



# Vapaaehtoistoiminta **poikkeusaikana**

EVE LAHIKAINEN JA PINJA NIEMINEN (toim.)



Julkaisija: Kansalaisareena ry

ISSN 2489-5792

ISBN 978-952-5116-21-2

Toimittajat: Eve Lahikainen ja Pinja Nieminen

Ulkoasu ja taitto: Teppo Jääntti

Kannen kuva: Shutterstock

[www.kansalaisareena.fi](http://www.kansalaisareena.fi)

Kansalaisareenan julkaisu 3/2021



**KAUPPA-AVUN JÄRJESTÄYTYMINEN  
JA VAPAAEHTOISTEN MOTIIVIT JYVÄSKYLÄSSÄ | 6**

Antti Rajala

**VAPAAEHTOISTEN REKRYTOINTI- JA KOULUTUSPROSESSIN  
SIIRTÄMINEN VERKKOON – TARKASTELUA ITSEOHJAUTUVUUS-  
TEORIAN NÄKÖKULMASTA | 14**

Annukka Värtö ja Jenni Palomäki

**VERKKOVAPAAEHTOISTOIMINTA  
VAPAAEHTOISEN HYVINVOINNIN TUKENA | 26**

Iia Haavanoksa

**RYHMÄNOHJAUSTA PUHELIMITSE  
– VAIKKA MÖKKILAITURILTA KÄSIN | 35**

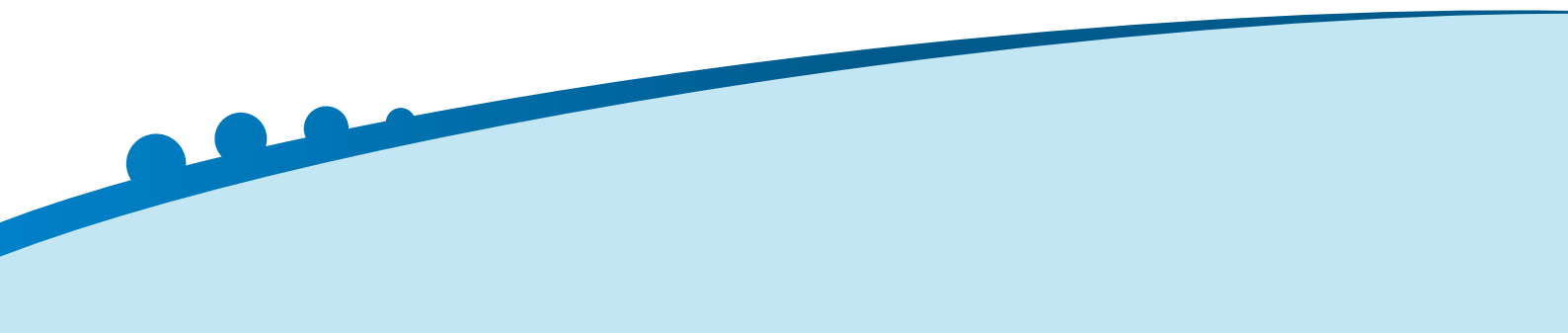
Laura Annila ja Milla Koski

**TEAMS-LÄHEISRYHMÄT VAPAAEHTOISTOIMINNAN MUOTONA | 42**

Janita Maijanen ja Petra Müller

**VAHVIKELINJA VAHVISTAA OSALLISUUTTA | 50**

Anu Lintilä ja Outi Hellsten



**VERTAISTAPAAMISEN KEHITYSKAARI  
MUUTTUVASSA MAAILMASSA | 61**

Satu Heinonen, Susanne Pohjola ja Kuu-Katjaana Sillanpää

**SISKOJEN JA SIMOJEN RUNOLUURI YHDISTI  
IKÄIHMISIÄ JA VAPAAEHTOISIA ETÄNÄ | 69**

Sari Turpeinen

**VERKOSTOMAISEN YHTEISTYÖN HYÖDYT POIKKEUSAIKANA  
SATAKUNNASSA – VAPAAEHTOISTOIMINTA JA JÄRJESTÖJEN  
SOTEMUUTOSTUKI | 74**

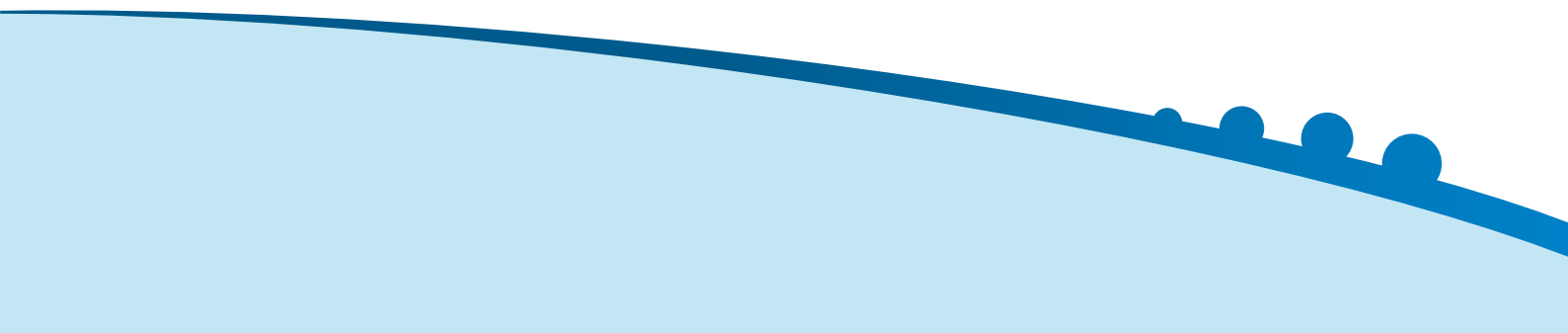
Annemari Hirsimäki ja Reeta Valta

**VESA-TOIMINTA KORONA-AJAN HAASTEISSA  
– UUSIEN TOIMINTOJEN SYNTY JA PYSYVYYS | 84**

Kati Taipale

**DIGITAL VERKSAMHET FÖR PERSONER  
MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING | 89**

Maj Ilola



# Johdanto

**V**uoden 2020 maaliskuussa koronapandemia rantautui Suomeen ja pakotti myös vapaaehtoistoiminnan järjestäjät sulkemaan koontumistiloja sekä laittamaan kasvokkain tapahtuvan toiminnan tauolle.

Mutta hyvin nopeasti alkoi tapahtua jälleen. Kaikki tiesivät heti, ettei tarve vapaaehtoistoiminnalle katoa: se on vain saatava kanavoitua uudelleen. Kunnissa perustettiin kauppa-avun kaltaisia palveluita, ja järjestöt veivät vertaisryhmät ja vapaaehtoisten kouluttamisen verkkoon.

Kriisiaika aktivoi ihmisten auttamishalua. Riskiryhmiin kuuluvat ihmiset joutuivat eristäytymään koteihinsa, mutta vapaaehtoiset tekivät heidän puolestaan ruoka- ja lääkeostokset. Verkossa tapahtuviin vertaisryhmiin pääsivät osallistumaan myös he, jotka eivät syystä tai toisesta olleet aiemmin voineet osallistua kasvokkain kokoontuviin ryhmiin. Ikääntyneille perustettiin soittorinkejä, ja ystävätoiminta käynnistyi netissä.

Koronapandemia ei ole ohitse vielä vuoden 2021 lopulla, mutta monet kohtaamispaikat ovat auenneet jälleen, kiitos rokotekattavuuden. Nyt poh-

# Johdanto

dinnan alla on, mitkä pandemian aikana kehitetyistä malleista kannattaa jättää pysyviksi. Jatkossa ideaalitalanne on varmasti monessa organisaatiossa se, että toimintaa järjestetään sekä perinteisin muodoin että verkossa. Tämä mahdollistaa osallistumisen isommalle joukolle ihmisiä.

Yksi Kansalaisareenan keskeisimpiä tavoitteita on osallisuuden edistäminen. Tämän julkaisun tarkoitus on tuoda pandemian aikana useissa järjestöissä kehitettyjä malleja näkyviksi niin, että myös toiset organisaatiot voivat oppia niistä ja kehittää omaa toimintaansa niiden pohjalta. Suuret kiitoksemme kaikille julkaisuumme kirjoittaneille työstänne ja sen näkyväksi tekemisestä!

Antoisia lukuhetkiä toivottaen

*Pinja Nieminen, aluetoiminnan päällikkö*

*Eve Lahikainen, viestintäsuunnittelija*

Kansalaisareena ry

# Kauppa-avun järjestäytyminen ja vapaaehtoisten motiivit Jyväskylässä

ANTTI RAJALA

Kirjoittaja toimii erikoissuunnittelijana Jyväskylän kaupungilla kulttuuri- ja osallisuuspalveluissa sekä Kansalaisareenan hallituksen puheenjohtajana.

**V**apaaehtoistoiminta on merkittävä osa yhteiskuntaa. Vuonna 2021 Kansalaisareenan, Kirkkohallituksen ja Opintokeskus Siviksen teettämän ja Taloustutkimuksen tekemän kyselyn mukaan suomalaisista lähes puolet on mukana vapaaehtoistoinnassa (*Kansalaisareena 2021*). Peruspohja on vankka, mutta vapaaehtoistoiminta elää ilmiöiden ja tapahtumien mukana. Se on usein joustavaa ja muuntautumiskykyistä sekä reagoi paikalliseen tarpeeseen.

Korona-aika vaikutti vapaaehtoistoimintaan monin eri tavoin: pysäyttäen, muokaten, uudesti synnyttäen tai kokonaan uutta luoden. Tässä artikkelissa case-esimerkkinä on Jyväskylän kaupungin järjestämä kauppa-apu-toiminta. Keskiössä ovat Vapaaehtoistoinnin palvelut Vapari, sosiaalipalvelut sekä ikäihmisten palvelut. Näkökulmina ovat kauppa-avun organisointi ja vapaaehtoisten motiivit ryhtyä vapaaehtoistoimintaan korona-aikana.



## KAUPPA-APU JÄRJESTÄYTYY

Alla olevasta aikajanasta näkyy Jyväskylän kaupungin reagointi koronapandemiaan vuonna 2020 sekä hallituksen toimenpiteet ja valtakunnallinen tilanne.

VALTAKUNNALLINEN TILANNE		JYVÄSKYLÄN KAUPUNKI	
12.3.	Hallituksen tiedonanto yli 500 hengen tapahtumien perumisesta.		
		13.3.	Ikäihmisten palveluissa todetaan, että vapaaehtoistoiminnan osalta toimenpiteitä ei tarvita.
		13.3.	Vaparin vapaaehtoistoiminta tauolle.
16.3.	Yli 70-vuotiaat karanteenin kaltaisiin olosuhteisiin.		
17.3.	Valmiuslaki käyttöön.	17.3.	Kauppa-avun hahmottelu alkaa.
17.3.	Neljäs sektori aktivoituu kauppa-avussa.	18.3.	Rekrytoidaan omia vapaaehtoisia.
		20.3.	Kauppa-apu aloitetaan.
		2.4.	Ensimmäinen perehdytys uusille vapaaehtoisille.
		2.4.	80 kauppakassia toimitettu, 20 vapaaehtoista.
		27.4.	220 kauppakassia toimitettu, 57 vapaaehtoista.
4.5.	Hallituksen tiedonanto rajoitusten purusta.		
		25.5.	400 kauppakassia toimitettu, 71 vapaaehtoista.

Jyväskylän kaupungin reagointi koronapandemiaan 2020 sekä valtakunnallinen tilanne

Koronavirus rantautui Suomeen maaliskuun alussa 2020, ja tilannetta seurattiin paikallisella ja valtakunnallisella tasolla. Hallitus antoi 12.3. tiedonannon, jossa kehoitettiin perumaan kaikki yli 500 hengen tapahtumat ja harjitsemaan uudelleen kaikkien muidenkin tapahtumien järjestämistä.

Tähän mennessä Jyväskylässä oli todettu muutama tartunta, ja kaupunki oli avannut koronaneuvontapuhelimen. Sivistyspalveluiden toimialaan kuuluvan kulttuuri- ja osallisuuspalveluiden Vapaaehtoistoiminnan palvelut Vapari sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden toimialaan kuuluva ikäihmisten palvelut totesivat, ettei vapaaehtoistoiminnan osalta tarvittu toimenpiteitä. Vapaaehtoistoiminta asetettiin kuitenkin tauolle tartuntariskin takia.

Hallitus velvoitti 16.3. yli 70-vuotiaat pysymään kotona ja välttämään kontakteja muiden ihmisten kanssa. Seuraavana päivänä 17.3. Valtioneuvosto antoi asetuksen valmiuslain käyttöönnotosta. Samana päivänä Vapari ja sosiaali- ja terveyspalvelut aloittivat alustavat neuvottelut kauppa-avun järjestämisestä vapaaehtoisten avulla. Tämä aloitettiin pienimuotoisesti rekrytoimalla omia vapaaehtoisia täysin uudenlaiseen vapaaehtoistehtävään. Kauppa-apu aloitettiin 20.3. kahdenkymmenen vapaaehtoisen voimin. Lisäksi apuna oli paikallisia yhdistyksiä.

Nopeasti selvisi, etteivät Vaparin omat vapaaehtoiset riitä, ja nopealla aikataululla piti rekrytoida uusia vapaaehtoisia. Siitä kertoivat voimakkaasti kasvaneet kauppa-apupyyntöjen luvut: vajaassa kahdessa viikossa kauppa-apu pyyntöjä oli tullut 80 kappaletta, kuukaudessa 220 kappaletta ja kahdessa kuukaudessa 400 kappaletta. Keskimäärin kauppa-apupyntöjä tuli kymmenen kappaletta päivässä. Määrä on huima verrattuna Vapaaehtoistoiminnan palveluiden perustoimintaan, kerta-apuun: kerta-avussa tulee keskimäärin yksi pyyntö päivässä.

Vapari rakensi nopeasti markkinointi ja perehdytyspaketin uusille vapaaehtoisille. Kiinnostus olikin ennennäkemätöntä. Yleensä yhdessä Vaparin pe-

rehdytyksessä on noin kymmenen uutta vapaaehtoista. Kevään aikana perehdytettiin kuitenkin kolmessa eri perehdytysiltapäivässä yli 70 vapaaehtoista.

## **KAUPPA-AVUN ORGANISOINTI**

Vapaaehtoistoiminnan palveluissa Vaparissa on yhtenä perustoimintana jo aiemmin mainittu kerta-apu. Kerta-avussa vapaaehtoisia voi pyytää tueksi esimerkiksi kauppakäynnille siten, että vapaaehtoinen on mukana avun pyytäjän kanssa kaupassa. Ideana on nimenomaan tehdä yhdessä eikä puolesta. Samalla avunpyytäjän toimintakyky pysyy yllä, ja hän saa esimerkiksi sosiaalista kanssakäymistä. Poikkeusajan kauppa-avussa tilanne kääntyi pääläelleen – vapaaehtoinen nimenomaan teki kauppakäynnin pyytäjän puolesta hyvinvoinnin nimissä.

Kerta-avussa oli valmiina Secapp-sovellus, jonka avulla lähetettiin pyynnöt vapaaehtoisille vapaaehtoisten intressit (esimerkiksi asuinalueet) huomioituna. Tälle pohjalle oli siis hyvä rakentaa myös kauppa-apu.

Pyyntöjä oli massoittain, ja siitä ei Vapari selviäisi yksin. Jyväskylän kaupunki avasi sosiaali- ja terveystalvissa oman koronapuhelimen, jossa neuvottiin kauppa-avun pariin. Soittoja tuli toukokuun loppuun mennessä yli 1 100. Lisäksi Jyväskylän kaupunki soitti kaikille yli 70-vuotiaille asukkaille, joita on Jyväskylässä 18 000. Soitoista kuitenkin vain osa ohjautui Vaparille asti, ja muut soittot koskivat muuta kuin kauppa-apua tai kauppa-apu saatiin hoidettua muulla tavoin.

Soittot kirjattiin ylös ja pyynnöt kirjoitettiin sähköiselle alustalle, josta Vapari nappasi pyynnöt sekä lähetti tiedot ja kauppalistat vapaaehtoisille. Vapaaehtoiset tällöin joko hyväksyivät tai hylkäsivät pyynnöt.

Kerta-avussa oli siis hyvä pohja, mutta ostoksien maksamiseen jouduttiin rakentamaan täysin uusi järjestelmä. Sosiaali- ja terveystalvut neuvottelivat S-ryhmän kanssa järjestelmän, jossa jokaisella vapaaehtoisella oli

oma numerotunnuksensa, joka näytettiin kassalla. Tämän jälkeen S-ryhmä lähetti laskut kaupungille ja vapaaehtoiset lähettivät kuitit Vapariin. Laskut ja kuitit yhdistettiin sekä lähetettiin edelleen asiakkaille.

Niinkin yksinkertainen asia kuin kaupassa käynti muuttuu monimutkaiseksi, jos se tehdään toisen puolesta ja puhutaan isoista massoista. Kun laskee yhteen kaupungin palvelujen työntekijät, S-marketin kassahenkilökunnan, jolle järjestelmä opetettiin, sekä tietenkin vapaaehtoiset, järjestelmän rakentamiseen ja ylläpitoon vaadittiin satojen ihmisten panos. Järjestelmä saatiin kuitenkin monimutkaisuudesta huolimatta sujumaan hyvin erittäin nopeassa aikataulussa.

## **VAPAAEHTOISTEN MOTIVAATIOTEKIJÄT OVAT YKSILÖLLISET**

Kuten aiemmin artikkelissa mainittiin, vapaaehtoisia perehdytettiin ennätysmäärät, reilut 70 kappaletta. Mutta tarve kauppa-avulle näkyi jo ennen tätä ja oli täten jollakin tasolla ennakoitavissa.

Ennen kuin järjestöt ja kunnat saivat kauppa-avun järjestettyä ja rekrytoitua vapaaehtoisia, toimi neljäs sektori jo täyttä häkää. Välittömästi 17.3. annetun hallituksen tiedonannon jälkeen Facebookiin syntyi paikkakunta- tai kaupunginosakohtaisia ryhmiä, joissa tarjottiin kauppa-apua. Ihmiset olivat ymmärtäneet, että tilanne on poikkeuksellinen ja ilman toisten apua karanteenin kaltaisissa olosuhteissa olevat eivät pärjää. Avun tarjoajia riittikin sivustojen ilmoitusten perusteella paljon enemmän kuin avuntarjoukseen tarttuvia.

Mikä sitten sai ihmiset aktivoitumaan? Vaparin aktiivisimmille kauppa-avun vapaaehtoisille tehdyn lyhyen kyselyn perusteella näytti, että motiivit olivat hyvin erilaisia.

**Globaalin kriisin aiheuttama auttamisenhalu nosti päätään kaikissa ihmisissä korona-ajan alussa selvästi... Uskon kyllä, että hädässä ihminen auttaa toista.**

– Heidi, vapaaehtoinen

Monella vastaajalla globaali kriisi ja auttamisenhalu oli taustalla, mutta usein syyt saattoivat olla paljon arkisempia. Eräs vapaaehtoinen totesi, että Vapari yksinkertaisesti oli paljon näkyvämpi, kun tarve kauppavun vapaaehtoisille oli kova ja markkinointia tehtiin enemmän. Toisaalta taas mediat kiinnostuivat enemmän kauppavusta ja nostivat Vaparin toimintaa esille normaalia enemmän.

Kaikkien vastanneiden arkeen koronapandemia ja rajoitukset kuitenkin vaikuttivat. Vaikutuksista löytyvätkin taustasyt vapaaehtoistoimintaan ryhtymiselle. Opiskelut siirtyivät etänä tehtäväksi, yrityksen liiketoiminta supistui tai tapahtumat peruuntuivat – vapautui siis lisää vapaa-aikaa. Toisaalta monen vastanneen lähipiirissä oli yli 70-vuotiaita, joille he kävivät tekemässä kauppavostoksia. Heidi-vapaaehtoinen jatkaa:

**Lisäksi kauppa-apuun hakeutumiseeni vaikutti se, että minulla on ystävää, joka oli tuolloin 98-vuotias, ja kun yli 70-vuotiaiden suositeltiin pysyttelevän kotosalla, aloin käydä hänelle kaupassa. Mietin, että voisinhan käydä muillekin kaupassa samalla lailla, kun se sujuu rutiinilla. Halusin tehdä jotain merkityksellistä.**

Kysyttäessä merkityksellisyyden tunne on tärkeä osa vapaaehtoistoimintaa ja nähdään onnellisuuden osana. Jo aiemmin on tiedetty, että nimenomaan merkityksellisyyden kokemus saa ihmisen toimimaan vapaaehtoisena. Kriisiaikana auttamisen ja merkityksellisten asioiden tekemisen halu näyttää selvästi korostuvan.

Suomessa ja maailmassa olimme kaikki samassa veneessä. Vaikka yli 70-vuotiaita oli erikseen kehotettu pysymään kotona, sosiaalisia kontakteja piti meidän kaikkien välttää. Anna-vapaaehtoinen kokeekin asian näin:

**En koe itseni millään tavalla pelastajaksi, vaan olin pelastettu tässä hommissa.**

## **MITÄ VAPARILLE KUULUU NYT?**

Puolitoista vuotta sitten aloitettu kauppa-apu on nyt kokonaan lopetettu ja normaalin ajan vapaaehtoistoimintoja palautettu toimintaan. Vuoden 2020 lopulla kauppa-apupyynnöitä ei enää juurikaan tullut ja ihmiset olivat löytäneet muita tapoja hoitaa kauppaostoksensa. Toisaalta myös koronatilanne oli ainakin jossakin määrin helpottanut eikä yli 70-vuotiaille suunnattua karanteenisuositusta enää ollut.

Vapari pääsee vihdoinkin joulukuussa 2021 kiittämään live-tilaisuudessa kauppa-avun vapaaehtoisia kunnolla kakkukahvien ja teatteri-illan muodossa. Se on mahdollista vasta nyt, kun rokotuskattavuus on lisääntynyt ja kaupunki uskaltaa jälleen järjestää turvallisesti ryhmätapaamisia. Aiemmin vapaaehtoisia kiitettiin omatoimisen, Vaparin ennalta maksaman kahvittelun muodossa.

Osa vapaaehtoisista on jäänyt Vaparin muihin vapaaehtoistehtäviin, osalle riitti kauppa-avun vapaaehtoistoiminta ja osa on tuumaustauolla. Vaparille ja Jyväskylän kaupungille kauppa-apu osoitti, että kun vain tahtoa löytyy, isojakin ratkaisuja ja järjestelyjä voidaan tehdä nopeasti. Toisaalta se antoi rohkaisua lähteä kokeilemaan uutta, vaikka kaikkea ei olisikaan mietitty ja testattu valmiiksi. Matkalla pystyy tekemään korjausliikkeitä, kunhan seuranta tehdään kunnolla ja kuunnellaan palautetta asiakkailta, vapaaehtoisilta ja muilta asianosaisilta.

Vapaaehtoistoiminta ja innostus vapaaehtoistoimintaan elää ilmiöiden ja tilanteiden mukana, ja siksi organisaatioiden täytyy muokkautua niiden mukaisesti.

### LÄHTEET

Kansalaisareena. 2021. Kansalaisareena, Opintokeskus Sivis & Kirkkohallitus. *Vapaaehtoistyö Suomessa 2021*. <https://kansalaisareena.fi/aineistoa/tutkimukset-ja-selvitykset/>

# Vapaaehtoisten rekrytointi- ja koulutusprosessin siirtäminen verkkoon – tarkastelua itseohjautuvuusteorian näkökulmasta

ANNUKKA VÄRTÖ JA JENNI PALOMÄKI

Annukka Värtö & Jenni Palomäki toimivat vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreina HelsinkiMissiossa.

**K**orona-aika on lisännyt eri-ikäisten ihmisten avuntarvetta ja yksinäisyyden kokemuksia. Yksinäisyyden tunne on väestötasolla lisääntynyt joka kolmannella (*Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020*), ja korkeakouluopiskelijoiden yksinäisyys on lisääntynyt yli puolella (*Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021, 3*). Korona-ajan vaikutuksesta nuorten yksinäisyys on lisääntynyt erityisesti etäkoulun ja harrastusten rajoittamisen myötä ja lapsiperheiden kohtaamispaikat olivat pitkään kiinni tai vain rajoitetusti auki. Lapsiperheet jäivät pitkäksi aikaa omiin oloihinsa ilman vertaisten ja isovanhempien tukea. Seniori-ikäisillä on yksinäisyyden lisäksi korostunut avuntarve käytännön asioissa, kuten kaupassakäynnissä.



