

Mikael Marjamäki

**VAPAAEHTOISEN KRIISIAUTTAJAN  
TOIMIJUUDEN MAHDOLLISUUDET JA  
RAJOITTEET JÄRJESTÖLÄHTÖISESSÄ  
KRIISITYÖSSÄ**

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta  
Pro gradu -tutkielma  
Huhtikuu 2023

# TIIVISTELMÄ

Mikael Marjamäki: Vapaaehtoisen kriisiauttajan toimijuuden mahdollisuudet ja rajoitteet järjestölähtöisessä kriisityössä  
Pro gradu -tutkielma  
Tampereen yliopisto  
Yhteiskuntatutkimuksen tutkinto-ohjelma, sosiaalipsykologia  
Ohjaaja: Nelli Hankonen  
Huhtikuu 2023

---

Tämä pro gradu -tutkielma käsittelee kolmannella sektorilla toimivien vapaaehtoisten kriisiauttajien toimijuutta tekemässään vapaaehtoistyössä. Toimijuutta lähestytään sen mahdollisuuksien ja rajoitteiden näkökulmasta. Tutkimuskysymyksenä on: Millaisia toimijuuden mahdollisuuksia ja rajoitteita vapaaehtoisella kriisiauttajalla on vapaaehtoistyössään? Tutkielman tavoitteena on tuottaa tietoa järjestökentällä toimivien vapaaehtoisten toimijuuteen vaikuttavista tekijöistä vapaaehtoistoiminnan kehittämiseksi ja toimijuuden konseptin huomioimiseksi laajemmin tulevaisuudessa entisestään tärkeämmällä järjestökentällä.

Toimijuus määritellään usein yksilön kapasiteetiksi tehdä päätöksiä ja valintoja, ja tämän kyvyksi pystyä vaikuttamaan omaan toimintaansa. Tutkielman teoreettisena viitekehysenä toimii Jyrki Jyrkämän teoria toimijuuden modaliteeteista ja toimijuuden koordinaateista. Jyrkämän mukaan toimijuus koostuu ulkoisista sosiaalisista ja yhteiskunnallisista tekijöistä, sekä yksilön sisäisistä toisiinsa linkittyneistä toimijuuden ulottuvuuksista eli modaliteeteista: kykenemisestä, osaamisesta, haluamisesta, tuntemisesta, voimisesta ja täytymisestä.

Tutkielman aineistona toimii MIELI Suomen Mielenterveys ry:n paikallisjärjestön Pirkanmaan Mielenterveys ry:n ylläpitämässä kriisikeskuksessa puolistrukturoiduilla haastatteluilla keräämäni haastatteluaineisto. Aineisto koostuu kuudesta järjestössä vapaaehtoistyötä tekevän kriisiauttajan haastattelusta. Aineistoa analysoitiin kvalitatiivisesti käyttäen teorialähtöistä sisällönanalyysiä. Jyrkämän toimijuuden modaliteettien ja koordinaattien avulla muodostettiin analyysirunko, jonka ohjaamana aineistosta etsittiin toimijuutta mahdollistaviin ja rajoittaviin tekijöihin liittyviä ilmauksia.

Haastateltavat lähestyivät omaa toimijuuttaan enemmän sen mahdollisuuksien kuin rajoitteiden näkökulmasta. Aineistosta nousi esiin vapaaehtoisten kriisiauttajien toimijuuden jakautuminen organisatorisiin ja yksilöllisiin tekijöihin. Kriisiauttajien toimijuutta mahdollistavat tekijät koostuivat organisaation vapaaehtoisille tarjoamasta tuesta ja mahdollisuuksista, sekä yksilöiden omista voimavaroista ja ympäristön tarjoamasta tuesta. Kriisiauttajien toimijuutta rajoittavat tekijät sisälsivät vapaaehtoistyön arjen haasteet ja muutokset, yksilöiden ominaisuuksien ja vapaaehtoistyönkuvan tuottamat rajat, tasapainoilun oman arjen ja kriisiauttamisen sekä oman itsensä ja ammattimaisuuden välillä.

Avainsanat: toimijuus, vapaaehtoistyö, kriisityö, sisällönanalyysi

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

# ABSTRACT

Mikael Marjamäki: Possibilities and limitations of a volunteering crisis helper in organization-oriented crisis work.

Master's thesis

Tampere University

Social Sciences, social psychology

Supervisor: Nelli Hankonen

April 2023

---

This master's thesis deals with the agency of volunteer crisis helpers working in a third sector organization. Agency is approached from the point of view of its possibilities and limitations. The research question is: What kind of possibilities and limitations of agency does a volunteer crisis helper have in their volunteer work? The aim of the thesis is to produce information about the factors affecting the agency of volunteers working in the organization field to develop volunteer activities and to consider the concept of agency more widely in the future in the increasingly important organization field.

Agency is often defined as an individual's capacity to make decisions and choices, and the latter's ability to influence their own actions. Jyrki Jyrkämä's theory of the modalities of agency and the coordinates of agency serve as the theoretical framework of the thesis. According to Jyrkämä, agency consists of external social and societal factors, as well as individual's internal interconnected dimensions of agency, i.e., modalities: to be able to, to know how to, to want to, to feel, to be allowed to and to have to do something.

The data for the thesis is the interview material I collected through semi-structured interviews at a crisis center run by Pirkanmaan Mielenterveys ry, a local organization of MIELI Suomen Mielenterveys ry. The data consists of six interviews with crisis helpers who volunteer in the organization. The data was analyzed qualitatively using theory-based content analysis. With the help of the modalities and coordinates of Jyrkämä's agency, an analysis frame was formed, which guided the search for expressions related to factors of possibilities and limitations of agency in the data.

The interviewees approached their own agency more from the point of view of its possibilities than its limitations. From the data, the division of the agency of volunteer crisis helpers into organizational and individual factors emerged. The factors providing possibilities to the agency of crisis helpers consisted of the support and opportunities offered by the organization to the volunteers, as well as the individuals' own resources and the support provided by the environment. Factors limiting the agency of crisis helpers included the challenges and changes in the everyday life of voluntary work, the limits produced by the characteristics of individuals and the job description of volunteer work, balancing between one's everyday life and crisis helping, and oneself and professionalism.

Keywords: agency, volunteering work, crisis work, content analysis

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

# SISÄLLYS

1. JOHDANTO .....	1
2. TOIMIJUUS .....	4
2.1 Toimijuuden aiempia teoretisointeja .....	4
2.2 Toimijuuden elämäntilallinen perusta ja toimijuuden koordinaatit .....	7
2.3 Toimijuuden modaliteetit .....	10
2.4 Toimijuus näkökulmana tutkimuksessa .....	13
3. VAPAAEHTOIS- JA KRIISITYÖ .....	15
3.1 Vapaaehtoistyö .....	15
3.2 Järjestölähtöinen kriisityö .....	18
4. TUTKIMUSONGELMA JA -KYSYMYS .....	21
5. AINEISTO JA ANALYYSIMENETELMÄ .....	23
5.1 Aineisto ja aineistonkeruu .....	23
5.2 Teorialähtöinen sisällönanalyysi .....	25
5.3 Analyysin eteneminen .....	28
5.4 Tutkimuseettisyys .....	31
6. ANALYYSI JA TULOKSET .....	34
6.1 Vapaaehtoisen kriisiauttajan toimijuus .....	34
6.1.1 Kyetä .....	36
6.1.2 Osata .....	42
6.1.3 Haluta .....	47
6.1.4 Tuntee .....	52
6.1.5 Voida .....	58
6.1.6 Täytyä .....	63
6.1.7 Rakenteet .....	66
6.2 Toimijuuden ulottuvuudet vapaaehtoistyössä .....	71
7. TULOSTEN YHTEENVETO .....	73
7.1 Toimijuutta mahdollistavat tekijät .....	75
7.2 Toimijuutta rajoittavat tekijät .....	76
8. POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	77
8.1 Tutkielman merkitys ja yhteydet aiempaan tutkimukseen .....	77
8.2 Oman metodologian pohdiskelu .....	80
8.3 Mahdolliset jatkotutkimukset ja käytännön sovellukset .....	82
LÄHTEET .....	84
LIITTEET .....	91

# 1. JOHDANTO

Suomessa toimii sekä alueellisesti että valtakunnallisesti vaikuttavia sosiaali- ja terveysalan järjestöjä. Tällaiset järjestöt vaihtelevat paljon organisaatiomuodoiltaan sisältäen erilaisia yhdistyksiä ja säätiöitä. Järjestöt ovat merkittäviä toimijoita omien alueidensa asukkaiden terveyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisessä. Valtakunnallisesti sosiaali- ja terveysjärjestöjä on yli 11 000. (SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry, 2020.) Järjestöissä toimii maanlaajuisesti yhteensä puoli miljoonaa vapaaehtoista, joten järjestöissä tehtävää vapaaehtoisuutta tarkastelevalla tutkimuksella on mahdollista saada tietoa määrällisesti ja yhteiskunnallisesti merkittävästä ihmisryhmästä. Tällainen tutkimustieto on erittäin ajankohtaista juuri nyt sosiaalihuollon, terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistuksen kautta rakennettujen hyvinvointialueiden aloitettua toimintansa 1.1.2023. Sote-uudistus tuo mukanaan suuria muutoksia järjestöjen toimintaympäristöön hyvinvointialueiden, kuntien ja järjestöjen yhteistyörakenteiden uudistuessa ja vakiintuessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö [STM], 2022a.) Vapaaehtoisjärjestöjen merkitys tulee tulevaisuudessa kasvamaan myös väestön ikääntymisen ja huoltosuhteen heikkenemisen vuoksi, sillä huoltosuhdetta voi pyrkiä keventämään kansalaisten omalla aktiivisuudella (Valliluoto 2014, 9).

Kolmanneksi sektoriksi kutsuttu järjestö- eli vapaaehtoissektori on toimija, jonka prosesseissa korostuu ennen kaikkea vapaaehtoisuus, voittoa tavoittelemattomuus, sekä riippumattomuus valtiosta ja julkisesta sektorista. Suomessa kolmannen sektorin toiminta näkyy eritoten hyvinvointisektorilla eli terveydenhoidossa ja sosiaalipalveluissa. (Helander & Laaksonen 1999.) Järjestöillä on merkityksellinen rooli mielenterveyspalveluiden tuottajina ja niiden merkityksen tällä saralla arvioidaan korostuvan tulevaisuudessa entisestään (Grönberg 2018). Ottaen huomioon järjestöjen tuottamien mielenterveyspalveluiden merkityksen nousun ja vapaaehtoistyön tärkeyden tällaisille järjestöille, tulisi vapaaehtoistyötä tekevien kokemusmaailman, heidän kokemien vapaaehtoistyön merkitysten ja vapaaehtoistyön organisatoristen lähtökohtien nousta tutkimukselliseen keskiöön. Vapaaehtoistyötä tekevien omaan kokemukseen ja sen vastavuoroisille merkityksille heidän kotiorganisaatioillensa on mahdollista päästä käsiksi toimijuuden konseptin kautta.

Eteläpelto ja kollegat (2013, 45–46) näkevät toimijuuden monitulkintaisena ilmiönä, jolta puuttuu vahva yksiselitteinen merkitys, mutta johon liittyy ajatuksia rationaalisesta ja tarkoituksellisesta toiminnasta, aktiivisesta päätöksenteosta, aloitteellisuudesta ja vaikutusvallasta omaan elämäntilanteeseen. Toimijuuden – ja eritoten työhön liittyvän ammatillisen toimijuuden – on todettu vaikuttavan positiivisesti luovuuteen (Littleton & Miell 2004; Sawyer 2007; Glăveanu 2010), motivaatioon ja hyvinvointiin (Welzel & Inglehart 2010) sekä yksilön oman autonomian kokemukseen ja itsensä toteuttamiseen (Casey 2006; Fenwick & Somerville 2006). Aktiivisimmissa ja positiivisimmissa muodoissaan ammatillinen toimijuus voi näyttäytyä yksilön aloitteellisuutena työpaikan käytäntöjen kehittämisessä (Littleton, Taylor & Eteläpelto 2012; Paloniemi & Collin 2012). Ammatillinen toimijuus pystyy myös ilmenemään negatiivisilla tavoilla kriittisyytenä tai uudistusten vastustamisena (Fenwick 2006; Vähäsantanen & Billett 2008; Vähäsantanen & Eteläpelto 2009). Ammatillinen toimijuus voi näyttäytyä yksilötasolla tai ilmentyä kollektiivisesti yhteistyön ja osallistumisen kautta työyhteisössä (Collin, Paloniemi & Mecklin 2010; Collin ym. 2011).

Tässä tutkielmassa tarkastelen kolmannella sektorilla kriisityötä tekevien vapaaehtoisten kriisiauttajien toimijuutta heidän omassa vapaaehtoistyössään. Tarkastelen vapaaehtoisten toimijuutta sen mahdollisuuksien ja rajoitteiden näkökulmasta. Haluan luoda käsityksen niistä tavoista, joilla toimijuus ilmenee vapaaehtoisten omissa vapaaehtoistyöhön liittyvissä kokemuksissa. Kun ymmärretään vapaaehtoistyötä tekevien toimijuutta rakentavia, heikentäviä ja siihen muuten vaikuttavia tekijöitä, pystyvät yksilö ja organisaatio vaikuttamaan vapaaehtoisten toimijuuden muodostumiseen ja ilmentymiseen. Tällaisen tiedon kautta pystytään myös mahdollisesti voimaannuttamaan vapaaehtoistyötä tekeviä yksilöinä ja kehittämään vapaaehtoistyön organisaatiota. Käytän tutkielmassa teorianäkökulmanani sosiologi Jyrki Jyrkämän (2008) toimijuuden modaliteetteja ja toimijuuden koordinaatteja. Tutkielmani tutkimuskysymys on: *Millaisia toimijuuden mahdollisuuksia ja rajoitteita vapaaehtoisella kriisiauttajalla on vapaaehtoistyössään?* Tutkielman aineiston keräsin puolistrukturoiduilla haastatteluilla, joita analysoin teorialähtöisen sisällönanalyysin avulla.

