

”IHAN HIENOSTI ORGANISOITU KUVIO”  
Miksi ryhtyä Palvelevan puhelimen päivystäjäksi?

Anja Virtanen

Opinnäytetyö, kevät 2018

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalian koulutusohjelma

Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto

## TIIVISTELMÄ

Anja Virtanen. ”Ihan hienosti organisoitu kuvio”. Miksi ryhtyä Palvelevan puhelimen päivystäjäksi? Kevät 2018. 51 sivua, 1 liite. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsinki. Sosiaalialan koulutusohjelma, diakonia ja kristillinen kasvatusta. Diakonian suuntautumisvaihtoehto, diakoni (AMK).

Opinnäytetyö pyrkii selvittämään miksi henkilö hakeutui juuri seurakunnan Palvelevaan puhelimeen (PP) ja mikä saa hänet jatkamaan päivystäjänä? Tätä tarkastellaan motivaation kautta. Työssä pyrittiin myös selvittämään, miten saada uusi päivystäjä Palvelevan puhelimen toimintaan mukaan, sillä vapaaehtoisten ajasta käydään kovaa kilpailua. Kilpailuun joutuu myös kirkko osallistumaan ja esimerkiksi diakoniatyö tulee tarvitsemaan vapaaehtoisia, koska työmäärä lisääntyy, mutta resurssit eivät. Ihmiset ovat tällä hetkellä tarkkoja vapaa-ajastaan ja haluaisivat käyttää sen hyödyllisesti arvojen ja kiinnostuksensa mukaisesti.

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastateltujen kuuden henkilöiden motiivit lähteä PP-toimintaan olivat erilaiset. Seurakunnan toimintaan mukaan päätyminen on toisille ollut vahinko, mutta toisille tietoinen valinta. Opinnäytetyön teoriapohjana on motivaatioteoria ja sen keskeinen teoreettinen malli, Anne Birgitta Yeungin motivaatiotimantti. Vapaaehtoistyön timanttimallin motiivielementtien avulla on luotu tyypillisen päivystäjän profiili. Hän on ulospäin suuntautunut, kokee aihepiirin tutuna, pitää PP:n organisointitavasta ja haluaa auttaa. Päivystäjä kuvailee itseään sanoilla empaattinen, auttavainen ja vastuuntuntoinen.

Opinnäytetyöstä nousi vastauksia asetettuihin kysymyksiin ja tuloksia voi hyödyntää vapaaehtoistoiminnassa. Ne, jotka ovat olleet päivystäjänä pitempään, ymmärtävät ehkä erilaisten soittajien motiivit paremmin kuin vähemmän aikaa olleet. Tämä saattaa vaikuttaa jatkamiseen. Vaikuttaa, että päivystäjien motiivit ovat sisäisiä, olivatpa ne sitten sisäsyntyisiä tai sisäistettyjä motivaatiota, koska itse toimintaa pidetään tärkeänä.

Syyt, mitkä pitävät päivystäjät pitkään mukana, on hyvin organisoitu toiminta, saatu koulutus, oma ryhmä ja heidän työnsä arvostus sekä se, että voi kokea tehneensä edes jotain tarpeellista. He kantavat uusien päivystäjien rekrytoinnista huolta. Päivystäjiä haetaan normaalien väylien kautta, mutta tavallisia lehti-ilmoituksia tehokkaampana haastateltavat pitivät myös PP:n toiminnan vetäjien haastatteluja tai heidän esillä oloaan, koska toimintaa kuvattiin ”hys hys -toimintana”, josta ei voi kertoa.

Asiasanat: kirkko, motivaatio, vapaaehtoistyö, PP:n päivystäjä, rekrytointi

## ABSTRACT

Anja Virtanen. "So well organized pattern". Why start to be as a volunteer in Palveleva puhelin? Language: Finnish. Helsinki, Spring 2018. 51 p., 1 appendix. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Social Work, Degree title: Bachelor of Social Services.

As many organizations today, including the church, are looking for volunteers. The objective of this thesis is to find reasons why volunteers aim at Palveleva Puhelin (PP) and find ways to retain the existing PP duty officers and ways to recruit new ones. The basis of this thesis is the motivation theory and its theoretical model, the motivation diamond by Anne Birgitta Yeung. The definition/description of a duty officer has been created with the motive elements of the voluntary work diamond model. Six persons in two cities have been interviewed using a theme interview as a material collection method.

A volunteer is an extrovert person, considers the PP theme familiar, likes the way the work has been organized and wants to help. He or she describes him/herself as an empathic, helpful and responsible person. It seems that motives of PP-voluntaries who participating so long, are internal; whether those are intrinsic or assimilated motivations, because the action itself is important. The reasons are well organized activity, training, group of their own and respect for their work. Also feeling that you have done something valuable is essential.

The motives to participate PP are differing. Some have started to participate the activities of church by a chance, while others have made a conscious decision to participate. PP-voluntaries are worried about the recruitment of new voluntary workers, which are recruit by normal ways, such as advertisements, but they prefer better interviewing the manager of PP-action or the manger should be on view. People who want to work at PP, consider their work valuable, but the PP-voluntaries thought that this whole PP-action is not open enough.

Keywords: church, motivation, volunteering, recruit, volunteer of Palveleva puhelin

## SISÄLLYS

JOHDANTO .....	4
2 KESKEISET KÄSITTEET .....	6
2.1 Vapaaehtoistyö .....	6
2.2 Vapaaehtoistyö on myös sielunhoitoa .....	7
3 PALVELEVA PUHELIN .....	10
3.1 Palvelevan puhelimen päivystäjä .....	11
3.2 Vuorovaikutus ja kuuntelemisen taito .....	14
4 VAPAAEHTOISUUS JA KIRKKO .....	17
4.1 Yli 50-kymppiset naiset aktiivisimpia vapaaehtoisia .....	17
4.2 Tutkimuksia vapaaehtoista Palvelevassa puhelimesta .....	19
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	24
6.1 Menetelmänä haastattelu .....	24
6.2 Haastattelujen taustatyö .....	25
6.3 Haastattelut Porissa ja Tampereella .....	28
7 TULOKSET .....	30
7.1 ”Ihan hienosti organisoitu kuvio” .....	30
7.2 Analysointi .....	34
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	36
8.1 Miksi ja miten Palvelevaan puhelimeen? .....	37
8.2 Pohdinta .....	41
9 ARVIOINTI .....	46
LÄHTEET .....	48
LIITE .....	52

## JOHDANTO

Jotta voisi puhua, olisi oltava joku, joka kuuntelee. Ihmistä, joka olisi valmis kunnolla kuuntelemaan, ei ole kovin helppoa löytää. (Ifotes-liiton eettinen peruskirja.)

Kirkossa on ollut vapaaehtoistoimintaa jo yli kaksi tuhatta vuotta ja se on toiminut, koska seurakunta-aktiiveja ja toiminnasta kiinnostuneita on riittänyt. Vuonna 2014 kirkossa tiedostettiin vapaaehtoisten väheneminen, ja kirkko onkin joutunut mukaan kilpailuun ihmisten vapaa-ajasta. Uutta tilanteessa on kirkon heikkenevä asema ja ihmisten sitoutumattomuus jatkuvaan toimintaan. Suomalaisten auttamishalukkuus kanavoituu järjestöjen ja seurakuntien kautta, koska ne koetaan luotettaviksi. Se on kirkon ja diakoniatyön kannalta hyvä, sillä vapaaehtoisten tarve juuri diakonian työalalla on suuri. Nyt jo joka viides diakoniatyöntekijä koordinoi vapaaehtoistoimintaa ja diakoniatyössä toimi 2010—2015 vuosittain yli 30 000 vapaaehtoista. Kirkon diakoniatyössä työntekijöiden määrä vähenee, mutta työmäärä ei.

Ihmisille työ on tärkeä ja monella se viekin ison osan käytettävistä olevasta ajasta. He ovat kiireisiä, tarkkoja vapaa-ajastaan ja miettivät, miten sen käyttää. Monilla on kova halu auttaa ja tehdä jotain hyödyllistä ylimääräisellä ajallaan. Heidän vähäisestä vapaa-ajastaan on moni taho kiinnostunut. On kuitenkin paljon niitäkin, joilla eri syistä on vapaa-aikaa entistä enemmän esimerkiksi eläkeläiset, joita nyt on enemmän kuin koskaan ennen. Moni kaipaa mielekästä tekemistä ja yhteisöä, jossa toimia arvojensa mukaisesti ja johon kuulua työelämän päättyessä. Mistä riittää vai riittääkö vapaaehtoisia Palvelevan puhelimen (jatkossa PP) toimintaan, koska vapaaehtoistoimintaa järjestäviä tahoja on paikallisista urheiluseuroista kansainvälisiin avustusjärjestöihin?

Palveleva puhelin on 1953 Englannissa syntynyt auttamismuoto, joka perustuu näkymättömyyteen, nimettömyyteen ja luottamukseen. Nämä, ja kristillisistä lähtökohdista lähtevä kirkon lähimmäispalvelutoiminta, tekevät PP:n erityiseksi verrattuna muihin auttaviin puhelimiin. Koulutetut vapaaehtoiset kulkevat hetken

soittajan rinnalla antaen aikaansa keskimäärin kerran kuukaudessa. Palvelevan puhelimen työ on kirkon sielunhoito- ja diakoniatyötä, joka perustuu Kirkkolakiin.

Susanna Winterin (2015) tekemässä koosteessa Ifotesin vapaaehtoiskyselyraportissa uskonnollisuus ei ole keskeinen vaikuttaja vapaaehtoistoimintaan hakeutumisessa. Tampereen Palvelevan puhelimen toiminnanohjaaja Outi Niemi kertoi keväällä 2017, että PP:n siirtyessä pari vuotta sitten Setlementiltä Tampereen seurakuntayhtymälle, noin 30 lopetti päivystämisen, koska toiminta siirtyi kirkolliseen yhteyteen. Stenroth & Sorrin (1994, 59) mukaan uskonnolla on päivystäjien keskuudessa selvästi suomalaista keskiarvoa useammalle myönteinen merkitys. Monet valitsevat kirkon toiminnan, koska voivat sitä kautta toteuttaa omaa hengellisyyttään ja toimia siten arvojensa mukaisesti.

Opinnäytetyössä pyrin selvittämään, mikä saa henkilön hakeutumaan juuri seurakunnan Palvelemaan puhelimeen ja mikä saa hänet jatkamaan toiminnassa? Tätä tarkastellaan motivaation kautta käyttäen Anna Birgita Yeungin timattimallia viitekehystenä. Pyrin myös selvittämään, onko paikkakuntien välillä eroja siinä, miten uusia päivystäjiä hankitaan? Vaikka Sakasti.fi:n tilastoissa ei PP:n päivystäjien määrässä ole ollut oleellista muutosta vielä viime vuosina nähtävissä, niin seurakunta voisi hyödyntää opinnäytetyön viitteitä antavia tuloksia kilpailussa vapaaehtoisista, miten saada uusia päivystäjiä mukaan.

Haastattelin työtäni varten kuutta henkilöä, jotka ovat olleet Palvelevan puhelimen vapaaehtoistoiminnassa mukana eripituisia aikoja. Haastattelut tehtiin keväällä 2017 Porissa ja Tampereella. Kaikki päivystäjät olivat yli 50-vuotiaita miehiä ja naisia. Parilla päivystäjäura oli vasta alussa. Halusin kuulla heidän ajatuksiaan PP:n nykytoiminnasta, sillä omat mielipiteeni ovat jo 30-vuoden takaisia. Pidän PP-toimintaa tärkeänä, koska se antaa päivystäjälle niin paljon, kirkolle ajankohtaista tietoa yhteiskunnan tilasta, mutta ennen kaikkea paikalla on joka ilta ihminen, jolle voi puhua!

## 2 KESKEISET KÄSITTEET

### 2.1 Vapaaehtoistyö

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

Sorri (1998) teoksessa puhelinauttamisen kansainvälinen liiton (IFOTES) normit ilmaisevat vapaaehtoisuuden merkityksen: ”Auttavien puhelinten toiminnassa vapaaehtoisuus on keskeistä.” Edelleen eettisen peruskirjan mukaan päivystystehtävän hoitamisesta vastaa yleensä vapaaehtoinen ja vapaaehtoisena pidetään päivystäjää, joka ei saa työstään palkkaa. Sorri on myös lainannut muun muassa Bartholdin ajatusta, jossa päivystäjällä on ystävän rooli ja tehtävä ymmärretään lähimmäisyytenä, jossa olennaista on ”rinnalla kulkeminen”. (Sorri 1998, 12.)

Vertaistoiminta on vapaaehtoistoimintaa, joka perustuu omaan elämäkokemukseen, elämäntaitoihin ja persoonallisuuteen. Vertaistukea annetaan tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Se ei korvaa ammattityötä, vaan toimii sen tukena. Vertaistuen osapuolet ovat keskenään tasavertaisia. Se perustuu samankaltaisten elämäkokemusten ja elämänvaiheiden läpi käyneiden ihmisten keskinäiseen tasa-arvoisuuteen, solidaarisuuteen, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemiseen sekä kohtaamiseen ja tukemiseen. Sitä voidaan toteuttaa monella tavalla, mutta aktiivinen kuuntelu on olennainen osa vertaistukea. Se auttaa arjessa selviytymisessä. (Harju 2010, 131.)

## 2.2 Vapaaehtoistyö on myös sielunhoitoa

”Kaikki, minkä tahdotte ihmisten tekevän teille, tehkää te heille.”  
(Matt 7:12)

Kirkon auttamistyön oikeutus ja velvollisuus nousevat Uudesta testamentista ja Jeesuksen esimerkistä. Evankelisluterilaisen kirkon seurakuntatyössä vapaaehtoistoiminnasta käytetään yleisesti määritelmää, jonka mukaan se on yksittäisten ihmisten ja yhteisöjen hyväksi tehtyä toimintaa, josta ei saa rahallista korvausta. Vapaaehtoistoiminta ei ole ammattityötä, vaan sen tarkoitus on täydentää sitä. Se on vapaaehtoista eikä sitä pidetä velvollisuutena perhettä tai sukua kohtaan. Vapaaehtoinen toimii omasta tahdostaan, oman valintansa ja motivaationsa mukaisesti muiden ihmisten tai yhteisön hyväksi. Kirkossa vakiintuneita vapaaehtoistoiminnan muotoja ovatkin auttamiseen ja tukeen liittyvät toiminnat kuten Palveleva puhelin. (Kirkkohallitus. Seurakuntatyö. Vapaaehtoistoiminta i.a.)

Palvelevan puhelimen työ on kirkon sielunhoito- ja diakoniatyötä. Sielunhoito on ihmisen auttamista, tukemista ja lohduttamista hänen elämänsä kaikissa vaiheissa, ilossa ja surussa, sairaudessa ja terveydessä. Auttamisen, tukemisen ja lohduttamisen lähde on Jumalan rakkaus, joka sielunhoidossa välittyy usein vuorovaikutuksena, läsnäolona, kuunteluna, kunnioittamisena. Sielunhoidon arkinen väline on keskustelu, sen pyhiä välineitä ovat Jumalan sana ja ehtoollisen vietto. (Kirkkohallitus. Seurakuntatyö. Sielunhoito i.a.)

