten Baxter ja Montgomery (1996, 6) asian ilmaisevat, ihmissuhteet rakentuvat vastakohtaisuuksien dynamiikalle – dialektisuutta ei ole tarkoituskaan poistaa tai ratkaista, vaan terveessä suhteessa vastakohtaisia tarpeita pystytään tyydyttämään sekä-että-tyyppisesti. Samoin ajattelemme ystävätoiminnan suhteiden ja vapaaehtoisten roolin jatkuvasti kehittyvän ja muotoutuvan uudelleen vastakohtaisten odotusten myötä.

Jokainen interpersonaalinen suhde on osapuoltensa lisäksi sidoksissa myös sosiaaliseen ympäristöönsä. Baxter ja Montgomery (1996, 16) näkevät, että suhteen sisällä on omat vastakohtaisuutensa, kun taas ulkoisia vastakohtaisuuksia muodostuu esimerkiksi osapuolten pyrkiessä mukautumaan yhteiskunnallisiin sovinnaisuussääntöihin. Kiintoisaa onkin, että odotuksia asiakasystäväsuhteeseen muodostuu paitsi sen osapuolten, myös toimintaa järjestävän tahon puolelta. Kyseessä ei ole mikä tahansa ystäväsuhde, vaan järjestön puitteissa aloitettu ja lähtökohtaisesti siinä määritelty suhde. Järjestön vastuulla on muun muassa huolehtia, että vapaaehtoiset ja asiakkaat ovat turvassa, ja että organisaation mainetta varjellaan (Hoad 2002, 242). Toiminnalle ja vapaaehtoisten roolille on siis tärkeää määritellä tietyt rajat, joihin olemme tutustuneet erityisesti alaluvuissa 4.2 ja 5.3.

Kun ohjeita katsotaan kokonaisuutena, ne tukevat edellä mainituista relationaalisista vastakohtaisista pikemminkin erillisyyttä (omaa puhelinnumeroa ei anneta asiakasystävälle; vierailut tapahtuvat asiakasystävän luona tai julkisessa paikassa; suhde on mahdollista lopettaa ystävälittäjän kautta) ja sulkeutuvuutta (ystävätoiminta on ensisijaisesti asiakasystävän kuuntelemista, jolloin itsestä kertominen ei ole vastavuoroista; vaitiolovelvollisuus, jolloin vapaaehtoinen ei voi jakaa kokemuksiaan sosiaalisen ympäristönsä kanssa) kuin liittyneisyyttä tai avoimuutta. Ohjeissa tuntuu painottuvan vapaaeh-

toisten näkökulma, jolloin tarkoitus on suojella heidän yksityisyyttään ja mahdollisuutta halutessaan irrottautua toiminnasta. Asiakasystävien yksityisyyttä puolestaan suojelee erityisesti vaitiolovelvollisuus.

Kiinnitämme huomiota myös asiakasystäväsuhteen asymmetrisyyteen. Vaikka asiakasystävälle on haastateltavien mukaan kerrottu toiminnan periaatteista, ei heidän rooliaan ole samalla tavoin virallisesti määritelty kuin vapaaehtoisten roolia. Arvelemmekin, että asiakasystävät kokevat suhteen kehittymisen vapaaehtoisia herkemmin henkilökohtaisella tasolla. Ystävöiminta tukee heidän itsestä kertomistaan, mikä on suhteen kehittämisessä olennainen osa (ks. Petronio 2002, 137). Vierailut sijoittuvat useimmiten asiakasystävän kotiin, joka ei ole julkinen vaan henkilökohtainen tila. Vaitiolovelvollisuus tukee luottamuksen kehittymistä – Petronion (2002) mukaan henkilökohtaisen tiedon omistaminen ja sen yhteinen kontrollointi ovat luottamuksen lähtökohta. Tällöin asiakasystävien odotukset suhteen kehittämisestä asettuvat luultavasti helpommin Baxterin ja Montgomeryn dialektiikassa liittyneisyyden ja avoimuuden puolelle, ikään kuin vastakohtana järjestön ohjeiden tukemalle erillisyydelle ja sulkeutuvuudelle.

Näitä mahdollisesti vastakkaisia odotuksia asiakasystävät ja vapaaehtoiset (omien motiiviansa pohjalta) käsittelevät keskinäisessä vuorovaikutuksessaan. Alaluvussa 5.3 kuvatut yksittäiset tilanteet vahvistavat ymmärrystämme suhteiden sisäisestä dialektiikasta. Vaikka suuren osan tilanteista voidaan nähdä syntyneen asiakasystävän toiveesta viedä suhdetta läheisempään suuntaan, näkyy kokemusten taustalla usein myös vapaaehtoisten turhautuminen virallista suhdetta ja etäisyyttä ylläpitäviin sääntöihin. Ohjeista joustamisella voi olla hyvin henkilökohtaisia vaikutuksia (esimerkiksi H11: ”mää huomasin hupsahtavani semmosen jännän rakkauden koukkuun” alaluvussa 5.3.2). Haski-Leventhalin ja Bargalin (2008) mukaan kiintymisen voi johtaa vapaaehtoisuuden ja yksityiselämän sekoittumiseen, jolloin asiakkaaseen saattaa muodostua merkityksellisempi suhde, mutta samalla riskinä voi olla altistuminen asiakkaan elämän vaikeuksille ja rajojen asettamisen hankaluus. Nähdäksemme ohjeista joustamisen vaikutukset kohdistuvat myös ystävä-

toiminnan rakenteisiin: vapaaehtoiset esimerkiksi kertovat, etteivät koti-työt kuulu ystävätoimintaan, mutta käytännössä usein käyvät asiakasystävän kanssa kaupassa.

On tärkeää nostaa esiin vielä ystävätoiminnan yhteyshenkilöiden merkitys erityisesti ristiriitatilanteissa. Alaluvussa 5.3 kuvailluissa tilanteissa moni vapaaehtoinen otti asian jossakin vaiheessa puheeksi yhteyshenkilön kanssa. Näemmekin yhteyshenkilön merkittävänä linkkinä virallisempiin rakenteisiin: vapaaehtoiset kuvailevat usein, miten keskustelu tämän kanssa auttoi heitä näkemään tilanteen taas ystävätoiminnan periaatteiden näkökulmasta. Yhteyshenkilöön muodostunut suhde näyttää usein myös vahvistavan tunteita järjestyksen antamasta taustatuesta (ks. alaluvut 4.3 ja 4.4).

