

Satunnaisia kohtaamisia kerta-avussa

– etnografinen tutkimus vapaaehtoistyön arjesta

Maarit Knuutila

Jyväskylän kaupungin vapaaehtoistoiminnan palvelut - Vapari

VAPARI
25v

Esipuhe

Jyväskylän kaupungin 25-vuotiaan Vapaaehtoistoiminnan palveluiden eli tuttavallisemmin Vaparin tehtävänä on edistää laadukasta vapaaehtoistoimintaa sekä vapaaehtoistoiminnan tunnettavuutta Jyväskylässä. Vapari vaikuttaa verkostoissa ja verkostojen avulla, organisoii omaa vapaaehtoistoimintaa sekä ohjaa vapaaehtoistoinnasta kiinnostuneita tai vapaaehtoisen tukea kaipaavia sopivan toiminnan piiriin.

Yksi Vaparin vapaaehtoistoiminnoista on kerta-apu. Vapari on tehnyt yhteistyötä Punaisen Ristin Jyväskylän osaston Ystävänvälityksen kanssa jo pitkään asiointiavussa. Vapari aloitti digiluotsitoiminnan ja kodin huoltoavun vuonna 2017, jolloin kattotermiksi muodostui kerta-apu.

Kerta-apua ja sen vaikutuksia ei ole tutkittu. Miten vapaaehtoinen kokee toiminnan? Onko asiakkaalle vapaaehtoinen vain väline vai onko kyse jostain henkilökohtaisemmasta? Onko kaupungin ikääntyneiden palveluiden kotihoito tyytyväinen toimintaan? Koska emme halua vaan puuhastella ja tehdä sitä mikä meidän mielestämme on järkevää, halusimme tutkia asiaa. Tulokset vahvistivat käsityksiämme kerta-avun vaikutuksesta, mutta toivat myös arvokasta lisätietoa.

Saimme dosentti Maarit Knuutilan tekemään tutkimusta puolen vuoden ajaksi. Kiitämme Maarittia tutkimuksesta ja siitä, että saimme olla mukana sen toteutuksessa ja analysoinnissa. Otamme huomioon tutkimuksen tulokset kerta-avussa ja kehitämme sen myötä toimintaamme kaikkia asianosaisia entistä paremmin palvelevaksi. Lämmin kiitos myös tutkimukseen osallistuneille vapaaehtoisille ja kerta-avun asiakkaille!

Antti Rajala ja Leila Koskinen
Vapaaehtoistoiminnan palvelut – Vapari
Jyväskylän kaupunki

Esipuhe	3
Johdanto	7
Kerta-apu pätkinänkuoressa	7
Tutkimuskysymykset	8
Vapaaehtoistyö kerta-avussa	9
Kerta-avun asiakkaat ja vapaaehtoistyön vaikutukset	10
Kohtaamisia vapaaehtoistyön arjessa	11
Etnografiaa ja kenttätöitä	12
Vapaaehtoistoiminnan ja -työn kenttä	12
Haastattelut	13
Haastatellut vapaaehtoiset.	14
Kerta-avun asiakkaat	15
Kotihoito	15
Analyysi ja tulkinta	16
Vapaaehtoinen	17
Pieniä ajatuksia ja innon kipinöitä	17
Rytmit ja ryhtyminen	18
Motivaatiotekijöitä	19
Vapaaehtoiseksi oppiminen	21
Kohti digitaalista maailmaa	22
Uupumusta, riittämättömyyttä tai turhautumista?	23
Tuki vapaaehtoistyöhön.	23
Yhteenkuuluvaisuudesta	24
Hyvä vapaaehtoinen – kerta-avun vastaanottajien kommentteja	26
Keikalla	29
Onko OK laittaa Not OK?	30
Sovittelemisia	31
Kohtaaminen.	32
Vuorovaikutus ja juttelu	34
Mä oon Tuulikki vaparista – eli roolit ja asema.	35
Keikka päätökseen	37
Päätäntä: Onko vapaaehtoistoiminnalla ja -työllä vaikutusta?	40
Lähteet ja kirjallisuus	44

Johdanto

”On näitä [vapaaehtoisia], ketkä on jossain järjestöissä tai urheiluseuroissa, tai tämmösissä tekee vapaaehtoistyötä, mutta ei tämmöstä, että mennään auttaa ihan täysin tuntemattomia ihmisiä” (A7).

Jyväskylän kaupungin vapaaehtoistoiminnan palvelut – Vapari on Jyväskylän kaupungin ylläpitämä yksikkö, jonka tavoitteena on tuottaa organisoitua ja laadukasta vapaaehtoistoimintaa joko omana toimintanaan tai yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Vapari tekee kiinteää yhteistyötä kaupungin kotoutumis-, vanhus- ja liikuntapalveluiden kanssa ja ohjaa halukkaita kuntalaisia kaupungin muihin vapaaehtoistoiimiin sekä eri järjestöjen pariin.

Käsillä oleva tutkimus on saanut alkunsa Vaparin toimeksiannosta. 25-vuotias kaupungin yksikkö oli kiinnostunut tietämään enemmän siitä, millaisia vaikutuksia tai vaikuttavuutta yhdellä sen organisoimalla vapaaehtoistoiminnan muodolla, eli kerta-avulla, on sen vastaanottajiin. Heti tutkimuksen alkuvaiheessa huomasimme kuitenkin, että vaikuttavuutta on melko mahdoton tutkia lyhytaikaisessa projektissa ja kerta-avun kaltaisessa, yksittäisiin kohtaamiin perustuvassa toiminnassa. Vaikuttavuuden tutkimus olisi vaatinut etukäteisjärjestelyjä, joiden puitteissa olisi pitänyt tilaajan taholta miettiä tarkasti sitä, mitä vaikuttavuudella tarkoitetaan kerta-avun puitteissa ja mitä sillä tavoitellaan. Myös toiminnan prosessit olisivat vaatineet kuvailuja ja mittareiden laadintaa, jotta arviointia olisi voitu suorittaa (ks. vaikuttavuustutkimuksen haasteista esim. Sulkunen 2004, 48–49; Grönlund ja Falk 2019, 8.) Tästä johtuen päädyimme yhdessä Vaparin työntekijöiden kanssa miettimään tutkimusasetelman ja -kysymykset uudelleen ja tuomme tutkimuksessa esille pikemminkin vaikutuksia (effects) ja erityisesti vapaaehtoistoiminnan ja -työn arkisessa kontekstissa. Tutkimuksen ote on etnografinen ja aineisto muodostuu kenttätöistä ja haastatteluista.

Kerta-apu pähkinäkuoressa

Vaparin kerta-avun kautta voi saada vapaaehtoisen antamaa apua asiointissa, digiluotsauksessa ja kodin pienissä huoltoaputehtävissä. Asiointiaavussa saatetaan asiakas esimerkiksi lääkärikäynnille. Digiluotsit neuvovat ja avustavat tietokoneen, puhelimen ja muiden teknisten laitteiden asennuksessa tai ohjelmistojen käytössä. Kodin huoltoavun piiriin kuuluvat erilaiset pienet tehtävät, kuten esimerkiksi polttimoiden vaihto tai verhojen ripustaminen. Vuoden 2019 aikana tehtiin yhteensä 229 asiointiapukäyntiä, 22 digiluotsauskäyntiä (+digiluotsiryhmät 11) ja 31 kodin huoltoaputehtävää.

Kerta-avun tarvitsija, omainen tai kotihoito tilaa avun Vaparista tai Punaisen Ristin Jyväskylän osaston ystävänvälityksen kautta ja toimijat välittävät asiointiaputiedon vapaaehtoiselle toiminnanohjausjärjestelmän tai puhelimen välityksellä. Digiavun ja kodin pienten huoltoapupyntöjen välittämisestä vastaa yksin Vapari. Keikka¹ alkaa sen tilaamisesta, tiedon välittämisestä vapaaehtoiselle ja keikan hyväksymisestä. Vapaaehtoiset ja kerta-avun asiakas eivät sovi keikkoja keskenään. Keikoilla esiinnyään etunimillä, eikä vaihdeta asiakkaan kanssa yhteystietoja. Keikoilla vapaaehtoiset ovat vakuutettuja.

Tyypillinen asiointiapukeikka tapahtuu yleensä päiväsaikaan. Digiluotsausta ja kodin huoltoapu voidaan tehdä myös iltaisin. Asioinnille lähdetessä asiakas, omainen tai kotihoito on tilannut taksin valmiiksi. Vapaaehtoinen menee noutamaan asiakasta tämän kodista ja sen jälkeen lähdetään asiomaan. Vapaaehtoinen osallistuu esimerkiksi ilmoittautumiseen, mutta ei mene mukaan vastaanotolle tai toimenpiteisiin, ellei asiakas nimenomaisesti sitä vaadi. Tällöin vapaaehtoinen voi halutessaan mennä asiakkaan mukaan. Muuten hän odottaa asiakasta odotustilassa. Lopuksi asiakas saatetaan takaisin kotiin.

¹ Keikka-sana on vakiintunut kirjakielen vasta 1900-luvun loppupuolella tarkoittaan esiintyvien taiteilijoiden esiintymiskäyntiä. Puhekielessä sillä on viitattu esimerkiksi taksiautoilijoiden työhön, jolloin keikka-sanan merkitys on noussut edestakaisen liikkeen pohjalta (Häkkinen 2004, 391). Vaparilla on koetettu hahmottaa keikalle muita nimityksiä, mutta onnistuneen, napakan ja kuvailevan termin löytäminen ei ole onnistunut. Tästä johtuen käytetään keikka-sanaa kuvaamaan yhtä, yksittäistä vapaaehtoisen suorittamaa kerta-apukäyntiä.

Vaparin vapaaehtoiset saavat noin kolmen tunnin peruskoulutuksen vapaaehtoisena toimimiseen. Sen lisäksi pidetään vielä henkilökohtainen haastattelu, sekä perehdytetään vapaaehtoinen toimintaan. Koulutuksen ja perehdytyksen päätavoitteina on se, että kerta-avun keikat olisivat kaikille osapuolille turvallisia ja miellyttäviä, ja että vapaaehtoinen olisi läsnä kuuntelemalla, keskustelemalla ja huomioimalla asiakkaan lähtökohdat. Koulutuksessa käydään läpi vapaaehtoistoimintaan liittyviä yleisiä asioita, kuten kerta-avun hyötyjä vapaaehtoiselle ja asiakaskunnalle. Vapaaehtoisen toiminnan kannalta on myös merkittävää tietää, mitä kuuluu vapaaehtoisen velvollisuuksiin ja millaisiin toimiin vapaaehtoisen ei tarvitse keikoilla ryhtyä. Nämä seikat tulevat esille myös tässä työssä.

Vapaaehtoisen tulee kunnioittaa asiakkaan erilaisuutta ja erilaisia tarpeita. Lisäksi vaaditaan sitä, että vapaaehtoiseen voi luottaa ja että hän ymmärtää, mitä vaitiovelvollisuuden piiriin kuuluu. Asiakkaan kohtaamisessa tulisi ottaa huomioon seuraavat seikat: Kohtaamisen tulee olla arvokas ja asiakasta kunnioittava. Asiakasta kohtaan on oltava hienovarainen sekä asiakkaan kodissa että sen ulkopuolella. Vapaaehtoisen tulisi keikalla huomioida myös asiakkaan mahdolliset rajoitteet; aistien heikentyminen, hitaus, hauraus tai mahdolliset toimintaan vaikuttavat sairaudet. Keikoilla on hyvä toimia asiakkaan toiveiden mukaan, jos se vain on mahdollista, eli keikoilla ollaan asiakkaan kanssa, ei tehdä asioita asiakkaan puolesta. Keikoilla tulee välttää asiakkaan rahojen tai maksuvälineiden käsittelyä, hoitotöidenpiteitä, vessakäyntejä, lääkkeiden antamista, potilassiirtoja, pukemista ja riisumista sekä asiakkaan kuljettamista omalla autolla. Myöskään viestinvälitys asiakkaan asioista esimerkiksi terveydenhuollon yksikön ja kotihoidon välillä ei ole vapaaehtoisen vastuulla.

Kerta-avun piirissä toimii 80 vapaaehtoista. Vuoden 2019 loppupuolella heitä oli kaikista yli 18-vuotiaiden ikäryhmistä ja kaikkien sukupuolien edustajia. Kuten edellä kävi esille, ennen vapaaehtoiseksi ryhtymistä kukin saa koulutuksen ja sen lisäksi pidetään henkilökohtainen haastattelu. Siinä kartoitetaan vapaaehtoisen mielenkiinnonkohteet, mahdolliset esteet ja kaupunkialue, jolla hän tahtoo työskennellä.

Vapaaehtoiseksi ryhdytään maallikkona, mutta jokainen kantaa mukanaan ammatillista osaamistaan sekä elämäkokemustaan. Ja vaikka kerta-avussa tehdään vain yksi keikka kerrallaan, on suurin osa vapaaehtoisista erittäin sitoutuneita toimintaansa, eli kerta-avun vapaaehtoiset eivät sitoudu vain keikkaan, vaan keikkailuun. Tästä syystä on tärkeää tarkastella vapaaehtoisia myös heidän omien halujensa, toiveidensa ja motiiviansa kautta, mutta vapaaehtoisuutta myös paikkana osana ja kehittyä.

Tutkimuskysymykset

Koska Vaparin kerta-aputoiminta on luonteeltaan lyhytkestoista, päädyimme yleisemmällä tasolla miettimään sitä, mitä nämä satunnaiset kohtaamiset vapaaehtoistoiminnan ja -työn kentällä merkitsevät vapaaehtoisille ja kerta-avun vastaanottajille. Millaisia ovat ne vapaaehtoiset, jotka sitoutuvat kerta-avun? Miten järjestyvät tai toimivat kohtaamiset, eli keikat, vapaaehtoisen ja asiakkaan näkökulmista. Entä miten toiminta vaikuttaa vapaaehtoisiin ja kerta-avun asiakkaisiin?

Kerta-avun käytännöllisen luonteen ja tehtäväkeskeisyyden vuoksi on itsestään selvää, että kerta-avun kautta saadaan tyydytetyksi asiakaskunnan erilaisia tarpeita ja osaltaan helpotetaan sitä, että kukin voi asua kodissaan mahdollisimman pitkään. Kerta-apukeikka ei kuitenkaan ole pelkästään asioiden hoitamista, vaan myös tärkeä kohtaaminen molemmille osapuolille. Tutkimusten kautta on tuotu esille, että vapaaehtoisen ja asiakkaan välille muodostuvat pitempiaikaiset suhteet – kutsutaan niitä vaikka vapaaehtoisystävyyksiksi – ovat antoisia, ja virkistävät ja palkitsevat molempia osapuolia (Esim. Äyräväinen ym. 2012; Äyräväinen ym. 2019). On ilmeistä, että näistä pitkistä vastavuoroisuussuhteista kumpuavat ja mielekkäiksi koetut ”palkkiot” motivoivat jatkamaan vapaaehtoistyössä. Nouseeko satunnaisista kohtaamisista samankaltaisia vaikutuksia, motivaatiotekijöitä ja kimmokkeita, jotka kannustavat vapaaehtoisia jatkamaan keikkoja toisensa perään? Edellä esitettyjä kysymyksiä on monta, mutta niitä yhdistää kuitenkin se, että onnistunut kohtaaminen ja hyvä keikka vaikuttavat molempiin suuntiin ja jokaisen arkeen.

Tutkimuksen käytännöllisenä tavoitteena on, että saadaan tietoa kerta-aputoiminnasta Vaparin omaan käyttöön, jotta toimintoja voitaisiin kehittää entistä paremmaksi. Vapaaehtoisten suhteen halutaan kehittää mahdollisuuksia aktiiviseen kansalaisuuteen vapaaehtoistoiminnan piirissä. Kerta-avun vastaanottajille taas suotaisiin mahdollisuus elää esteistä huolimatta hyvää ja täysipainoista elämää omassa kodissa. Yleisenä ja pitkäkestoisena tavoitteena on vahvistaa osallisuutta ja hyvinvointia kaikkien kaupungin asukkaiden keskuudessa. Vaikka edellä esitetty ongelmakenttä liittyy keskeisesti siihen, mitä tapahtuu lyhytkestoisessa vapaaehtoistoiminnassa, niin tulosten ja avauksen toivotaan hyödyttävän myös muiden vapaaehtoistoiminnan piirissä työskentelevien tahojen tarpeita.

Vapaaehtoistyö kerta-avussa

Vapaaehtoistoiminta- ja työ määritellään pääsääntöisesti niin, että kyseessä on palkaton ja vapaaehtoisuuteen perustuva toiminta, jota tehdään toisten ihmisten tai yhteisöjen hyväksi (Pessi ja Oravasaari 2010, 9). Nämä määreet pätevät myös kulttuurieroista huolimatta (esim. Decker ja Hallman 2003, 1), eli toimimisen toisten hyväksi voidaan katsoa olevan yleisinhimillistä. Vapaaehtoisuuden piiriin saatetaan määritellä ”kaikenlainen vapaaehtoinen toiminta”², mutta tässä tutkimuksessa vapaaehtoistyötä ja -toimintaa määrittää myös se, että se tapahtuu organisoidun toiminnan piirissä erotukseksi neljännellä sektorilla tapahtuvasta järjestäytymättömästä toiminnasta. Vapaaehtoistoiminta ja -työ -käsitteitä käytetään usein synonyymisinä (esim. Pessi ja Oravasaari 2010, 11), mutta tässä tutkimuksessa viitataan vapaaehtoistoiminnalla sen organisatoriseen muotoon ja vapaaehtoistyöllä taas siihen toimintaan, jota vapaaehtoinen tekee organisaattorin alaisessa toiminnassa.

Colin Rochesterin ja kumppaneiden (2010, 11–13) mukaan vapaaehtoistoimintaa koskevissa tutkimuksissa näkökulmat voidaan jakaa kolmeen erityyppiseen paradigmaan, eli vapaaehtoistyöhön organisoituna, auttamiseen tähtääväenä ja voittoa tavoittelemattomana toimintana (non-profit paradigm), kansalaisyhteiskuntaparadigma (aktivism) tai vapaa-ajankäyttöä koskevana paradigmat. Vapaa-ajankäyttöä painottavan paradigman keskeinen käsite on ”vakava harrastus” (serious leisure). Sen on kehittänyt sosiologi Robert A. Stebbins (2001). Suomalaisessa tutkimuskontekstissa se on muunnettu Pessin ja Oravasaaren (2010, 11) toimesta vakavasti otettavaksi vapaa-ajaksi eli hyödylliseksi (itselle ja toisille) vapaa-ajaksi. Yleensä vakavasti otettava harrastaminen tai vakava harrastus liitetään vapaaehtoisuuden kentällä urheilun, taiteen ja kulttuurin toiminta-alueisiin.

Vakava harrastus on tavoitteellista suhtautumista johonkin tiettyyn harrastukseen tai vapaa-ajan toimeen. Se edellyttää sitoutumista, paneutumista ja pitkäjänteisyyttä (Stebbins 2001). Kerta-avussa sitoutumisen periaate kohdistuu kuitenkin vain yhteen keikkaan kerrallaan. Silti voin aineistoni perusteella väittää, että sitoutuminen kerta-avussa on luonteeltaan jatkuvaa ja vakavan harrastuksen kvaliteetit, eli pitkäjänteisyys ja asiaan perehtyneisyys ja tavoitteellisuus, täyttyvät. Yksittäinen kerta-apukeikka saattaa olla itsessään palkitseva, mutta haastattelujen mukaan vapaaehtoiset eivät erityisesti etsi hetkellistä palkitsemista tai palkkiota, vaan toiminnalla on myös pitkäjänteisiä tavoitteita. Ja onkin syytä muistaa, että vapaaehtoistöiden luonne vaihtelee, samoin vapaaehtoisten sitoutumisaste, toiveet ja tavoitteet, sekä halu kehittää omaa toimintaansa. (Ks. Smith ym. 2016, 145).

Vakavaan harrastamiseen liittyvä lähestymistapa on käyttökelpoinen myös niissä tapauksissa, joissa astutaan ulos sellaisista käsityksistä, että vapaaehtoistoiminta tähtäisi pelkästään pyyteettömään auttamiseen, ja että vapaaehtoisen palkkio nousisi vain altruismista. Vakavaksi harrastukseksi luokitellussa toiminnassa motivaatio nousee harrastajan omista intresseistä ja on näin ollen sisäinen (Rochester ym. 2010, 14). Voidaankin ajatella, että juuri kerta-avun kaltaisessa, lyhytkestoisessa toiminnassa vapaaehtoisen jaksamisen kantajana täytyy olla muitakin tekijöitä, kuin välittömät palkkiot. Mielestäni mitä tahansa perehtyneisyyttä ja paneutumista vaativaa vapaaehtoistointa voidaan lähestyä vakavan harrastuksen kvaliteettien kautta.

² Neuvoston päätös N:o 37/2010/EY, aktiivista kansalaisuutta edistävän vapaaehtoistyön Euroopan teemavuodesta (2011).

Kerta-avun asiakkaat ja vapaaehtoistyön vaikutukset

Vaparin kerta-avun piirissä oli vuonna 2019 noin 150 asiakasta. Enemmistön muodostivat 1920–1940-luvulla syntyneet (30-luvulla syntyneitä 28%, 40-luvulla syntyneitä 22% ja 20-luvulla tai aiemmin syntyneitä 20%). Asiakaskunnasta 75% oli naisia ja 25% miehiä.

Suurin osa kerta-avun asioinneista kohdistuu terveydenhoitoon liittyviä palveluita tarjoaviin kohteisiin. Vuosina 2017–2018 vapaaehtoisen avustuksella käytiin myös virastoissa, erikoisliikkeissä, pankkiasioilla, syntymäpäivillä ja muissa juhlissa, hautausmaalla, luennoilla, urheilu- ja muissa tapahtumissa sekä kävelyllä, eli kerta-avun vapaaehtoisen työ on varsin vaihtelevaa. (Vaparin tilauspäiväkirjat 2017–2018). Keikkoja tilasi eniten kotihoito (47%) tai sitten asiakas itse (43%). Omaiset tilasivat keikoista 5%. Muita tilaajia oli 5%. Kerta-avun asiointiapu ja sen aikainen vapaaehtoisen ja asiakkaan kohtaaminen kestää useimmiten muutaman tunnin ajan. (Vaparin toimintakertomus 2019.)

Kerta-avun asiakkaiden näkökulmasta ne tapahtumat tai tehtävät, joihin vapaaehtoista pyydetään, liittyvät arkielämän helpottamiseen. Arki sujuu kuin itsestään ja kevyesti, kun ei ole ongelmia, mutta arkisuuskin voi muuttua raskaaksi kantaa, kun se ei jostain syystä suju. Outi Jolanki (2019, 2) nivoo tutkimusten perusteella yhteen niitä tekijöitä, jotka useimmiten synnyttävät avuntarvetta ikääntyneiden arjessa. Elämää voi hankaloittaa se, että ”talossa ei ole hissiä, kauppaan on pitkä ylämäki, talvinen keli on liukas, eikä bussilla kulkeminen onnistu yksin”. Toki myös muut, kuin fyysiseen liikuntakykyyn liittyvät seikat, voivat aiheuttaa avun tarvetta. Kyseessä voi olla muistin alenema tai joku muu arkielämää haittaava tekijä. Vaparin tilauskirjojen (2017–2018) mukaan syyt vapaaehtoisen pyytämiseen mukaan myötäilevät vahvasti Jolangin esille tuomia arjen esteitä. Muita syitä olivat myös hitaus, epävarmuus tai jännitys. Haastateltavat asiakkaat toivat lisäksi esille myös erilaiset pelot, jotka voivat vaikeuttaa omaehtoista asiointia. Jännittäminen voi liittyä asiointiin hankaluuteen tai monimutkaisuuteen esimerkiksi sairaalassa tai Kelassa, ja pelot puolestaan voivat kohdistua toimenpiteisiin, mutta myös julkisissa kaupunkitiloissa liikkuviin ei-toivottaviin kanssaihmiisiin; ”roistoihin” tai ”ryöstäjiin”. Vaparin kerta-apu onkin siis asiakkaan näkökulmasta mitä suurimmassa määrin arjen sujuvoittamista ja helpottamista.