Koronan aiheuttamia vaikutuksia lieventämään tarvittiin kanssaihmisien apua. Me HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnassa olemme halunneet koronapandemian alusta asti olla tukemassa toimintamme kohderyhmiä monien palveluiden hiljentyessä ja jopa sulkeutuessa kokonaan.

HelsinkiMissio kouluttaa vapaaehtoisia monenlaisiin tehtäviin eri ikäisten tueksi. Kesällä 2021 vapaaehtoistoiminnan yksikön alla työskentelee 27 vapaaehtoistoiminnan koordinaattoria senioreiden, nuorten ja lapsiperheiden tiimeissä. Tämä artikkeli keskittyy lapsiperheiden ja nuorten parissa toimivien HelsinkiMission vapaaehtoisten rekrytointi- ja koulutusprosessiin, sillä kirjoittajat toimivat koordinaattoreina lapsiperheiden vanhemmille tukea tarjoavassa perhementoritoiminnassa sekä nuorten tukihenkilötoiminnassa.

Vapaaehtoisia koulutetaan 12–29-vuotiaiden nuorten tukihenkilöiksi ja lapsiperheille tukea tarjoaviksi perhementoreiksi. Vapaaehtoiset sitoutuvat vuoden kestäviin tukisuhteisiin. Koronan myötä etätoteutuksesi siirtynyt verkkokoulutus on toteutettu näiden kahden palvelun yhteistyönä. Rekrytointi- ja koulutusprosessit ovat kuitenkin hyvin samankaltaiset myös muissa HelsinkiMission vapaaehtoispalveluissa.

Tässä artikkelissa esittelemme etänä toteutettavan rekrytointi- ja koulutuspolun sekä tarkastelemme sitä Richard Ryanin ja Edward Decin itseohjautuvuusteorian sekä vapaaehtoisilta kerätyn palautteen avulla. Lopuksi pohdimme, mitä uudesta tavasta jää käyttöön koronan jälkeiseen arkeemme.

## **VAPAAEHTOISTEN REKRYTOINNIN JA KOULUTUKSEN PROSESSIEN SIIRTÄMINEN VERKKOON**

HelsinkiMission vapaaehtoispolku on saanut palautetta sujuvasta prosessista ja laadukkaasti toteutetusta rekrytointi- ja koulutuspolusta. Heinäkuuhun 2021 mennessä 98 prosenttia vastaajista (N50) antoi vapaaehtois-koulutukselle arvosanan kiitettävä tai erinomainen, ja suositteluluku (NPS)

oli 80 (*HelsinkiMission koulutuspalautte 2021*). Kun siirsimme koulutusta verkkoon, meillä oli tavoitteena säilyttää sama laatu myös verkkoversiossa.

Maaliskuun 2020 ensimmäiset etäkoulutukset siirrettiin koronan takia hyvin nopealla aikataululla verkkovälitteisiksi. Kouluttaminen tapahtui Teamsin kautta muuttamalla perinteisten kasvokkaisten koulutusten asiat etätoteutukseksi ja muokkaamalla harjoituksia verkkoon sopiviksi.

Pian maaliskuun jälkeen lähdimme kuitenkin kehittämään uudenlaista verkkokoulutusmallia. Verkkokoulutusmallilla halusimme vastata tarpeeseen kouluttaa joustavasti uusia vapaaehtoisia täysin verkossa ja jatkuvan rekrytoinnin periaatteella. Samalla halusimme tarjota vapaaehtoisille omiin aikatauluihin sopivan, etänä suoritettavan ja kattavan koulutuksen vapaaehtoistoimintaan.

Nuorten tukihenkilötoiminnan ja perhementoritoiminnan rekrytointiprosessi muodostuu hakemusvaiheesta, haastattelusta ja koulutuksesta. Hakemusvaihe toteutuu verkkosivujen kautta täyttämällä yhteystiedot, minkä jälkeen henkilö saa hakemuslinkin sähköpostiinsa. Hakemuslinkin kautta vapaaehtoinen pääsee täyttämään hakemuksen, joka tallentuu Helsinki-Missionissa käytössä olevaan asiakkuuksienhallintajärjestelmä Claraan.

Hakemuslomake on jokaisessa HelsinkiMission palvelussa hiukan erilainen suuntautuen palvelun kohderyhmään (lapsiperheet, nuoret tai seniorit) ja vapaaehtoisen tietoihin. Perhementoreiksi ja nuorten tukihenkilöiksi hakevilta kysytään muun muassa, millaisia kriisejä vapaaehtoinen on kohdannut elämässään ja miten niistä on selvinnyt sekä arviota omasta soveltuvuudesta, vahvuuksista ja kehittämispuolista vanhemman tai nuoren tueksi. Hakemus on erilainen pidempikestoisissa, sitoutumista vaativissa vapaaehtoistehtävissä kuin lyhytkestoisissa kevyemmissä ja keikkaluontoisissa tehtävissä.

Hakemuksen täyttämisen jälkeen HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnan koordinaattori lukee hakemuksen ja kutsuu hakijan haastatteluun. Korona-

aikaan haastattelut on toteutettu palvelusta riippuen joko puhelimitse yksilöhaastatteluina tai Microsoft Teamsin kautta ryhmähaastatteluina.

Haastatteluilla on kaksi tarkoitusta: varmistaa vapaaehtoisen soveltuvuus tehtävään myös niin, että vapaaehtoisen odotukset, toiveet ja arvot kohtaavat vapaaehtoistehävän ja HelsinkiMission kanssa. Lisäksi varmistetaan, että vapaaehtoiselle on selvää, millaiseen toimintaan hän on hakeutumassa mukaan ja käydään läpi mahdollisia vapaaehtoiselle heränneitä toimintaan liittyviä kysymyksiä.

Haastattelut ovat vastavuoroisia tilanteita: koordinaattori arvioi vapaaehtoisen soveltuvuutta ja vapaaehtoinen punnitsee, haluaako hän lähteä toimintaan mukaan ja mitä vapaaehtoisuus voisi hänelle tarjota. Yksilöhaastatteluiden kesto on noin puoli tuntia ja ryhmähaastattelut kestävät tunnin verran.

Haastatteluvaiheen jälkeen kaikki koulutukseen hyväksytyt vapaaehtoiset saavat kutsun ja ohjeet verkkokoulutukseen. He arvioivat samalla, kuinka kauan he tarvitsevat aikaa verkkokoulutuksen suorittamiseen ja varaavat kurssin loppuksi käytävän ryhmäkeskusteluajan. Ryhmäkeskustelut järjestetään Teamsin kautta.

## **UUDENLAINEN VERKKOKOULUTUS THINKIFIC-ALUSTALLA**

Verkkokoulutus on rakennettu Thinkific-alustalle. Thinkific valikoitui käyttöömmä pääsääntöisesti työntekijöiden aiempien positiivisten kokemusten perusteella. Alusta tarjoaa erilaisia paketteja haluttujen ominaisuuksien mukaan. HelsinkiMissiossa on käytössä pro-versio, joka sisältää sata kurssilaisista. Thinkificin saa kurssilaiselle suomeksi, mutta kurssien hallinta tapahtuu englannin kielellä.

Thinkific on verkkokoulutuslustoana monipuolinen ja mahdollistaa erilaisten sisältöjen yhdistelyn yhdeksi koulutuskokonaisuudeksi. Koulutukses-

sa käytettiin videoluentoja, podcasteja eli kuunneltavia äänitteitä sekä erilaisia PowerPoint-ohjelmalla nauhoitettuja puhuttuja esityksiä. Erilaiset dokumentit ja tehtävät on helppo lisätä Thinkific-alustalle. Tehtävät koostuivat artikkeleiden etsinnästä, itsenäisestä pohdinnasta ja monivalintatestistä.

### **KOULUTUKSEN OPPIMISTAVOITTEET**

1. Vapaaehtoinen tuntee HelsinkiMission järjestönä hyvin, ymmärtää järjestön arvojen merkityksen toiminnalle ja hahmottaa vapaaehtoistoiminnan aseman koko toiminnassa.
2. Vapaaehtoinen hallitsee oman vapaaehtoisroolin hyvin ja hänellä on selkeä kuva omasta vapaaehtoistehtävästään.
3. Vapaaehtoisen ymmärrys yksinäisyyden moninaisuudesta ja toiminnan kohderyhmän tuen tarpeesta kasvaa.
4. Vapaaehtoinen kokee olevansa valmis aloittamaan oman vapaaehtoistehtävänsä.

Oppimistavoitteiden pohjalta suunniteltu verkkokoulutuksen sisältö rakentuu tervetulosanojen ja yhteenvedon lisäksi neljän teeman alle, joita ovat vapaaehtoistoiminta HelsinkiMissiossa, perhementoritoiminta ja nuorten tukihenkilötoiminta, asiantuntijaluennot perheistä ja nuorista sekä minä perhementorina/tukihenkilönä. Verkkokoulutuksen loppuksi osallistujat käyvät läpi lyhyen testin, jossa he pääsevät kertaamaan oppimaansa.

Suoritettuaan verkkokurssin vapaaehtoiset osallistuvat ryhmäkeskusteluun, johon he ovat ilmoittautuneet jo haastatteluvaiheen jälkeen. Ryhmäkeskustelussa käsitellään verkkokoulutuksen aikana nousseiden kysymysten lisäksi esimerkkitapauksia, jollaisia voi perhementorina ja nuorten tukihenkilönä tulla vastaan. Esimerkkitapauksissa pohditaan omaa roolia vapaaehtoisena, perheiden ja nuorten tilannetta sekä muuta keskustelussa esiin nousevaa. Ryhmäkeskustelussa käydään vielä keskustelua verkkokurssilla heränneistä kysymyksistä ja vapaaehtoiset täyttävät myös palautelomakkeen. Keskustelun lopuksi käydään läpi verkkokoulutuksen jälkeiset askeleet.

Verkkokoulutuksen jälkeen vapaaehtoinen täyttää vielä lomakkeen, jossa hän pääsee kirjaamaan omia käytettävyystietojaan (kuten toimintalue ja käytettävyyden aikaikkunat), kiinnostuksen kohteitaan sekä toiveita mentoroitavan perheen tai nuoren suhteen. Toiveet kirjautuvat suoraan asiakkuuksienhallintajärjestelmä Claraan, jossa ne ovat vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin käytettävissä. Verkkokurssin suorittamisen jälkeen koordinaattori tilaa vielä vapaaehtoisesta rikostaustaotteen. Tämän ollessa kunnossa, vapaaehtoinen on valmis aloittamaan tehtävässään.

## **VERKKOKOULUTUS DECIN JA RYANIN ITSEOHJAUTUVUUSTEORIAN NÄKÖKULMASTA**

Itseohjautuvuusteorian mukaan ihmisillä on kolme psykologista perustarvetta: autonomia, kompetenssi ja yhteenkuuluvuus (*Deci & Ryan 2002*). Teorian mukaan psykologiset perustarpeet ovat välttämättömiä ihmisen hyvinvoinnille, henkilökohtaiselle kasvulle ja sosiaaliselle kehitykselle. Vapaaehtoistoimintaan hakeutumista ja verkkokoulutusta voidaan tarkastella tämän teorian kautta.

Autonomialla tarkoitetaan sitä, että yksilö on vapaa päättämään omista asioistaan ja motivaatio tekemiseen lähtee henkilön sisäisestä halusta

(emt. 2002, 8). Yleisesti ajateltuna motivaatio toimintaan voi syntyä sisäisestä halusta tai ulkoisesta pakosta, mutta autonomian yhteydessä viitataan nimenomaan sisäiseen motivaatioon.

Decin ja Ryanin mukaan ihmiset, joiden motivaatio kumpuaa sisältä, ilmentävät enemmän kiinnostusta, innostusta ja itseluottamusta verrattuna ihmisiin, jotka toimivat ulkoisen motivaation ohjaamina. Kiinnostus, innostus ja itseluottamus puolestaan ilmenevät toimintaan liittyvänä pysyvyytenä, sinnikkyyttenä ja luovuutena. Kenties mikään muu ilmiö ei viittaa yhtä hyvin ihmisen potentiaaliin kuin ihmisen luontainen tarve sisäiseen motivaatioon. Ihminen harjoittaa taitojaan ja etsii haasteita, jotta voi oppia. (Deci & Ryan 2000, 69–70.)

Sisäisen motivaation syntymisen ja sen pysyvyyden kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että vapaaehtoinen löytää itseään kiinnostavan vapaaehtoistoiminnan muodon, saa valinnanmahdollisuuksia ja löytää itselleen sopivat oppimisen tavat. Kuitenkin niin, että oppiminen tarjoaa uutta ja haastaa sopivasti.

Verkkokurssi vastaa myös monella tapaa tarpeeseen päättää itse omista aikatauluista ja oppimistavoista: missä ja miten oppii parhaiten. Itsenäisesti suoritettava kurssi mahdollistaa sen, että vapaaehtoinen voi tehdä kurssia itselleen sopivana ajankohtana. Tämä tuo vapaaehtoisille joustoa verrattuna kasvokkaiisiin koulutuksiin, jotka ovat sidottuja tiettyyn aikaan ja tiettyyn paikkaan.

Verkkokurssi huomioi erilaiset oppijat ja ihmisten erilaiset elämäntilanteet. Koulutukseen kulkemiseen ei kulu aikaa tai rahaa. Kurssi sisältää podcasteja ja luentoja, joita voi kuunnella esimerkiksi kävelyllä tai kotona sohvalla istuen, miten itselle parhaiten sopii. Joustava kurssi mahdollistaa esimerkiksi materiaalien kertaamisen tarvittaessa tai materiaalien nopean läpikäynnin, jos osa asioista on jo ennestään tuttuja.

Kompetenssi puolestaan viittaa yksilön olotilaan tuntea itsensä päteväksi sosiaalisissa suhteissa ja kokea, että omia kykyjä pääsee hyödyntä-

mään vastaantulevissa tilanteissa. HelsinkiMission vapaaehtoisille keväällä 2021 toteutetun kyselyn mukaan (N353) 87,2 prosenttia kyselyyn vastanneista oli täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että heitä motivoi vapaaehtoistoinnassa omien taitojen ja tietojen hyödyntäminen.

Decin ja Ryanin (2004, 7) mukaan tarve kompetenssiin, kyvykkyyteen, saa ihmisen etsimään haasteita, joissa hän pääsee hyödyntämään kykyjään optimaalisella tavalla. Kompetenssin tarpeen voidaan ajatella olevan yksi syy hakeutua vapaaehtoistoinnin pariin. Koulutuksen käytyään vapaaehtoinen pääsee käyttämään omia kykyjään, vaikka toimiessaan nuoren tukihenkilönä tai perhementorina lapsiperheen vanhemman tukena. Vapaaehtoistoiminta tarjoaa oman elämänpiirin ulkopuolista toimintaa ja areenan, jossa vapaaehtoinen voi olla hyödyksi toisille ja käyttää vahvuuksiaan.

Kansalaisareenan yms. toteuttamassa Vapaaehtoistyö Suomessa 2021 -kyselyn tulosten pohjalta tehdyssä klusterianalyyssissa Fields (2021) tuo esiin potentiaalisia ryhmiä, jotka voisivat tulevaisuudessa olla kiinnostuneita vapaaehtoistoinnasta. Itseohjautuvuusteorian näkökulmasta ryhmistä nousee erityisesti esille ryhmä, jonka Fields on nimennyt epävarmoiksi kiinnostujiksi (29 prosenttia kyselyyn vastanneista). Epävarmat kiinnostajat ovat henkilöitä, jotka haluaisivat tehdä enemmän vapaaehtoistoimintaa, mutta eivät usko osaamisensa riittävän. Heillä on epävarmuutta motivaatioon ja omaan pärjäämiseen liittyen. Ryhmä tarvitsee monenlaista tukea, jotta pärjäämiseen, motivaatioon ja arvostukseen liittyvät tarpeet täyttyvät. (Fields 2021.)

Verkkokurssin tarkoitus on luoda vapaaehtoiselle lisää varmuutta ja valmentaa tehtäviin mahdollisimman hyvin. On kuitenkin tärkeää ottaa huomioon, että osa vapaaehtoisista voi tarvita tukea jo verkkokurssin aloitusvaiheessa.

Kiittäminen on perinteisesti ollut tärkeä osa HelsinkiMission vapaaehtoistoinnin prosesseja, ja sen merkitystä ei voi liikaa korostaa uuden vapaaehtoisen alkutaipaleella. Puhelimessa toteutettava yksilöhaastattelu mahdollistaa myös paneutumisen vapaaehtoisen tilanteeseen yksilöllisesti

ryhmähaastatteluja paremmin. Yksilöhaastattelussa on mahdollista huomioda vapaaehtoisen tuottamaa puhetta omista vahvuuksista ja toisaalta myös epävarmuuksista.

Lisäksi vapaaehtoistoiminnan koordinaattorilla on suuri rooli alkuvaiheessa. Vapaaehtoiselle etsitään sopiva nuori tai perhe sekä vapaaehtoisen omien toiveiden että sen perusteella, millaisen kuvan koordinaattori on muodostanut hänestä rekrytointi- ja koulutusprosessin aikana. Parhaassa tapauksessa vapaaehtoinen pääsee tukisuhteessa hyödyntämään omaa osaamistaan ja vapaaehtoisuus tuottaa merkityksellisyyden kokemuksia. Matkan varrella koordinaattorin tehtävä on myös toimia vapaaehtoisen tukena, tarjota kannustusta ja kiittä.

Yhteenkuuluvuudella viitataan tunteeseen olla yhteydessä muihin, välittää ja olla välittämisen kohteena yksilönä sekä yhteisön jäsenenä (*Deci & Ryan 2004*). HelsinkiMissio tarjoaa vapaaehtoisille yhteisön, johon kuulua. HelsinkiMission vapaaehtoiskyselyssä kysyttiin, mikä vapaaehtoisia motivoi vapaaehtoistehtävissään. Kyselyyn vastanneista yli neljä viidestä (77,1 prosenttia) oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että heitä motivoi toiminnan yhteisöllisyys.

Yhteisöllisyys mahdollistuu HelsinkiMission toiminnassa mukana olevan noin tuhannen laajan ja sydämellisen vapaaehtoisen ansiosta. Jokainen vapaaehtoinen tarjoaa oman panoksensa tiettyyn tehtävään. Tehtävät puolestaan muodostavat palveluita, ja palvelut yhdistyvät HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnan alle. Järjestämme vapaaehtoisille vertaistapaamisia, työnohjausta, lisäkoulutuksia ja virkistysiä, joissa heidän on mahdollista tavata toisiaan.

Korona-aika on kuitenkin tuonut haasteita siihen, kuinka voimme vaalia yhteisöllisyyttä vapaaehtoistoiminnassa aikana, jolloin muita ei ole mahdollista tavata kasvokkain. Perinteisesti vapaaehtoisten haastattelut ja peruskoulutus ovat ensimmäinen etappi tavata muita vapaaehtoisia. Etätoteutuksen haaste on ollut vastata tähän yhteenkuuluvuuden tarpeeseen, sillä



kasvokkaisissa koulutuksissa yhteiset kahvihetket ovat tarjonneet mahdollisuuden muiden kohtaamiseen ja vapaaehtoinen on voinut alusta asti tuntea kuuluvansa vapaaehtoisten joukkoon.

Verkkokoulutuksen päättävillä ryhmäkeskusteluilla on pyritty vastaamaan yhteisöllisyyden tarpeeseen, kuten myös kertomalla koulutuksessa HelsinkiMission tarjoamista mahdollisuuksista tavata toisia vapaaehtoisia koulutuksen jälkeen. Vapaaehtoisella on yhteys vapaaehtoistoiminnan koordinaattoriin koko verkkokoulutuksen ajan, ja koulutus on pyritty rakentamaan niin, että HelsinkiMission koordinaattorit johdattelevat vapaaehtoisen koko koulutuksen läpi. Koordinaattorin rinnalla kulkemisella voidaan ajatella olevan myös merkitystä yhteenkuuluvuuden tunteeseen.

## **VERKKOKOULUTUSMALLIN TOIMIVAT KÄYTÄNNÖT JA TULEVAISUUDEN KUVAT**

Kansalaisareenan, Opintokeskus Siviksen ja Kirkkohallituksen Taloustutkimuksella teettämän Vapaaehtoistyö Suomessa 2021 -tutkimuksen mukaan 56 prosenttia suomalaisista vapaaehtoistoimintaa tekevistä aikoo tehdä vapaaehtoistoimintaa tulevaisuudessa kasvokkain, 11 prosenttia etänä ja loput vastaajista eli 33 prosenttia molemmissa ympäristöissä (*Kansalaisareena 2021*).

Jotta tähän tarpeeseen voidaan vastata, HelsinkiMission vapaaehtoistoiminnan visio on tarjota tulevaisuudessa vapaaehtoisten rekrytointiin ja koulutukseen joustavaa hybridimallia, etävaihtoehtoja sekä kasvokkaisia kohtaamisia. Haastatteluita järjestetään todennäköisesti jatkossakin etänä (puhelimessa tai Teamsin välityksellä) sekä kasvokkaisina ryhmähaastatteluina. Haastatteluvaiheen jälkeen vapaaehtoisella on mahdollisuus valita, ilmoittautuuko hän verkkokoulutukseen vai kasvokkaiseen koulutukseen.

Verkkokoulutuksen etu on siinä, että sen pääsee aloittamaan heti, kun taas kasvokkaista koulutusta voi joutua ajankohdasta riippuen hiukan odottamaan. Mikäli kasvokkaista koulutusta ei ole juuri siinä hetkessä saatavilla,

vapaaehtoinen voi jäädä odottamaan tai hänelle voidaan tarjota nopeampaa verkkokoulutusmahdollisuutta. Viime vuonna rakennettu verkkokoulutus on käytössämme, ja sitä tullaan varmasti jatkossa hyödyntämään ja muokkaamaan muuttuviin tarpeisiin sopivaksi.

Koulutuksen käyneistä perhementoreista ja nuorten tukihenkilöistä 88 prosenttia suosittelisi koulutusta tuttavilleen (*HelsinkiMission koulutuspalautte 2021, tilanne 7.7.2021*). Voidaan kuitenkin olettaa, että verkkokoulutukseen ovat hakeutuneet ne vapaaehtoiset, joille verkkovälitteinen oppiminen sopii. Tulevaisuus tuo tullessaan enemmän vaihtoehtoja ja valinnan mahdollisuuksia erilaisten vaihtoehtojen välillä. Vapaaehtoisen omat vaikuttamisen mahdollisuudet vahvistuvat ja samalla autonomian tunteen voidaan ajatella kasvavan.

Verkkokoulutus tukee kompetenssin tunnetta niillä, joilla tietotekniset valmiudet ovat hyvät, ja koulutus tarjoaa mahdollisuuksia päästä hyödyntämään omia kykyjä. Kaikille verkossa toimiminen ei kuitenkaan ole luontevaa, ja se voi jopa aiheuttaa oman pätevyyden kyseenalaistamista. Lisäksi tietoteknisten valmiuksien puuttuminen voi jopa estää osallistumasta toimintaan, jos tarjolla on vain verkkovaihtoehtoja. Kasvokkaisten koulutusvaihtoehtojen lisäksi on tärkeää myös tukea potentiaalisten vapaaehtoisten tietoteknistä osaamista, jotta yhä useammalla on aidosti mahdollisuus valita.

Ymmärrämme, että verkkototeutuksessa jää pois kasvokkaisten järjestettyjen koulutusten satunnaiset kohtaamiset, kahvittelut ja keskustelut vapaaehtoisten välillä. Näin ollen on sanomattakin selvää, että verkkototeutus ei tarjoa samanlaisia vuorovaikutuksen mahdollisuuksia kuin kasvokkainen koulutus. Monelle verkkovälitteisyys voi olla myös este lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan, ja kaipuu ihmisten kohtaamisiin on etenkin koronarajoitusten jälkimainingeissa suuri. Toisille taas verkkokoulutus on tarjonnut matalamman kynnyksen lähteä mukaan toimintaan.