Sielunhoito on vierellä kulkemista ja käsitteenä se on laaja. Se voi pitää sisällään mitä erilaisempia auttamistyön malleja. Jouko Kiisken mukaan dialoginen sielunhoito pitää sisällään asiakkaan kuuntelun ja siltä pohjalta käytävän keskustelun. (Kiiski 2009, 49–50.) Palvelevan Puhelimen toiminta voidaan sijoittaa tähän. Muissa sielunhoidon malleissa kuuntelulla on myös tärkeä osansa, mutta niissä voidaan huomioida myös eleet ja ilmeet, jota puhelimen kautta ei voida huomioida. Siinä äänensävyllä ja -painolla on iso merkitys.

Irja Kilpeläisen mukaan sielunhoidon määritelmä voidaan jättää pois, koska painopisteen on oltava koko ajan autettavassa ja riittää, että halutaan palvella toista



ihmistä niissä vaikeuksissa, jotka juuri sillä hetkellä ovat suurimmat, ja että työntekijän omat juuret ovat evankeliumissa (Kilpeläinen 1981, 16; Kiiski 2009, 29). Sielunhoito on Gunnar Elstadin mukaan avun antamista ihmiselle, jotta hän pääsisi hyvään ja oikeaan suhteeseen Jumalaan, lähimmäisiinsä, itseensä ja luomakuntaan. Sen tulee antaa apua, jotta asiat olisivat mahdollisimman hyvin tässä ja nyt. (Elstad 2009, 21.)

Piispa Tapio Luoma luennossaan seurakuntalaisuuden ja vapaaehtoistoiminnan teologisista perusteista esittää, että Jumala antaa halun palvella. Vapaaehtoisuus on itsestään antamista, sillä vapaaehtoinen ei palvele palkan toivossa, vaan palveleminen itsessään on palkka. Vapaaehtoisuus on itselleen saamista hyvänä mielenä, ystävyysuhteina, ajanvietteenä ja se on ihmisyyden ilo. (Sakasti. Seurakuntatyö. Vapaaehtoistoiminta i.a.) Kettusen mukaan kaikki kantavat sitä sielunhoitovastuuta, joka kuuluu kirkkolainsäädännön perusteella koko seurakunnalle ja näin ollen sen jokaiselle jäsenelle (Kettunen 2013, 73).

Moni päivystäjä kokee itsensä uskovaksi tai ainakin halukkaaksi pohtimaan uskon kysymyksiä. Sielunhoitoa ei Käyhyn mukaan ole vain Jumalasta tai uskosta puhuminen, vaan hänen mukaansa on varmasti paljon esimerkkejä siitä, että Jumalasta ei ole puhuttu mitään, mutta avun saaja on löytänyt silti apua myös jumalasuhteeseensa. Saatu apu koetaan usein ikään kuin Jumalan lähettämäksi. (Käyhty 1994, 109–110.)

Sielunhoitajana jokainen ihminen on yksilö, joka on saanut työhönsä vaikutteita eri tahoilta: elämäkokemuksesta, koulutuksesta ja muista lähteistä. Koska Kiisken mukaan sielunhoidon tarve on suurta, on pastoraalisen sielunhoidon alueelle koulutettu maallikkoja, joita on opastettu tehtävään. Näitä on esimerkiksi Palvelvan puhelimen vapaaehtoistyöntekijät. Pastoraalista hoitoa antavilla henkilöillä tulee Kiisken mukaan olla riittävästi koulutusta ja perehdytystä työhön ja myös työnohjaus on tarpeellista. Sielunhoidossa mennään ihmisen hyvin aralle alueelle, jossa tarvitaan riittävästi kypsyyttä ja taitoa, minkä takia on tärkeä valita sielunhoitajan tehtävään persoonaltaan sopivat ihmiset. Sielunhoitajana toimimiseen vaikuttaa myös ihmisen persoonan sielunhoitotyötä tukevat piirteet, jotka

ovat muotoutuneet elämän varrella. Näitä ovat: empaattisuus, vuorovaikutustaidot, ihmisen kypsyyt ja rajojen asettamisen taidot. Näitä on mahdollisuus opetella ja kehittää, mutta ihmisten lähtötaso on erilainen. Sielunhoitajana toimimiseen vaikuttaa myös sopivuuden ja auttamishalun lisäksi myös motivaatio. (Kiiski 2009, 71—73.)

### 3 PALVELEVA PUHELIN

Kirkon keskusteluapu on tarkoitettu kaikille ihmisille, jotka kaipaavat kuuntelijaa. Palvelevan puhelimen työ on kirkon sielunhoito- ja diakoniatyötä, joka perustuu Kirkkolakiin. Sen neljännen luvun 1. pykälän mukaan seurakunta huolehtii muun muassa sielunhoidosta ja diakoniasta. (Kirkkolaki. i.a.)

Puhelinauttamista on monilla järjestöillä esimerkiksi Mannerheimin Lastensuojeluliitolla ja Suomen Punaisella Ristillä, jolloin auttaminen ja neuvonta suuntautuu niiden erikoisalaan. Mielenterveysseuran kriisiaputoiminta on ollut Palvelevalle puhelimelle läheisin yhteistyökumppani tila- ja laiteratkaisujen takia SOS-palvelun toiminnan alkuvaiheessa (Niemi 2000, 35.)

Palvelevan puhelimen toiminta on alkanut Englannissa 1953 anglikaanipappi Chad Varahin lehti-ilmoituksesta, jossa hän pyysi itsemurhaa suunnittelevia tai epätoivoissaan olevia soittamaan numeroonsa. Apua hakevia tuli paljon, mutta myös halukkaita auttamaan toisia, joille löytyi tehtäviä. Helsingin seurakunnat aloittivat sielunhoidollisen puhelinpalvelun 1964 ja toiminta sai nimen Palveleva puhelin ja se tuli osaksi seurakunnan toimintaa. Aluksi päivystäjinä oli seurakunnan työntekijöitä, mutta heidän rinnallaan alkoivat myöhemmin työskennellä vapaaehtoiset. (Gothóni, 2014, 116.) Palvelevan puhelimen muita toimintamuotoja ovat Palveleva kirje, Palveleva netti ja Palveleva chat.

Palvelevan puhelimen laatuasiakirjan mukaan PP kuuluu kansainväliseen IFOTES-liittoon, International Federation of Telephone Emergency Service, jonka jäsenet ovat sitoutuneet noudattamaan liiton normeja ja eettistä peruskirjaa. PP on myös Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunnan (PuhEet) perustajajäsen ja sitoutunut noudattamaan neuvottelukunnassa laadittuja vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisiä periaatteita. Näiden keskeiset periaatteet ovat saman sisältöisiä. Monet auttavat puhelimet ovat sitoutuneet noudattamaan niiden sääntöjä.

Ifotes-liiton periaateohjelman Puhelinkeskustelun keskeisiä periaatteita ovat nimettömyys, luottamuksellisuus ja asiakaskeskeisyys. Nimettömyys toteutuu siten, ettei puhelun osapuolilla ole velvollisuutta esittäytyä. Tämä vahvistaa omalta osaltaan luottamuksellisuutta, joka syntyy päivystäjien vaitiolovelvollisuuteen sitoutumisella. Asiakaskeskeisyydessä soittajaa kunnioitetaan huolimatta hänen uskomuksistaan tai tavastaan ajatella. Tämä toteutuu, kun soittajaa kuunnellaan avoimesti. (Sorri 1998, 10–11.)

Palvelevan puhelimen erityispiirteet ovat näkymättömyys, nimettömyys, luottamus ja hengellisen avun saaminen tarpeen vaatiessa. Kansalais- ja sosiaali-/terveysalan järjestöjen puhelimissa ei hengellistä apua saa, ellei se satu olemaan jonkun uskonsuunnan oma. Toiminnan laatuasiakirjan mukaan Palvelevan puhelimen toiminta on valtakunnallista ja sen keskeinen tavoite on keskustelun avulla auttaa hädässä olevaa, ahdistunutta ihmistä. Sen tärkeimmät periaatteet ovat anonymiteetti eli nimettömyys, luottamuksellisuus ja toisen ihmisen kunnioittaminen. Soittajille ei tyrkytetä omia ajatuksia, vaan tuetaan heitä itse löytämään ratkaisu mieltä painavaan ongelmaan. Keskustelun tavoitteena on kuulluksi tuleminen. (Kirkon keskusteluapua. Palvelevan puhelimen toiminnan laatuasiakirja i.a.)

### 3.1 Palvelevan puhelimen päivystäjät

Päivystäjien rekrytoinnista ja koulutuksesta vastaavat Palvelevan puhelimen paikalliset toimipisteet, joita maassa on 40. PP:n päivystäjiä on vuosittain keskimäärin 2000, joista 2/3 on vapaaehtoisia. Päivystäjän tehtävään ei ole varsinaisia ammatillisia tai koulutuksellisia "pätevyysvaatimuksia" ja koulutus- ja ammattitaustat voivat olla hyvinkin erilaisia. Yhteistä päivystäjille on kuuluminen kirkkoon, mitä edellytetään ja avoin suhtautuminen keskustelunaiheisiin. (Kirkon keskusteluavun puhelin- ja verkkoauttamisen palvelut. i.a.)

Palvelevan puhelimen toiminannon laatuasiakirjan mukaan päivystäjäksi haettava haastatellaan ennen tehtävään valitsemista. Haastattelussa kartoitetaan hakijan motivaatio, elämäntilanteen tasapainoisuus ja kyky/halu sitoutua Palvelevan puhelimen toiminnan laatuasiakirjan toimintaperiaatteisiin. Päivystäjä sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen, eikä tuo esiin toimivansa päivystäjänä. Tämä on voimassa myös päivystystyön päätyttyä. Palvelutehtävässä päivystäjä on anonyymi eli hän ei kerro nimeään, paikkakuntaansa tai mitään muita tunnistetietoja. (Kirkon keskusteluapua. Palvelevan puhelimen toiminnan laatuasiakirja i.a.)

Sorriin kirjassa Helsingin evankelisluterilaisten seurakuntien palvelevan puhelimen toimintaperiaatteissa vuodelta 1967 mukaan Palvelevan puhelimen työntekijöinä voi olla joko ”seurakuntien koulutettuja työntekijöitä tai sellaisia seurakuntien jäseniä, jotka oman ammattinsa tai kokemuksensa perusteella pystyvät luomaan lämpimiä, turvallisia ja parantavia kontakteja”. (Sorri 1998, 13). Päivystäjäksi hakeutuu eri elämänalojen edustajia, jotka tuovat oman asiantuntemuksensa yhteiseksi hyödyksi. He kokevat ihmisten auttamisen tärkeänä ja ovat löytäneet seurakunnasta paikan toteuttaa kutsumustaan. He ovat sitoutuneita toimintaan, mutta se, kuinka kauan he ovat toiminnassa riippuu heidän elämäntilanteestaan, mutta myös siitä kuinka päivystämisen mielenkiinto säilyy. (Stenroth, J & Sorri, H 1994, 61–63.)

Tampereella 1989 vapaaehtoisten lähimmäistyöntekijöiden keskuudessa tehdyssä kyselyssä he pitivät itseään kuvailevina piirteinä rauhallisuutta ja hyviä hermoja, luotettavuutta, vastuuntuntoa, tunnollisuutta ja heidän elämäntapansa olivat säännölliset. He kuvailevat itseään myös avuliaina, empaattisina, tiedonhaluisina ja oikeudenmukaisina ja heillä on ja herkkä omatunto, halua kehittyä sekä mukautumiskykyä, joustavuutta ja suvaitsevaisuutta. (Salmelin & Lehtonen 1989, 33.)

Palvelevan puhelimen päivystäjät ovat itsestään huolehtivia, paikkansa yhteiskunnassa löytäneitä ja heidän elämäntilanteelleen on luonteenomaista, että voimavaroja jää yli oman elämänpiirin tarpeen. Heillä on takanaan mahdollisesti läpieletty kriisi, joka voi olla voimavara ja motivaatiotekijä PP:ssä.

Auttamistyötä ei jaksata tehdä pitkäjänteisesti ellei oma elämä ja ihmissuhteet ole kunnossa. Vapaaehtoiset päivystäjät ovat vastuuntuntoisia ja pitävät päivystystyötä tärkeänä. He arvostavat saamaansa koulutusta ja työnohjausta. (Stenroth, J & Sorri, H 1994, 62–66.)

Päivystäjiä vuonna 2015 oli yhteensä 2 027 henkilöä, 2014 oli yhteensä 2 049 henkilöä ja vuonna 2013 heitä oli yhteensä 1 998. Taulukossa on prosentit kokonaismäärästä. Tilaston mukaan Palvelevan puhelimen päivystäjien määrä on viime vuosien ajan pysynyt melkein samana.

	2015	2014	2013
miehiä	23%	22%	23%
naisia	77%	78%	77%
kirkon työntekijä	32%	31%	32%
vapaaehtoinen	68%	69%	68%

(Palvelevan puhelimen ja Palvelevan netin tilastoja.)

Päivystäjäkunnan muutokset ovat Sorrin mukaan yhteydessä siihen tapaan, jolla päivystäjiä hankitaan. Alussa päivystäjäksi kutsuttiin henkilökohtaisen tuntemuksen perusteella sopivaksi katsottuja henkilöitä, mutta myöhemmin yhä useammat Palvelevat puhelimet ilmoittivat mahdollisuudesta päivystykseen avoimesti tiedotusvälineissä. Tämä on johtanut siihen, että kysymykset päivystäjien valinnasta ja koulutuksesta ovat tulleet entistä keskeisimmiksi. Vapaaehtoisten merkitys on tullut entistä tärkeämmäksi. (Sorri 1998, 14.)

Lappalaisen mukaan Salmelin & Lehtosen raportissa (1989, 66) seurakuntien vapaaehtoistyön ongelmiin kuuluu, että ei uskalleta kysyä eri tehtäviin halukkaita eivätkä halukkaat uskalla itse ilmoittautua, joten lehti-ilmoituksella saadaan paras tulos. Lehti-ilmoittelu on myös luontevaa ja Salmelin & Lehtosen mukaan niihin reagoi henkilöt, jotka ovat kiinnostuneita tämän tyyppisestä toiminnasta. Ilman ilmoittelua he eivät ehkä tulisi lähteneeksi mukaan. Raportin mukaan lähimmäistyöntekijöistä 72% oli tullut mukaan nähtyään lehti-ilmoituksen alkavasta koulutuksesta ja 16% oli saanut tiedon seurakunnan työntekijältä jossain tilaisuudessa. (Salmelin & Lehtonen 1989, 66–67.)

Niemi ja Sandén ovat opinnäytetyössään tutkineet Suurella Sydämellä -vapaaehtoistyön konseptin kehittämistarvetta lapsiperheiden näkökulmasta. Heidän mukaansa parhaita keinoja vapaaehtoisten mukaan saamiseksi oli paikallislehtien henkilöhaastattelut. Muutenkin paikallinen markkinointi todettiin kannattavaksi, koska se heidän mukaansa tavoittaisi mahdollisimman paljon paikallisia asukkaita. Internetiä ja somea kannattaa hyödyntää suunnattaessa hakua nuorille, mutta vanhemmille ihmisille netin käyttäminen voi olla haaste. (Niemi & Sandén 2016, 60.)