Vapaaehtoistoiminnan kohteita – tai asiakkaita – on tutkittu melko vähän ja vapaaehtoistoimintaan kohdistunut tutkimus on painottunut pitkälti joko organisaatioiden tai vapaaehtoisten toiminnan tutkimukseen. Asiakaskuntaan kohdistuvan vapaaehtoistyön vaikutuksiin keskittyvien tutkimusten tuloksia käydään tässä lyhyesti läpi Henrietta Grönlundin ja Hanna Falkin vuonna 2019 tekemän tutkimuskirjallisuuskatsauksen avulla. Artikkelin kautta voidaan tiivistetysti todeta, että vapaaehtoiselta saatu tuki tai apu vähentää emotionaalista stressiä, sosiaalista eristäytyneisyyttä ja yksinäisyyden tunnetta. Merkittäviä tekijöitä ovat vapaaehtoisen ja avunsaajan välinen vastavuoroisuus ja läsnäolon tunne. Esille nousee myös eräänlainen vapaaehtoisen ja asiakkaan välinen neutraalius, joka voi selittyä suhteen tasa-arvoisuudella ja sillä, että se pohjimmiltaan perustuu vapaaehtoisuuteen, ei työnomaisuuteen tai paktoon. Vapaaehtoiselta saatu tuki ja kohtaaminen vapaaehtoisen kanssa ovatkin pikemmin ”olemista toisen kanssa” kuin ”tekemistä jollekin”. (Grönlund ja Falk 2019, 18–22). Kohtaamisissa erityisesti ikääntyneille on tärkeää se, että vastavuoroisuus toteutuu niin, että molemmat osapuolet saavat yhdessäolosta nautintoa ja hyvää mieltä. Asiakkaallekin on siis tärkeää tuntea se, että on jollakin tavalla merkityksellinen toisille (emt. 19–20).

Kerta-aputoimintaa ei suoranaisesti voida verrata edellä esitettyihin tutkimustuloksiin, koska niissä on kyse pidempiaikaisesta vapaaehtoinen-asiakas -suhteesta, mutta ne antavat kuitenkin suuntaviivoja sille, miten vapaaehtoisen antama apu voi asiakkaaseen vaikuttaa lyhyidenkin tapaamisten kautta.

Kohtaamisia vapaaehtoistyön arjessa

Edellä on tullut esille se, että kerta-avun asiointiapu, digiluotsaus ja kodin huoltoapu ovat lyhytkestoisia tapahtumia, jossa pääsääntöisesti kohtaavat toisilleen ennestään tuntemattomat henkilöt. Kerta-avun kohtaamisia luonnehtii siis sattumanvaraisuus ja lyhytkestoisuus. Kuitenkin kohtaamiset ovat molemmille osapuolille merkityksellisiä ja luovat kontekstin vastavuoroisuudelle, sekä siitä kumpuaville hyvinvointitekijöille. Äyräväisen ja tutkijakumppanien vapaaehtoisuuden vaikutuksia selvittäneissä tutkimuksissa (2012, 2019) tuli esille, että molemmat osapuolet, sekä vapaaehtoistyöntekijät että apua saavat henkilöt hyötyivät eniten suorista, kasvokkain tapahtuvista auttamissuhteista: ”Koetun vastavuoroisuuden vapaaehtoistyössä ja epävirallisessa avussa on havaittu lisäävän vapaaehtoistyötä tekevien hyvinvointia ja vastaavasti epäsuhtaisen vastavuoroisuuden alentavan hyvinvointia”.

Vastavuoroisuustutkimuksissa on lähestytty kohtaamisia tasavertaisuustutkimusten tai sosiaalisen vaihdon teorian kautta (Äyräväinen ym. 2012), mutta tässä tutkimuksessa haluan painottaa sitä, millaisia ovat kohtaamiset ihmisten arjessa ja arkisissa käytännöissä. Terveyskeskuksissa tai virastoissa käyminen ei toki ole jokapäiväistä, mutta se on kuitenkin arkista. Ja monelle vapaaehtoiselle vapaaehtoistyö on yksi omaan elämään kiinteästi liittyvää ja muun toiminnan lomaan soluttautuvaa toimintaa.

”Arki on ovi sekä yhteiskunnalliseen muutokseen että toiminnan välttämättömyyksiin ja mahdollisuuksiin - - arjen tarkastelu avaa oven sekä hyvinvointivaltion rakenteisiin että inhimillisen toiminnan mahdollisuuksiin ja edellytyksiin”, kirjoittaa professori Eeva Jokinen (2005, 12). Arkista ovea on mahdollista raottaa etnologisen tutkimus otteen kautta. Katarina Eisch-Angusin (2014, 128) mukaan arkielämään kohdistuvan etnologisen tutkimuksen vahvuus on sen kriittinen katse marginaalisuuden ja subjektiivisuuden kautta nousevien merkitysten esille tuominen elämänpiirien konteksteissa.

Etnografiaa ja kenttätöitä

19.9.2019, Kerta-apukeikalla

Olin etukäteen miettinyt keikkaa. Ensinnäkin pelotti vähän: miten selvittää asiakkaan kanssa terveydenhuollon yksiköön. Ja samalla ajattelin myös sitä, miten paljon häntä, muistisairasta vanhusta, mahtaa asia jännittää ja huolettaa. Eli moni asiointi sisältää melkein aina jonkun jännittävän elementin. Se voi olla paikan löytäminen, asiointitavat, huoli oikeista papereista, korteista, rahoista ja itse toimenpiteistä. Ja tietenkin siitä, miten koko reissu sujuu.

Aamulla varmistin asiakkaan osoitteen ja katselin kartasta sopivan kävelyreitit. Muistuttelin vielä mieleeni ovikoodin ja sen, mitä pitää olla mukana terveyskeskukseen mennessä. Jännitti taas, koska kaikki oli uutta. Toisaalta mieli oli myös utelias uuden kokemuksen suhteen. Olin hyvilläni siitä, että kenttätöitä alkoivat näin pikaisesti, vaikka oli suunnitellut niiden ajankohdaksi loka-marraskuuta.

Asiakkaan alaovella odotteli kotiavun työntekijä, jonka kanssa menttiin asiakkaan kotiin. Ensikohtaaminen sujui vaivattomasti. Ehkä siksi, että päästiin heti juttuun ja lähihoitajakin oli mukana varailemassa takkia, hattua, avaimia, rahoja, kelakorttia ja lähetettä. Puettiin rouva ja ruvettiin tekemään lähtöä. Rouva tahtoi päälleen nätin huivin ja etsittiin huu-lipunaakin, muttei löydetty. On varmasti tärkeitä pästä ”ihmisen näköisenä” asiointikeikoille. Rollaattoria hän ei olisi halunnut, koska kävelee omasta mielestään hyvin. Onneksi se oli mukana, sillä välillä voimat loppuivat.

Mentiin invataksilla terveyskeskukseen. Sekin oli kokemus, sillä en koskaan ollut avustanut ketään rollaattorin avulla liikkuvaa, enkä edes tiennyt, miten rollaattori pistetään kasaan. Sitten menttiin ilmoittautumaan ja sen jälkeen kohti toimenpidehuoneita. Pyörätuolikin tarvittiin, kun käynti ei rollaattorilla sitten sujunutkaan ja voimat loppuivat. Siihen auttelin asiakkaan hoitajan kanssa, vaikka tiukkaa teki, sillä enpä osannutkaan käyttää pyörätuolia, saatikka auttaa ihmistä siihen. Apua tarvittiin myös asiakkaan riisumisessa ja pukemisessa, kun avunpyyntö suoritettiin hoitohenkilön taholta. Hoitaja oli onneksi niissäkin hommissa mukana omine nikseineen ja käytänteineen. Ymmärsin, että olen aika osaamaton silloin, kun kyseessä on huonosti liikkuva ja hauras ihminen. Mistä voi tarttua, etteivät hennot luut murre?

Rouva kutsui minua moneen kertaan kiltiksi ja määritteli kädetkin lämpimiksi. Teki mieli kysyä sitä, mitä hänelle merkitsee se, että olen mukana. Tai mitä se merkitsisi yleisesti, että vapaaehtoinen on tukena. En osannut muotoilla oikeita kysymyksiä siinä kaiken touhun keskellä, joten päätin, että jutellaan vain niitä näitä. Elämästä, lapsista, menneestä työelämästä. Asiakas ei ollut kuitenkaan halukas tarjoamistani aiheista puhumaan. En tiedä, eikö kyennyt vai eikö halunnut. Keskustelu pysyi sitten aika yksinkertaisena.

Lopuksi vein rouvan taksilla kotiin. Otettiin kengät ja takki pois. Matkan varrella hän olisi halunnut kahvilaan, mutta siihen meillä ei ollut mahdollisuutta. Hän kuitenkin otti asian puheeksi monta kertaa. Ehkä hänestä olisi ollut hauskaa jutella tai olla vain toisen seurassa. Tai ehkä kahvilassa käynti liittyi sellaiseen entiseen elämään, joka kuului nuoremalle, aktiiviselle rouvalle. Yksin hän kuitenkin jäi kotiinsa istumaan ja käski minun kiirehtiä takaisin työpaikalle, ettei tule sanomista. Se tietenkin toi mieleen sen, miten monta kertaa hänelle on ehkä sanottu, että nyt pitää mennä takaisin töihin. Tuntui surulliselta jättää hänet yksin kotiin, vaikka tiesin, että kotihoito on tulossa. Työpaikalle kävellessä ajattelin, ettei meistä kummastakaan olisi ollut haastatteluun keikan jälkeen.

Vapaaehtoistoiminnan ja -työn kenttä

Käsillä olevaa tutkimusta voi luonnehtia etnologiseksi kenttätutkimukseksi vapaaehtoistoiminnasta ja -työstä. Etnografinen tutkimusote näkyy metodologisina valintoina, aineistonkeruutavoissa sekä tutkimuksen kirjoittamisessa, etnologia puolestaan tavassa tutkia. Etnologisen tutkimuksen tarkoitus ei ole ilmiön yleisyyden esille tuomisessa, vaan pikemminkin ilmiön kompleksisuuden ymmärtämisessä (Pöytä 2015, 51). Tärkeää on myös se, että pystytään avaamaan uusia polkuja ja ajatuksia.

Tutkimus on toteutunut vapaaehtoistyön kentällä siinä mielessä, että olen ollut työrupeamani ajan kiinteästi sidottuna vapaaehtoisuuteen sekä ilmiönä että aivan fyysisestikin; päivittäistä työtä on ympäröinyt Vaparin toiminta sekä Kansalaistoiminnan keskus Matara, jossa on toimitilat noin 30 järjestöllä. Myös osa niistä organisoii erilaista vapaaehtoistoimintaa. Tutkimuksen kaikissa vaiheissa vapaaehtoistyö on siis ollut mukana työrupeamassa tavalla tai toisella; tapahtumina, sattumuksina, kohtaamisina vapaaehtoisten kanssa, Vaparin arjen askareissa sekä kollegoiden työn ja heidän välittämänsä informaation kautta.

Minulla on myös vapaaehtoistausta. Olen toiminut koulussa avustavana vanhempana, urheiluseurassa, yhdistyksissä ja ruoka-avun piirissä. Kokemukseni vapaaehtoisena on sisältänyt sekä antamista että ottamista siinä mielessä, että esimerkiksi seura- ja yhdistystoiminta on noussut enemmän velvollisuudentunteesta, kuin perinteisestä vapaaehtoistoimintaan liitettävistä ideaaleista, kuten altruismista tai solidaarisuudesta, taikka siitä, että vapaaehtoistoiminnasta saisi erityisen hyvän mielen (ks. esim. Harju 2019). Toki vapaaehtoistyö on ollut myös antoisaa. Minulle on siis muodostunut vähintäänkin maallikkokäsitys tutkittavasta ilmiöstä. Se varmasti vaikuttavaa väistämättä tämän tutkimuksen sisältöihin, tutkijan ”katseeseen”, sekä tulkintaan yhtä lailla kuin kokemukseni kerta-apukeikasta, jota kuvaan luvun alussa. Tiedostan siis, että tulkinnallisessa ja erityisesti hermeneutiikkaan nojaavassa tutkimusotteessa ovat aina mukana tutkijan ennako-oletukset ja ennakkotiedot. (ks. Tontti 2005.)

Kiinteä suhde kenttään ja sen toimintaan on ollut hedelmällistä ja opettanut paljon vapaaehtoistoiminnan ja -työn eri sävyistä sekä vapaaehtoisista että vapaaehtoistyön kohteista. Tässä mielessä olen onnistunut ikään kuin imeytymään vapaaehtoistoimintaan, eli uskontotieteilijä René Gothónia (1997, 142–143) mukailen ”sekaantunut” kenttään ja sen ilmiöihin. En tosin ole päässyt sisään haastateltavieni – vapaaehtoisten, kerta-avun vastaanottajien ja kotihoidon varsinaiseen arkielämään – joka olisi siis saattanut kertoa vieläkin enemmän vapaaehtoistyön vaikutuksista – vaan saanut kurkistaa sinne vain heidän välityksellään. Eikä varsinainen Gothónin peräänkuuluttama kenttästä ”etääntyminen”, eli mahdollisimman objektiivisen otteen löytäminen tutkimusvaiheessa, ehkä onnistunut täysin, sillä itsekkin vapaaehtoistyötä harrastaneena en välttämättä pystynyt ohittamaan ”sitoutuneisuuden ansaa”. Sillä Gothóni tarkoittaa sitä, että tutkija ei pysty irrottautumaan älyllisesti tutkimastaan ilmiöstä tunne-elämän tasolla, jolloin siis kriittisyys ja puolueettomuus saattavat kärsiä. On mahdollista, että tekemistäni tulkinnoista välittyy missionomainen käsitys vapaaehtoistoiminnan ja -työn merkityksellisyydestä sekä sen tärkeydestä vapaaehtoiselle, vapaaehtoistyön kohteelle, yhtä hyvin kuin koko hyvinvointiyhteiskunnalle. Kenttätyö on kuitenkin aina subjektiivinen kokemus, olivatpa aineistonkeruumetodit kuinka kehittyneitä tai standardoituja hyvänsä. Tutkija on aina työssä omassa persoonassaan ja omine erityisine ominaisuuksineen. Objektiivisuus on vain työskentelyn ideaalimalli, ei totuus sinänsä. (Okely 1996, 28.)

Haastattelut

Suunnittelin kerääväni aineiston ensikädessä osallistuvan havainnoinnin kautta tekemällä asiointikeikkoja asiakkaiden kanssa. Kahden suorittamani kerta-apukeikan kohdalla huomasin, miten työntäyteisiä ne ovat. Olin keikkojen jälkeen aika väsynyt, samoin kerta-avun asiakas. Keikkojen aikana ei ollut mahdollista tehdä muistintapanoja saatikka haastattella. Ja vaikka vapaaehtoistyöhön lähdetään mukaan arkikokemusten varassa, huomasin, että toiminta vaatii kuitenkin varmaa otetta ja kokemusta vähintäänkin vapaaehtoisena olemisesta. Aloittelevan vapaaehtoisen aika kului itse tehtävistä selviämiseen ja asiakkaan asioiden hoitamiseen. Samanaikaista haastattelua olisi vaikeuttanut myös se, että toinen asiakas kärsi muistiongelmistä ja toisen kanssa en saanut aikaan luontevaa keskusteluilmapiiiriä. Niinpä päädyin siihen, että kerään tutkimusaineiston haastatteleamalla vapaaehtoisia, kerta-avun vastaanottajia, sekä mahdollisuuksien mukaan vastaanottajien lähiyhteisöjä, ensi kädessä kotihoitoa.

Havainnointikokemukset keikoilla eivät kuitenkaan menneet hukkaan, vaan niistä oli mitä suurin apu laatiessani tutkimuskysymyksiä. Kokemuksieni avulla olin perillä ainakin siitä, millaista keikoilla saattaa olla ja millaisissa tunnelmissa niissä liikutaan. Muuten teemojen ja kysymysten alustavassa hahmottelussa käytin osin apunani Äyrävän ja

kumppanien³ (2012 ja 2019) kahta vapaaehtoisia ja vapaaehtoistyön asiakkaita käsittelevää artikkelia. Molemmissa artikkeleissa pohdittiin vastavuoroisuuden merkitystä, sekä sitä, mitä vaikutuksia vapaaehtoistyöllä on molemmille osapuolille. Tämän tutkimuksen kysymyksiä tarkennettiin vielä yhdessä vapaaehtoistyön koordinaattorin ja palvelusih- teerin kanssa. Näin saatiin haastatteluihin mukaan myös niitä toiveita, joita Vaparin henkilökunnalla oli tutkimuksen suhteen.

Työtoverini edustivat kentän ääntä ja toivat tutkimukseen mukaan omat tietonsa, kokemuksensa ja havaintonsa. Tältä osin – ja myös aineiston tulkinnan suhteen – tutkimukseen on sisäänrakennettuna myös osallistavan tutkimuksen (collaborative ethnography) elementtejä. Kollegat ovat olleet kiinteä osa tutkimusta sen kaikissa vaiheissa. Näin aka- teemisella ja kokemuksellisella tiedolla on ollut mahdollisuus kohdata ja sen kautta syventää sekä tutkimusasetelmaa että tulkintoja. (Ks. esim. Laine 2018.)

Haastatteluaineistoni ei ollut varsin laaja. Haastattelin kahdeksaa vapaaehtoista, eli noin kymmentä prosenttia Vapa- rin vapaaehtoisuuskunnasta. Kerta-avun vastaanottajia oli haastateltavana viisi (4 % vastaanottajista) ja lisäksi tein yhden ryhmähaastattelun kaupungin kotihoitotiimin kanssa. Siihen osallistui 10 työntekijää ja esimies. Aineiston suppeuden vuoksi voi kysyä, kuinka hyvin tutkimus kuvaa vapaaehtoisuutta, - työtä, ja -toimintaa yleisesti. Ei järin kattavasti, sillä tutkimuksessani ei pyritä yleistettävyyteen, eikä tavoitteena ole ollut vapaaehtoistyön vaikutusten määrällinen todentaminen, vaan pikemminkin merkityksellisten polkujen avaaminen.

Haastattelujen tekemiseen on pyydetty ja myönnetty tutkimuslupa Jyväskylän kaupungilta. Haastateltaville on kerrottu tutkimuksen tavoitteista, esitelty tutkija ja tutkimuspaikka, kerrottu siitä, miten aineisto tullaan tutkimuksen jälkeen säilyttämään⁴ ja miten aineistoa tullaan käyttämään. Haastateltavilta on saatu kirjallinen lupa ja suostumus edellä mainittuihin toimiin.

Haastatteluista syntyneet äänitteet (14 kpl) on yhtä lukuun ottamatta litteroitu. Lisäksi niistä on poistettu kaikki sellai- nen tieto ja viittaukset, joilla haastateltavat henkilöt tai heidän lähipiirinsä voitaisiin tunnistaa. Vapaaehtoiset esiintyvät koodilla A + numero, kerta-avun asiakas B + numero ja kotihoito merkinnällä kotihoito. Kirjaimet on annettu ryhmien haastattelujärjestyksen mukaan ja numerot sattumanvaraisesti.

Haastatellut vapaaehtoiset

Sain listan mahdollisista haastateltavista Vaparin henkilökunnalta. Vapaaehtoisten kohdalla kriteerinä oli se, että va- paaehtoinen oli tehnyt jo muutaman keikan tai ollut Vaparin vapaaehtoisena jo pidemmän aikaa. Arvelimme, että heillä on laajaa kokemusta ja näkemystä useiden keikkojen ja vaihtelevien asiakkaiden kanssa. Kaikki haastateltavaksi pyydetty suostuivat mielellään haastateltavaksi.

Jokaisen vapaaehtoisen kanssa oli helppoa luoda kontakti ja myös keskustelut olivat antoisia. Siitäkin voi jo päätellä, että vapaaehtoinen kouliutuu vapaaehtoistyössä sekä kohtaamaan uusia ihmisiä että pitämään keskustelua yllä. Ehkä edellisestäkin johtuen haastatteluista muodostui keskustelevia teemahaastatteluja, joille on ominaista eräänlainen myönteinen vuorovaikutteisuus ja avoimuus. (Takala 2012, 95.) Haastateltujen vapaaehtoisten kanssa muodostui kai- ken kaikkiaan hyvä haastattelusuhte.

3 Artikkelit perustuvat "Vapaaehtoistyö, ulkoliikunta ja vanhusten hyvinvointi (VAU) -tutkimushankkeen puiteissa tehtyyn, kolme kuukautta kestäneeseen tutkimusjaksoon, jonka "aikana vapaaehtoistyöntekijät auttoivat liikkumiskyvyn ongelmista kärsiviä ikäihmisiä osallistumaan kodin ulkopuoliseen toimintaan" (Äyräväinen ym. 2019, 3). Tutkimusasetelmassa kukin vapaaehtoinen sai "oman" avustettavansa ja varsinaisen tutkimusaineisto kerättiin tutkimus jakson loputtua haastatteluun.

4 Tutkimusaineisto tullaan säilyttämään tunnistettomina litteraatioina Jyväskylän kaupungin vapaaehtoispalveluiden tiloissa. Alkuperäiset haastattelunauhoitukset, jotka ovat siis digitaalisessa muodossa ja tutkijan hallussa, tullaan hävittämään tutkimuksen päätyttyä. Samoin tehdään myös kahdelle pienelle rekisterille, joissa toisessa on vapaaehtoisten nimet ja puhelinnumerot, toisessa kerta-avun vastaanottajien nimet, osoitteet ja puhelinnumerot.

Haastatteluissa käsiteltiin seuraavia teemoja: oma polku ja kasvaminen vapaaehtoiseksi ja vapaaehtoisuuteen; mitä vapaaehtoisuus on tuonut omaan elämään; miten vapaaehtoiskeikoilla kohdataan; kanssakäyminen ja vuorovaikutus; vapaaehtoistyön haasteet; vaikutukset mielialaan sekä vapaaehtoistyöstä saadut palkkiot. Vaparin toiveissa oli saada tietoa siitä, kokevatko vapaaehtoistyössä yhteenkuuluvaisuuden tunnetta, onko työ uuvuttavaa, rasittavaa tai turhauttavaa ja tarvitaanko työhön enemmän tukea.

Haastatteluissa huomasi, että haastattelun aihepiiri oli jo itsessään herättänyt etukäteispohdintaa ja analyysiäkin omasta vapaaehtoisuudesta. Haastateltavista tuli esille myös hienovaraisuus ja vapaaehtoistyössä sisäistetty vaitiolovelvollisuus; kukaan ei tuonut tunnustettavasti esille yksittäisiä tapauksia ja asiakkaista puhuttiin arvostavasti. Sekä vapaaehtoisten että omaa positiotani voisikin luonnehtia ns. suopeuden periaatteen kautta, eli ”toisen asema tai käytäytyminen esitetään parhaassa mahdollisessa valossa” (Tieteen termipankki). Vapaaehtoistyön kontekstissa tämä tarkoittaa yleisesti sitä asennetta, jota yhteiskunnassa tunnetaan vapaaehtoistoimintaa- ja työtä kohtaan. Se koetaan arvokkaaksi jokaisella tasolla: ”Sen arvo on jotakin enemmän kuin yksittäisten ihmisten intiimien ja/tai arkisten kohtaamisten arvo. Sen arvo on jotakin, joka ei tyhjenny edes yhteisöjen toimintaan ja järjestöjen tarkoitukseen. Sen arvo ylittää yksityiseltä sektorilta eli yritysten tai yrityksistä ostettavissa olevan arvon. Sen arvo on yhtäältä julkista sektoria täydentävää ja sen piiriin kuuluvaa ja samalla jotain syvemmäksi kohti yksityistä kurottuvaa – ja yhteisten rakenteiden raamittamaa” (Pessi ja Grönlund 2019, 116).

Kerta-avun asiakkaat

Sain listan myös sellaisista kerta-avun vastaanottajista, joita Vaparilaiset halusivat kuulla tai joiden katsoivat sopivan haastateltavaksi. He olivat niitä kerta-avun käyttäjiä, jotka tilaisivat keikkansa itsenäisesti tai toisinaan omaisen avustuksella, mutta olivat kaikki kommunikointikykyisiä. Myös heillä oli takanaan useita kerta-apukeikkoja. Jälkikäteen mietittynä olisimme voineet pyytää haastateltaviksi myös sellaisia asiakkaita, joilla on kokemusta vain parista keikasta, jotta kuva kohtaamisista olisi ollut laajempi. Arvelimme kuitenkin, että pidempiaikaisen asiakassuhteen kautta toiminnasta kertoiminen olisi helpompaa ja moni keikka vielä hyvässä muistissa. Haastateltavaksi suostuminen oli jonkin verran työlästä. Lopulta 10 mahdollisen haastateltavan listalla oli vain neljä ihmistä. Yhden haastateltavan sain kulttuuriluotsin kautta.