### **8.1.3 Rooli suhteessa ryhmään**

Tuloksissa nostimme paikallisosaston 3 erilleen huomattuaamme erot ryhmämuotoisen ystävätoiminnan ja yksittäin toimivien vapaaehtoisten välillä. Ryhmässä toimivien haastateltavien kesken oli kuultavissa hyvin samankaltaisia puhetapoja toiminnan periaatteista, ja näemmekin, että ryhmässä rakenteita vahvistetaan ja ylläpidetään eri tavalla kuin yksittäin toimivien vapaaehtoisten keskuudessa. Ryhmässä toimivien rooli on selkeämmin sidottu keskinäisiin tavoitteisiin, ja he ovat toiminnassa vastuussa toisilleen. Suhteet hoivalaitoksissa asuviin vanhuksiin, joiden luo yhteisiä vierailuja tehdään, saavat roolin muotoutumisen kannalta huomattavasti vähemmän painoarvoa.

On kiintoisaa pohtia edellisessä alaluvussa käsiteltyä relationaalisen dialektiikan (ks. Baxter & Montgomery 1996) liittyneisyys-erillisyyssuhteita vapaaehtoisten suhteessa ryhmään. Erillisyyttä ja etäisyyttä tukee esimerkiksi vapaaehtoisuuden painottaminen – osastossa 3 haastateltavat mainitsevat muita useammin, ettei heidän pidä ystävätoiminnassa kuluttaa itseään loppuun (ks. alaluku 6.2.1). Liittyneisyyttä ja läheisyyttä puolestaan kuvataan ryhmäläisten keskinäisen ystävätoiminnan, luottamuksen ja tuen kaut-

ta. Haastateltavien mainitsema ryhmän yhteinen vastuu antaa mahdollisuuden sekä liittyä yhteen toiminnan toteuttamisessa että tarpeen vaatiessa jäädä pois ja säilyttää etäisyys ilman, että ystävätoiminnan jatkuvuus kärsii. Kuten alaluvussa 6.3 totesimme, ryhmässä on nähtävissä niin kognitiivisen, affektiivisen kuin käyttäytymisen tason identifioitumista (ks. Henry, Arrow & Carini 1999). Arvelemmekin, että Haski-Leventhalin ja Bargalin (2008) mainitsema liiallinen involvoituneisuus saattaa näillä vapaaehtoisilla syntyä nimenomaan suhteessa ryhmään eikä asiakasystäviin. Tällöin rajaaminen ja etäisyyden pitäminen saattaa käydä hankalaksi.

Erityislaatuinen on myös puhe ystävätoiminnan jatkumosta ja pitkään toiminnassa olleista henkilöistä, joiden kanssa on puhuttu toiminnan historiasta (ks. alaluku 6.2.3). Näemme, että näiden yhteyksien ja tarinoiden kautta ryhmämuotoisen ystävätoiminnan rakenteissa voidaan nähdä myös ajallinen jatkumo, joka yksittäin toimivien vapaaehtoisten puheesta puuttuu. Samalla ryhmässä toimivat vapaaehtoiset tuntuvat osoittavan voimakkaampaa vastuuta toiminnan jatkumisesta, myös järjestön näkökulmasta. Hieman yllättäen juuri yhteiset käsityöillat ja Punaisen Ristin toiminnan hyväksi tehdyt käsityöt näyttävät tuottavan laajempaa kiinnittymistä organisaatioon ja sen tavoitteisiin (ks. alaluku 7.2.3).

#### **8.1.4 Rooli laajemmassa vapaaehtoisuuden kontekstissa**

Vapaaehtoisten suhtautumista organisaatioon käsittelemme luvussa 7. Yleisen tason havaintomme on, että kun haastateltavat kertovat Punaisesta Rististä, he puhuvat siitä ikään kuin ulkopuolisina. He mainitsevat lähinnä toiminnan eri muotoja (esimerkiksi nälkäpäiväkeräys, ensiapukurssit ja katastrofiapu), joita myös toiminnan ulkopuoliset henkilöt osaisivat luetella. Yllättävän usein haastateltavat myös erottavat ystävätoiminnan SPR:n varsinaisesta toiminnasta. Osastossa 4 tilanne korostuu siitäkin syystä, että Vapari on mukana toiminnan järjestämisessä. Vaikka monet haastateltavat liittyvät Punaisen Ristin jäsenyyden ystävätoiminnassa mukana olemiseen, vielä

vahvemmin he mieltävät sen mahdollisuudeksi osallistua laajempaan auttamiseen ja samaistua SPR:n arvoihin (ks. alaluku 7.1.4).

Pearce näkee, että usein juuri vapaaehtoisorganisaation edustamat arvot ja sen tehtävä houkuttavat liittymään siihen. Hänen tutkimuksessaan vapaaehtoiset hoitivat ydintehtävänsä varsin luotettavasti, mutta käyttivät useammin vapautta olla osallistumatta ydintehtävän kannalta toisarvoisiin tehtäviin. (Pearce 1993.) Näemmekin, että vapaaehtoisten näkökulmasta yhteiset, pikemminkin toiminnan järjestämiseen liittyvät tehtävät tai vapaaehtoisten yhteiset kokoontumiset (ks. alaluvut 7.2.1 ja 4.5) saattavat jäädä toiminnan ulkokehälle ja sitä kautta osallistumisen ulkopuolelle.

Mikä merkitys organisaatiota koskevilla mielikuvilla tai toimintaa tukevilla järjestötehtävillä vapaaehtoisten roolin muotoutumiselle sitten on? Tulosten perusteella näemme ne erityisesti yhteytenä laajempaan vapaaehtoisuuden kontekstiin. Vaikuttaa siltä, että haastateltavien mielikuvat Punaisesta Rististä kuvastavat samalla yleisempää käsitystä vapaaehtoisuudesta. Kun haastateltavat puhuvat järjestön periaatteista, he sanovat kannattavansa niitä, vaikkeivät muistakaan niitä ulkoa. Samoin he saattavat liittää ne lapsena oppimaansa arvopohjaan (ks. alaluku 7.1.1). Mielestämme nämä esimerkit kertovat, että Punaisen Ristin periaatteet kiinnitetään yleismaailmallisempiin arvoihin. Kuten Haski-Leventhal ja Bargal (2008, 97) toteavat, vapaaehtois-toiminta on arvoihin sidottua toimintaa, jolloin ihmiset osallistuvat siihen ilmaistakseen omia arvojaan.

