

VAPAAEHTOISET PUHELIN- JA VERKKOAUTTAJAT EUROOPASSA

Kooste vapaaehtoisikyselyraportista, Susanna Winter 10/2015

Ifotesin (www.ifotes.org - <http://www.ifotes.org/what-we-do/projects/tesvolsat-survey-on-volunteer-satisfaction-and-motivation>) joulukuussa 2014 tekemä kysely jäsenorganisaatioille - vastaajina 3952 päivystäjää ympäri Eurooppaa. Suomesta Ifotes-verkostossa on mukana Palveleva puhelin ja Valtakunnallinen kriisipuhelin, vastauksia yhteensä 122. Tavoitteena on saada myöhemmin erittely suomalaisten vastauksista suhteessa kaikkiin vastauksiin.

TES-vapaaehtoisen profiili

- enemmistö naisia (74%)
- melko korkeasti tai korkeasti koulutettuja (korkeakoulututkinto 68%:lla)
 - o miehet hieman korkeammin koulutettuja
- suurin osa 45-74-vuotiaita, keskimäärin 57-vuotiaita
 - o naiset tulevat mukaan viitisen vuotta nuorempina kuin miehet
- suurin osa (34%) eläkkeellä, täyttä työviikkoa tekeviä joka neljäs (26%) ja paljon myös osa-aikaisia (13%). Työnhakijoita 4% ja opiskelijoita 3%.
- uskonnollisuus ei ole keskeinen vaikuttaja vapaaehtoistoimintaan tulemisessa
- parisuhteessa eläviä (66%)
 - o läheisten tuki tärkeä vapaaehtoistyölle
- vapaaehtoisena toimittu keskimäärin 7 vuotta
- myös muuta vapaaehtoistyötä tekeviä

TES-vapaaehtoisen motiivit

- halu auttaa (olla hyödyksi) tärkein motiivi
- halu kasvaa ihmisenä
- halu oppia uusia tietoja ja taitoja (vuorovaikutustaidot, sosiaaliset taidot)
- halu hyödyntää olemassa olevia (työssä opittuja) tietoja ja taitoja
- yhteenkuuluvuuden halu muiden vapaaehtoisten ja taustaorganisaation kanssa
- vapaaehtoiseksi tulevalle riittävästi itsevarmuutta, sosiaalisesti aktiivisia, avoimia ja kiinnostuneita yhteisön tarpeista, herkkiä emotionaalisten kriisien suhteen
- Monia (1446 vastausta) kannusti mukaan toimintaan omat elämäkokemukset. Henkilökohtaista kokemusta puhelin- tai verkkoavun hakemisesta oli kuitenkin harvoilla (96 vastausta).
- Eläkkeellä olevien vapaaehtoisia motivoi muita enemmän henkilökohtainen hyöty (esim. halu olla hyödyksi ja kokea olevansa tarpeellinen, ajan käyttö hyödyllisesti, halu pysyä aktiivisena) sekä olemassa olevien taitojen käyttö. Heillä oli työikäisillä vähemmän toivetta henkilökohtaiseen kasvuun ja uusien taitojen saavuttamiseen.

Miten vapaaehtoistoiminta ja päivystykset on organisoitu?

- suurin osa (52%) päivystää 10-19 tuntia kuussa
 - o alle 10 tuntia kuussa päivystää 17% vastaajista
- suurin osa toimii puhelinpäivystäjänä, mutta myös verkossa työskenteleviä mukana vastaajissa
- erityisesti puhelinpäivystäjät työskentelevät usein yksin ja se koettiin ei-motivoivaksi ja myös jonkin verran stressaavammaksi
 - o yksin päivystävät heikommin sitoutuneita taustaorganisaatioon ja sen tarjoamaan toimintaan

- ne, jotka päivystävät kotona, ovat hieman toimistolla päivystäviä stressaantuneempia – ei kuitenkaan merkittävää eroa stressin kokemisessa
 - o naiset kokevat kotoa päivystämisen miehiä stressaavammaksi
 - o kotona päivystävät toisaalta avoimempia soittajille ja innostuneempia
- Uusien ja konkareiden stressin kokemuksessa ei ole eroa.
- Vapaaehtoisia sitoutti toimintaan ennen kaikkea jatkokoulutus ja yhteisöllisyys.
- Tieto vapaaehtoistoiminnasta oli saatu ennen kaikkea internetistä, postereista, esitteistä, sosiaalisesta mediasta. Myös lehdistä ja puskaradiosta saatu tieto oli melko yleistä. Harvinaisempaa oli seminaareista, kursseilta ja vapaaehtoiskeskuksista saatu tieto.

Mitä vinkkejä kysely työ vapaaehtoistoimintaa koordinoiville?

→ Tärkeä tarjota mielekkäitä jatkokoulutuksia ja tukea (työnohjaus, purkukeskustelut, työntekijöiden arvostus sekä henkilökohtainen palaute ja kiitos) vapaaehtoisille, jotka haluavat työskennellä hyvän asian puolesta.

- o Vapaaehtoiset voivat paremmin niissä maissa, joissa on tarjolla paljon hyvää ja ilmaista jatkokoulutusta ja työnohjausta vapaaehtoisille.
 - o Vaikeimmaksi vapaaehtoiset kokevat itsetuhoisten soittajien, seksisoittajien (naisilla yleisin), toistuvaissoitajien (miehillä yleisin), mielenterveyskuntoutujien ja aggressiivisten soittajien kohtaamisen. Koulutusta ja keskustelua tarvitaan säännöllisesti näistä asioista.
 - o Materiaalinen kiitos, lahjat, korreloi vähiten toimintaan sitoutumisen kanssa (aina yksin päivystävät olivat tyytyväisimpiä materiaalsiin kiitoksiin).
- hyvä tarjota päivystysmahdollisuutta työparin kanssa, ei ainakaan ainoastaan yksin
- ideaali päivystysmäärä on 10-29 tuntia kuukaudessa
- o Ahdistuneisuus nousee ja inspiraatio laskee niillä, jotka päivystävät enemmän kuin 30 tuntia kuussa. Toisaalta avoimuus soittajia kohtaan ja kokemus lisääntyy paljon päivystävillä.