Kerta-avun vastaanottajien haastattelut olivat vapaaehtoishaastatteluja intiimimpiä ja ne tehtiin haastateltavien kotona yhtä lukuun ottamatta. Haastattelut olivat myös lyhyempiä, samoin kysymyksiin annetut vastaukset. Oli tunne, että vapaaehtoisiin verrattuna jäin heille hyvin etäiseksi taikka olin jollakin tapaa vaivaksi. Ja vaikka esittelin etukäteen huolellisesti tutkimuksen tavoitteet ja teimme yhdessä tietosuojaan liittyvät lupakaavakkeet, tuntui siltä, että myös asemani Vaparissa jäi heille osin hämäräksi. Tämä tuli esille niin, että minulle kerrottiin siitä, miten kaupungin muut palvelut toimivat ja tulkintani mukaan minun odotettiin vievän niistä viestiä eteenpäin. Sain myös pyyntöjä tehdä pieniä askareita, kuten auttaa netissä tai valmistella välipalaa. Ja vaikka minut miellettiin kaupungin edustajaksi, on mahdollista, että en pystynyt luomaan riittävän luottamuksellista ilmapiiriä, taikka vakuuttamaan haastateltavia niin, että olisi päästy keskustelemaan temahaastatteluun.

Kerta-avun vastaajien haastatteluissa paneuduttiin seuraaviin kysymyksiin ja aihepiireihin: hyvän vapaaehtoisen ja onnistuneen keikan ominaisuudet; keikan ja kohtaamisen aikaansaamat vaikutukset omaan elämään, sen arkeen ja mielialaan; vastavuoroisuus sekä vapaaehtoistoiminnan organisointi ja vapaaehtoisen tilaamiseen liittyvät haasteet ja toiveet.

Kotihoito

Kotihoito on suurin kerta-avun tilaaja. Tästä syystä tein myös yhden ryhmähaastattelun yhdessä kaupungin tiimissä. Haastattelu oli osa kotihoidon viikkopalaveria ja aikaa oli vain puoli tuntia. Sen aikana käsiteltiin muiden muassa seuraavia teemoja: vapaaehtoisuuskokemukset ja vapaaehtoisen vastuut ja rajat; asiakkailta tullut palaute; mahdolliset näkyvät vaikutukset asiakaskunnassa sekä toimintaan liittyvät haasteet kotihoidon näkökulmasta.

Tiimin jäsenet lähtivät hyvin mukaan keskusteluun. Haittaavana tekijänä oli haastattelujan lyhyys ja se, että esimerkiksi vapaaehtoisten rajoja koskettelevan teeman kohdalla koin velvollisuudekseni valaista ylipäättään vapaaehtoisen asemaa, ja siihenkin kului suotta aikaa. Kotihoitoa olisi pitänyt haastatella vielä lisää eri puolilla kaupunkia olevissa tiimeissä ja näin syventää esille tulleita teemoja. Tämän tutkimuksen puitteissa se ei kuitenkaan ollut mahdollista.

Analyyysi ja tulkinta

Haastatteluista kertyneet äänitteet litteroin yhtä⁵ lukuun ottamatta. Sen jälkeen luin tekstejä haastatteluryhmittäin (vapaaehtoiset, asiakkaat, kotihoito) useaan kertaan, jotta ne olisivat tulleet tutummiksi. Jokaisella lukukerralla olen kirjannut teksteihin niitä tulkintoja, joita haastattelut ovat herättäneet. Litteraatioita lukiessani huomasin kuitenkin, että varsinainen tulkinta alkaa jo siinä vaiheessa, kun ollaan haastattelutilanteessa. Se ilmenee tarkentavina kysymyksinä erityisesti niissä seikoissa, joissa tutkija kysyy tarkentavia lisäkysymyksiä. Toinen tulkintakerros avautuu litteroidessa, eli kun kuunnellaan äänitteitä uudelleen. Siinäkin vaiheessa olisi ollut tärkeää kirjata nousseet havainnot ylös, mutta tällä kertaa en niin voinut tehdä ajanpuutteen vuoksi.

Tutkimusaineiston lukuprosessissa teemoittelun apuna toimivat ensin tutkimuskysymykset, joiden varaan pystyin rakentamaan joitain teemoja. Sen jälkeen perehdyin kuhunkin haastatteluun yksinään ja pyrin löytämään niistä sitä arkea tai arkisuutta – vapaaehtoistyöhön kuuluvaa toimintaa – jolle haastateltavat antoivat erilaisia merkityksiä. Aineistojen lukutapaa voisi luonnehtia Jyrki Pöysää (2010, 339) mukaillen lähiluvuksi. Lähiluvun periaatteella Pöysä tarkoittaa sitä, että tutkija lukee aineistonsa useaan kertaan vaihdellen lukutapoja; ”eritellen, katkonaisesti, hitaasti tai ’tankaten’”, edeten ensimmäisestä tutustumisluennasta tiedostavaan lukemisen tapaan.

Tutkimustekstin syntyä voi kuvata Pöysään (2010, 339–340) nojaten seuraavaan tapaan. Samalla, kun luenta edistyy – tai oikeastaan jo siitä lähtien, kun perehtyy kirjallisuuteen ja laatii tutkimuskysymyksiä – alkaa tutkimuksen kirjoittamisprosessi erilaisten pienten merkintöjen ja lyhyiden muistiinpanojen avulla. Nämä havainnot vaikuttavat tekstin tulkintaan, samalla kun tekstin muodot lisääntyvät. Omassa tutkimusprosessissani erilliset litteraatiot ovat muistiinpanoineen hajonneet erilaisten teemojen alle, mutta samalla yhdistyneet toisiin. Tekstit käyvät ikään kuin vuoropuhelua toistensa kanssa; täydentävät toisiansa, mutta esittävät myös erilaisia mielipiteitä ja kommentteja tutkijan tulkintojen kautta. Tulkintaprosessi täydentyy oikeastaan koko tutkimuksen ajan, sen ensimmäisistä ylös kirjoitetuista muistiinpanoista aina lähes valmiin tuotoksen viimeisiin lukukertoihin saakka. Viimeisen tulkintakierroksen teimme yhdessä Vaparin työntekijöiden kanssa. Se antoi suuntaviivoja työn selkeyttämiselle, kyseenalaisti muutaman tulkinnan ja tarkensi Vaparin toimintaan ja erityisesti kerta-apuun liittyviä tietoja.

Tutkimusraportissa pääpaino on vapaaehtoisten kokemuksilla, joita kommentoivat kerta-avun asiakkaat ja kotihoito. Koin, että apua tarvitsevien asiakkaiden elämäntilanteiden ja haasteiden liiallinen painottaminen olisi ollut kohtuuton. Tutkimuksen sisältöluvut ovat etnografisen perinteen myötä kertovia ja kuvailevia ja niissä painottuu haastatteluaineistojen osuus. Sitaatteja on esillä runsaasti johtuen seuraavista seikoista. Ensinnäkin aineistosta poimitut sitaattit antavat perustan tutkijan tulkinnoille. Toiseksi, myös lukijalla on mahdollisuus osallistua tulkintaan ja tieteelliseen vuoropuheluun omista lähtökohdistaan käsin. Kolmanneksi; koska aineistot jäävät vain Vaparin käyttöön, on niihin mahdollisuus perehtyä vain tämän työn kautta.

5 Yksi vapaaehtoishaastattelu tehtiin haastateltavan pyynnöstä siinä vaiheessa, kun muu aineisto oli jo koossa. Äänitettä käytetään ilman litteraatiota, eikä sitä tulla säilyttämään.

Vapaaehtoinen

Pieniä ajatuksia ja innon kipinöitä

Vapaaehtoiseksi ryhtyminen voi alkaa hyvin pienestä. Se voi olla ensin vain ajatus siitä, että voisi itse toimia vapaaehtoisena. *"No mä pohdin tätä muutaman vuoden jo etukäteen, mutta ei osunu kohalle kanavaa, millä mennä... menin kaupungin Infoon ostamaan vihreän linkkikortin ja siellä oli info liikuntaluotsi kurssituksesta ja mä menin sinne"* (A6). Idea vapaaehtoiseksi ryhtymisestä saattaa itää mielessä pidemmänkin aikaa, jolloin merkittävä sysäys voi lähteä liikkeelle, kun eteen tulee sopiva ja todelliseen toimintaan viittaava viesti. Kyseinen haastateltava ei kuitenkaan löytänyt liikuntaluotsauksesta omaa paikkaansa, vaan siirtyi vähitellen kerta-avun vapaaehtoiseksi.

Toinen vapaaehtoinen kertoo, että sai innostuksen vapaaehtoistoiminnan näkemisestä, joutumisesta keskelle vapaaehtoisten pyrittävää toimintaa: *"Kipinä lähti siitä, että oli Vanhusten viikko ja Kivistöllä oli Vanhusten viikon kunniaksi näitä iltamat. Ja mä olin siellä sitten itse, muuten vaan menin niihin iltamiin, niinku mennään johonkin iltamiin. Ja siellä oli hyvä esiintyjä. Ja sit mä pyysin mun äitin ja tätinkin ja sanoin, että en mä kehtaa mennä yksin sinne vanhusten iltamiin, niin että lähtekääpäs mukaan. Ja siellä oli hirveesti vapaaehtoisia, niinku siinä järjestämässä, narikassa ja vaikka missä puuhaamassa. Ja eihän näistä tulis yhtään mitään näistä iltamista, jos ei ois niin paljon ihania vapaaehtoisia. Vaparin vapaaehtoisia ja vaikka ketä. Ja sit mä, että ei hitsi, mäkin haluan. Seuraavalla viikolla, olikse maanantai, mä otin sitten Vapariin yhteyttä"* (A3). Pieni ajatus vapaaehtoiseksi ryhtymisestä on herättävä, mutta mahdollisesti myös itsensä "näkeminen" tai kuvittelemisen tekemässä vapaaehtoistyötä ikään kuin toisten vapaaehtoisten kautta. Samalla voi huomata myös toiminnan tärkeyden; miten merkityksellistä työtä vapaaehtoistoiminta on ja miten ilman vapaaehtoisia moni asia jäisi toteutumatta.

Vapaaehtoistyöhön saatetaan lähteä pikkuhiljaa, mutta myös puolivahingossa tai sattumalta: *"Minä mietin tuossa lähtiessä sitä, miten sitä on ajautunu tähän, niin pikku hiljaa lähteny silleen - - että sitä on sitten niiko prosessoinut tuolla jotenkin ja tullu semmonen tunne, että saanu auttaa, että oiskohan tämmönen, jos sä tämmöstä kokeilisit tai jotain vastaavaa"* (A1). *"Ei mulla kyllä ollu tommosta järjestetystä vapaaehtoistyöstä, niin ei ollu kokemusta entuuvestaan. Mun yks ystävä on toiminu vapaaehtoistyön koordinaattorina, eli vähän niiku samassa hommassa kun [Vaparin koordinaattori]. Ei täällä Jyväskylässä vaan muualla, niin se on kyllä puhunu vapaaehtoistoiminnasta, mutta kyllä se vähän sattumalta, miten mä jouduin tähän"* (A7).

Ryhtyminen vapaaehtoiseksi voi alkaa myös huomaamattomasti ja pikkuhiljaa, siirtyen esimerkiksi elämäntilanteiden mukaan tehtävistä toiseen. Ensimmäinen edellä kommentoinut haastateltava (A6) oli tehnyt vapaaehtoistyötä jo silloin, kun omat lapset olivat kouluikäisiä ja kuuluivat urheiluseuraan. Ehkä idea muunkinlaisen vapaaehtoistyön mahdollisuudesta on peräisin jo noilta ajoilta. Haastateltava kertoi lisäksi, että ei itse asiassa tunnistanut tehneensä urheiluseuraan liittyvää vapaaehtoistyötä, ennen kuin kävimme sitä haastattelussa läpi: *"Mä en ees tajunnu, että se on yhenlaista vapaaehtoistyötä. Että mä olen toisen tyttären joukkueen johtajana ollu ja huoltajana ja sitten mun mies on kanssa ollu urheiluseurassa - - on edelleenkin johtokunnan jäsen ja varapuheenjohtaja ja kaikkee sellasta, eli mehän tehdään tätä"* (A6), eli vapaaehtoistoiminnan ja työn laajasta kentästä ja moninaisista tehtävistä johtuen, ei ehkä olekaan aivan selvää, että joku toiminta – esimerkiksi juuri urheiluseuroissa tai yhdistyksissä toimiminen – mielletään vapaaehtoistyöksi. Joka tapauksessa vapaaehtoistyöhön ryhtyminen ei aina ole suunnitelmallinen idea, vaan se voi olla vähittäinen siirtymä ajatuksesta tekoihin. Toisaalta suomalaiseen perinteeseen on ikään kuin sisäänrakennettuna se, että monia asioita on totuttu tekemään yhdessä. Meillä on vahva talkooperinne ja työnteossakin ovat vaikuttaneet erilaiset yhteenliittymät ja osuuskunnat. Yksi vapaaehtoisista arveleekin, että vapaaehtoiseksi ryhtymisen taustalla saattavat olla jo lapsuudesta saadut mallit, eli jonkinasteinen perinne: *"Luulen, että tulee äidin kautta, kun oli semmonen avoin ja lämmin - - naapuria autettiin ja se oli tapa hyvin pitkälle, annettiin marjoja ja semmosta"* (A8).

Oma paikka vapaaehtoisuuden maailmassa ei kuitenkaan aina löydy heti, eikä sen etsimisessä välttämättä olla systemaattisia. Saatetaan tunnustella sitä, millaista vapaaehtoistyö eri järjestöissä on, tai kokeilla vapaaehtoisuuden eri muotoja: *"Mä varmaan ensimmäiset vapaaehtoishommat alotin - - mä olin Pelastakaa Lapsilla. Siitä on kyllä jo useampi vuosi. No oisko joku semmonen viitisen vuotta. Ja sitten oon vähän vaihtelevasti ollut erilaisissa järjestöissä tai sitten kaupungilla"* (A4). Pessi ja Grönlund (2019, 120) ovat tuoneet esille, että omia arvoja ja maailmankatsomusta sovitellaan eri järjestöjen tai vapaaehtoistoimintaa organisoivien tahojen arvoihin ja ideologioihin, jolloin mahdollisesti sovitellaan niitä yhteen oman maailmankuvan kautta. Näin toimivat myös Vaparin vapaaehtoiset.

Rytmit ja ryhtyminen

Ryhtyminen vapaaehtoisuuden tositoimiin voi juontua erilaisista muutoksista omassa elämäntilanteessa. Kimmokkeena voi olla työttömyys, eläköityminen tai osa-aikaeläkkeelle jäänti, jolloin koetaan, että käytettäväksi jää ylimääräisiä resursseja: *"No siinä rupes jäämään sitä vapaata aikaa ja mielellään sitten muutakin teki kun vaan kotona istua mölötti"* (A2); *"Tämä tuli oikeastaan sen takia ku mä urheilen joka päivä, niin mulla meni sitten polvi 2017. Sitten mä aattelin, että jotain täytyy keksiä, että jos ei pysty enää tekee urheilua. Niin sitten sen takia mä tulin vapaaehtoistyöhön"* (A5). Vapaaehtoistoiminnalla voidaan täyttää myös muita "tyhjiöitä", jotka aiheutuvat erilaisista luopumisista, kuten urheilu- tai harrastustoiminnan lopettamisesta tai loppumisesta syystä tai toisesta.

Työelämästä pois jääminen – vaikka vain tilapäisestikin – muuttaa ja rikkoo väistämättä arjen henkilökohtaisia rytmejä. Lisäksi eläköityminen tai työttömyys voi kokonaisvaltaisesti vaikuttaa ihmisen elämään: *"Joillekin se on shokki, että nyt loppu kaikki ja saattaa ystävyysuhteet katketa ja, että jos ne on ollu pelkät ne työkaverit"* (A1). Vapaaehtoisena toimiminen on yksi keino järjestää uudelleen omat arkirytmit ja liittyä toiminnan tasolla mukaan yhteiskunnan kollektiivisiin rytmeihin. Niiden säätelijänä juuri työelämällä on suuri vaikutus. Pirjo Korvelan mukaan (2014, 320) "päivän toiminnosta rakentuva rytmi on kollektiivinen silloin, kun suurin osa väestöstä tekee samanlaisia toimintoja samana ajankohtana. Kollektiivinen rytmi tarkoittaa siis ajallisesti samaan ajankohtaan rakentuvia, toistuvia käytäntöjä". Eli vapaaehtoisena toimiminen tavallaan kutsuu mukaan töissä käyvien rytmiin. *"Että kun on ollut työttömänäkin, että on joku säännöllinen lähteminen, eli päivissä tai viikoissa on joku. Että mä tiedän, että tuol on tuommonen juttu. Niin tota se pitää kuitenkin virkeämpänä, kuin jos tietäs että tonne on viis viikkoa, eikä oo yhtään mitään. Eikä tarvii kehitellä jotain. Kyllähän mä käyn lenkillä ja kirjastossa ja luen ja käsitöitä teen, mutta sitten on kuitenkin ihan kiva, kun se katkasee sen viikon"* (A1). Ja vaikka vapaaehtoistyötä verrataan harrastuksiin (A4, A6 ja A7), antaa se kuitenkin jotain enemmän ja on siinä mielessä merkittävämpää ja tärkeämmäksi koettua; vakavamielinen tai vakavasti otettava harrastus.

Toimiminen vapaaehtoisena tuo elämään myös arvokkuutta ja mahdollisuuden näyttää, että tekee työttömyydestä tai eläkkeellä olosta huolimatta jotain sellaista, jota yhteiskunnassa arvostetaan: *"Se on osittain ehkä työhönkin verrattavaa ja kun se työttömyys katotaan semmoseksi, että sitä et oo minkään arvonon, niin mä voin sanoa sitten, että mulla oli työkeikka tässä. Eli kyllä mä jotenkin osin rinnastan sen työhön - - "Sä koet itsesi arvokkaaksi ja sä voit sanoa, että mä kävin työkeikalla"* (A1). Arvokkuudella on toki kääntöpuolensa, eli voidaan tulkita, että työttömyys aiheuttaa häpeän tunnetta erityisesti aktiivisissa ja työhaluisissa ihmisissä. Tässä mielessä vapaaehtoistyö ei ole vain auttamista, tai aktiivista kansalaisuutta vaan myös keino pitää kaikki halukkaat mukana yhteiskunnan kollektiivisissa rytmeissä.

Vaikka edellä olleessa kommentissa vapaaehtoiskeikat rinnastuivatkin osin työssäkäyntiin, niin merkittävä erottaja on kuitenkin vapaaehtoisen mahdollisuus säädellä omia aikataulujaan. Se on yksi vapaaehtoisuuden ytimistä. Henkilökohtaisiin rytmeihin tulee mukaan sellainen valinnanvapaus, jota ei voi verrata työelämän pakkoitahtisuuteen: *"Ja kuitenkin sä saat, sun ei tarvii nousta kuudelta ylös. On tietenkkin joitakin että pitää olla keskussairaalaissa seitsemältä, mutta siinä kuitenkin pystyy valikoimaan sitä, että meenkö mä sinne kymmeneksi vai otanko mä iltapäiväkeikan - - kun sen voi aina valita, että ei oo pakko olla sellasta jokapäivästä"* (A1). Onkin mahdollista tulkita niin, että vapaaehtoistyöhön sitoutuminen velvoittaa hyvällä tavalla. Kotiin ei voi jäädä, vaikka välillä ei haluttaisikaan lähteä muualle:

"Pakko lähteä ulos - - Kun on luvannut" (A2). "Pakko" palauttaa ja vetää mukanaan yhteiskunnan rytmeihin. Ja vaikka vapaaehtoistoiminta on nimensä mukaan vapaaehtoista, niin siinäkin on omat velvoitteensa sitoutumisen ja velvollisuudentuntoisuuden kautta.

Vaikka omien arkirytmien sovittelu vapaaehtoistoiminnan kanssa on osa kaikkien vapaaehtoisten toimintaa, yhteensovittamista esiintyy erityisesti kollektiivisten ja yksityisten rytmien välillä varsinkin niillä, jotka ovat mukana työelämässä, osa-aikaeläkkeellä tai opiskelevat.

Haastattelija: *"Mites sä oot kokenut ton työelämän ja vapaaehtoistyön sovittamisen nytte täällä? Että onk se ollu helppoo?"*

Haastateltava: *"No mä oon sitten sovitellu sen mukasesti. Täälläkään mä en oo ollu koko aikaa töissä, että työttömyysjaksoja on ollu, eli oon pystyny sitten sovittelemaan. Jos on vuorotyötä tehny, niin vapaapäivinä. Eli on saattanu tulla ystävätoiminnan kautta sitten tai näitä kerta-avun keikkoja niille päiville, kun on ollut vapaapäivä" (A1).*

Yksi haastateltava toi kuitenkin esille sen, että vapaaehtoisena toimiminen ei missään tapauksessa olisi sopinut omiin rytmeihin ja aikatauluihin silloin, kun hän oli vielä työelämässä: *"Sitä mä en ois pystyny tekee. Työ ottaa sitten... siinä joutuu opiskelemaan koko ajan uusia asioita, niin ei oo aikaa" (A5).* Työelämän ja vapaaehtoistoiminnan yhteensovittamisessa saattaa olla vaikeuksia esimerkiksi työn vaativuuden taikka työn aikataulujen vuoksi. Toisaalta tämä ei ehkä koske "ruuhkavuosia" eläviä harrastavien lasten vanhempia, jolloin erityisesti urheiluseuroihin liittyvää vapaaehtoistyötä tehdään runsaasti, vaikka samaan aikaan käydään töissä ja huolletaan lapsiperheen arkea. Näyttääkin siltä, että vapaaehtoistoiminta tai -työ sovitetaan myös aina uudelleen vaihtuviin elämäntilanteisiin, jolloin vapaaehtoisena toimimisen mahdollisuuksienkin olisi hyvä joustaa erilaisten siirtyminen ja muutosten mukana ja sovitella tarjottavissa oleva vapaaehtoistyö niihin puitteisiin: *"Ens vuonna mä voisin hakea eläkkeelle. Sitten olis taas erilainen vaihe" (A1).* Toisaalta rytmien sovittamista tapahtuu myös eläkkeellä tai työttömänä olevan vapaaehtoisena omien menemisten ja aikataulujen välillä: *"Mä oon muuttanutkin sitä rytmä, että ennen oli aina tiistai ja torstai kuntosalipäivät. Mutta sitten mä ajattelin, että ei mun aina tarvii olla [määrättyinä päivinä tietyissä tehtävissä] - - kun mä oon sitä mieltä, että mä en enää mitään kellokorttihommia jaksa - - että eri päivinä eri touhuja" (A8).*

Motivaatiotekijöitä

Edellä toin esille, että vapaaehtoistyöhön saatetaan ryhtyä, kun oma elämäntilanne antaa myöden ja koetaan, että on mahdollista antaa omaa vapaa-aikaa muiden hyväksi. Motivaatiotekijöitä on haastattelujen mukaan toki muitakin ja usein ne kulkevat rinnan vapaa-ajan lisääntymisen tuomien mahdollisuuksien kanssa.