Tein tutkielmani yhteistyössä MIELI Suomen mielenterveys ry:n paikallisjärjestön Pirkanmaan mielenterveys ry kanssa. MIELI on yksi maailman vanhimmista toimivista

mielenterveysalan kansalaisjärjestöistä ja sillä on yhteensä 54 paikallisjärjestöä ympäri Suomen (MIELI Suomen mielenterveys ry [MIELI], 2022a; 2023). Pirkanmaan mielenterveys ry toteuttaa ehkäisevää mielenterveystyötä, vapaamuotoista kansalaistoimintaa ja matalan kynnyksen kriisiapua – järjestön Tampereella sijaitseva toimipaikka on nimeltään Kriisikeskus Osviitta. Olen toiminut Osviitassa maisteriharjoittelijana 17.1.–17.4.2022. Harjoitteluni tapahtui osaltaan samaan aikaan tämän tutkielman tutkimussuunnitelman luomisen kanssa.

Aloitan tutkielmani tarkastelemalla tutkielman teoreettista viitekehystä esitellen toimijuuden historiaa ja tutkielmassa käytettävää käsitystä toimijuudesta sekä avaamalla laajemmin toimijuutta tutkimuskohteena. Siirryn tämän jälkeen tarkastelemaan vapaaehtois- ja kriisityötä sekä niihin liittyvää aiempaa tutkimusta. Tutkielman neljännessä luvussa esittelen tutkimusongelmani ja -kysymykseni tarkentaen tutkielman näkökulmaa. Tämän jälkeen viidennessä luvussa esittelen keräämäni aineiston ja sen keruuprosessin sekä analyysimenetelmäni ja analyysin etenemisprosessin. Teen myös tutkielmaan liittyviä tutkimuseettisiä pohdintoja. Tutkielman viimeisissä luvuissa käyn systemaattisesti läpi analyysini havainnot ja tulokset sekä muodostan johtopäätökset tutkimukseni merkityksestä, havainnoista ja yhteyksistä aiempaan aihetta käsitelleeseen kirjallisuuteen. Tutkielman lopusta on löydettävissä siinä käytetyt lähteet ja liitteet.

## 2. TOIMIJUUS

Tässä luvussa esittelen tutkielmassa käytettävän Jyrki Jyrkämän (1998; 2007; 2008; 2014) teoreettis-metodologisen käsityksen toimijuudesta ja toimijuuden modaliteeteista. Aloitan luomalla katsauksen toimijuusajattelun historiaan ja aikaisempiin käsityksiin toimijuuden rakentumisesta. Siirryn sen jälkeen tarkastelemaan tässä tutkielmassa käytettävän modaliteettimallin elämäntilanteesta taustaa ja toimijuuden koordinaatteja. Tämän jälkeen esittelen Jyrkämän toimijuuden modaliteetit. Viimeisenä pohdin toimijuutta näkökulmana tutkimuksessa ja sen mukanaan tuomia edellytyksiä tälle tutkielmalle ja siinä käytettävälle toimijuuden kontekstille.

### 2.1 Toimijuuden aiempia teoretisointeja

Toimijuus (engl. *agency*) on monitulkintainen käsite, jota on lähestytty useista eri näkökulmista, ja jota on käytetty useilla eri tieteenaloilla selittämään hyvin erilaisia ilmiöitä. Toimijuus usein määritellään yksilön kapasiteetiksi tehdä päätöksiä ja valintoja, ja tämän kyvyksi pystyä vaikuttamaan omaan toimintaansa. (Ronkainen 1999; Gordon 2005; Campbell 2009). Toimijuutta voi myös lähestyä toimijan mahdollisuutena pitää huolta omasta toimijuudestaan ja tämän kykyä tehdä päätöksiä (Gordon 2005, 114). Yksilön lisäksi toimijuudessa merkityksellistä on konteksti, sekä siinä vaikuttavat muut toimijat (Hokkanen 2013, 60). Toimijuutta määrittävät toiminnan esteellisyys, rajoitteellisuus ja realisoitavissa olevat mahdollisuudet, jotka määrittävät yksilön kykyä ja edellytyksiä toteuttaa tavoitteitaan. Kokemuksien kautta yksilölle muodostuu käsitys kyvystään toimia näiden rajoitteiden puitteissa. (Ronkainen 1999, 53.)

Tutkimuksellisesti toimijuutta on lähestytty muun muassa sosiaalitieteiden (Giddens 1984; Archer 2003), filosofian (Ci 2011) ja aikuisten oppimisen kautta (Edwards 2005; Billett 2008; Eteläpelto ym. 2014). Tämän lisäksi toimijuutta on tarkasteltu lapsuuden (Kylie 2011), ikääntymisen (Jyrkämä 2008; Jolanki 2009), sukupuolen (Liimakka 2011) ja työelämänäkökulmasta työssäoppimisen kautta (Eteläpelto ym. 2013). Suomalaisessa toimijuustutkimuksessa on tarkasteltu eritoten nuoria ja lapsia sekä vanhuksia ja maahanmuuttajia (Repo 2015).



Näkökulmat toimijuuteen ovat jakaantuneet sen mukaan, miten yksilön ja yhteiskunnan välinen suhde niissä nähdään. Kysymys siis on siitä, onko toimijuus yksilön itsenäistä vapaata toimintaa, vai onko ulkopuolisilla sosiaalisilla, taloudellisilla ja yhteiskunnallisilla rakenteilla ja normeilla määrittävä rooli yksilön toiminnassa (Campbell 2009, 407–409). Tätä jakoa määrittävät yksilölähtöinen ja rakennefunktionaalinen ajattelutapa, joita avaan seuraavaksi lyhyesti.

Yksilölähtöinen ajattelu korostaa toimijoiden riippumattomuutta ja vapautta muista toimijoista ja vaikutteista. Tämä näkökulma näkee toimijat vapaina rationaalisina toimijoina, joille toimijuus on mahdollisuus, eivätkä yhteiskunnalliset rakenteet toimi toimijuuden rajoittajina. (Gordon 2005.) Yksilöt ovat kykeneviä toteuttamaan omaa tahtoaan rationaalisesti ja intentionaalisesti (Barnes 2000). Yksilölähtöinen ajattelu ei ota huomioon toimijuuteen vaikuttavia yksilön ulkopuolelta tulevia rajoitteita, joten sen käyttäminen näiden rajoitteiden kartoittamiseen ja analysoimiseen ei ole mahdollista. Tämä on ongelma oman tutkielmani kannalta, sillä haluan muodostaa katsauksen myös toimijuutta rajoittaviin seikkoihin. Yksilön valinnat voivat näyttäytyä yksilöllisinä, mutta niitä silti määrittää sosiaaliset, kulttuuriset ja materiaaliset jaot (Mäkinen 2015, 118).

Yksilölähtöisen ajattelun vastavoima, rakennefunktionaalinen ajattelutapa, ei ota huomioon toimijan omaa näkökulmaa, vaan näkee toimijuuden olevan yhteiskunnallisten rakenteiden tuotos (Virkki 2004). Rakennefunktionaalisessa ajattelussa rakenteelliset toimijat pakottavat, ohjaavat ja rajoittavat toimijuutta sosialisiaation ja vallankäytön kautta, jolloin yksilön oman toimijuuden mahdollisuudet, autonomia ja refleksiivisyys ovat minimaaliset (Gordon 2005). Rakennefunktionaalisen ajattelutavan kautta ei ole mahdollista päästä käsiksi yksilön omaan kokemukseen ja resursseihin, jotka voivat toimia toimijuutta mahdollistavina tekijöinä, eikä näin ollen rakennefunktionaalinenkaan lähestymistapa toimijuudelle ole toimiva tässä tutkielmassa.

Keskustelu toimijuuden luonteesta ei ole kuitenkaan ollut täysin dikotomista. Sosiaalitieteissä merkityksellisin näkemys toimijuudessa vaikuttavan toimijan ja rakenteen suhteesta muodostuu Anthony Giddensin (1984) rakenteistumisen teorian kautta, jossa tämä kokee rakenteet kaksinaisina, eli rakenteen ja yksilöllisen toiminnan täydentävän toisiaan. Tämä näkemys siis poikkeaa edellisistä, sillä se ei näe rakenteiden ja toimijan poissulkevan toisiaan. Rakenteet ovat toiminnan väline ja sen tuotos – ne luovat rajoitteita, mutta samalla myös mahdollistavat toimijuuden toteuttamisen.

Rakenteet ovat yksilön ulkopuolella, mutta toimijat uusintavat ja ylläpitävät rakenteita. Tästä huolimatta yksilön toiminta on aikomuksellista, mikä mahdollistaa rakenteita vastoin toimimisen. (Giddens 1984.)

Giddensin näkemystä toimijuudesta on kritisoinut Margaret Archer (2000), jonka mukaan Giddensin käsitys toimijuuden rakentumisesta jättää ulkopuolelleen ajallisen ulottuvuuden, joka mahdollistaisi yhteiskunnallisen ja yksilöllisen muutoksen tarkastelemisen. Giddensin käsitys yksilöistä rakenteiden tuottajina myös yhdistää toimijan ja rakenteen toisiinsa peruuttamattomasti – Archer haluaa pitää toimijat ja rakenteet erillisinä, sillä hänen mukaansa toimijuus rakentuu diskursiivisesti, käytännöllisesti ja ruumiillisesti. Toimijan todellisuussuhde rakentuu ajallisesti jatkuvissa käsityksissä eli rakenteet ovat jo olemassa taustavaikuttajina yksilön toimiessa. (Archer 2000.)

Archer myös näkee yksilöt refleksiivisinä, aktiivisina toimijoina, jotka perustavat tulevaisuudensuuntansa menneisyyden toimintamahdollisuuksiin ja rajoitteisiin. Toimijat ovat siis aktiivisia ja harkitsevia, ja pystyvät arvioimaan tulevaisuutensa suuntaa nykytilanteensa mahdollisuuksien ja rajoitteiden kautta. (Archer 2007.) Tällainen toimijuuden ajallinen ulottuvuus on myös mukana tutkielmassani ja tarkastelen sen perustaa, sekä roolia tässä tutkimuksessa myöhemmin tässä luvussa.

Tämän tutkielman toimijuusnäkökulmassa otan huomioon sekä yksilöön ulkopuolelta vaikuttavat rakenteet että yksilön sisäiset tekijät. Toimijuudelle välttämätöntä ovat toimijan edellytykset valinnanmahdollisuuksille ja niiden eteen toimimiselle eli toimijan mahdollisuudet omaan toimijuuteensa. Yksilön valinnanmahdollisuuksiin vaikuttavat erilaiset resurssit ja ehdot, jotka voivat rajoittaa yksilöä ulkoa päin. Näin ollen toimijan toimijuutta rajoittavat erilaiset pakot, mahdottomuudet ja alisteisuudet. Yksilön toimijuutta tulisi siis tarkastella toiminnan mahdollisuuksien ja rajoitteiden kautta. (Ronkainen 2008.) Seuraavana tarkastelen lähemmin rakenteisiin perustuvan 'ulkoisen toimijuuden' ja yksilön sisäisiin tekijöihin perustuvan 'sisäisen toimijuuden' suhdetta ja perustaa sekä tässä tutkielmassa teoreettisena pohjana käytettävää toimijuuden modaliteettimallia.

## 2.2 Toimijuuden elämäkulullinen perusta ja toimijuuden koordinaatit

Jyrki Jyrkämän (2008, 192) mukaan aiemmat toimijuuden perinteiset määritelmät eivät ota huomioon kaikkia niitä arkisia mahdollisuuksia ja rajoitteita, joita toimijat joutuvat jokapäiväisessä elämässään kohtaamaan. Tämä johtuu siitä, että toimijat ovat aktiivisia toimijoita niissäkin tilanteissa, joissa heidän toimintakykynsä ja mahdollisuutensa vaikuttaa omaan toimijuuteensa on heikentynyt. Toimintakyky itsessään on toimijuuden osa-alue, jonka Jyrkämä näkee rakentuvan ja muokkaantuvan toimijuusajattelussa tilanteellisesti ja sosiaalisesti (Jyrkämä 2007, 201). Tämä poikkeaa aiemmista toimintakyvyn käsityksistä, joissa toimintakyky on nähty yksilön ominaisuutena (Jyrkämä 2007, 196–199). Toimijuusajattelu on siis laajentanut käsityksiä monista aiemmin yksilölähtöisistä ominaisuuksista laajempaan sosiaaliseen ja ajalliseen kontekstiin.

Modaliteettiteorian avulla on mahdollista tarkastella yksilön toimijuuden mahdollisuuksia ja rajoitteita. Jyrkämän (2008, 196) mukaan teoria mahdollistaa yksilöiden analysoimisen heidän arjessaan, sekä tarjoaa mahdollisuuden tarkastella yksilöiden suhdetta ja vuorovaikutusta yhteiskunnallisiin instituutioihin. Jyrkämä itse on soveltanut teoriaansa gerontologiseen tutkimukseen, mutta sen esittämät käsitykset toimijuudesta ovat sovellettavissa kaikkiin ihmis- ja ikäryhmiin.