Toiveenamme on järjestää jatkossa monenlaisia mahdollisuuksia erilaisten ihmisten tarpeisiin erilaisissa elämäntilanteissa. Verkkokoulutus voi sopia ihmisille, joille aika ja kulkeminen Helsingin keskustaan ovat haaste, kun taas kasvokkainen koulutus voi toimia ihmisillä, joilla on suuri kaipuu yhteisölle. Oppijoita on erilaisia, ja haluamme tarjota HelsinkiMissiossa mahdollisuuksia, joiden kautta jokainen vapaaehtoinen voi kokea olevansa tervetullut toimintaamme.

Pohdintamme jatkuu siltä osin, miten vuorovaikutuksellisuutta ja yhteenkuuluvuuden tarvetta voitaisiin huomioida entistä paremmin verkko-toteutuksissa. Tavoitteenamme on eri vaihtoehtoja tarjoamalla säilyttää mahdollisimman matala kynnyks vapaaehtoistoimintaan mukaan lähtemiseen ja antaa vapaaehtoisen valita, mikä toteutus sopii hänelle itselleen parhaiten.

#### LÄHTEET

Deci, Edward & Ryan, Richard. 2000. *Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development and Well-Being*. University of Rochester. American Psychologist. [https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000\\_RyanDeci\\_SDT.pdf](https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_RyanDeci_SDT.pdf)

Deci, Edward & Ryan, Richard. 2004. *Handbook of Self-Determination Research*. Rochester: University Rochester Press.

Fields, Marion. 2021. *Vapaaehtoistyön tulevaisuuskuvia*. Opintokeskus Sivis.

[https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2021/06/Vapaaehtoistyon\\_Tulevaisuuskuvia\\_Fields\\_25052021.pdf](https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2021/06/Vapaaehtoistyon_Tulevaisuuskuvia_Fields_25052021.pdf)

HelsinkiMissio. 2021. Koulutuspalaute.

HelsinkiMissio. 2021. Kysely vapaaehtoisille.

Kansalaisareena. 2021. Kansalaisareena, Opintokeskus Sivis & Kirkkohallitus. *Vapaaehtoistyö Suomessa 2021*. <https://kansalaisareena.fi/aineistoa/tutkimukset-ja-selvitykset/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Koronaepidemian vaikutukset väestön hyvinvointiin ja palveluihin – FinSote-tutkimuksen ennakkotuloksia syksyllä 2020. Viitattu 15.7.2021.

<http://terveytemme.fi/finsote/korona2020/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021. Koronaepidemian ja sen rajaamistoimien vaikutukset korkeakouluopiskelijoiden arkielämään ja opintoihin – KOTT-tutkimuksen ennakkotuloksia kesällä 2021. Viitattu 15.7.2021. [https://thl.fi/documents/10531/5589167/KOTT\\_koronan\\_vaikutukset\\_kesa2021.pdf/890a7281-478e-b9e5-3e6a-1ae551304ab9?t=1623831946015](https://thl.fi/documents/10531/5589167/KOTT_koronan_vaikutukset_kesa2021.pdf/890a7281-478e-b9e5-3e6a-1ae551304ab9?t=1623831946015)

# Verkkovapaaehtois- toiminta vapaaehtoisen hyvinvoinnin tukena

IIA HAAVANOKSA

lia Haavanoksa toimii Muruset-vapaaehtoistoiminnan koordinaattorina EHYT ry:ssä.

**K**un koronapoikkeusaika yllätti meidät kaikki maaliskuussa 2020, siirtyi moni vapaaehtoistoiminta verkkoon. Meidän Muruset -vapaaehtoistoiminnan onni oli, että toimintaajatuksemme perustui jo valmiiksi verkossa tapahtuvalle vuorovaikutukselle. Poikkeusajan jatkues-  
sa huomasimme korona-ajan asettamat uudet haasteet toiminnalle, mutta myös sen, miten ainutlaatuisella tavalla toiminta tuki sekä kohderyhmän että erityisesti vapaaehtoistemme hyvinvointia.

Tässä artikkelissa avaan alkuun verkkovapaaehtoistoimintamme käytäntöjä, minkä jälkeen käyn teemoittain esiin nousseita hyötyjä, jotka vapaaehtoisemme ovat maininneet tällä toiminnalla olleen heille. Osa hyödyistä liittyy erityisesti koronapoikkeusaikaan, mutta osa myös laajemmin ikäihmisen elämään. Kokemukset on kerätty palautekyselyillä ja vapaaehtoisten kanssa käytyin keskusteluin.

## **TURVALLISIA AIKUISIA LASTEN JA NUORTEN VAPAA-AJAN YMPÄRISTÖISSÄ**

Nettimummola Muruset.fi on vapaaehtoistoiminnan muoto, jossa vapaaehtoiset 60 vuotta täyttäneet ikäihmiset kohtaavat lapsia ja nuoria verkos-

sa. Toiminta pilotoitiin EHYT ry:n ja Eläkeliiton yhteisessä LähiVerkko-hankkeessa vuosina 2013–2017, ja se juurtui hankkeen päätyttyä osaksi EHYT ry:n nuorten parissa työskentelevien osaston toimintaa.

Hankkeen tavoitteena oli lisätä ikäihmisten tietoja ja taitoja tietotekniikkaan liittyen. Tietotekniikkaa hyödyntäen haluttiin myös lisätä ikäihmisille suunnatun vapaaehtoistoiminnan toteuttamista ja siihen osallistumista sekä mahdollistaa olemassa olevien ihmissuhteiden ylläpito ja uusien ihmissuhteiden luominen.

Netti-isovanhemmat Muruset ovat vapaaehtoisia nettimummoja ja -pappoja, jotka ovat kiinnostuneita lasten ja nuorten kuulumisista ja heidän kanssaan keskustelemisesta. Vapaaehtoisilla netti-isovanhemmilla kertyy vuosittain tuhansia kohtaamisia lasten ja nuorten kanssa. Kohtaaminen voi olla yksittäinen keskustelu tai esimerkiksi vierailu ryhmäkeskusteluhuoneessa.

Mukana toiminnassa on parikymmentä vapaaehtoista ympäri Suomen. Kukin vapaaehtoinen päivystää yksilö tai ryhmächatissa tunnin viikossa, ja vapaaehtoisena toimitaan kotoa käsin. Vapaaehtoiset tapaavat toisiaan muutaman kerran vuodessa Teams-tapaamisissa sekä kaksi kertaa vuodessa lähikoulutuspäivillä.

Vapaaehtoiset kuuluvat kolmeen eri alueelliseen ryhmään: Länsi-Suomen vapaaehtoiset tapaavat toisiaan koulutuspäivillä Seinäjoella, Itä-Suomen vapaaehtoiset Kuopiossa ja muualta Suomesta tulevat vapaaehtoiset kokoontuvat kahdesti vuodessa Helsinkiin.

EHYT ry:n Nuoret-osasto on tehnyt kohtaavaa työtä sosiaalisissa medioissa vuodesta 2002. Tuomalla turvallisia aikuisia lasten ja nuorten vapaa-ajanympäristöihin tuetaan lasten turvallista kasvua ja itsetunnon kehitystä lisäämällä kuulluksi tuleamista, vuorovaikutustaitoja ja kriittistä ajattelua.

Verkossa tehtävän työn pääkohderyhmä on 11–20-vuotiaat lapset ja nuoret. Kun Muruset-toiminta siirtyi osaksi osaston perustyötä, muodostui

vapaaehtoisista ikäihmisistä yksi toimintamme kohderyhmistä, sillä vapaaehtoisuudella on vaikutusta myös heidän elämäänsä.

## **LISÄÄNTYNEET TIETOTEKNISET TAIDOT TUKENA ETÄAJASSA**

Kun maailma siirtyi koronan myötä etäympäristöihin, oli Muruset-toiminnalla välineet ja käytänteet tähän jo valmiina. Olimme tottuneet käyttämään Teams-alustaa etätapaamisissamme vapaaehtoisten kanssa sekä uusien vapaaehtoisten koulutuksissamme. Kasvokkaiset kohtaamiset lähikoulutuspäivillä jäivät kuitenkin pois, kun siirryimme näiden osalta etätapaamisiin koronatilanteen vuoksi.

Vaikka verkon yli tapahtuva vuorovaikutus ei ole täysin sama asia kuin kasvokkaiset kontaktit lähikoulutuspäivillä, olemme saaneet kiitosta etäkoulutustemme järjestelyistä ja tunnelmasta:



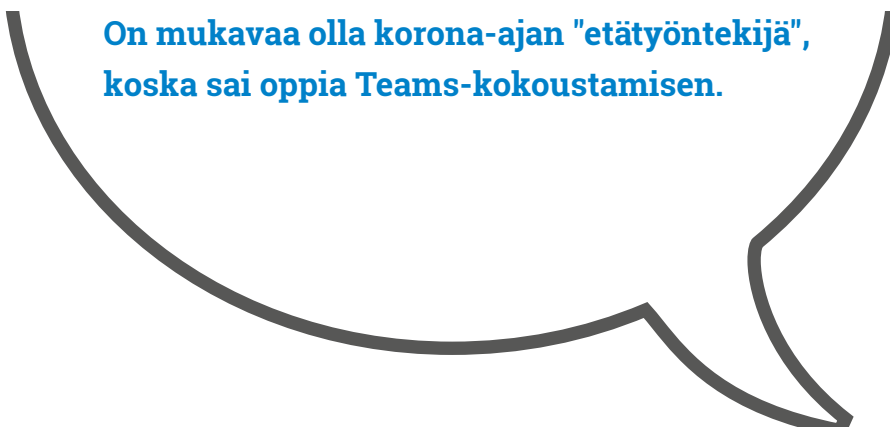
**Saitte tunteen kuin oltais oltu yhdessä,  
jota ihmettelen ja se oli tosi ihanaa.**

Noin puolet vapaaehtoisistamme kokee, että heidän tietotekniset valmiutensa ovat lisääntyneet vapaaehtoisena netti-isovanhempana toimimisen johdosta. Erityisesti korona-aikana tämä on ollut erityisen hyödyllistä.

Yksi vapaaehtoisista kertoi esimerkkinä, että hän on verkkovapaaehtoisena toimimisen myötä osallistunut rohkeammin etäpalaveriin ja webinaareihin, ja saanut innostettua hieman epäluuloisen kaverinsakin näihin mukaan.

Vapaaehtoiselta ei vaadita erityisiä taitoja hänen hakeutuessaan netti-isovanhemmaksi – riittää, että vapaaehtoisella on käytössään tietokone ja hän on kiinnostunut toimimaan vapaaehtoisena verkossa. Vapaaehtoisuran alussa vapaaehtoinen saa koulutuksen chatpalveluiden, Teams-alustan sekä muiden tarvittavien yhteydenpitokanavien käyttöön.

Monella vapaaehtoisella on jo ennestään hyvät taidot. Entistä useampi eläkkeelle siirtyvä on tottunut tietotekniikan käyttäjä, ja uskonkin verkkovapaaehtoisuuden kiinnostavan tulevaisuudessa entistä useampaa ikäihmistä.

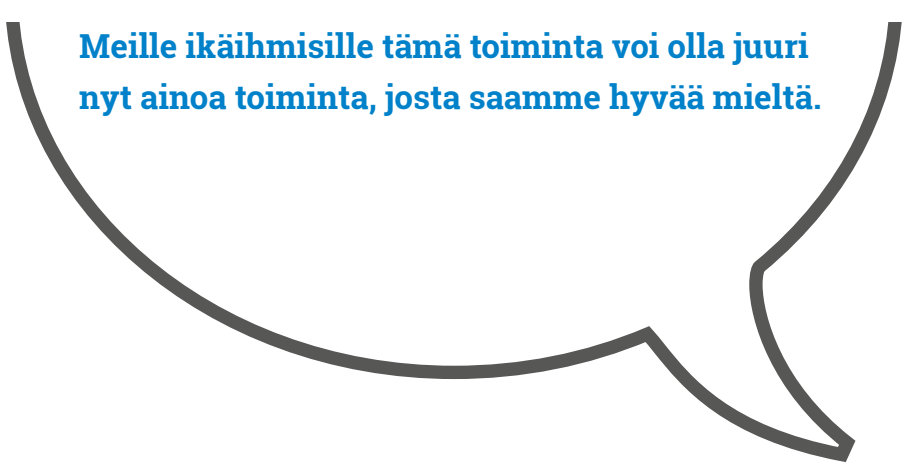


**On mukavaa olla korona-ajan "etäyöntekijä",  
koska sai oppia Teams-kokoustamisen.**

## **YLISUKUPOLVINEN VAPAAEHTOISTOIMINTA PITÄÄ IKÄIHMISEN AJASSA KIINNI JA TUO RYTMIÄ ARKEEN**

Vapaaehtoisena toimiminen koetaan mukavaksi, säännölliseksi tekemiseksi, joka tuo rytmiä arkeen. Osa vapaaehtoisista koki toiminnan erityisen arvokkaaksi korona-aikaan, kun kaikki muu harrastustoiminta oli tauolla. Vaik-

ka moni muu asia vapaaehtoisen elämässä muuttui, jatkui verkkovapaaehtoistoiminta entisellään. Se tarjosi myös kontakteja muihin ihmisiin – niin nuoriin kuin toisiin vapaaehtoiisiin.



**Meille ikäihmisille tämä toiminta voi olla juuri nyt ainoa toiminta, josta saamme hyvää mieltä.**

Ylisukupolvinen toiminta on arvokasta sekä nuorille että vapaaehtoisille itselleen. Vapaaehtoisuus tarjoaa mahdollisuuden oman toimintakyvyn käyttämiseen hyödyllisesti. Elämän varrella hankitut opinnot ja ammattitaito ovat hyödyksi eläkkeelle jäämisen jälkeenkin – se, että niistä on hyötyä muille, erityisesti nuorille, tuottaa iloa vapaaehtoiselle.

Nuorten kanssa keskusteleminen vaatii ajan hermolla olemista ja taitojensa pitämistä ajan tasalla, mikä koettiin omaa toimintakykyä ylläpitäväksi tekijäksi. Vapaaehtoisuus voi toimia voimavarana myös elämän nivelvaiheissa: vapaaehtoinen mainitsi, että vapaaehtoisuus tuo yhden rutiinin elämään hänen siirtyessään pian eläkkeelle. Murusissa hän myös kokee kuuluvansa johonkin porukkaan jättäessään työyhteisön.



**Tunne, etten ole vielä ihan out  
iästä huolimatta, minua tarvitaan!**


**Voin käyttää elämäkokemustani  
ja neuvoa ja toivottavasti auttaa nuoria  
heidän kiperissä ongelmissaan.**

### **VAPAAEHTOISUUS TARJOAA OSALLISUUDEN KOKEMUKSIA**

Muruset-vapaaehtoistoiminnan alkuaikoina sen tavoitteita ja tuloksia tarkasteltiin erityisesti lasten ja nuorten näkökulmasta – mitä hyötyä toiminnasta on niille lapsille ja nuorille, joita vapaaehtoiset kohtaavat. Vapaaehtoisten ikäihmisten osalta tavoitteena oli vapaaehtoisten digitaitojen vahvistaminen sekä tiedon lisääminen nuorten elämään liittyvistä teemoista koulutusten sekä ylisukupolvisen kohtaamisen kautta. Vapaaehtoistoiminnan vakiintuessa selvisi, että sillä on myös muita vaikutuksia, joita ei vielä silloin osattu odottaa tai tarkastella.

Vapaaehtoisille suunnatuissa palautekyselyissä sekä heidän kanssaan käydyissä keskusteluissa kävi ilmi, että vapaaehtoiset Muruset kokevat kuuluvansa itselleen tärkeään ryhmään ja että heihin luotetaan. Vapaaehtoisena verkkoisovanhempana he pääsevät tekemään jotain sellaista, millä on merkitystä.

Lisäksi vapaaehtoiset kertoivat voivansa osallistua toiminnan suunnitteluun ja markkinointiin, ja että he saavat palautetta toiminnastaan sekä EHYTin koordinaattoreilta että suoraan lapsilta ja nuorilta itseltään. Nämä viestit viittasivat siis osallisuuden kokemuksiin.



**Itselleni on tärkeää Murusten Me-henki, kuulutaan samaan viiteryhmään ja meille on tärkeää lasten ja nuorten hyvinvointi.**

Osallisuutta on yksilön kokemus itselle merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön kuulumisesta, keskinäisestä arvostuksesta ja luottamuksesta sekä vaikuttamismahdollisuuksista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) mukaan osallisuus on määritelty sellaiseen kokonaisuuteen kuulumiseksi, jossa ihminen pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja elämän merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Paikallisesti osallisuus ilmenee, kun ihminen pystyy panostamaan yhteiseen hyvään, osallistumaan merkityksellisyyden luomiseen ja kokemiseen sekä liittymään vastavuoroihin sosiaalisiin suhteisiin. (THL 2017, 5.)

Osallisuudella on vaikutusta myös ikäihmisten toimintakykyyn. Tutkimukset osoittavat, että osallisuus on positiivisessa yhteydessä iäkkäiden itsearvioituun terveyteen ja psyykkiseen hyvinvointiin. Ikäihmisten osalli-

suuden on havaittu olevan yhteydessä lievempiin masennusoireisiin sekä hitaampaan kognitiivisen toimintakyvyn heikkenemiseen. Erityisesti vasta-  
vuoroisesti palkitsevaksi koettu toiminta vaikuttaa positiivisesti psyykki-  
seen hyvinvointiin. (Pulkkinen 2019, 9–12.)

Vapaaehtoisten Murusten kokemuksissa toistuukin vapaaehtoisena  
toimimisen mielekkyys ja ilo siitä, että voi sen kautta olla avuksi muille ihmi-  
sille. Toiminta tarjoaa tarpeellisuuden tunnetta laajemmin kuin pelkästään  
kotioloissa ja lähipiirissä. Vapaaehtoiset saavat myös kiitosta siitä, että ovat  
olemassa ja että he tekevät tätä ”työtä”.

Osallisuuden arviointiin Muruset-vapaaehtoistoiminnassa käytämme  
Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokran kehittä-  
mää osallisuusindikaattoria, joka sisältää kymmenen väittämää, joihin vas-  
tataan asteikolla 1–5 (täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä). Väitteet  
kartoittavat merkityksellisyyden kokemusta, uskoa omiin toimintamahdol-  
lisuuksiin ja sosiaalista vuorovaikutusta. (THL 2020.)

Indikaattori otettiin käyttöön yhtenä vapaaehtoistoiminnan mittarina  
vuoden 2021 alussa. Vapaaehtoiset vastaavat osallisuusindikaattorin kysy-  
myksiin vuosittain osana toiminnan palautekyselyä.

**Murusissa tunnen kuuluvani  
johonkin, olevani osa jotakin.**

Vapaaehtoisemme ovat osa samanhenkisten ihmisten ryhmää, jolle on tärkeää lasten ja nuorten hyvinvointi. Yhteiset tapaamiset ja koulutuksesta ovat osaltaan vahvistaneet tätä yhteenkuuluvuuden tunnetta. Osa vapaaehtoisista on myös luonut uusia ystävyyssuhteita ja pitää yhteyttä toisiinsa toiminnan ulkopuolella.

Vapaaehtoisuus antaa tekijälleen paljon muutakin kuin vain auttamisen mukanaan tuoman ilon – vaikka se saattaakin olla ensisijainen syy lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan ja toisaalta olla toimintaan sitoutumisen elinehto.

#### LÄHTEET

THL. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1)

THL. 2020. Osallisuusindikaattori. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asetmassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta>

Pulkkinen, Miia. 2019. Iäkkäiden osallisuus: Terveys, asuminen ja yhteisöllisyys

kirjallisuuskatsaus. Ikäinstituutti. [https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2019/10/I%C3%A4kk%C3%A4iden\\_osallisuus\\_kirjallisuuskatsaus.pdf](https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2019/10/I%C3%A4kk%C3%A4iden_osallisuus_kirjallisuuskatsaus.pdf)

# Ryhmänohjausta puhelimitse – vaikka mökkilaiturilta käsin

LAURA ANNILA JA MILLA KOSKI

Laura Annila työskentelee yhteisökoordinaattorina ja Milla Koski projektipäällikkönä Suomen Asumisen Apu ry:ssä.

**K**aikilla meillä tulisi olla mahdollisuus olla yhteydessä muihin ja kuulua porukkaan. Porinaporukat ovat espoolaisten ikäihmisten viikoittain kokoontuvia ryhmiä, joissa voi tavata oman asuinalueen ikätovereita ja joihin kaikki ovat tervetulleita ilman ilmoittautumista ja sitoutumista.

Kun korona maaliskuussa 2020 yllättäen sulki Suomen ja eristi yli 70-vuotiaat koteihinsa, olimme mekin Porinaporukka-toiminnassa ymmällämme. Miten tästä nyt jatketaan? Miten matalan kynnyksen ryhmätoimintaa toteutetaan etänä? Miten säilytämme porukoiden yhteyden poikkeusoloissa? Joskus vanha keino on parempi – ja yhdenvertaisempi – kuin pussillinen uusia: vanha kunnon puhelin kouraan ja soittelemaan!

## ***RYHMÄTOIMINTAA JA VERTAISTUKEA PUHELIMITSE***

Puhelinporinat on ryhmäpuhelutoiminnolla toteutettavaa ryhmätoimintaa espoolaisille ikäihmisille. Se mahdollistaa ryhmään kuulumisen ja vertaistuen myös silloin, kun kotoa ei pääse syystä tai toisesta poistumaan. Poikkeusaikana viikoittainen puhelu samassa tilanteessa olevien kanssa on hengähdys-

tauko omista ajatuksista: naurua, tsemppiä ja taakan keventämistä. Osallistuminen ei vaadi muuta kuin puhelimeen vastaamisen: se ei maksa mitään eikä edellytä digitaitoja tai laitteita, sillä osallistua voi vaikka lankapuhelimella.

Vapaaehtoiselle Puhelinporinat tarjoaa kätevän, paikasta riippumattoman tavan tehdä konkreettista yksinäisyyden vastaista työtä. Vapaaehtoisen ei tarvitse olla superihminen, mutta hänen tulee olla kiinnostunut ihmisistä sekä valmis aitoon ja kiireettömään, kuuntelemaan kohtaamiseen. Lisäksi vapaaehtoinen tarvitsee älypuhelimien liittymiseen ja mieluusti hyvät kuulokkeet.

Puhelimen välityksellä tapahtuva toiminta yhdenvertaistaa vapaaehtoisena toimimisen mahdollisuuksia. Se on mahdollista kotoa käsin, vie vähemmän aikaa sekä antaa kaivattua vaihtelua ja piristystä esimerkiksi etätöiden tai opiskelun yksitoikkoihin päiviin.

## ***RYHMÄPUHELUIDEN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS***

Ryhmäpuhelutoiminto on peruspalveluna kaikissa liittymissä, eikä siitä veloiteta muuta kuin osallistujamäärän mukaan kertautuva matkapuhelinmaksu. Jos soittajalla on käytössään rajaton puhelinliittymä, mitään ylimääräisiä maksuja ei synny. Soittajan lisäksi linjalla voi olla viisi osallistujaa (määrä kannattaa tarkistaa omalta palveluntarjoajalta), mutta keskustelun kannalta toimivin osallistujamäärä on 3–4 henkilöä.

Vapaaehtoinen puheluiden yhdistäjä soittaa osallistujat linjalle yksi kerrallaan, ja sitten poristaan porukalla puolisen tuntia. Vapaaehtoisen tärkein tehtävä on varmistaa, että kaikki pääsevät tasapuolisesti ääneen ja linjoilla säilyy mukava tunnelma. Jos vapaaehtoinen käyttää omaa puhelintaan, oman numeron voi piilottaa näppäilemällä soitettavien numeroiden eteen #31#.

Porinaporukoiden lähitapaamisiin osallistuu kerrallaan jopa kaksikymmentä ihmistä. Suuren ryhmän Puhelinporinat toteutetaan sekoittamalla puhelinryhmiä joka viikko, jotta kuukauden sisään pääsee juttelemaan mah-

dollisimman monen tutun ryhmäläisen kanssa. Suurin osa osallistujista on ollut toisilleen lähitapaamisista tuttuja, mutta koronavuoden aikana ryhmiin tuli myös uusia osallistujia. Tutustuminen ja ryhmäytyminen onnistui yllättävän hyvin myös puhelimen välityksellä.