Vapaaehtoistoiminnan itseisarvo perustuu Anne Birgitta Pessin ja Henrietta Grönlundin (2019, 118–119) mukaan siihen, että "joku haluaa auttaa sinua, koska hän haluaa auttaa sinua" ja tällä pyyteettömällä auttamisella saadaan aikaan jotain isompaa, eli "pieni on suurta ja suuri pientä". Tämä tulee esille myös vapaaehtoisten taholta ja henkilökohtaisemmassa kontekstissa, jossa suhteutetaan oman tekemisen panos siihen, mitä sillä voidaan saada aikaan: *"Mä ehkä aattelen silleen, että mun avusta on jollekin apua, niin se on hirmu hieno juttu - - koska se itelle on kuitenkin semmonen pieni homma, mutt voi olla jollekin toiselle iso asia" (A6).* *"Kun kuuntelee niitä toisten ystävien tarinoita, niin aina tuntuu, että on sitä niin monenlaista ja monenlaiseen ne pystyy. Suurimmalla osalla ei oo pohjalla muuta, kuin se oma halu auttaa" (A1).*

Vapaaehtoistyöhön ryhtymisessä tai sen tekemisessä kyse voi olla myös yleisemmästä vastuunkannosta. Yhteiskuntavastuusta puhuttaessa viitataan useimmiten yrityselämään ja sen toimintoihin (ks. esim. Anttiroiko 2004), mutta yhteiskuntavastuusta voidaan toki keskustella myös yksilöiden tasolla. Vai olisiko syytä puhua yhteisvastuun tunteesta? Anttiroiko tuo esille yhden yhteiskuntavastuu-käsitteen kerroksista, eli filantrooppisen vastuun. ”Kirjaimellisesti ihmisrakkauteen perustuva vastuu on hyvinvoinnin ja ihmiselämän laadun aktiivista edistämistä mm. hyväntekeväisyyteen osallistumalla” (Anttiroiko 2004, 36.) Tämä määritelmä luonnollisesti koskee lähes kaikkea vapaaehtoistoimintaa ja vapaaehtoisia, mutta yhden haastateltavan kohdalla kyse on koetusta vastavuoroisuudesta yhteiskunnan kanssa. Hän kertoo, että on saanut yhteiskunnalta koulutuksen, lastensa neuvolapalvelut ja koulut ja nyt eläkkeen. Vapaaehtoistyölä hän haluaa palauttaa siitä osan takaisin: *”Mä oon tehny työurani valtiolla, melkein kokonaan - - ja kun mä oon jääny eläkkeelle, niin mä edelleenkin vaivaan sitä valtiota, valtion rahakassaa. Mä koen, että mä olen velkaa yhteiskunnalle”* (A6).

Vapaaehtoiseksi ryhtymistä voi innoittaa myös havainto omasta ja oman ikäluokan ikääntymisestä. Mahdollisesti ajatellaan sellaista tulevaisuudessa kohdattavaa ikäkautta ja tilannetta, jossa avun saaminen ulkopuolisilta on tarpeen. *”Toivos kuitenkin, että sais olla siellä omassa kotona, että se ois se haave ja toive ja vaikka sitten kävis avustamassa joku, ihan kuka vaan, johon vois luottaa. Että se luottamus on tärkeätä”* (A8). Haastateltavat toivat esille, että omassa elämässään apua saadaan tulevaisuudessa tarvittaessa omaisilta ja ystäviltä, mutta vahvan ja luotettavan vapaaehtoisverkoston olemassaolon koetaan tukevan ikääntyvien hyvinvointia. Niinpä vapaaehtoiseksi ryhtymisen motivaatio saattaa olla kuviteltu tulevaisuus, jos ei juuri oman, niin ikääntyvän väestöryhmän, ja omalla toiminnalla halutaan pitää tätä verkostoa yllä.

Toisaalta kommenttia voi tulkita myös niin, että vapaaehtoistoiminnan nähdään yleisesti liittyvän jollakin tapaa ikääntymiseen liittyviin velvoitteisiin. Vapaaehtoinen mielletään ehkä usein ikääntyneeksi eläkeläiseksi, vaikka vapaaehtoisuutta tehdään kaikissa ikäryhmissä. Vallitsevaa vapaaehtoisuutta välitetään esimerkiksi median kautta. Helsingin Sanomien artikkelissa Vanhuksille ei löydy ulkoiluttajia – pitäisikö vapaaehtoisillekin maksaa palkkioita? (22.12.2019) tuodaan esille yksi stereotyyppinen käsitys vapaaehtoisista: *”Hekin ovat usein ikääntyneitä ja ulkoilevat mieluiten keväällä, kesällä ja syksyllä”*.

Kerta-avussa painottuu myös sisäinen motivaatio, joka nousee vapaaehtoisten omista intresseistä käsin: *”Kyllähän se kuitenkin meidän ihmisten omasta halusta ja tarpeesta lähtee, että miks me lähetään mukaan tähän”* (A1). Toki kyseessä on yleinen halu auttaa, mutta myös tarve tehdä jotakin merkitykselliseksi koettua. *”Tää on ollu oikeestaan mielenkiintoista... ei mitään oikeestaan, vaan on oikeesti mielenkiintoista. Ja jos tiivistää: mielenkiintoista ja antaa mulle sitä, mitä mä oon halunnukkin”* (A6). Haastateltavien mukaan kerta-avun mielekkyyttä nousee siitä, että se on yllätyksellistä ja erittäin vaihtelevaa. Ihmisten ja tehtävien erilaisuus ja ennalta-arvaamattomuus tuovat vaihtelua keikkoihin ja antavat rakennusaineiksi uusien kokemusten hankkimiseen:

Haastattelija: *No mites se yllätyksellisyys siinä? Siinä on aina uusi ihminen ja uusi tilanne.*

Haastateltava: *”[E]i se mitään. - - Se on se suola”* (A6).

Joillekin vapaaehtoisille juuri edellä kuvattu yllätyksellisyys ja ihmiselämän vaihtelevuus on se tekijä, miksi kerta-avun kaltaiseen vapaaehtoistyöhön hakeudutaan: *”Että onhan monenlaisii [asiakkaita]. Enhän mä muuten ehkä olisikaan näissä hommissa”* (A8).

Vapaaehtoisuuden syvimmissä olemuksissa on kuitenkin edellisten lisäksi jotakin sellaista selittämätöntäkin, joka motivoi ja saa jaksamaan: *”Ensinnäkin se, että työjutut on töitä - - en osaa oikeen selittää miten hurja ero siinä on. Vaikka mä rakastan vanhustyötä ja ihmisen auttamista ja huolehtimista ja hööäämistä, mutta aamuja on niinku, että onks mun pakko lähtee duuniin klo 7. - - Vapaaehtoistyössä taas jos mulla on semmonen fiilis, niin mä voin*

ilmottaa, että mä en jaksakaan tänään, tai en mä jaksakaan huomenna tulla, niin mun ei tarvii keksii mitään tekosyitä” (A3). Yhtenä tekijänä on luonnollisesti se, että vapaaehtoisena voi valita, eikä sitoutuminen ole pakonomaista, kuten palkkatyössä. Silti esimerkiksi tehdyn työn määrä voisi olla aivan samaa luokkaa: ”Meill on, varmaan aikaa päivää sitten jo [tuttavan] kanssa plääni, että Lottovoitto. Että kun tulee miljoonia, että jos tulis iso lottovoitto, niin jättäisimme palkkatyömme. Tekisin vaan vapaaehtoistyötä. Vaikka kaheksan tuntii päivässä kuule, vaikka keikka keikan perään, jos siltä tuntuu” (A3). Leikkimielellä esitetty kommentti tuo esille sen, että vapaaehtoisuuden ydin on toki hyvän mielen tuottamisessa, auttamisenhalussa tai altruismissa, mutta ehken myös unelmien elämäntavassa.

Vapaaehtoiseksi oppiminen

Vapaaehtoiseksi ryhdytään maallikkona, mutta vapaaehtoiseksi opitaan vapaaehtoistyön kautta. Kokemuksien kautta kouliinnutaan monella osa-alueella. Lisäksi saadaan perspektiiviä ja uusia näkökulmia erilaisiin asioihin.

Kun toimitaan lähinnä ikääntyneiden kerta-avun vastaanottajien kanssa, on yksi oppimisen ja kokemuspiirin kartuttamisen alue ikääntyminen itse. Vapaaehtoisille ikääntymiskysymykset tulivat eteen sekä positiivisina että negatiivisina ikääntymiskuvina. Myönteiseksi koettiin se, kun saatiin olla yhdessä sellaisen autettavan kanssa, joka omista vastoinkäymisistään ja rankoistakin elämäkokemuksista huolimatta jaksoi ylläpitää hyvää asennetta yllä: *”Kun ajattelee, että on joku 80-, 90-vuotiaski. Saattaa olla tosi pirteä. Tai jos he kerkii kertoa jotain omasta elämästään, että mitä kaikkea he on ehtiny tehdä ja minkälaisessa maailmassa eläny. Että kun pystyis ittekin olemaan semmonen. Että edelleenkin positiivisesti suhtautumaan asioihin. Ja toki se voi olla, että vaikka näyttää, että on paljon sairauksia, niin voihan se pää olla tosi ilonen, terävä ja hyvä muisti ja siltikin kaikki näyttää olevan hyvin. Että kyllähän se asenne. Sitä asennetta varmaan saa opetella monekin kohalla, että miten jaksaa, vaikka on semmosen historiallisen elämän eläny, niin kuitenkin” (A1).*

Kohtaamiset ikääntyneiden kanssa saavat miettimään myös omaa vanhuutta ja mahdollisia tulevaisuuksia. Opitaan ikääntymisestä. Ehkä kohtaamiset ja tarinat herättävät ajatuksia siitä, miten haluaisi oman vanhuutensa järjestettävän. Vapaaehtoistyön kohtaamisissa onkin mahdollisuus peilata omaa elämää valintoineen ja arvoineen siihen kaikkeen, mitä näkee ja kokee. Myös asennetta voi opetella tai vähintäänkin arvioida omaansa. Vapaaehtoistyö voi siis olla myös itsereflektion paikka tai ainakin se antaa mahdollisuudet siihen: *”En mä oo koskaan pitäny niistä vali, vali, valittajista. Mieluummin sitten niin, että joillekin asioille voi jotain ja sillon niille pitää tehdä, eikä jäähä siihen kuoppaan makaamaan. Ja niille, joille ei voi mitään, niin ohittaa ne, ja toteaa, että on muutakin” (A6).*

Ikäihmisiltä opitaan muutakin. Keskustelut ovat usein henkilökohtaista ja omaelämäkerrallista muistelua, joten sitä kautta välittyy kokemusperäistä tietoa esimerkiksi arkielämän historiasta: *”Mä niinku kävin erään vanhan rouvan luona kerran viikossa ja meille synty ihan semmonen kiva suhde siinä. Että aina teetä juotiin ja sitten mä koin, että siinä tuli semmosta ikäpolvilta oppimista. - - Siinä kyllä oppi kaikkee uutta” (A4). ”Ja monesti ne on, tietysti vanhoja jyväs-kyläläisiä ja taksissa jo, kun mennään johonkin suuntaan, niin puhutaan siitä ympäristöstä, joka on vaihtunu ja on rakennettu. - - Tai jos ei oo täältä, niin sitten kysyn ja mielellään kertovat, että minkälaista se elämä oli” (A6). Voisikin ajatella, että vapaaehtoistyö lisää yleissivistystä. Keikan lomassa puhutaan usein sellaisista asioista, jotka eivät ole erityisen henkilökohtaisia, joten keskustelut ajautuvat usein ajankohtaisiin asioihin tai esimerkiksi mielenkiintoisille elämäalueille: *”Kyllähän myö aina ollaan kahviteltu joissakin paikoissa, että sitten juteltu kaiken maailman asioista” (A5).**

Entä tunnistetaanko kertynyt osaaminen? Ja onko sillä merkitystä? Tärkeimmiksi taidoiksi vapaaehtoistyössä määritellään kohtaamisen, vuorovaikutuksen ja kuuntelemisen taidot. *”Se että osaa puhua ja olla läsnä. Se on tärkein” (A1); ”Siinä on ehkä tärkeä ehkä semmonen kohtaamisen taito ja vuorovaikutustaidot ja semmonen ihan kuuntelemisen taito. Että mä koen ehkä ne oleellisimmiksi taidoiksi sellaisissa vapaaehtoishommissa missä ite on ollu” (A4). Jotkut osaavat varmastikin luontaisesti edellä luetellut keskeiset taidot, mutta vapaaehtoistyökokemus saa ehkä miettimään sitä, miten itse keikkoja toteuttaa ja miten on helpointa toimia asiakkaan kanssa. Voidaan puhua ihmishuhdetaidoista,*

jotka kehittyvät vapaaehtoistyössä, mutta myös oma elämä koulii ja opettaa. Ihmissuhdetaitojen kautta ymmärretään myös se, että vapaaehtoistyö on erilaisuuden kohtaamista ja sen kunnioittamista: *"No se on juuri paha, että ois jotain rutiineja, koska jokainen täytyisi ottaa omanlaatuisena ja ainutkertaisena"* (A2).

Nuoremmille haastateltaville, joista toinen oli vastavalmistunut ja toinen opiskelija, vapaaehtoistyö antoi myös hyvän väylän sovitella teoriassa opiskeltavia asioita käytäntöön: *"Mä koen, että siitä on tosi paljon hyötyä sitten omissa opinnoissa, niinku tommosta, että oikeesti menee sinne ihmisten pariin, eikä vaan lue kirjoja"* (A7). Molemmat kokivat myös, että vapaaehtoisena toimiminen kehittää sellaisia kykyjä, taitoja ja ominaisuuksia, jotka kannattaa tuoda esille omassa ansioluettelossa. Vapaaehtoisena toimiminen voi olla ratkaiseva tekijä työpaikan saannissa varsinkin silloin, jos ollaan vielä työelämän alussa: *"Ja sit jos aattelee tulevaisuutta, niin mä koen, että siitä on varmasti hyötyä mulle, että mulla on kokemusta tämmösestä. Ihan niinku vaikka työnhaun kannalta. - - siitä oli hyötyä silloin, kun mä hain kesätöitä nytten. Niin mun CV:ssä luki sitten, että teen vapaaehtoistyötä, niin se pomo sattuu olemaan just kans ite vapaaehtonen. Niin sitten se oli sille selkeesti hyvä merkki ja se oli innoissaan siitä"* (A7).

Kohti digitaalista maailmaa

Tämä tutkimus painottuu aika lailla kerta-avun asiointiavun vapaaehtoisiin ja asiakkaisiin, mutta on tärkeätä tuoda esille myös sitä, mitä digiluotsauksessa⁶ osataan ja opitaan. Digiasioissa avustaminen on alkanut Suomessa yleisemmin 1990-luvun loppupuolella siitä, kun asiakkaitten televisioihin on asennettu digitaalisovittimia. Tuon ajanjakson jälkeen kuvaan ovat tulleet kännykät, älypuhelimet, tietokoneet ja tabletit, eli digiluotsaus on ollut koko ajan muutoksessa. Vaparissa digiluotsitoiminta aloitettiin 2017. Tulevaisuudessa erilaiset digitaaliset palvelut ulotetaan laajasti koskemaan erilaisia toimintoja, ihmisten koteja, liikkumista, asiointia ja yhteydenpitoa. Joka tapauksessa digiluotsauksen tarvetta tulee varmaan olemaan myös uusilla osa-alueilla. Digitaalisuus ulottuu pian esimerkiksi kotihoidon asiakkaan kotiin saakka:

Kotihoito: *"Meille varmaan on tulossa ens vuonna se virtuaalihoito, mutt että en tiedä, voisko siihen sitten jotenkin tavallaan [pyytää vapaaehtoisia]. Että varmaanhan se tarkoittaa sitten sitä, että perehdytyksenkin täytyy meiltä tulla asiakkaalle, mutta voishan sitä sitten mieltä, että jos on semmonen asiakas, joka tarviikin sitten vaikka vielä enemmän. Tai ehkä joskus siinä, että joku on siinä rinnalla, kun otetaan niitä ensimmäisiä yhteyksiä tai jotain"*.

Digiluotsauksessa, kuten muussakin kerta-avun vapaaehtoistoiminnassa omat taidot riittävät. Jos osaa käyttää älypuhelinia, voi sen käyttöä neuvoa sellaiselle, joka sitä ei osaa. Tai voidaan yhdessä opetella, miten uusia laitteita tai sovelluksia käytetään.

Haastattelemani digiluotsien kommenttien perusteella digiluotsit ovat yleensä omaehtoisesti ajan tasalla digitalisoinnista, laitteista, ohjelmistoista, digitaalisesti tarjolla olevista palveluista ja muista uutuuksista. Haastateltavat käyttävät hyväkseen ammatillista taustaansa, mutta opiskelevat myös uutta. Sitä opitaan myös asiakkaiden ongelmien kautta, sekä ottamalla itse selvää uusista asioista: *"No esimerkiks tämä ihminen jolle sitä uutta tulostinta asennettiin niin hänellä oli ennestään ollu tämmönen verkkotulostin ja se oli mulle uutta. Niin siinä sitten etsittiin ne kytkennät yhdessä ja katottiin että montako...ja mikä ois paras"* (A2). Toki kaikkea ei digiluotsikaan voi tietää ja heitä luonnehtiikin työssä neuvokkuus ja uteliaisuus uutta kohtaan: *"Ku tilanne tulee niin ne on kohdattava siinä, siinä ja nyt ne asiat - - Ainahan löytyy ohjeita"* (A5); *"Tätä digiluotsihommaa niin siinä kaipaisin aika paljon taustaa, koska se on niin mahdottoman lavea, ennen kun pystyy määrittelemään mitä itse asiassa pyytjä tarvitsee"* (A2).

⁶ Haastatelluista vapaaehtoisista kolme tekee sekä asiointi- että digiluotsikeikkoja.

Digiluotsauksessa opitaan myös opettamaan tai ohjaamaan muita: *"Ne valittaa silleen, että jos nuoret käy opettaa, niin sanoo että ne näyttää niin nopeasti. Tälleen, tälleen, tälleen, tälleen. Niin mä sanon, että ei sitä silleen opi, että se täytyy itse kokeilla. Mä näytän ekaks miten se tehdään ja että nyt on sun vuoro. Kokeilepas sää"* (A5). Eli digiluotsauksessa kasvavaa kokemus ja ymmärrys siitä, miten erilaisia asioita voi ja kannattaa oppia. Ehkä opitaan tunnistamaan omat kyvyt, mutta arvioida myös sitä, miten mahdollinen luotsattava pystyy ottamaan uutta tietoa vastaan.

Ja vaikka digiluotsit näyttävät pääsääntöisesti olevan erittäin osaavia ja syvällisesti perillä digimaailmasta, haluttaisiin kuitenkin oppia myös uutta ja mahdollisesti vertaistuen kautta muilta digiluotseilta: *"Nähdä sitä porukkaa [muista digiluotseja] ja vähän perehtyä siihen, että minkälaista osaamista siellä on, että onko itsellä joku semmonen erikoisalue, jota pitäis vielä pidemmälle kehitellä"* (A2). Toiveissa on yhteisiä tapaamisia oman kiinnostusalueen mukaan, jolloin voitaisiin positioida oma osaaminen, löytää kehittämisen kohteita ja vaihtaa kokemuksia.

Uupumusta, riittämättömyyttä tai turhautumista?

Haastateltavat eivät tuoneet erityisen selvästi tai suoraan esille sitä, olivatko kokeneet kerta-apukeikoilla uupumusta, riittämättömyyttä tai turhautumista. Pikemminkin puhuttiin ajoittaisesta väsymisestä tai kyllästymisestä ja niihin johdaneista syistä. *"Ehkä sitä on joskus semmosta aaltoliikettä on, mutta ei mitenkään voimakkaasti"* (A1). Eli samalla tavoin, kuin muussakin toiminnassa, innokkuus vapaaehtoistyöhön saattaa vaihdella, kerta-avussa ihan keikkakohdaisestikin. Se ei kuitenkaan ole suoranaista uupumusta, vaan vain ajoittainen ja ohimenevä tuntemus. Eikä kaikista kohtaamisista synny välttämättä positiivista "fiilistä" tai jälkitunnelmia.

Raskaaksi saattaa koitua myös se, jos kerta-apua saava vaatii liikaa tai tahtoo saman vapaaehtoisen useaan kertaan: *"Että musta tuntu, että se vähän kiinty muhun ehkä liikaa. Tai mulle tuli semmonen huono omatunto, kun se koko ajan sitten pyys, että voijaanko mennä sitten tänne ja voijaanko tehdä tätä ja tätä. Ja sitten tuli semmonen niinku että apua, multa pyydetään vähän niiku liikaa, että kun tuo on kumminkin tuommosta kertaluontoista. Ja pakko sanoo, että mejän kemiat ei kuitenkaan niin hyvin kohdattu, että sit se tuntu, että kun mä oon kerran käyny, mun pitäis käydä aina kun se pyytää"* (A7). Eli vastavuoroisuutta kaivataan ja tarvitaan, mutta liian kiinteät suhteet voidaan kokea rasittaviksi "tuntemattoman" kanssa. Tasapaino saattaa keikahtaa, jos toinen vaatii liikaa. Vapaaehtoisen ja vastapuolella on aina rajansa.

Riittämättömyyden tunne voi syntyä myös koetusta oman ajan puutteesta, kun vapaaehtoinen ota keikkoja vastaan: *"En, en [ole kokenut riittämättömyyttä]. Tai siis joo. Se riittämättömyys tulee aina silloin kun [työntekijä] soittaa, että minkälainen sulla on ens viikko, kun mulla ois niin hirveesti täällä näitä"* (A3).

Tuki vapaaehtoistyöhön

Kaikki haastattelemani henkilöt ovat kokeneet, että ovat saaneet riittävästi tukea toimintaansa. Suurin osa ei osallistunut tarjolla olleisiin erilaisiin kurssituksiin, vaan pitää riittävänä sitä koulutusta ja perehdytystä, jonka vapaaehtoistyöhön haluavalle annetaan. Niiden oppien ja ohjeiden koetaan olevan yleensä riittävä pohja: *"Me ollaan aikuisia, asiakas on aikuinen ja minä oon aikuinen - - kun ei kyse oo mistään petipotilaista ja sellasesta"* (A6). Myös omasta lähipiiristä ja kokemuksista voi nousta vapaaehtoistyössä oleellisia tietoja ja taitoja: *"Mulla on täti, joka on muistisairas - - mä näen ehkä kerran kaks vuodessa ja sit mun veli, joka on sairaanhoitaja ja ollu näitten kanssa tekemisissä, niin mä sit häneltä kysyin, että kuinka siellä ollaan. No siellä ollaan ihan tavallisesti. Ei siinä sen kummempaa"* (A6).

Arkitaitojen lisäksi monelle antaa tukea oma koulutus tai ammatti, jotka tukevat tehtävissä suoriutumista: *"Eihän sitä voi poissulkea, että on hoitajan koulutus. Että kyllä se ilmeisesti aika voimakkaasti auttaa siellä taustalla"* (A1); *"Mulla on psykologian laudatur taustalla ja ehkä se sitten antaa jonkinmoista tukea tähän"* (A2). Nuoremmat haastateltavat

kokevat, että omat korkeakoulu- ja yliopisto-opinnot ovat hyödyksi ainakin teorian tasolla ja vastavuoroisesti vapaaehtoisena toimiminen syventää käytännöllisyydellään teoriapitoista osaamista: *"Mä koen, että siitä on tosi paljon hyötyä sitten omista opinnoista, niinku tommosesta, että oikeesti menee sinne ihmisten pariin, eikä vaan lue kirjoja"* (A7).

Haastateltavat ovat kuitenkin tyytyväisiä siihen, että koulutusta ja sen kautta saatavaa tukea on ylipäättään tarjolla, vaikka siihen ei osallistuisikaan. Tässä mielessä jo koulutuksen järjestäminen sinällään on tärkeää, vaikka organisaattorin taholta tuntuisi siltä, että tarjonta ja kysyntä eivät aina kohtaisikaan. Tärkeänä tukena koetaan myös se, että vapaaehtoisella on mahdollisuus vaivattomaan yhteydenottoon organisaattorin kanssa: *"Tuolla Vaparilla niinku pidetään silleen yhteyttä että säännöllisesti ja sitte jos tulee joku ongelmatilanne niin voi soittaa sinne ja kysyä ja näin, että oon kyllä kokenu hyväksi"* (A4).

Yhteenkuuluvaisuudesta

"Kyllä mä vieläkin koen jotenkin, että mä oon osa Vaparia. Silleen jollain tavalla, kun kumminkin kun oli mukana kaikissa niissä koulutuksissa silloin viime syksynä ja mulle tulee semmonen hyvä mieli jos mä niinku nään, vaikka seuraan Vaparia somessa, niin tulee vähän semmonen, että meidän Vapari. Jollain kierolla tavalla" (A7).

Entä ovatko vapaaehtoiset ja Vapari yhtä suurta perhettä? Yhteenkuuluvaisuuden tunnetta ei haastatteluissa kuvailtu mitenkään selväsanaisesti ja ehkä siitä siksi olisikin pitänyt esittää syventäviä kysymyksiä. Haastateltavat toivat kuitenkin esille niitä elementtejä, joista yhteisöllisyys ja yhteenkuuluvaisuus vapaaehtoisten sekä vapaaehtoisen ja organisaation välillä voisi rakentua. Niitä olivat tapaamiset, kahvittelet, koulutukset ja vapaaehtoistoimintaa organisoivan säännöllinen yhteydenpito.