Stenroth & Sorriin mukaan tulositynä ovat muun muassa halu auttaa, uuden oppiminen ja kasvu ihmisenä tai halu osallistua seurakunnan toimintaan. Syyinä voi olla myös, että itseä on aiemmin autettu ja nyt on halu auttaa muita. Toiset taas haluavat vastapainoa työlleen tai päästä välillä pois kotiympyröistä. (Stenroth, J & Sorri, H 1994, 55). Salmelin & Lehtosen mukaan tulosityitä olivat epäitsekäs auttamishalu, emotionaaliset tarpeet, konkreettiset tarpeet, nykyinen elämäntilanne, elämäkokemukset sekä velvollisuudentunne ja kristillinen vakaumus (Salmelin & Lehtonen 1989, 36–37).

Päivystäjän mielestä hyvä puhelu, joka palkitsee, on ollut sellainen, jossa on voinut auttaa, jossa on voinut kokevansa olevansa tarpeellinen. Hän toivoo, että soittajalla olisi sellainen ongelma, johon hänen koulutuksellaan ja elämäkokemuksellaan osaisi sanoa jotain. Niin sanotut ”vakisoittajat” saattavat turhauttaa. Hyvä puhelu edellyttää hyvää kontaktia soittajan kanssa ja se edellyttää, että soittaja ja kuuntelija ymmärtävät tilanteen saman tapaisesti tai toisiaan täydentävästi. Koska näin ei aina ole, on luonnollista, että päivystäjät tarvitsevat vahvistavaa kokemusta, hyödyksi olemisen tunnetta. Päivystäjien koulutus ja ryhmät ohjaajineen koetaan auttavan. (Käyhty 1994, 96–97.)

### 3.2 Vuorovaikutus ja kuuntelemisen taito

Kuunteleminen IFOTES-liiton eettisen peruskirjan mukaan PP:ssä tarkoittaa tässä valpasta ja viisasta läsnäoloa. Tällainen läsnäolon tapa edellyttää päivystäjältä vastaanottavaa ja myötätuntoista asennetta. Tämä on välttämätön

edellytys kaikelle avunantamiselle. PP tarjoaa tuen tarvitsijalle mahdollisuuden hoitavaan, turvalliseen ja ymmärtävään kohtaamiseen. (IFOTES-liiton kansainväliset normit.)

Usein jo pelkästään puhuminen elämää kuormittavista asioista tuo yleensä helpotusta ahdistavaan oloon. Puhelimessa tapahtuvassa dialogisessa sielunhoidossa suurin osa nonverbaalisesta viestinnästä puuttuu, jolloin aktiivinen kuuntelu korostuu. Puhelimessa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa sielunhoitaja ei voi tarkkailla kuin asiakkaan ääntä ja keskittyä kuuntelemaan sitä. Kiiskan mukaan dialogisessa sielunhoidossa tunteiden kuuntelu on tärkeää ja aina niitä ei edes sanoiteta, vaan ne ovat aistittavissa rivien välistä ja koettavissa sanattoman viestinnän kautta. (Kiiski 2009, 96–97; Elstad 2009, 35.)

Toiseen ihmiseen aidon yhteyden saaminen edellyttää vastaanottamisen herkkyyttä. Dunderfeltin mukaan hyväksyvä, läsnä oleva kuunteleminen on taito ja hänen mukaansa on tahdottava olla läsnä ja osattava tulkita vuorovaikutustilanne mahdollisimman rakentavalla tavalla. Ihminen, joka tulee kuuluksi ja nähdyksi, voi kokea itsensä terveemmäksi ja energisemmäksi kuin ennen. (Dunderfelt 2015, 10.)

Hyvä kuuntelutaito on kaiken sielunhoidollisen työn peruslähtökohta. Aktiivinen kuuntelu on raskasta, vaikka saattaa vaikuttaa helpolta. Keskittynyt kuuntelu ja asioiden mieleen painaminen vaatii työntekijältä paljon voimavaroja ja auttamistilanteessa sielunhoitaja joutuu häivyttämään omat ajatuksensa ja tunteensa, jotka tilanteessa nousevat pintaan. (Kiiski 2009, 100.)

Kyky asettua alttiiksi läsnäoloon ja lähelle toista ihmistä tai tapahtuvaa tilannetta on koko vapaaehtoistyön kantavin tekijä. Se on myös asenne, joka vaatii rohkeutta, turvallisuutta, itseluottamusta ja luovuutta. Läsnäoloon asettautumisen jälkeen lisääntyy yleensä herkkyys kuulla ja nähdä. Kuuntelu on keskeisin osa keskeisin osa vuorovaikutusta. Se ei ole pelkästään kuulla sanoja, vaan eläytyvässä kuuntelussa ihminen kuuntelee ”joka solullaan” eikä vaan toista, vaan myös itseään: mitä hänessä itsessään hänen läsnä ollessaan tapahtuu? (Rossi 2005, 75).



Aktiivinen kuuntelu edellyttää, että sielunhoitaja unohtaa keskustelussa kaiken muun ja keskittyy pelkästään asiakkaaseen, jolloin asiakkaalle tulee tunne, että auttaja on sekä fyysisesti että psyykkisesti läsnä tilanteessa. Se välittää myös asiakkaalle kokemuksen siitä, että hänestä ja hänen ongelmistaan ollaan kiinnostuneita. Kiisken mukaan on monia sielunhoitoon hakeutuvia ihmisiä, jotka odottavat vain sitä, että joku jaksaisi kuunnella heitä (Kiiski 2009, 96–99.)

Päivystystyössä puhelimen erityisluonne on aina otettava huomioon, sillä kuuntelijan täytyy olla läsnä ja kuunnella aidosti. Puhelintyössä on pakko oppia unohtamaan asiakkaiden ongelmat, johon työnohjauksella pyritään vaikuttamaan. Se on yksi tapa käsitellä asioita, jotta ne eivät kulkisi mukana vapaa-ajan huoliksi. (Niemi 2000, 46.)

## 4 VAPAAEHTOISUUS JA KIRKKO

### 4.1 Yli 50-kymppiset naiset aktiivisimpia vapaaehtoisia

Kolmas sektori on leimallisesti yhteiskunnallisesti vastuullinen ja kanssaihmisistä välittävä. Seurakunnan piirissä tapahtuvaan lähimmäistoimintaan tuo erityispiirteensä kristillinen lähimmäisenrakkauden näkökulma. Lahtisen mukaan esimerkiksi kirkon diakoniatyössä haasteet kasvavat kaiken aikaa yhteiskunnan ikärakenteen muuttuessa ja yhteiskunnallisten ongelmien ja haasteiden käydessä yhä vaativimmiksi. Vapaaehtoistyölle on ominaista innostuneisuus ja auttamisen kutsumuksellisuus. On halua auttaa ja kasvaa ihmisenä. Auttajilla on usein myös yhteinen arvoperusta ja moraalinen katsantotapa. Toiminta antaa elämälle mielekästä sisältöä ja on henkilökohtaisesti merkitsevää. (Lahtinen 2005, 59–62.)

Vuonna 2015 julkaistun vapaaehtoistutkimuksen mukaan suomalaisista vapaaehtoistyötä tekee noin joka kolmas. Tekijöiden osuus on hieman vähentynyt aiempiin tutkimuksiin nähden, mutta samalla tehty tuntimäärä on noussut. Yleisin vapaaehtoistehtävä on auttaminen, jota kyselyn mukaan oli tehnyt 42% osallistuneista. Evankelis-luterilaisen seurakunnan vapaaehtoistoiminnassa oli vuonna 2015 mukana 95 000 henkilöä. Gallup Ecclesiastica (GE) 2015-kyselyssä kartoitettiin aktiivisuutta ja sen mukaan 86% suomalaisista on jäsenenä jossain yhdistyksessä ja yleistä on, että jäsenyyksiä on useita. Yhdistysaktiivisuusanalyysin mukaan naiset osallistuvat todennäköisemmin kaikkeen auttamistoimintaan ja auttaminen on selkeästi ikäsidonnaista. Aktiivisimpia ovat yli 50 vuotiaat, kun taas työttömät ovat passiivisempia osallistumaan yhdistystoimintaan 2010-luvulla verrattuna 1990 lukuun. (Salminen, Veli-Matti 2016, 151—153.)

Uskonnollisuuden vaikutus jakautuu GE-kyselyn mukaan siten, että aktiivisuus seurakunnan toiminnassa näkyy myös aktiivisuutena yhdistys- ja avustustoiminnassa. Oman arvomaailman luterilaisuudesta riippuen avustustyö-

hön osallistumisen kannalta tärkeimpinä suomalaiset pitivät koettua myötätuntoa apua tarvitsevia kohtaan ja oikeudenmukaisuuden edistämistä yhteiskunnassa. Vastaaajien, joilla on luterilainen arvomaailma, pitivät suhteessa enemmän auttamista kristityn velvollisuutena kuin kansalaisvelvollisuutena kuin muut vastaajat. (Salminen, Veli-Matti 2016, 158.)

Suomalaiset luterilaiset osallistuvat sangen aktiivisesti ei-kirkolliseen vapaaehtoistyöhön. Suomessa evankelisluterilaisen kirkon vapaaehtoistoiminnan eri työmuotoja on runsaasti ja moni vapaaehtoistyöntekijä ei tiedä alkuvaiheessa osallistuvansa nimenomaisesti juuri kirkon vapaaehtoistyöhön. Uskonnon on todettu olevan potentiaalisesti hyvin voimakas yhteisöllisyyden ja sosiaalisen pääoman lähde. Yeungin mukaan kirkon toiminnassa nämä teemat yhtyvät. Kirkon toiminta sisältää usein niin yhteisöllisiä, altruistisia kuin uskonnollisiakin elementtejä. Kirkon vapaaehtoistoiminta voidaankin katsoa edistävän sosiaalista sidoksisuutta erityisen vahvasti. Hänen mukaansa kirkon vapaaehtoisia yhdistävä tekijä näyttää olevan kristinusko, vaikka se ei näkyisikään avoimesti. On mahdollista, että yksilöt valitsevat vapaaehtoistyönsä areenaksi instituution, joka heijastaa heidän arvomaailmaansa. Kirkon vapaaehtoisuuden koetaan keräävän yhteen ”samanlaisempia ihmisiä” kuin jos henkilö toimisi jossain muussa järjestössä. (Yeung 2005a, 25, 46, 48–49.)

Vuonna 2020 - 2025 arvellaan suomalaisten tekevän vapaaehtoistyötä suunnilleen yhtä paljon kuin nykyisin, mutta osa siitä on kuitenkin pakon sanelemaa, koska julkisen vallan tarjoamat hyvinvointipalvelut supistuvat ja ihmisten täytyy huolehtia läheisistään. Ihmiset ovat jakaneet elämänsä perheen, työn ja harrastusten kesken ja muu vapaa-aika tulee supistumaan tulevaisuudessa. Suomalaisten tekemä vapaaehtoistyön määrä ei voi kasvaa, koska se on jo nyt korkea ja tulevaisuudessa hyväkuntoiset ja varakkaat eläkeläiset haluavat elämäänsä muutakin kuin kansalais- ja järjestötoimintaa ja vapaaehtoistyötä. (Harju 2010, 154.)

Minkälaiset ovat ihmisten arvot ja asenteet tulevaisuudessa, mikä heille on tärkeää? Harjun mukaan kiireisiksi itsensä kokevat ihmiset arvostavat paljon

aikaansa ja kysymys tulevaisuudessa on, että pystytäänkö kansalaisyhteiskunta pitämään niin vetovoimaisena, että ihmiset ovat valmiita uhraamaan aikaansa vapaaehtoistyöhön? Vaikeuksissa tulevat olemaan yhdistykset ja valtakunnalliset järjestöt, joilla on huono tunnettuus, epäselvä julkikuva ja ajastaan jäljessä oleva toiminta. Koska vapaaehtoistyö on tulevaisuudessa kysytty voimavara, on niukkaa hyödykettä käytettävä huolella. (Harju 2010, 157, 160 – 163.)

Kirkko on tiedostanut vapaaehtoisten niukkuuden ja ottanut sen strategioissaan huomioon. Meidän kirkko 2010 – 2015 tarjosi vapaaehtoisille mahdollisuuden toimia lähimmäisen rakkauden puolesta ja kantaa vastuuta. Se nosti esiin heikoimmista huolehtimisen. Nyt meneillään olevassa strategiassa Kohtaamisten kirkko 2016 – 2020 korostuu lähimmäisen rakastaminen ja kohtaaminen. (Kirkkohallitus. Strategiset asiakirjat i.a.)

Christoph Sachsse on 1988 tutkinut vapaaehtoistyön modernisaatiota ja viittaa yhteiskunnassa tapahtuviin arvomaailman ja elämänkatsomuksen muutoksiin todetessaan, että uskonto ja tunnustus jäävät kyllä elämään, mutta ne ovat menettäneet määräämättömästi yhteiskuntaa muokkaavaa vaikutustaan. Näin ollen niillä tulee olemaan vaikeuksia uusien vapaaehtoisten motiivoinnissa. Sachssen mukaan uudelle vapaaehtoisuudelle on tyypillistä ajallinen joustavuus, asian koskettavuus oman elämän kannalta, itseohjautuvuus, mahdollisuudet itsensä toteuttamiseen, spontaanius ja luovuus. (Sorri 1998, 95–96.)

#### 4.2 Tutkimuksia vapaaehtoista Palvelevassa puhelimessa

Hannu Sorri on tehnyt monia tutkimuksia Palvelevasta puhelimesta. Hänen toimittamassaan artikkelikokoelmassa *Kuunnellen autat* (1994), hän on tutkinut päivästäjien motiiveja ryhtyä päivästäjäksi. Salmelin & Lehtonen tekivät Tampereella 1989 vapaaehtoisten lähimmäistyöntekijöiden keskuudessa selvityksen, jossa selvitettiin muun muassa minkälaisia ominaisuuksia ja motiiv-

veja vapaaehtoisilla on. (Salmelin & Lehtonen 1989, 69–70.) Sorrin Vapaaehtoisuus ja Elämäntilanne (1998) kirjassa tutkimuksen lähtökohdaksi ovat olleet vapaaehtoisten omat näkemykset ja kokemukset vapaaehtoisuudesta. Hänen mukaansa tutkimuksensa kirjoittajien näkemykset oman päivystystyönsä lähtökohdista eivät tarjoa yhtenäistä mallia. Pikemminkin kysymyksessä on hyvinkin yksilöllinen malli, joka on seurausta kunkin omista elämänhistoriallisista vaiheista. Hän ei myöskään näe uskonnolliselta pohjalta lähtevälle palvelutehtävän mallille minkäänlaista pohjaa. Uskonnollisuus on aina eräänlainen lisäperuste muiden perusteiden tueksi tai sen avulla tulkitaan omaa elämänhistoriaa. Päivystäjäksi ryhtyminen ei ole siis ulkokohtaista kirkon arvojen seuraamista ja pyyteetöntä uhrautumista lähimmäisen hyväksi. (Sorri 1998, 97–98.)