Jyrkämän toimijuusnäkökulma perustuu elämäkulututkimuksen ja elämäkuluteoretisoinnin kautta ikääntymistutkimukseen johdetuille periaatteille. Jyrkämä (2008) esittelee nämä periaatteet seuraavanlaisesti: ensimmäinen korostaa inhimillisen kehityksen ja ikääntymisen elämänmittaisuutta. Toinen eli toimijuuden periaate näkee yksilöt oman elämäkulkunsa rakentajina omien valintojensa ja rakenteiden tarjoamien mahdollisuuksien ja rajoitteiden valossa. Kolmas periaate viittaa elämäkulun ajalliseen ja paikalliseen sijaintiin. Neljäs periaate viittaa tapahtumien ajoittumiseen ja viides periaate viittaa ihmisten elämäkulkujen yhteiskunnalliseen verkostoitumiseen. (Elder, Kirkpatrick Johnson & Crosnoe 2003.) Kuviossa 1 on esitetty alun perin Janet Gielen ja Glen Elderin (1998) hahmottelemana nämä periaatteet ja niiden linkittyminen toisiinsa.



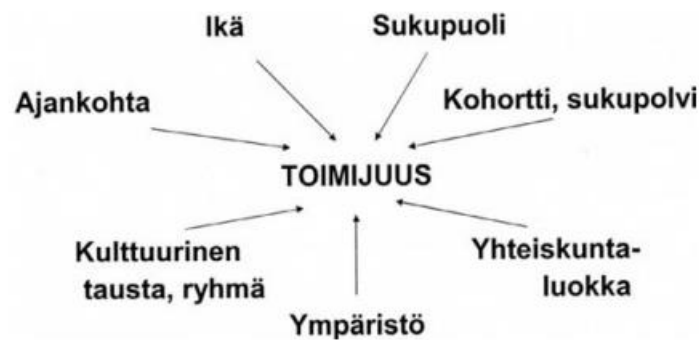
**Kuvio 1.** Toimijuus ja elämänkulku Jyrkämän (2008, 192) mukaan.

Toimijoiden elämänkulkuun vaikuttavat heidän sen hetkiset resurssinsa, sekä heitä toistaiseksi muokannut elämänhistoriansa. Yksilöt toimivat ajallis-paikallisessa sijainnissa, tässä ja nyt, heihin linkittyneiden muiden ihmisten ja ympäröivän yhteiskunnan luomien mahdollisuuksien ja rajojen rajapinnoilla. Yksilö reflektoi vaihtoehtojaan ja mahdollisuuksiaan niin menneessä, nykyisessä kuin myös tulevassa elämässään. Kaikki nämä seikat yhdessä – paikka, ajallisuus, sosiokulttuurinen ympäristö ja niistä juontuvat rajoitukset ja mahdollisuudet – luovat toimijuuden elämäkulullisen pohjan. (Jyrkämä 2008, 192–193.)

Tämän tutkielman kannalta elämänkulunäkökulma on relevantti, sillä tarkastelen vapaaehtoisten kriisiauttajien tämänhetkisen toimijuuden mahdollisuuksia ja rajoitteita. Vapaaehtoisuus on osa oman elämän jatkumoa, siihen vaikuttavat koettu elämä ja suunniteltu tuleva. Vapaaehtoinen kriisiauttaminen vaatii omien taitojen ja oman jaksamisen jatkuvaa refleктоimista, joten kiinnitän huomiota analyysiä tehdessäni kriisiauttajien tapaan puhua omasta menneisyydestään, tämänhetkisestä elämäntilanteestaan ja mahdollisesta tulevasta. Merkityksellisiä ovat myös muut vapaaehtoisorganisaatioissa ja omassa arkielämässä vaikuttavat ihmiset.

Jyrkämä näkee toimijuuden ja yhteiskunnallisten rakenteiden olevan suoraan sidoksissa toisiinsa. Hänen käsityksensä rakenteista pohjautuu Giddensin (1984) rakenteistumisen teoriaan ja sen käsitykseen rakenteiden duaalisuudesta: rakenteet rajoittavat ja estävät, mutta toisaalta myös tarjoavat mahdollisuuksia ja kannusteita.

Elämäntulkunäkökulmasta rakenteet ovat aina läsnä; menneessä, nykyisyydessä ja tulevassa. Toimijuuden näkökulmasta Jyrkämä esittää *toimijuuden koordinaattien* (kuvio 2) avulla käsitteellisesti ne rakenteet, jotka vaikuttavat toimijuuden muodostumiseen. Rakenteiden vaikuttaessa ihmiseen ulkoapäin sääntöjen, rajoitteiden ja esimerkiksi yhteiskunnallisten normien kautta voi näitä koordinaatteja ajatella ”ulkoiseksi toimijuudeksi”. (Jyrkämä 2008, 193–194.)



**Kuvio 2.** Toimijuuden rakenteelliset koordinaatit Jyrkämän (2008, 194) mukaan.

Jyrkämä esittää rakenteelliset koordinaatit eräänlaisena sosiaalisena ja tutkimuksellisenä GPS-paikantimena. Siinä merkityksellistä ovat koordinaattien yhteisdynamiikka ja keskeinen vuorovaikutus; yhden koordinaatin muuttuessa voivat muut aktualisoitua eri tavalla. Jyrkämän mukaan tärkeää on nähdä koordinaattien ilmentävä tilanne kysymyksiä herättävänä tutkimustilanteena: miten ikä, tämä hetki tai vaikka toimijan sukupuoli vaikuttavat kohteen toimijuuteen? Kaikki toimijat kuuluvat johonkin kohorttiin, kulttuuriin ja omaavat jonkin etnisen taustan. Toimijuuden koordinaattien kautta on mahdollista tarkastella miten kaikki nämä tekijät vaikuttavat toimijuuteen kussakin tilanteessa. Koordinaatit siis aktualisoivat rakenteita toimijuuden suhteen. (Jyrkämä 2008, 194.)

Tämän tutkielman kannalta haluan nostaa esiin koordinaatit *ikä*, *ajankohta* ja *ympäristö*. Hyvä esimerkki *iän* merkityksestä vapaaehtoisessa kriisiauttamisessa on Kriisikeskus Osviitan internet-sivuillaan esittämä toive, että vapaaehtoisuskoulutukseen hakeutuva olisi vähintään 24-vuotias (Pirkanmaan mielenterveys ry n. d.). Ikä tuo mukanaan erilaisia

määrittelyjä ja odotuksia – eri ikäisiin ihmisiin kohdistetaan erilaisia säädöksiä ja erilaisia tilanteellisia käytäntöjä (Jyrkämä 2008, 194). Kriisiauttajalta odotetaan henkistä vahvuutta ja riittävää elämäkokemusta ja tämä odotus realisoituu tiettyinä toimen vähimmäisikänä. Iän mukanaan tuoma kokemus ja elämänopit vaikuttavat enemmän toimijuuden modaliteettien kautta, mutta kiinnitän tässä tutkielmassa huomiota mahdollisiin iän rakenteellisiin vaikutuksiin, joita haastateltavat tuovat itse ilmi.

*Ajankohta* vaikuttaa kriisiauttamisessa makro- ja mikrotasolla. Tiettyssä hetkessä vallitsevat yhteiskunnalliset aiheet vaikuttavat suuresti ihmisiä mietittyttäviin kriiseihin ja näin näkyvät suoraan kriisiauttajan tekemässä kriisityössä. Vapaaehtoistyön *ajankohta* on vapaaehtoiselle itselleen merkityksellinen sen mukanaan tuomien haasteiden, sekä oman sen hetkisen elämäntilanteen ja vapaaehtoistyön yhdistämien kautta.

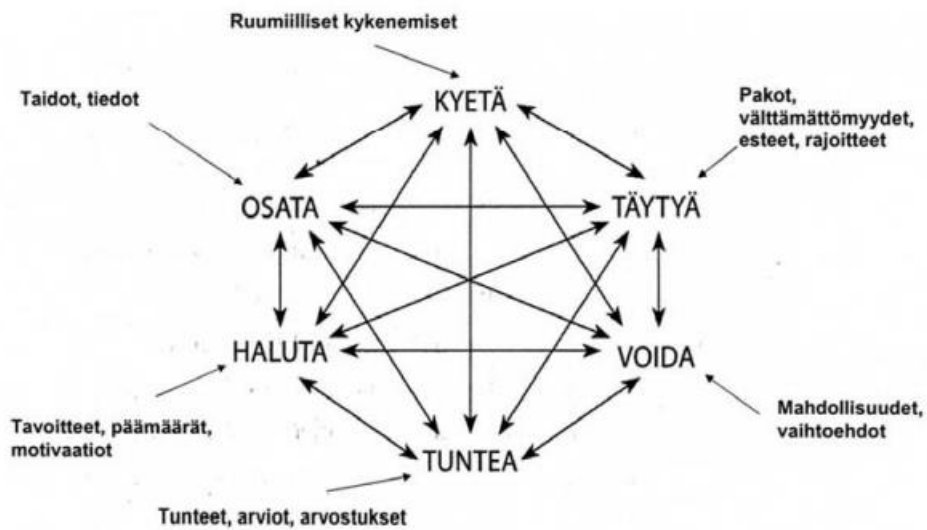
Vapaaehtoisena kriisiauttajana toimiminen on myös vahvasti linkittynyt tiettyyn *ympäristöön*. Kriisiauttaminen tapahtuu lähtökohtaisesti kriisikeskuksessa, joka vaikuttaa itsessään toimijuuteen fyysisenä ympäristönä. Kriisikeskuksessa yksilöön vaikuttavat tietyt henkilöt kuten muut kriisiauttajat sekä vakituiset työntekijät. *Ympäristö* vaikuttaa vapaaehtoisuuteen myös henkilökohtaisen elämän kautta, kuten elinympäristön ja läheisten tarjoaman tuen avulla.

Rakenteet vaikuttavat aina yksilön toimintaan, elämäkulkunäkökulman kautta ajallisesti aina joka hetkessä, menneessä ja tulevassa. Kuitenkin haluttaessa päästä käsiksi toimijan henkilökohtaiseen kokemusmaailmaan on toimijuutta lähestyttävä yksilön omien ominaisuuksien kautta. Tarkastelen seuraavaksi näitä yksilön ominaisuuksien kautta rakentuvia toimijuuden modaliteetteja.

## **2.3 Toimijuuden modaliteetit**

Jyrkämä johtaa oman modaliteettiajattelunsa Algirdas Greimasin semiotiikasta (ks. Sulkunen ja Törrönen 1997). Greimasin Pariisin koulukunta käytti modaliteetteja ja modaliteettien teoriaa tekstien merkitys- ja arvomaailman tarkastelemiseen (ks. esim. Veivo & Huttunen 1999; Saurama 2002, 71–75). Jyrkämä siirtää Pariisin koulukunnan semiotiikassa käyttämät modaliteetit – tahtominen, tietäminen, oleminen, täytyminen, voiminen ja tekeminen – uuteen toimijuuskontekstiin, jossa tekstin merkitysten sijasta

tarkastelussa on laajemmassa viitekehyksessä toiminta, toimintatilanne ja toimintakyky. Jyrkämän (2008) toimijuuden modaliteetit ovat toisistaan erillisiä, mutta toisiinsa kytkeytyneitä toiminnan ulottuvuuksia, jotka kokonaisdynamiikallaan uudistavat ja rakentavat toimijuuden. Ne vaikuttavat samalla tavalla kuin toimijuuden koordinaatit, mutta yksilölähtöisesti, jolloin niiden voi ajatella edustavan ”sisäistä toimijuutta”. Toimijuuden kuusi modaliteettia ovat: *kyetä, osata, haluta, tuntea, voida ja täytyä*. (Jyrkämä 2008, 194–196.) Ne ovat esitettynä kuviossa 3.



**Kuvio 3.** Toimijuuden modaliteetit Jyrkämän (2008, 195) mukaan.

*Kykeneminen* sisältää ihmisen fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn, sen muutokset ja vaihtelun tilanteesta toiseen. *Osaaminen* sisältää ihmisen pysyvät tiedot ja taidot – toistaiseksi hankitut ja tulevaisuudessa hankittavat. *Haluaminen* sisältää ihmisen motivaation, tahdon, tavoitteet ja päämäärät. *Tunteminen* sisältää ihmisen perusominaisuuden arvioida, arvottaa ja kokea asiat ja tilanteet tunteiden kautta. *Voiminen* sisältää ihmisen mahdollisuudet ja vaihtoehdot, joihin erilaiset rakenteet, tekijät ja tilanteet vaikuttavat. *Täytyminen* taas sisältää ihmisen fyysiset ja sosiaaliset esteet, pakot ja rajoitukset. (Jyrkämä 2008, 195.) Jyrkämän (2007, 206–207) mukaan toimijuus syntyy, muotoutuu ja uusiutuu erilaisissa tilanteissa ja konteksteissa näiden modaalisten ulottuvuuksien yhteisdynamiikkana. Modaliteetit eivät ole toisistaan erillisiä, vaan vahvasti toisiinsa kietoutuvia tilanteellisia toimijuuden ulottuvuuksia (kts. kuvio 3).

Suomalaisessa toimijuustutkimuksessa Jyrkämän ajattelua ovat soveltaneet esimerkiksi Laine (2008) ja Romakkaniemi (2010). Laine (2008) on hyödyntänyt puheen modaaliutta tarkastellessaan diakonissalaitoksissa toimivien sosiaaliohjaajien puheessa tuotettuja toimijuuden merkityksiä. Työntekijän toimijuuden modaliteetit tuottivat asiakkaille tiettyjä subjektiasemia, jotka määrittivät näiden suhdetta sosiaaliohjaajaan ja palvelujärjestelmään. Asiakastyöhön yhdistyivät osaamisen ja kykenemisen modaliteetit, kun taasen tahtominen ja täytyminen kiinnittyivät yhteiskuntaan ja palvelujärjestelmään. Modaalisuuden aikasidonaisuus vaatii erilaista toimijuutta eri hetkinä – tämä pätee sekä yksittäisiin ammattilaisiin että kokonaisiin työyhteisöihin ja niissä vallitseviin mahdollisiin toimijuusprofiileihin. (Laine 2008, 239.)