Tapaamisissa syntyy tuttavuuksia. Organisaattorin järjestämissä yhteisissä tilaisuuksissa nähdään muita vapaaehtoisia ja tutustutaan, mutta varsinaisia ystävyyssuhteita ei kellään haastateltavalla ole muodostunut vapaaehtoistoiminnan kautta muihin vapaaehtoisiiin: *"Ei oo oikeestaan ketään sillä tavalla että ihan ystäväksi asti"* (A1). Tässä mielessä vapaaehtoistoiminta on ikään kuin työpaikka, eli syntyy yhteyksiä, muttei välttämättä syvempiä suhteita.

Vapaaehtoistuttavuuksista on kuitenkin hyötyä sekä vapaaehtoistoinnassa että yksityiselämässä. Ensinnäkin voidaan vertailla omia kokemuksia toisten kokemuksiin, ja sillä tavoin lisätä toimintavarmuutta omassa vapaaehtoistyössä. Melko varmasti samankaltaiset kokemukset myös yhdistävät vapaaehtoisia toisiinsa. *"Näissä yhteisissä tapaamisissa tulee [tavattua]. Mielenkiintoista kuulla, että minkälaista muilla on, mutta kyllä ne saman suuntasia nää jutut on. Näin mä olen sen ymmärtäny"* (A6). Uudet vapaaehtoistuttavuudet voivat kuitenkin olla tarpeen aivan käytännölliselläkin tasolla esimerkiksi olemalla yksi kiinnekohta, kun muutetaan uudelle paikkakunnalle: *"Kun mulla ei itse asiassa Jyväskylässäkään ole kavereita, eli tulit tänne - - ihan uuteen paikkaan ja nää kavereudet on sitten syntyneet sitä kautta, että on ollut yhteisiä keikkoja ja tämmösiä tapaamisia - - ei semmmosta, että kotiin kutsuttaisiin taikka kylässä käytäisiin"* (A2).

Kaikki vapaaehtoiset eivät kuitenkaan koe tarvitsevänsä muita vapaaehtoisia taikka erityistä vapaaehtoisuuteen liittyvää yhteisöä. Toisille sopii, että toimitaan yksin ja itsenäisesti, eikä se koske vain vapaaehtoistoimintaa vaan myös muuta yhteistoimintaa esimerkiksi työelämän parissa:

Haastattelija: *"No tunneksä itses, että oot Vaparilainen? Semmosta yhteenkuuluvaisuuden tunnetta? Onks sellanen syntyne?"*

Haastateltava: *"En mä oikeen oo silleen, ett mä oisin...en mä" (A3).*

Haastattelija: *"Etkä oo missään muussakaan ryhmässä kiinteesti?"*

Haastateltava: *"En, en mä oo. -- Ihan työpaikan nää pikkujoulut ja työpaikka tyhyt, niin ei ne oo mun juttuja ollenkaan" (A3).*

Nuorempien vapaaehtoisten taholta puolestaan koettiin, että yhteiset vapaaehtoistilaisuudet eivät välttämättä ole heitä varten: *"Suoraan sanottuna mä en usko, että mä kävisin niissä, vaikka niitä ois enemmänkin. Musta jotenkin vaan tuntuu, että kun suurin osa niistä vapaaehtoisista on eläkeläisiä. Että vaikka mä teen niiku, haluan tehdä vapaaehtoistyötä ikääntyneitten kanssa, että en tiä tommosessa tilanteessa, että miten paljon meillä ois sitten yhteistä" (A7).* Vaparin vapaaehtoisissa on monen ikäisiä toimijoita, eivätkä yhteiset tilaisuudet ole stereotyyppisesti vain ikääntyneitä varten. Silti voisi miettiä sitä, millaiset yhdessäolon muodot erilaisia ikä- ja vapaaehtoisryhmiä innostaisivat.

Yhteenkuuluvaisuuden tunnetta voi lisätä myös aktiivisilla yhteydenotoilla organisaattorin taholta: *"Minusta oli kivaa, oliko se viime syksynä, että kun kausi alkaa kesäloman jälkeen, [työntekijä] soitti ja piti semmosen haastattelun, tavallaan työhaastattelun. Kyseli, että missä mennään ja mitä mä haluaisin, onko jotain tiettyjä asioita, joita mä haluan ja minkälaisia asiakasryhmiä ja mitkä kiinnostaa ja miten pääsen. Se oli kiva. Vaikka meitä vapaaehtoisia on varmaan hirveesti, eikä kaikille pysty soittamaan, mutta jotenkin se, että huomioidaan henkilökohtaisesti, niin musta se oli ihanaa" (A1).* Puhelut vapaaehtoisen ja organisaattorin välillä koetaan tärkeiksi, mutta myös kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset. Haastateltavat kokivat tärkeänä myös sen, että työntekijöihin on helppoa ja mutkatonta ottaa yhteyttä.

Osa haastatelluista koki tärkeänä myös sen, että voisi osallistua vapaaehtoistoiminnan suunnitteluun: *"No esimerkiksi tuossa näitten näkövammaisten auttamisessa, niin olin siellä jonkun puoltoista vuotta ehkä ihan palaverissa mukana sen edellisen toiminnanjohtajan kanssa, kun hän piti näitä henkilökohtaisten avustajien tapaamisia" (A2).*

Haastattelija: *"Tuntuuks susta siltä, että sä haluaisit olla mukana enemmän päättämässä siitä, miten vapaaehtoistoimintaa tulis järjestää tai minkälaisia sen sisällöt pitäis olla?"*

Vapaaehtoinen: *"No itse asiassa se voisi olla ihan hauska, tai siis semmonen ihan kiva juttu, että siinä tulis just semmonen tunne siitä, että pystyy vaikuttamaan. Ehkä just semmosta niinku osallisuutta ja sellasta lissäis" (A4).*

Kerta-avun vapaaehtoiset ovat aktiivisia monessa järjestössä ja myös seurakunnassa. Yhteenkuuluvaisuutta tunnettiin luonnollisesti eniten niihin järjestöihin tai organisaattoreihin, joiden parissa pääasiallisesti toimittiin. Vapaaehtoistyön jatkuvuuden kannalta olisi varmasti tärkeä tietää se, mihin organisaattoriin ja miten vapaaehtoinen kaikkein eniten kiinnittyy, mutta yksittäistä järjestöä tai organisaattoria merkittävämpää on kuitenkin kuulua, isompaan – vaikkakin osin hahmottomaan – vapaaehtoisten joukkoon. *"Kun kokoonnutaan ja ollaan jossakin näissä meidän tapaamisissa, niin kyllähän siellä tulee tietenkin se, että hitsit, miten hienoon porukkaan mä kuulun -- se on se hetkellinen tun-*

ne" (A3). "Kaikki niin kuin vapaaehtoistoimijat, joiden kanssa on tehnyt - - hommia, niin siellä on aina hyvin tervetullut olo ja on niinku erilaisia mahdollisuuksia, ja erilaisia virkistysjuttuja - - silleen niinku tuntee kuuluvansa johonkin ryhmään" (A4).

Vapaaehtoiset eivät siis välttämättä kaipaa järjestettyä yhteistoimintaa, mutta ovat kuitenkin tyytyväisiä (tai vähintäänkin tietoisia) siitä, että mahdollisuuksia on tarjolla: "Ei oikeen oo ehtinyt sitten, mutta siis tosi hyvä, että järjestetään, että on mahdollisuus. Sehän se on se tärkein, että on olemassa" (A4). Jo pelkkä tilaisuuden järjestäminen ja olemassaolo on merkittävä siksi, että se luo tunteen välittämisestä ja siitä, että mukaan on mahdollisuus tulla. Toiseksi, jos lähtee järjestettyihin tapaamisiin siitakin huolimatta, että kokee olevansa yhteisön ulkopuolinen, saattaa tilaisuudesta saada paljon itsellensä: "Mutta kyllä sitten kun menee noihin, niin siltä on muutama. Mä muistan heidät etunimeltä ja siltä on mukavaa kumminkin. Puhutaan, voidaan puhua vapaaehtoistoinnasta tai sitten ihan mistä vaan. Ihan niinku muutakin" (A3).

Kerta-avun vapaaehtoiset eivät juuri poikkea vapaaehtoisten valtavirrasta. He ovat aktiivisia monella saralla ja saattavat olla vapaaehtoisena monessa eri paikassa ja erilaisissa tehtävissä. Vapaaehtoistyön kautta halutaan rytmittää omaan elämään ja samalla sitoutua myös niihin tahtiin, joiden mukaan yhteiskunnassa toimintaan. Perinteiset motiivit, halu olla hyödyksi, hyväntekeminen ja auttaminen ovat tärkeitä myös kerta-avun vapaaehtoisille. Erityisesti ikääntyneempien vapaaehtoisten kohdalla näyttäytyy myös suomalainen talkooperinne ja kulttuurinen sitoutuneisuus kollektiiviseen auttamiseen. Edellä esitetyt tulokset tukevat esimerkiksi Ilka Haarnin (2010) tutkimustuloksia eläkeläisten vapaaehtoistoinnasta. Tämän tutkimuksen kannalta tärkein havainto on ehkä kuitenkin se, että merkityksellisyys ja mielenkiinto nousevat kerta-avun muodosta: siitä, kun tavataan jatkuvasti uusia, tuntemattomia ihmisiä ja kohdataan jännittäviä ja vaativiakin tilanteita.

Hyvä vapaaehtoinen – kerta-avun vastaanottajien kommentteja

Haastattelija: "Minkälainen teidän mielestä yleisellä tasolla on semmonen oikein hyvä vapaaehtoinen? Mitä semmoseen ihmiseen tai siihen toimintaan vois liittyä?"

Kerta-avun asiakas: "Justiin semmonen, kun tämä x [naispuolinen vapaaehtoinen, jonka kanssa käytiin asioinneilla ja yritysjuhlissa]. Semmonen. Tai tämä x [miespuolinen vapaaehtoinen]. Ne oli just semmosia, että ne niinku sulautu siihen, mitä tehtiin ja - - meillä oli hauskaa. Me oikein naurettiin ja mä aina välillä, että kyllä mä nousen kävelemään [liikkui pyörätuolilla] että

mä kysyin, että oonko mä painava. Eikä ole. -- Ja sitten se, että hän sopeutu niin kauheesti, että jos mä sanoin, että mennään tuonne päin, niin juu, mennään vaan. -- Samaten sitten se x [miespuolinen vapaaehtoinen]. Hänellä oli se huumorintaju oikein kiva” (B5).

Asiakkaan mielestä näyttää olevan tärkeää, että vapaaehtoinen lähtee sujuvasti mukaan toimintaan, ja ikään kuin sulautuu siihen. Tärkeää on myös se, että kunnioitetaan asiakkaan tahtoa ja itsemääräämisoikeutta. Merkittävänä tekijänä voidaan myös pitää sitä, että kemiat ja huumorintajut kohtaavat. Aina yhdessä viihtyminen ja tasapuolinen vastavuoroisuus ei tietenkään onnistu, koska kerta-apukeikoilla sekä vapaaehtoiset että asiakkaat vaihtuvat usein. Huumori ja kemioiden kohtaaminen ovat kuitenkin hyvän vapaaehtoisuuden piirteitä asiakkaiden näkökulmasta.

Haastattelija: *”Onko semmonen tärkeätä, että on vaikka huumorintajut samanlaiset, vai käykö siihen kuka vaan?”*

Kerta-avun asiakas: *”Huumorihan nyt on kaikkein tärkein” (B2).*

Keskustelut ja yhdessäolo virkistävät molempia osapuolia varsinkin, jos puheenaiheet osuvat yksiin: *”[Hyvä vapaaehtoinen on] semmonen, joka pystyy puhumaan ihan mistä tahansa ja ei mee puheet ristiin -- Kun mulla oli yks, jonka kanssa ei kertakaikkiaan menny. Kengännauhat ristiin meni -- kun mä sanoin, että tähän suuntaan, eikä tohon suuntaan. -- [vapaaehtoinen sanoi] Jos sä rupeet komentee mua, niin tota antaapa olla” (B3).* Kommentista voidaan tulkitseä se, että jo edellä esitetty toimintaan sulautuminen on tärkeää, samoin kuin se, että osataan kunnioittaa asiakkaan omaa tahtoa ja sitä, että hän tietää parhaiten, mitä haluaa.

”Hän oli etukäteen järjestänyt kaikki, että mennään sitten täältä ja täältä. Mä sanoin sitten, että ei me tarvita täällä semmosta opasta, että minä kyllä tunnen tämän talon ihan sentti sentiltä. -- hän oli niin tarkka, että mennään sinne ja odotetaan nyt sitä ovimestä. Mä sanoin, että kyllä mä tunnen tämän talon tarkkaan” (B5). Vapaaehtoisen koettu omapäisyys tai määrällinhalu koetaan ongelmallisena, mutta myös se, ettei luoteta asiakkaaseen omaan tahtoon ja kykyyn selvittää: *”Hän oli oikein mukava ja piti hyvää huolta, mutta hän ei sitten luottanu siihen, että minä osaisin kulkea, koska hän oli määrätty tekemään niin ja niin” (B5).* Eli vaikka vapaaehtoinen huolehtisi ja järjestelisi keikan kuinka hyvin ja annettujen ohjeidenkin mukaan, saattaa se epäonnistua silti, jos asiakkaalle ei anneta tilaa taikka mahdollisuuksia tuoda esille omia toiveitaan ja omaa osaamistaan. Hyvän vapaaehtoisen piireisiin kuuluu kuitenkin asiakkaasta huolehtiminen: *”Mieluisa vapaaehtoinen, kun se minun kanssa lähtis vaikka teatteriin, niin sen pitää olla minun kanssa, että ei käy niin kuin silloin, kun menin [paikkakunnalle x] ystävän luo. Niin sehän meni, huiteli pitkin ja poikin ja sitten tuli mua hakke seiltä jostain, missä me nyt sitten istuttiinkin ravintolassa. Niin sit se tullee, se oli*

menny niinku omille teilleen” (B2). Hyvä vapaaehtoinen on luotettava ja hoitaa keikan alusta loppuun, eikä jätä ihmistä selviytymään yksin. Eli asiakas tarpeineen on aina ensimmäisellä sijalla, paitsi tietenkin sitten, kun vapaaehtoisen omat toimintarajat tulevat vastaan.

Pääsääntöisesti vapaaehtoisia kuitenkin arvostetaan ja pidetään ”hyvinä ihmisinä” ja ristiriidat, sekä epäonnistuneet kohtaamiset ovat harvinaisia.”*Mulla oli vaparilainen keskussairaalassa kun tähystettiin mua, ja niin ihania ihmisiä kaikki. En voi moittii ketään. Kaikki on hyviä - - Sitten on minussa vika, jos ei tykkää” (B4). Tämän kuvan vapaaehtoisista jakaa myös kotihoito: ”No mä oon kuullu pääsääntöisesti hyvää, että on ollu miellyttävä ja mukava ihminen. Ja on asiakkaalla ollu semmonen turvallinen ja hyvä fiilis lähtee sitte mukaan”.*

Keikalla

Vapari: *"Lähde lauantaina xx klo 9:30 xkadulta taksilla [kohteeseen x], kaikille entisille työntekijöille tarkoitetuille juhlille, läkkään entisen x:n työntekijän kanssa. Hän lainaa reissua varten pyörätuolia, koska väsy. Tarjolla syömistä ja juomista myös saattajalle. Juhlat päättyvät klo 15, mutta saattaa olla, että sieltä lähtö takaisin tapahtuu aikaisemmin. Asiakkaalla näkö- ja kuulovamma, mutta käytössä kuulolaite ja sen kanssa kommunikointi sujuu hyvin"* (työntekijän kirjoitus toiminnanohjausjärjestelmässä).

Kerta-avun asiakas: *"Oli [keskisuomalaisen yrityksen] xx-vuotispäivät, juhlat oikeen. Ja ne oli tuolla [paikassa x]. Mä olen ollut työssä siellä. Ja tuli kutsukortti ja siellähän oli tuhansia ihmisiä. -- Me mentiin aamulla kymmeneks ja kun oli kevät. Oli valosaa ja aurinko paisto, ja hän työnteli minua koko päivän siellä alueella sitte. Ja käytiin syömässä siellä. Ruokailu oli siellä yhdessä teltassa ja sitten kahvia oli joka puolella. Kahvia ja kakkua. Ja meillä oli hauskaa. -- Oikeen onnistunu päivä ja musta tuntu, että se [vapaaehtoinen] oli kauheesti mielissään. -- Me lähettiin kuitenkin vähän ennen loppua pois, kun mä tiesin, että sieltä on kauhee ryntäys sitten. Tilasin auton ja niin me mentiin sitten meille ja jätin pyörätuolin sisälle -- se oli lauantapäivä, niin sitten maanantaina mä soitin taksin, ja että lähetään viemään tuo pyörätuoli pois. Ja siihen se loppu sitten. -- No se oli onnistunut se [vapaaehtoisen] ja minun juhla siellä. -- Kaikki oli tilattu -- ja määräaikaan sitten lähdettiin"* (B5).

Yllä on kuvaus onnistuneesta, mutta toisaalta myös hieman epätavallisesta keikasta. Ei olla terveystieteessä eikä kauppa-asioilla, vaan pitämässä lystiä. Tapahtuman kautta tulee kuitenkin esille se, että onnistunut kerta-apukeikka perustuu etukäteisvalmisteluihin ja on monen tahon yhteistyötä. Periaatteessa järjestelyissä on mukana vähintään kolme tahoja. Vaparin tai Punaisen Ristin Jyväskylän osaston ystävänvälityksen työntekijät antavat keikasta perustiedot ja saattavat yhteen vapaaehtoisen ja kerta-avun asiakkaan. Usein mukana on myös kotihoito. Parhaassa mahdollisessa tapauksessa viestintä pelaa ja kaikki osapuolet ovat tahoillaan suunnitelleet keikan hyvin. Luvun alussa oleva keikkakuvaus kertoo myös siitä, että usein keikat ovat ilo sekä vapaaehtoiselle että kerta-avun asiakkaalle, vaikka seuraavissa luvuissa tuodaan esille myös kerta-apuun liittyviä haasteita.

Tarpeen kerta-apuun esittää ensin asiakas, omainen tai kotihoito. Sitten on organisoijan ja vapaaehtoisen vuoro sopia asioista. *"Minulle soitetaan. Eli siinähän mä saan heti ne ennakkotiedot, eli minkälaisesta ihmisestä on kysymys, onko hänellä jotain liikkumisen estettä tai aistiärsytystä jotain, sit miten hän liikkuu ja onko taksi tilattu, onko kotihoito siellä odottamassa ja kaikki valmiina vai. Ja sit tietysti se, että minne mennään. Että kyllä ne on, mä oon saanu aina hirmu selkeästi ne ohjeet"* (A1). Organisaattorin antamat, mahdollisimman selkeät ja tarkat tiedot asiakkaasta ja keikasta, ovatkin erittäin tärkeitä, sillä on mahdollista, että kerta-avun asiakas ei ole muistisairauden tai muun esteen takia ollenkaan perillä siitä, minne on menossa ja milloin, tai mitä ylipäätään tulee tapahtumaan: *"Siinä täytyy olla sitten hyvä se informaatio, jonka oon saanut, että mä tiedän, minne mä menen, koska siltä ihmiseltä ei välttämättä saa sitä oikeaa vastausta"* (A1).

Kokeneimmat vapaaehtoiset valmistautuvat huolellisesti jokaiseen toimeksiantoon. Keikan peruselementit saadaan kerta-apua välittäviltä työntekijöiltä, mutta vapaaehtoinen valmisteleo keikan myös omalla tahollaan. *"Mä oon tehny sen, ihan Wordilla kirjottanu semmosia lipareita, eli aina kun [työntekijä] soittaa sieltä ja tarjoo jotain, niin mulla on siinä ihan, että asiakkaan nimi, yhteyshenkilö – yleensä se on kotihoito tai se omainen, voi se olla itsekin. Niin sit siihen yhteyshenkilö, apuvälineet, onko parkkipaikkaa ja se, että klo asiakkaan luona, sitten taksi, että onko se inva-, tilataksi, mikä taksi se on. Ja onko tilattu. -- Että mä tiiän kaikki, mitä mun pitää muistaa"* (A3). On varmasti vapaaehtoisesta itsestään kiinni, miten nämä esivalmistelutaidot opitaan, mutta ainakin yhden haastateltavan kohdalla moni asia on tullut opituksi keikalla tapahtuneiden unohdusten tai vastoinkäymisten kautta: *"Mulle on käyny niin, että oli avaimet,*

mutta ei ollu oikeet. Sitten mä 92-vuotiaan kanssa istuin talvipakkasella kerrostalon rappukäytävässä. Ja kun mä kysyin, että onko avaimet, niin onhan ne täällä. Kilisytti oikein. Se oli sen turvalukon. Mutta ei ollu sitä oikeeta. - - Joo, senkin oon oppinut, että varaa aina itelles rahapussi mukaan” (A3).

Keikan onnistumisen varmistamiseksi täytyy toisinaan myös tehdä aivan fyysistäkin työtä, tutustua paikkoihin, tiloihin ja asiointitapoihin. Joskus tulevat asiointipaikat käydään tarkistamassa etukäteen, mutta vapaaehtoistyönkin myötä opitaan liikkumaan erilaisissa virastoissa⁷, sairaaloissa, terveyskeskuksissa ja erilaisissa liikkeissä. Tiedetään myös, millaisia reittejä esimerkiksi pyörätuolin kanssa voi käyttää ja miten jouduttaa asiointia erilaisissa paikoissa: *”Mä käyn aina ilmottautumassa [terveyskeskuksessa], koska se hammaslääkäri on toisessa reunassa, ja kun ollaan rollaattorin kanssa, niin ei tarvii kiertää sit koko kerrosta. Että sen mä oon jo oppinu” (A6).* Vapaaehtoisen hyvä paikka- ja asiointituntemus tuo varmuutta molemmille osapuolille, helpottaa asiointia, sujuvoittaa keikkaa sekä lisää asiakkaan turvallisuudentunnetta.

Vapaaehtoistyössä keikkojen onnistunut hoitaminen ja niiden etukäteisvalmistelu ja siihen liittyvä ennakointi ja järjestelmällisyys opitaan käytäntöjen kautta. Oppimista ei kuitenkaan systemaattisesti kuvailtu, eli varmasti iso osa vapaaehtoisen osaamisesta muodostuu myös niin kutsutusta hiljaisesta tiedosta.

Onko OK laittaa Not OK?

Vapaaehtoinen ei voi aina ottaa tarjottua keikkaa vastaan. Kieltäytyminen on vapaaehtoisen taholta teknisesti yksinkertaista. Toiminnanohjausjärjestelmän kautta tulevaan pyyntöön voi vastata kielteisesti. Samoin, jos ollaan puhelinyhteydessä. Syitä ei tarvitse kertoa. Kuitenkin vapaaehtoiset kokevat kieltäytymisen toisinaan hankalana. Tulkitseen, että se osaltaan kertoo siitä, miten vakavissaan toiminnassa ollaan mukana ja siksi tahdotaan antaa perustelut kieltäytymiselle. *”Se on oikeastaan ollu siinä vaiheessa kun oli töissäkin, niin se on ollu hyvä, kun on pystynyt sitten sanomaan, että en pysty siihen ottamaan [kerta-apukeikkaa] - - tietenkin se voi olla, että tulee semmonen tunne, jos mä en pääsekään johonkin ja ei oo ketään saatu vielä, että no enkö mä saa sitten kieltäytyä. Mutta sehän on se oma tunto vaan, että eihän sen tarvii tulla sieltä vastapuolelta välttämättä. Kun tulee se tunne, että mä en kerta pysty ottamaan, että senkö takia mä selitän. Että pitääkö mun selittää, että mihin mä menen ja miks mä en ota.” (A1).* *”Mä tunnen huonoo omatuntoa, kun [toiminnanohjausjärjestelmän] viesti tulee ja sit mä mietin, että lähtisinkö vai enkö ja sit tuumin, että jos mä nyt en lähtis. Ja laitan Not OK. Vaikka se on ihan OK laittaa Not OK.” (A6).*

Keikasta kieltäytymisen syitä on monia, mutta useimmiten se on kiinni vapaaehtoisen omista menoista ja keikkojen sovittelamista niihin. Lisäksi on aivan praktisiakin syitä, kuten välimatkat ja liikkuminen: *”Mä en mielelläni ota aamuai-koja hirveen aikasin, koska mä joudun tulee bussilla tänne ja sit mä en ota sellasia, jossa mun pitää vaihtaa bussia” (A6).* Vaparilla otetaan kuitenkin huomioon se, millä alueilla vapaaehtoinen haluaa toimia. Tällöin aluejako helpottaa vapaaehtoisen liikkumista, lyhentää aikaa, minimoi kustannuksia, sekä mahdollistaa vapaaehtoisen omaehtoisen liikunnan esimerkiksi kävellen. Aina vapaaehtoista ei kuitenkaan saa toivotulta alueelta ja tällöin voidaan keikalle kysyä myös kauempana asuvia.