Sorrin (2005) tutkimuksen keskeisenä tavoitteena on selvittää niitä merkityksiä, joita päivystäjät antavat vapaaehtoisuudelleen elämäntilanteen näkökulmasta. Sen aineistona on Saiju Rajamäen ja Niko Rantasen pro gradu tutkielmat ja sen teoreettinen näkökulma pohjautuu Gisela Jakobin väitöskirjatutkimukseen (1993). Sorrin mukaan ikääntymisellä ja vapaaehtoisuudella on yhdistävä näkökulma, jolloin vapaaehtoisuus toimii jatkuvuutta ylläpitävänä voimana. Se voi myös antaa uusia mahdollisuuksia. Itsenäistyminen tuo tällöin myös arvojen muutoksen, jotka painottuvat henkisiin arvoihin aineellisten kustannuksella. Toinen yhdistävä näkökulma on vapaaehtoisuuden suhde elämän käänneisiin. Näitä tilanteita halutaan käyttää ymmärtämään toista samanlaisessa tilanteessa olevaa. Tämä voidaan nähdä jopa altruismina. (Sorri 2005, 137–139.)

IFOTES-liitto on tehnyt kyselyn joulukuussa 2014 jäsenorganisaatioilleen ympäri Eurooppaa ja Suomesta Ifotes-verkostossa on mukana Palveleva puhelin ja Valtakunnallinen kriisipuhelin. Kyselyyn vastasi näiden päivystäjät. IFOTES on tutkimuksessaan selvittänyt muun muassa päivystäjien motiiveja ja toiminnan organisointia. Valmiit tulokset eivät vielä ole valmistuneet, mutta koosteesta saa jo hyvää tietoa päivystystoiminnan ohjaamiseen. (Winter 2010)

## 5 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

### 5.1 Motivaatio ja -teoria

Aiemmin tehdyissä tutkimuksissa, joissa on tutkittu vapaaehtoisten motivaatiota ja sitoutumista, on käytetty muun muassa systeemiteoriaa. Anne Birgitta Yeung siteeraa artikkelissaan (2005b, 86—87) Fordia, jonka mukaan motivaatio koostuu henkilökohtaisten päämäärien, tunteiden sekä itseä koskevien käsitysten ja uskomusten ”organisoiduista kuvioinneista” ja tämä määritelmä valaisee hyvin motivaation systeemiteorian monipuolisuutta. A. B. Yeung kritisoi sitä ja hänen näkemyksensä on, että motivaation ja sitoutumisen käsitteet lähenevät toisiaan oleellisella tavalla ja ovat limittäisiä ilmiöitä. (Yeung 2005b, 86—87.) Hänen mielestään motivaatio muodostaa vapaaehtoisuuden kivijalan ja vapaaehtoistyöntekijöiden motiivit ovat keskeisiä vapaaehtoistyön aloittamisessa ja jatkamisessa.

Paula Taipalus on opinnäytetyön kehittämistehtävässään selvittänyt vapaaehtoisten motivaatioulottuvuuksia tehdessään testiä työhönsä. Hänen mukaansa vapaaehtoisten sisäistä motivaatiota kannattaa selvittää jo rekrytointivaiheessa, sillä motivaation hiipuesssa vapaaehtoinen jättäytyy pois toiminnasta. Jos vapaaehtoistyö seurakunnassa vastaa joihinkin hänen tarpeisiinsa vapaudesta, osaamisesta ja yhteenkuuluvuudesta, on toiminta hänen mukaansa rakentunut hyvälle pohjalle ja voi näkyä sitoutumisena toimintaan. (Taipalus 2016, 13.)

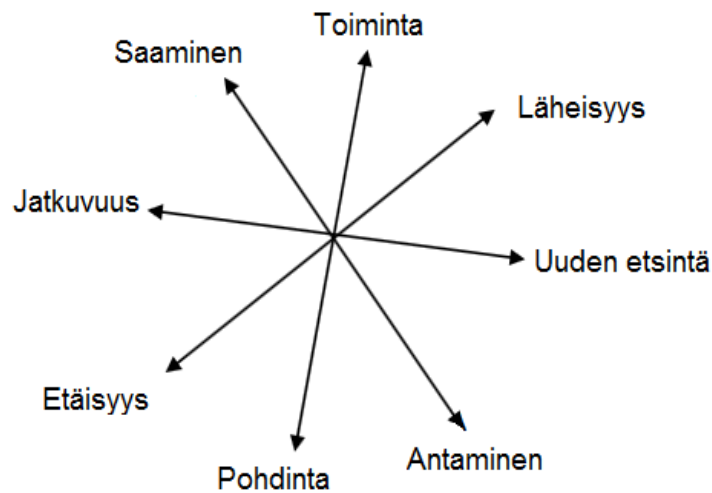
Richard. M. Ryan & Edward. L. Deci ovat kehittäneet mallin, joka tunnetaan itseohjautuvuusteorianana. Sen mukaan ihminen motivoituu tekemisestä joko sisäisesti tai ulkoisesti. Ulkoinen motivaatio on reaktiivista, jolloin tekeminen nähdään välineenä jonkin ulkoisen päämäärän saavuttamiseksi, mutta tekeminen itsessään tuntuu pakkopullalta. Sisäinen motivaatio on proaktiivista, jossa ihminen itse aktiivisesti hakeutuu tekemään häntä innostavia asioita. Sisäinen motivaatio siis lähtee yksilöstä itsestään. Se on seurausta hänen aktiivisesta etsiytymisestään tekemään niitä asioita, jotka juuri hänestä tuntuvat mielekkäiltä ja innostavilta huolimatta mahdollisesta palkkiosta. Sisäistä motivaatiota on kahdenlaista: sisäsyntyistä motivaatiota ja sisäistettyä motivaatiota. Edellinen tarkoittaa sitä, että

tekeminen itsessään on nautinnollista. Jälkimmäinen taas sitä, että tietty tekeminen tuntuu arvokkaalta, koska se kytkeytyy itselle tärkeisiin päämääriin ja arvoihin. Motivaation tila voi myös olla amotivaatio, josta puuttuu itsenäinen tahto toimia. (Järvilehto 2014, 24—25, Martela & Jarenko 2014, 14—15.)

## 5.2 Vapaaehtoismotivaation timanttimalli

Opinnäytetyön teoriapohjana on motivaatioteoria ja viitekehyksenä keskeinen teoreettinen malli, Anne Birgitta Yeungin motivaatiotimantti. Hän on tutkinut vapaaehtoisten motivaatiota, sitoutumista ja syitä sekä mallintanut sen luomalla timanttimallin, johon kaikki hänen haastattelemansa henkilöt voidaan sijoittaa. Malli ei kuitenkaan kuvaa yksittäisiä haastateltavia, vaan vapaaehtoismotivaation ilmiötä ylipäätään. Hän on valinnut evankelisluterilaisen kirkon vapaaehtoistyön tutkimuskohteeksi, jotta saattoi tutkia arvoja ja uskonnollisuutta vapaaehtois- motivaatioon liittyen. Timanttimallin tavoitteena on pyrkimys ymmärtää vapaaeh- toisten motivaatiota kokemuksen ja toiminnan yksilöllisistä merkityksistä käsin. (Yeung 2005c, 104,106,108). Vapaaehtoisosallistumisen motiiveissa esiin nousi- vat palkitsevuus, muutokseen suuntautuminen, sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitys ja arvojen toteuttaminen käytännössä.

Timanttimalli on informatiivinen kahdella tasolla. Motivaatioelementtien tasolla se kattaa suuren joukon yksilöllisiä kuvauksia ja kokemuksia vapaaehtoistoiminnan motivaatiosta. Laajemmalla tasolla neljä ulottuvuutta yhdessä muodostavat jae- tun metaulottuvuuden: itseä kohti (sisäänpäin) – itsestä poispäin (ulospäin). It- seen päin kuvaavat ulottuvuudet saaminen, jatkuvuus, etäisyys ja pohdinta. Vas- taavasti itsestä poispäin kuvaavat ilmiöt tulevat esiin teemoista joko antaminen, uuden etsintä, läheisyys tai toiminta. (Yeung 2005c, 107—108.)



Kuvio 1. Vapaaehtoismotivaation timanttimalli. (Yeung 2005,107)

Vapaaehtoismallin neljä ulottuvuutta ovat saaminen – antaminen, jatkuvuus – uuden etsintä, etäisyys – läheisyys ja pohdinta – toiminta. Ensimmäisessä parissa keskeistä on mitä vapaaehtoinen kokee saavansa toiminnasta tai vastaavasti kokeeko hän antavansa enemmän kuin saa. Onko hän mukana toteuttaakseen itseään, kasvaakseen ihmisenä vai onko hän altruistinen luonteeltaan, joten auttamishalu on hänen suurin motiivinsa. Jatkuvuus - uuden etsintä -akselissa on kyse toiminnan tuttuudesta, aikaisemmista positiivista kokemuksista tai vastaavasti motiivulottuvuutta voidaan pitää palkkatyön jälkeisestä työstä tai uuden asian löytämisestä elämään. Etäisyys – läheisyys kattaa sosiaalisten kontaktien merkityksen, tarpeen kuulua johonkin, mutta myös toiminnan joustavuuden tai rajoitukset. Pohdinta – toiminta ulottuvuudessa toiminta kuvaa toiminnallisuutta, organisointitapaa ja vastaavasti pohdinta henkistä toimintaa, arvojen ja hengellisyyden toteuttamista. (Yeung 2005c, 109—117.)



## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön tutkimuskysymykseni ovat: miksi henkilö hakeutuu juuri seurakunnan PP:hen, mikä saa hänet jatkamaan toiminnassa ja miten saada uusia toimijoita mukaan? Teen vastausten pohjalta ja Yeungin timanttimallin avulla päivystäjän profiilin, jotta selviäisi minkälainen on henkilö, joka on seurakunnan puhelinauttamisessa mukana eikä esimerkiksi SPR:n ystävätoiminnassa, ja mikä hänet saa jatkamaan.

Tampereella iso osa päivystäjistä lopetti, kun päivystys siirtyi Settlementiltä takaisin seurakunnalle. Saamalla selville mitkä syyt pitävät päivystäjän mukana ja minkälainen hänen profiilinsa on, voidaan ehkä saada helpommin uusia vapaaehtoisia mukaan ja kohdistaa haku tietynlaisiin henkilöihin tai henkilöryhmiin. Kysyn myös, miten hakeutumista tulisi kehittää, sillä ajattelen, että haastateltavilla saattaisi olla siihen hyviä ajatuksia, joita toiminnanohjaajat eivät ehkä ole tulleet huomanneeksi käyttää. Haastatteluissa tulee esiin myös Porin ja Tampereen päivystystoiminnan mahdolliset erot. Opinnäytetyössä saatuja viitteitä antavia tuloksia, voisi seurakuntien PP-toiminta hyödyntää kilpailussa vapaaehtoisista, miten saada uusia päivystäjiä mukaan.

### 6.1 Menetelmänä haastattelu

Opinnäytetyöni on tutkimuspainotteinen monografia, jossa painopisteenä on tutkimuksen tekeminen, ja jossa empiirisen aineiston avulla haetaan vastausta tutkimuskysymykseen tai -ongelmaan (Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä 2010, 33). Tutkimus on laadullinen ja menetelmänä käytin teemahaastattelua, joka on puolistrukturoitu ja ottaa huomioon myös sen, että keskeisiä ovat ihmisten tulkinnat asioista ja heidän niille antamansa merkitykset sekä se, että ne syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47–48). Haastattelujen teema-alueet pyrkivät noudattamaan Yeungin timanttimallin jaottelua. Koska haastateltavat ovat jo mukana päivystystoiminnassa, on lähestymistapani fenomenologinen.

Yeungin mukaan deskriptiivinen eli kuvaileva fenomenologia on sovelluskelpoinen vapaaehtoistoiminnan empiiriseen tutkimukseen. Kuvaileva fenomenologia tutkii kokemuksia ja merkityksiä niin vapaana ennakko-oletuksista kuin mahdollista. Pääpaino fenomenologiassa on kokemuksellisuudessa ja kokemuksissa ja näiden kautta tavoitteena on saada kuva ilmiöiden rakenteesta ja sisäisistä suhteista. Koska fenomenologinen lähestymistapa on analyysiltään syväluotaava ja perusteellinen, aineiston ei tarvitse määrältään olla kovin laaja. Yeungin mielestä on kuitenkin hyvä muistaa, että kullakin yksilöllä on moninainen kirjo motiiveja, joka voi vaikuttaa osittain sisäisesti ristiriitaiseltakin. Myös syyt motiivien taustalla ovat alati muuttuvia. (Yeung 2005b, 90—91, 98.)

Käytin tiedonkeruussani puolistrukturoitua teemahaastattelua. Se tähtää informaation keräämiseen ja on näin ollen ennalta suunniteltua päämäärähaakuista toimintaa. Haastattelu on valittu, koska siinä ollaan suoraan kielellisessä yhteydessä haastateltavaan ja samanaikaisesti voidaan tarkentaa vastausta. Se mahdollistaa myös vastausten taustalla olevien motiivien esiin saamisen. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 34, 42.) Haastatteluun olen päätenyt myös siksi, että vastaukset saadaan varmasti ja saman aikaisesti. Lomakkeeseen vastaaminen on aina hieman epävarmaa. On myös muistettava, että kielen käyttö vuorovaikutuksessa on ominaista juuri PP:n päivystäjälle. Puolistrukturoidulle haastattelulle on ominaista Hirsjärvi ja Hurmeen (2011, 47—48) mukaan se, että haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin ja se, että jokin haastattelun näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia.

## 6.2 Haastattelujen taustatyö

Laadun tarkkailuun on hyvä kiinnittää huomiota koko tutkimusprosessin aikana. Laadukkuutta voidaan tavoitella tekemällä hyvä haastattelurunko, vaikka koskaan ei etukäteen voidakaan varautua kaikkiin lisäkysymyksiin. Haastatteluvaiheen aikana laatua voidaan parantaa huolehtimalla siitä, että tekninen välineistö on kunnossa. Haastattelua tehdessä on syytä tarkistaa, että tekniikka toimii, että esimerkiksi tallennin toimii ja johdot ovat kiinni. Lisä-

ja tarkentaviin kysymyksiin on hyvä varata mahdollisuus. Myös nopeasti haastattelujen jälkeen tehty litterointi parantaa haastattelun laatua. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 184—185.)

Tutkimusta varten hankin tutkimusluvan Kirkkohallituksen asiantuntija Titi Gävertiltä, joka vastaa muun muassa diakoniatyön kehittämisestä. Ennen varsinaista tutkimukseen liittyvää haastattelua tein koehaastattelun, jotta saisin selville kysymysten vastaavuuden tutkimusongelmaan. Koehaastattelun tulosten pohjalta laajensin kysymyksiä ja näin annoin mahdollisuuden avoimempaan mielipiteiden ilmaisuun. Käytin Anna Birgitta Yeungin timanttimalia teemoittamaan kysymykset. Varsinaiset haastattelut tein puolistrukturoituna teemahaastatteluna keväällä 2017 Porissa ja Tampereella. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja ja molemmista kaupungeista otin mukaan kolme haastateltavaa sekä toiminnanohjaajat taustoittamaan PP:n tilannetta kaupungeissaan.