Romakkaniemi (2010) on tarkastellut toimijuuden modaliteettien avulla masennuksen sosiaalista ulottuvuutta. Masennusdiagnoosin saaneiden ihmisten haastattelut osoittivat masennuksen murentavan toimijuutta. Modaliteettien merkitys rakentuu vuorovaikutuksellisesti ihmisten suhteuttaessa haluamistaan, osaamistaan ja kykenemistään ympäristöönsä, sekä reflektoidessaan kokemuksiaan muiden kanssa. Toimijuuden modaliteetit ovat jatkumolta esimerkiksi kyvykkyydestä kyvyttömyyteen. Näiden jatkumoiden myönteinen ulottuvuus korostuu masennuksen kohdalla henkilön ollessa kuntoutuksessa ja kielteinen henkilön kärsiessä masennuksen pahimmasta vaiheesta. (Romakkaniemi 2010, 137–150.)

Oman tutkielmani kontekstissa – kriisiauttajien vapaaehtoistyössä – toimijuuden modaliteetit voivat vaikuttaa esimerkiksi seuraavilla tavoilla. Jotta vapaaehtoisuus olisi mielekästä ja autettava saisi tarvitsemansa kriisiavun, on kriisiauttajan *kyttävä* toimimaan tehtävässään henkisten ja fyysisten resurssiensa puitteissa. Liian suuri stressi, arkielämän ongelmat tai muut haasteet voivat johtaa *kyvyttömyyteen* suoriutua omasta vapaaehtoistyöstä. Kriisiauttajana toimiessa vapaaehtoinen kerryttää, jakaa ja hyödyntää *osaamistaan* – uudet ja haastavat tilanteet taasen voivat aiheuttaa kokemuksia *osaamattomuudesta* ja luoda tarpeen oppia lisää jostakin aiheesta tai interaktiosta. *Haluaminen* on vapaaehtoistyön lähtökohta ja pohja oman tehtävän motivaatiolle. Tietyt aiheet, kohtaamiset tai tilanteet voivat aiheuttaa *haluttomuutta* toimia tai tehdä, ja samalla aiheuttaa voimakkaita *tunteita*. Positiivisia *tunteita* voi myös syntyä kriisiauttamisen onnistuessa ja asiakkaiden saadessa tarvitsemansa avun. Tietyt säännöt ja tilanteet vaikuttavat siihen mitä kriisiauttaja *voi* missäkin tilanteessa tehdä. Säännöt ja ohjeistukset



myös vaikuttavat siihen mitä *täytyy* tehdä, minkälaisia vaatimuksia, velvoitteita ja pakkoja kriisiauttaja kohtaa.

Toimijuudessa tärkeää on tiedostaa, että yksilöt ovat aktiivisia toimijuuden rakentajia, jotka tarkkailevat ja tekevät valintoja yhteiskunnallisten rakenteiden määrittämien mahdollisuuksien ja rajoitteiden rajoissa. Ihminen reflektoi omaa elämäänsä, mennessä, nykyisyydessä ja tulevaisuudessa, ja arvioi sekä harkitsee tekemiään valintoja ja vaihtoehtoja. (Jyrkämä 2014, 122.) Yksilöä ympäröivät rakenteet ovat suhteessa tämän toimijuuden modaliteetteihin ja vaikuttavat niihin eri elämäntilanteissa eri tavoin. Yksilöt ovat myös jatkuvassa sosiaalisessa kanssakäymisessä ympärillään olevien muiden ihmisten kanssa. Näin ollen toimijuus rakentuu yksilöllisesti, yhteiskunnallisesti ja sosiaalisesti.

## **2.4 Toimijuus näkökulmana tutkimuksessa**

Tässä tutkielmassa tarkastelen toimijuutta Jyrkämän toimijuuden modaliteettien kautta tiedostaen samalla toimijuuden kaksinaisuuden ja sen suoran yhteyden taustalla vaikuttaviin rakenteisiin, jotka ilmentyvät toimijuuden rakenteellisten koordinaattien kautta. Jyrkämä (2008, 196–197) huomauttaa toimijuusanalyysin korostavan ja edellyttävän seuraavien seikkojen tunnistamisen:

1. Toimijuuden kontekstuaalisuus, kohteellisuus, sidostuminen aikaan, paikkaan ja tilanteeseen
2. Toimijuuden prosessuaalisuus ja dynaamisuus
3. Toimijuuden interaktionaalisuus
4. Toimijuuden merkityksellisyys, kokemuksellisuus, tulkinnallisuus ja neuvoteltavuus

Toimijuus tapahtuu aina jossakin paikassa, tilanteessa ja ajassa. Tässä tutkielmassa vapaaehtoisten toimijuuden kontekstina on kriisityö ja siihen liittyvät asiakaskohtaamiset, vertaiskohtaamiset ja muut vapaaehtoisuuteen liittyvät kontekstit kuten esimerkiksi koulutukset. Sisällytän siis vapaaehtoisuuteen kaiken, mitä kriisiauttajan toimessa tapahtuu kriisikeskuksessa ja sen ulkopuolella vapaaehtoistyötä tehtäessä esimerkiksi etänä kotoa käsin. Toimijuuden ajallisuus voi korostua muutoksessa, ja esimerkiksi *osata-*

modaliteettiin liittyvässä osaamisen kasvamisessa. Tässä tutkielmassa en määrittele ajallisuutta tutkittaville itselleen, vaan oma vapaaehtoisuus näkyy heidän puheessaan prosessina, jossa kehitytään, jolla on alku ja mahdollinen loppu, ja josta pystyn ajallisuuden havaitsemaan.

Toimijuuden prosessuaalisuus ja dynaamisuus korostavat toimijuuden muuttumista ja sen osien vaikuttamista toisiinsa. Jyrkämän modaliteetit vaikuttavat toisiinsa, ovat osaltaan päällekkäisiä ja voivat olla muutoksessa. Tiedostan modaliteettien dynaamisuuden niitä käyttäessäni ja analysoidessani. Toimijuus on myös vuorovaikutuksellista, eli se tapahtuu suhteena ja suhteessa toisiin ihmisiin. Tämä tarkoittaa, että toimijuus ei välttämättä sisällä vain yhtä yksilöä, vaan yksilö voi kokea muiden yksilöiden olevan merkittäviä toimijuutensa kannalta – esimerkiksi työyhteisössä.

Viimeisenä, toimijuutta ei välttämättä pysty tulkitsemaan yhtenä olotilana, vaan toimijuus voi ilmentyä erilaisina henkilökohtaisina tiloina – toimimisen sijasta toimimattomuutena, äänekkyyden sijasta hiljaisuutena. Jyrkämä puhuu toimijuuden *tilanteellisesta näkymättömyydestä* (Jyrkämä 2008, 196). Toimijuus liittyy aina johonkin kontekstiin ja toimijuudesta tehtävät havainnot ovat vahvasti linkittyneitä toimijan omaan kokemukseen ja tulkintaan. Kaikki nämä seikat tiedostaessa on mahdollista lähestyä toimijuutta tutkimusnäkökulmasta sekä yksilön, että laajemman kokonaisuuden toimijuutta tarkasteltaessa.

Toimijuuden kautta on mahdollista yksilön lisäksi ymmärtää ja analysoida palvelujärjestelmää ja sen sisältämiä sekä tuottamia toimintakäytäntöjä, sekä fyysisiä ja sosiaalisia tiloja. (Jyrkämä 2008, 196–197). Valitsin Jyrkämän toimijuuden modaliteetit tutkielman teoreettiseksi näkökulmaksi, sillä modaliteettiteoria ottaa kattavasti huomioon sekä sisäisen, että ulkoisen toimijuuden ja se mahdollistaa tarkemman toimijuusanalyysin Jyrkämän huomauttamista tilanteisuus-, ajallisuus- ja merkityksellisyysnäkökulmista. Se myös mahdollistaa toimijuuden rajoitusten ja mahdollisuuksien erottelamisen kautta käytännön toimien, kehitysaskelien ja -kohteiden tunnistamisen – eritoten otettaessa huomioon oman tutkielmani kiintopiste tiettyyn organisaatioon.

### **3. VAPAAEHTOIS- JA KRIISITYÖ**

Tässä luvussa esittelen kaksi tämän tutkielman tutkimuskontekstin kannalta tärkeää konseptia: vapaaehtoistyön ja järjestölähtöisen kriisityön. Teen lyhyen kirjallisuuskatsauksen näitä termejä käsitelleeseen kirjallisuuteen ja tutkimukseen, sekä määrittelen niiden roolin tässä tutkielmassa.

#### **3.1 Vapaaehtoistyö**

Vapaaehtoistyö määritellään usein lähtökohtaisesti palkattomaksi omasta tahdosta muiden hyväksi tehtäväksi organisoituneeksi työksi (Cnaan, Handy & Wadsworth 1996). Vapaaehtoistyön määritelmä on usein avoin eikä tarkkaan rajattu, jotteivat vapaaehtoistutkimuksen mahdollisesti tekemät tarkat rajaukset ja määritelmät määrittäisi vapaaehtoisten näkemystä ja kokemusta tekemästään työstä. Tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena on usein vapaaehtoisen oma kokemus ja määritelmä työstään jonkin tietyn näkemyksen ja teoreettisen määritelmän sijasta. (Marjovuo 2014, 12.)

Vapaaehtoistyötä on lähestytty ilmiönä monitulkintaisesti. Tämän takia koko ilmiö on tutkimukselliselta luonteeltaan poikkitieteellinen sisältäen tulkintoja muun muassa sosiologian, teologian, politiikan tutkimuksen, psykologian ja sosiaalipsykologian saralla. (Marjovuo 2014, 14.) Vapaaehtoistyötä käsittelevässä kirjallisuudessa vapaaehtoisuutta lähestytään usein erilaisten typologioiden eli tyyppittelyiden kautta (ks. esim. McCurley & Lynch 1998; Smith 2000; Dingle 2001; Hustinx 2001/2007; Danson 2003; Macduff 2005; Rochester ym. 2010). Yksi tällainen aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa esitettyihin näkemyksiin perustuva typologia on Rochesterin ja kollegoiden (2010) muodostama vapaaehtoistyön jako kolmeen eri paradigmaan: vapaaehtoistyö aktivismina, vapaaehtoistyö vakavana vapaa-aikana ja vapaaehtoistyö palveluna ja palkattomana työnä.

Vapaaehtoistyö aktivismina eli niin kutsuttu kansalaisyhteiskuntaparadigma määrittää vapaaehtoisuuden sosiaali- ja terveysalan järjestöjen ulkopuolelle voittoa tavoittelemattomien ruohonjuuritason yhdistysten ja kansalaisten keskinäisen avun

piiriin. Tällainen toiminta rakentuu erilaisista oma-apuryhmistä ja kampanjoista, joissa vapaaehtoinen on oman yhteisönsä jäsen – ei ”palkaton resurssi” – jonka rooli muotoutuu kyseessä olevan aktivismin ja yhteisön tarpeiden mukaan. (Marjovuo 2014, 16.) Vapaaehtoistyö vapaa-aikana taasen näkee vapaaehtoistyön vapaa-ajan viettotapana, joka on kuitenkin tavallista tavoitteellisempaa ja vakavampaa. Tässä paradigmassa vapaaehtoisen oma motivaatio, henkilökohtaisen tyydytyksen saaminen, itsensä kehittäminen ja oman persoonallisuuden esiin tuominen ovat tärkeitä. (Marjovuo 2014, 18.) Näissä kahdessa paradigmassa korostuvat siis yhteisöllisyys ja vapaaehtoisen oma motivaatio, jotka ovat seikkoja, joihin kiinnitän huomiota tässä tutkielmassa, vaikken vapaaehtoisuutta suoraan näistä paradigmoista tulkitsekaan.

Rochesterin ynnä muiden kolmesta paradigmasta merkityksellisin tämän tutkielman kannalta on vapaaehtoistyö palveluna ja palkattomana työnä, sillä sitä määrittää ammattilaisten johtamissa kolmannen sektorin yhdistyksissä tehtävä vapaaehtoistyö, jossa vapaaehtoiset nähdään lisäresurssina palkkatyöntekijöiden rinnalla. Vapaaehtoisten tarvetta arvioidaan, vapaaehtoisia rekrytoidaan, perehdytetään ja koulutetaan ammattimaisesti. Tämän näkemyksen mukaan vapaaehtoistyötä tulkitaan altruismina, jonka tarkoitus on lisätä sosiaalista hyvinvointia. (Rochester ym. 2010.)

Tätä myös vallitsevaksi paradigmaksi kutsuttua näkökulmaa vapaaehtoisuuteen määrittävät suhteellisen suuret ja tunnetut sosiaali- ja terveysalojen järjestöt ja niiden tutkimus (Marjovuo 2014, 15); tämä tutkielma on osa tämän paradigman tutkimusjatkumoa. Marjovuo (2014, 15) näkee vapaaehtoistyön systemaattisen kehittämisen tapahtuvan nimenomaan vallitsevan paradigman sisällä toimivissa järjestöissä, ja siksi on järjestöjen, niissä toimivien vapaaehtoisten, sekä niiden apua saavien kansalaisten etu, että kyseistä aihealuetta tutkitaan jatkuvasti. MIELI Suomen mielenterveys ry ja sen paikallisjärjestöt ovat esimerkki tällaisesta suuresta ja tunnetusta sosiaali- ja terveysalan järjestöstä, minkä vuoksi järjestöjen toimintojen, sekä niissä työskentelevien vakituisten työntekijöiden ja vapaaehtoisten tutkimuksellinen tarkasteleminen on mielekästä vallitsevan vapaaehtoisparadigman näkökulmasta.