Kieltäytyminen keikoista voi syntyä myös siitä, että vapaaehtoinen pitää taukoja vapaaehtoistyöstä. Lähes kaikilla haastateltavilla on ollut vapaaehtoistyössä aina jonkin verran vaihtelua. Yleensä taukoja on määritellyt vapaaehtoinen itse, mutta myös organisoijan taholta tulevat ”lomat” tai paussit saattavat olla tarpeen vapaaehtoistyössä: *”Esimerkiks kesäajaksi mä laitan sen [keikkoja tarjoavan applikaation] pois päältä. - - Mä pidän lomaa, mutta niinhän se pitää Vaparikin” (A6).*

⁷ Virastokäyntejä on vähän. Vuonna 2018 vain kaksi kappaletta.

Sovittelemisia

Vapaaehtoisen saamisesta asioinnin avuksi tulee sopia pääsääntöisesti viikkoa ennen tapahtumaa. Ajanjakso antaa riittävästi aikaa sovitella yhteen vapaaehtoisten ja kerta-avun vastaanottajien rytmejä. Tulee kuitenkin ottaa huomioon, että yhteenkin kerta-apukeikkaan voivat vaikuttaa useat tahot; taksit, hoitohenkilöiden tai laboratorioiden vastaanottoajat, kotihoidon aikataulut, asiakkaan arkirytmit, vapaaehtoisen omat rytmit, virastojen aukioloajat, organisaattoreiden rytmit ja niin edelleen. Sekä kotihoidon että kerta-avun vastaanottajien näkökulmasta viikko on toisinaan liian pitkä aika, jos halutaan hoitaa asioita tehokkaasti.

Kotihoito: *"Ei aina niin saa saattamaan. Että pula on varmaan kova, varsinkin jos lyhyellä ajalla tarviis" -- Joihinkin tapauksiin se [viikko] on liian pitkä. -- Jos joku päivystysaika lääkäriin saadaan esimerkiksi, niin sitä ei voi mitenkään sitten hoitaa.*

Kerta-avun asiakas: *"Ei saa aina. -- Viikkoo ennemmin pitäs soittaa, että saa vapaaehtoisen, sen aikataulun... Mutta kun minä en tiedä aina -- mulla on semmosia sairauksia.-- Se ei oo helppoo kuule ollenkaan". (B4)*

Kerta-avun asiakas: *"Jos tulee semmonen äkkilähtö -- Semmonen vois olla, että joku lähtis parin kolmen päivän varoituksella. Mutta muuten on [helppo saada vapaaehtoinen] ja se viikon aika, mutta -- jos on kiire lähtö, niin silloin on tenkka po" (B5).*

Kotihoito turvautuu näissä äkillisissä tapauksissa joko omaan työvoimaansa tai saatavilla olevaan aputyövoimaan, kuten harjoittelijoihin: *"No sit me viiään ite niitä hirveellä tohinalla. Pakkohan mejän on se hoitaa. Että mietitään, että onko täällä meillä jotain opiskelijaa, että jollakin, joka vois lähtee viemään"* (Kotihoito). Edellisestä kommentista voidaan huomata, että kotihoidon näkökulmasta vapaaehtoisten apu on toisinaan korvaamatonta, mutta toimintaan toivotaan vielä lisää joustoa aikataulujen suhteen. Lisäksi asiakkaat, samoin kuin kotihoitokin, muistuttavat myös, että tärkeitä menoja voi tulla lyhyelläkin aikataululla.

Kotihoito: *"Sit se soittoaika [jolloin vapaaehtoisen voi tilata]. Meillä on joskus niin kiire tää aamu, että me ei keretä soittaa. Jos ei muista sitä sitten tuolla kesken töitten autossa. -- Se yhteyden saaminen on hankalinta tässä asiassa, niiku kaikista hankalin. -- Me ollaan niikun kentällä ja sit se puhelinaika niiku loppuu ja me ei keretä soittamaan. -- Kun se yhdeksältä alkaa, niin se ei auta meitä yhtään. Me ei pystytä silloin soittamaan mitään".*

Kerta-avun asiakkaat puolestaan näyttävät apua tarvitessaan käyvän aivan ensin läpi omaa lähipiiriään: *"Nyt kun tullee tuo x niin tukiyhdistyksen kanssa mennään kaupunginteatteriin, niin mulle piti lähtee [ystävä], mutta -- se menee siskojensa kanssa käymään missä sen vanhemmat nyt on -- Niin mä kysyin ystävää -- mutta hän ei pääse. Sillä on tyttärensä syntymäpäivät. -- No sitten mä kysyin [tuttavaa], että pääseekö se lähtee niin se ei ainakaan oo vielä ilmottanu etteikö pääsis. Niin viiminen mahdollinen, että pitää sitten ilmottaa Vapariin, että mä saan sieltä ihmisen*

sitte” (B2). Ja vaikka useimmilla haastatelluilla kerta-avun asiakkaila on laaja tukiverkosto, niin siitäkin huolimatta vapaaehtoisen palvelut koetaan merkittäviksi. Kaikilla ei kuitenkaan ole tukiverkostoa käytettävissä ja tällöin vapaaehtoisten apu korostuu entisestään.

Kotihoito: *”Mutt kun on oikeesti ihmisiä asiakkaina, joilla ei ole omaisia. Joilla ei oo naapureita. -- Ja jos onkin sukulaisia, lapset tai muuta, ne on jossakin hirveen kaukana. Että vanhus asuu täällä ja lapset esimerkiks vaikka Helsingissä tai jotain. -- Tai ei välttämättä edes Suomessa. -- Niin se on vähän niinku sula mahdottomuus. Että pitää hyödyntää sitten [vapaaehtoisia]. Että pakkohan se on sitten jostakin saada. -- On se semmosta kanssakäymistä, että joillekin me ollan ainoot, jotka siellä käy”.*

Myös kesäaika, jolloin usea vapaaehtoinen samoin kuin organisaattori, pitää taukoa vapaaehtoistoiminnasta- ja työstä, koetaan haastavaksi erityisesti kerta-avun vastaanottajien taholta. Tarpeet eivät pidä lomaa. Varmastikin turvaututaan lähipiiriin apuun, mutta yksi haastateltavista on ratkaissut ongelman niin, että sopii itse kesän keikat vapaaehtoisen kanssa ja itse asiassa toimii muulloinkin itsenäisesti keikkojen sopimisessa, vaikka se onkin Vaparin ohjeiden vastainen käytäntö. *”Joskus on ollu vaikeuksia [saada vapaaehtoinen], mutta sitten kun tuo [usein avustava vapaaehtoinen] tuli, niin puhuttiin, että meillähän on ihan kivoja nää kauppareissut keskenään. Niin mä sanoin, että voinko mä soittaa sulle seuraavan kerran, kun sä tunnut niin mukavalta. No joo. Hyvä. -- että me soitellaan [vapaaehtoisen] kanssa ja sovimme ajan ja sitten me ilmoitetaan sinne [Vapariin] että millon me lähetään. Kato se on vakuutettu matka sitten” (B3).*

Aikataulujen yhteensovittaminen ei siis aina ole yksinkertaista, vaan väistämättä syntyy pieniä rytmihäiriöitä. Ne ovat kuitenkin ylitettävissä. Kerta-avun kaltaisella toiminnalla on kuitenkin joustavuutensa takia merkitystä erityisesti vapaaehtoiselle: *”Tää kerta-avun toiminta on mulle tällä hetkellä aika sopiva. Että sieltä voi niihin omiin aikatauluihin kahtoo semmosen sopivan homman -- oon nimenommaan siitä tykänny ja siks hakeuduin tonne [Vapariin], koska se on just sellanen, että sitä voi tehdä sillon kun haluaa ja pystyy ja jaksaa” (A4).*

Kohtaaminen

Yleensä kerta-avun vapaaehtoinen ja asiakas eivät tunne toisiaan entuudestaan, vaikka toki poikkeuksiakin on. Lähtökohta on kuitenkin se, että kaksi vierasta kohtaa ja suorittaa keikan yhdessä. Niinpä ensitapaaminen voi olla monella tapaa vaativa ja jännittäväkin hetki. Vapaaehtoiset kohtaavat keikoillaan koko yhteiskunnan kirjon, mutta erityisesti sellaista vanhusväestöä, joka elää erilaisen avun tarpeessa.

Kerta-avun vapaaehtoiseksi ilmoittautuessa kysytään Vaparin taholta tehtävässä haastattelussa, millaisia asiakkaita – esimerkiksi muistisairaita, päihdekuntoutujia, näkövammaisia ja liikuntavammaisia – on valmis auttamaan. Vapaaehtoinen on siis usein jo etukäteen tietyllä tavalla valmistautunut siihen, millainen kohtaaminen tulee olemaan. Lisäksi työntekijä antaa tietoa asiakkaasta niin tarkasti, kuin se on mahdollista. Niinpä asiakkaan erilaiset tarpeet eivät välttämättä tule yllätyksenä, mutta monia kartoittamattomiakin asiointin esteitä voi tulla eteen. Kohtaaminen voi jännittää kerta-avun asiakasta, mutta myös vapaaehtoista: *”Se on aina melkein yllätys, että ei tiedä, kuka ihminen siinä on, onko pyörätuoli, rolaattori” (A4).*

”Ei mitään, menin sovittuna aikana osoitteeseen, pimputin ovikello ja hän tuli avaamaan oven, ja rupes kenkiä laittamaan jalkaan. Mua pelotti itteeni ihan hirveesti. Ja sitten kun mä nään semmosen tyylikkään herrasmiehen. Minä sitt sieltä ovelta, että niin että [työntekijä] sieltä Vaparin toimistolta sano, että minä en ole aikaisemmin ollu ulkoilemassa, enkä oo avustanu sokeaa, että kyllä mä oon muuten hirveen reipas ihminen, että” (A3).

Vapaaehtoisen ja kerta-avun asiakkaan kohtaamisissa kuvaavinta on ollut se, että on tavattu paljon sellaisia yksittäisiä ihmisiä, joiden elämäntapa on vapaaehtoiselle jollakin tapaa tuntemattomampi. Niille vapaaehtoisille, joilla on ollut ammatin puolesta mahdollisuus tavata esimerkiksi kotihoidon tai hoivakotien asiakkaita, ikääntyneiden vaihtelevat elinolosuhteet tai -tavat ei kuitenkaan ole vieraita, sillä niihin on saattanut törmätä laaja-alaisesti jo omassa työssään. Nuoremmille haastateltaville ikääntyneiden elämäntapa vaihteluineen voi kuitenkin olla outoa. He tuovatkin esille sen, että ikääntyneet sinällään saattavat olla tuttu ryhmä, mutta lähinnä vain omien sukulaissuhteiden kautta: *"Oman lähipiirin vanhuksat on kaikki kumminkin hyväosasia, semmosia, kellä on paljon lähipiiriä ja semmosia aika aktiivisia-kin vanhuksia"* (A7). Oma lähipiiri on antanut haastateltaville vähintään yhdenlaisen kuvan ikääntymisestä ja siihen liittyvästä elämäntavasta. Vapaaehtoisena toimiminen tuo eteen yllätyksiä ja elämisen kirjoja: *"Niin tavata semmosia vanhuksia, jotka voi olla aika yksinäisiä tai semmosia, jotka on just jollain tavoin erityisen haavoittuvaisia tai semmosia vanhoja ihmisiä, kellä ei oo vaikka puoliso, lapsenlapsia, jotka on syystä tai toisesta, vaikka terveydentila on ollu semmonen, että ei oo ollu vaikka töissäkään pitkään aikaan, niin semmosia ehkä vähän huonompiosasia"* (A7). Toisaalta sukupolvieroja voidaan laimentaa näkemällä se toisesta tulokulmasta ja huomioimalla, että ollaan tekemisissä ensikädessä yksittäisten ihmisten eikä ikääntyneiden kanssa: *"Eihän se ihminen siellä muutu. Ne on samanlaisia, kun mä oon tavannu; 3-kymppisiä ja 4-kymppisiä ja 5-kymppisiä, 6-kymppisiä"* (A6).

Vaikka vapaaehtoistyön palkkiona on useimmiten hyvä mieli ja virkistys, saavat tietyt kohtaamiset aikaan myös mielihapaa toisen hauraan aseman vuoksi. Usein nämä kohtaamiset synnyttävät kuitenkin empatian ja sympatian tunteita, ja näiden kohtaamisten kautta voidaan kyseenalaistaa ei vain oma, vaan myös yhteiskunnassa vallalla oleva arvomaailma.

"Kun tullaan toisen kotiin, niin se on sitten oikeesti... eihän sinne noin vain lompsita. Pitää olla kohtelias ja teititellä ja sieltähän se itse tulee sitten, jos he halua sanoo etunimensä" (A8).

Useimmiten kerta-avun asiakas mennään noutamaan kotoa käsin. Suomalaisessa kaupunkikulttuurissa, jossa yllätysvierailut ovat melko harvinaisia ja toisten koteihin mennään lähinnä kutsumalla, on kodin piiriin ja yksityisyyteen astuminen vaativalaa. Toki vapaaehtoista yleensä odotetaan ja toisinaan myös kotihoidon henkilö on paikalla. *"Ehkä nuorempana ois ollu hirveen vaikeeta mennä aina jonkun kotiin ja miettiä, että minkälainen ihminen siellä on ja sitten tää työkokemus ja elämäkokemus ja kaikki...No sit vaan ajattelee, että siel on joku ihminen ja menen ja katon -- kyllä siellä yllätyksiäkin välillä tulee"* (A1). Haastateltava kokee, että uuden ihmisen tapaamisessa auttaa se, että taustalla on elämäkokemusta ja mahdollisesti työkokemustakin, ehkä sellaista, jossa on tottunut tapaamaan uusia ihmisiä. Näin kerta-avun asiakkaiden vaihtelevat elämäntilanteet tai elinolosuhteet osataan ottaa vastaan vapaaehtoistyöhön kuuluvina ulottuvuuksina. *"Että nyt mennään kotiin, mutta kyllähän me ollaan vieraita siellä asiakkaan kotona. Seistään eteisessä takki päällä ja ootetaan, että kutsutaan sisälle"* (A6). Yksityiseen tilaan meneminen – vaikkakin toivottuna ja odotettuna – luokin haasteita vapaaehtoiselle. Kokemuksen, mutta myös kulttuurisen sensitiivisyyden tai sisäistetyn tapakulttuurin myötä tilanteeseen suhtaudutaan lähinnä arvostavasti: *"Pitää kunnioittaa sitä sen kotia, olkoon se minkälainen vaan. Siellä voi tulla vastaan mitä vaan, että se on sen ihmisen koti. Se on se yks kans, mikä tuntuu välillä tosi haasteelliselta"* (A1). On merkittävää huomata, että mitä vieraammista ihmisistä on kyse, sen tärkeämpää on hallita tapakulttuurin sävyjä.

Hyviin tapoihin kuuluu arvostava suhtautuminen toiseen ja toisen elämäntapaan. Ne voivat nousta myös vapaaehtoisen omasta arvomaailmasta. Ne saattavat myös kehittyä tai muuttua vapaaehtoistyön myötä. Tällöin omaakin arvomaailmaa voidaan kyseenalaistaa: *"Tulee semmonen tunne siinä, että kun on oman elämänsä järjestäny jonkun...tietynlaiseks ja on tietyt arvot ja asenteet ja ajattelee sen oman mallin, että miten mä nyt elän, niin sitten kun se toiselle, tai ei oookaan, niinkö hyväksyä se, niin kyllähän siinä on pakko tavallaan niinku laajentaa sitä omaa näkökulmaa, että ei se ole ainut tapa, miten minä elän"* (A1). Vapaaehtoinen kokee siis oppineensa vapaaehtoistyössä sen, että oma elämä arvoineen ei ole ainut tapa elää hyvää elämää. Eikä oman elämän ja omien kokemusten, oman elämäntavan ja arvojen perusteella voi päätellä sitä, millaista on hyvä elämä ylipäätään. *"Monen muun elämä, vaikka se näyttää minun silmissä, minun maailmasta aivan onnettomalta, niin silti hän saattaa elää siellä onnellista elämää. Kyllä se sillai on avannut silmiä, että miten monella tavalla me voidaan elää tätä elämää"* (A1).

Edellä oleva kommentti kertoo myös siitä, että vapaaehtoistyössä todellakin kohdataan sellaisia ihmisiä ja ihmisryhmiä, joita ei välttämättä tapaisi oman elämänsä puitteissa. Merkittävää kohtaamisissa onkin se, että nähdään ja koetaan erilaisia elämäntyynejä, -tapoja ja elinolosuhteita, jotka poikkeavat usein vapaaehtoisen omasta elämäntavasta. *"Pitää kunnioittaa sitä sen kotia, olkoon se minkälainen vaan. Siellä voi tulla vastaan mitä vaan, että se on sen ihmisen koti. Se on se yks kans, mikä tuntuu välillä tosi haasteelliselta"* (A1). Vapaaehtoistyössä onkin mahdollista puhkaista oma kuplansa, mutta lisätä myös tietoisuutta siitä, millaisia kohtaloita ja elämäntilanteita suomalaisessa hyvinvointivaltiossa on. Toisaalta erilaisten elinolosuhteiden näkeminen saattaa synnyttää myös kritiikkiä vallitsevia oloja kohtaan sekä antaa synkän kuvan yhteiskunnan eriarvoisuudesta. *"Ei tarvitse lukea enää näitä romaaneja, että saa elämästä kuvan"* (A2). Kuitenkin vapaaehtoisuuden myötä opitaan parhaimmillaan hyväksymään monimuotoisuutta, toisenlaisia valintoja ja toisenlaisia arvoja. Ja näillä eväillä lähdetään usein kohti kohtaamisia.

Vuorovaikutus ja juttelu

Vapaaehtoistyössä keskeistä on vuorovaikutusosaaminen. Toisille se näyttää olevan luontaista, mutta siihen myös koulutuu vapaaehtoistyössä. Vuorovaikutustaidoilla sinällään voidaan viitata laajaankin osaamiskokonaisuuteen, kuten viestintäosaamiseen tai puheviestintäosaamiseen sekä esimerkiksi sosiaaliseen tai kielelliseen kompetenssiin. Vuorovaikutusosaamista voidaan luonnehtia myös erilaisten taitojen, kuten vaikkapa viestintä- ja vuorovaikutustaitojen taikka ihmissuhdetaitojen avulla. Tutkimuksessani ei erikseen kyselty varsinaisista taidoista, mutta vapaaehtoiset toivat niitä itse esille, kun puhuimme kohtaamistilanteista asiakkaan kanssa. Keskeisiksi taidoiksi nousivat kuuntelemisen, keskustelemisen ja jutteleminen tai puhelemisen taidot ja niiden lisäksi eräänlainen kyky tunnistaa se, miten toisen kanssa ollaan.

Haastattelija: *"Niin siinä on semmosii näkymättömiä rajoja, mitkä pitää jotenkin vaistota?"*

Haastateltava: *Joo. Vaisto ja joku semmonen"* (A3).

Haastattelija: *"Onkse ihmistuntemus?"*

Haastateltava: *"En mä tiedä, ihmistuntemus. Joo. Tai sit se on joku ihan oma aisti [leikkimielisesti sanottuna]"* (A3).

Kaikkia haastattelemani vapaaehtoisia luonnehtii erinomainen keskustelu- ja kertomistaito. Sen saattoi huomata jo heitä haastatellessa, kun kysymyksiin vastattiin laveasti ja keskustelu lähti liikkeelle helposti. Yksi haastateltavista kertoi keskustelutaitojensa nousevan luontaisesta kiinnostuksesta elämää kohtaan, *"mä oon hirveen utelias ja mä tykkään ihmisistä"* (A3) ja ehkä tämä kiinnostus on yksi merkittävä tekijä silloin, kun ollaan vieraan kanssa tekemisissä.

Toki keikoilla keskeisin vuorovaikutus kohdistuu asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin, jotka koskevat itse asiointia ja sen käytännöllistä puolta. Usein joudutaan kuitenkin kuluttamaan aikaa taksissa taikka odotushuoneissa. Keskusteleminen on tärkeää informaation vaihtamisen kannalta, mutta juttelu ja puheleminen tuntuvat virkistävän sekä vapaaehtoista että kerta-avun asiakasta.

Kun kohdataan, taitava vapaaehtoinen tunnustelee ja kuulostelee sitä, onko toisella ylipäättään puhehaluja: *"Puhelen ummet ja lammet ja kyselen. Ja huomaan, jos ihminen on semmonen, että tykkää jutella"* (A3). *"Kyllä mä saatan just vähän kokeilla kepillä jäätä. Että kysellä vaikka jotain, tai kommentoin vaikka säätä tai jotain semmosta yleispätevää. Niin siitähän sen näkee, haluaako toinen jutella vai ei"* (A7). Toisen keskusteluhalukkuutta haetaan yleensä suhteellisen neutraalien aiheiden kautta: *"Sää on hyvä [keskustelunaloitus] ja ihan mikä tahansa, että "aurinko paistaa"* (A8).

Neutraaleiksi aiheiksi koetaan myös asiakkaan mahdollinen työhistoria, erilaiset harrastukset tai muut kiinnostuksen kohteet. Myös keskustelun sävyllä on merkitystä: *"Yritän olla positiivinen ja löytää keskustelunaiheita, jotka on neutraaleja ja ilosia"* (A6).

Kevyessäkin jutustelussa on kuitenkin myös omat vaaransa. Niihin voidaan törmätä esimerkiksi silloin, jos huumorintajut eivät kohtaa: *"Että jos meinaa itte jotain keventää, niin pitää tietää se ihminen. Että helposti varmaan [kerta-avun asiakas] ottaa yhteyttä [Vapariin], että se vapaaehtoinen pilkkasi minua ja oli epäkohtelias, täytyy olla hirveen kuule [hienovarainen]"* (A3). Myös keskustelun syvenemisessä voi olla omat "vaaratekijänsä", jos ajaudutaan sellaisiin aihepiireihin, jotka herättävät kielteisiä tunteita tai saavat aikaan ikävän väittelyn. Myös asiakkaan henkilökohtaiset asiat voivat joskus olla luonteeltaan sellaisia, ettei vapaaehtoinen halua ottaa niihin kantaa. Silloin neutraalin otteen katsotaan olevan paikallaan: *"Että jos joku haluaa kertoa jotakin omasta elämästään tai perheestään, niin kuuntelen kyllä sujuvasti ja myönnän, ja sanon, että sehän kiva ja tosikiva ja mukavaa ja, niinku sillä lailla mennään eteenpäin"* (A6).

Pienen aineiston myötä on ehkä arveluttavaa väittää, että digiluotsauksessa toimivat pysyttelevät mieluiten kiinni annetussa tehtävässä, eivätkä painota keskustelun merkitystä niin paljon, kuin asiointiavussa: *"Kyllähän myö aina ollaan kahviteltu joissakin paikoissa, että sitten juteltu kaiken maailman asioista. Mutta muuten se ollu, että käsitelty vaan sitä asiaa, että minkä takiaa oon mennyt"* (A5). Kuteinkin kyvyt keskusteluun ovat olemassa, samoin kuin taito keskustella asiasta kuin asiasta, mutta erityisesti digiluotsauksessa esille tulevista teknisistä ongelmista. Harvoin nekään ratkeavat hiljaisuudessa, vaan luotsaajalla täytyy olla taito haastatella luotsattavaa esimerkiksi siitä, millaisia ongelmia on havaittu ja mitä tahdotaan tehdä niiden ratkaisemiseksi. Erot digiluotsauksen, kodin huoltoavun ja asiointiavun välisessä juttelukulttuurissa voivat juontua myös siitä, että asiointiavussa ollaan fyysisestikin hyvin lähekkäin. Autetaan kädestä pitäen, tuetaan, kuljetaan käsikynkkää, laitetaan takkia päälle. Ehkä sen kaltaisissa kohtaamisissa keskustelu on paikallaan pehmentämässä tilannetta.