## **RYHMÄPUHELUIDEN SISÄLTÖ**

Puhelinporinoiden ydin on vapaamuotoisessa kuulumisten vaihdossa, yhteisessä jakamisessa ja tsemmissä. Puhelu on odotettu ja joillekin ainoa hetki viikossa, kun pääsee juttelemaan muiden kanssa. Siksi puheluissa kannattaa antaa paljon tilaa ja aikaa epämuodolliselle jutustelulle. Keskusteluiden aiheet nousevat parhaimmillaan osallistujilta, mutta myös vapaaehtoinen voi ohjaajana hyödyntää omaa osaamistaan tai kiinnostuksen kohteitaan.

Jos aikaa jää ja ryhmä niin itse toivoo, voi Puhelinporinoissa olla myös erityistä ohjelmaa: tapaamiskerran voi lopettaa esimerkiksi yhteiseen aivojympppaan, loppurentoutukseen tai vaikkapa osallistujien runonlausuntaan. Puhelin taipuu yllättävän moneen asiaan: linnunlauluvisa, levyraati ja yhteinen jumppatuokio sujuvat kuin vettä vaan. Yhteislaulu ei välttämättä suju, mutta siitä saa varmasti hyvät naurut. Spontaani naurunremakka ja tulevan viikon toivotukset toimivat piristävänä ja mieleen jäävänä lopetuksena.

Puheluiden yhteydessä on kätevää jakaa ajantasaista tietoa ja vertaisten vinkkejä yhteisistä hyvinvoinnin teemoista, kuten liikunnasta, unesta ja ravinnosta. Yhtä hyvin puheluissa voi jakaa tietoa alueen palveluista ja kiinnostavista tapahtumista. Puhelinryhmiä voi toteuttaa myös tiukemmin tietyn teeman (esimerkiksi kirjallisuus, luonnon hyvinvointivaikutukset, mielen hyvinvointi ja vertaistuki) ympärillä ja aina samalla porukalla.

Joskus joku osallistujista voi olla ylimääräisen tuen, ohjauksen tai tiedon tarpeessa. Tällöin vapaaehtoinen ottaa yhteyttä vapaaehtoistoiminnan koordinaattoriin tai muuhun toiminnasta vastaavaan henkilöön. On tärkeää,

että huoliviesti kulkee eteenpäin, eikä vapaaehtoisen tarvitse jäädä yksin murehtimaan.

## **ETÄNÄ TOTEUTETTAVAN VAPAAEHTOISTOIMINNAN KOORDINOINTI**

Ennen poikkeusaikaa Porinaporukoiden vapaaehtoiset olivat pääosin ryhmien sisältä löytyneitä, yhteisestä tekemisestä innostuneita ikäihmisiä. Uudessa tilanteessa nämä vapaaehtoiset kuuluivat itsekkin riskiryhmään ja harvalla oli jaksamista tai kiinnostusta etävapaaehtoisena toimimiseen. Onneksi uusi Vapaaehtoistyö.fi-sivusto poiki meille mukavasti yhteydenottoja, kun helppo, kotoa tai vaikkapa mökiltä käsin tehtävä, yksinäisyyttä konkreettisesti vähentävä vapaaehtoistyön muoto kiinnosti.

Toiminnassamme on ollut tärkeää, että vapaaehtoisena toimimista voi kokeilla ja rooliaan voi halutessaan pikkuhiljaa kasvattaa. Tästä halusimme pitää kiinni myös etäaikana. Niin ikään pidämme tärkeänä, että vapaaehtoinen pääsee heti toimeen, kun kipinä tekemiseen on syttynyt: parhaimmillaan vapaaehtoinen pääsee jo yhteydenoton jälkeisenä päivänä tutustumaan Puhelinporina-toimintaan. Siitä seuraavana päivänä perehdytys Zoomin välityksellä, ja seuraavalla viikolla omaa ryhmää ohjaamaan! Vapaaehtoisemme kuvaa kokemusta näin:

**Parin päivän päästä olinkin jo tutustumassa Puhelinporinoihin ja pian pääsin itse vetämään keskusteluryhmiä. Niin olin yhtäkkiä luomassa uusia ihmeellisiä ihmissuhteita ikäihmisiin, joiden tarinat koskettavat, lämmittävät, innostavat ja herauttavat hilpeitä nauruja.**



Nopea ja vapaaehtoisen omiin toiveisiin pohjaava perehdytys on yllättävän toimivaa etänä: henkilöllisyystodistuksen voi tarkistaa kuvayhteydellä ja sopimuksen allekirjoittaa sähköpostilla. Kuvayhteydessä vapaaehtoinen ja koordinaattori pääsevät myös hyvin tutustumaan ja rakentamaan luottamusta tulevalle yhteiselle tekemiselle. Perehdytykseen ja tehtävään liittyvät keskeiset asiat lähetetään yhteisen läpikäymisen lisäksi myös sähköpostilla.

Tehtävän alettua yhteydenpitoa on jatkettu vapaaehtoisen toiveen ja tarpeen mukaisesti, joko viestein tai puhelimitse. Lisäksi koordinaattori ja muut vapaaehtoiset ovat tavattavissa kerran kuussa Zoomissa, jolloin yhdessä jaetaan vinkkejä ja kokemuksia. Vapaaehtoisille lähtee kerran kuukaudessa myös uutiskirje, ja heidän käytössään on sähköinen ”työkalupakki” tukemaan ryhmien tunnelman luomisessa ja ohjelman suunnittelussa.

Ryhmänohjaus ei ole vapaaehtoistehtävien helpoimmasta päästä, mutta siitä saa helposti tehtyä omannäköistä. Jatkuva kehittyminen ja uuden oppiminen tehtävässä on taattua. Vapaaehtoiset ovat saaneet toiminnasta välitöntä iloa ja hyvää mieltä, ja omakin jaksaminen poikkeustilanteessa on lisääntynyt, kun on ollut mahdollistamassa kannustavia ryhmätapaamisia. Ikääntyneiltä saakin usein esimerkin sinnikkään asenteen ja kokemuksen tuoman resilienssin voimasta: otetaan vastaan se, mikä vastaan tulee.

### ***PUHELIMITSE SAATAVA VERTAISTEN SEURA VAHVISTAA***

Puhelimen välityksellä toteutettu ryhmätoiminta on osoittanut meille toimivuutensa – ja jopa ylittänyt odotuksemme. Puhelimitse tapahtuva toiminta kiinnostaa: osallistumiset kasvoivat koronavuoden aikana 35 prosentilla ja uusia osallistujiaakin löysi mukaan. Keräämämme palautteen perusteella osallistuminen on auttanut jaksamaan poikkeusoloissa, tarjonnut kunnianarvoista vertaistukea ja lievittänyt yksinäisyyttä. Eräs osallistuja kiteytti kokemuksensa näin:



**Ihana keksintö tää puhelin, kun saa kuulla toisten kuulumisia! Muuten vaan täällä yksin kotona nököttää.**

Vaikka maailma palaisikin normaaliksi, iso osa meistä tarvitsee osallistumisen mahdollisuuksia myös kotoa käsin, ja kyllä, myös ilman sitä digiä. Etäosallistumisen ja kuulumisen tarve voi olla myös väliaikaista esimerkiksi leikkauksesta toipuesssa. Puhelinryhmät ovat oivia myös lyhytkestoisemmalle vapaaehtoistoiminnalle: esimerkiksi kolmen tapaamisen runopiiri, viiden keran puhelinjumppa tai tunnin mittainen pikkujoulutuokio tuovat jo suurta iloa.

## VINKIT VAPAAEHTOISILLE

Kokoa ryhmä kiireettömästi, jotta kahdenkeskiselle jutustelulle jää tilaa ja saat luotua rentoa tunnelmaa.

Puhuttele osallistujia usein ja nimellä: se selkeyttää puheenvuoroja ja tukee tutustumista.

Varmista, että kaikki pääsevät tasapuolisesti ääneen mutta anna mahdollisuus vain kuunnella osallistujan sen hetkisen tunnelman ja tarpeen mukaan.

Varaudu eri keskusteluaiheilla siltä varalta, että osallistujilla on hiljaisempi päivä.

Mieti valmiiksi jokin kiva lopetus: on tärkeää, että puhelu loppuu kevyissä tunnelmissa.

Anna tilaa myös hiljaisille hetkille sekä tietenkin lääkkeitä parhaimmalle: naurulle!

## VINKIT KOORDINAATTOREILLE

Laadi selkeä perehdytysmateriaali sähköpostilla lähetettäväksi. Tällä tavalla yhteisiin kohtaamisiin jää enemmän tilaa vapaa-  
muotoiselle ja vapaaehtoisen tarpeista lähtevälle keskustelulle.

Laske kynnyistä ottaa sinuun yhteyttä sekä hyvässä että pahassa ja kysy säännöllisesti kuulumisia: on tärkeää, ettei etävapaaehtoinen jää huomaamatta yksin.

Yllättävä ja henkilökohtainen palaute lämmittää erityisesti etänä, esimerkiksi osallistujan antamat kiitokset tekstiviestillä lähetettynä.

Laita vapaaehtoiselta kuulemasi vinkit muillekin jakoon: näin tuet yhdessä tekemisen tunnelmaa.

Myös osa etänä toimivista vapaaehtoisista kaipaa yhteisöä, joten luo säännöllisesti mahdollisuuksia kohtaamisille ja ajatusten-  
vaihdolle esimerkiksi Zoomin välityksellä.

# Teams-läheisryhmät vapaaehtoistoiminnan muotona

JANITA MAIJANEN JA PETRA MÜLLER

Janita Maijanen työskentelee vapaaehtoistoiminnan koordinaattorina ja Petra Müller läheistyön koordinaattorina Irti Huumeista ry:ssä.

**I**rti Huumeista ry on vuonna 1984 vanhempien perustama valtakunnallinen yhdistys, joka tarjoaa tukea ja neuvontaa huumeita käyttäville ja heidän läheisilleen. Yhdistys pyörii vahvasti vapaaehtoisvoimin, ja vapaaehtoisten tekemät päämuodot ovat Irti Huumeista -puhelin, chat, tukihenkilötoiminta ja läheisryhmät.

Läheisryhmät ovat kokoontuneet ympäri Suomea yhdistyksen perustamishetkestä asti. Kuitenkin keväällä 2020 poikkeusolojen julistuksen jälkeen Irti Huumeista ry:n kaikki valtakunnalliset läheisryhmätapaamiset peruttiin, ja koko yhdistys siirtyi maaliskuussa 2020 etätoimintaan. Teams otettiin yhdistyksessä käyttöön saman tien kaikessa toiminnassa.

Tässä artikkelissa käymme läpi, mitä vertaistukitoiminta merkitsee huumeita käyttävien vanhemmille ja heidän läheisilleen Nea Myllyniemen tutkielman (2019) pohjalta sekä esittelemme havaintoja läheisryhmien viemisestä Teamsiin etäympäristöön.

## **VANHEMILLE VERTAISTUKI ON MERKITTÄVÄ VOIMAVARA**

Nea Myllyniemi (2019) tutki Irti Huumeista ry:n ja Aklinikka Oy:n läheistyössä mukana olleiden huumeita käyttävien henkilöiden vanhempien (n = 9) kokemuksia. Tutkimuksessa selvitettiin, millaisia merkityksiä lapsen huumeiden käyttö saa vanhemman elämässä ja millaisia selviytymiskeinoja vanhemmilla on.

Vanhempien kokemia päällimmäisiä tunteita olivat pelko, avuttomuus, neuvottomuus ja turhautuminen. Vanhemmat kokivat vertaistukiryhmän hyvin tärkeänä jaksamista tukevana tekijänä, koska niissä on mahdollista käsitellä syyllisyyden tunteita sekä saada ja jakaa tietoa. (Myllyniemi 2019.)

Tutkimuksessa nousi esille jaksamista tukevana tekijänä myös rajanveto suhteessa lapseen ja oman elämän priorisointi. Vanhemmat koittavat tasapainoilla perhe-elämän ja parisuhteen hoitamisen, huumeita käyttävän lapsen sekä oman jaksamisen kanssa. Omat harrastukset, toivo ja hengellisyys koettiin tärkeinä jaksamisen kannalta. (Myllyniemi 2019.)

Useat tutkimukseen osallistuneet vanhemmat olivat pettyneet päihdepalveluihin, ja he tai heidän lapsensa eivät ole tulleet kohdatuiksi palvelujärjestelmässä siten, kuten he olisivat toivoneet. Osa vanhemmista on kokenut, että ammattilaiset ovat suhtautuneet käyttävään lapseen ennakkoluuloisesti. Päihde ja mielenterveyshoidon eriyttäminen oli myös tuottanut vanhemmille pettymyksiä. (Myllyniemi 2019.)

Läheisille suunnattuihin palveluihin tulisi siis kiinnittää enemmän huomiota. Suurin osa tutkimuksen vanhemmista oli saanut ulkopuolista apua tilanteeseensa. Vanhemmat kuitenkin kokivat, että he olivat joutuneet itse etsimään palveluita ja että tiedottaminen vanhempien palveluista on vajaista. Tutkimuksen vanhemmista ammattilaisapua oli saanut vain yksi.

Muut kokivat, että ammattilaisten kanssa työskentelyssä korostuu lähinnä lapsen asiat. (Myllyniemi 2019.)

Tutkimuksen vanhemmat ovat löytäneet huomattavan voimavaran vertaistukiryhmistä. Puhuminen ylipäättään auttaa, puhui sitten ystävälle, puolisolle tai ammattilaiselle. Vanhemmat toivoivat kuitenkin omilta läheisiltä eniten ymmärrystä. Tutkimuksessa nousi myös esille, että jos ei koe tulevan sa ymmärretyksi, puhuminen voi jopa pahentaa tilannetta. (Myllyniemi 2019.)

Vanhemmat kertoivat haastatteluissa, että ihmiset tulevat harvemmin ajatelleeksi, että huumeita käyttävätkin ovat toisille rakkaita ja he ovat muuta kuin huumeiden käyttönsä. Useat vanhemmat jakoivat myös tärkeän ajatuksen siitä, että kaikille ihmisille ei tarvitsekaan puhua omista asioistaan esimerkiksi työpaikalla. Toiset puolestaan kokivat puhumisen vapauttavana ja mahdollisuutena murtaa ennakkoluuloja. (Myllyniemi 2019.)

## **LÄHEISRYHMÄT SIIRTYIVÄT VERKKOON**

Ensimmäinen Teams-läheisryhmä aloitti toimintansa maaliskuussa 2020 läheistyön koordinaattorin ohjaamana. Ryhmä kokoontui tällöin joka viikko päiväsaikaan. Maaliskuun lopulla alkoi myös vapaaehtoisen ohjaama iltaryhmä. Kevään ajan kokoontui näin ollen sekä työntekijän ohjaama päiväryhmä että vapaaehtoisen ohjaama iltaryhmä.

Etäläheisryhmissä oli alusta asti mukana paljon osallistujia. Muut vapaaehtoiset ryhmänohjaajat eivät kuitenkaan aluksi innostuneet etäryhmän ohjaamisesta. Kesällä 2020 lisää vapaaehtoisia innostui Teams-ryhmän ohjaamisesta, ja kesän ryhmä kokoontui heinäkuun loppuun asti. Teams-ryhmät eivät ole suljettuja ryhmiä, vaan sisällöllisesti yksittäisiä ryhmäkertoja. Yksi ilmoittautuminen kuitenkin riittää aina etukäteen määritellylle ajanjaksolle.

Teams-ryhmät ovat kokoontuneet viimeisen vuoden aikana iltaisin ja päivisin sekä säännöllisesti että yksittäisinä kertoina. Teams-ryhmä jatkuu

edelleen eletessä syksyä 2021, ja tällä hetkellä se kokoontuu vapaaehtoisten ohjaamana iltaisin kahden viikon välein. Etäryhmät ovat myös jäämässä pysyväksi toimintamuodoksi.

Teams-läheisryhmät noudattavat samoja matalan kynnyksen, avoimuuden ja luottamuksellisuuden periaatteita kuin muutkin Irti Huumeista ry:n läheisryhmät. Etäryhmät poikkeavat liveryhmistä siten, että Teams-ryhmään liittyminen vaatii etukäteisilmoittautumisen, jotta osallistumislinkki ehditään lähettää.

Ryhmään on kuitenkin sallittua ilmoittautua millä tahansa sähköpostilla, jossa ei tarvitse olla näkyvillä osallistujan nimeä. Teams-kokouksessa ollessa osallistujien sähköpostit näkyvät kaikille, joten ryhmän markkinoinnissa on tärkeää nostaa esille, ettei Teams mahdollista täyttää anonymiteettiä. Ilmoittautuminen tapahtuu pääsääntöisesti edellispäivänä.

Säännöllisesti kokoontuvassa Teams-ryhmässä kutsun saavat halutesaan kaikki, jotka ovat ilmoittautuneet jollekin edellisistä ryhmäkerroista. Kaikkiin kertoihin ei tarvitse kuitenkaan osallistua, mikä on osa matalan kynnyksen periaatetta. Yhdistyksellä on Teams-kokoukseen liittymisen ja kokouksessa olemisen ohjeet, jotka voidaan tarvittaessa toimittaa ryhmäläisille.

## **MIKÄ SAA VAPAAEHTOISEN KIINNOSTUMAAN ETÄRYHMÄN OHJAAMISESTA?**

Teams-ryhmiä varten ryhmänohjaajilta vaaditaan yhdistyksen omaa ryhmänohjaajien koulutusta. Kaikki yhdistyksen toimintaan tulevat vapaaehtoiset käyvät ensin peruskoulutuksen, jonka jälkeen voi kouluttautua vapaaehtoistoiminnan eri muotoihin. Ryhmänohjaajien koulutus sisältää muun muassa toimintaperiaatteiden ja ryhmädynamiikan läpikäymisen.

Vuoden mittaan ryhmänohjaajia on tullut useita mukaan etäryhmien ohjaamiseen. Ryhmänohjaajat ovat innostaneet toisiaan mukaan toimintaan,

ja lisäksi läheistyön koordinaattori on tiedustellut tasaisesti vapaaehtoisilta, kiinnostaisiko heitä ryhtyä ohjaamaan Teams-ryhmää. Avainasemassa ryhmänohjaajien kasvaneelle kiinnostukselle on ollut muiden ryhmänohjaajien kannustus ja motivointi sekä kokemukset.

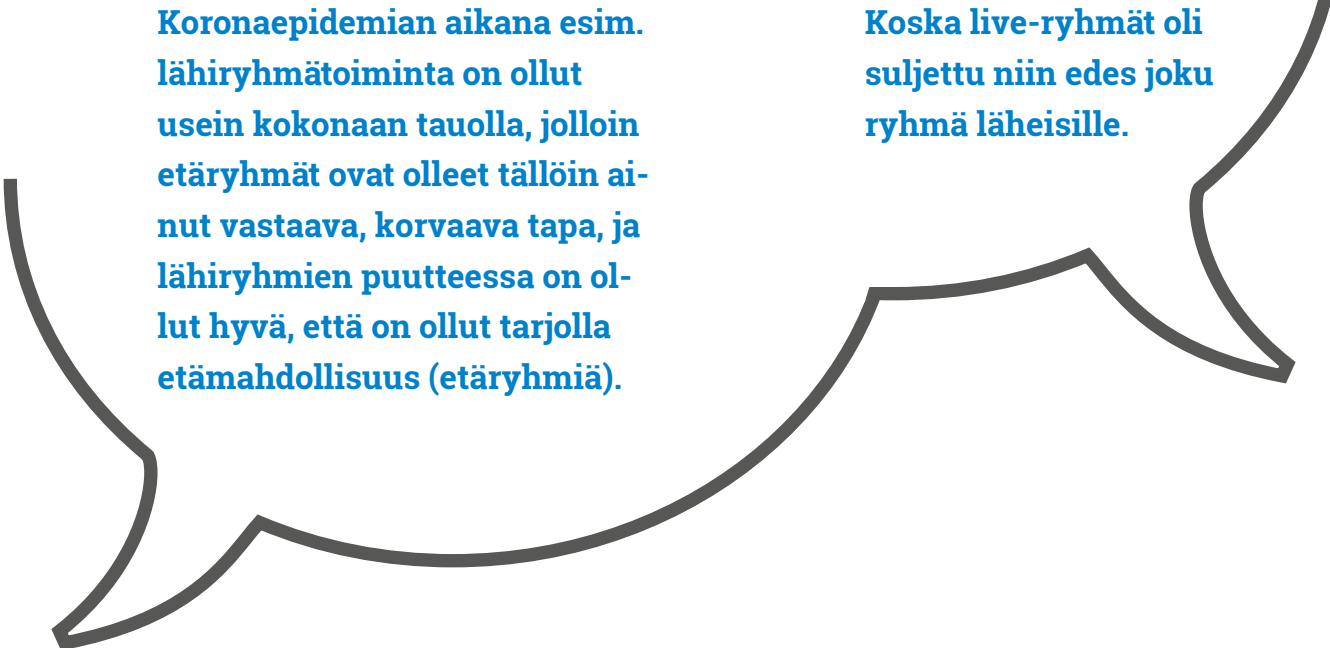
Kysyimme vapaaehtoisilta ohjaajilta heidän ajatuksiaan Teams-ryhmästä, ja mikä sai heidät kiinnostumaan ryhmän ohjaamisesta. Ohjaajat kertoivat, että ryhmänohjaaminen ja etätoiminta olivat kiinnostaneet jo ennen korona-aikaa:

**Ylipäättään ryhmänohjaaminen kiinnosti, eikä pandemian aikaan lähiryhmät kokoontuneet. Olen huomannut, että verkossa toimiminen sopii itselleni hyvin ja aion jatkaa.**

**Etätoiminta on kiinnostanut jo ennen koronaepidemiaa, koska esimerkiksi pitkät etäisyydet voivat rajoittaa ihmisten osallistumista; mihin etäosallistuminen on yksi vartenotettava mahdollisuus.**

Jotkut ohjaajista taas kokivat, että oli tärkeää, että kasvokkain tavanneille läheisryhmille oli myös korvaava muoto:

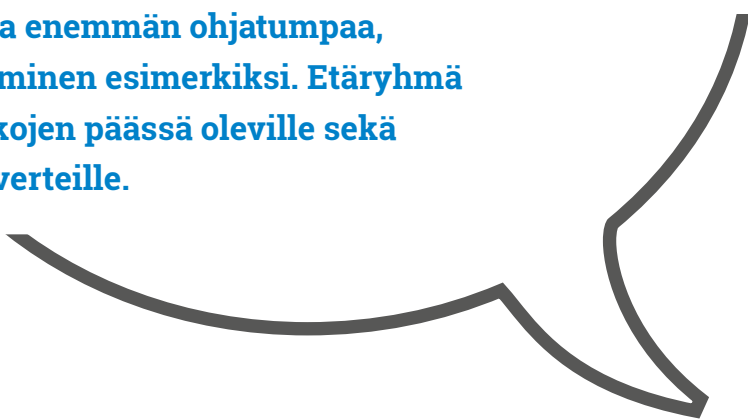




**Koronaepidemian aikana esim. lähiryhmätoiminta on ollut usein kokonaan tauolla, jolloin etäryhmät ovat olleet tällöin ainut vastaava, korvaava tapa, ja lähiryhmien puutteessa on ollut hyvä, että on ollut tarjolla etämahdollisuus (etäryhmiä).**

**Koska live-ryhmät oli suljettu niin edes joku ryhmä läheisille.**

Tiedustelimme vapaaehtoisilta ohjaajilta myös, miten heidän mielestään etäryhmä eroaa live-ryhmistä. Eniten koettuja eroavaisuuksia olivat, ettei etäryhmään tarvitse matkustaa ja että ryhmäläisten voi olla helpompaa järjestää lastenhoito.



**Keskustelun pitää olla enemmän ohjatumpaa, puheenvuorojen jakaminen esimerkiksi. Etäryhmä sopii pitkien välimatkojen päässä oleville sekä ehkä enemmän introverteille.**

Etäryhmän eduksi nähtiin myös, että on helpompaa muodostaa erityyppisiä ryhmiä, kuten esimerkiksi sisaruksille oma etäryhmänsä.