Tutkimuskirjallisuudessa vapaaehtoisuuden ja toimijuuden suhdetta on lähestytty lähtökohtaisesti tarkastelemalla vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia vahvistaa oman asiakaskuntansa toimijuutta ja sen luomaa potentiaalia vapaaehtoistoiminnan kehittämistyölle. Asiakkaiden toimijuuden vahvistamista vapaaehtoistyön kautta on

tarkasteltu muun muassa vanhustyön (Viitakangas 2022) ja maahanmuuttajien suomen kielen opiskelun (Leskinen 2016) näkökulmasta. Vapaaehtoistyötä tekevien omaa toimijuutta on tarkasteltu muun muassa tekemällä katsaus eurooppalaisten nuorten kansalaisuuden rakentumiseen vapaaehtoistyössä syntyvän poliittisen toimijuuden kautta (Lehto 2020) ja tässäkin tutkielmassa käytettävää modaliteettimallia hyödyntäen tarkastelemalla suomalaisessa MM-hiihdossa toimivien vapaaehtoisten toimijuutta (Ihamäki 2017). Vapaaehtoistyötä tekevän joukon kirjavoituminen tulevaisuudessa nosti esiin tarpeen korostaa vapaaehtoisten ja ammattihenkilöstön välisen yhteistyön ja kommunikaation tukemisen tarvetta. (Ihamäki 2017, 91–93.) Näiden lisäksi vapaaehtoistyön ja toimijuuden yhteyttä ovat tutkineet muun muassa Thoits & Hewitt (2001), Campbell ym. (2009) ja Stirling & Bull (2011).

Thoits ja Hewitt (2001) ovat tarkastelleet vapaaehtoistyön ja hyvinvoinnin yhteyttä. Vapaaehtoistyön on havaittu lisäävän yksilön subjektiivista hyvinvointia, ja samaan tapaan paremmin voivien ihmisten käyttävän enemmän aikaa vapaaehtoisena toimimiseen. Kuitenkin vapaaehtoistoiminnan hyötyjä on tarkasteltu tutkimuskirjallisuudessa irrallaan vapaaehtoisten omista hyvinvoinnin lähtökohdista ja resursseista, joiden avulla he alun perin vapaaehtoistyöhön alkoivat. Vapaaehtoisrekrytoinneissa hakijan oma toimijuus voi olla kyseenalaistettuna paremmin voivien ihmisten priorisoimisen ylittäessä rekrytoijan puolesta hakijan oman pyrkimyksen hakeutua vapaaehtoistyöhön. Thoits ja Hewitt huomauttavat tämän olevan ironista, sillä *vapaaehtoistyö* vaatii aina taakseen tekijänsä oman toimijuuden. (Thoits & Hewitt 2001, 115–116.)

Campbell ja kollegat (2009) ovat hyödyntäneet toimijuuden eri ulottuvuuksia tarkastellessaan Etelä-Afrikassa toteutetussa AIDS-kotihoidossa mukana olleiden vapaaehtoisten naisten toimijuutta. Tutkimuksessa käytetyt toimijuuden ulottuvuudet olivat naisten tietämys ja taidot, heidän itsevarmuutensa ja heidän henkilökohtainen tehokkuuden kokemuksensa. Campbell ja kollegat havaitsivat, että vapaaehtoisprojektissa mukana oleminen vahvisti naisten kokemusta omasta toimijuudestaan. Tästä seurannut voimaantuminen rajoittui kuitenkin enimmäkseen vapaaehtoisprojektin ja siinä suoritettavien roolien kontekstiin, eikä toimijuuden vahvistuminen näkynyt samalla tavalla vapaaehtoisten muilla elämänalueilla. (Campbell ym. 2009, 315–331.)

Stirling ja Bull (2011) taasen ovat tutkineet maaseudulla toimivien ambulanssivapaaehtoisten kollektiivista toimijuutta. Vapaaehtoisryhmien toimijuus riippuu useista sosiokulttuurillisista tekijöistä. Nämä tekijät yhdessä paikallisten vapaaehtoisintressien, strukturaalisten rajoitteiden ja vapaaehtoisorganisaatioiden johtotekijöiden kanssa voivat tehdä haasteelliseksi vapaaehtoistyöntekijöille muodostaa niin sanottu *kollektiivinen äänensä*. Vapaaehtoistoimijoiden toimijuuden mahdollisuudet pääasiallisesti koostuvat vapaaehtoisorganisaatiossa vallitsevan kollektiivisen toimijuuden hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Yksilöt hakeutuvat vapaaehtoistyöhön toteuttaakseen jotakin priorisoimaansa mielenkiinnon kohdetta omassa elämäntilanteessaan tai arvojärjestelmässään. Vapaaehtoistoiminnan kehittäminen vaatisi vapaaehtoisten kollektiivisen toimijuuden fasilitoimista tavalla, joka ottaisi huomioon nämä pyrkimykset aktiiviseen kansalaisuuteen ja yhteiskunnallisen avun tuottamiseen. (Stirling & Bull 2011, 207–210.)

### **3.2 Järjestölähtöinen kriisityö**

Sosiaali- ja terveysministeriö määrittää mielenterveystyön työksi, jonka tarkoitus on edistää mielenterveyttä ja vähentää mielenterveyteen kohdistuvia uhkia. Tätä työtä tekevät mielenterveyspalvelut sisältävät mielenterveyden häiriöiden tutkimusta, hoitoa ja kuntoutusta, sekä ohjausta, neuvontaa ja psykososiaalista tukea, jota tarjotaan muun muassa kriisitilanteissa. (STM, 2022b.) Suomessa mielenterveyspalveluita tarjoavat ensisijaisesti sosiaali- ja terveydenhuolto. Tämän lisäksi mielenterveyttä tukevia palveluita tuottavat esimerkiksi seurakunnat ja kolmannen sektorin lukuisat järjestöt. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos [THL], 2022.) Kriisitilanteisiin palveluja tarjoavia järjestöjä ovat muun muassa tässä tutkielmassa tarkasteltava MIELI Suomen Mielenterveys ry, sekä Väestöliitto, Miessakit ry ja Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Tiettyjen järjestöjen, kuten Miessakit ry:n tarjoamat palvelut miehille ja isille ovat erikoistuneempia tiettyyn tarkoitukseen ja tietyille asiakaskunnalle. (THL, 2022.)

Kriisityötä vaativa kriisi on tilanne, jossa ihmisen on vaikea kohdata tai käsitellä hänelle tapahtunutta muutosta, tilannetta tai tunnetta. Kriisi voi aiheuttaa moninaisia yksilöllisiä oireita ja olla seurausta elämässä tapahtuneista ennakoitavista muutoksista tai järkyttävistä tapahtumista. Kriisit voi jakaa lähtökohtaisesti kehitys- ja

elämäntilannekriiseihin, sekä traumaattisiin kriiseihin. Ensimmäisessä kriisi liittyy normaaliin elämänkulkuun tai kehitykseen, esimerkiksi eri ikävaiheiden muutospintoihin tai vaikka työpaikan vaihtamiseen. Traumaattisessa kriisissä yksilö on kohdannut jonkin yllättävän ja epätavallisen tilanteen – esimerkiksi läheisen kuoleman – jonka kohtaaminen ja käsittely yksin on vaikeaa tai mahdotonta. (MIELI, 2022b.) Kriisikirjallisuuden klassikkoteoksessa *Tasapainon järkkyyssä* (1977, 9) Johan Cullberg sanoo ihmiselämän olevan ”pitkä sarja psyykkisiä kriisejä”, jotka mahdollistavat kehityksen ja itsetuntemuksen, mutta ovat myös portti psyykkisille ongelmille. Kriisikeskus Osviittaa saapuu asiakkaita hyvin erilaisten kriisien tiimoilta, joten vapaaehtoiset kriisiauttajat kohtaavat työssään monia erilaisia kriisitilanteita. En kuitenkaan tässä tutkielmassa pureudu tarkemmin erilaisiin kriiseihin, mutta on hyvä tiedostaa kriisiasiakkaiden kriisien laadun ja vakavuuden mahdolliset vaikutukset vapaaehtoisen kriisiauttajan mielentilaan ja kokemusmaailmaan. Yleisimmät syyt, joiden vuoksi Helsingissä toimivan SOS-kriisikeskuksen vastaanotolle hakeuduttiin vuonna 2021 olivat ihmissuhdeongelmat (21 %), kuolema (11 %), paha olo (10 %) ja maahanmuuttoon liittyvät kriisit (10 %) (MIELI, 2022c).

MIELI Suomen mielenterveys ry määrittää järjestölähtöisen kriisityön auttamiseksi, jossa ammattilaiset ja vapaaehtoiset työskentelevät yhdessä. Tällaisessa auttamisessa ammattilainen asettaa osaamisensa asiakkaan käyttöön edistääkseen tämän selviytymistä. Toiminnalla ei tavoitella voittoa, eikä sillä korvata julkisen sektorin palveluita tai pyritä tuottamaan erityistä haittaa yksityisen sektorin myymille palveluille. (MIELI, 2021.) Kriisikeskus Osviitassa tarjottava kriisiapu on maksutonta, asiakkaan halutessa anonyymiä ja sen piiriin hakeudutaan ajanvarauksella. MIELI Suomen mielenterveys ry:n harjoittamaa kriisiauttamista määrittää yhdistyksen 2021 liittokokouksessa hyväksytty dokumentti ”Kriisiauttamisen linjaukset MIELI Suomen Mielenterveys ry:n kriisikeskusverkostossa ja jäsenjärjestöissä”. MIELI tarjoaa 22:ssa ympäri Suomen olevassa kriisikeskuksessaan matalan kynnyksen keskusteluapua, joka auttaa ja tukee kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa olevia, sekä luo mahdollisuuden mielekkääseen vapaaehtoistoimintaan kriisiauttajana.

Kriisikeskuksissa työskentelee vapaaehtoistyötä tekevien vapaaehtoisten lisäksi kriisityön ammattilaisia, ”joilla on sosiaali- tai terveysalan tai muu soveltuva korkeakoulututkinto ja kokemusta kriiseissä olevien ihmisten kohtaamisesta

asiakastyössä sekä soveltuvaa kriisityön ammatillista lisä-/täydennyskoulutusta.” (MIELI 2021, 10). Kriisikeskukset ovat vastuussa kriisiauttamisestaan, henkilöstöstään, vapaaehtoisistaan ja kriisiauttamisen linjauksien toteutumisesta. Osa tätä toteutusta ja sen kautta tehtävää palvelun laadun ylläpitämistä on asiakastyön raportointi, joka sisältää esimerkiksi MIELI ry:n sisäisen asiakastilastoinnin, sekä työntekijöiden ja vapaaehtoisten toimesta kerättävän kirjallisen asiakaspalautteen. Tilastointi ja palautteen kerääminen kattavat suurimman osan vapaaehtoisten kriisiauttajien tekemästä paperityöstä. Tällainen toiminnan tuloksellisuuden seuraaminen on välttämätöntä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen tarkoitetuille valtioavusteisille järjestöille (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus [STEA], 2022).

Akateemisessa tutkimuskirjallisuudessa ei ole omien havaintojeni mukaan yhdistetty järjestölähtöisessä kriisityössä toimivia vapaaehtoisia ja heidän toimijuutensa tarkastelua. Tämä fakta tekee omasta tutkimusnäkökulmastani hyvin hedelmällisen. Järjestölähtöistä kriisityötä on kuitenkin tarkasteltu muun muassa kriisityön asiakkaiden toimijuuden rakentumisen (Laukkanen 2018), kriisityötä tekevien jaksamisen (Lukkarila 2020) ja vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuuden ja kehittämisen (Hietaniemi 2020) näkökulmasta.



## 4. TUTKIMUSONGELMA JA -KYSYMYS

Tässä tutkielmassa tarkastelen vapaaehtoisten kriisityötä tekevien kriisiauttajien toimijuutta omassa vapaaehtoistyössään. Tiedostan henkilökohtaisen toimijuuden ja työhön liittyvän ammatillisen toimijuuden merkityksen motivaation, hyvinvoinnin ja onnellisuuden, sekä työhön liittyvän yksilön autonomian, itsensä toteuttamisen ja työpaikan rakenteiden positiivisen muokkaamisen mahdollistajana (Eteläpelto ym. 2013, 46).

Keskityn tutkielmassani toimijuutta mahdollistaviin ja rajoittaviin tekijöihin. Tarkastelen niitä seikkoja, jotka mahdollistavat toimijuuden rakentumisen ja ylläpitämisen, sekä niitä seikkoja, jotka rajoittavan henkilön omaa toimijuutta vapaaehtoistyössään. Lähestyn toimijuutta Jyrki Jyrkämän toimijuuden modaliteettien kautta, tarkastellen toimijuutta kokonaisuutena, joka muodostuu kaikista kuudesta modaliteetista. Otan huomioon myös toimijuuden koordinaatit tiedostaen toimijuuden kaksinaisuuden yksilön ja rakenteiden kokonaisuutena. Huomioin myös näiden rakenteiden ja teoretisointien ulkopuolella olevien toimijuuteen mahdollisesti vaikuttavien tekijöiden esiintymisen aineistossa ja sen roolin kriisiauttajien toimijuuden rakentumisessa. Teen myös havaintoja aineistossa esiintyvistä toimijuuden ajallisuudesta, dynaamisuudesta, interaktionaalisuudesta ja kokemuksellisuudesta. Tutkielmani tutkimuskysymys on:

*Millaisia toimijuuden mahdollisuuksia ja rajoitteita vapaaehtoisella kriisiauttajalla on vapaaehtoistyössään?*

Tarkastelemalla kriisiauttajien omaa toimijuutta on mahdollista ymmärtää ja analysoida heidän motivaatiotaan, elämäntilanteitaan, vuorovaikutustaan, sekä heille merkityksellisiä fyysisiä ja sosiaalisia tiloja. Toimijuusanalyysin kautta on mahdollista lähestyä heidän rooliaan ei ainoastaan kriisiauttajana tietyssä lokaatiossa ja tietyssä työyhteisössä vaan yksikkönä osana laajempaa organisaatiota ja palvelujärjestelmää. Ymmärtämällä paremmin vapaaehtoisten toimijuutta on mahdollista kehittää vapaaehtoistoimea ja edistää ammatillisen toimijuuden positiivisten puolien esiintymistä kriisiauttajien arjessa. Muita mahdollisia mielenkiintoisia aineistosta heräviä näkökulmia voivat olla muun muassa toimijuuden erot vapaaehtoisen ja vakituisen

työntekijän välillä, tutkittavien oma kokemus toimijuuden merkityksestä työssään, toimijuuden ajallinen aspekti eli toimijuuden muutos menneessä ja tulevaisuudessa, ammatillisen toimijuuden suhteutuminen työyhteisöön – niin työntekijöiden kuin vapaaehtoistenkin keskuuteen – sekä erot kriisiauttajan toimijuuden kokemuksessa riippuen asiakastyön kontekstista: miten puhelimen ja internet-chatin välityksellä tai kasvotusten kriisikeskuksessa tehtävä kriisityö eroavat toisistaan.