H9 nimeää Punaisen Ristin maailman kolmanneksi tunnetuimmaksi brändiksi, ja moni haastateltava liittääkin oman osallistumisensa maailmanlaajuiseen yhteisöön. Osallisuus suuressa organisaatiossa antaa vapaaehtoisille mahdollisuuden laajentaa käsitystä omasta roolistaan ja saada uusia merkityksiä toiminnalleen. Haski-Leventhal ja Bargal (2008, 92) näkevät, että roolin uudelleen määrittämisen kautta kokemus vapaaehtoisuudesta syvenee. Konkreettisen keinon olla osana SPR:n toteuttamaa maailmanlaajuista auttamistyötä tarjoavat yhdessä tehtävät käsityöt osastossa 3. Muissa osastoissa

haastateltavat mainitsevat usein jäsenmaksun konkreettiseksi tavaksi olla toteuttamassa katastrofiapua.

Haastateltavien välillä on kuitenkin paljon eroa siinä, miten tärkeinä he omassa osallistumisessaan nämä laajemmat ulottuvuudet kokevat. On huomattava, että vapaaehtoisuuteen saatetaan liittää myös mielikuvia ja arvoja, joiden ei haluta määrittävän omaa roolia ystävätoiminnassa. Mielestämme konkreettisin esimerkki aineistossa on haastateltavan H6 kuvaama suhde, joka tuntuu ”enemmän ystävyysuhteelta kuin siltä että mä oisin vapaaehtonen -- ihan kuin Aino ois niinku ystävä, ihan silleen normaali ystävä”. Vaikka ystävätoiminta lähti hänelläkin liikkeelle halusta auttaa, suhteen kehittymisen myötä hän ei enää tahdo määritellä omaa rooliaan vapaaehtoisuuteen liittämensä rakenteiden kautta, kuten ”että mä jotenki uhraan aikaani kuin käyn Ainon luona, kun se ei oo mulle mikään taakka, että mä tykkään käyä” (alaluvussa 5.2.4). Mahdollisuus osallistua ystävätoimintaan myös tällä tavalla näyttyy arvokkaana ja kauniina, ja korostaa suhteen merkitystä.

### **8.1.5 Yksilöllinen kokemus roolin muotoutumisesta**

Kuten edellinen esimerkki havainnollistaa, ystävätoimijoiden roolin muotoutumisessa on tärkeä ymmärtää, että jokaisen vapaaehtoisen kokemus on ainutlaatuinen. Kuviossa 1 kuvaamistamme tahoista kukin painottuu vapaaehtoisten kokemuksissa eri tavoin, eivätkä kaikki tahot näy kaikessa ystävätoiminnassa. Lisäksi tutkimuksemme rajoittuu ystävätoiminnan sisäisiin tahoihin – tämän perusteella emme vielä tiedä, miten paljon esimerkiksi vapaaehtoisten muut interpersonaaliset suhteet ja ryhmät, tai vaikkapa yhteiskunnallisella tasolla käyty keskustelu roolin muotoutumiseen vaikuttavat.

Kaiken kaikkiaan näemme, että ystävätoimijoiden rooli on jatkuvassa liikkeessä, niin laajempien rakenteiden muodostamalla makrotasolla kuin yksittäisten tilanteiden ja valintojen mikrotasolla. Käymme seuraavaksi läpi joitakin ehdotuksia, joiden avulla tutkimuksemme tuloksia ja johtopäätöksiä on mahdollista hyödyntää ystävätoiminnan järjestämisessä.



## 8.2 Toimintaehdotukset

Tutkimuksemme on valottanut vapaaehtoisten omia käsityksiä ja kokemuksia ystävätoiminnasta, mistä toivomme jo kuvauksenkin tasolla olevan hyötyä toiminnan järjestäjille. Lisäksi olemme pyrkineet ymmärtämään vapaaehtoisten roolin muotoutumista. Mielestämme myös toiminnan järjestämisessä on tärkeää hahmottaa kokonaiskenttä ja rakenteet, joita toiminnan taustalla on. On helppo ajatella esimerkiksi asiakasystäväsuhde vain kahden ihmisen väliseksi suhteeksi, mutta tuloksissamme piirtynyt kuva kertoo kaikkea muuta. Esimerkiksi toiminnalle annetut ohjeet nousevat suhteen kuvailussa pintaan; osittain ne turvaavat vapaaehtoisen ja asiakasystävän asemaa, ja osittain painavat suhteeseen virallisen leiman, joka ei aina tunnu tarkoitukseenmukaiselta. Jo koulutusvaiheessa on mielestämme tärkeää välittää tietoa siitä, mitä varten ohjeet ovat, ja mitä jännitteitä virallisen ja henkilökohtaisen suhteen välimaastossa liikkuminen voi ajan kuluessa tuottaa. Tämä toivottavasti auttaa vapaaehtoisia paremmin hahmottamaan valintatilanteita, joita asiakasystäväsuhhteessa tulee vastaan.

Olennaiseksi nousee myös, toimivatko vapaaehtoiset yksin vai ryhmässä. Kokemukset ystävätoiminnasta muodostuvat sen myötä hyvin erilaisiksi, ja kiinnittyminen tapahtuu eri kautta. Kun asiakasystävän luona käyvä helpommin kiinnittyy suhteeseen ja toimii irrallaan muista vapaaehtoisista, näyttää aineistossamme ryhmässä toimiville vapaaehtoisille käyvän toisin päin. Myös toiminnan järjestäjien on mielestämme hyvä ymmärtää, mitkä ovat kullekin vapaaehtoiselle toiminnassa merkityksellisiä suhteita. Vapaaehtoisten keskinäinen yhteys näyttäisi luovan jatkumon tunnetta toiminnalle – tämä näkyy ryhmässä toimivilla vapaaehtoisilla voimakkaasti. Ryhmätaapaamisten järjestäminen yksin toimiville vapaaehtoisille ei kuitenkaan välttämättä saavuta tarkoitustaan. Ne saatetaan nähdä hyvinkin kaukaiseksi omasta ystävätoiminnasta ja asiakasystäväsuhhteesta. Toimivat yhteydet ystävätoiminnan vetäjään nousevat usein kuitenkin merkityksellisiksi, erityisesti ongelmatilanteiden yhteydessä. Onkin tärkeää, että vapaaehtoisille muodostuu tunne, että he voivat ottaa yhteyttä aina tarvittaessa.