**Etäryhmässäkin muodostuu ryhmäytymistä ja monesti mukana olleille alkaa muodostua ”yhteenkuuluvuutta” ja tuttuutta. Etäryhmään on joidenkin helpompi henkisesti tulla kuin liveryhmään. Tärkeää on, että meillä on monipuolista tarjontaa läheisille ja etäryhmät tuovat tarpeellisen lisän lähiryhmien rinnalle.**

**Jos osallistuja pelkää osallistua lähiryhmään sen takia, että on esimerkiksi pieni paikkakunta, eikä haluaisi törmätä, joihinkin paikkakunnan henkilöihin, valtakunnallisessa etäryhmässä voi tässä suhteessa olla anonyymimpi.**

### **HAVAINTOJA TEAMSIN TOIMIVUUDESTA LÄHEISRYHMISSÄ**

Teams-ryhmissä on ollut alusta asti mukana myös vierailijoita, kuten kokemusasiantuntijoita sekä läheisen että toipujan näkökulmasta ja rikosylikonstaapeli ammattimaisten rikosten ja huumausainerikosten rikostutkintayksiköstä. Vierailut ovat olleet pidettyjä ryhmäläisten keskuudessa. Vierailut ovat mahdollisia myös läheisryhmätapaamisissa, mutta Teams on mahdollistanut sen, että puhuja voi olla mistä tahansa ja mahtavien puhujien puheenvuoroja on saatu useamman ihmisen kuultavaksi.

Haasteellista Teams-läheisryhmien suhteen on ollut niiden suosio. Yhdellä ryhmäkerralla on keskimäärin 14 henkilöä paikalla, ja näin iso määrä yhdessä ryhmässä on jo melko paljon. Enimmillään ryhmässä on ollut 22 läheistä. Yhdistyksen kasvokkain kokoontuvissa läheisryhmissä on yleensä noin neljästä kymmeneen osallistujaa. Syksyn 2021 Teams-ryhmässä osallistujamäärä on ollut hieman aiempaa pienempi, mikä voi johtua siitä, että myös liveryhmät ovat päässeet taas kokoontumaan.

Teams-ryhmää ohjaavat vapaaehtoiset ovat suunnitelleet ryhmän jakamista erillisiin huoneisiin, sillä ominaisuus on nyt päivittynyt alustalle. Jako voisi perustua esimerkiksi siihen, että toinen pienryhmä koostuu puolisoista ja toinen vanhemmista. Ryhmän voisi ylipäätään puolittaa silloin, kun ryhmäläisiä on noin kaksikymmentä, mutta ryhmän jakaminen osiin vaatii neljä ohjaajaa.

Koska yhdistyksen lähes kaikki toiminta on siirretty Teamsiin, sen toimivuudesta järjestötyössä on paljon havaintoja. Etäyhteydellä keskustelu vie enemmän aikaa kuin kasvokkain käytävä keskustelu. Se liittyy muun muassa siihen, että etäyhteydellä keskustellessa puheenvuorot eivät vaihdu yhtä sujuvasti. Myös mikrofonien suhteen voi tulla kaikenlaisia haasteita: esimerkiksi jos ihminen puhuu mikrofoni kiinni, täytyy hänen aloittaa alusta.

Teams-ryhmiin on osallistunut iso määrä sellaisia läheisiä, jotka eivät ole koskaan aiemmin olleet yhdistyksen tuen piirissä. Teamsin avulla on siis tavoitettu kokonaan uusi joukko ihmisiä. Moni ryhmäläinen on kertonut toivovansa Teams-ryhmälle jatkoa, sillä kokee sen itselleen sopivaksi vertaistuen ja avun muodoksi.

#### LÄHTEET

Myllyniemi, Nea. 2019. "Se on se loppuukin tää joskus" – Lapsen huumeiden käytön merkitykset vanhemman elämässä. Pro gradu tutkielma. Turun yliopisto. Sosiaalityö, sosiaalityö. [https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/147631/Myllyniemi\\_Neea\\_opinnayte.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/147631/Myllyniemi_Neea_opinnayte.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# Vahvikelinja vahvistaa osallisuutta

ANU LINTILÄ JA OUTI HELLSTEN

Anu Lintilä toimii Senioritoiminnan vastaavana toiminnanohjaajana ja Outi Hellsten Vahvikelinjan vapaaehtoistoiminnan koordinaattorina Vanhustyön keskusliitossa.

**V**anhustyön keskusliiton (VKTL) Vahvikelinja on valtakunnallinen puhelinpalvelu, joka tarjoaa vapaaehtoisille paikasta riippumattoman tavan toimia iäkkäiden arjen tukena. Vapaaehtoisten haastattelu, koulutukset ja vertaistapaamiset tapahtuvat verkossa. Puhelinpalvelu vahvistaa osallisuuden ja kohtaamisen mahdollisuuksia niin iäkkäille ihmisille kuin eri ikäisille vapaaehtoisille.

Puhelinpalvelu ei ole tyypillistä tukipuhelintoimintaa. Puheluiden aikana hyödynnetään Vanhustyön keskusliiton ryhmä- ja viriketoiminnan vahvike.fi -aineistoa, josta löytyy muun muassa erilaisia visailuja ja jumppaohjeita. Vapaaehtoinen tarjoaa puhelun aikana virkistävää toimintaa, mutta puhelun sisältö muodostuu kuitenkin aina iäkkään ihmisen tarpeista ja toiveista. Puheluissa pyritään huomioimaan iäkkään ihmisen voimavaroja ja nostamaan niitä esille.

## **TAUSTAA PUHELINPALVELUN LUOMISELLE**

Vahvikelinjan toiminnan alkusysäys oli korona-ajan alkupuolella. Suomessa oli noin 870 000 henkilöä, jotka kuuluivat poikkeusolojen myötä määritellyyn yli 70-vuotiaiden riskiryhmään, jota suositeltiin välttämään lähikontakteja koronatartunnan välttämiseksi (*Sosiaali- ja terveysministeriö 2020*). Valtaosa heistä asui omassa kodissaan eikä ollut säännöllisen avun piirissä.

Koronarajoitukset sulkiivat kaikki iäkkäiden ihmisten ryhmä-, harraste- ja päivätoiminnot.

Vanhustyön keskusliitossa on vapaaehtoistoiminnasta pitkät perinteet. Korona-aikana haluttiin kehittää vapaaehtoistoimintaa, joka mahdollistaisi iäkkäiden ihmisten tukemisen ilman lähikontaktia. Koska ikäihmisten teknologian käytöstä tiedetään, että 75–89-vuotiaista 41 prosenttia ei ole koskaan käyttänyt internetiä, valikoitui toiminnan välineeksi puhelin (*Tilastokeskus 2020*). Puhelinyhteydet nousivat muutoinkin koronavirustilanteessa merkittävään rooliin yksinäisyyden poistajana ja osallisuuden lisääjänä.

Vanhustyön keskusliiton Senioritoiminnan olemassa oleva vapaaehtoistoiminnan organisoinnin malli taipui melko helposti verkkotoiminnaksi. Haastattelut, koulutukset ja vertaistapaamiset suunniteltiin verkossa toteutettaviksi, jolloin toimintaan saattoi osallistua mistä päin Suomea tahansa. Verkkoalustaksi valikoitui Vooler-ohjelma, joka oli suomenkielinen ja helppokäyttöinen eikä vaatinut vapaaehtoiselta erillisen ohjelman lataamista.

Osa VTKL:n Senioritoiminnan vapaaehtoisista ilmoittautui mukaan pilotointiin, koska heidän omat tapaamisensa iäkkäiden kanssa olivat koronan vuoksi tauolla. Rahoituksen varmistuttua yrityssponsoroinnilla ja STEA:n korona-ajan rahoituksella rekrytoitiin toiminnalle koordinaattori. Ensin puhelinpalvelua hoidettiin ammattilaisten voimin, kun vapaaehtoiset saivat vielä koulutusta.

## **POLKU VAHVIKELINJAN VAPAAEHTOISEKSI**

Vahvikelinjan vapaaehtoiselta edellytetään 18 vuoden ikää ja sujuvaa suomen kielen taitoa sekä perustaitoja tietokoneen ja älypuhelimien käytössä. Syvempää osaamista älylaitteiden käytössä ei tarvita, sillä kaikki tarvittavat toiminnot opastetaan verkkokoulutuksen aikana.

Vahvikelinjan vapaaehtoiseksi ilmoittaudutaan täyttämällä Vanhustyön keskusliiton nettisivuilla hakemus, johon kirjataan yhteystietojen lisäksi tie-

toja vapaaehtoistoimintaan kohdistuvista odotuksista ja aikatauluista. Hakemuksessa annetaan myös suostumus siihen, että Vanhustyön keskusliitossa voidaan kerätä ja käsitellä lomakkeessa annettuja tietoja vapaaehtoistoiminnan organisoinnin toteuttamiseen. Lisäksi lomakkeella kerrotaan tietosuojan edellyttämät tiedot: miten tietoja käsitellään, säilytetään ja miten suostumuksen voi peruuttaa.

Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori sopii ajan verkkohaastatteluun, joka on vapaamuotoinen keskusteluhetki. Hän kuulee vapaaehtoisen toiveista ja aikatauluista sekä kertoo Vahvikelinjan toimintaperiaatteista.

Verkkokoulutus on kaksiosainen, joka toteutetaan kahtena iltana kello 17–18.30. Aikataulu on pyritty suunnittelemaan niin, että myös päivätyössä käyvän vapaaehtoisen on mahdollisuus osallistua.

Ensimmäisen illan sisältö painottuu Vahvikelinjan vapaaehtoistoiminnan sisältöihin, toiminnan sääntöihin ja käytäntöihin sekä Vahvike-aineistopankin materiaalin hyödyntämiseen. Illan lopuksi käydään muutamia käytännön esimerkkejä siitä, millaisia puheluita linjalle tulee, miten toimitaan haastavissa tilanteissa tai silloin, jos soittaja tarvitsee muuta tukea kuin Vahvikelinja antaa.

Ennen toista koulutusiltaa vapaaehtoiset saavat postin kotipaketina Vahvikelinjan puhelimen, joka on vapaaehtoisella lainassa niin kauan kuin hän toimii vapaaehtoisena. Lisäksi vapaaehtoinen saa Vahvikelinjan vapaaehtoistoiminnan säännöt, puhelinsopimuksen ja vaitiolositoumuksen allekirjoitettavaksi sekä palautettavaksi palautuskuoressa.

Toisen verkkokoulutusillan sisällössä perehdytään puhelimen toimintoihin sekä kirjautumiseen käytössä olevaan puhelinohjausjärjestelmään. Koulutuspalautteiden mukaan toisena iltana oleva kokemusasiantuntijan puheenvuoro on yksi koulutuksen tärkeimpiä anteja. Tärkeää on myös koulutuksen iloinen ja innostava tunnelma, mikä välittyy verkosta samalla tavalla kuin yhdessä ollessa.

Usein Vahvikelinjalle ryhtyvät vapaaehtoiset kiinnostuivat toiminnasta juuri siksi, että sitä voi tehdä omasta kodista käsin. Toki linjalla voi päivystää myös kesämökillä tai muussa rauhallisessa paikassa. Vapaaehtoistoiminta on mahdollista, vaikka muutoin välimatkat olisivat pitkät tai liikenneyhteydet haastavat.

Useilla Vahvikelinjan vapaaehtoisilla oli myös aiempaa kokemusta vapaaehtoistoiminnasta, mutta esimerkiksi omien fyysisten voimavarojen rajoitteet olivat estäneet toiminnan. Joillekin taas koronarajoitteet olivat estäneet oman vapaaehtoistoiminnan toteuttamisen, jolloin Vahvikelinjan vapaaehtoisena sai korvaavaa toimintaa tilalle.

## **VAHVIKELINJALLA SAADAAN ARKEEN VIRKISTYSTÄ JA VAIHTELUA**

Vapaaehtoiset päivystävät Vahvikelinjalla maanantaista keskiviikkoon ja sunnuntaisin kello 13–15 numerossa 050 328 8588. Vahvikelinjan numero kuuluu tavallisten operaattoreiden puhepaketteihin, eikä siihen soittamisesta koidu ylimääräisiä kuluja. Jos soittaja ei ole varma, millainen puhepaketti hänellä on, hänelle soitetaan takaisinpäin.

Vapaaehtoisten verkkokoulutuksessa ohjeistetaan rajaamaan puhelun kestoa niin, että se olisi enimmillään noin kaksikymmentä minuuttia. Tällöin useimmat soittajat pääsevät linjalla läpi. Toisinaan puhelut kuitenkin venyvät, sillä pitkätkin puhelut ovat sallittuja. Jos Vahvikelinjan puhelinlinja on ruuhkautunut, soittaja voi valita takaisinsoittopalvelun, jolloin hänelle soitetaan takaisin heti, kun jonkun vapaaehtoisen puhelin vapautuu.

Osalle iäkkäistä uuden palvelun käyttämiseen on kynnyks, eikä hän rohkaisuista huolimatta uskaltanut soittamaan. Lisäksi toimintakyvyn rajoitteet estävät joidenkin iäkkäiden kohdalla itsenäisen soittamisen. Tällöin vaihtoehtoisesti lähimmäinen tai esimerkiksi kotihoidon ammattilainen voi

ikäntyneen luvalla jättää Vahvikelinjaan yhteydenottoa varten soittopyynnön, joka välitetään eteenpäin vapaaehtoiselle.

## **VAHVIKELINJAN KÄYTÄNTÖJÄ**

Vapaaehtoiset täyttävät jokaisesta puhelusta nettilomakkeen, puhelupäivyrin, johon he kirjaavat lyhyesti lähinnä monivalintakysymyksinä tietoa puhelun sisällöstä ja soittajasta. Lisäksi vapaaehtoisia on pyydetty kirjaamaan mahdollisuuksien mukaan myös suoria lainauksia puhelusta annettavasta palautteesta. Niin soittajat kuin vapaaehtoisetkin ovat suhtautuneet myönteisesti puhelinpäivyrin täyttämiseen. Halutessaan soittaja voi kuitenkin kieltäytyä antamasta palautetta puhelinkeskustelusta.

Vahvikelinjan puhelinpäivystäjien määrää lisättiin sitä mukaa, kun tarve vastaajille kasvoi. Aluksi puhelumäärät olivat kuukausitasolla hyvin vähäisiä, mutta vähitellen puheluiden määrä kasvoi. Tyypillisesti linjalla on nykyisin kolme päivystäjää yhtä aikaa ja puheluita tulee vaihdellen 6–10 puhelun välillä.

Kohderyhmän tavoittaminen ei ollut helppoa, koska soittajia ei tavoitettu digiyhteyksien avulla. Vahvikelinjaa markkinoitiin lehtimainoksien ja postikorttimuotoon painetun esitteen avulla. Somemarkkinointi suunnattiin pääasiassa iäkkäiden läheisille, joiden toivottiin kertovan palvelusta eteenpäin.

Myös sosiaali- ja terveystoimen ammattilaisilla ja muilla verkostoilla oli merkittävä rooli tiedon välityksessä ja iäkkäiden kannustajana soittamisessa. Markkinoinnissa hyödynnettiin lisäksi erilaisia yhteistyökumppaneita, ja Vahvikelinjan korttia jaettiin muun muassa seurakunnan ruokajakelun kassien mukana ja kirjanmerkkiä kotikirjaston kassien mukana.

Markkinointia haastoi myös se, että korona-ajankohdassa tiedotettiin kriisipuhelinten ruuhkautumisesta. Iäkkäät mielsivät Vahvikelinjan palvelun tähän joukkoon kuuluvaksi ja kertoivat jättäneensä soittamatta, etteivät ruuhkauta lisää puhelinlinjoja. Iäkkäistä useat olivat tottuneet siihen, että puhelin-



ta käytetään vain asioiden hoitoon ja läheisten kanssa yhteydenpitoon. Vahvikelinjan tarjoama käyttötarkoitus vaihteluun ja virkistykseen oli uutta, mikä osaltaan haastoi organisoivaa tahoja palvelunkäyttäjien tavoittamisessa.

## **PUHELUPÄIVYRIT KERTOVAT TOIMINNAN MERKITYKSESTÄ**

**Helpotti, kun sai puhua!**

Noin puolet soittajista eivät kaipaa toiminnallista tekemistä, vaan heille Vahvikelinjalla tärkeintä on keskustelu ja kuulluksi tuleminen. Vahvikelinjan vapaaehtoisia onkin kehuttu erityisen hyviksi kuuntelijoiksi, josta on etenkin tässä vapaaehtoistehtävässä suunnattomasti hyötyä.

**Kun on yksin, muistaa vain ikäviä. Kun teille soittaa, niin vaan mukavia asioita.**

Vahvikelinjalla voimavaralähtöisyys on tärkeää. Vapaaehtoisilla on käytössä esimerkiksi Vanhustyön keskusliiton Onni-keskustelukortit, jotka johdattavat keskustelua mukavien asioiden havainnointiin tai muisteluun. Vaikka soittaja saattaa puhelun alussa olla alakuloinen, puhelupäivyreihin on usein kirjattu iäkkään soittajan mielialan nousseen ja puhelun päättyneen hyvässä tunnelmassa. –

### **Mukavaa saada välillä muuta ajateltavaa!**

Korona-ajan ikävät uutiset laskivat monien mielialaa. Vahvikelinja tarjosi muuta ajateltavaa ja katkaisi ainakin hetkeksi ikävien asioiden kierteen. Myös yksinäisyyden tunteita kuvailtiin usein puhelimessa, ja keskustelujen koettiin tuovan niihin helpotusta.

Noin puolet Vahvikelinjan soittajista olivat innostuneita Vahvikkeen toiminnallisten materiaalien hyödyntämisestä puheluiden aikana:

**Tämä oli hyvin mielenkiintoista, jos näitä on vielä lisää, niin tekisin mielelläni joskus toiste vielä lisää samanlaisia tehtäviä.**

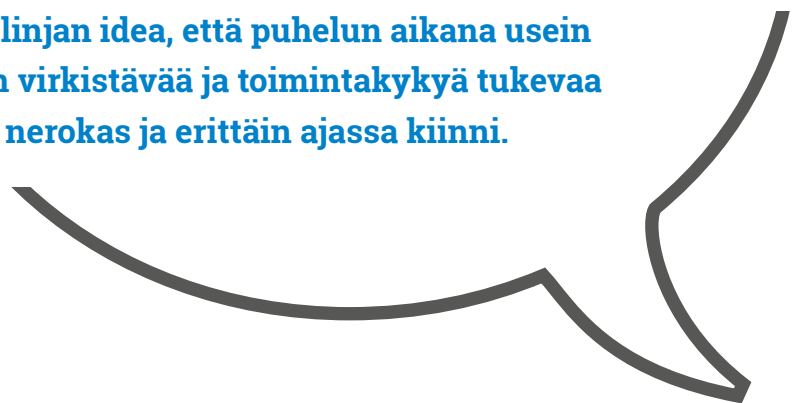
Monet vahvike.fi-materiaalit eivät sellaisenaan soveltuneet puhelinohjaukseen, joten hankkeen edetessä tehtiin ja muokattiin runsaasti puhelinmateriaalia. Esimerkiksi visailuissa oli tärkeää olla tarjolla monen tasoista materiaalia, jotta jokainen soittaja sai onnistumisen kokemuksia. Puhelinjumpan ohjauksessa tuli huomioida se, että iäkäs ihminen ei välttämättä osaa laittaa kaiutintoimintoa päälle ja ohjausta on tehtävä rytmittäen asiat puhelimen kanssa tai luuri pöydällä tehtäviksi.

Vahvike-aineistoista puheluissa hyödynnettiin muun muassa visailuja, aivopähkinöitä, mielikuvamatkoja, rentoutuksia, tuoli- ja tasapainojumppaa, muistelutehtäviä, voimalauseita, vitsejä sekä erilaisia kysymyskortteja. Soittajilta saatiin myös tärkeää palautetta ja toiveita, joihin vastattiin toteuttamalla sen mukaan uusia materiaaleja.

## **VAPAAEHTOISENA VAHVIKELINJALLA**

Vahvikelinjan toiminta on merkityksellistä paitsi ikääntyneille myös vapaaehtoisille itselleen. Vahvikelinjan vapaaehtoiset ovat palautteiden mukaan kokeneet toiminnan mielekkäänä ja merkityksellisenä:

**Koko Vahvikelinjan idea, että puhelun aikana usein tehdään jotain virkistävää ja toimintakykyä tukevaa on mielestäni nerokas ja erittäin ajassa kiinni.**

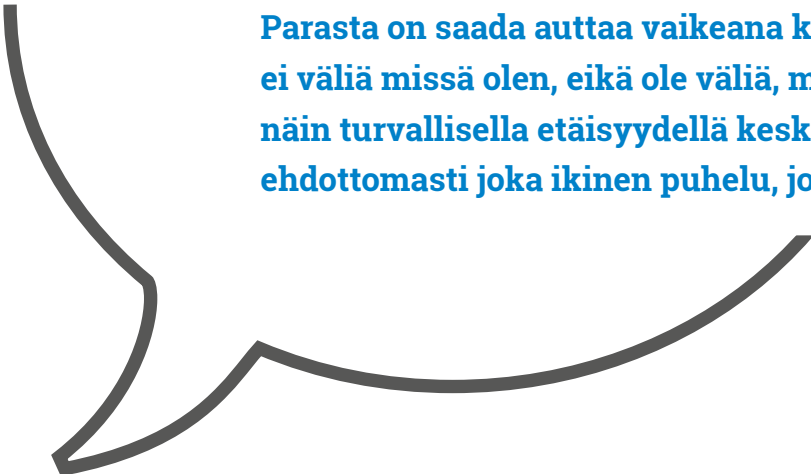


Vahvikelinjan puhelinpäivystäjänä olennaisinta on kyky olla luontevassa vuorovaikutuksessa iäkkään ihmisen kanssa sekä kuuntelun ja läsnäolon taito. Jokainen vapaaehtoinen tuo mukanaan myös omaa persoonaansa ja osaamistaan.

**Mielenkiintoiset kohtaamiset puhelimen välityksellä erilaisten ihmisten kanssa, ne herättävät itsessäkin uusia ajatuksia.**

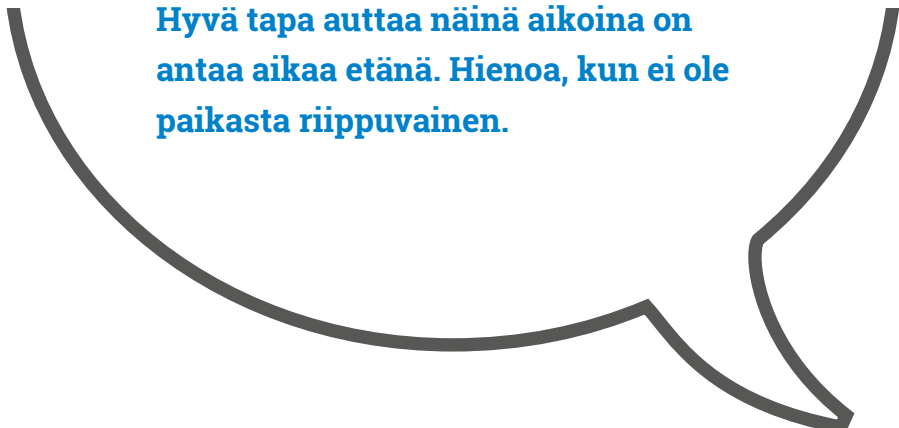
Usein vapaaehtoistoiminnasta saa paljon enemmän kuin ehkä osaa odottaa, sillä siinä huomaa, kuinka pienillä teoilla voi yksilötasolla olla suuri merkitys. On arvokasta antaa toiselle ihmiselle aikaansa, ja siitä saa konkreettisen kokemuksen Vahvikelinjan päivystäjänä.

**Erittäin antoisaa, itseäni ilahduttaa se, että omalla pienellä panoksella voi olla lievittämässä toisen ihmisen yksinäisyyttä.**



**Parasta on saada auttaa vaikeana koronan kurittamana aikana: ei väliä missä olen, eikä ole väliä, missä soittaja on. Pääsemme näin turvallisella etäisyydellä keskusteluyhteyteen. Parasta on ehdottomasti joka ikinen puhelu, jonka käyn.**

Vapaaehtoisten tukeminen, kiittäminen ja kannustaminen on vapaaehtoistoiminnassa aina merkityksellistä. Vahvikelinjan säännölliset vertaistukitapaamiset toteutettiin verkossa koordinaattorin ohjaamina pienryhmäkeskusteluina. Kokemusten purkaminen ja jakaminen ryhmässä muodostivat tärkeän osan vapaaehtoisten jaksamisesta ja motivaation säilymisessä. Tämä korostuu Vahvikelinjan vapaaehtoisten kohdalla, koska toimintaa tehdään yksin eivätkä päivystäjät kohtaa toisiaan muualla kuin verkossa. Vahvikelinjan vapaaehtoiset ovat kuitenkin kokeneet etänä toimimisen mielekkäänä:



**Hyvä tapa auttaa näinä aikoina on antaa aikaa etänä. Hienoa, kun ei ole paikasta riippuvainen.**

## **VAHVIKELINJAN TULEVAISUUDEN NÄKYMÄ**

Kun ensimmäinen hanke- ja sponsorointirahoitus päättyi toukokuussa 2021, Vahvikelinjan toiminta oli kasvusuuntainen. Uusia soittajia ja vapaaehtoisia löytyi koko ajan mukaan toimintaan. Toiminnalle päätettiin hakea lisää rahoitusta, jota saatiin taas maaliskuun 2022 loppuun asti hanke- ja sponsorointirahana.