## 5. AINEISTO JA ANALYYSIMENETELMÄ

Tämän luvun aluksi esittelen tutkielmassa käyttämäni aineiston ja käyn läpi sen keräysprosessin. Tämän jälkeen esittelen käyttämäni tutkimusmenetelmän, tutkielmani tieteenfilosofisen viitekehyksen ja analyysini etenemisen. Viimeisenä teen tutkimuseettisiä pohdintoja aineistooni ja analyysiini liittyen.

### 5.1 Aineisto ja aineistonkeruu

Keräsin haastatteluaineistoni henkilöiden joukosta, jotka toimivat Pirkanmaan Mielenterveys ry:n ylläpitämän Kriisikeskus Osviitan vapaaehtoisina kriisiauttajina. Työntekijät ja vapaaehtoiset tapaavat asiakkaita kasvotusten, puhelimitse ja internetin välityksellä. Näiden lisäksi vapaaehtoiset päivystävät myös MIELI ry:n valtakunnallisessa kriisipuhelimessa. Kriisikeskuksessa työskentelee yhdeksän vakituista työntekijää ja 89 vapaaehtoista kriisiauttajaa, joista 15 päivystää kriisipuhelimessa, kaksi toimii ryhmänohjaajina, 15 päivystää nuorille suunnatussa Sekasin-chatissa ja 57 tapaa asiakkaita kasvotusten. Nämä luvut olivat ajantasaisia maaliskuussa 2022. Uusia vapaaehtoisia koulutetaan kaksi kertaa vuodessa, joten tarkat vapaaehtoisten lukumäärät vaihtelevat jatkuvasti. Vapaaehtoisia on Osviitassa läsnä muutama päivässä ja he tekevät vapaaehtoisuuttaan omien aikataulujensa puitteissa.

Kriteerinä tutkimukseen osallistumiseen oli vähintään yksi vuosi kokemusta Osviitassa tehtävästä kriisiauttajan vapaaehtoistyöstä ja kaikki tutkimukseen hakeutuneet täyttivät tämän kriteerin. Koin tällaisen rajauksen olevan tarpeen, jotta kriisiauttajalle olisi kerennyt muodostumaan ymmärrys kriisiauttamisen toimintaympäristöstä ja omasta suhteestaan siihen. Haastateltavat rekrytoin Osviitan vapaaehtoisille kriisiauttajille tarkoitetun sähköpostilistan kautta. Listalle lähetetään yleistä vapaaehtoisten toimeen liittyvää infopostia joka toinen viikko. Lähetin listalle listaa hallinnoivan henkilön kautta ennakkoon pienen ilmoituksen tulevasta tutkielmasta, ja myöhemmin laajemman kutsun tutkimukseen (tutkimuskutsu Liite 1). Haastateltavat valikoituivat tutkimukseen lähtökohtaisesti oman kiinnostuksensa kautta – kaikki halukkaat, joiden kanssa aikataulut osuivat yhteen, pääsivät osaksi tutkimusta.

Tutkimuskutsu sisälsi pienen esittelyn tutkimuksesta ja linkin Forms-kyselylomakkeelle, jossa tutkimuksesta kiinnostuneelta kysyttiin nimi, sähköposti, puhelinnumero, tapa, jolla tekee kriisiauttajan työtä, sekä kuinka monta vuotta kriisiauttajana on toiminut. Forms-alustalla oli myös saatavilla tutkielman tietosuojailmoitus (Liite 2). Tutkimuksesta kiinnostuneisiin kuuteen henkilöön otin yhteyttä sähköpostitse ja WhatsApp-viestintäpalvelulla sopiakseni haastatteluajan. Puolet haastatteluista toteutui kasvotusten Tampereen yliopiston tiloissa ja puolet Microsoft Teams -palvelun välityksellä. Kasvotusten tehdyt haastattelut äänitin ja etänä tapahtuneista haastatteluista tallensin ääninauhoitteet. Haastattelut tapahtuivat kesäkuun 2022 aikana. Tutkielmani tavoitteena ei ole tuottaa yleistettävää tietoa toimijuudesta, vaan tarkastelukohteena olevan organisaation vapaaehtoisten kokemuksia omasta toimijuudestaan, joten haastatteluiden rajautuminen yhteen organisaatioon ja pelkästään vapaaehtoiisiin esimerkiksi vakituisten työntekijöiden sijasta oli perusteltua.

Haastattelut olivat puolistrukturoituja (haastattelurunko Liite 3). Laadullisen tutkimusotteeni tarkoitus oli kerätä kokemusperustaista tietoa suoraan kentältä. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 84) sanovat, että haluttaessa tietää mitä ihminen ajattelee ja miten tämä toimii, on parasta kysyä sitä häneltä itseltään. Puolistrukturoidussa haastattelussa on ennalta luodut kysymykset ja rakenne, jonka kautta haastattelu etenee, mutta kysymysten järjestys ja välttämättömyys eivät ole lukittuja. Tällainen haastattelu antaa mahdollisuuden tarkentaville lisäkysymyksille ja enemmän tilaa haastattelijan puolesta reaktiivisuudelle ja haastateltavan näkökulmasta tuoda joustavammin ilmi omia kokemuksiaan. Puolistrukturoitu haastattelu – tunnetaan myös teemahaastatteluna – korostaa ihmisen tulkintoja asioista, heidän asioille antamia merkityksiä, sekä näiden merkitysten syntyä vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2007). Ennen haastattelua esittelin haastateltaville tutkimuksen lyhyesti ja annoin heille kirjallisen kopion tietosuojailmoituksesta. Suostumus tutkimukseen äänitettiin aineistoon haastattelun alussa, etähaastatteluissa suostumus kirjattiin myös suullisesti aineistoon.

Haastattelu itsessään koostui kahdesta osasta. Ensimmäisessä osassa lähestyin vapaaehtoisten kriisiauttajien vapaaehtoistyötä sen mahdollisuuksien ja positiivisten puolien näkökulmasta kartoittamalla heidän kokemuksiaan vapaaehtoisena toimimisesta ja omien ominaisuuksiensa roolista siinä. Toisessa osassa tarkastelin vapaaehtoisten kokemuksia vapaaehtoistyön rajoitteista, haasteellisuudesta ja esteellisyydestä.

Haastattelurunkoni kysymyksistä osa sisälsi mahdollisia tarkentavia lisäkysymyksiä ja osa kysymyksistä oli mahdollista sivuuttaa, mikäli vastaus niihin sisältyi jo muihin haastateltavan antamiin vastauksiin.

Ennen tutkielman haastatteluita suoritin Osviitan vakituisella työntekijällä testihaastattelun, jolla testasin haastattelurunkoni toimivuutta. Tein tämän siksi, että työntekijöiden työtehtävät ovat hyvin samankaltaisia vapaaehtoisten työtehtävien kanssa. En myöskään halunnut testihaastattelullani eliminoida yhtäkään havaintoyksikköä heitä ollessa kriisikeskuksessa rajallinen määrä, enkä siksi tehnyt testihaastattelua vapaaehtoisella. Haastatteluaineiston kerättyäni litteroin aineiston. Haastattelutallenteet litteroin manuaalisesti lähes sanatarkasti kiinnittäen kuitenkin enemmän huomiota siihen mitä haastateltavat sanoivat, kuin miten he sen sanoivat. Litterointitasoni oli siis perustason ja eksaktin väliltä (Aineistonhallinnan käsikirja 2022).

Aineistoni koostui yhteensä kuudesta haastattelusta. Haastattelut kestivät 32–58 minuuttia. Haastateltavista neljä toimi kasvokkain asiakkaita kohtaavana, sekä silloin tällöin kriisipuhelimessa päivystävänä vapaaehtoisena kriisiauttajana. Näistä neljästä haastateltavasta yksi toimi myös työnohjaajana. Heidän lisäksi haastateltavien joukossa oli kaksi pelkästään valtakunnallisessa kriisipuhelimessa päivystävää kriisiauttajaa. Haastateltavista neljä oli ollut mukana Osviitan toiminnassa 1–5 vuotta, yksi 5–10 vuotta ja yksi yli kymmenen vuotta.

## **5.2 Teorialähtöinen sisällönanalyysi**

Sisällönanalyysiä on mahdollista toteuttaa analyysimenetelmänä kolmella eri tavalla: aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti ja teorialähtöisesti. Nämä tavat eroavat toisistaan sen suhteen, miten merkittävä rooli teoreettisilla rakenteilla on analyysiä tehtäessä. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi perustuu tulkinnalle ja päättelylle, jossa edetään aineistosta kohti systemaattista ja käsitteellistä käsitystä ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127). Teoriaohjaava sisällönanalyysi muistuttaa aineistolähtöistä sisällönanalyysiä siten, että molemmissa edetään aineiston ehdoilla. Teoriaohjaavasti tehdyssä analyysissä aineistoon kuitenkin yhdistetään jo ennakkoon tiedettyjä valmiita teoriarakenteita – aineistolähtöisessä analyysissä nämä rakenteet luodaan aineiston pohjalta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 133.) Teorialähtöinen sisällönanalyysi taasen on vahvimmin teoriaan

kiinnittyvä analyysimenetelmä. Siinä aineiston luokittelu ja sitä varten rakennettu analyysirunko perustuvat johonkin aikaisempaan käsitejärjestelmään, teoriaan tai malliin. Tällainen lähestymistapa mahdollistaa kyseisen teorian tai käsitejärjestelmän testaamisen uudessa kontekstissa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127–128.)

Tämän tutkielman analyysimenetelmänä käytän teorialähtöistä sisällönanalyysiä. Valitsin kyseisen analyysimenetelmän vahvan valmiin teoriarakenteen olemassaolon ja soveltamisen takia: tarkastelen ja luokittelen toimijuutta nimenomaan toimijuuden modaliteettien ja koordinaattien kautta, huomioiden kuitenkin aineistosta esiin nousevat poikkeavuudet ja päällekkäisyydet muodostamiani analyysirakenteita käyttäessäni ja soveltaessani. Sisällönanalyysiin prosessina kuuluu tutkimuskohteen määrittäminen, aineiston läpikäynti ja siitä olennaisten osien kerääminen sekä luokittelu, teemoittelu tai tyypittely ja sen jälkeen tehtävä yhteenveto (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104). Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä analyysiä ohjaa jokin aikaisempi teoria tai malli, jonka avulla sisällönanalyysin analyysirunko muodostetaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 113–117). Teorialähtöinen sisällönanalyysi on siis deduktiivinen analyysimenetelmä, joka pyrkii tarkastelemaan, miten analyysiä ohjaava teoria näyttäytyy aineistossa. Tässä tutkielmassa Jyrkämän toimijuuden modaliteetit, sekä toimijuuden rakenteelliset koordinaatit toimivat teorialähtöistä sisällönanalyysiä ohjaavana taustateoriana.

Tuomi ja Sarajärvi (2018) näkevät sisällönanalyysin relevanttina tutkimusmetodina ainakin kahdessa eri tilanteessa: tarkasteltaessa kieltä kommunikaation välineenä ja pyrittäessä muodostamaan käsitys inhimillisen kokemuksen säännönmukaisuuksista. Sisällönanalyysillä on mahdollista tarkastella kielellisen kommunikaation sisältöä, sillä kieli nähdään todellisuuden kuvana. Mikäli kieli nähtäisiin esimerkiksi todellisuuden rakentajana ja oltaisiin kiinnostuneita kielen käytöstä prosessina, olisivat diskurssianalyysi ja kommunikoinnin etnografia relevantimpia metodeja. Sisällönanalyysi mahdollistaa inhimillisen kokemuksen säännönmukaisuuksien esiin tuomisen kategorioiden, niiden välisten suhteiden ja erilaisten käsiterakenteiden muodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 53–54.)

Ulla-Maija Salo (2015, 183) on kritisoinut ajatusta kielestä ”todellisuuden kuvana”. Sisällönanalyysin luoma käsitys kielestä on hänen mukaansa liian mekaaninen ja yksinkertaistava – todellisuudessa kieli ei tuota kaikille samoja merkityksiä ja se ei ole läpinäkyvää. Kieli tuottaa todellisuutta ja myös tutkija itse on osa tätä prosessia. Salo

kannustaa laadullisessa analyysissä tutkijaa kiinnittämään huomiota erityisesti kahteen sudenkuoppaan. Ensinnäkin pitkät yksityiskohtaiset aineistokatkkelmat saattavat peittää alleen tutkijan oman analyysiprosessin. Katkkelmia ei tulisi käyttää huolettomasti kuvailevan analyysin todisteena. Toiseksi yksittäiset aineistokatkkelmat voivat pyrkiä edustamaan tutkittavan maailmankuvaa yksiulotteisesti. Pahimmillaan analyysi sivuutetaan tarkoitushakuisesti siteeraamalla tutkittavaa tutkijan omia argumentteja tukevin lähtökohdin. (Salo 2015, 183–184.) Sisällönanalyysissä tulisi siis tiedostaa kielen kyky tuottaa todellisuutta, tutkijan rooli tämän todellisuuden rakentumisessa ja aineiston rajallisuus tutkittavien maailmankuvan edustajana. Noudatan Salon ohjeita tutkielmassani välttääkseni tutkijana tarkoitushakuisuutta. Haluan myös tehdä selväksi, ettei keräämäni aineisto rajallisuutensa takia pysty edustamaan tutkimani ihmisryhmän kokemusta kokonaisuudessaan, vaan luomani tarkastelu tuottaa havaintoja toimijuudesta tietyssä kontekstissa.