Kertaluontoista auttamista tekevät ystävätoimijat muodostavat oman mielenkiintoisen ryhmänsä. Vaikka asiakasystäväsuhdetta ei heille muodostu, eivät he erityisesti kerro kaipaavansa myöskään yhteyttä muihin vapaaehtoisiin. Tällöin heidän kiinnittymisensä tapahtuu luultavasti arvojen tasolla, auttamisen kautta. Myös yhteyshenkilön merkitys kasvaa – vapaaehtoisista muutama mainitsi, että yhteydenottoja voisi olla useamminkin. On myös hyvä huomata, että autettavan kanssa saattaa joskus olla paljon enemmän tekemistä, kuin mihin apua on pyydetty; H12 mainitsee esimerkiksi huonekalujen kasaamisen (alaluvun 5.2.3 loppu). Vaikka tilanteet olisivat harvinaisiakin, on mielestämme tärkeää, että vuorovaikutus yhteyshenkilön ja vapaaehtoisen kesken kulkisi tällaisista tilanteista avoimesti.

## 9 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

### 9.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen arvioinnissa on totuttu käyttämään reliabiliteetin ja validiteetin käsitteitä, jotka liittyvät erityisesti määrälliseen tutkimusperinteeseen. Reliabiliteetilla viitataan tutkimuksen toistettavuuteen ja validiteetilla siihen, että on tutkittu sitä mitä on luvattu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.) Laadullisen tutkimuksen saralla nämä käsitteet ovat saaneet erilaisia tulkintoja ja kyseisten termien käyttöä on pyritty välttämään. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi kuitenkin jollakin tavalla pystyä arvioimaan. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 232.)

Laadullisen tutkimuksen arvioinnille ei ole olemassa yhtenäisiä ohjeita, vaan eri tutkimusperinteillä on omat käsityksensä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134). Eskolan ja Suorannan (1998, 211) mukaan laadullisen tutkimuksen arviointi kiteytyy kysymykseksi tutkimuksen luotettavuudesta. Hirsjärvi ja Hurme (2000, 232–233) esittävät, että luotettavuutta lisää tutkijan tarkka selvitys siitä, miten tutkimuksen eri vaiheet on toteutettu ja miten lopulliset tulokset ovat muodostuneet. Heidän mukaansa tärkeää on myös selittää, mihin aineiston analyysi ja tulkinnat perustuvat. Käymme seuraavaksi läpi tutkimuksemme eri vaiheet hyödyntäen Tuomen ja Sarajärven (2009, 140–141) laadullisen tutkimuksen arvioinnin avuksi kokoamaa listaa ja ajatusta siitä, että tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena, sisäisen johdonmukaisuutensa perusteella.

#### **Tutkimuksen vaiheet**

Tutkimuksemme on vastannut tutkimustehtävään, jossa tavoitteena on ollut kuvata vapaaehtoisten käsityksiä ja kokemuksia roolistaan ystävätoiminnasta sekä ymmärtää niitä suhteita ja rakenteita, joiden piirissä heidän roolinsa muotoutuu. Fenomenologis-hermeneuttisten lähtökohtien mukaisesti olemme pyrkineet tutkimuksen jokaisessa vaiheessa tiedostamaan ennakkokäsi-

tyksemme ja sillä tavalla pienentämään suorien tulkintojemme vaikutusta haastateltavien kuvaamaan todellisuuteen. Samalla ymmärrämme kuitenkin täydellisen irtautumisen mahdottomuuden. Läpi tutkimuksen olemme tehneet valintoja, joiden taustalla ovat olleet omat tulkintamme. Moilasan ja Rähän (2007) mukaisesti näemmekin tutkijan ennakkokäsityksemme liikkeellepanevana voimana, jotka ovat käynnistäneet tulkintaprosessin, ja joita olemme tulkinnan edetessä pyrkineet korjaamaan. Tämän prosessin olemme pyrkineet välittämään myös lukijalle kuvaamalla tutkimuksen toteuttamisen vaiheet mahdollisimman avoimesti luvussa 3.

Aineistonkeruumenetelmäksi valitsimme teemahaastattelun. Menetelmä tuotti paljon mielenkiintoisia näkökulmia tutkittavaan ilmiöön. Laadimme haastattelurungon varmistaaksemme yhtenäisen linjan. Jälkeenpäin ajatellen suhtaudumme teemahaastatteluun myös kriittisesti: avoimet haastattelut olisivat olleet paremmin linjassa tutkimuksemme fenomenologis-hermeneuttisten lähtökohtien kanssa. Haastateltavien omat tarinat olisivat tällöin rakentuneet vapaammin, ja tutkimustehtävämme olisi saattanut muuttua aineiston mukana enemmänkin. Kaikkien haastattelumenetelmien ongelmana kuitenkin on, ettei niissä tavoiteta varsinaista vuorovaikutuksen tasoa. Tähän törmäsimme yrittäessämme löytää aineistosta roolineuvotteluun liittyvää kuvausta. Nähdäksemme havainnointi olisi ollut ainoa mahdollisuus tavoittaa vuorovaikutustilanteita, joissa roolin muotoutumista konkreettisesti tapahtuu.

Tutkimusta varten valitsemisamme Punaisen Ristin osastoissa ystävätoiminnan monimuotoisuus oli hyvin edustettuna: mukana oli yksi isompi osasto ja kolme pienempää, sekä ryhmässä ja yksittäin toimivia vapaaehtoisia. Tämä mahdollistaa tulosten soveltamisen ystävätoimintaan laajemminkin. Haastateltavien valikoitumisessa on nähtävissä yhteyshenkilöiden vaikutus: mukana on lähinnä aktiivisesti toimivia vapaaehtoisia. Tuloksemme ovat sen tähden rajoittuneet kuvaamaan pääosin melko ongelmattomaksi koettua ystävätoimijan roolia. Suora yhteydenotto vapaaehtoiseihin olisi saattanut tavoittaa vaikkapa jonkun toimintaa lopettamassa olevan ystävätoimi-

jan, jolloin olisimme voineet saada enemmän tietoa roolin muotoutumisen tuottamista epäselvyyksistä ja epävarmuudesta. Jälkikäteen katsottuna pidämme myös haastateltavien määrää liian suurena: vaikka itse haastattelut olivat arvokkaita, oli aineiston määrä pro gradu -tutkielmaan liian suuri, mistä johtuen emme voineet sitä kokonaan hyödyntää.