Vaikka Vahvikelinjan palvelumalli syntyi korona-ajan innovaationa, toimintamuoto on hyödynnettävissä pandemian jälkeenkin. Vahvikelinjan puhelinpalvelu sopii erittäin hyvin haja-asutusalueilla eläville ikäihmisille, jotka pitkien välimatkojen ja huonojen liikenneyhteyksien vuoksi kaipaavat arkeensa lisää aktiiviteetteja ja vuorovaikutusta.

Osa iäkkäistä ei viihdy ryhmätoiminnassa, mutta kaipaa arkeen virkistävää tekemistä. Heille puhelinpalvelu voi tuoda arkeen lisää sosiaalisuutta ja mielekkyyttä. Iäkkäiden elämään mahtuu myös monia tilanteita kuten kuntoutumisen, toipilasvaiheen tai huonojen kielten aika, jolloin Vahvikelinjan puhelinpalvelua voi hyödyntää.

Jos Vahvikelinjan toiminta saadaan tulevaisuudessa vakiinnutettua, tavoitteena on kehittää palvelua jokapäiväiseksi ja ottaa ruotsinkielinen päivä mukaan ohjelmaan. Puhelinpäivyreiden ja kerättyjen palautteiden kehitysideoita huomioidaan niin organisoinnissa kuin uusien puhelinmateriaalien suunnittelussa. Innostuneet vapaaehtoiset ja tyytyväiset soittajat ovat saaneet organisoivan tahon vakuuttumaan, että Vahvikelinjan toimintamalli oli toimiva. Tässä on yksi korona-ajan kehitysidea, jota ei kannata kaartaa loppuun pandemian laantuessa.

### LÄHTEET

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Tiedote 55/2020. Mitä yli 70-vuotiaiden pitää ottaa huomioon koronavirustilanteessa? <https://stm.fi/-/mita-yli-70-vuotiaan-pitaa-ottaa-huomioon-koronavirustilanteessa->

Tilastokeskus. 2020. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Liitetaulukko 11. Internetin käyttö ja käytön useus 2020, %-osuus väestöstä. Helsinki: Tilastokeskus. [https://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi\\_2020\\_2020-11-10\\_tau\\_011\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_tau_011_fi.html)

# Vertaistapaamisen kehityskaari muuttuvassa maailmassa

SATU HEINONEN, SUSANNE POHJOLA JA KUU-KATJAANA SILLANPÄÄ  
Satu Heinonen ja Susanne Pohjola työskentelevät alueohjaajina ja Kuu-Katjaana Sillanpää järjestösuunnittelijana Lounais-Suomen Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminnan parissa.

**L**ounais-Suomen Avustajakeskus toimii Varsinais-Suomessa ja Satakunnassa kattaen 38 kuntaa. Avustajakeskusta hallinnoi Lounais-Suomen Lihastautiyhdistys ry. Keskus koordinoi alueella vapaaehtoistoimintaa liikunta-, näkö- ja kehitysvammaisten sekä muisti-asiakkaiden parissa. Vapaaehtoiset tukevat Avustajakeskuksen asiakkaita sujuvan arjen saavuttamisessa. Tehtävät sijoittuvat pääsääntöisesti kodin ulkopuolella tapahtuvaan avustamiseen ulkoilussa sekä asiointikäynneillä esimerkiksi kauppaan ja lääkäriin.

## **VERTAISTOIMINTA OSANA AVUSTAJAKESKUKSEN TOIMINTAA**

Vapaaehtoisille avustajille on järjestetty Avustajakeskuksessa vertaistointia jo yli 15 vuotta. Avustajakeskuksessa ei puhuta suoraan vertaistukiryhmästä, vaan vertaisryhmästä tai vertaistapaamisista. Sanana ”tuki” saatetaan luoda mielikuvan tuen tarpeesta, jonka ei tarvitse olla ryhmään osallistumisen peruste.

Tapaamisten tarkoitus on mahdollistaa avustajille tila kokemuksien jaolle. Paikalle tullaan hakemaan tukea ja vinkkejä omaan toimintaan, jakamaan omia kokemuksia ja oivalluksia, tai ihan vain vahvistamaan vapaaehtoisen avustajan identiteettiä. Vertaisryhmä toimii myös yhteisöllisyyden vahvistajana – meidän porukkaa, meidän tapaaminen.

Toimintahistorian alussa vertaistapaamisissa oli mukana Avustajakeskuksen työntekijä. Tämä toiminnan muoto ei toteuttanut vielä täydellisesti vertaistoiminnan päämäärää, koska työntekijä ei täytä ryhmän jäsenenä vertaisuuden kriteeriä. Vähitellen ryhmät jatkoivat toimintaa omatoimisesti, kun niihin rekrytoitiin vertaisten keskuudesta vetäjät.

Yllättävää oli, että vertaistoiminnan ryhmiin osallistuvat vastustivat aluksi muutosta. Koettiin, että ryhmän sydän on työntekijä, jonka kanssa pääsi keskustelemaan mieltä askarruttavista asioista. Ratkaisuksi tähän vertaisryhmän tarkoitusta selkiytettiin ja parannettiin tiedottamista. Samaan aikaan luotiin vertaisvetäjien koulutus ja lisättiin työntekijän kohtaamismahdollisuuksia.

Vertaisvetäjät toimivat Avustajakeskuksen aktiivisina kumppaneina vertaistoiminnan kehittämisessä. Vertaisvetäjien koulutusten kautta syntynyt vertaistoiminnan malli on juurtunut Avustajakeskuksen vertaistoimintaan. Se on toiminut vakaana pohjana, kun poikkeusaika vaati muutoksia vertaistoiminnan järjestämiseen.

## **VERTAISTOIMINTA KEHITTYY VUOSINA 2017–2020**

Ensimmäinen vertaisvetäjien koulutus järjestettiin Raumalla 2017. Koulutettavaksi ohjautuivat niin valmiiksi vertaisvetäjän statuksella toimivat avustajat kuin kaikki he, jotka olivat lähtökohtaisesti kiinnostuneita vetäjänä toimimisesta. Koulutuksen tavoitteena oli luoda rakenne vertaistoiminnalle ja antaa työkaluja vertaisvetäjille.



Ensimmäistä koulutusta seurasi vuosittain uusi kokoontuminen, joka kouluttautumisen lisäksi painottui toiminnan kehittämiseen, kohtaamiseen ja kokemusten jakoon. Vertaisvetäjien koulutukset ovat kehittäneet Avustajakeskuksen vertaistoimintaa vuosien aikana.

Jatkokoulutuksissa on käsitelty omia vahvuuksia vertaisvetäjänä ja pohdittu kohtaamisen taitoa sekä pyritty ratkaisemaan esiin tulleita haastavia tilanteita. Koulutusten antina vertaistoiminnalle on muotoutunut rakenne, jossa pääosassa ovat vertaisvetäjän rooli, toiminnan rajat, vertaistapaamisen kaari sekä työkaluja vertaisvetäjille tapaamisiin käytettäväksi. Avustajakeskuksen vertaistoiminnan käytännön kokonaisuus koostuu seuraavista osa-alueista:

### **Vertaisvetäjän rooli ja toiminnan rajat**

Vertaistoiminnan tarkoitus on mahdollistaa, että avustajat voivat jakaa kokemuksiaan vertaisten kesken. Vertaisryhmässä toimii kaksi vetäjää. Vertaisvetäjät ovat ryhmän tasaarvoisia jäseniä ja osallistuvat vertaisina keskusteluun. Vetäjien tehtävänä on luoda ryhmään positiivinen, luottamuksellinen ilmapiiri sekä pitää huolta, että tapaaminen pysyy aikataulussa ja kaikilla on mahdollisuus saada äänensä kuuluviin. Vetäjällä ei tarvitse olla ratkaisua pohdintoihin vaan tärkeintä on kommunikointi, läsnäolo ja kuunteleminen.

### **Vertaistapaamisen kaari**

Vertaistapaamisen kaarella tarkoitetaan kolmivaiheista mallia, jossa tapaamisella on selkeä alku ja loppu. Tapaaminen aloitetaan aloitusvaiheella eli virittäytymisellä. Esittäydytään, tutustutaan ja kuunnellaan kaikkien kuulumiset. Jokaisen ryhmään kuuluvan pitää voida tuntea, että ryhmässä on paikka juuri hänelle. Kuulemiskierroksella voi käyttää erilaisia toiminnallisia menetelmiä.

Keskivaihe on aktiivinen vertaiskeskustelun aika. Osallistujat voivat nostaa esille keskusteluaiheita tai aihe on voitu valita yhdessä toiminnallisen menetelmän avulla. Keskustelussa ei pohdita kenenkään asioita yksityis-

kohtaisesti vaan asioista keskustellaan yleisellä tasolla. Jos joku ryhmäläisistä kaipaa syvällisempää neuvoa omaan tilanteeseensa, hänet ohjataan ottamaan yhteyttä työntekijään.

Lopetusvaiheessa vertaisvetäjä tekee yhteenvedon tapaamisesta. Vertaisvetäjä muistuttaa hyvissä ajoin, että yhteinen aika on päättymässä ja pitää huolen, että kaikille jää aikaa kertoa ajatuksistaan. Tehdään päätöskierros, jossa esitetään esimerkiksi seuraavia kysymyksiä:

- Miten hyödynnät tapaamisessa jaettuja kokemuksia?
- Millä tunteella lähdet tänään kotiin?
- Tuliko mieleen jokin aihe, jonka voisi nostaa esille ensi kerralla?

## ***TYÖKALUJA VERTAISVETÄJÄLLE***

Yksi koulutusten päämääristä on ollut tuottaa vertaisvetäjille työkaluja, joita voi hyödyntää vertaistapaamisissa. Vertaisvetäjän kansio toimii oppaana, ja siihen on kerätty toimintaa tukevia työkaluja. Kansiota löytyy huoneentaulu eli yhteiset säännöt tapaamisille, vertaistapaamisen kaaren malli, vinkkejä ja materiaaleja toiminnallisiin menetelmiin, uuden vertaisvetäjän perehdytys-  
opas, osallistujalista sekä työntekijöiden yhteystiedot.

## ***PILOTOINNILLA KOKEMUSTA VERKKOTAPAAMISESTA***

Maaliskuussa 2020 Valtioneuvosto julisti poikkeusolot ja yhteiskunta alkoi sulkeutua. Avustajakeskuksessa reagoitiin välittömästi muuttuneeseen tilanteeseen ja henkilökunta koulutautui pikavauhtia verkkotoiminnoissa, ja etenkin toiminnallisissa menetelmissä verkossa. Fokuksena oli löytää keinoja, miten luoda mahdollisimman yhteisöllinen ja osallistava tapaaminen verkossa. Tekniseksi alustaksi valittiin Microsoftin Teams, koska se oli jo käytössä Avustajakeskuksessa.

Toukokuun alussa kutsuttiin koolle vertaisryhmien vetäjät ja heidät koulutettiin Teamsin käyttöön. Heistä osa innostui toimimaan vertaisvetäjänä myös verkossa. Tyhjästä ei tarvinnut lähteä liikkeelle, koska vertaisvetäjillä oli jo taustalla koulutusta ja kokemusta lähitapaamisista.

Verkkovertaistapaamisen pilotointi tapahtui toukokuun lopulla. Jännitystä oli ilmassa! Koska aikaisempaa kokemusta ei ollut eikä tietoa mahdollisesta osallistujamäärästä, alkuun suunniteltiin sekä Varsinais-Suomeen että Satakuntaan omat ryhmät. Ryhmät päätettiin kuitenkin yhdistää koko toimintaalueen kattavaksi yhdeksi ryhmäksi, koska toiseen ryhmään ilmoitautui vain vähän osallistujia.

Vertaistapaamisten siirto verkkoon vaati luonnollisesti osaamista ja resursseja henkilökunnalta. Tehtävänä oli kouluttaa osallistujia teknisesti ja toiminnallisesti. Osallistujien osaamistaso vaihteli, ja sen vuoksi teknisiin asioihin tarjottiin mahdollisimman selkeitä kirjallisia ohjeita ja erillistä Teams-koulutusta. Osallistujilla oli myös mahdollisuus testailla oman laitteen toimintoja ja verkkoyhteyttä ennen varsinaisen verkkotapaamisen alkamista.

Verkkovertaistapaamisen pilotointi onnistui yli odotusten. Positiivista palautetta tuli muun muassa siitä, kuinka mukavaa oli tavata verkon välityksellä ihmisiä eri paikkakunnilta. Osallistujista usea mainitsi palautteessa, että osallistuminen oli helpompaa mitä oli odottanut. Jatkossa on matalampi kynnys osallistua verkossa tapahtuviin tapaamisiin kotoa käsin ”satoi tai paistoi”.

Teknisiä haasteita aiheuttivat osallistujien laitevalinnat, laitteiden kapasiteetit sekä nettiyhteyksien nopeudet. Teamsin toiminnot löytyvät eri paikoista puhelimessa, tabletissa ja tietokoneella. Verkkokokousohjelmistot saattavat toimia hieman eri tavoin onko sovellus asennettu tietokoneelle vai osallistuuko videokokoukseen selaimen kautta – ainakin näkymä osallistujille voi olla erilainen.

## **KOKEMUS JA OPPI VERKKOTAPAAMISISTA**

**Toki verkkotapaamisissa on ollut nähtävissä sama ilmiö kuin lähitapaamisissakin – jotkut puhuvat enemmän ja jotkut ovat hiljaa.**

Kun runsas vuosi oli kulunut ensimmäisestä verkkovertaistapaamisesta, verkossa toimivat vertaisvetäjät haastateltiin. Vertaisvetäjät totesivat, että alkuun oli kyllä jännitystä, mutta mitä enemmän tapaamisia on ollut, sitä enemmän on tullut juttuakin. Tapaamisista opittiin, että vertaisvetäjän on hyvä käydä aloituskierrros niin, että mainitsee jokaisen nimeltä. Näin jokainen saa mahdollisuuden kertoa kuulumisensa ja tulla kuulluksi.

Keskeistä verkkovertaistapaamisten järjestämisessä on jatkuva tuki, ohjaus ja neuvonta verkkovertaisvetäjille. Viestintäkanavana toimii kätevästi esimerkiksi WhatsApp-ryhmä. Verkkovertaisvetäjiä on myös hyvä olla kaksi, koska toinen voi seurata tapaamisen aikana keskustelualuetta ja toinen käden nostoja eli puheenvuoropyyntöjä.

Vetäjien kanssa on sovittu käytäntö, että he jäävät keskenään purkamaan ajatuksia heti tapaamisen päätyttyä ja työntekijä soittaa seuraavana päivänä. Näin työntekijä saa jatkuvasti palautetta verkkotapaamisen kehittämiseksi ja vertaisvetäjät saavat tuen työntekijältä.

Verkkotapaamisten järjestäminen vaatii osallistujien opastamista ja rohkaisua teknisissä asioissa sekä toimintatavoista verkossa. Teknisten ohjeiden lisäksi osallistujille tulee lähettää videokokouslinkin mukana toimintaohjeet tapaamisen luottamuksellisuuden ja turvallisuuden tunteen varmistamiseksi.

Ohjeissa pitää kertoa selkeästi, miten ottaa ympäristö huomioon verkkotapaamisen aikana: tapaamiseen ei voi esimerkiksi osallistua julkisessa tilassa, jossa on muita ihmisiä kuulemassa keskustelua. Kamera tulee pitää auki, koska se on edellytys turvallisen tilan syntymiselle. Ohjeisiin liitetään mukaan myös huoneentaulu eli vertaistapaamisen säännöt.

## ***POIKKEUSAIKA TEKI VERTAISTOIMINNASTA TAVOITETTAVAMPAA***

Maailma on muuttunut ja paluu menneeseen ei tässä vaiheessa ole mahdollista. Kokemukset ovat opettaneet Avustajakeskusta järjestämään ketterää vertaistoimintaa. Poikkeusaikana kehitetyt uudet toimintatavat ovat myös jääneet osaksi Avustajakeskuksen vertaistoiminnan järjestämistä. Nykyään vertaistoiminta viedään sinne missä ihmiset liikkuvat, on se sitten verkossa kotoa käsin tai fyysisessä tapaamisessa siihen varatussa tilassa. Näin tuki on tavoitettavampaa.

Toimialueeseen kuuluu yli kolmekymmentä kuntaa. Suuri osa kunnista on pieniä ja välimatkat pitkiä. Verkkovertaistapaamisiin on osallistunut myös heitä, jotka eivät ole aiemmin fyysisiin tapaamisiin osallistuneet esimerkiksi pitkän välimatkan takia. Verkkovertaistoiminnan valtti löytyykin osallistumisen vaivattomuudesta – ei tarvitse lähteä kotoa satoi tai paistoi.

Ajankohtaisia haasteita ratkaistavaksi ovat muun muassa erilaiset koulutustarpeet eri toimintatavoilla toteutettujen vertaisryhmien vetäjille. Isoin kysymys tällöin on: ”Miten vuosittaisesta koulutuksesta saadaan kaikille

vetäjille mielekäs?”. Vertaisvetäjän tuen tarvetta selvitetään vuosittain, ja siihen vastataan yhteisillä tapaamisilla ja henkilökohtaisilla keskusteluilla. Vuoropuhelu Avustajakeskuksen ja vertaisvetäjien välillä on aktiivista.

Kuitenkin vertaisvetäjien keskinäisen yhteydenpidon järjestäminen ja ajatusten jakaminen vaatii vielä innovointia. Alustana on toiminut jo muutama vuoden WhatsApp, mutta olemme pohtineet, tuleeko työntekijän tehdä keskustelun avauksia enemmän.

Vertaistoiminnan kehittäminen on ollut työntekijöille mielekästä. Kehityksen kaari näkyy selvästi, ja vaikuttavuus on tullut esille kyselyjen ja keskustelujen kautta. Olemme nyt nähneet, miten tulevaisuus voi kulman takaa tuoda isoja yllätyksiä. Kun niitä kohden menee avoimesti, voi löytyä toimintaa mullistavia uusia toteutustapoja.

# Siskojen ja Simojen Runoluuri yhdisti ikäihmisiä ja vapaaehtoisia etänä

SARI TURPEINEN

Kirjoittaja työskentelee yhteisökoordinaattorina Siskot ja Simot ry:ssä.

**S**iskojen ja Simojen muotoilema ja toteuttama Runoluuri innosti mukaan ihmisiä, jotka eivät ehkä muuten olisi ajatelleet toimivansa vapaaehtoisina. Tarkkaan suunnitellut askelkuviot, teeman mukaan kohdennettu markkinointiviestintä ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa tuottivat huikean kokemuksen, josta saatu palaute oli erittäin koskettavaa.

## ***RUNOLUURI HELPOTTI HETKEEN PYSÄHTYMISTÄ TUNTEMATTOMANKIN KANSSA***

Siskojen ja Simojen toimintaan osallistuminen on hyvin helppoa eikä kynnyksiä tarvitse ylittää. Tarvitsee vain ilmoittautua mukaan keikalle ja saapua paikalle. Etätoiminnaksi muotoilluille keikoille osallistuminen on vielä tätäkin helpompaa: niihin voi osallistua vaikka omalta kotisohvalta tai sieltä kuuluisan laiturin nokasta.

Runoluuri syntyi tarpeeseen tarjota helppoja mahdollisuuksia osallistua vapaaehtoistoimintaan poikkeusoloissa ja osoittaa, että yksinäisyyttä voi

ainakin hetkellisesti lievittää pysähtymällä ja antamalla hetki omaa aikaa. Muita vastaavia etäosallistumisen muotoja Siskoilla ja Simoilla ovat muun muassa valtakunnallinen Joulukorttikampanja ja toimintapaikkakunnilla toteutetut Leivontatalkoot sekä kortti- ja kirjetoiminta.

Runoluurin vapaaehtoiset tulivat pääsääntöisesti nykyisiltä toimintapaikkakunnilta, vaikka puheluja soitettiin ikäihmisille ympäri Suomen. Tietotekniset haasteet ovat ikäihmisten kanssa toimiville tuttuja, mutta puhelimen kanssa lähes kaikki pystyvät toimimaan. Hoivakodeissa asuvia puhe- lussa voi avustaa joko henkilöstö tai omaiset.

Runoihin päädyttiin siksi, että niiden avulla on helppo pysähtyä hetkeen tuntemattomankin ihmisen kanssa. Runot herättävät ajatuksia, muistoja, tunteita, ja niiden avulla on kohtalaisen helppo vaihtaa muutama sana, vaikka ei suuri runouden ystävä olisikaan. Juuri runouden ystäviä tämä keikka kyllä innosti, sillä vapaaehtoisiksi soittajiksi viiden viikon mittaiselle kevätkeikalle ilmoittautui 130 ihmistä.

## ***RUNOLUURIN VAPAAEHTOISILLE VARMISTETTIIN HYVÄT EVÄÄT KOHTAAMISEEN***

Runoluuri, kuten kaikki Siskojen ja Simojen Välittämisen keikat, oli avoin kaikille vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneille, tavallisille ihmisille ilman pääsyvaatimuksia. Keikan teeman vuoksi markkinointiviestintää suunnattiin kuitenkin myös harrastajarunoilijoille, runopiireille, lausuntakerhoille ja ilmaisutaiteen opiskelijoille.

Koska Runoluurissa oli kyse kahdenkeskisestä kohtaamisesta, kaikki vapaaehtoiset haastateltiin puhelimitse. Samalla käytiin läpi toimintaohjeet, jotka lähetettiin heille myös sähköisesti. Näin varmistettiin, että Runoluurin vapaaehtoisilla on hyvät eväät kohtaamiseen. Ohjeistuksessa oli valmiit rakenteet palautteen antamiselle jokaisen puhelun jälkeen. Tärkeää oli myös



painottaa ilmoitusvelvollisuutta tapauksista, joista vapaaehtoiselle heräsi huoli ikäihmisen hyvinvoinnista. Siinä tapauksessa asiaa veisi eteenpäin Siskojen ja Simojen työntekijä.

Suurempi haaste oli tavoittaa runojen tilaajia. Kotona asuville ikäihmisille on vaikeaa saada perille kohdennettua viestintää. Kaikki eivät ole somen ulottuvilla ja henkilökohtaisen postin lähettäminen ei ole realistista. Myös maksettu mainonta on kallista, vaikka siihenkin turvauduttiin. Pyysimme mukaan yhdistyksiä, eläkeläisjärjestöjä, vanhusneuvostoja, seurakuntia, taloyhtiöitä, kirjastojen kirjakassipalveluja, vanhuspalveluita, ammattiyhdistyksiä, osallisuuskoordinaattoreita ja lukuisia muita toimijoita välittämään viestiämme Runoluurista. Toivoimme heidän innostavan ikäihmisiä ja heidän omaisiaan tilaamaan puheluita.

Osa markkinointiviestinnästä kulki niin sanotun puskaradion kautta, kun Runoluurin vapaaehtoiset välittivät itse viestiä omaisilleen ja ystävilleen. Joissakin palvelutaloissa keksittiin järjestää Runoluurin ympärille yhteisöllinen hetki, jossa puhelu vastaanotettiin kaiuttimen kautta. Näin runon herättämistä ajatuksista voitiin keskustella yhdessä. Koskettavia hetkiä syntyi myös jo hieman heikomman toimintakyvyn omaavien asukkaiden parissa, jotka kuuntelivat runoa yhdessä omaisensa kanssa.

Runoluuria varten avattiin oma palvelunumero, jossa päivystettiin tiettyinä aikana. Runoa saattoi toivoa joko itselleen tai lahjaksi sillä edellytyksellä, että vastaanottaja oli tästä tietoinen ja hyväksyi tulevan puhelun vastaanottamisen sovittuna aikana. Yhteystietojen tallentamiseen ja välittämiseen pyydettiin aina lupa. Palvelunumeron avulla oli mahdollista mainostaa yhtä puhelinnumeroa ja varmistaa, ettei Runoluurissa tarvitse jonottaa.