Jyrki Jyrkämä itse on myös puhunut tieteen ja tiedon suhteesta. Hänen näkökulmansa on perustunut toimintatutkimukselle, jossa aktiivisen osallistumisen kautta tutkijan lähestymistapa tietoon on arvosidonnainen ja subjektiivinen. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 46–47.) Tätä tutkielmaa ei kuitenkaan ole toteutettu toimintatutkimuksena, vaikka tuottamaani tietoa voikin hyödyntää vapaaehtoistyön arjessa toimijuuteen vaikuttavien tekijöiden identifioimiseen ja sen kautta muokkaamiseen. Oma näkökulmani tässä tutkielmassa on epistemologisesti realistinen ja faktapohjainen.

Alasuutari (2011, 90–91) esittelee kaksi tieteenfilosofista näkökulmaa laadullisen aineiston tarkastelulle, *faktanäkökulman* ja *näytenäkökulma*. Faktanäkökulma näkee aineiston linssinä, joka kuvastaa todellisuudessa olevia tosiasioita. Tämän näkökulman avulla tutkija pyrkii muodostamaan käytännöllisen näkemyksen tutkimansa ilmiön todellisesta luonteesta tutkittavan mielipiteiden, käytöksen tai muun tästä saatavan aineiston avulla. Näytenäkökulma taasen pitää aineistoa itseään tutkimuskohteena. Aineisto ei toimi lähteenä jollekin ilmiölle, vaan ”näytteenä” tai esimerkkinä kyseisestä aineistotyypistä, esimerkiksi sanomalehtiartikkelista. (Alasuutari 2011, 90–91.) Tässä tutkielmassa tarkastelen haastatteluaineistoa päästäkseni käsiksi sen kautta välittyvään kriisiauttajien kokemaan toimijuuteen, ja siksi tukeudun näytenäkökulman sijasta faktanäkökulmaan. Faktanäkökulma linkittyy sisällönanalyysiin siten, että molemmissa kieli nähdään todellisuudessa vallitsevien asiantilojen representaationa. Teorialähtöisessä

sisällönanalyysissä käytettävät teoriarakenteet toimivat tällaisena asiantilana, jonka toimivuutta ja ilmentymistä testataan. Tässä tutkielmassa tarkastelemani vapaaehtoisten kriisiauttajien kokemukset omasta toimijuudestaan kuvastavat toimijuutta ilmiönä, sillä toimijuus on asiantila, joka rakentuu yksilön omien kokemusten kautta.

Alasuutari (2011, 95) huomauttaa, että fakthanäkökulmaa sovellettaessa on tärkeää tarkastella käytetyn aineiston todenmukaisuutta. Hän esittää kvalitatiivisen aineiston totuuden tarkasteluun kaksi näkökulmaa, *indikaattorit* ja *todistukset*. Indikaattorilla tarkoitetaan tutkimuksen tekemisestä huolimatta olemassa olevaa epäsuoraa tietoa. Kuitenkin esimerkiksi haastatteleamalla kerätty aineisto voi myös olla indikaattori, mikäli haastateltava ei ole tietoinen tutkimuksen pyrkimyksistä. Haastateltaessa kysymykset eivät ole johdattelevia ja tutkittavalle ei kerrota suoraan tutkimuksen pyrkimyksistä. Todistus taas on tutkimusta varten kerätty suora ”todistajanlausunto”. Haastattelututkimuksessa pyritään tämän näkökulman mukaan saamaan haastateltavalta suoria ja rehellisiä vastauksia tarkasteltavaan aiheeseen. (Alasuutari 2011, 95–96.) Näen oman aineistoni jonkinasteisena fuusiona indikaattori- ja todistusnäkökulmasta. Keräämäni haastatteluvastaukset toimivat ”todistuksina” sille, miten toimijuuden mahdollisuudet ja rajoitteet ilmenevät, mutta en ole esittänyt tutkittaville suoria toimijuuteen liittyviä kysymyksiä, vaan saan vastaukset tutkimuskysymykseeni analysoimalla kriisiauttajien vapaaehtoistyötä yleisesti käsittelevää haastatteluaineistoa. Tätä ajatusta tukee se, että Alasuutari (2011, 96) kokee saman aineiston voivan olla tarkasteltavissa samaan aikaan indikaattorina ja todistuksena; teen analyysini epäsuorasti kerätylle aineistolle, mutta samaan aikaan tutkittavat ovat olleet tietoisia tutkimukseni näkökulmasta ja pyrkimyksestäni tarkastella toimijuutta.

### 5.3 Analyysin eteneminen

Tutkielman teorialähtöisessä sisällönanalyysissä käytettävän analyysirungon (taulukko 1) pääluokan muodostin vapaaehtoisten kriisiauttajien vapaaehtoistyössään kokemastaan toimijuudesta. Jyrkämän teorian mukaisesti valitsin analyysirungon yläluokiksi toimijuuden kuusi modaaliteettia (*kyetä, osata, haluta, tuntea, voida, täytyä*) sekä toimijuuden rakenteellisten koordinaattien kautta johdetut yksilöön vaikuttavat ulkopuoliset tekijät (*rakenteet*).



**Taulukko 1.** Analyysirunko.

Modaliteetti (yläkategoriat)	Selitys	Toimijuutta mahdollistavat / rajoittavat tekijät	Mahdollinen ilmenemismuoto
Kyetä	Fyysiset ja psyykkiset kyvyt	Mahdollistavat tekijät	Tuettu kykeneminen, luottamus omaan kyvykkyyteen
		Rajoittavat tekijät	Kyvyttömyys selviytyä, tehdä päätöksiä, liikkua ja toimia
Osata	Tiedot ja taidot	Mahdollistavat tekijät	Osaamisen kehittäminen, kollektiivinen osaaminen
		Rajoittavat tekijät	Osaamisen rajallisuus ja puutteellisuus
Haluta	Motivaatio, tahto, päämäärä ja tavoitteet	Mahdollistavat tekijät	Työn motivoivuus, omat päämäärät ja tavoitteellisuus
		Rajoittavat tekijät	Motivaation puute, päämäärättömyys ja tavoitteettomuus
Tuntea	Arvioiminen, arvottaminen ja tunteiden liittäminen tilanteisiin	Mahdollistavat tekijät	Toiveikkaus, työn arvojen ja omien arvojen yhtenäisyys, tunteiden käsitteleminen
		Rajoittavat tekijät	Negatiiviset tunteet ja arvot, oman itsensä esiintuomisen rajallisuus
Voida	Tilanteiden, rakenteiden ja erilaisten tekijöiden avaamat ja tuottamat mahdollisuudet	Mahdollistavat tekijät	Vaihtoehdot, resurssit ja niiden hyödyntäminen
		Rajoittavat tekijät	Mahdottomuus hyödyntää vaihtoehtoja ja resursseja, rajoitteellisuus
Täytyä	Fyysiset ja sosiaaliset esteet, pakot ja rajoitukset	Rajoittavat tekijät	Esteellisyys, oman tahdon vastainen välttämättömyys, pakot
Rakenteet	Ikä, sukupuoli, yhteiskuntaluokka, ympäristö, kulttuurinen tausta yms.	Mahdollistavat tekijät	Rakenteet voimistajana, apuna ja tukena
		Rajoittavat tekijät	Rakenteet rajoittajana ja kontrolloijana

Toimijuuden modaaliteettien selitykset kirjoitin Jyrkämän niille määrittämiä sisältöjä mukailen, jotta näiden määritelmien kautta on mahdollista nähdä tarkemmin ne tavat, joilla kriisiauttajan vapaaehtoistyössä käytännössä modaliteetit ilmentyvät. Tutkimuskysymykseni mukaisesti loin analyysirunkoon alaluokiksi modaliteettien ilmentymiset vapaaehtoistyön käytännössä ja jaoin ne tarkastelemini toimijuutta mahdollistaviin ja rajoittaviin tekijöihin. Kaikki modaliteetit ja rakenteet sisältävät sekä mahdollistavan, että rajoittavan jaon, pois lukien *täytyä*-modaliteetti, joka Romakkaniemen (2010) mukaan sisältää ulkopuolisen liikkeelle panevan voiman ja vaateen toimintaan, ja näin on lähtökohtaisesti yksilön näkökulmasta toimijuuden rajoittaja. Pohdin tätä käsitystä lisää *täytyä*-modaliteettia analysoidessani. Tulen analyysissäni laskemaan kunkin modaliteetin ja koordinaattien mahdollistavien ja rajoittavien tekijöiden havaintojen lukumäärät tarkastellakseni mahdollisuuksien ja

rajoitteiden ilmentymistä ja merkittävyyttä toisiinsa verrattuna kunkin yläkategorian sisällä.

Analyysini alkoi lukemalla läpi litteroimani aineiston. Halusin aluksi muodostaa kokonaiskäsityksen aineiston sisällöstä ja haastatteluissa käsitellyistä teemoista. Tämän jälkeen seurasi aineiston redusointi eli pelkistäminen. Tarkoituksena oli etsiä aineistosta tutkimustehtävääni kuvaavia ilmauksia, jotka pelkistäisin ja listaisin. Näistä ilmauksista etsisin tämän jälkeen samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–124.) Käytännössä siis etsin ilmauksia, jotka ilmensivät toimijuuden modaliteetteja ja koordinaatteja. Tein tämän etsimällä lause- ja merkityskokonaisuuksia, jotka ilmensivät kyseisen modaliteetin olemassaoloa haastateltavien arjessa. Esimerkiksi *osata*-modaliteettia varten kirjasin ylös tapoja, joilla haastateltavat tuovat ilmi puheessaan osaamistaan, osaamisen lisäämistä tai sen puutteellisuutta, tai muita osaamiseen tai osaamattomuuteen liittyviä ajatuksia. Löytämäni tekstilainaukset siirsin toiseen tiedostoon jokaisen modaliteetin kohdalla oman otsikkonsa alle.

Tämän jälkeen seurasi pelkistysten klusterointi eli ryhmittely, jossa pelkistykset ryhmitellään niiden erilaisuuden ja samankaltaisuuden perusteella ryhmiin ja luokkiin. Nämä ryhmät muodostavat alaluokat ja niitä ryhmitellään edelleen, kunnes ne muodostavat erilaisuuksiensa ja samankaltaisuuksiensa perusteella yläluokat ja lopulta pääluokat. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124–125). Käytännössä tämä tarkoitti pelkistysten jaottelua mahdollisuuksien ja rajoitteiden näkökulmasta. Tässä analyysivaiheessa huomasin, että toimijuutta mahdollistavat ja rajoittavat tekijät jakaantuivat aineistossani vielä edelleen organisatorisiin ja yksilöllisiin seikkoihin. Organisatoriset seikat olivat tapoja, joilla kriisiorganisaatio, kriisikeskus fyysisenä tilana tai siellä olevat ihmiset vaikuttivat kriisiauttajien toimijuuteen. Yksilölliset seikat taas kumpusivat vapaaehtoisten omista ominaisuuksista tai omasta kriisikeskuksen ulkopuolisesta elämästä. Tämän havainnon tehtyäni jatkoin sisällönanalyysiä muovatulla analyysirungolla, joka otti tämän dualismin huomioon sisällyttäen organisatoriset ja yksilölliset seikat lisäkategorioksi mahdollistavien ja rajoittavien tekijöiden rinnalle.

Sisällönanalyysin viimeisessä vaiheessa aineisto abstrahoidaan eli käsitteellistetään. Tämän prosessin aikana edetään alkuperäisen datan käyttämisestä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin, joiden avulla muodostetaan kokonaiskuva ilmiöstä ja sen esiintymisestä aineistossa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125–127). Tämä

vaihe koostui pyrkimyksestäni muodostaa kokonaiskäsitelmä toimijuutta mahdollistavista ja rajoittavista tekijöistä ja niiden säännönmukaisuuksista. Muodostin alaluokille nimet, jotka irrotin haastateltavien käyttämistä sanamuodoista, mutta jotka kuvasivat niitä toimijuutta mahdollistavia ja rajoittavia tekijöitä, jotka aineistosta systemaattisesti ilmenivät. Jotkin alaluokat koostuivat useiden haastateltavien tuottamista kokemuksista, jotkut yksittäisistä havainnoista. Tätä kokonaiskuvaa tulkiten, keskusteluttaen ja analysoiden avaan havaintoni luvussa 6 ja muodostan lopulliset tutkielman tulokset ja päätelmät luvuissa 7 ja 8.

Modaliteettien samankaltaisuus ja osittainen päällekkäisyys aiheutti analyysissä haasteita. *Kyetä* ja *osata* -modaliteetit olivat hyvin samankaltaisia vapaaehtoisten omassa puheessa, eikä erontekoa omien ominaisuuksien ja osaamisen välillä erityisemmin tehty haastateltavien toimesta. *Voida*-modaliteetti kattoi monia seikkoja, jotka olivat tulkittavissa myös yhteensopiviksi *kykenemisen* ja *haluamisen* kanssa. Haastateltavien puheessa myös esiintyi paljon tunteikasta puhetta muista modaliteeteista, joka kuitenkin ei välttämättä ollut suoraan yhdistettävissä *tuntea*-modaliteettiin. Tekemäni ratkaisu tarkastella *rakenteita* ja *voimista* erikseen vaati myös näiden kahden kategorian sisällöllisen erilaisuuden ylläpitämistä läpi analyysiprosessin.