Tein haastattelut Tampereella ja Porissa siksi, että molemmat kaupungit ovat minulle tuttuja, ja niissä haastattelut ovat sen tähden helpot toteuttaa käytännössä. Palveleva puhelin aloitti Tampereella 1968 ja se viettääkin 50-vuotista juhlavuottaan. Porissakin puhelinauttaminen alkoi jo 1970-luvun alussa. Puhelinauttamisen melko samanaikainen aloitus on toinen syy, miksi nämä kaupungit ovat mukana kyselyssäni. Keväällä Porissa oli juuri vaihtunut päivystystoiminnan vetäjä, jonka työajasta 10 prosenttia on osoitettu PP-toimintaan. Toiminta on siis vasta järjestäytymässä uudelleen. Tampereella sama toiminnanohjaaja on ollut jo muutaman vuoden eikä päivystäjistä ole juhlavuonna akuuttia pulaa, sillä eri hakukanavia käytetään laajasti uusien päivystäjien saamiseksi.

Tampereella toiminta on hyvin organisoitua. Peruskoulutukset alkavat kaksi kertaa vuodessa ja ne on sovittu puoleksi vuodeksi eteenpäin. Niihin voi osallistua aina halutessaan ja saman koulutuksen voi käydä useamminkin. Myös työnohjauksien ajankohdat, joissa puretaan mieltä askarruttavat puhelut, ovat ennalta sovittu. Päivystäjiä rekrytoidaan yhtymän omien ilmoituskanavien kautta, paikallislehti-ilmoituksin tarpeen mukaan sekä Vapaaehtoistyö.fi:ssä

on päivystäjäreky. Päivystäjiä kutsutaan myös henkilökohtaisesti, kun vinkki sopivasta henkilöstä tulee. Nyt on myös uusia suunnitelmia uusien seurakunnan työntekijöiden mukaan saamiseksi.

Tapasin toiminnanohjaajat saadakseni tarkempaa tietoa paikallisesta PP-toiminnasta. Porissa oli juuri vaihtunut Palvelevan puhelimen vetäjä, ja hänelle tehtävä oli täysin uusi, joten hän ei siinä vaiheessa osannut paljon kertoa toiminnasta. Soitin hänelle uudelleen joulukuussa ja sain enemmän tietoa Porin toiminnasta. Tapasin keväällä Porissa myös ryhmien vetäjät, ja he kertoivat PP-työskentelystä ja toimintatavoista Porissa. Selvisi, että edelleen toimitaan vanhan toimintamallin mukaan ja uudelta vetäjältä odotetaan paljon, vaikka ymmärretään, että 10 prosentin työajalla ei paljon saada aikaan. Joulukuussa toiminnalle oli saatu raamit ja koulutukset pyörimään, mutta päivystäjien määrä oli vähentynyt. Joulukuun puhelinhaastattelussa toiminnan vetäjä kertoi myös, että uusia haetaan kirkon omien kanavien kautta, suusanallisesti, lehti-ilmoituksin ja Vapaaehtoistyö.fi-sivujen kautta. Päivystäjäksi sopivuuden arviointi tapahtuu haastattelussa koulutuksen jälkeen.

Tapaamisten jälkeen lähetin ohjaajille sähköpostin, jossa vielä selvitin opin näytetyötä varten tehtävää haastattelua ja pyysin heitä välittämään päivystäjille tekemäni kirjeen sähköpostilla eteenpäin, koska heillä oli näiden yhteystiedot. Päivystäjien kirjeessä oli viikon ilmoittautumisaika toiminnanohjaajalle. Pyysin ohjaajia valitsemaan ilmoittautuneista kolme haastateltavaa, joista yksi olisi ollut vasta vuoden verran, toinen muutaman vuoden ja kolmas jo monia vuosia PP:n päivystäjänä ja välittämään heidän yhteystietonsa minulle. Tein näin siksi, koska he tunsivat päivystäjät. En myöskään halunnut ylimääräisten päivystäjien yhteystietoja, sillä päivystystoiminnassa olevat haluttiin selvästi pitää oman piirin tietona. Edellä mainittu toimintatapa mahdollisti päivystäjien osallistumisen samalla tavalla molemmista paikoista.

### 6.3 Haastattelut Porissa ja Tampereella

Tampereelta tuli heti 5 ilmoittautumista, mutta Porissa tutkimukseen osallistuminen ei ollut yhtä vilkasta, joten pyysin henkilökohtaisesti yhtä päivystäjää haastateltavaksi. Sain lopulta yhteensä 6 haastateltavaa: kolme henkilöä molemmista kaupungeista, näistä 2 oli miestä ja 4 naista. 2 päivystäjää oli ollut toiminnassa mukana noin 2 vuotta ja muut monia vuosia. Iältään kaikki olivat yli 50-vuotiaita, 3 yli 50, 3 yli 70. Ammatit ja koulutukset olivat kaikilla erilaiset ja osa oli eläkkeellä. Hoito- tai sosiaalialan työtä oli tehnyt vain kaksi. Kukaan ei ollut työtön. Yhteistä heille oli, että kaikki olivat tehneet tai tekivät töitä ihmisten kanssa. Kaikilla oli myös muita harrastuksia, jotka olivat erilaisia. Tee-makysymyksiä oli kuusi. Seitsemäs kysymys sisälsi kehittämisehdotuksia.

Soitin haastateltaville sopiakseni tapaamisajasta ja paikasta. Yhden haastateltavan kanssa sovimme tapaamisen sähköpostin kautta. Porissa haastattelut tehtiin kirjaston tutkijahuoneessa, jonka varasin etukäteen. Tampereella haastateltavista 2 tapasin päivystyspaikassa ja yhden hänen työpaikallaan haastatteluun varatussa tilassa. Haastattelut kestivät tunnista puoleentoista tuntiin. Niiden alussa kerroin itsestäni ja opinnäytetyöstäni tutustuaiksemme ja helpottaakseni haastattelun alkua pääsemistä. Ennen haastattelua kokeilin vielä tallennuksen onnistumisen ja sen jälkeen tallensin haastattelun iPadilla. Tein muistiinpanoja haastattelun yhteydessä. Kaikille kerroin myös prosessin kulun ja haastattelujen deletoimisen iPadista sekä paperien tuhoamisesta silppurissa työn tultua valmiiksi. Kaikki vastasivat mielellään ja monisanaisesti kysymyksiin pohtien vastauksiaan. Sovimme lopuksi, että voin soittaa ja tarkistaa vielä vastauksia, jos tarve vaatii. Näin teinkin muutamien kohdalla.

Haastattelujen jälkeen kuuntelin kaikki haastattelut kerralla. Pidin muutaman päivän taukoa, mikä jälkeen litteroin koko aineiston haastattelu kerrallaan ja annoin tunnuksen jokaiselle haastatellulle. Ensimmäinen numero kuvaa paikkakuntaa, toinen sukupuolta ja kolmas haastattelujärjestystä. Luin haastattelut heti kahteen kertaan ja tuloksia kirjoittaessani vielä useampaan kertaan.

Vastauksien motiivielementit sijoitin A. B. Yeungin timanttimaliin teemakysymysten mukaan. Analysoinnin jälkeen tuhosin haastattelupaperit sekä muut muistiinpanot silppurissa ja deletoin ipadin nauhoitukset.

## 7 TULOKSET

### 7.1 ”Ihan hienosti organisoitu kuvio”

Tutkimuskysymykseni olivat: Mikä saa henkilön hakeutumaan juuri seurakunnan Palvelevaan puhelimeen ja mikä saa hänet jatkamaan toiminnassa? Pyrin myös selvittämään, miten uusia päivystäjiä hankitaan ja onko paikkakuntien välillä eroja?

Haastateltujen motiivielementtejä kysymykseen, mikä on saanut heidät aloittamaan puhelinauttamistoiminnan seurakunnassa, oli monia ja polkuja oli monenlaisia. Motiivit aloittamiseen ovat siis erilaisia. Miksi he olivat valinneet seurakunnan puhelinauttamisen, oli joillekin ollut vahinko, mutta toiset olivat hakeutuneet tietoisesti toimintaan. He olivat valinneet puhelinauttamisen esimerkiksi ystävätoiminnan sijaan, koska he halusivat tietyn etäisyyden autettavaan. Kaikki kyllä harrastivat myös toimintaa, jossa oltiin tekemisissä toisten kanssa. Joku kävi jumpassa, toinen kuorossa ja kolmas harrasti yhdistystoimintaa.

Se, mikä saa päivystäjät jatkamaan toiminnassa, on kaikille sama: hyvin organisoitu toiminta. Palvelevan puhelimen päivystäjät ovat velvollisuudentuntoisia, ja osa haastatelluista onkin päivystänyt jo yli kymmenen vuotta. Suuria eroja paikkakuntien välillä uusien päivystäjien etsinnässä ei ole, sillä pääasiassa käytetään lehti-ilmoittelua tai Vapaaehtoistyö.fi-palvelua. Molempien kaupunkien päivystäjät kannattivat PP-toiminnan julkisuudessa esillä pitämistä, jotta tieto toiminnasta leviää.

Metaulottuvuuden mukaan, jota ensin timanttimalin avulla tutkin, PP:n päivystäjä on ulospäinsuuntautunut. 33 merkintää löytyy akselien antaminen (11), -toiminta (10), -uuden etsintä (10) ja läheisyys (2) -ääripäistä. 5 merkintää jäi antaminen-saaminen -ääripäiden keskustaan. Tulos oli selvä, vaikka jatkuvuus-uuden etsintä akselin ääripäät (10) olivatkin yhtä tärkeitä. Sisään-

päin kääntyvien akseleilla: saaminen-, pohdinta-, jatkuvuus- ja etäisyys -ääripäät jäivät 21:een merkintään ja 5 merkintää tuli pohdinta-toiminta -ääripäiden keskustaan. Ulospäin suuntautunut päivystäjä haluaa saada hyvän mielen toiminnasta, hyödyntää elämäkokemustaan ja hän pitää toimintaa hyvin organisoituna. Toisaalta motiivina on vain halu auttaa, koska siihen on mahdollisuus eri syistä. Myös itselle tuleva hyvän olon tunne siitä, että on voinut auttaa, on yhtä tärkeää.

Mut kuitenkin tuntuu et se on tärkeetä, että ihmisiä auttaa jollain muoto ja tää on se mun muoto. Ja sitten oon huomannu, et kaikilla ei ole niitä ystäviä joiden kanssa puhua, niin saa edes jonkun sanan jonkun kanssa vaihtaa (2.2.2)

Jotain sellaista mikä ei ehkä sille toiselle ei edes välity, mut sä vaan yht'äkkiä vaan ymmärrät jonkun asian, niin se on mulle tärkeintä. (1.2.3)

PP:n päivystäjän tärkein motiiviulottuvuus löytyy siis timanttimallin toimintapohdinta -akselin ääripäästä. Päivystäjälle on tärkeää toiminnan organisointitapa, mistä kaikki olivat samaa mieltä. Organisointitapa on riittävän joustava, jotta se sopii monelle ja uusi tekniikka antaa myös uusia mahdollisuuksia osallistumiseen ja päivystystilanteeseen.

Kyllähän tää on siis, täähän on ihan mielettömän hienosti organisoitu kuvio, ja meistä pidetään valtavan hyvää huolta, informoidaan äärettömän hyvin ja mä koen tän niinku et meitä pidetään tosi tärkeänä siinä työssä. Mutta kyllähän se se ihmisen auttaminen ja sehän on se tärkein siinä. (1.2.2)

Päivystystoiminta myös täyttää vapaa-aikaa, joka oli neljälle syy aloittaa vapaaehtoistyö. Toiminnan arvot olivat merkittäviä vain kahdelle ja yhdelle hengellisyys toiminnassa oli erittäin tärkeä.

Mä rupesin miettimään, että voisinko mä niinku harrastaa jotain tai joka tois mulle jotain niinku jotakin sellasia henkisiä arvoja mitä se työ ei anna ja se oli niinku se syy, miks mä lähdin etsimään vapaaehtoistyötä. ... Jos ei sulta nyt tuntia tai siis niinku iltaa ja sitä purkua, jos ei ny kuukaudessa sitä löydy, ni täytyy muuten olla aika kiire (1.2.3)

Tää puhelinhommahan on, sanotaan, et se velvoite on 3:sta 10:een tuntia/kk, se on aika pienikin aika loppujen lopuksi. Ja jos sen minimin käy, niin se ei paljon rasita ja esim. tänä vuonna on jo 10 kertaa



päivystystä eikä sekään niin mahdottomia vie aikaa ja aikaahan on eläkeläisellä. (1.1.1)

Jatkuvuus-uuden etsintä -akselin molemmat ääripäät olivat yhtä tärkeitä (10). Jatkuvuuden päässä korostui aihepiirin tuttuus ja elämän kulku. Vastaajat olivat saaneet auttamisen mallin kotoa tai kasvatuksen kautta. Uuden etsimisessä painottui halu oman elämänpiirin laajentumiseen tai uuden oppiminen. Vain yksi haastatelluista korosti omaa muutosta.

Kyllä se varmaan kasvatuksesta lähtöisin, et semmoiset arvot on niinku paikallaan ja tämmöiset, hyvät elämänarvot ja ohjeet annettu jo lapsena. (2.2.2)

Seurakunnan toimintaan ei välttämättä tultu tarkoituksella ja muutama ilmoittikin, että mukaan oli tultu vahingossa tai se, että toiminta oli seurakunnan, selvisi haastattelussa. Kaksi haastateltavaa oli tietten tahtoen tullut mukaan siksi, että päivystystoiminta on seurakunnan järjestämää.

Siinä ei ollut mitään eroa, kun mä vaan se et huomasin et tässä mä voisinkin auttaa. (1.2.2)

Mitä mä en valinnukaan, mä en tajunnu. Mä en mitenkään ajatellu, et onko se srk:n tai spr:n vai minkä se on. Mä vaan katoinkin, että se pp, vielä sitten kun siinä oli niitä muita puhelinpalveluja – muistaakseni, ni mä en halunnu, että mä kohtaisin raiskattuja tai tiekkö että kun mulla ei ole alan koulutusta, tai jotain väkivallan uhreja. (1.2.3)

Päivystäjälle sopivina luoneenpiirteinä pidettiin rauhallisuutta, tietynlaista laiskkuutta, herkkyyttä kuulla rivien välit ja empaattisuutta sekä vastuuntuntoisuutta. Liian herkkä ei saa olla eikä kärkeä. Päivystäjän ei tule vatvoa asioita eikä mennä liian syvälle juttuun, sillä tehtävänä on kuitenkin vain kuuntelu. Itsensä tunteva päivystäjän olisi myös hyvä olla.