Runojen tilaajilta kerätyt tiedot (puhelinnumero, runon teema, puhelinsoiton ajankohta) sekä vapaaehtoisten tiedot (yhteystiedot, luvat niiden tallentamiselle, motiivi) kerättiin tiedostoiksi. Runotoiveet julkistettiin saapumis-

järjestyksessä vapaaehtoisille perustetuissa WhatsApp-ryhmissä, joissa kussakin oli noin 50 jäsentä. Yksi toive julkistettiin vain yhdessä ryhmässä, jota koordinoi oma vastuuhenkilönsä. Ikäihmisen puhelinnumero välitettiin toiveen varanneelle vapaaehtoiselle yksityisviestillä, sitä ei jaettu kaikkien näkyville. Muutenkin viestintä pyrittiin WhatsApp-ryhmässä pitämään hyvin yksinkertaisena, jotta toiveet välittyisivät selkeästi ja oikeille ihmisille.

### ***RUNOLUURI YHDISTI IHMISIÄ ETÄISYYDESTÄ HUOLIMATTA***

Vapaaehtoiset olivat innolla mukana ja lähettivät innostunutta ja koskettavaa palautetta. Varsin pian varauksia jouduttiin muotoilemaan ja innokkaimpia pidättelemään niin, että jokainen saisi soittaa ainakin yhden toiveen. Äitiensä päivän tienoilla aktiivisimmille riitti jo useita puheluita.

Pyysimme vapaaehtoisilta kiittauksen jokaisen soitetun puhelun jälkeen sekä palautetta siitä, miten vapaaehtoinen itse ja vastaanottaja kokivat puhelun ja syntyikö keskustelua. Viestit olivat poikkeuksetta koskettavia ja erittäin positiivisia, joskin monessa puhelussa nousi esille ikäihmisten yksinäisyys. Yksi ikäihmisistä kertoi ilahtuvansa jopa väärään numeroon eksyneistä puheluista, sillä nekin tarjosivat pienen keskusteluhetken jonkun kanssa. Siitä kertoo myös tämä ainoa ”negatiivinen” palaute puhelun saaneelta ikäihmiseltä:

**Runosta en tykännyt yhtään,  
mutta hurjan kiva oli kyllä jutella!**

Runoluurin tyyppinen keikka vaatii huolellista suunnittelua ja selkeää ohjeistusta niin koordinaattoreille kuin vapaaehtoisille. Viisi viikkoa kestänyt rupeama oli äärimmäisen intensiivinen, haastoi markkinointiviestinnän ja työllisti koko Siskojen ja Simojen tiimin. Samaan aikaan keikka oli äärimmäisen palkitseva. Puhelimessa kohdatut ikäihmiset kertoivat poikkeuksetta puhelun piristäneen päivää, joissakin tapauksissa jopa niin paljon, että saattoi lähteä ulos liikkumaan.

Voimaannuttava vaikutus oli kaksisuuntainen, sillä myös vapaaehtoiset kertoivat iloinneensa kohtaamisista ja lähes kaikki toivoivat mahdollisuuksia osallistua uudelleen. Suurin osa heistä oli ensikertalaisia, joilla ei ollut aikaisempaa kokemusta vapaaehtoistoiminnasta. He kertoivat Runoluuriin osallistumisen olleen helppoa ja vaivatonta hyvän perehdytyksen ja toimivan mallin ansiosta. Puheluja soitettiin lähes 300, ja osa vapaaehtoisista ilmoittautui jo valmiiksi seuraavaan Runoluuriin.

Siskojen ja Simojen toiminnan perusajatus on tehdä yhdessä: se on kaiken kansalaistoiminnan ydin. Runoluurissa, kuten muillakin etäkeikoilla, oli havaittavissa hämmästyttävää yhteisöllisyyden syntyä, vaikka fyysinen etäisyys olikin suuri. Tunne siitä, että on osallinen johonkin yhteiseen, samaan aikaan tapahtuvaan ilon ja lämmön tuottamiseen, resonoi vapaaehtoisten keskuudessa voimakkaasti. Tätä on myös tärkeää tehdä näkyväksi: vapaaehtoisille itselleen on tärkeää nähdä, mitä heidän antamansa aika tuottaa.

Vapaaehtoistoiminnan vaikutuksista niin vapaaehtoisille kuin kohderyhmälle on siis hyvä kertoa muillekin kuin rahoittajille, ja tässä toimivat samat kanavat kuin vapaaehtoisia etsiessä. Siispä vielä kerran tätäkin kautta: lämpimät kiitokset kaikille Runoluurissa mukana olleille ja siitä kanssamme viestineille!

# Verkostomaisen yhteistyön hyödyt poikkeusaikana Satakunnassa – vapaaehtoistoiminta ja Järjestöjen sotemuutostuki

ANNEMARI HIRSIMÄKI JA REETA VALTA

Annemari Hirsimäki työskentelee vapaaehtoistoiminnan koordinaattorina Satakunnan yhteisökeskuksessa ja Reeta Valta järjestöasiantuntijana Järjestöjen sote-muutostuen kokonaisuudessa Satakunnan yhteisökeskuksessa.

**S**atakunnan yhteisökeskus on satakuntalaisen järjestö ja vapaaehtoistoiminnan tuki ja kehittämisorganisaatio, joka tarjoaa asiantuntijuutta, koordinoitua ja tiloja järjestö ja vapaaehtoistoimintaan. Yhteisökeskuksen tehtävänä on edistää järjestöjen välistä yhteistyötä, tukea järjestöjen toimintaa tila ja toimistopalveluilla, suunnitella ja toteuttaa maakunnan järjestöille koulutus- ja valmennustoimintaa sekä kehittää eri sektoreiden välistä yhteistyötä. Yhteisökeskus tarjoaa myös kaikille avoimen kohtaamispaikan. Lisäksi Yhteisökeskus tarjoaa kuntouttavaa työtoimintaa ja työkokeilupaiikkoja.

Tässä artikkelissa tarkastellaan sitä, miten vakiintuneet ja uudet verkostomaisen yhteistyön tavat ovat edesauttaneet pandemiasta selviämistä. Verkostomaisen yhteistyön hyötyjä tarkastellaan artikkelissa laajemminkin

muun muassa soteuudistuksessa tapahtuvan sidosryhmäyhteistyön kehittämisen kannalta.

## **VAPAAEHTOISTOIMINNAN YHTEISTYÖRAKENTEET SATAKUNNASSA**

Toimivat verkostot luovat mahdollisuuksia kolmannen sektorin yhteistyölle. Satakunnassa verkostomainen yhteistyö on laajalle levinnyttä ja toimivaa.

Vuonna 2020 koronapandemian johdosta luotiin muun muassa yhteisöjen kriisiorganisaatio, jonka tarkoituksena on jakaa tietoa, välttää päällekkäisyyksiä sekä vastata avun tarpeessa olevien tuen tarpeisiin entistä nopeammin ja tehokkaammin. Lisäksi Yhteinen Keittiö -hankkeen myötä muodostuneen ruoka-aputoimijoiden verkoston merkitys oli keskeinen pandemian aikana. Satakunnan järjestöjen yhteistyöryhmä JYTRY puolestaan on toiminut jo vuodesta 2008 maakunnan yhdistys- ja vapaaehtoistojien keskustelu-, kehittämis- ja yhteistyöverkostonä.

Satakuntalaisen vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen on myös olemassa omat rakenteensa. Maakunnallisen vapaaehtoistoiminnan verkoston toiminta käynnistyi vuonna 2019 Satakunnan yhteisökeskuksen vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin koollekutsumana. Verkostoon ovat matalalla kynnyksellä tervetulleita kaikki vapaaehtoisten kanssa työskentelevät tai vapaaehtoistoiminnan kehittämisestä kiinnostuneet. Säännöllisissä keskusteluissa puhutaan ajankohtaisista aiheista vapaaehtoistoiminnan kentältä ja luodaan suuntaviivoja yhteiselle kehittämistyölle.

Vapaaehtoistoiminnan verkosto muodostuu järjestöissä, seurakunnilla tai kunnilla työskentelevistä vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreista sekä neljän alueellisen valikkoryhmän jäsenistä. Valikkoryhmät ovat Kansalaisareena ry:n alaisia ryhmiä, jotka tapaavat säännöllisesti, vaikuttavat paikallisiin tai oman alansa asioihin, tekevät yhteistä vapaaehtoistoiminnan viestintää, jär-

jestävät koulutuksia ja virkistystä sekä koordinaattoreille että omille vapaaehtoisilleen sekä järjestävät tapahtumia ja rekrytoivat vapaaehtoisia yhdessä.

## **PYRKIMYS SUUNNITELMALLISEEN YHTEISTYÖHÖN**

Maakunnalliseen vapaaehtoistoiminnan verkostoon osallistuneiden asiantuntemusta ja osaamista on hyödynnetty muun muassa Satakunnassa meillä olevan soteuudistuksen (Satasoten) sidosryhmäyhteistyön osahankkeen tavoitteiden ja toimenpiteiden määrittelyssä. Yhdeksi keskeiseksi tavoitteeksi sidosryhmäyhteistyöhön liittyvässä uudistuksessa onkin kirjattu vapaaehtoistoiminnan kehittäminen.

Alkuvuodesta 2021 järjestettiin neljä valikkoalueiden mukaista sote-työpajaa, joissa käytiin läpi yhteisiä tavoitteita vapaaehtoistoiminnan kehittämiselle. Työpajojen pohjalta luotiin toimintasuunnitelma, jonka kautta yhteistyö julkisen sotesektorin (ja tulevan hyvinvointialueen kanssa) etenee.

Toimintasuunnitelma on ohjannut yhteistä kehittämistä. Sitä on päivitetty kuukausittain vapaaehtoistoiminnan verkoston tapaamisissa, ja valikko-ryhmät ovat voineet hyödyntää sitä oman toimintansa tukena. Sisällöllisesti toimintasuunnitelma sisältää sekä maakunnallisia että maantieteellisesti rajatumpia alueellisia tavoitteita, jotka ovat vastuutettu ja aikataulutettu.

Maakunnallisiksi ylätavoitteiksi vuoden 2021 osalta on kirjattu:

1. Vapaaehtoistoiminnan näkyvyyden, houkuttelevuuden ja saavutettavuuden lisääminen.
2. Ikäihmisten innostaminen mukaan vapaaehtoistoimintaan.
3. Vapaaehtoistoiminnan rakenteiden ja toimijoiden välisen yhteistyön kehittäminen.
4. Vapaaehtoisten osallistaminen kehittämistoimintaan.
5. Vertaistukijavalmennukset.

## 6. Uusien digimahdollisuuksien hyödyntäminen ja vapaaehtoisten digiosaamisen lisääminen.

Pandemian aikana etenkin vapaaehtoistoiminnan rakenteiden ja toimijoiden välisen yhteistyön kehittäminen sekä uusien digimahdollisuuksien hyödyntäminen ja digiosaamisen lisääntyminen on noussut keskeiseen asemaan. Toimijoiden välisen yhteistyön kehittämisellä on pystytty jakamaan enemmän tietoa haasteista, joita pandemia on tuonut tullessaan esimerkiksi vapaaehtoisten tavoittamisen suhteen. Vapaaehtoisten digiosaamisen kehittäminen on tärkeää, sillä luultavasti tulevaisuudessa yhä enemmän vapaaehtoistehtäviä tehdään verkon välityksellä ja vertaistukea voi antaa ajasta ja paikasta riippumatta.

Suunnitelmaan on kirjattu sekä maakunnalliselle tasolle laajennettavia toimintamalleja että yksittäisiä, pieniä tekoja ja toimenpiteitä vapaaehtoistoiminnan näkyvyyden ja saavutettavuuden lisäämiseksi. Koko maakunnan alueelle laajennettavana toimintamallina voidaan pitää esimerkiksi niin kutsuttua "eläköitymispakettia".

Eläköitymispaketin tarkoituksena on tiivistää yhteistyötä alueella toimivien suurten työnantajien kanssa niin, että eläköityville tai eläköityneille henkilöstölle voidaan kohdentaa tietoa vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista. Valikkoryhmät ovatkin jo pitkään järjestäneet kohdennettuja tai avoimia vapaaehtoistoiminnan infoja eli sisäänheittokursseja. Yhteiseen käyttöön on tulossa päivitetty materiaali, jota infojen järjestämisessä voi hyödyntää.

Maakunnallisella tasolla keskeisenä tavoitteena voidaan pitää myös julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyöllä tapahtuvaa saattohoidon tukihenkilötoiminnan kehittämistä sekä tuetun vapaaehtoistoiminnan työryhmän perustamista. Työryhmän tarkoituksena on kartoittaa, millaisia tukimahdollisuuksia erityisen tuen tarpeessa oleville vapaaehtoisille on ole-

massa. Lisäksi työryhmä kartoittaa tehtävien sekä tekemisen paikkojen saavutettavuutta ja esteettömyyttä.

Pandemian pitkittyminen on osaltaan jarruttanut useiden toimintasuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja toimenpiteiden toteutumista. Esimerkiksi vapaaehtoistoiminnan infoja ei ole pystytty järjestämään tavalliseen tapaan. Toisaalta pandemia on antanut aikaa yhteistyön ja rakenteiden kehittämiseksi sekä uusien digivälineiden opettelulle.

## **LAAJEMPAA JA TIIVIIMPÄÄ KANSALLISTA VUOROPUHELUA**

Maakunnallisella tasolla toimivien verkostojen lisäksi tarvitaan myös suunnitelmallista ja valtakunnallista yhteistyötä. Järjestöjen keskinäistä sekä kolmannen ja julkisen sektorin yhteistä työtä tukee keväällä 2021, keskellä koronarajoituksia toimintansa aloittanut Järjestöjen sotemuutostuki. Koko maan kattava toiminto keskittyy sotejärjestöjen tukemiseen soteuudistukseen valmistautumisessa. Satakunta kuuluu tässä yhteistyössä Turun yliopistollisen keskussairaalan yhteistyöalueen<sup>1</sup> muodostamaan kolmen hyvinvointialueen kokonaisuuteen.

Kansallisella tasolla Järjestöjen sotemuutostukea koordinoi SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Alueilla tehtävä työ kanavoituu Maakuntien verkostojärjestöjen neuvottelukuntien kautta. Neuvottelukuntien tehtävänä on edistää maakuntien järjestöjen keskinäistä yhteistyötä sekä maakuntien ja valtakunnallisen vuoropuhelua. Tätä kautta satakuntalainen järjestötyö linkittyy yhä kiinteämmin kansalliselle tasolle. Järjestöjen sotemuutostuki antaa alueellisille järjestöille luontevan kanavan olla yhteydessä muiden maakuntien järjestöihin sekä saada tietoa myös kansallisen tason asioista.

Tiivistä valtakunnallisen ja alueellisen tason yhteistyötä tehdään myös OLKA-toimintamallin jalkauttamisessa perusterveydenhuoltoon. Satakun-

<sup>1</sup> TYKS-yhteistyöalue muodostuu Vaasan, Satakunnan ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirien alueista.



nassa jalkauttamisesta vastaa maakunnallinen OLKA-verkosto, joka kokoaa yhteen julkisen ja kolmannen sektorin ammattilaisia sekä vapaaehtoisia ja kokemustoimijoita.

On huomattavissa, että korona-arjen tuoma nopea siirtymä sähköisiin kokous- ja tapahtumajärjestelyihin on tuonut järjestöjen ulottuville mahdollisuudet aiempaa laajempaan ja tiiviimpään kansalliseen yhteistyöhön. Pitkään välimatka ei ole enää este osallistumiselle eikä aikaa kulu matkustamiseen. Eri tilaisuuksien osallistujamääriä voidaan yleensä myös helposti kasvattaa tarpeen mukaan.

Tosin on aiheellista kysyä, jääkö yhdistys- ja kansalaisyhteistyöstä pois jotain oleellista, jos tapaamiset pidetään sähköisessä muodossa. Ihmisten kohtaaminen ja kanssakäymisen vastavuoroisuus ovat perinteisesti muodostaneet kansalaisyhteiskunnan perustan. Viestinnän tiivistyminen sosiaaliseen mediaan on saanut aikaan mielipiteiden polarisoitumisen sekä eri sosioekonomisten ja intressiryhmien erkaantumisen toisistaan. Kun ihmiset eivät kohtaa kasvokkain, on toisen näkökulmia helpompi jättää huomiotta.

Sama pätee järjestöjen verkostomaiseen työskentelyyn. On myös muistettava, että digitaalisen osallistumisen taidot ovat vaihtelevia eikä kaikilla ole teknisiä tai taloudellisia edellytyksiä osallistua sähköiseen kanssakäymiseen. Verkostomaisessa yhteistyössä olisikin pidettävä huoli siitä, että kaikilla on tosiasialliset mahdollisuudet osallisuuteen.

## **VAPAAEHTOISTOIMINNAN YHTEISTYÖRAKENTEIDEN JA SÄHKÖISTEN TYÖKALUJEN HYÖDYT**

Olemassa olevien yhteistyörakenteiden merkitys nousee esille erityisesti viestinnässä. Sisäisen viestinnän ja tiedonkulun kautta vähennetään päällekkäisyyksiä sekä pystytään hyödyntämään tehokkaammin jo olemassa olevaa tietoa.

Satakunnan vapaaehtoistoiminnan verkoston tapaamisissa keskiössä onkin ollut tiedon ja kokemusten jakaminen. Valikkoryhmät ja verkoston alaiset muut työryhmät ovat vastanneet käytännön tasolla toimenpiteiden suunnittelusta ja toteutuksesta. Ulkoisen viestinnän ja yhteismarkkinoinnin kautta vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia tuodaan yhä laajemmin yleisön tietoon. Esimerkkinä mainittakoon vaikkapa syksyllä 2022 verkoston ja valikkojen yhteistyöllä toteuttava maakunnallinen vapaaehtoistoiminnan tapahtumaviikko.

**Näen vapaaehtoistoiminnan verkoston ja valikkoryhmien yhteistyön jatkossakin erittäin tärkeänä, tulevaa maakuntaudistustakin silmällä pitäen. Verkoston hyötyinä ovat muun muassa vertaistuki ja ideoiden sekä tarvittaessa resurssien jakaminen.**

– Anu Kärki, Huittisten valikkoryhmän puheenjohtaja

Alueellisella ja maakunnallisella tasolla toimivan tiedonkulun kautta neuvontatyön tekeminen helpottuu. Erilaisia vapaaehtoistehtävistä kiinnostuneita henkilöitä voidaan ohjata muiden toimijoiden pariin, jos omassa toiminnassa ei ole juuri heille sopivia tehtäviä. Vapaaehtoisten tavoittaminen ja ohjaaminen onkin haaste, johon toivotaan löytyvän ratkaisuja.

Esimerkiksi Satakunnassa vapaaehtoistehtäviä ilmoitetaan hyvin hajanaisesti kukin omissa kanavissaan, joista osa tavoittaa vapaaehtoiset paremmin kuin toiset. Yhteisponnistuksella kokeilussa on Vapaaehtoistyö.fi-palvelu, jonka testaamiseen on koottu pilottiryhmä. Rekrytoinnin paikkojen lisäksi oma iso kysymyksensä on verkossa tehtävän vapaaehtoistyön lisääntynyt kysyntä, jota koronapandemia on osaltaan kiihdyttänyt.

Satakunnan vapaaehtoistoiminnan verkoston työskentelyn tavat ovat vasta muotoutumassa ja rakenteiden selkiyttämisessä sekä kehittämisessä riittää pureksittavaa. Tässä vaiheessa tärkeää on kuvata, miten eri verkostot toimivat yhdessä ja tukevat toinen toisiaan.

Keskeisenä kehittämiskohteena on lisäksi verkoston kattavuuden lisääminen. On toivottavaa, että yhä useampi löytäisi oman tapansa osallistua yhteiseen kehittämiseen. Erilaiset resurssit sekä mahdollisuudet osallistua esimerkiksi työajan sisällä tulisi huomioida.

Muun muassa tästä syystä kaikki Satasoten sidosryhmäyhteistyön kehittämiseen ja verkostotapaamisiin liittyvät materiaalit ovat olleet avoimesti nähtävillä ja päivitettyinä Satakunnan yhteisökeskuksen verkkosivulla. Siten niihin on voinut tutustua, vaikka ei olisikaan päässyt mukaan verkostotapaamisiin. Lisäksi kaikki vuoden 2021 vapaaehtoistoiminnan verkoston tapaamiset on koronarajoitusten vuoksi toteutettu etäyhteyksin. Tämä on mahdollistanut osallistumisen mahdollisimman monelle.

## **VERKOSTOITUMISEN JA VERKOSSA TEHTÄVÄN JÄRJESTÖYHTEISTYÖN TULEVAISUUDEN SUUNTAUKSIA**

Nyt kun järjestöissä on otettu sähköiset työkalut käyttöön, voitaisiin siirtyä miettimään sitä, miten uusia työkaluja voidaan hyödyntää aivan uudentyyppisen toiminnan luomisessa. Olisiko kansallisen tason teemakohtaisesta verkostoitumisesta hyötyä myös pienille, paikallisen tason järjestöille? Entä

voisivatko eri puolilla Suomea toimivat järjestöt, jotka kohtaavat samantyyppistä arkea omassa toiminnassaan, olla nykyistä syvemmissä yhteistyössä alueesta riippumatta?

Vapaaehtoistoimintaa inspiroivia näkökulmia löytyy myös verkostoitumalla kansainvälisesti. Tämä vaatii innovatiivista ajattelua ja hippusen rohkeutta astua totutun toimintakentän ulkopuolelle mutta saattaa onnistua luoda uudentyypistä toimintaa järjestöjen kohderyhmille.

Vaikka sähköisissä ratkaisuissa on paljon haasteita, mahdollistavat ne järjestöille uudenlaisia ratkaisuja. Järjestötyön ydin on ihmisten välinen toiminta toisten ihmisten ja laajemmin koko yhteiskunnan hyväksi. Tapoja päästä tähän tavoitteeseen on monia, ja tukea työn kehittämiseen voi rohkeasti etsiä myös kauempaa.

Vapaaehtoistoiminta on Satakunnassa suunnitelmallista ja hyvin verkostoitunutta niin paikallisesti kuin laajemminkin. Pandemia on lisännyt verkostomaista yhteistyötä entisestään sekä tuonut uusia toimijoita mukaan verkostoon digitaalisten mahdollisuuksien myötä. Satakuntalainen järjestökenttä on koronan aiheuttamien rajoitusten aikana osoittanut olevansa muuntautumiskykyinen.

Vakiintuneesta yhteistyöstä on hyötyä tulevaisuudessakin paitsi normaalioloissa myös poikkeustilanteissa. Kehittämiskohteitakin on: tällä hetkellä vapaaehtoisten ja ennen kaikkea vapaaehtoistoimintaa vastaanottavien tahojen ääni ei kuulu tarpeeksi verkostomaisessa yhteistyössä.

Vaikka järjestöjen kautta kanavoituu osallisuuden kokemuksia, riittää ruohonjuuritason tiiviimmälle yhteistyölle sekä aidolle osallistumiselle vielä runsaasti tilaa. Tämä koskee sekä Satakunnan vapaaehtoistoiminnan verkostoa että muita rakenteita, joissa suunnitellaan ihmislähtöisiä palveluita ja toimintoja. Sen lisäksi, että järjestöammattilaisten katse on yhä useammin kääntymässä laajempaan kansalliseen ja jopa kansainväliseen yhteistyöhön, tulee muistaa katsella myös vierelle. Parhaat asiantuntijat löytyvät useimmiten aivan läheltä.

#### LÄHTEET

Satakunnan yhteisökeskus. 2020. Satakunnan yhteisökeskuksen julkaisu 2/2020. Järjestöt ja korona. <https://www.yhteisokeskus.fi/jarjestotjakorona/>

# VESA-toiminta korona-ajan haasteissa – uusien toimintojen synty ja pysyvyys

KATI TAIPALE

Kati Taipale työskentelee asiantuntijana EJY ry:n VESA-toiminnassa, jonka kohde-ryhmänä ovat espoolaiset ikäihmiset ja heidän parissaan toimivat vapaaehtoiset.