Hiljainen keikka väsyttää ainakin vapaaehtoista: *"Se keskustelu oli aika yksipuolista [hiljaisen ja muistisairaana kanssa]. Niin kyllä sillon aina tuntu, että mitekäs mä taas jaksan"* (A1).

Haastattelija: *"Miltä se tuntuu, jos ei tuu, jos ei muodostu oikein se kontakti?"*

Haastateltava: *"No ei kait siinä. Sitten siinä, se on sit sellanen"* (A4).

Eli vaikka yhteinen keskustelu virkistäisi molempia, on myös hyväksyttävää se, että keskusteluyhteyttä ei juurikaan synny. Silloin asennoidutaan "keikkaan keikkana", eli se tehdään ilman sen kummempia odotuksia. *"No hän oli vähän semmonen kyllä, että hän oli sosiaalisesti vähän rajottunu, mutta selkeesti semmosella tavalla, että siinä ei ollu mitään henkilökohtasta. Että hän oli vaan semmonen, ehkä erakkoluonteinen ihminen"* (A7). Keikalla oleminen saattaa olla henkisesti raskasta myös silloin, jos kerta-avun asiakas on työkeä tai keskustelu on yksipuolista: *"Kyllähän ne sitä on, että pitää jaksaa kuunnella sitä samaa juttua ja saatetaan sanoa 20 kertaa se sama asia, tai kuin monta kertaa ehtii sen tapaamisen aikana"* (A1). Tällöin vapaaehtoiselta vaaditaan pitkämielisyttä ja sen hyväksymistä, että keskustelu tai jutustelu ei onnistu ja kyseessä on keikka, joka tehdään hiljaisuuden vallitessa.

Mä oon Tuulikki vaparista – eli roolit ja asema

Vapaaehtoisille tuodaan jo koulutuksessa esille, että kerta-avussa toimitaan omin kyvyin ja taidoin ja vapaaehtoiset itsekin kokevat lähtökohtaisesti, että keikoilla pitäisi selvittää arkitaidoin: *"Kyllähän siellä pitäs selvittää ihan maallikkona, että ei siinä tarvii olla hoitoalan koulutusta"* (A1). Vapaaehtoiset itse luonnehtivat itseänsä "maallikkoauttajiksi" tai "saattajiksi". "Avustaja" koetaan jo ammatilliseksi määritelmäksi, tai kenties jopa toista alentavaksi. *"Mä aina lähden*

siitä, että mä olen siellä ensinnäkin se maallikkoauttaja - - ottaa sen saattaja [saattajan roolin], niin mä oon ihan eri kuin avustaja. Kyllä mä yleensä sanon siellä lääkärin vastaanotolla, että mä oon saattaja, että en oo omainen tai jotain tämmöstä” (A1). Keikalle lähdetessä otetaan kuitenkin vapaaehtoisen rooli sen vastuineen ja rajoitteineen.

Maallikkolähtökohdasta huolimatta vapaaehtoinen ei kuitenkaan voi täysin irrottautua koulutus- tai ammattitaustastaan ja toisinaan tulee eteen tilanteita, joissa oman ammattiosaamisen esilletuomisesta tai sen käyttämisestä voi olla jopa hyötyä. Tilanteet näyttävät liittyvän luottamukseen. Kerta-avun asiakas saattaa epäillä, tullaanko keikasta selviämään. Tai sitten asiakasta pelottaa tai jännittää: ”Jos mä huomaan, että on joku ikäihminen, että on vähän semmonen epävarma ja että tullee kohan tästä nyt mittään ja osaatkohan sinä ja näin. Jos mä huomaan semmosta, niin sit mä kerron kyllä mitä työtä mä teen” (A3). Toisaalta omasta ammatillisesta taustasta on hyötyä, sillä se antaa tietynlaista varmuutta kerta-avun asiointiavussa toimimisessa: ”Mulla on koulutuksena sosionomi, niin niin tietysti sieltä tulee aika vahvasti. Niiku taidot on harjaantuneet sitten ihan työn kautta myös” (A4). Ja vaikka keikoille lähdetäänkin maallikkona ja vapaaehtoisen roolissa, täytyy muistaa se, että kukaan ei voi irrottaa itsestään omia kokemuksiaan tai niitä tietoja ja taitoja, jota on elämän myötä hankkinut. On kuitenkin merkittävää kaikkien osapuolien kannalta, että roolinotto suoritetaan ja siitä välitetään tieto myös muille.

Toisinaan ulkopuolisille tahoille ei kuitenkaan ole selvärajaista se, mitä vapaaehtoinen saa ja mitä ei saa tehdä. Tai mitä hänen ei tarvitse tehdä. Vapaaehtoisen rooli – joka sisältää siis sekä vastuita että vapauksia – saattaa olla osin hämähä sairaaloiden ja terveyskeskusten hoitohenkilökunnalle ja toisinaan myös kerta-avun asiakkaalle itselleen. Myös haastattelemani kotihoidon tiimille vapaaehtoisen asema, vastuut ja rajat olivat hieman epäselviä:

Kotihoito: ”Meillä just saattaa hämärtyä se, että se vapaaehtoinen on ihan se maallikkovapaaehtoinen. Lääkäriinkin mukaan, että se vapaaehtoinenhan ei ole siinä sitten kertomassa niitä asiakkaan asioita, vaan asiakkaan pitäisi pystyä sitten itse kertomaan sille lääkärille. Mä oon kuullu joskus näitä palautteita, että on ollu tosi huonokuntoinen ja menny sitten sillä vapaaehtosella siihen riisumiseen ja pukemiseen ja kaikkeen tämmöseen ihan niinku kohtuuttomasti jotenkin niinku aikaa. - - Ei tuu ajateltua, että ne on oikeesti sitten niiku siinä maallikkoroolissa, tavallaan vaan saattamassa”.

Vapaaehtoinen kommentoi edellä esitettyihin tilanteeseisiin seuraavasti: ”Siitä tulee semmonen tunne, että jos on joku semmonen vastaanotto - - että siinä pitäis auttaa riisumisessa ja auttaa sinne. Niin siinä voi käydä sillä tavalla, että se lääkäri ajattelee, että tähän tarviis hoitajan, mutta nyt kun siinä on tuo avustaja, niin tai tuo saattaja, niin sehän voi auttaa. Että kyllä pitää olla sillä niinku tarkkana, että ei joudu semmosiin tilanteisiin” (A1).

Vapaaehtoinen on joskus tilanteissa, joissa pitää olla valppaana ja pitää rajoista ja oikeuksistaan kiinni. Hankalissa tilanteissa vapaaehtoinen joutuu kuitenkin itse puntaroimaan rajoja, sillä tavoitteena on, että keikka täytyy saada hoidetuksi. Mielessä käyvät Vaparin taholta annetut ohjeet, joita täytyy ehkä venyttää. Ja usein hän myös joustaa, sillä toisinaan joudutaan kaikesta huolimatta keskelle hoitotilanteita: ”Kerran avustin yhtä korvalääkärinä. Se oli hankala paikka - - mä sanoin, että oon vapaaehtoinen, että mä en tunne tätä touhua ollenkaan. Mikäs sinä oot ammatiltas [kysyi lääkäri]? Mä, että lähihoitaja. No kyllähän sinä sitten. Ei mitään, kun meet pitämään päätä” (A3). Toki rajantilanteet ratkaistaan aina tilannekohtaisesti: ”Varmaan on, että [rooli] ei oo ihan selkeä, koska ne saattaa pyytää, että kerro sitten kodinhoitajalle tai voitko sä ottaa nämä paperit ja viedä sinne tai jotain tämmöstä” (A1). Rajanveto näyttääkin kuuluvan jokaisen vapaaehtoisen keikkailuun: ”Koko aika ne tulee vastaan” (A1).

Usein vapaaehtoisen on kerrottava suorasanaisesti se, missä rajat kulkevat: ”Että kyllä he olettaa aina, että se [vapaaehtoinen] on tullu mukaan sieltä kotisairaanhoidosta tai ehkä omainen tai joku tämmönen, että sen joutuu kyllä selittämään mikä mun rooli on” (A1). Toisaalta kokenut vapaaehtoinen osaa sisäistää roolinsa ja tietää, missä oma paikka on: ”Mä pyydän sitä taksinkuljettajaa, se saa laittaa sen rollaattorin sinne sisälle. Minä en tee niitä. Minä me-

nen vaan istumaan sinne taakse. Autan kyllä, jos asiakas ei saa laukustansa sitä rahapussia ja olen sillain silminä ja korvina, että missä nyt mennään. Mutta taksinkuljettaja auttaa hänet ulos siitä taksista ja kaikki tämmöset, että mä en siihen sekaannu ollenkaan ja sit siellä toisessa päässä jos pitää taksi tilata, niin mä sanon sinne hoitajalle, että tilaa taksin” (A1). Edellä olevasta kommentista voi päätellä, että kokenut vapaaehtoinen osaa pitää rajoistaan kiinni, mutta antaa samalla tilaa keikkoihin liittyville muiden alojen ammattilaisille. ”Eilen kävin [keikalla] ja kyllä mä kengät laitan jalkaan ja autan takin päälle ja pistän hatun päähän ja hanskat tai lapaset ja sill viisiin. Mutta ei sitten muuta” (A6). Olisi ensiarvoisen tärkeää, että myös muut, kuin vapaaehtoistoimintaa organisoivat tahot ja itse vapaaehtoiset ovat perillä vapaaehtoisen ”työnkuvasta”. Roolinotto selkiyttää tilannetta, mutta myös suojaa kaikkia osallisia, myös hoitohenkilökuntaa, kun tiedetään, millaisessa asemassa potilaan mukana tuleva henkilö on. Yksi haastateltavista kiteyttää vapaaehtoisen roolin näin: ”Mä oon Tuulikki Vaparista” (A3) [huom. nimi muutettu].

Kerta-aputoiminnassa joudutaan toisinaan myös asiakkaan taholta tilanteisiin tai tehtäviin, jotka eivät ole ennalta sovituita. Tällöin on vaarana se, että vapaaehtoinen joutuu tekemään sellaisia töitä, joissa on jollakin tapaa joko vakuutuksen ulkopuolella tai ehkäpä suoranaisesti vaarassakin: ”Oli mulla sillon missä mä kävin laittaa sen hyllykön tuolla, niin siellä ois sitten ovia pitäny kantaa viidennestä kerroksesta alas. Mä sanoin, että en mä rupee kantaa, että et siinä täytyy olla kaksi. Siinä pian kaatuu, niin sitten käy pahasti” (A5). Vapaaehtoinen voi perustella kieltäytymistä järkisyillä, mutta toisaalta myös vedota siihen, että keikalla saattaa tapahtua jotain sellaista, jota mahdollinen vakuutus ei kata, jos työstä ei ole sovittu erikseen. Työstä kieltäytyminen ei sinällään ole pahasta, koska avun saaja usein myös ymmärtää sen, että ylimääräinen apu ei kuulu asiaan. Vapaaehtoiset ratkaisevatkin pulman yleensä niin, että pyytävät asiakasta soittamaan Vapariin ja sopimaan uuden keikan esille tulleen ongelman ratkaisemiseksi.

Onnistuneen keikan edellytyksenä on kuitenkin se, että vapaaehtoisella on hyvä tilannetaju, joustavuutta ja rajanveto-kykyä: ”Kyllä siellä saa välillä soveltaa, että mitenkähän mä tästä selviän” (A1). Keikoilla eteen tulevista vaihtelevista ja yllättävistä tilanteista selviäminen edellyttää erilaisten tietojen ja taitojen yhdistämistä, arviointikykyä ja rohkeutta kohdata erilaisia tilanteita ja vastoinkäymisiäkin. Suurin neuvokki on silti maallikkona hankittu arkijärki, eli se, miten on itse selvinnyt elämässään erilaisista tilanteista: ”Jos joutuu pukemaan jonkun ihmisen, niin pitää miettiä vaan, että miten minä itseäni puen ja miten minä olen lasta pukeut, että eihän se oo sen kummempaa” (A1).

Keikka päätökseen

”Siis tosi hyvä [mieli], tosi hyvä. Tuntee tehneensä jotain hyvää. -- Mä ajattelin tätä nyt -- jotenkin selventää se sanoina, se tuntuu hyvältä” (A6).

”No kyllä mulle on aina tullu hyvä mieli siitä, kun oon käyny. Niin heti tulee semmonen hyvä fiilis, kun tietää että siitä on tosi iso apu niille, kenen kanssa käy” (A7).

”Mulle tulee siitä ihan hyvä mieli -- kun näkee, että ilahduttaa toista ja se on niiku toiselle semmonen hyvä juttu. Se on ihan mukavaa” (A4).

Kerta-apukeikan jälkeen syntyvää mielentilaan kuvataan usein termeillä ”hyvä mieli” tai ”hyvä fiilis”. Se syntyy kohtauksissa pidempiaikaisten vapaaehtoisystävien kanssa, mutta myös kerta-apukeikkojen jälkeen. Yksi haastateltavista arvelee, että se nousee vapaaehtoisen tahdosta olla merkittävä: ”Varsinkin nää lääkäriasiainnit, mitkä on hurjan tärkeitä. Se on niin hyvä se fiilis sen jälkeen. Ehkä se on kumminkin se pieni tarve olla tärkeä. Oisko se vähän sitä kuitenkin?” (A3) Suoranaista kiittelyä ei siis välttämättä kaivata, vaan hyvän mielen tuojaksi voi riittää pelkästään onnistunut ja tärkeäksi koettu keikka, joka on saatettu loppuun. Tosin kasvokkain saatu kiitos asiakkaan taholta tuntuu hyvältä: ”Ja nää ihmiset, kenen luona käy, niin hehän ne kiittää. Se tuntuu... kun se on se suora” (A8).

Vapaaehtoinen saa hyvän mielen toisen ihmisen ilahtumisesta ja näkyvästä onnellisuudesta, sekä siitä, että tuntee itsensä tervetulleeksi keikalle. Eikä vastavuoroisuus aina välttämättä pukeudu sanoiksi, vaan se voi olla myös sanatonta yhdessäoloa. Vapaaehtoiskeikoista saatavan hyvän mielen avulla jaksaa ylittää satunnaiset väsymiset ja kyllästymiset.

Hyvän mieli saattaa kuitenkin kulkea käsi kädessä myös mielipahan kanssa. Vaikka keikka onnistuisikin ja siitä voisi olla tyytyväinen, voi toisen kohtaamisesta jäädä silti ikävä olo varsinkin, jos kokee, että kerta-avun asiakas on huonokuntoinen, hauras tai muuten heikossa asemassa: *"Mutta eihän se oo aina tietenkään, että jos näkee semmosta, niinku vaikka huonossa kunnossa olevaa ihmistä, niin eihän se aina oo semmosta, että sulle jää hyvä mieli siitä näkemisestä. Että vähän jopa saattaa tulla, ei sais, mutta saattaa tulla vähän semmonen sääli, tai semmonen...en mä ees tiä"* (A7). Myös jäähyväiset voivat tuntua raskailta, varsinkin, jos on tunne siitä, että asiakas on hyvin yksinäinen. *"Kyllä siinä niinko tavallaan, sitä pitkittää sitä lähtöä, ja varmistaa monta kertaa ja sanoo monta kertaa, että nyt minä sitten lähdän, että sinulle tulee sitten tänne joku kotihoidosta tai jostain ja kyllähän ne saattaa, että tarrautuu kiinni, että älä vielä lähde tai jotain sellasta. Että siinä pitää vaan oikeasti kääntää selkensä ja sanoa vaan topakasti, että mä lähdän"* (A1).

Varsin usein keikan päätteeksi asiakas tahtoo kuitenkin kiittää tavalla tai toisella. Yksi tärkeä ja suomalaisen kulttuuriin syvästi sitoutunut tapa on päättää keikka kahvitelulla. *"Kaikki ollu tosi semmosia, kiitelly kovasti - - osa halus totta kait niinku tarjota kahvit tai jotain tällasta kiitokseks"* (A7). Kahvitteleminen näyttää kuuluvan vapaaehtoisuuteen sekä vapaaehtoisen että asiakkaan, samoin kuin Vaparin ja vapaaehtoisten välillä, sillä eipä juuri ole yhteistä tilannetta, jossa ei tarjottaisi kahvia. Kahvitteleminen – ja siihen liittyvä yhdessäolo – on joskus se tärkein asia jo itse keikalla: *"Kyllähän myö aina ollaan kahviteltu joissakin paikoissa, että sitten juteltu kaiken maailman asioista - - Onhan se mukavaa että siinä on se kahvihetki - - Se on ihan mukava, ne on niin mielissä ja tyytyväisiä ollu - - Voi se olla sitten sille ihmisellekin hirveen tärkeä se kahvihetki"* (A5). Halu kahvittelemaan voi olla joskus jopa merkittävämpää, kuin itse keikka: *"Ne aina varmaan ootti sitä kahvihetkeä. Kun mä menin, niin se sitten aina kysyy ensimmäisenä, että laittaako kahvit. No minä, että katotaanko nämä ongelmat ensin, että ratkastaan ne että"* (A5).

Pieniä, aivan konkreettisiakin palkkioita tarjotaan. Ne ovat usein makeisia tai hedelmiä: *"Kaivellaan joku suklaarasia"* (A1), mutta ne ovat luonteeltaan symbolisia, kuten kahvia, suklaata tai itse tehdyt villasukat. Niillä ei välttämättä ole rahallista arvoa, mutta ne saattavat kuitenkin olla merkkejä välittämistä, kiitoksen pukeutumista esineelliseen muotoon.

Myös Vaparin taholta tulevat palkkiot ja palaute ovat tärkeitä. Nekin liittyvät yleensä kahvittelemaan tai kulttuuritapahtumiin ja ovat muodoltaan pääsääntöisesti yhteisöllisiä: *"Kun on ollu niitä kahvitilaisuuksia tai tämä laivaristeily, niin minusta se on se palaute. Siellä kyllä tuodaan sitä esille, kuinka tärkeitä ne vapaaehtoiset on"* (A1). Näissä kohtaamisissa kiitos ja palaute annetaan pääsääntöisesti kollektiivisesti, mutta myös henkilökohtainen palautteen saaminen ja kiitos koetaan tärkeiksi. Kiitosta saadaan useimmiten viestivälineiden kautta: *"Kyllähän sieltä tulee aina tasaseen näitä kiitosviestejä ja muuta"* (A4). On kuitenkin ilmeistä, että henkilökohtaisempi palaute ja kiittäminen ovat tärkeitä.

Keikka täytyy viedä loppuun. Asiakas saatetaan kotiin ja saadaan ehkä kiitosta. Tärkeää on kuitenkin, että keikalle saadaan lopettamisen tunne. Se nousee lähinnä mahdollisuudesta viestiä siitä, mitä keikan aikana on tapahtunut. *"Kerran on ollu silleen, että sille [kerta-avun asiakkaalle] operaatio tehtiin - - iso operaatio, suupuolen operaatio. - - Niin se tuntuu pahalta jättää sinne. Mutta onneksi se hoitaja tuli siellä alaovella vastaan ja mä sanoin silti, mitenkä meni. Että sai heti sanottua sen"* (A6). Toisella kerralla sama vapaaehtoinen kirjoitti asioinnin kulusta viestin, vaikka kokikin, että se on vastoin Vaparin ohjeita: *"Ja laitoin sitten, kirjoitin lapun. Mä sain moitteita tässä Vaparin yhteistapaamisessa, että ei tarvi kirjoitella, mutta jotenkin se oli sille asiakkaallekin sellanen vahvistus, että hän ymmärtää ja minä ymmärsin, mistä oli kyse. Kun me oltiin molemmat siellä sisässä [vastaanotolla]. - - sovittiin hänen kanssaan, sen hampashoitajan kanssa, että mä laitan lapun. Että kotihoito auttaisi sitten ja katsoisi, että ne hampaanvälit sillä harjalla tulee tehtyä. Niin minä sitten kirjoitin"* (A6).

On ymmärrettävää, että keikan viestinnällinen lopettaminen on haastavaa jo ihan käytännössäkin, sillä vapaaehtoista sitoo vaitiolovelvollisuus ja toisaalta myös se, että vapaaehtoisen työhön ei kuulu kerta-avun keikoilla esille tulevan informaation välittäminen edelleen. Terveyskeskus- ja sairaalakäynneillä taikka hammaslääkärillä saadaan toki muutaakin hoitotietoa, mahdollisesti sellaista, jota asiakkaan tulisi päivittäin tehdä. Vapaaehtoiset kokivat, että tiedon välittämiselle pitäisi kaikesta huolimatta olla mahdollisuus. Ehkä se on tärkeää myös asiakkaalle, kotihoidolle tai omaisille.

Kotihoito: *”Että [vapaaehtoinen] vei jotain kenkiä teetättämään ja hyvinkin selvästi kerto, mitä oli tehty ja jätti viestiä ja se on aina hyvä juttu, koska ei me aina tiedetä, mitä siellä tapahtuu”.*

Kaiken kaikkiaan kerta-apukeikka on moniulotteinen ja joskus vaativakin kohtaaminen. Onnistuakseen se vaatii panostusta kaikilta osapuolilta, mutta erityisesti vapaaehtoiselta. Hyvä keikka tuottaa onnistumisen tunnetta, hyvää mieltä ja mahdollisuuden vuorovaikutukseen ja osallisuuden tunteen syntymiseen. Mutta ennen kaikkea hyvä keikka opettaa kohtaamaan erilaisuutta ja arvostamaan kanssaihminen valintoja ja elämäntapaa.

Päätäntä: Onko vapaaehtoistoiminnalla ja -työllä vaikutusta?

Vapaaehtoistyö vaikuttaa. Ja toisinaan vaikutukset saattavat tulla esille hyvin pieninä asioina, joilla voi olla kuitenkin hyvin suuri merkitys. Palaan uudestaan Anne Birgitta Pessin ja Henrietta Grönlundin (2019, 118) määritelmään vapaaehtoistyön itsearvosta. Keskeinen arvo piilee siinä, ”että joku on vierelläsi, koska hän haluaa olla. Että joku auttaa sinua, koska hän haluaa auttaa sinua. Että sinä saat toteuttaa itseäsi ja samalla tehdä jotain korvaamattoman arvokasta. Siinä on vapaaehtoistoiminnan itseisarvo, jossa pieni on suurta ja suuri pientä”.

Kotihoidon näkökulmasta on pystytty jonkun verran havainnoimaan sitä, millaisia vaikutuksia vapaaehtoistyöllä on asiakaskuntaan – kotihoidon toimintaa unohtamatta. Tärkeimpiä vaikutuksia sekä kotihoidon että asiakkaan näkökulmasta on se, että kerta-avun vapaaehtoisten avustuksella saadaan hoidettua sellaisia asiointeja, joita asiakas ei itsenäisesti pystynyt suorittamaan ja joiden hoitamiseen kotihoidolla ei ole resursseja. Niinä kertoina, kun vapaaehtoista ei saa, on kotihoidon yritettävä ratkaista ongelmia esimerkiksi harjoittelijoiden tai muun tilapäisavun turvin, mutta se voi aiheuttaa silti ongelmallisen tilanteen. ”[Vapaaehtoistoiminta] on sillä tavalla auttanut - - asioinneissa, pankkiasioinneissa. - - tosi paljon keskussairaalaan. Lääkäreissä - - [jos vapaaehtoista ei saada] me viiään ite niitä hirveellä tohinalla. Pakkohan meidän on se hoitaa. Että mietitään, että onko täällä meillä jotain opiskelijaa, että jollakin, joka vois lähteä viemään” (Kotihoito).