Tää vaatii vähän sellaista laajaa näkemystä, ettei tähän nyt kannata mitään evankelistoja viedä eikä sellaisia kutsua, vaan nimenomaan miehiä, jotka haluaa kuunnella. (2.1.1)

Kyllä mä otan sen sen hetken, sen kohtaamisen ... ihan lähden siitä et ensin kuulen sen äänen, millä fiiliksellä hän soittaa. (1.2.2)

Etäisyys-läheisyys motiiviulottuvuudessa korostui ryhmätoiminta ja riittävä etäisyys. Parille oli tärkeää läheisyys -akselin ryhmähenki. Kokonaisuutena

tätä teemaa ei pidetty merkittävänä, sillä yhteensä merkkejä tuli vain viisi. Etäisyyden tärkeydestä kertoo:

Se oli juuri tää, että ei oo ihan se fyysinen kontakti sen autettavan kanssa. Ja se lähtee ihan siitä, että mä olen jo täällä koko ajan ihmisten kanssa tekemisissä.... Eli sellanen läheiskontakti jonkun kotonona se ei toimi mulle tai ehkä ulkoiluttaminen on yks sellanen mitä mä voisin tehdä (1.2.2)

Suurin syy mikä saisi lopettamaan päivystäjänä toimimisen oli ikä ja toinen syy oli läheisen tai oma sairastuminen. Tuli myös ilmi, että se, ettei päivystäjänä olemisesta saisi itselleen hyvää mieltä tai ei oppisi mitään uutta, vaikuttaisi lopettamiseen.

Ne soittajat saa lopettamaan, koska siellä on hyvin paljon sit mielen-terveyspotilaita, seksistisiä ihmisiä ja hyvin semmoisia irstaita. Mä ajattelen, et mä olen tämän ikäinen ihminen, ei mun ole mikään pakko kuunnella vapaaehtoisesti tommosia. (2.2.3)

Ja jos monta kertaa lähteissä tuntuu, että ai ai mun pitää lähteä, niin tullessa ei tunnu yhtään siltä, että olipa hyvä, että olin. (2.2.2)

Jatkamista puolsi moni asia ja esimerkiksi hyvä ryhmä, samanlainen henki, on saanut auttaa jotakin. Toiminnan organisointi ja tulossa olevan uusi tekniikka saivat jatkamaan.

Mä oon koko ajan ollu samassa ryhmässä mukana, niin tämä ryhmä on ollu yks tekijä et ei ole voinu luopua, et ihmiset on jollain lailla tulleet tutuiksi. (2.2.2.)

Tekniikka kun muuttuu, niin ettei tartte, niin sekin tekee mukavammaksi tämän. (2.2.2.)

Neljä haastatelluista oli nähnyt ilmoituksen lehdessä ja tulleet toimintaan sen kautta. Yksi oli netissä löytänyt sopivan vapaaehtoistyön Suurella Sydämellä sivuston hyväntekeväisyys-valikosta ja sitä kautta ottanut yhteyttä. Yhtä oli pyydetty toimintaan. Puolet vastaajista oli huolissaan uusien mukaan saamisesta. Vastaajien mielestä PP:n toiminta tulisi olla enemmän esillä esimerkiksi toiminnan vetäjien kautta.

Näin seurakuntien ilmoituksen ja ajattelin, et kyl niitä on paljon sellaisia ihmisiä, joilla ei ole näitä ystäviä ja haluaa jostain asiasta puhua, että siinä ois semmoinen paikka, että voisin lähteä. (2.2.2)

Ehkä pitäisi olla enemmän esillä, kun meille sanotaan, että tää on top salaista. Ja jos se on sitä, niin eihän tänne osaa kukaan hakea. Saadaan puhua olemisesta vain perhepiirissä. Nolla-linja-esite jaettu, joten niin pitäisi tehdä PP:stäkin. (1.1.1)

Nyt Vapaaehtoistyö.fi -sivu korvaa Suurella Sydämellä -sivun ja sitä kautta molemmissa kaupungeissa haetaan päivystäjiä. Omien yritysteni kautta en löytänyt reittiä mistä löydän Palvelevan Puhelimen päivystäjäksi.

## 7.2 Analysointi

Laadullisen aineiston analyysi alkaa jo keruuvaiheessa, ja vaikka haastateltavia olisi ollut pieni määrä, se ei silti merkitse, että aineistoa olisi vähän. Laadullisessa tutkimuksessa on vain vähän standardoituja tekniikoita, eikä myöskään ole yhtä ainoaa oikeaa tai muita parempaa analyysitapaa. Analyysitapana voi olla merkitysten luokittelu tai merkitysten tulkinta, joka on usein kvalitatiivisessa analyysissä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 136.) Aineiston kerääminen ja analysointimetodien kuvailu antaa lukijalle mahdollisuuden arvioida tutkimusta, mikä on oleellinen osa tulosten uskottavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 21—22.)

Vastausten analysoinnissa käytin aluksi Yeungin timanttimallin tavoitteena on pyrkimys ymmärtää vapaaehtoisten motivaatiota kokemuksen ja toiminnan yksilöllisistä merkityksistä käsin. Luettuani aineistoa muutama kertaan, mitä hyvä analysointi tapa edellyttää, tein vastauksista timanttimallin mukaisia luokkia motiiviteemojen mukaan. Luokittelin aineiston sijoittamalla vastaukset motiiviteemojen akseleille oman päättelyni mukaan. Näin saaduista luokista tein merkitysten tulkintaa käyttäen A. B. Yeungin motiiviteemojen luetteloa. Luokittelun jälkeen koetin löytää niiden välille säännönmukaisuuksia tai samankaltaisuuksia tai muista poikkeavia tapauksia. Lopuksi pyrin luomaan kokonaiskuvan ilmiöstä ja esittämään se uudessa perspektiivissä.

Koska timanttimali on informatiivinen kahdella tasolla, tarkastelin ensin vastauksia metaulottuvuuden mukaan: itsestä poispäin tai itseensä päin oleva toiminta. Halusin saada selville painottuvatko vastaukset jompaankumpaan ulottuvuuteen ja näin selvittää, onko päivystäjä enemmän sisään- vai ulospäin suuntautunut henkilö. Sen jälkeen laskin yhteen kunkin teeman vastaukset, jotka sijoitin timanttimalin akseleille ja keskelle oman arvioni mukaan. Tästä sain selville, mistä vapaaehtoismotivaatiot koostuvat ja lopuksi minkä tyyppinen henkilö toimintaan hakeutuu.

Timanttimali ei kuitenkaan anna vastausta suoraan siihen, miten saada uusia päivystäjiä mukaan, joten käytin merkitysten tulkintaa aineiston analyysissä. Käytin sitä jo haastattelussa, sillä huomasin vastauksissa piirteitä, jotka lisäkysymyksillä tulivat esiin. Vastaukset seurailivat odotettua linjaa, mutta muutama toisinajateltu vastaus oli tervetullut. Näiden takana olevia merkityksiä hain, koska ihmiset eivät kerro asioiden todellisia syitä aina suoraan.

Käytin perinteisen valiuden toteamisen sijaan triangulaatiota. Saatuja tuloksia vertasin aiempien tutkimusten tietoihin, jotka totesin olevan hyvin yhdenmuukaisia. Tutkimuksen toistettavuus samoilla vastaajilla ja kysymyksillä ei onnistu, sillä on syytä muistaa, että ihmiselle kuitenkin on olennaista ajassa tapahtuva muutos, kun kyseessä ovat muuttuvat ominaisuudet. Jotkut haastateltavat ovat saattaneet muuttaa tai lopettaa jostain syystä tai jatkaa, mutta eri ajatuksin haastattelun teemoista.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

PP on auttamismuotona yleinen ja helposti saavutettava. Puhelinauttaminen mahdollistaa avun saannin soittajalle silloin kun hän haluaa, ja puhelin laitteena on jo melkein jokaisella. Puhelujen hinnat ovat kohtuulliset, joten yhteydenotto on helppoa myös tällä tavalla. PP:n erityispiirteitä näkymättömyyttä ja nimettömyyttä pidettiin tärkeinä ja koettiin, että soittajat puhuvat asioista, joista ei ehkä kasvotusten puhuisi. Näkymättömyyttä ja anonymiteettiä pidettiin nykypäivinä fyysisesti suojaavinakin, mutta ei välttämättöminä. Niitä pidettiin myös henkisesti suojaavina, jotka auttavat jaksamaan. Luottamus ja toisen kunnioittaminen, mitkä ovat ehdottomia toiminnan vaatimuksia PP:n laatuasiakirjan mukaan, olivat myös haastatelluille itsestään selvyys.

Päivystäjät odottavat, että heidän toimintaansa arvostetaan ja että heistä pidetään huolta. Rivien väleistä saattoi kuulla, että muutamia turhauttaa kuunnella ”vakisoittajia” illasta toiseen. Hyvillään oltiin, että uusi teknologia mahdollistaa puhelujen eston. Tämä voi auttaa jaksamisessa ja vapaaehtoistyön tyytyväisyyden lisääntymisessä ja sitä kautta sitoutumisen lisääntymisenä. Suurin syy lopettamiselle oli ikä tai läheisen sairaus. Molemmat ovat syitä, joihin ei voi vaikuttaa. Siksi on tärkeää, että aika, jonka he päivystäjänä toimivat olisi mahdollisimman hyvä, koska he eivät siis ”vapaaehtoisesti” toiminnasta jättäytyisi pois. Heillä on sisäinen motiivi.

Toiminnan organisointi on myös päivystäjien mielestä hyvä, koska se joustaa esimerkiksi ajanvaihtojen suhteen ja aika, jonka vapaaehtoistyölle ”joutuu” antamaan on niin vähäinen verrattuna siihen mitä siitä saa itselleen. Myös toiminnan ohjaajalla on merkitystä, koska hän vaikuttaa siihen, miten päivystäjistä huolehditaan: onko jääkaapissa hyvät eväät päivystysvuoron aikana, onko järjestetyt koulutukset tai seminaarit antoisia tai tuleeko heille tunne, että työtä arvostetaan. Toiminnan vetäjän sitoutuminen ja ajankäyttö tulee esiin työn organisoinnissa ja päivystäjien jaksamisessa. On selvä, että 10% osuudella, joka työhön on osoitettu, ei voida saada kaikkea tehtyä toivotulla tavalla. Tämä saattaa aiheuttaa turhautumista päivystäjissä. Molempien kaupunkien

päivystäjät pitivät organisointitapaa hyvänä, mutta Porissa oli ilmennyt jo päivystäjien vähenemistä. Varmasti luonnollisilla syillä on osuutensa, mutta jos organisaatiossa ei nähdä tarpeellisenä antaa työntekijälle mahdollisuutta tukea vapaaehtoisia heidän tärkeässä työssään toimia seurakunnan ja kansalaisten välillä, ei ole toiminnan jatkon kannalta järkevää toimintaa.

Päivystystoiminnan saavutettavuus oli kolmas esille noussut asia. Koska suurin osa oli ollut päivystäjänä jo vuosia, heidän mukaan tulonsa on tapahtunut ajalle tyypillisellä tavalla. Mutta nyt mukaan tulleet tai tulevat, hakeutuvat toimintaan erilaisia kanavia käyttäen. Olen samaa mieltä Niemi & Sandén tutkimuksen kanssa, jossa paikallinen markkinointi todettiin kannattavaksi, koska se tavoittaa mahdollisimman paljon paikallisia asukkaita. Heitä juuri toimintaan halutaan mukaan. Paikalliset päivälehdet vaan ovat tulleet melko kalliiksi tilata, mutta monella on nettiversio. Myös paikallisia ilmaisjakelua voisi ehkä ajatella hakukanavana. Itse kiinnittäisin huomiota Vapaaehtoistyö.fi:n sivuston käyttökelpoisuuteen, koska siellä voisi olla PP helpommin löydettävissä. Suuria eroja paikkakuntien uusien päivystäjien etsinnässä ei ole, ja tähän saattaa vaikuttaa se, että ohjeet toimintaan saadaan Palvelevan puhelimen laatuasiakirjasta. Molempien kaupunkien päivystäjät kannattivat PP-toiminnan julkisuudessa esillä pitämistä joko artikkelein tai toiminnasta kertovan jakelun muodossa. On tärkeää, että toiminta voi jatkua ja siihen valitaan sopivia henkilöitä.

### 8.1 Miksi ja miten Palvelevaan puhelimeen?

Se, että tämän kyselyn tuloksena oli ulospäin suuntautunut päivystäjän profiili, ei ollut yllätys, koska moni teki tai oli tehnyt työtä ihmisten parissa. Se oli yllätys, että moni ei pitänyt itseään sosiaalisena ja kaksi ei voinut kuvitellakaan tekevänsä auttamistyötä, jossa olisi oltava näkyvillä.

Ulospäin suuntautuneen päivystäjän motiivit tulla Palvelevan puhelimen päivystäjäksi ovat auttamishalu ja omien elämäkokemusten käyttö toisten auttamisessa. Hänellä on vapaa-aikaa mitä käyttää ja hän hakee jotain uutta. PP:n toimintatapa sopii (päivystys 3h/kk ja purkuryhmä) ajallisesti, sillä se ei

vie paljon aikaa ja se on joustava. Hänelle aihepiiri on tuttu ja kotoa on saatu auttamisen esimerkki. Hänelle ei ole tärkeää sosiaaliset suhteet toiminnassa tai fyysinen läheisyys. Toiminnan hengellisyyskään ei ole tärkeää. Hän on empaattinen ja kykenee läsnäoloon tilanteessa, joka puhelinauttamisessa on erittäin tärkeää. Mistä tällaisen henkilön löytää? Miten ohjata hänet PP:n toimintaan?

Kuvaus sopii oikeastaan keneen tahansa auttamishaluiseen henkilöön, jolla on vapaa-aikaa. Työttömiä? Tutkimusten mukaan työttömät eivät 2010-luvulla ole kiinnostuneita yhdistystoiminnasta. Vapaata aikaa löytyy ehkä kiireisiltä eläkeläisiltä, joita on nyt paljon. Hakemamme mahdollinen päivystäjä haluaa käyttää elämäkokemustaan, joten hänellä on elettyä elämää joko iän tai elämäntähtänteiden johdosta. Hänelle toisen auttaminen on tuttua eli kotoa saatu, kasvatuksen tai mallin kautta. Tähänkin ryhmään sopii eri ikäiset ihmiset. Hän hakee jotain uutta ja toiveena on toiminnan joustavuus ja hyvin organisoitu toiminta. Tämä voisi olla PP:n mahdollisuus. Toiminta ei ole uutta, mutta kaikki eivät ole siitä kuulleet silti vieläkään.

Moni (4 kpl) on tullut lehti-ilmoituksen kautta. Ne, jotka olivat nähneet Suurella Sydämellä -ilmoituksen lehdessä, kertoivat, että siinä oli lueteltu vapaaehtois- töitä, joihin voisi hakea ja he olivat valinneet listatuista tehtävistä itselleen so- pivan. Sitä he pitivät hyvänä. Netin kautta mukaan tullut oli myös toiminut sa- moin. Palvelemaan puhelimeen haetaan päivystäjiä molemmissa kaupun- geissa nyt Vapaaehtoistyö.fi:n kautta, joka on tullut Suurella Sydämellä-sivus- ton tilalle. Tutkimuksessa yhtenä vaihtoehtona pidettiin toiminnan ohjaajien esiintymissä lehdissä tai oman esitteen tekemistä. Myös Niemi ja Sandénin tutkimuksen tulosten mukaan parhaita keinoja vapaaehtoisten mukaan saa- miseksi oli paikallislehtien henkilöhaastattelut. Jos mukaan halutaan henki- löitä, joilla on elämäkokemusta ja vapaa-aikaa, voisi paikallismainonta olla hyvä vaihtoehto. Suoraa pyyntöä mukaan toimintaan pidetään myös molem- missa kaupungeissa tehokkaana. Sitä pidetään hyvänä myös siksi, että toi- minnasta kiinnostunut saa heti tarkempaa tietoa toiminnasta. Se onkin hyvä, sillä kaksi ei tiennyt tulevansa mukaan seurakunnan toimintaan eikä toimin- nan sisältökään heti ollut selvillä.