Haastattelutilanteissa tapahtunutta vuorovaikutusta ja kehittymistämme haastattelijoina olemme arvioineet alaluvussa 3.3. Lisäksi olemme pohtineet, miten paljon haastateltavat mahdollisesti antoivat sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia, jotka ovat saattaneet vaikuttaa tutkimuksemme luotettavuuteen (ks. Hirsjärvi & Hurme 2000). Erityisesti silloin, kun haastateltavat omasta toiminnasta kertoessaan vertasivat sitä järjestön puolelta annettuihin sääntöihin, meille muodostui paikoin vaikutelma, että he kokivat olevansa haastattelutilanteessa järjestön edustajina. Tuomme havaintomme esiin alaluvussa 5.4. Toisaalta juuri kyseisissä tilanteissa haastateltavat usein kuvaavat rakenteiden ja oman toimintansa välistä ristiriitaa, jolloin ne ovat tulostemme kannalta erityisen arvokkaita.

Analyysimenetelmän hahmottuminen oli pitkälinen prosessi, jonka vaiheita olemme kuvanneet tarkemmin alaluvussa 3.4. Mielestämme avoin ja rehellinen kuvaus, jossa käsittelimme valintojamme sekä aineistolähtöisyyden meille tuomia haasteita, on huomattavasti lisännyt tutkimuksemme luotettavuutta. Aineistolähtöisyyden tavoittelemisen oli kaiken kaikkiaan liian vaikeaa ja työlästä, emmekä voi suositella sitä pro gradu -tutkielman tekijöille ainakaan, jos kyseessä on laaja ja monipuolinen aineisto. Työmäärä kasvaa helposti kohtuuttoman suureksi, vaikka tulokset voivatkin olla palkitsevia.

Tulosten esittämisessä erityisen onnistuneena pidämme ratkaisua kirjoittaa vapaaehtoisten yksittäisistä kokemuksista asiakasystäväsuhteessaan eräänlaisina tapausesimerkkeinä (alaluvut 5.3.2 ja 5.3.3). Kuvauksissa kokemusten rikkaus tulee mielenkiintoisesti esiin. Tuloksia kirjoittaessamme olemme pyrkineet pysymään uskollisina alkuperäiselle aineistolle ja haastateltavien omille ilmauksille. Tulkintojemme avoimuutta tukee ratkaisu liittää pohdin-

nat tuloslukujen yhteyteen – tällöin lukija voi itse päätellä, tekevätkö tulkintamme oikeutta aineistolle. Eskola ja Suoranta (1998, 217) mainitsevat myös, että tulkinnan perustelut voidaan tehdä lukijalle näkyviksi näyttämällä alkuperäinen aineistokatkelma, josta tulkinta on tehty. Olemmekin käyttäneet tekstissä runsaasti suoria lainauksia haastateltavilta.

Laine (2007, 61–63) esittää yhdeksi laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteeriksi, että esitetyt tulkinnat suhteutetaan muihin tutkimuksiin ja ilmiöihin. Hän jatkaa, että tuloksia on tarkasteltava myös teoreettisella tasolla. Kohdallamme haasteena on ollut, että tarkastelemaamme roolin muotoutumisen ilmiötä ja siihen suoraan liittyviä aiheita on tutkittu vähän, joten relevantteja lähteitä on ollut niukasti. Olemme kuitenkin onnistuneet löytämään sekä vapaaehtoisuuskentän tutkimuksia, jotka osuvasti suhteuttavat tuloksiamme, että teoreettisia käsitteitä, jotka laajentavat esiin tulleita näkökulmia. Vaikka eri suhteita ja tasoja oli haastavaa kuljettaa tutkimuksessa rinnakkain, osaksi erillistävän tutkimusperinteen takia, olivat tulokset palkitsevia. Tiedostamme, että valintamme esittää pohdintoja tulosten yhteydessä tuottaa lukijalle enemmän haastetta muodostaa kokonaiskuva ilmiön eri osa-alueista. Tähän haasteeseen olemme pyrkineet vastaamaan kokoavalla ja tiiviillä päätännöllä.

### **Tulosten suhteuttaminen**

Tulosten yleistämisen suhteen Alasuutari (1999) katsoo, että laadullinen tutkimus tähtää paikalliseen selittämiseen, ja sen tarvitsee päteä vain suhteessa empiiriseen aineistoon. Yleistämisen sijaan hän puhuu mieluummin suhteuttamisesta: tutkijan tulisi osoittaa tulosten yleisemmät merkitykset, eli miten tutkimus kertoo muusta kuin omasta aineistosta. (Alasuutari 1999, 243–244, 251.) Näemme, että ymmärryksen lisääminen ystävätoiminnan vapaaehtoisten roolin muotoutumisesta palvelee myös muuta vapaaehtoistoiminnan kenttää. Vaikka ystävätoiminnassa asiakasystäväsuhteilla on omat erityispiirteensä, voidaan johtopäätöksiämme soveltaa erilaisiin interpersonaalisiin suhteisiin. Lisäksi kuvaamaamme rakenteiden ja toiminnan välistä yhteyttä voidaan mielestämme suhteuttaa hyvin moniin vapaaehtoisuuskonteksteihin.

Jatkotutkimukselle olisi aihetta sen kannalta, miten havaintojamme roolin muotoutumisesta voi soveltaa muissa kuin vapaaehtoisorganisaatioissa.

## 9.2 Jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksen tuottamien johtopäätösten lisäksi meille on herännyt useita kysymyksiä, joihin jatkotutkimuksella voisi tarttua. Ensinnäkin tutkimuksemme on kohdistunut vain yhteen hetkeen vapaaehtoisprosessissa. Roolin muotoutumista olisi erittäin mielenkiintoista seurata pidemmällä aikavälillä, esimerkiksi kolmen vuoden aikana lähtien siitä, kun vapaaehtoinen valmistautuu lähtemään mukaan ystävätoimintaan. Tällöin olisi mahdollista nähdä esimerkiksi, muuttuuko suhtautuminen toiminnalle annettuihin ohjeisiin ajan kuluessa, ja miten suhteet (asiakasystävään tai muihin vapaaehtoiisiin) kehittyvät. Lisäksi tuona aikana joku tutkimukseen osallistujista saattaisi lopettaa toiminnan, jolloin olisi mahdollista tehdä havaintoja mahdollisesti päätökseen vaikuttaneista vaiheista roolin muotoutumisessa.