Toinen tärkeä vapaaehtoistyön vaikutus on se, että on olemassa vapaaehtoistoimintaa järjestäviä organisaatioita ylipäätään ja vapaaehtoistoimintaa erityisesti. ”Eli mitä [asiakas] on jännittänyt - - vaikka lääkärireissut, ne jännittää. Niistä tietää monta viikkoa etukäteen - - mutta kun ne on onnistunut, niin on se hirveä helpotus - - että kun ne tietää, että joku lähtee mukaan” (Kotihoito). Kerta-avun kaltainen asiointiapu saattaa vaikuttaa positiivisesti asiakkaan elämään jo hyvissä ajoin ennen keikkaa, kun tiedetään, että joku lähtee mukaan tueksi: ”Niin ei oo kauaakaan, kun joku mainitsi, että kun lähtee joku ihminen sille mukaan, niin sano, että kun ei tarvii huolehtia sitä, miten hän pärjää siellä itekseen - - [Asiakas] ei välttämättä oo pitkään aikaan käynyt. Lähteny sieltä kotoo mihinkään ja sitten kun pääsee johonkin, niin totta kait se jännittää. Että pärjääkö ja näin. Kun joku lähtee mukaan, niin on se henkinen tuki. Vaikkei mitään tekiskään, niin on siinä vieressä - - Ja turvattomuus, niinku jossain isossa keskussairaalassa, että eksyy eikä löydä ja tämmöstä” (Kotihoito).

Kolmas tärkeä, ja erityisesti organisoidun vapaaehtoistoiminnan kautta nouseva ulottuvuus, on luottamus. Se ei koske vain järjestäjää, vaan myös luotettavana pidetyn organisaation alaisia vapaaehtoisia. Myös Vaparin vapaaehtoiset nauttivat sekä kotihoidon että asiakaskunnan keskuudessa sellaista luottamusta, joka saa keikkailun tuntumaan turvalliselta. Asiakas ja kotihoito voivat nojautua siihen tunteeseen, että Vaparista apuun tulee vapaaehtoinen, jonka toiminnan varassa keikka voidaan hoitaa. Luottamuksen tunne nousee itse Vaparin toiminnasta, mutta myös siitä, että ollaan tekemisissä Jyväskylän kaupungin alaisen yksikön kanssa. Onkin syytä painottaa sitä, että vapaaehtoistyön vaikutus alkaa toisinaan jo paljon ennen keikkaa; pelkästään luotettavana pidetyn toiminnan olemassaolon tietämisestä. Luottamus on ensiarvoisen tärkeää erityisesti kerta-avun kaltaisessa toiminnassa, jossa ollaan vuorovaikutustilanteissa tuntemattomien kanssa.

Myös kerta-avun asiakkaat kommentoivat vapaaehtoiskeikkojen mukanaan tuomista vaikutuksista samansuuntaisesti kuin kotihoito, mutta painottuen keikan jälkeen syntyviin tuntemuksiin: ”Ja kyllä minulla illalla on semmonen kiva tunne, että oli joku, jonka kanssa olla - - että välillä ihan hymyilyttää sitten” (B5), eli kun asiointiin liittyvät huolet saadaan pois päiväjärjestyksestä, on rauhallisempi mieli. Toinen asiakas kertoi, että nukkuu aina keikkojen jälkeen paremmin. Myös se kertoo mielestäni siitä, että keikkahuolet ovat sillä kertaa lieventyneet. Vapaaehtoistyö ja onnistunut vuorovaikutus vapaaehtoisen ja asiakkaan välillä tuottavat hyvää oloa, joka saattaa kantaa pitkällekin.

Vapaaehtoisen kanssa keikkailu tai toimiminen esimerkiksi kodin huoltoavun piirissä lieventää myös yksinäisyyttä, joka tuli jollakin tapaa esille kaikkien kerta-avun vastaanottajien haastattelussa:

"Ei aina tarvii yksin olla. Mä oon hyvin seurallinen ja kova puhumaan"(B1).

"En minä oo hiljainen. -- Minusta on kiva jutella ihmisten kanssa kaiken maailman asioista. Sillähän mä en halua tänne neljän seinä sisälle jäädä"(B4).

"Koska minähän oon ihan yksin. Että mä oon tavallisesti kotona yksin." (B5).

Yksinäisyyden lieentyminen on yksi vapaaehtoistyön keskeisistä vaikutuksista erityisesti ikääntyneiden keskuudessa tehtävässä toiminnassa ja niissä tapauksissa, joissa vapaaehtoisen ja asiakkaan välille syntyy pidempiäaikainen auttamissuhde (ks. Grönlund ja Falk 2019, 7, 22). Kerta-avun puitteissa vapaaehtoisen kanssa vietetty tuokio on lyhytaikainen, mutta siltikin ilmeisen vaikuttava. Ja jos yksinäisyyden lievennyksen keskeisiä elementtejä ovat tunteet toimijuudesta ja osallisuudesta, niin kerta-avun piirissä tapahtuvassa asiointiavussa sitä voidaan toteuttaa; lähdetään liikkeelle, hoidetaan omia asioita, vuorovaikutetaan ja liitytään yhteiskunnan rytmeihin.

Vapaaehtoisten näkökulmasta havaintoja kerta-avun vaikutuksista asiakkaaseen on vähän luonnollisesti siitä syystä, että pitkiä asiakassuhteita ei synny. Vain harva vapaaehtoinen kohtaa saman henkilön uudelleen, saatikka pääsee seuraamaan lähempää erilaisia vaikutuksia. Mutta lyhyidenkin kohtaamisten puitteissa voi nähdä, aistia tai kuulla hie- man siitä, miten vapaaehtoiskeikat vaikuttavat. Asiakas saattaa ilahtua silminnähdessä siitä, kun vapaaehtoinen saapuu tai kertoa keikan aikana, miten mukavaa on, kun joku on seurana. Keikan jälkeisiä vaikutuksia on ehkä asiakkaan- kin itsensäkin vaikea huomata taikka pukea sanoiksi. Ne voivat olla hiljaista hyvänolontunnetta taikka sellaisia ites- täänselvyyksiä, jota kotihoito, vapaaehtoinen tai asiakas itsekään ei tunnista tai osaa sanoittaa. On kuitenkin myös mahdollista, että usein apua saavalle myös vapaaehtoisapu arkipäiväistyy niin, että se rinnastuu esimerkiksi kunnan tarjoamiin palveluihin, ja menettää tällöin erityisluonteensa. Tällöin se on vain palvelu muiden palveluiden joukossa.

Jos verrataan vapaaehtoistyön vaikutuksia asiakkaaseen muiden tutkimusten kautta, niin hyvin pitkälti voidaan pu- hua samankaltaisista tuloksista. Esimerkiksi Äyräväisen ja kumppaneiden (2012) vapaaehtoistyöstä apua saaneiden ikääntyvien kohdalla koetuiksi vaikutuksiksi nousevat juuri arkielämässä saatu apu, vastavuoroisuus ja sen kautta saatava virkistyminen. Grönlundin ja Falkin (2019, 22) tekemän tutkimuskirjallisuuskatsauksen tulosten mukaan va- paaehtoisen apu asiakkaalle tuottaa mahdollisuuden osallisuuteen ja itsetunnon kohoamiseen, sekä lisää tunnetta toimijuudesta. Edelliset ulottuvuudet ovat myös yksinäisyyden keskeisiä elementtejä ja samalla niitä ulottuvuuksia, joihin vapaaehtoistoiminnalla voidaan positiivisesti vaikuttaa. Toisaalta, jos vapaaehtoisten keskuudessa koettaisiin, että työllä ei olisi asiakkaaseen minkäänlaisia vaikutuksia – ilahtumista, piristymistä tai tunnetta siitä, että tehdään tärkeää työtä – niin vapaaehtoistyölläkään ei olisi sitä pohjaa, josta vapaaehtoisten auttamisen halu, mielenkiinto ja sitoutuneisuus nousisivat. On epäuskottavaa, että vapaaehtoinen jaksaisi toimia vain sisäisen motivaation taikka pelkän altruismin varassa. Vapaaehtoinen kokeekin itsensä tärkeäksi ja tarpeelliseksi arvioidessaan itse omaa toimin- taansa ja sen merkitystä itselle, mutta myös laajemmin suhteessa koko yhteiskuntaan ja sen avuntarvitsijoihin.

Vapaaehtoistyö on merkittävää ja tärkeää, ja siksi sitä myös arvostetaan. Haastateltavat vapaaehtoiset eivät tuoneet suoraan esille sitä, että itse arvostaisivat itseään. Se lienee suomalaiseseen mentaliteettiin liittyvä piirre. Omaan teke- miseen suhtauduttiin vaatimattomasti itseä korostamatta: *"No kun joskus saa vaivoin sanottua, että tämmöstä teen, niin jotkut, jotka ei tee, niin ihannoit sitä"* (A6); *"Että jos itseä vertaa siihen [huippupoliitikoon], että kokeeko itsensä tärkeäksi, niin en mä nyt niin tärkeäksi itseäni koe"* (A2). Arvostaminen sanallisessa asussaan nouseekin yleensä ympäristöstä ja muilta henkilöiltä. Toinen haastateltava kertoi, miten hän keikalla ollessaan tuli keskustelleeksi hammas-

lääkäriin odotushuoneessa vuoroaan odottavan henkilön kanssa. Keskustelun kuluessa kävi ilmi se, miten keskustelukumppani suhtautui vapaaehtoistyöhön: *"Että kyllähän se sieltä [toisten] kautta tulee, että voi että kyllä hän arvostaa. Joku muukin on sanonu, että kyllä hän arvostaa, että on tämmösiä ihmisiä, jotka pystyy ja pääsee"* (A1).

Haastattelija: *"Siis sä oot saanu semmosia [arvostavia] kommentteja"?*

Haastateltava: *"Joo, niinku semmosilta, varsinkin silloin, kun oli töissä, niin että sehän on tosi hienoo ja silviisiin, niin sitt, että tähän on ihan tavallista [itselle]"* (A6).

Haastattelija: *"Kyllä sitä kuitenkin yleisesti arvostetaan korkeelle yhteiskunnassa?"*

Haastateltava: *"Joo, ja sit kun sitä tekee, niin se on niin luontaista, että ei sitä ajattele, että tässä nyt mitään palveluksia tekee. Sitä vaan tekee"* (A6).

Oman vapaaehtoistyön arvostaminen tulee haastatteluissa esille ikään kuin kiertäen. Kerrotaan siitä, mitä työkaverit, omaiset tai tuttavat ajattelevat keikkailevasta ihmisestä: *"No hullunahan ne mua pittää. Että kyllä ne on ihmetelly, että miten sä jaksat - - se, että mä oon 8 tuntia töissä ja sitten mä sen jälkeen lähen muistisairasta vanhusta viemään ulos ja näin, tai sen toisen [vapaaehtoisystävän] luo, niin sitten mä meen puolekstoista tunniks heittää läppää. Niin kyllähän jotkut on, että miten sä niinku jaksat. Ja että aikun ihanaa"* (A3).

Vapaaehtoistyön ja vapaaehtoisten yleinen arvostaminen saattaa pitkälti juontua siitä, että vapaaehtoiset ikään kuin sijoittavat yhteiskuntaan ja tuottavat yhteisöllistä hyvää. Hyvä teko sinällään voi kohdistua yhtenä tekona suhteessa yksittäiseen ihmiseen, kuten kerta-avun puitteissa, mutta se voidaan nähdä myös laajempänä, hyvinvointia ja sosiaalista pääomaa⁸ tuottavana ilmiönä.

Entä miten tämä sosiaalinen pääoma liikkuu vapaaehtoistyössä? Haastatelluille vapaaehtoisille sosiaalinen pääoma konkretisoitui puheessa "hyvän kiertämisenä" ja he pohtivatkin sen kiertämistä yleisellä tasolla: *"Tästä ollaan paljon puhuttu ystävienkin kanssa, että laitetaan hyvä kiertämään. Eliikkä kun jonkun asian toinen tekee, ni ei välttämättä tarvii antaa suoraa hänelle sitä palkkaa tai tehtävää tai tekemistä, vaan se voi tulla yllättäen jostain muuta kautta sitten. Jos mä oon auttanut jotain, niin joku voi yhtäkkiä 10 vuoden päästä. Että kyllä mä uskon tähän"* (A1). Hyvän liikkeelle laittaminen tarkoittaa suuremmassa mittakaavassa sitä, että vapaaehtoinen investoi yhteiskuntaan paikkaamalla niitä reuna-alueita tai kuiluja, jonne yhteiskunnan eurot eivät riitä. Ja kun hyvää laitetaan liikkeelle, on aina suurempi todennäköisyys, että se joskus osuu myös omalle kohdalle, jolloin voi siis elää "onnellisuuden odotuksessa". Käsitys hyvän palautumisesta antajalleen jossakin muodossa ja joskus tulevaisuudessa on Robert Putnamia mukaillen yleistetty vastavuoroisuuden normi, eli kyse on vaihdosta, "jossa odotetaan keskinäisesti palveluksista suoritettavan joskus tulevaisuudessa vastapalvelus" (Kaunismaa 2000, 125).

Vapaaehtoiset kokevat kuitenkin, että omakohtainen hyvän tavoittelu ei saa olla keskeinen osa vapaaehtoistyötä: *"Mutta siinäkin on tavallaan se vaara, että rupee ajattelemaan, että mä nyt teen sulle tänään hyvää ja minä sitten odotan, että joku muu sitten mulle tekee sitä hyvää"* (A1), vaan keskeiseksi koetaan se, että autetaan pyyteettömästi ja omasta halusta: *"Että kyllähän se pitäs aina lähtee siitä lähtökohdasta - - että kun mä haluan, niin mä autan sua. Jos mä en koskaan saa siitä mitään palkintoa tai jos ei minua koskaan kukaan auta, niin en mä voi vaatiakaan sitä"* (A1). Pyyteettömästi auttamisen halusta ja siihen liittyvistä teoista yhdessä kumuloituu sitä hyvää, jolla on vaikutuksia yhteis-

⁸ Pekka Kaunismaa (2000, 121) on tiivistänyt sosiaalisen pääoman käsitteen seuraavalla tavalla: "Se on sosiaaliseen rakenteeseen kuuluva toimijoiden (yksilön, yhteisön tai yhteiskunnan) käytössä oleva suhteellisen pitkäkestoinen voimavara, joka muodostuu kolmesta komponentista: sosiaalisista verkostoista (erityisesti horisontaalisin siteisiin perustuvista), toimijoiden keskinäisestä luottamuksesta sekä vastavuoroisuuden normeista. Sellaiset sosiaaliset rakenteet sisältävät runsaasti sosiaalista pääomaa, joissa nämä kolme komponenttia ovat joko institutionalisoituneet yhteiskunnan rakenteeseen tai sitten niitä ohjaavat selkeät, luotettavat ja yhteisesti jaetut epäviralliset arvot ja arvostukset".

kunnan kokonaishyvinvointiin: *"Siis just ehkä ite ajattelee, että just semmoinen muutos parempaan lähtee jo siitä, että tekee toiselle hyvän teon, koska se sitten poikii uusia"* (A4). Hyvän kiertämisellä on yhteiskunnallista vaikuttavuutta. *"Että kyl mä uskon, vähän semmoseen niinku hyvään karmaan"* (A7).

Toisaalta vapaaehtoistyön merkitys yksilöä suuremmassa mittakaavassa herättää erilaisia pohdiskeluja. Vapaaehtoiset sitoivat oman käytännöllisen toimintansa myös vapaaehtoistoiminnan yleisempiin merkityksiin ja erityisesti hyvinvointiyhteiskunnan murtumiseen uhkaan. Usein kerta-avun vapaaehtoiset kotihoidon ohella ovat ihmisiä, jotka näkevät ja kokevat läheltä ihmisen haavoittuvuuden, avuttomuuden, köyhyyden, ahdingon ja yksinäisyyden, eli käsitykset yhteisestä kyvystämme huolehtia ikääntyneistä tai marginaalissa olevista on melko realistinen. Yksi tulevaisuuden huolenaihe vapaaehtoisten näkökulmasta onkin se, että vapaaehtoistoiminnan hoidettavaksi jää entistä enemmän sellaisia toimia, jotka haastateltavien mielestä kuuluisivat yhteiskunnan hoidettaviksi. Huolta kannettiin erityisesti vanhusten hoidosta: *"Vapaaehtoistyötä on. Tiedän sen. Ja tiedostan sen. Mutta sit, esimerkiks kun nyt on vanhuspuolella näissä palveluasunnoissakin, siellähän on hirveän vähän henkilökuntaa, elikkä he ei ehdi virkistystoimintaa hoitamaan, eikä ulkoiluttamaan, että siinä pyydetään aina niitä vapaaehtoisia - - että ei liikaa käytettäs. Tai toivomus olis, että ei liikaa käytettäs vapaaehtoisia, että ne sais oikeesti olla siinä roolissa. Ettei niitä yritetäkään soluttaa liikaa, liiaksi sinne hoitotyöhön"* (A1). Kommentista käy ilmi myös vapaaehtoistoiminnan itseisarvo sinällään, eli haastateltava toivoo, että vapaaehtoistoiminta ja -työ edelleen saisi pitää paikkansa yhteiskunnan rakenteissa. Yhtenä uhkakuvana tuodaankin esille se, että tietyt yhteiskunnan vastuualueelle kuuluvat toimet muuttuvat "pakollisen vapaaehtoisuuden" kannatteleiksi. *"Että siinä se menee, ehkä liukuu sinne väärälle puolelle, että käytetään vapaaehtoisia hyväksi tässä, että sitten ei tarvii hoitohenkilökuntaa palkata riittävästi. Eli käykö tässä tämmönen liukuminen"* (A1)? Tällöin vapaaehtoistoiminnan tehtävä ja merkitys olisi tuoda vain lisäarvoa yhteiskunnan perustehtäviin, ei välttämättä lisätä vapaata, aktiivista kansalaisuutta tai vapaaehtoistoimintaa sen itsensä vuoksi.

Tärkeyden ja tarpeellisuuden tunne kerta-avussa ei aina nousekaan henkilökohtaisista vapaaehtoinen-autettava -suh-teista tai pelkästään vapaaehtoisen omista tarpeista ja lähtökohdista käsin, vaan myös sen ymmärtämisestä, että vapaaehtoistoiminnalla ja -työllä itsessään on suuri – ellei korvaamaton – merkitys yhteiskunnan erilaisille toiminnoille: *"Kun nyt katsotaan tätä, että mihin yhteiskunta on mennyt. Se ei hoida sille kuuluvia asioita, vaan lykkää ne kolman-nelle sektorille, jota tää vapaaehtoisuuskin nyt sitten on, niin kyllähän se on pakko ymmärtää, että sen vaikuttavuus on tavattoman suuri, koska ilman sitä oltaisiin melkoisessa nesteessä"* (A2); *"Jos kaikki Suomen vapaaehtoistyöt loppus nyt, niin Suomi kaatuis"* (A3).

Lähteet ja kirjallisuus

- Anttiroiko, Ari-Veikko** 2004. Yhteiskuntavastuu ja sen määrittelyprosessi. Teoksessa Järvinen, Raija (toim.) Yhteiskuntavastuu. Näkökulmia yritysten ja julkisyhteisöjen yhteiskunnalliseen vastuuseen. Tampere: Tampere University Press.
- Eisch-Angus K.** 2014. Fluid classics. Ethnographic Challenges in Everyday Fields. – *Ethnologia Europaea*, 44 (2), 123–129.
- EU:** Neuvoston päätös N:o 37/2010/EY, aktiivista kansalaisuutta edistävän vapaaehtoistyön Euroopan teemavuodesta (2011).
- Gothóni, René** 1997. Eläytyminen ja etäännyminen kenttätutkimuksessa. Teoksessa Viljanen, Anna Maria ja Minna Lahti (toim.) Kaukaa haettua. Kirjoituksia antropologisesta kenttätyöstä. Helsinki: Suomen antropologinen seura.
- Grönlund, Henrietta ja Hanna Falk** 2019. Does it Make a Difference? The Effects of Volunteering from the Viewpoint of the Recipients – A Literature Review. – *Diaconia*. – *The Journal for the Study of Christian Social Practice*, vol. 10 (1), 7-26.
- Haarni, Ilka** 2010. Eläkeikäisten kohtaamispaikat tekemisen ja tapaamisen yhteisinä. – *Gerontologia* 24 (1), 3–13.
- Harju, Aaro** 2019. Vapaaehtoisuuden filosofia. Teoksessa Hirvonen, Sini ja Satu Puolitaival (toim.) Vapaaehtoistoiminnan arvo. Kansalaisareenan julkaisuja 2/2019. Helsinki: Kansalaisareena.
- Häkkinen, Kaisa** 2004. Nykysuomen etymologinen sanakirja. Helsinki: WSOY.
- Jokinen, Eeva** 2005. Aikuisten arki. Helsinki: Gaudeamus.
- Jolanki, Outi** 2019. Hyvää elämää tukeva yhteisö? Pääkirjoitus, *Gerontologia* 33 (1), 1.
- Kaunistmaa, Pekka** 2000. Yhdistyselämä ja sosiaalinen pääoma. Teoksessa Ilmonen, Kaj (toim.) Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Jyväskylä: Sophi.
- Korvela, Pirjo** 2014. Arjen rakentumisen ja rytmien kokoavaa tarkastelua. Teoksessa Korvela Pirjo ja Terttu Tuomi-Gröhn (toim.) Arjen rakentuminen ja rytmit perhe-elämän käännekohtissa. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.
- Laine, Heidi** 2018. Vastuullinen kansalaistiede (<https://www.vastuullinentiede.fi/fi/tutkimusty%C3%B6/vastuullinen-kansalaistiede>, 25.9.2019).
- Okely, Judit** 1996. Own or Other Culture. London and New York: Routledge.
- Pessi, Anne Birgitta ja Henrietta Grönlund.** 2019. Vapaaehtoistoiminnan itseisarvo. Teoksessa Hirvonen, Sini ja Satu Puolitaival (toim.) Vapaaehtoistoiminnan arvo. Kansalaisareenan julkaisuja 2/2019. Helsinki: Kansalaisareena.
- Pessi, Anne Birgitta** 2011. Vapaaehtoistointa – unelmia ja uhkakuvia systeemiällyn näkökulmasta. – *Kansalaisyhteiskunta* 2 (2011), 174–214.
- Pessi, Anne Birgitta ja Tomi Oravasaari** 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoinnasta. Avustustoiminnan raportteja 23. Helsinki: RAY.

Pöysä, Jyrki 2015. Lähiluvun tieto. Näkökulmia kirjoitetun muistelukerronnan tutkimukseen. Joensuu: Suomen Kansantietouden Tutkijain Seura.

Pöysä, Jyrki 2010. Lähiluku vaeltavana käsitteenä ja tieteidenvälisenä metodina. Teoksessa Pöysä, Jyrki, Helmi Järviluoma ja Sinikka Vakimo (toim.) Vaeltavat metodit. Joensuu: Suomen Kansantietouden Tutkijain Seura.

Rochester, C., Paine, A.E., Howlett, S., Zimmeck, M., Ellis Paine, A. 2010. Volunteering and Society in the 21st Century. London: Palgrave MacMillan.

Smith, David H. Smith, Sarah Dury, John Mohan and Robert A. Stebbins 2016. Volunteering as Related to Other Leisure Activities. In The Palgrave Handbook of Volunteering, Civic Participation, and Nonprofit Associations. London: Palgrave Macmillan.

Stebbins Robert, A. S. 2001. Serious leisure. – Society, 38 (4).

Sulkunen, Pekka 2004. Vaikuttavuus arviointitutkimuksen rivien välissä. Teoksessa Räsänen, Pekka, Anu-Hanna Anttila ja Harri Melin (toim.) Tutkimusmenetelmien pyörteissä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Takala, Eeva 2012. Hyvän haastattelun jäljillä. Väitöstutkimus. Jyväskylän yliopisto: Humanistinen tiedekunta.

Tieteen termipankki. https://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:suopeuden_periaate

Tontti, Jaakko 2005. Olemisen haaste – 1900-luvun hermeneutiikan päälinjat. Teoksessa Tontti, Jaakko (toim.) Tulkinnasta toiseen: Esseitä hermeneutiikasta. Tampere: Vastapaino.

Vanhuksille ei löydy ulkoiluttajia – pitäisikö vapaaehtoisillekin maksaa palkkioita? Helsingin sanomat 22.12.2019.

Vaparin toimintakertomus 2019.

Vaparin tilauspäiväkirjat 2017–2018.

Äyräväinen, Irma, Arja Piirainen, Taru Lintunen ja Taina Rantanen 2019. Vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia vastavuoroisuudesta ikääntyneiden ihmisten vapaaehtoistyössä. – Gerontologia 33 (1), 3–18.

Äyräväinen, Irma, Tiina-Mari Lyyra, Taru Lintunen ja Taina Rantanen 2012. Vastavuoroisuus ikääntyneiden ihmisten vapaaehtoistyössä apua saaneiden henkilöiden kokemana. – Gerontologia 26 (3), 172–181.