PP toimintaa arvostetaan ja pidetään hyvänä sekä hyvin järjestettynä, uusien vapaaehtoisten mukaan saaminen ei pitäisi tällä kirkon vapaaehtoistyömuodolla olevan ongelma. Eikä se näytä tilastojenkaan mukaan olevan, koska vapaaehtoisten osuus on pysynyt jo vuosia saman suuruisena. Se, että Palveleva puhelin ei ole esillä, koetaan vaikuttavan uusien päivystäjien rekrytointiin. Päivystäjät kuvasivat toiminnan olevan ”hys, hys-toimintaa”. Löytääkö kaikki PP:stä kiinnostuneet tai toimintaan mukaan haluavat oikeat väylät mukaan pääsyyn. Oikeiden reittien löytäminen vaikuttaa olevan vähän sattuman kauppa, sillä pitää tietää mistä etsiä. Sakastin sivuiltakin on kyllä yhteydet PP-toiminnan paikallisvetäjiin, mutta aika harva osaa hakea tätä tietoa sielunhoidon kautta.

Haastatteluja tehdessä joku suunnitteli päivystyksestä luopumista ikänsä takia. Huolenaihe onkin, mistä uusia päivystäjiä tilalle? Kaupunkien tilanteet olivat erilaiset juuri päivystäjien ja onnistuneiden rekrytoinnin määrän suhteen. Tilastoissa päivystäjien määrän väheneminen ei vielä näkynyt, mutta käytännössä ryhmiä oli jo jouduttu yhdistämään. Yksi PP:n hakukanava on Vapaaehtoistyö.fi ja itse kokeiltuani päivystäjäksi hakeutumista tätä kautta, en löytänyt sopivaa reittiä. Toiminnan valikossa ei ollut esimerkiksi puhelinauttamista tai suoraan Palvelevaa puhelinta. Ellen tietäisi niitä, päivystys jäisi minun osaltani haaveeksi. Pelkästään kirkon omien lehtien sivuilla ilmoittelu tavoittaa ehkä vain seurakunta-aktiivit, mutta samalla jättää muut mahdolliset tulevat päivystäjät tiedon ulkopuolelle. Toiminnan näkyvyys lehdissä tai muissa tiedotusvälineissä on myös kannatettava ajatus, koska päivystäjät itse eivät voi toimintaa mainostaa.

Yeungin mukaan kirkon vapaaehtoisia yhdistävä tekijä näyttää olevan kristin-usko, vaikka se ei näkyisikään avoimesti. Tämä tuli ilmi myös tutkimuksessa, sillä usein muut harrastukset olivat kirkon järjestämiä, yksi ilmoitti olevansa seurakunta-aktiivi. Se, että pp-toiminta on kirkon järjestämää, ei ollut tärkeää. Tärkeämpää oli auttamismuoto. Uusien päivystäjien hankinnassa seurakuntien muut kerhot ja tilaisuudet nähtiin myös potentiaalisina, kuten myös muut eläkeläis- ja kansalaisjärjestöjen tilaisuudet tai vastaavat. Uskonnollisuuden



vaikutus jakautuu Gallup Ecclesiastica 2015-kyselyn mukaan siten, että aktiivisuus seurakunnan toiminnassa näkyy myös aktiivisuutena yhdistys- ja avustustoiminnassa.

Haastateltavat olivat suurimmaksi osaksi olleet toiminnassa mukana jo vuosia ja sitoutuneita toimintaan. Heidän toiminnassaan toteutuu Ryan & Decin motivaatioteorian ja sen mukaan juuri sisäistetty motivaatio, jossa tekeminen itsessään on nautinnollista, tai koska tietty tekeminen tuntuu arvokkaalta, sillä se kytkeytyy itselle tärkeisiin päämääriin ja arvoihin. Myös Taipaluksen (2016) mukaan toiminta on rakentunut hyvälle pohjalle, jos vapaaehtoistyö seurakunnassa vastaa joihinkin vapaaehtoisen tarpeisiin vapaudesta, osaamisesta ja yhteenkuuluvuudesta, ja voi täten näkyä sitoutumisena toimintaan. Vaikuttaakin siltä, että kun ensimmäisen vuosi on ohitettu ja toimintaan päästy sisään, tulee se kriittinen hetki, jolloin joko jatkaa tai lähtee. Tähän kohtaan kannattaa kiinnittää erityistä huomiota. Käyhtyn mukaan päivystäjän mielestä hyvä puhelu on ollut sellainen, jossa on voinut auttaa, jossa on voinut kokevansa olevan tarpeellinen, sillä se palkitsee. Niin sanotut ”vakisoittajat” saattavat turhauttaa. Tämä kävi ilmi tutkimuksessa ja saattaakin olla yksi syy lopettamisen takana, vaikka lähtösyiksi sanotaankin jotain muuta. Voisiko tätä keskustella ja koulutuksella muuttaa vai onko henkilölle kuitenkin toisenlainen vapaaehtoistyö parempi?

Alkuhaastattelulla on tärkeä merkitys. Siinä ratkeaa päivystäjän motivaatio. Ellei hakijalla ole sisäistä motivaatiota, päivystäjänä toimiminen ei ehkä kestä kauaa, koska aloittamissyöt ovat olleet väärät. Pitkään päivystäneet ovat löytäneet toiminnasta sen jonkin mikä koukuttaa, mikä antaa heille syyn jatkaa. Paula Taipalus (2016) on tehnyt opinnäytetyönään oppaan seurakunnan vapaaehtoistoimintaan, jossa A. B. Yeungin timanttimallia käyttämällä selvittää hakijoiden motivaatio heti alussa. Vaikka uskonnolla ei näyttänyt olevan suurta merkitystä monellekaan toimintaan hakeutumisessa, olisi silti muistettava, että PP-toiminta on kirkon diakoniatyötä ja sielunhoitoa. Tässä keskusteluavussa ei uskontoa oteta esille, ellei soittaja sitä halua eikä sitä myöskään

hänelle tyrkytetä. On luotettava, että Jumala on mukana keskustelussa ja antaa oikeat sanat. Tähän ei kannata valita mitään evankelistaa, kuten eräs haastateltava asian ilmaisi.

Mielestäni Palvelevan puhelimen etu on toiminnan organisointi ja sen joustavuus, minkä uusi tekniikkakin nyt mahdollistaa. Erityisen tyytyväisiä puolet vastaajista oli uudesta tekniikasta, joka mahdollistaa toistuvan puhelun eston, mutta myös puheluihin vastaamisen kotoa käsin. Tämä sopii esimerkiksi henkilöille, jotka eivät jostain syystä pääse päivystyspaikkaan; kulkuvälineet tai liikenneyhteydet eivät sovi tai heillä voi olla fyysinen este. Uudesta tekniikasta oltiin myös hyvillään niin sanottujen vakisoittajien ”plokkaamisen” vuoksi. Koulutusta arvostettiin myös ja siihen, sekä purkuryhmiin kannattakin panostaa. Unohtaa ei sovi toiminnan vetäjiä, sillä heillä ja heidän toiminnallaan on iso merkitys. Päivystäjät arvostavat sitä, että heistä pidetään huolta, ja että toiminta on hyvin suunniteltua. Tämä tuli myös ilmi molemmissa kaupungeissa.

## 8.2 Pohdinta

Aiheena tutkia vapaaehtoisten motiiveja, jotta heitä saa Palvelevan puhelimen päivystäjäksi oli ajankohtainen, koska heistä käydään kovaa kilpailua tulevaisuudessa. Syitä tähän on monia. Se on aiheena myös ajankohtainen, koska diakoniatyössä, johon valmistun, on tarvetta vapaaehtoisille. On siis tärkeää tietää mikä saa ihmiset motivoitumaan ja sitoutumaan toimintaan, koska kilpailu heidän vapaa-ajastaan on kova johtuen muun muassa ikärakenteen muutoksesta. On myös hyvä tietää, mitä etsintäkanavaa kannattaa käyttää, jotta heidät tavoittaa parhaiten. Vaikka väheneminen ei suoraan tilastoissa vielä näy, siihen on hyvä kiinnittää huomiota. Esimerkiksi Porissa päivystäjien määrä on vähentynyt, kun taas Tampereella, jossa toiminnalla on kokopäiväinen ohjaaja, toiminta pyörii hyvin ja uusia päivystäjiä suunnitellaan saatavan uusista seurakunnan työntekijöistä. Mielestäni kaikki uudet avaukset päivystäjien hankinnassa ovat tervetulleita.

Haastattelun luotettavuus riippuu sen laadusta. Ihmiselle kuitenkin on olennaista ajassa tapahtuva muutos, kun kyseessä ovat muuttuvat ominaisuudet. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 186.) Opinnäytetyössäni olen haastattelut ja tehnyt analyysin oman tulkintani omien kokemusteni perusteella, mutta huolellisesti ja ilman ennakkoluuloja. Minulla oli aikaisempaa omaa kokemusta Palvelevasta puhelimesta, mutta halusin vilpittömästi kuulla mikä tilanne toiminnassa on tällä hetkellä. Käytin menetelmänä tähän työhön haastattelua, jota pidin sopivana, koska haastateltavien määrä oli pieni. Anne Birgitta Yeung on myös käyttänyt omassa tutkimuksessaan haastattelua menetelmänä, jonka pohjalta hän on timanttimallin tehnyt, jota tässä työssäni käytin viitekehyksenä ja analyysia tehtäessä. Se sopi analyysiin osittain, mutta vaikuttaa monikäyttöiseltä. Haastateltujen pienestä määrästä johtuen tulokset ovat suuntaa antavia, mutta ne mukailevat aiemmin tehtyjä tutkimuksia, joissa on tutkittu ihmisten motivaatiota ja sitoutumista. Saman suuntaisen tuloksen antaa myös syyt, jotka saa päivystäjät jatkamaan pohjana olleen teorian mukaan. Mukana on tällä hetkellä monia, jotka ovat olleet toiminnassa jo pitkään.

Hirsjärvi & Hurmeen (2011) kirjassa Bloorin mukaan voidaan laadullisessa tutkimuksessa perinteisen valiuden toteamisen sijaan käyttää triangulaatiota. Siinä yhdellä menetelmällä eli tässä tapauksessa haastattelemalla saatuja tietoja vertaillaan muista lähteistä saatuihin tietoihin. Kun saadaan tietty yksimielisyys, voidaan katsoa, että henkilön antama tieto, käsitys tai tulkinta on saanut vahvistusta. Samalla on kuitenkin huomioitava, että ihmisten käsitykset todella vaihtelevat samastakin kohteesta melko lyhyessäkin ajassa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 189.) Tutkimusta ei voi tehdä miten tahansa ja työssäni olen pyrkinyt käsitteiden avulla selvittämään ilmiötä. Otsikkoa jouduin miettimään pitkään, koska halusin löytää otsikon, joka kuvaisi ilmiötä ja saatuja tuloksia, mutta samalla houkuttelisi lukemaan työni ja innostua mahdollisesti PP-toiminnasta.

Jouduin vaihtamaan tutkimusaiheeni, ja koska opinnäytetyöksi kannattaa valita aihe, josta on kiinnostunut, valintani oli vapaaehtoistyö. Palveleva puhelin oli minulle tuttu entuudestaan. Yeungin kirjoitukset ja timanttimalli, jotka

kuuluvat oleellisesti ihmisten, ja ennen kaikkea kirkon vapaaehtoistyöstä tehtyihin tutkimuksiin, eivät olleet tuttuja ja tutustuminen niihin olikin antoisaa, vaikkakin haastavaa. Kesti jonkin aikaa, ennen kuin ymmärsin miten mallia voi käyttää. Se, että timanttimalista sai päivystäjän mallin, oli yllätys. Ammattillisesti opinnäytetyöni on työelämälähtöinen ja tulokset viitteellisiä, mutta käytäntöön sovellettavissa.

Se, että haastattelujoukko oli näin pieni, johtuu suurimmaksi osaksi ajan puutteesta, sillä paljon suurempi määrä olisi aiheuttanut ongelman, koska tein opinnäytetyön yksin. Mielenkiintoista olisi ollut saada useampi vastus ja mielipide. Olen silti tyytyväinen saatuihin tuloksiin, joita vastauksia analysoimalla olisi saatu lisää, sillä vaikka haastateltujen joukko oli pieni, aineisto ei ollut. Ei silti ollut ongelmaa löytää tuloksia, joita tuoda julki. Ne, joilla on asiantuntemus Palvelevasta puhelimesta, antoivat mahdollisuuden näihin. Suuntaa antavia tulokset toki tässä työssäni ovat.

Sachssen (1988) mukaan uudelle vapaaehtoisuudelle on tyypillistä ajallinen joustavuus, asian koskettavuus oman elämän kannalta, itseohjautuvuus, mahdollisuudet itsensä toteuttamiseen, spontaanius ja luovuus. Kuvaus sopii erittäin hyvin Palvelevan puhelimen toimintamuotoon tällä hetkellä. Tulevaisuudessa Harjun (2010) mukaan kiireisiksi itsensä kokevat ihmiset arvostavat paljon aikaansa ja kysyy, että pystytäänkö kansalaisyhteiskunta pitämään niin vetovoimaisena, että ihmiset ovat valmiita uhraamaan aikaansa vapaaehtoistyöhön? Mielestäni PP pystyy vastaamaan tähän hyvin, mutta on lähdeittävä vain rohkeasti tuomaan toimintaa näkyville.

Jatkotutkimusta ajatellen olisi hyvä löytää ne päivystäjät, jotka ovat lopettaneet ja tehdä haastattelu heidän keskuudessaan, sillä nyt ei saatu selville miksi Tampereella, toiminnan siirtyessä kirkolle, noin 30 päivystäjää jättäytyi pois vedoten toiminnan kirkollisesta yhteydestä. Tämä tutkimus tulisiikin tehdä juuri heidän keskuudessaan, koska nyt mukana olevista haastateltavista joku oli ollut toiminnassa mukana myös Settlementin aikana eikä hän huomannut eroa toiminnassa. Toinen tutkimuksen aihe voisi olla Vapaaehtoistyö.fi nykyinen malli: palveleeko se Palvelevaa puhelinta rekrytoinnissa?