Näkisimme erittäin mielenkiintoisena myös mahdollisuuden seurata yksittäisiä vuorovaikutustilanteita, joissa rooleista neuvotellaan. Tutkimuksemme on antanut summittaiset ääriviivat, joiden avulla suhteita ja rakenteita voidaan ymmärtää. Niiden hyödyntäminen yksittäisten tilanteiden havainnoimisessa olisi varmasti antoisaa. Miten ulkopuolelta määritetyt rakenteet (kuten toiminnalle annetut ohjeet) esimerkiksi vapaaehtoisen ja asiakasystävän välisessä vuorovaikutuksessa tarkemmin näkyvät, ja miten niitä suhteessa ylläpidetään tai muovataan? Millaisin keinoin vuorovaikutustilanteen osallistujat määrittelevät omaa tai toisen roolia? Tällöin näkökulma ei rajoittuisi vain vapaaehtoiseen, vaan voitaisiin havainnoida asiakasystäväsuhteen molempia osapuolia. Tämä laajentaisi roolin muotoutumisesta saamaamme kuvaa entisestään.

## KIRJALLISUUS

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Vastapaino.

Apker, J., Propp, K. M. & Ford, W. S. Z. 2005. Negotiating status and identity tensions in healthcare team interactions: An exploration of nurse role dialectics. *Journal of Applied Communication Research* 33 (2), 93–115.

Argyle, M., Furnham, A. & Graham, J. A. 1981. *Social situations*. Cambridge: Cambridge University Press.

Baxter, L. & Montgomery, B. 1996. *Relating. Dialogues and dialectics*. New York: Guilford Press.

Creswell, J. W. 2007. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. 2. painos. Thousand Oaks: Sage.

Eskola, A. & Kurki, L. (toim.) 2001. *Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena*. Jyväskylä: Vastapaino.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Jyväskylä: Gummerus.

Giorgi, A. 1997. The theory, practice, and evaluation of the phenomenological method as a qualitative research procedure. *Journal of Phenomenological Psychology* 28 (2), 235–260.

Graen, G. B., & Cashman, J. F. 1975. A role making model in formal organizations: A developmental approach. Teoksessa J. G. Hunt & L. L. Larson (toim.) *Leadership frontiers*. Kent: Kent State University Press, 143–165.



Greenberg, J. & Baron, R. A. 1995. Behavior in organizations. Understanding & managing the human side of work. 5. painos. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Haski-Leventhal, D. & Bargal, D. 2008. The volunteer stages and transitions model: Organizational socialization of volunteers. *Human Relations* 61 (1), 67–102.

Helander, V. 1998. Kolmas sektori. Saarijärvi: Gaudeamus.

Helander, V. & Laaksonen, H. 1999. Suomalainen kolmas sektori. Rakenteellinen erittely ja kansainvälinen vertailu. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Henry, K. B., Arrow, H. & Carini, B. 1999. A tripartite model of group identification: Theory and measurement. *Small Group Research* 30 (5), 558–581.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu laitos. Jyväskylä: Gummerus.

Hoad, P. 2002. Drawing the line: The boundaries of volunteering in the community care of older people. *Health and Social Care in the Community* 10 (4), 239–246.

Hytönen, Y. 2002. Ihminen ihmiselle. Suomen Punainen Risti 1877–2002. Jyväskylä: Suomen Punainen Risti.

Jablin, F. M. 1982. Organizational communication: An assimilation approach. Teoksessa M. E. Roloff & C. E. Berger (toim.) *Social cognition and communication*. Beverly Hills: Sage, 255–286.

Jyväskylän kaupunki 2007. Vapaaehtoistoiminnan keskus Vapari. Saatavilla www-muodossa: <<http://www3.jkl.fi/sotepa/sosiaalinentukijatoimeentulo/vapari.shtml>>. Viitattu 25.1.2010.

Jyväskylän kaupunki 2010a. Vapari - vapaaehtoistoiminnan keskus. Tervetuloa Jyväskylän kaupungin vapaaehtoistoiminnan Vaparin sivustoille. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.jyvaskyla.fi/vapari>>. Viitattu 25.1.2010.

Jyväskylän kaupunki 2010b. Vapari - vapaaehtoistoiminnan keskus. Keitä me olemme. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.jyvaskyla.fi/vapari/keitameolemme>>. Viitattu 25.1.2010.

Kanerva, K. 2005. Ohjaukselliset käytännöt yliopisto-opintojen alkuvaiheessa. Maatalous-metsätieteellisen tiedekunnan opiskelijoiden merkitykselliset kokemukset ensimmäisen opiskeluvuoden ohjauksesta. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma.

Kankaansivu, K. 2007. Punainen Risti. Kuopio: UNIPress.

Katz, D. & Kahn, R. L. 1966. The social psychology of organizations. New York: John Wiley & Sons.

Kortteinen, M. 1997. Kunnian kenttä. Suomalainen palkkatyö kulttuurisena muotona. 2. painos. Hämeenlinna: Karisto.

Koskiaho, B. 2001. Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa A. Eskola & L. Kurki (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Jyväskylä: Vastapaino, 15–40.

Kramer, M. W. 2009. Role negotiations in a temporary organization: Making sense during role development in an educational theater production. *Management Communication Quarterly* 23 (2), 188–217.

Laine, T. 2007. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 28–45.

Merrell, J. 2000. Ambiguity: Exploring the complexity of roles and boundaries when working with volunteers in well woman clinics. *Social Science & Medicine* 51, 93–102.

Miller, K., Joseph, L. & Apker, J. 2000. Strategic ambiguity in the role development process. *Journal of Applied Communication Research* 28 (3), 193–214.

Miller, V. D., Jablin, F. M., Casey, M. K., Lamphear-Van Horn, M. & Ethington, C. 1996. The maternity leave as a role negotiation process. *Journal of Managerial Issues* 8 (3), 286–308.

Moilanen, P. & Räihä, P. 2007. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 46–69.

Morrison, E. W. 1993. Longitudinal study of the effects of information seeking on newcomer socialization. *Journal of Applied Psychology* 78 (2), 173–183.

Niskanen, Vesa A. 2010. Kvalitatiivinen tutkimus. Määrittelyä. Luku kokonaisuudessa Kohti tutkivaa työtapaa. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.mm.helsinki.fi/users/niskanen/kotu/kvalmaar.htm>>. Viitattu 9.2.2010.

Nonaka, I. & Takeuchi, H. 1995. *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.