**V**ESA (vapaaehtoistoimintaa espoolaisten ikäihmisten avuksi) on EJY ry:n koordinoimaa vapaaehtoistoimintaa espoolaisten ikäihmisten parissa. Toiminnan tavoitteena on espoolaisten ikäihmisten ja vapaaehtoisena toimivien osallisuuden sekä aktiivisuuden lisääminen ammattimaisesti johdetun vapaaehtoistoiminnan avulla. Hankkeessa yhdistetään Espoon ikääntyneiden palveluissa toimivien vapaaehtoisten koordinoimien ja toiminnan tilastoinnin tavat sekä toteutetaan kaikille yhtäläiset mahdollisuudet tukeen ja virkistykseen.

Toimintaa toteutetaan yhteistyössä EJY ry:n Keikka-avun, Espoon kaupungin vanhusten palveluiden, liikunta ja kulttuuripalveluiden sekä ikäihmisten parissa toimivien järjestöjen kanssa. EJY ry:n Keikka-apu mahdollistaa vapaaehtoisten avun kotona asuville ikäihmisille.

Koronan aikana VESA-toiminta on keskittynyt Keikka-apuun, jonka kautta vapaaehtoiset ovat keikkailleet ikäihmisten apuna säännöllisesti. Keikka-avun perusajatuksena on ollut, että vapaaehtoiset tekevät asiakkaan kans-

sa yhdessä, ei puolesta. Vapaaehtoiset käyvät asiakkaan kanssa yhdessä kaupassa, ovat juttuseurana ja digiapuna asiakkaan kotona sekä toimivat saattaja-apuna terveyspalveluihin ja ulkoiluystävänä. Keväällä 2020 ikäihmi-  
siä kuitenkin kehoitettiin pysymään kotona, jolloin VESA-toiminnan ja Keikka-  
avun täytyi vastata uudentyyppisiin korona-ajan haasteisiin.

## **UUDET TOIMINTAMUODOT OSAKSI PYSYVIÄ KÄYTÄNTÖJÄ**

EJY ry:n järjestämä Keikka-apu välittää vapaaehtoisia tueksi espoolaisille kotona asuville, yli 65-vuotiaille ikäihmisille. Vuoden 2020 aikana toteutettiin 1 934 vapaaehtoiskäyntiä. Näistä 810 oli Espoon kaupungin ja EJY:n yhteistyön tuloksena syntynyt Operaatio Ruokakassi käyntejä. Maaliskuussa 2020 käynnistynyt toimintamuoto toi nopeasti lähes sata uutta vapaaehtoista ja 130 uutta asiakasta.

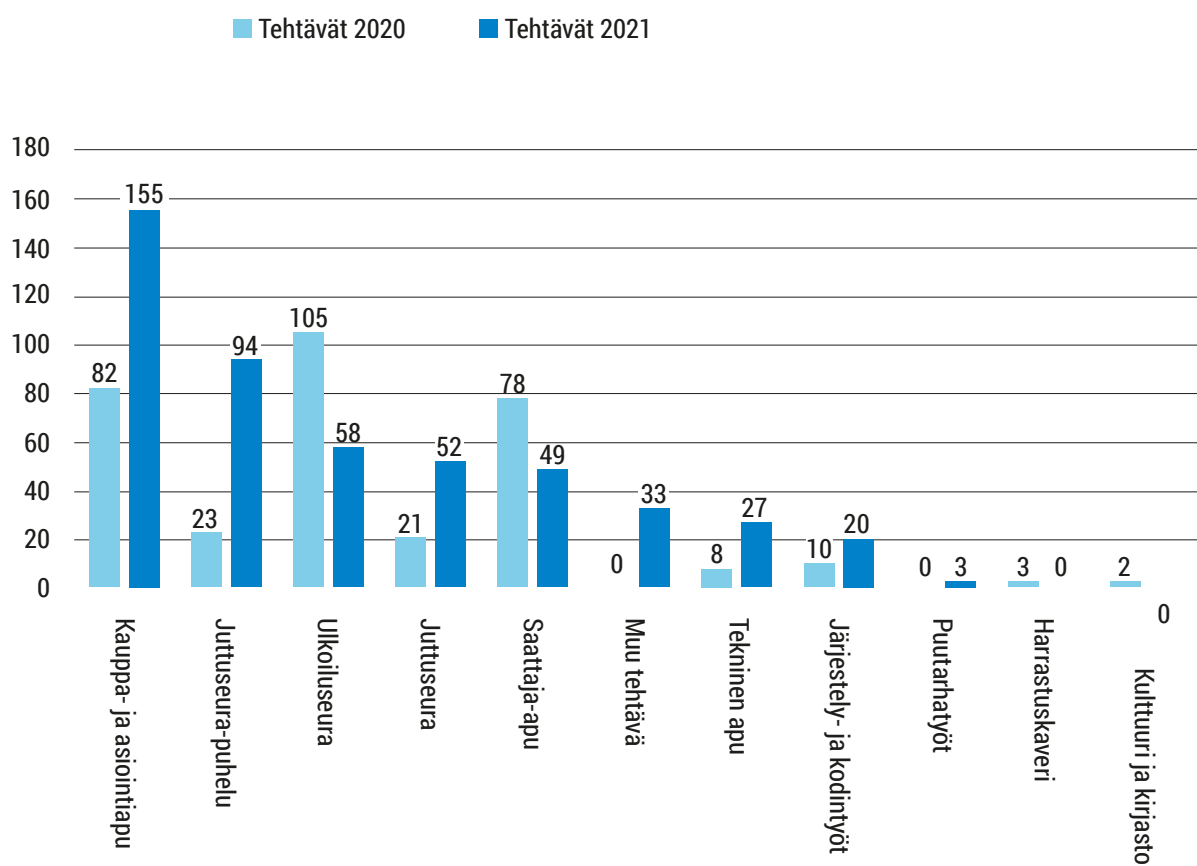
Ruokakassitoiminta loppui kesällä 2020. Vapaaehtoisista osa siirtyi Keikka-avun vapaaehtoisiksi muihin vapaaehtoistehtäviin. Vaikka ruokakassien vieminen asiakkaille loppuikin, kauppa-asiointiavusta, jossa vapaaehtoinen menee yhdessä asiakkaan kanssa kauppaan, tuli yksi kysytyimmistä vapaaehtoistehtävistä.

Kohtaamisen tarve ei hävinnyt poikkeusoloissakaan, joten tarjosimme sekä vapaaehtoisille että asiakkaille mahdollisuutta jutella puhelimen välityksellä ja näin lievittää kotiin jääneiden ikäihmisten yksinäisyyden kokemusta. Näin syntyi Keikka-avun uusi toimintamuoto, Juttuseura puhelimitse. Ikäihmiset ottivat vapaaehtoisten soitot ilolla vastaan, ja keskustelut jatkuvat edelleen. Tällä hetkellä kuukaudessa tehdään noin 20–30 soittoa.

Myös digiapua on alettu pyytämään selkeästi enemmän vuoden 2020 keväästä alkaen. Alla oleva kuvaaja havainnollistaa, miten vapaaehtoistehtävien suosio on muuttunut vuosina 2020 ja 2021 ja miten korona on

vaikuttanut vapaaehtoistoiminnan muotoihin. Keikka-avun vapaaehtoiset toimivat myös kasvomaskien jakotehtävissä (muu tehtävä) Espoon kaupungin apuna talvella 2020–2021.

### TEHTÄVÄTYYPPIVERTAILU 2020–21 tammi–kesäkuu



Vapaaehtoistehtäviä EJY ry:n Keikka-avussa ensimmäisen vuosipuoliskon aikana vuosina 2020 ja 2021. Huom. koronan vaikutukset alkoivat maaliskuussa 2020.



## ***ETÄNÄ LÄHELLÄ – VAPAAEHTOISEN VIERELLÄ***

Vapaaehtoiset ovat olleet yhtenäisen joukko keväästä 2020 alkaen: sekä EJY ry:n Keikka-avun että Espoon kaupungin vanhusten palveluiden vapaaehtoisille on tarjottu yhtäläiset mahdollisuudet tukeen ja virkistykseen. Koronan myötä myös vapaaehtoisten kohtaamiset siirtyivät verkkoon. Hyvän ilmapiirin vaalimisen koimme erityisen tärkeäksi verkossa: olla läsnä ja lähellä silloinkin, kun on etäällä.

Vertaistapaamisia lisättiin, etätyönohjausta tarjottiin säännöllisesti ja erilaisia virkistystapahtumia toteutettiin. Tästäkin opittiin, ja nyt suunnitella on niin sanottu hybridimalli, jossa tapaamiset tulevat olemaan sekä etäettä lähitapaamisia. Vapaaehtoinen voi valita, miten haluaa niihin osallistua sekä pyrimme myös striimaamaan tilaisuudet.

Uuden hybridimallin avulla vapaaehtoiset pääsevät tutustumaan myös uusiin paikkoihin, kuten espoolaisiin Elä ja Asu -seniori- ja palvelukeskuksiin. Keskuksissa VESA-toiminnan pilotointi ja asiakkuuden hallinta ja toiminnanohjausjärjestelmä Claran käyttöönotto ovat odottaneet koronan hellittämistä.

Järjestelmä mahdollistaa sen, että vapaaehtoiset voivat itse valita, missä vapaaehtoistehtäviä tekevät. Vapaaehtoiset antavat myös jokaisesta tehtävästä palautteen. Näin saamme jatkuvasti ajantasaista tietoa vapaaehtoistehtävistä ja pystymme reagoimaan nopeasti mahdollisiin muutoksiin.

## ***KOULUTUS JA PEREHDYTYS – PAIKALLISESTA VALTAKUNNALLISEKSI***

Koronan aikana vapaaehtoisten peruskoulutukset pidettiin verkossa. EJY ry:n koordinoimaa vapaaehtoistoimintaa tehdään yhteistyössä erityisesti Espoon kaupungin vanhusten palveluiden vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin kanssa sekä osin liikunta ja kulttuuripalveluiden kanssa. Yhteistyössä

kehitimme vapaaehtoisten tukea ja virkistystä sekä vapaaehtoistehtävien tilastointia. Verkko tarjosi hyvän mahdollisuuden esitellä eri toimintoja.

Halusimme tarjota vapaaehtoisille enemmän täydennyskoulutusta sekä yhteistyökumppaneille näkyvyyttä. Päätimme kokeilla kuukausittain pidettäviä webinaareja, jotka olisivat kaikille avoimia. Saimmekin erinomaisia esityksiä sekä Espoon kaupungin vanhusten palveluista että ikäihmisten parissa toimivilta yhdistyksiltä (Suomen Asumisen apu ry, SPR, Muistiluotsi jne.).

Webinaareihin osallistui vapaaehtoisten lisäksi yhteistyökumppaneita sekä muita kiinnostuneita, jopa eri puolilta Suomea, vaikkakin suurin osa osallistujista oli pääkaupunkiseudulta. Verkossa toteutuneesta yhteistyöstä poiki yhä uusia yhteistyömuotoja, kuten loppukeväästä SOS-Lapsikylän Lähellä-hankkeen ja Olarin seurakunnan (muun muassa Digiystävä-hanke) kanssa toteutettu Pop Up -verkkotapahtuma.

Korona-ajan haasteisiin on vastattu ja uusia vapaaehtoismuotoja on syntynyt. Yhteistyön merkitys ja arvostava vuorovaikutus ovat asioita, joihin vapaaehtoistoiminnassa tulee jatkossakin panostaa. Lopuksi kaikessahan on kyse kohtaamisesta. Läsnäolosta, olemisesta ihminen ihmiselle; ikäihmisten iloksi ja avuksi!

# Digital verksamhet för personer med funktionsnedsättning

MAJ ILOLA

Maj Ilola jobbar som koordinator för information, evenemang och digital vänverksamhet på SAMS – Samarbetsförbundet kring funktionshinder.

**U**nder coronapandemin har många organisationer övergått till digital verksamhet. Det har möjliggjort att verksamheten kunnat fortsätta och överleva undantagstiden. Den digitala verksamheten har blivit en naturlig del av vardagen och fortsätter leva efter att coronapandemin tagit slut. Men vad händer med de personer som inte är delaktiga i det digitala? SAMS vänverksamhet genomförde på hösten 2020 ett projekt för att få personer med funktionsnedsättning med i det digitala.

## **PANDEMINS PÅVERKAN PÅ PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

SAMS vänverksamhet förmedlar frivilligvänner till personer med funktionsnedsättning. Vanligtvis har vänparen träffats fysiskt ett par gånger i månaden och till exempel gått på gymmet, fikat, diskuterat eller promenerat tillsammans. Under coronaåret ändrades detta och man måste snabbt komma fram med nya lösningar, som så många andra organisationer.

På våren 2020 utreddes hur coronapandemin påverkat vänparen via en enkät. Svaren var entydiga – fysiska kontakter hade minskat samtidigt som

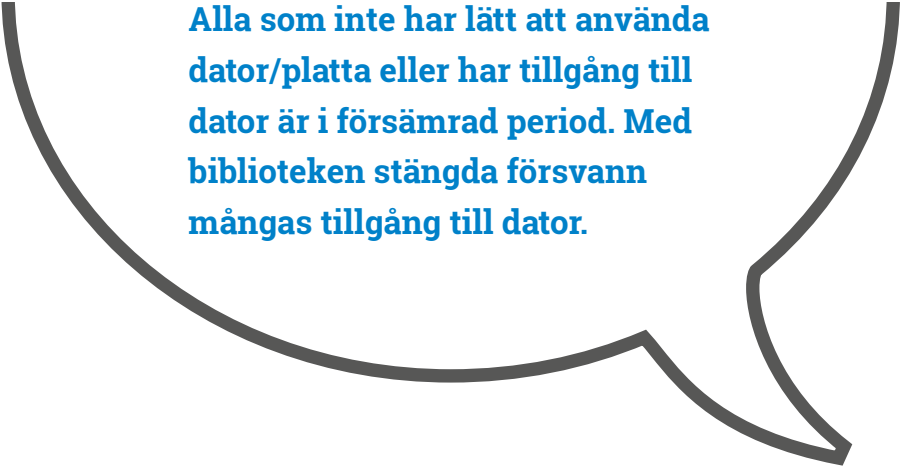
kontakten hölls via textmeddelanden, samtal och videosamtal. Problemet var att många inom målgruppen inte var bekanta med distanskontakt sedan tidigare eller inte ägde en mobil, dator eller surfplatta med internetuppkoppling.

Över 75 procent av de frivilligvänner som aktivt träffar en vän uppgav i enkäten att de inte träffats fysiskt på grund av coronapandemin. 70 procent av personerna med funktionsnedsättning hade en egen telefon, men endast 38 procent hade en smarttelefon för videosamtal, chatt eller MMS. Det vill säga att 62 procent saknade en smarttelefon, en dator eller en surfplatta med internetuppkoppling.

73 procent av de aktiva frivilligvännerna uppgav att vänparets möjligheter att vara delaktig i sin sociala krets och upprätthålla kontakter hade försämrats till följd av coronapandemin, möjligheten till en aktiv och social fritid hos personer med funktionsnedsättning hade minskat. Olika hobbyn och verksamheter blev avbokade och många blev väldigt isolerade då de inte kunde träffa familj och vänner.

Många i målgruppen hörde till riskgruppen, var rädda för att bli sjuka samt drabbades av restriktioner. Detta ledde till mindre sociala kontakter och mera ensamhet. Några av svaren på frågan "Tror du personer med funktionsnedsättning lider risk att marginaliseras på grund av digitalt utanförskap?" var följande:

**Ja, de kanske inte har kunskap eller möjlighet om att använda sociala medier för kontakt.**



**Alla som inte har lätt att använda dator/platta eller har tillgång till dator är i försämrad period. Med biblioteken stängda försvann många tillgång till dator.**

I och med att majoriteten av personer med funktionsnedsättning (enligt enkätsvaren) saknar internetuppkoppling och därför möjlighet till videosamtal, chattar eller sociala medier riskerar dessa personer att bli utanför den digitala gemenskapen. Samhället digitaliseras också i högre grad hela tiden och därför riskerar också dessa personer marginaliseras. En lösning måste hittas snabbt och då bestämdes det att ansöka om finansiering för ett nytt projekt som skulle kallas Digital vänverksamhet.

### ***PROJEKTET DIGITAL VÄNVERKSAMHET***

Projektet Digital vänverksamhet startades på sommaren 2020 och syftet med projektet var att främja delaktighet och välbefinnande bland personer med funktionsnedsättning och frivilliga under undantagstiden genom att övergå till distanskontakt. En projektkoordinator på 50 procent anställdes för sex månader för att förverkliga projektet.

Projektet gick ut på att det skulle bland SAMS vänverksamhets vänpar, frivilliga och vänsökanden hittas personer som skulle vilja övergå till eller

påbörja distanskontakt. Cirka 60 ansökningar kom in allt som allt varav arton par bildades. Fem av dessa var vänpar sedan tidigare och resten var nya par. Matchningarna skedde på distans via en videosamtalstjänst. På dem deltog koordinator, frivilligvännen och vänsökanden. Ibland deltog även en assistent eller anhörig till vänsökanden.

Eftersom enkätsvaren antydde att personer med funktionsnedsättning till viss del saknade tekniken för att möjliggöra distanskontakt med en vän, inskaffades surfplattor med internetuppkoppling, som delades ut till personerna. Valet av apparat föll på surfplattor för att dom var billigare än till exempel telefoner. Dessutom hade surfplattorna en större skärm, som gjorde det lättare att se.

Projektkoordinatorn förberedde surfplattorna, så att de kunde tas i bruk genast och försedde dem med inställningar som var anpassade enligt användaren till exempel med syninställningar och barnlås. Surfplattorna var försedda med pansarglas och skyddsfodral för att minimera risken för att de skulle gå sönder. Med dem skickades också hörlurar och lättlästa instruktioner. Varje platta hade ett SIM-kort som möjliggjorde internetuppkoppling, men inga samtal och textmeddelanden. Vänparen som deltog i projektet hade kontakt via WhatsAppmeddelanden, samtal och videosamtal.

Efter att projektet kommit i gång ordnas det olika evenemang för deltagarna. Frivilliga utbildades i hur man höll distanskontakt och vad man kunde göra på distansträffarna. Det ordnades handledningsträffar på distans för att bekanta målgruppen med det digitala. Träffarna krävde flera koordinators, en som ledde träffen och en som hjälpte dom som hade tekniska problem.

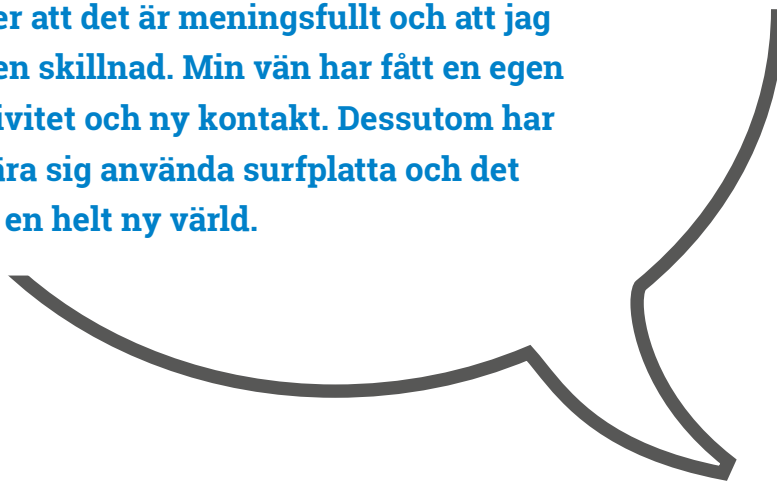
Stöd och hjälp i det digitala erbjöds kontinuerligt i form av individuella och gemensamma handledningsträffar, men en stor stötesten var att man på grund av olika restriktioner, tidsbrist och geografiska orsaker inte från projektets sida hade möjlighet att hjälpa till fysiskt. Därför var det viktigt att

en nyckelperson (vän, familjemedlem, vårdare eller socialarbetare) identifierades, som kunde hjälpa till med att komma i gång med användningen av surfplattan och distanskontakten.

### ***GODA RESULTAT***

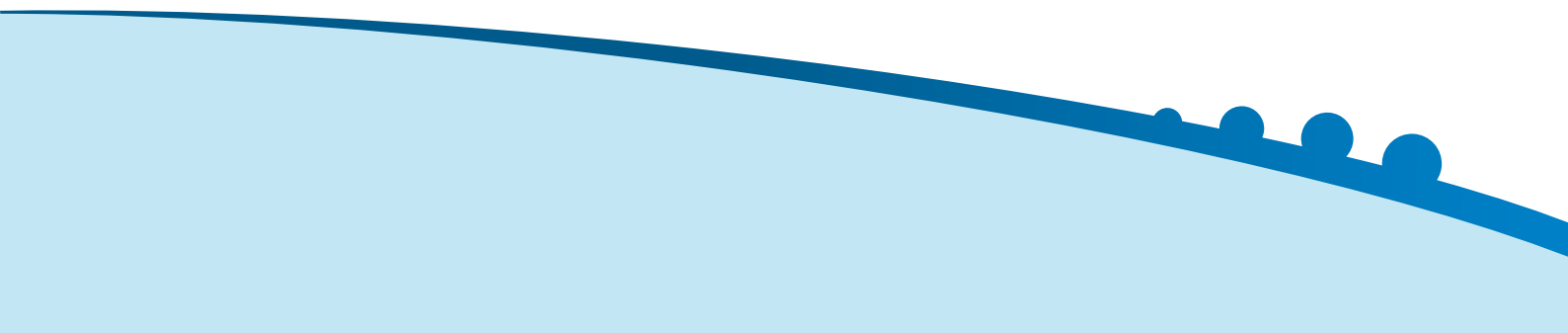
Resultaten av projektet mättes med en utvärderingsenkät som skickades ut i oktober 2020. 57 procent av deltagarna med funktionsnedsättning ansåg att deras tekniska kunskaper utvecklats tack vare projektet och att distanskontakten påverkat deras välmående positivt. Resultaten visade också att 28 procent av deltagarna med en funktionsnedsättning har lärt sig använda en mobiltelefon, surfplatta eller dator under projektet och att 43 procent av deltagarna med en funktionsnedsättning blivit bekanta med distanskontakt under projektet. Frivilliga tyckte att det var bra att personer med funktionsnedsättning lärde sig använda tekniken och att de på ett alternativt sätt kunde uppehålla sociala kontakter.

**Jag känner att det är meningsfullt och att jag kan göra en skillnad. Min vän har fått en egen fritidsaktivitet och ny kontakt. Dessutom har han fått lära sig använda surfplatta och det öppnar ju en helt ny värld.**




Projektet var ett startskott för verksamhet på distans inom SAMS vänverksamhet, som till exempel intervjuer, matchningar och evenemang. Digital vänverksamhet blev en del av verksamheten och kommer finnas kvar även i fortsättningen. Nu kan nya frivilliga och vänsökanden välja redan i ansökningsskedet ifall de är intresserade av distanskontakt och digitala lösningar. Surfplattor lånas även i fortsättningen ut till personer som inte har tillgång till tekniken, för att till exempel komma överens om träffar med sin vän. Med vår verksamhet bidrar vi till att personer med funktionsnedsättning kan bli delaktiga i det digitala.











Kun maailma sulkeutui keväällä 2020 koronapandemian seurauksena, myös vapaaehtoistoiminta hiljeni. Mutta vain hetkeksi. Kriisiaika aktivoi nopeasti ihmisten auttamisen halun, ja joihinkin organisaatioihin vapaaehtoisia tulvi yhtäkkiä ovista ja ikkunoista. Monet järjestöt olivat kuitenkin uusien haasteiden edessä, kun vapaaehtois- ja vertaistoiminta täytyi järjestellä uudelleen ja muuntaa etäaikaan sopivaksi.

Mitä uusien käytäntöjen luominen ja opettelu vaati, ja mitä siitä seurasi? Millä kaikilla tavoilla ihmisiä, erityisesti ikääntyneitä, on autettu ja tavoitettu pandemian aikana? Miten vapaaehtoisia koulutettiin ja heidän hyvinvoinnistaan huolehdittiin, kun vapaaehtois- ja vertaistoiminta meni verkkoon?

Tämä artikkelikokoelma esittelee vapaaehtoistoiminnan mukautumista pandemia-ajan vaatimuksiin ja herättää ajatuksia siitä, miten paljon on kehitetty toimintoja, joista on hyötyä vielä tulevaisuudessakin.