Opinnäytetyö on kirjoitettu Pätkisten voimalla. Prosessi oli raskas erilaisten elämässä tapahtuvien tapahtumien takia ja tekniikan pettämisen vuoksi, mutta mielenkiintoinen ja kokemuksena erittäin opettavainen. Varsinkin kysymysten teko haastattelua varten ja itse haastattelun tekeminen ei ollut ollenkaan niin helppoa kuin kuvittelin. Se, että saa haastateltavat pysymään aiheessa ei kuitenkaan ollut huonoa asia, sillä se mistä he halusivat puhua tietyn asian yhteydessä tai mitä he rivien välistä kertovat, on tärkeää tietoa analyysiä tehdessä. Tätä kokemusta tulen varmasti käyttämään työssäni. Tuloksia voi soveltaa laajemminkin samantapaiseen työhön. Ammatillista kehittymistä toivottavasti tapahtuu aina ihmisten kohtaamisessa, mikä diakonin työssä on erittäin tärkeää.

Opinnäytetyön tekeminen yksin on haastavaa, ellei ole ketään, jonka kanssa siitä voisi keskustella, kenellä luetuttaa tekstiä ja saada kommenttia. Ei voi aina odottaa ac-tapaamisia, koska pitäisi saada työtä eteenpäin. Sitten jos on niin sanottu muunto-opiskelija, ei ole luokkaa eikä luokkakavereita, joilta voisi kuulla viimeisiä vinkkejä tai pyytää apua. Olet yksin ja yrität parhaasi mukaan selviytyä! Tähän toivottomaan tilanteeseen, joka saattaa viivästyttää opinnäytetyön valmistumista, toivoisi saavan edes toisen opiskelijan tueksi ellei opettajilla ole aikaa.

Arvostan päivystäjiä, jotka vapaaehtoistyönään haluavat kuunnella, joskus ehkä sitä ”vaki-soittajaa” illasta toiseen, ja antaa aikaansa. ” Mä oon vaan se kuunteleva korva, joka jakaa tämän hetken”, kuten eräs haastateltava asian ilmaisi tai ”kun siitä ei saa mitään korvausta, mutta saat siitä jotain paljon arvokkaampaa”. Siinä on mielestäni PP:n juttu. Näkymättömänä ja nimettömänä hetken aikaa läheisen rinnalla kulkeva saa itselleen jotain paljon arvokkaampaa kuin mikään aineellinen korvaus, oli erään päivystäjän ajatus. Jos päivystäjä saa tästä itselleen näkymätöntä arvoa, saa kirkko näkyvää arvoa. Päivystäjä on silta ihmisten ja kirkon välillä. Kirkko saa myös ajantasaista tietoa yhteiskunnan tilanteesta, jotta voi puuttua tilanteisiin, luoda uusia toimintamalleja ja välittää tietoa yhteiskunnan päättäjille. Päivystäjä ei siis tee turhan päiväistä työtä.

Mikä on päivystäjien motiivi lähteä päivystäjäksi Palvelemaan puhelimeen: Ihan hienosti organisoitu kuvio! Miksi ryhtyä Palvelevan puhelimen päivystäjäksi? Siksi, että päivystyksen toimintamuoto sopii kiireiselle ihmiselle, joille vapaa-ajalla on merkitystä, mutta joka haluaa käyttää sen itsensä kannalta hyvin omaan henkiseen kasvuunsa. Miten? Toivottavasti kanavan kautta, joka on helppo löytää ja käyttää.

## 9 ARVIOINTI

Eettiset periaatteet tutkivassa ja kehittävässä työssä ovat tärkeitä. Niiden tavoitteena on ihmisten kunnioittaminen, tasa-arvoinen vuorovaikutus ja oikeudenmukaisuuden korostaminen. Tutkimusta tehdessäni olen kohdellut kaikkia tasapuolisesti ja tasa-arvoisesti sekä kunnioittavasti. Diakin ohjeen mukaan peruseriaatteita ovat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus koko opinnäytetyöprosessin ajan. Olen noudattanut hyvään luotettavuuteen ja eettisyyteen vaadittavia hyviä käytäntöjä opinnäytetyön eri vaiheissa.

Luotettavuutta ole pyrkinyt vahvistamaan niin, että pyysin PP-toiminasta vastaavia välittämään sähköpostin kautta kaikille päivystäjille kirjeen, jossa oli alussa selostus opinnäytetyöni tarkoituksesta ja toteutuksesta ja ilmoittautumishalukkuus toiminnasta vastaavalle. Haastateltaviin otin itse yhteyttä saadun listan perusteella ja tapaamiset sovittiin yleiseen tai heille sopivaan paikkaan. Haastateltaville on tärkeää, ettei heitä tai pakkakuntaa tunnisteta, joten tuloksien suorat lainaukset ovat merkitty tunnuksella. Tulokset on pyritty kirjoittamaan huolellisesti haastateltavien anonymiteettiä kunnioittaen ja niin, ettei heitä tunnisteta tekstiyhteydestä, niin kuin lupasin. Vastaajien koodittaminen on kerrottu myös tutkimuslupaa haettaessa.

Haastattelupaikat ja ajat on pyritty valitsemaan kaikille sopiviksi. Paikat olivat neutraaleja ja kaikille samassa kaupungissa sama, paitsi yhdelle, sillä hänelle muu paikka oli parempi. Heidän toiveitaan pyrittiin kunnioittamaan myös näin. Valmistauduin myös huolellisesti haastatteluihin, tarkistamalla tallennuksen toimivuuden, mutta varmistin haastattelun sisällön myös muistiinpanoilla, joita tein haastattelun aikana. Kerroin rehellisesti haastattelun tarkoituksesta ja Kirkkohallitukselta saamastani luvasta sen tekemiseen.

Kirjallisuutta valitessani olen pyrkinyt valitsemaan oleelliset ja ajankohtaiset teokset, vaikkakin Hannu Sorrin teoksia ei lähiaikoina ole ilmestynyt. Hänen teoksensa ja artikkelinsa ovat kuitenkin mukana, koska hän on tutkinut juuri Palvelevaa Puhelinta ja ollut itse toiminnassa mukana. Toinen pääkirjoittajista on Anna Birgitta Yeung, joka on tutkinut juuri seurakunnan vapaaehtoisten

motivaatiota. Opinnäytetyön tulokset ovat aiempien tutkimusten mukaisia, vaikka ne ovat vanhoja, mutta näyttää, että ihmisten motiivit ja ihmistyypit ovat entisenlaisia. Hakukanavissakaan ei ole suurempaa kehitystä tapahtunut.

Tutkimusta ei tehty varsinaisesti työelämän kanssa, mutta yhteistyössä kuitenkin, sillä ilman tutkimuslupaa ja Tampereen ja Porin Palvelevan puhelimen mukana oloa, se ei olisi onnistunut. Uskon, että suuntaa antavista tuloksista on hyötyä käytännössä muuallakin kuin seurakunnassa, sillä A. B. Yeungin vapaaehtoisuuden motivaation timanttimallia voi käyttää missä vaan. Ammatillinen kehittyminen ja osaaminen lisääntyivät työn aikana. Varsinkin haastatteluissa koin saavani hyvän yhteyden haastateltaviin ja näin yhdessä teimme tilanteesta antoisaa. Päivystäjiltä saatuja tietoja ei kaikkia voi kirjoittaa, mutta olen pyrkinyt tuomaan tulokset julki mahdollisimman tarkasti ja haastateltavaa kunnioittaen. Täysin samanlaista haastattelua ei kukaan pysty tekemään, mutta toivottavasti näkökulma ja yhteinen näkemys luettaessa löytyy.



## LÄHTEET

- Dunderfelt, Tony 2015. Kuuntele ja tule kuulluksi. Helsinki: Helsingin seudun Kauppakamari.
- Elstad, Gunnar 2009. Sielunhoito. Norge: Alkuperäiskustantaja Lunde Forlag.
- Eskola, Antti & Kurki, Leena (2001). Johdannoksi. Teoksessa Antti Eskola & Leena Kurki (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 7–12.
- Gothóni, Raili 2014. Auttava kohtaaminen II. Sielunhoidon menetelmät ja käytäntö. Helsinki: Raili Gothóni ja Kirjapaja.
- Harju, Aaro 2010. Puheenvuoro kansalaisyhteiskunnan tulevaisuudesta. Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Järvilehto, Lauri 2014. Hauskan oppimisen vallankumous. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kettunen, Paavo 2013. Auttava kohtaaminen I. Sielunhoidon perusteet ja teologia. Helsinki: Paavo Kettunen & Lasten Keskus ja Kirjapaja Oy.
- Kiiski, Jouko 2009. Sielunhoito. Helsinki: Edita.
- Kilpeläinen, Irja 1981. Osaammeko kuunnella ja auttaa. Lähimmäiseskeisen sielunhoidon opas. Juva: WSOY.
- Kirkkohallitus. Sakasti. IFOTES-liiton kansainväliset normit. Viitattu 15.5.2017 [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/D277EB28107243CAC22577CA002A8387/\\$FILE/IFOTES-normit.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/D277EB28107243CAC22577CA002A8387/$FILE/IFOTES-normit.pdf)
- Kirkkohallitus. Sakasti. Kirkon keskusteluavun puhelin- ja verkkoauttamisen palvelut. Viitattu 15.5.2017 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=Content335827>
- Kirkkohallitus. Sakasti. Palvelevan puhelimen ja Palvelevan netin tilastoja. Viitattu 15.5.2017 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content3ED792>

- Kirkkohallitus. Sakasti. Seurakuntatyö. Sielunhoito. Viitattu 15.5.2017 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content474A15>
- Kirkkohallitus. Sakasti. Seurakuntatyö. Vapaaehtoistoiminta. Viitattu 15.5.2017 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp3?open&cid=Content649A0>
- Kirkkohallitus. Sakasti. Strategiset asiakirjat. Viitattu 15.1.2018 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content49204B>
- Kirkkolaki 26.11.1993/1054. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054>
- Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. C katsauksia ja aineistoja 17. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010.
- Käyhty, Marja-Leena (1994). Auttava vuorovaikutus. Teoksessa Hannu. Sorri (toim.) Kuunnellen Autat. Helsinki: Kirjapaja, 89–116.
- Lahtinen, Pirkko (2005). Vapaaehtoistyön haasteita. Teoksessa Mikko Lahtinen & Tuulikki Toikkanen (toim.) Anno Domini 2005. Diakoniatieteen vuosikirja. Lahti: Lahden Diakoniasäätiö, Lahden diakonian instituutti, 59–67.
- Martela, F. & Jarenko, K. 2014. Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2014. Viitattu 10.12.2017 [https://www.eduskunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/julkaisut/Documents/tuvj\\_3+2014.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/julkaisut/Documents/tuvj_3+2014.pdf)
- Niemi, Hannele (toim.) 2000. Toivoa todellisuuteen. Suomen Mielenterveysseuran SOS-palvelu 30 vuotta. Jyväskylä: SMS-Tuotanto Oy.
- Niemi, Pirja & Sandén, Jessica 2016. Sinäkö arjen auttaja? Lapsiperheet avunsaajina Suurella Sydämellä –vapaaehtoistyön palvelussa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki. Sosiaalialan koulutusohjelma, Diakonia ja kristillinen kasvatustieteiden tutkimuskeskus (YAMK). Opinnäytetyö. Viitattu 10.12.2017 <http://www.theseus.fi/handle/10024/117923>
- Palvelevan puhelimen laatuasiakirja. Viitattu 10.12.2017 [http://www.kirkonkeskusteluapua.fi/wp-content/uploads/2017/03/Kirkon\\_keskustelu\\_avun\\_laatuasiakirja.pdf](http://www.kirkonkeskusteluapua.fi/wp-content/uploads/2017/03/Kirkon_keskustelu_avun_laatuasiakirja.pdf)
- Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos. Helsinki: Kirjapaja

- Rossi, Mervi (2005). Vapaaehtoistyö. Teoksessa Mikko. Lahtinen & Tuulikki. Toikkanen (toim.) Anno Domini 2005. Diakoniatieteen vuosikirja. Lahti: Lahden Diakoniasäätiö, Lahden diakonian instituutti, 45–58.
- Salmelin, Raili & Lehtonen, Tuula 1989. Lähimmäistyöntekijä – kuka, miksi, miten. Pieksämäki: Sarja B Nro 57. Kirkon tutkimuskeskus.
- Salminen Veli-Matti (2016). Kirkon auttamistyö yhteiskunnallisena osallistumisena. Teoksessa Kimmo Ketola, Maarit Hytönen, Veli-Matti Salminen, Jussi Sohlberg & Leena Sorsa. Osallistuva luterilaisuus. Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2012–2015: Tutkimus kirkosta ja suomalaisista. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 125. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus, 146–171.
- Sorri, H (2005). Elämän käänneet. Arvojen ja identiteetin muutokset. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus Jyväskylä: Vastapaino, 126–142.
- Sorri, Hannu (1985). Palveleva Puhelin eilen ja tänään. Teoksessa Hannu Sorri (toim.) Puhelu auttaa. Palveleva puhelin Pieksämäki: Kirjapaja, 9–33.
- Sorri, Hannu 1998. Vapaaehtoisuus ja elämäntietäminen. Palvelevan Puhelimen päivystäjän näkökulma tehtävään ryhtymisestä. Sarja B Nro 78.1998. Jyväskylä: Kirkon tutkimuskeskus.
- Stenroth, Jouko & Sorri, Hannu (1994). Vapaaehtoiset Palvelevassa Puhelimesta. Teoksessa Hannu. Sorri (toim.) Kuunnellen Autat. Helsinki: Kirjapaja, 47–66.
- Taipalus, Paula 2016. Timanttiset vapaaehtoiset. – opas seurakunnan vapaaehtoistoimintaan. Centria-ammattikorkeakoulu. Yhteisöpedagogi (AMK), kirkon nuorisotyö. Opinnäytetyö. Viitattu 10.12.2017 <http://www.theseus.fi/handle/10024/116963>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Winter, Susanna (2015). Kooste vapaaehtoiskyselyraportista. Viitattu 15.5.2017 <http://www.ifotes.org/what-we-do/projects/tesvolsat-survey-on-volunteer-satisfaction-and-motivation>

- Yeung, A.B (2005 a). Seurakuntien vapaaehtoistoiminta. Teoksessa Mikko Lahtinen & Tuulikki Toikkanen (toim.) Anno Domini 2005. Diakoniatiiteen vuosikirja. Lahti: Lahden Diakoniasäätiö, Lahden diakonian instituutti, 45–58.
- Yeung, A.B (2005 b). Tutkimustyökaluja vapaaehtoisuuden mysteeriiin. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Vastapaino, 83–103.
- Yeung, A.B (2005 c). Vapaaehtoistoiminnan timantti. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Vastapaino, 104–125.

## LIITE

### Kyselylomake

Tarkoitus saada selville miksi henkilö hakeutuu juuri seurakunnan PP:hen?

Miten saada uusia vapaaehtoisia PP:hen ja pitää vanhat?

Miten hakeutumista tulisi kehittää?

### KYSYMYKSET

Ikä, sukupuoli, elämäntilanne, ammatti taustakysymyksinä

1. Minkälainen on polkusi Palvelevaan puhelimeen?
2. Mikä sai sinut valitsemaan PP:n muun vapaaehtoistoiminnan joukosta?
3. Mitä PP sinulle antaa?
4. Mikä saisi sinut lopettamaan päivystäjänä toimimisen?
5. Minkälainen on hyvä päivystäjä?
6. Mikä on tärkeintä tai erityistä PP:ssä
7. Miten kehittäisit päivystäjien hakemista?