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

Ojala, T. & Uutela, A. 1993. Rakentava vuorovaikutus. Porvoo: WSOY.

Omoto, A. M. & Snyder, M. 2010. Influences of psychological sense of community on voluntary helping and prosocial action. Teoksessa S. Stürmer & M. Snyder (toim.) The psychology of prosocial behavior. Malaysia: Wiley-Blackwell, 223–243.

Pearce, J. L. 1993. Volunteers. The organizational behavior of unpaid workers. London: Routledge.

Petronio, S. 2002. Boundaries of privacy: Dialectics of disclosure. Albany: State University of New York Press.

Piliavin, J.A. 2010. Volunteering across the life span: Doing well by doing good. Teoksessa S. Stürmer & M. Snyder (toim.) The psychology of prosocial behavior. Malaysia: Wiley-Blackwell, 157–172.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. 1974. Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology* 59 (5), 603–609.

Puohiniemi, M. 2002. Arvot, asenteet ja ajankuva. Opaskirja suomalaisen arkielämän tulkintaan. Vantaa: Limor kustannus.

Punainen Risti 2010a. Suomen Punainen Risti. Saatavilla [www-muodossa: <http://www.redcross.fi/punainenristi/suomenpunainenristi/fi\\_FI/>](http://www.redcross.fi/punainenristi/suomenpunainenristi/fi_FI/). Viitattu 27.1.2010.

Punainen Risti 2010b. Kansainvälinen Punainen Risti välittää apua kaik-  
kialle maailmassa. Saatavilla www-muodossa: <[http://www.redcross.fi/punainenristi/punainenristi/fi\\_FI/index/](http://www.redcross.fi/punainenristi/punainenristi/fi_FI/index/)>. Viitattu 27.1.2010.

Punainen Risti 2010c. Anna hetki ajastasi - tule ystäväksi. Saatavilla www-  
muodossa: <[http://www.redcross.fi/tulemukaan/ystavaksi/fi\\_FI/](http://www.redcross.fi/tulemukaan/ystavaksi/fi_FI/)>. Viitat-  
tu 30.1.2010.

Riska, A. 2005. Frivilligt arbete - en undersökning av två olika volontärgrup-  
pers motiv, värdebas och empatidimensioner. Helsingin yliopisto. Sosiaali-  
politiikan pro gradu -tutkielma.

Ruohonen, M. 2003. Järjestöt vapaaehtoistoiminnan areenoina ja mahdollista-  
jina. Teoksessa J. Niemelä & V. Dufva (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantunti-  
jat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituohannella. Juva: PS-kustannus,  
40-55.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Te-  
oksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.) Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja  
vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22-56.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetel-  
mäopetuksen tietovaranto. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. Viitattu 9.2.2010.

Scott, C. & Myers, K. 2010. Toward an integrative theoretical perspective on  
organizational membership negotiations: Socialization, assimilation, and the  
duality of structure. *Communication Theory* 20 (1), 79-105.

Sias, P. 2009. *Organizing relationships*. Thousand Oaks: Sage.

Stohl, C. 1995. *Organizational communication: Connectedness in action*.  
Thousand Oaks: Sage.

Suomen Punainen Risti 2005. Punaisen Ristin arvot ja periaatteet. Järjestökoulutus.

Suomen Punainen Risti 2006a. Punaisen Ristin organisaatio ja päätöksenteko. Järjestökoulutus.

Suomen Punainen Risti 2006b. Punainen Risti toimii Suomessa. Järjestökoulutus.

Trenholm, S. & Jensen, A. 2008. Interpersonal communication (6. painos). New York: Oxford University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu laitos. Jyväskylä: Tammi.

Varto, J. 1996. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.

Wilson, J. 2000. Volunteering. *Annual Review of Sociology* 26, 215–240.

Wrzesniewski, A. & Dutton, J.E. 2001. Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of Management Review* 26 (2), 179–201.

Yeung, A. B. 2005a. Tutkimustyökaluja vapaaehtoismotivaation mysteeriin. Teoksessa M. Nylund & A. B. Yeung (toim.) *Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus*. Jyväskylä: Vastapaino, 83–103.

Yeung, A. B. 2005b. Vapaaehtoistoiminnan timantti. Miten mallintaa motivaatiota? Teoksessa M. Nylund & A. B. Yeung (toim.) *Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus*. Jyväskylä: Vastapaino, 104–125.

## Liite 1: Haastattelurunko

### Tutkimuksen tavoite

Tarkoituksenamme on kuvata ja ymmärtää vapaaehtoisten käsityksiä ja kokemuksia omista rooleistaan ja niistä neuvottelemisesta vuorovaikutuksessa. Tutkimuskysymyksemme ovat:

- 1) Minkälaisia käsityksiä ystävätoiminnan vapaaehtoisilla on omasta roolistaan ja muiden tahojen (mm. asiakkaiden, muiden vapaaehtoisten ja järjestön) odotuksista?
- 2) Miten vapaaehtoiset kokevat, että rooleja ja niihin liittyviä odotuksia ilmaistaan vuorovaikutuksessa?
- 3) Millaisia käsityksiä ja kokemuksia vapaaehtoisilla on roolien neuvottelemisesta?

### Haastateltavalle kerrotaan ainakin seuraavat asiat:

Kyseessä on pro gradu -tutkielma, jota teemme Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitokselle. Tarkoituksemme on tutkia ystävätoiminnan vapaaehtoisten käsityksiä ja kokemuksia omista rooleistaan ja niiden muotoutumisesta toiminnassa. Olemme myös kiinnostuneita eri tahoista, joiden kanssa olet tekemisissä ystävätoiminnan piirissä.

Tämä haastattelu on luottamuksellinen, joten emme mainitse nimeäsi tai edes osastoasi gradussamme. Haastattelu äänitetään, jotta saamme kertomasi asiat mahdollisimman aidosti muistiin. Äänite tulee vain meidän kahden tutkijan käyttöön, ja vain tätä gradua varten. Haastattelun aikana voit pyytää minua tarkentamaan kysymyksiä ja kieltäytyä vastaamasta, jos siltä tuntuu. Haastattelu kestää luultavasti kolmesta vartista reiluun tuntiin. Gradumme tulee osastollemme luettavaksi luultavasti syksyn mittaan.

### Kysymykset

#### Taustatiedot

- Oletko työssäkäyvä / työtön / opiskelija / eläkeläinen / joku muu? Mikä on ammattisi?
- Minkä ikäinen olet?
- Osallistutko vapaaehtoistoimintaan muualla kuin SPR:ssä? Minkälaiseen?

#### Ystävä- ja muu vapaaehtoistoiminta

- Kerro, miten tulit mukaan ystävätoimintaan ja sinun omasta paikastasi siinä. Milloin? Miksi? Minkälaisen valmennuksen sait?
- Millä tavoin sinä osallistut ystävätoimintaan? Mikä toimintamuoto? Mikä tuntuu tärkeimmältä? Ketkä tuntuvat tärkeimmiltä ihmisiltä toiminnassasi?  
→ pyrimme järjestämään seuraavan osion kysymykset tämän mukaan
- Teetkö jotakin muuta SPR:ssä? Mitä?
  - oletko SPR:n jäsen? mitä se sinulle merkitsee?

- näetkö itsesi enemmän "ystävänä" vai "SPR:n vapaaehtoisena"?

## Käsitykset roolista, muiden toiveista ja neuvottelemisesta suhteessa eri tahoihin

### Ystävä(t) (asiakkaat)

- Kuvaile hieman rooliasi ystäväenä, mitä teet?
  - kun olet asiakkaan/ystävän kanssa, mistä asioista huomaa että sinä olet ystävätoiminnan vapaaehtoinen ja hän on asiakas?
- Tuntuuko, että roolisi on pysynyt alusta lähtien samana, vai onko se jotenkin muuttunut?
  - miten? mikä siihen on vaikuttanut?
- Minkälaisista asioista yleensä puhutte ystävän/asiakkaan kanssa?
  - puhutteko enemmän hänen vai sinun asioistasi?
- Mitä koet, että ystävä/asiakas sinulta toivoo?
  - millä tavoin hän sitä ilmaisee? (Esim. kuvaile jotakin tilannetta.)
  - tunnetko, että voit vastata hänen toiveisiinsa?
- Onko joitakin asioita, jotka ovat tuntuneet vaikeilta ystävä-/asiakkaan kanssa?
  - oletteko puhuneet asiasta?
  - voit kuvailla yksittäistä tilannetta, miten siihen päädyttiin ja miten se eteni? Miten tilanne ratkesi? (neuvottelu)
- Voitko tarvittaessa ilmaista ystäväälle omia rajojasi? Miten?

### Järjestö

- Kuvaile hieman rooliasi SPR:ssä, mitä teet?
- Tuntuuko, että roolisi on pysynyt alusta lähtien samana, vai onko se jotenkin muuttunut?
  - miten? mikä siihen on vaikuttanut?
- Mitä koet, että SPR sinulta toivoo ystävätoiminnan vapaaehtoisena?
  - millä tavoin SPR sitä ilmaisee? kuka ilmaisee?
  - ovatko SPR:n periaatteet sinulle tutut? millaisena näet ne käytännön toimintasi kannalta?
  - tunnetko, että voit vastata SPR:n toiveisiin?
- Onko ystävätoiminnan piirissä järjestetty koulutuksia tai tietoisukuja tms., joihin olet osallistunut?
  - mitä asioita niistä on jäänyt mieleen?
  - oletko saanut ohjeita ystävätoimintaan? miten suhtaudut niihin?
- Onko joitakin asioita, jotka ovat tuntuneet vaikeilta SPR:ssä sinun toimintasi kannalta?
  - oletteko puhuneet asiasta?
  - voit kuvailla yksittäistä tilannetta, miten siihen päädyttiin ja miten se eteni? Miten tilanne ratkesi? (neuvottelu)
- Voitko tarvittaessa ilmaista SPR:lle omia rajojasi? Miten?



### **Muut vapaaehtoiset**

- Tapaatko muita vapaaehtoisia? Kerro hieman tilanteista, joissa tapaat muita.
  - minkälainen on mielikuvasi tapaamisista? miksi olet / et ole käynyt niissä?
- Kuvaile hieman rooliasi muiden vapaaehtoisten kanssa.
- Tuntuuko, että roolisi on pysynyt alusta lähtien samana, vai onko se jotenkin muuttunut?
  - miten? mikä siihen on vaikuttanut?
- Keskusteletko ystävänä olemisesta muiden vapaaehtoisten kanssa?
  - miltä muiden kanssa keskusteleminen tuntuu oman toimintasi kannalta?
  - miten koet, että muiden kokemukset tai mielipiteet vaikuttavat toimintaasi?
- Onko joitakin asioita, jotka ovat tuntuneet vaikeilta muiden vapaaehtoisten kanssa?
  - oletteko puhuneet asiasta?
  - voit kuvailla yksittäistä tilannetta, miten siihen päädyttiin ja miten se eteni? Miten tilanne ratkesi? (neuvottelu)

### **Muu taho**

- Onko joitakin muita tärkeitä ihmisiä tai tahoja, joiden kanssa olet tekemisissä ystävätoiminnan puitteissa?
  - mitkä ihmiset tai tahot?
  - mitä koet, että he toivovat sinulta?
  - millä tavoin he sitä ilmaisevat?
  - tunnetko voivasi vastata toiveisiin?
- Onko joitakin asioita, jotka ovat tuntuneet vaikeilta?
  - oletteko puhuneet asiasta?
  - voit kuvailla yksittäistä tilannetta, miten siihen päädyttiin ja miten se eteni? Miten tilanne ratkesi? (neuvottelu)
- Voitko tarvittaessa ilmaista kyseiselle taholle omia rajojasi? Miten?

### **Mahdolliset ristiriidat**

- Käsitelimme tässä rooliasi suhteessa eri ihmisiin ja tahoihin. Tuntuvatko eri tahoilta tulevat toiveet joskus ristiriitaisilta?
  - ketä kuuntelet mieluiten ristiriitaisessa tilanteessa?
  - keneltä voit saada tukea roolin ristiriitaisessa tilanteessa?

Onko jotakin ylimääräistä, johon olet osallistunut? Mitä? Keneltä pyyntö tuli?

### **Tiedonkulku ja toiminnan kehittäminen**

- Mitä kautta saat parhaiten tietoa ystävätoimintaan liittyvistä asioista?
- Oletko tyytyväinen rooliisi ystävätoiminnan vapaaehtoisena?
- Miten haluaisit kehittää rooliasi/toimintaasi?
  - mikä auttaisi sinua?
  - mistä haluaisit saada tukea?
- Tuleeko sinulla mieleen jotakin muuta, jota haluaisit vielä kertoa, mutta jota en huomannut tässä kysyä?