## 5.4 Tutkimuseettisyys

Ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa tulee kunnioittaa tutkittavien ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta sekä varmistaa, ettei tutkimuksesta aiheudu tutkittaville yksilöille tai yhteisöille haittaa. Tutkittavilla henkilöillä on oikeus osallistua vapaaehtoisesti ja kieltäytyä tutkimuksesta. Tämän lisäksi tutkittavalla on oikeus keskeyttää osallistumisensa, peruuttaa suostumuksensa osallistua tutkimukseen sekä saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, toteutuksesta ja henkilötietojensa käytöstä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta [TENK] 2019, 7–9.)

Tutkimuksessa käsiteltäviin henkilötietoihin liittyen tutkija noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä ja oman organisaationsa tietosuojaohjeita. Henkilötietojen käsittelyssä tulee ottaa huomioon tietojen laillinen käsittelyperuste sekä tietojen asianmukainen käsittely oikeiden tahojen toimesta. Tämän lisäksi tulee varmistaa riittävä tarkoitus tietojen käsittelylle sekä henkilötietojen poistaminen, kun ne eivät ole enää tarpeellisia

tutkimuksen toteuttamiselle. Yleisperiaatteena tutkimukseen osallistuneiden yksityisyyttä tulee myös suojella. (TENK 2019, 11–13.) Tässä tutkielmassa käsiteltyjen henkilötietojen käsittelyperusteena oli tutkittavien suostumus. Kaikki tutkielmani teossa noudattamani käytännöt ovat Tampereen yliopiston tutkimuseettisten ohjeistusten mukaisia (Tampereen yliopisto [TUNI], 2023). Kuvaan seuravaksi miten tutkimuseettisyys käytännössä näkyi tutkimusprosessini eri vaiheissa.

Tätä tutkielmaa varten haastateltuja vapaaehtoisia kriisiauttajia sitoi salassapitovelvollisuus, mikä oli hyvä tiedostaa haastatteluja tehtäessä, haastatteluaineistoa käsiteltäessä ja siitä ilmentyvää tietoa tarkasteltaessa. Tutkimus oli haastateltaville vapaaehtoinen ja tehtiin suostumus pohjaisesti. Haastateltavilla oli oikeus keskeyttää osallistumisensa ja pyytää tietojensa, sekä antamansa haastatteluaineiston poistamista missä tahansa tutkimuksen vaiheessa – tutkittavia informoitiin asiasta rekrytointiin käytetyllä kyselylomakkeella sekä muistutettiin asiasta vielä suullisesti haastattelutilanteessa. Tutkielman haastatteluaineistot anonymisoin niin, ettei niistä ollut mahdollista tunnistaa yksittäistä tutkimukseen osallistujaa. En säilyttänyt haastateltavista yksilöiviä taustatekijöitä esimerkiksi sukupuolta juuri kyseisten ominaisuuksien tunnistettavuuden vuoksi. En tässä tutkimuksessa keskittynyt analysoimaan kriisiauttajien taustamuuttujien vaikutusta heidän toimijuuteensa, joten tällaisten ominaisuuksien säilyttäminen aineistossa olisi ollut muutenkin tutkielman rajauksen kannalta tarpeetonta. Tutkittavien kokemuksen määrän kriisiauttajana anonymisoin muodostamalla laajempia vuosikategorioita, sillä kokemuksen määrä oli myös mahdollisesti tunnistettava ominaisuus. Haastateltavien ja vapaaehtoisten kriisiauttajien suhteellisen pieni määrä organisaatiossa vaikutti tutkimukseen osallistujien tunnistettavuuteen ja todennäköisesti siihen, miten halukkaita haastateltavat olivat tuomaan esiin työkavereihin ja organisaatioon liittyviä haasteita. Tämä on seikka, jonka otin huomioon haastateltavien anonyymiyden suojelussa ja haastattelutilanteessa vaikeisiinkin aiheisiin tarttumisen kannustamisessa. Tutkielmaa varten kerättyjä haastatteluaineistoja säilytettiin asianmukaisesti tutkielman tekemisen ajan. Tutkielman valmistumisen ja hyväksymisen jälkeen siinä käytetyt aineistot myös hävitettiin asianmukaisesti.

Tutkimusta varten kerättäviä henkilötietoja käytin vain tutkittavien rekrytointiin. Henkilötietoja säilytettiin Tampereen yliopiston OneDrive-palvelussa, joka oli suojattu

käyttäjätunnuksella, salasanalla ja kaksivaiheisella tunnistautumisella. Henkilötiedot kerättiin haastateltavien rekryointivaiheessa yliopiston tarjoamalla Forms-alustalla. Henkilöä kontaktoidessani henkilötiedot poistettiin Forms-alustalta ja siirrettiin OneDrive-palveluun. Haastattelut suoritettuani tuhosin kerätyt henkilötiedot.

Kasvokkain tapahtuvat haastattelut suoritin Tampereen yliopiston tiloissa kriisikeskuksen sijasta varmistaakseni haastateltavien yksityisyyden, jottei haastateltavien identiteetin paljastuminen muille organisaation jäsenille vaikuttaisi heidän vastauksiinsa. Kasvokkain tapahtuvat haastattelut äänitin kännykkäni äänityssovelluksella niin, että ne tallentuivat vain kännykän omiin tiedostoihin. Haastattelun jälkeen siirsin äänitteet yliopiston suojatulle OneDrive-palvelimelle ja poistin ne kännykästäni. Haastatteluiden äänitiedostot tuhosin asianmukaisesti niiden litteroimisen jälkeen. Litteraattit anonymisoin niin, ettei niistä voinut tunnistaa yksittäistä vastaajaa. Haastateltavien kanssa tekemäni kommunikaatiot sähköpostitse ja WhatsApp-palvelulla poistin asianmukaisesti haastattelut suoritettuani.

Tiedostin tutkielman aikana myös oman menneen roolini harjoittelijana Pirkanmaan mielenterveys ry:llä ja pyrin minimoimaan sen vaikutusta tutkielman tekemiseen. En antanut omien kokemusteni harjoittelijana vaikuttaa haastattelujen tekemiseen, kulkuun tai tulkintaan, enkä haastateltavien valintaan. En myöskään ollut työsuhteessa Pirkanmaan mielenterveys ry:hyn haastattelujen suorittamisen aikana varmistaakseni suhteeni haastateltaviin vapaaehtoisiiin olleen vain akateeminen.

## 6. ANALYYSI JA TULOKSET

Tämä luku koostuu aineistoni analyysistä. Aion muodostaa kokonaiskuvan vapaaehtoisten toimijuudesta, minkälaisia toimijuutta mahdollistavia ja rajoittavia seikkoja esiintyy kriisiauttajien omaa vapaaehtoisuutta käsittelevässä puheessa ja miten toimijuuden modaliteetit, rakenteet ja muut toimijuuteen vaikuttavat ulottuvuudet siinä esiintyvät. Käyn analyysini läpi toimijuuden modaliteettien *kyetä, osata, haluta, tuntea, voida* ja *täytyä* kautta, sekä tarkastelen niiden jälkeen erikseen toimijuuden rakenteita, toimijuuden ajallisuutta, dynaamisuutta, interaktionaalisuutta ja kokemuksellisuutta.

Analyysissä kuvaan haastateltavia termeillä vapaaehtoinen ja kriisiauttaja, Osviitan arjessa molempia termejä käytetään samanaikaisesti kuvaamaan vapaaehtoisia kriisiauttajia. Haastatteluista ottamani lainaukset tunnistaa tunnisteesta (Haastattelu N), jossa N kertoo kyseisen haastattelun järjestysnumeron. Analyysin lainauksissa T ilmaisee tutkijaa, H haastateltavaa ja omat selventävät merkintäni olen merkannut [hakasulkein].

### 6.1 Vapaaehtoisen kriisiauttajan toimijuus

Tutkielmani tulokset on tiivistetty taulukkoon 2. Kriisiauttajien puhe toimijuudestaan jakaantui selvästi kahteen erilaiseen kategoriaan: puheeseen organisaatiossa vallitsevista toimijuutta mahdollistavista ja rajoittavista seikoista, sekä omien henkilökohtaisten ominaisuuksien ja oman elämän vaikutuksista omaan toimijuuteen. Organisatoriset ja yksilölliset seikat löytyvät tulostaulukostani alkuperäisessä analyysirungossani olleiden modaliteettien ja niitä mahdollistavien ja rajoittavien tekijöiden lisäksi. Tulen käsittelemään havaintoni näiden kahden kategorian kautta, tarkastellen kutakin modaliteettia omassa kappaleessaan aluksi toimijuutta mahdollistavien ja sitten toimijuutta rajoittavien tekijöiden kautta. Taulukkoon on myös merkitty kunkin modaliteetin mahdollistavien ja rajoittavien tekijöiden havaintomäärät. Kriisiauttajien toimijuutta mahdollistavista tekijöistä muodostui yhteensä 54 alakategoriaa ja rajoittavista tekijöistä 27 alakategoriaa.

Analyysissäni en tehnyt havaintoja osaamisen organisatorisesta rajoittumisesta ja täytymisen yksilöllisestä rajoittumisesta. Pohdin syitä näiden havaintojen puuttumiselle tarkastellessani kyseisiä modaliteetteja. Toimijuutta mahdollistavat ja rajoittavat organisatoriset seikat, sekä toimijuutta mahdollistavat ja rajoittavat yksilölliset seikat muodostivat havaintojeni alakategoriat, jotka käyn seuraavaksi systemaattisesti lävitse.

**Taulukko 2.** Yhteenvedo analyysituloksista.

Toimijuuden modaliteetti (yläkategorioiden)	Toimijuutta mahdollistavat / rajoittavat tekijät	Organisatoriset seikat (alakategoriat)	Yksilölliset seikat (alakategoriat)	Havaintomäärät
Kyetä	Mahdollistavat tekijät	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vapaaehtoisuus</li> <li>Ruokahuolto ja ergonomia</li> <li>Työn selvät rajat</li> <li>Työnohjaus ja purkaminen</li> <li>Sosiaalinen tuki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöhistoria</li> <li>Oma uskomusmaailma</li> <li>Harrastukset ja ihmissuhteet</li> <li>Hyvä kunto ja terveys</li> </ul>	13
	Rajoittavat tekijät	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pestin henkinen raskaus</li> <li>Pestin fyysinen raskaus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Omat terveysrajoitteet</li> <li>Tunne-elämän haasteet</li> <li>Oman arjen kiire ja muutokset</li> </ul>	10
Osata	Mahdollistavat tekijät	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talonsisäinen oppiminen</li> <li>Pestissä eteneminen</li> <li>Jaettu osaaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oma aktiivisuus, kiinnostus ja harrastuneisuus</li> <li>Elämäkokemus</li> <li>Oma koulutus ja työ</li> </ul>	19
	Rajoittavat tekijät	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oman osaamisen ja tiedon rajallisuus</li> <li>Yli-itsevarmuus</li> </ul>	2
Haluta	Mahdollistavat tekijät	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kriisiavun merkityksellisyys</li> <li>Hyvän tekeminen</li> <li>Positiivinen asiakaspalaute</li> <li>Asiakkaiden tapaaminen</li> <li>Etenemisen mahdollisuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uteliaisuus, altruismi ja henkilökohtaiset tarpeet</li> <li>Halu kehittyä ja oppia</li> <li>Toimi harrastuksena</li> </ul>	12
	Rajoittavat tekijät	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaikeat asiakaskohtaukset</li> <li>Pestissä etenemisen yhteys motivaatioon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oma kiire</li> <li>Liialliset tavoitteet</li> <li>Satunnaiset huonot päivät</li> </ul>	5
Tuntea	Mahdollistavat tekijät	<ul style="list-style-type: none"> <li>Turvallinen ympäristö</li> <li>Työnohjaus ja purkaminen</li> <li>Toiminnan poliittinen ja katsomuksellinen sitoutumattomuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Omien arvojen yhteensopivuus järjestön kanssa</li> <li>Tunteet työkaluna</li> </ul>	9
	Rajoittavat tekijät	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oman itsensä esiintuomisen rajallisuus</li> <li>Muutokset yhteisöllisyydessä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Negatiivisten tunteiden ja pidättyväisyyden seuraukset</li> <li>Turhautuminen ja asiakkaan tunteisiin mukaan meneminen</li> </ul>	6

(...jatkuu seuraavalla sivulla)

**Taulukko 2.** Yhteenvedo analyysituloksista.

Toimijuuden modaliteetti / koordinaatti	Toimijuutta mahdollistavat / rajoittavat tekijät	Organisatoriset seikat	Yksilölliset seikat	Havaintomäärät
Voida	Mahdollistavat tekijät	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisaation resurssit</li> <li>• Pestin joustavuus ja vapaus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rajanvedot ja oma harkintakyky</li> <li>• Oma kokemus</li> <li>• Vapaus toimia rajoissa</li> </ul>	12
	Rajoittavat tekijät	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oman roolin tuomat rajat</li> <li>• Auttamisen rajallisuus</li> <li>• Organisaation muutokset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakastapaamiset ohi menevinä kohtaamisina</li> </ul>	7
Täytyä	Rajoittavat tekijät	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pestin velvollisuudet</li> <li>• <i>Täytyminen mahdollisuutena</i></li> </ul>	—	8
Rakenteet	Mahdollistavat tekijät	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vapaaehtoisten taustat</li> <li>• Periaatteet, ohjeet, rakenteet ja työntekijät tukena</li> <li>• Kriisikeskus fyysisenä tilana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Läheisten tuki</li> <li>• Oma kokemus, koulutus ja ikä tukena</li> </ul>	13
	Rajoittavat tekijät	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisaation sukupuolijakauma</li> <li>• Organisaation hierarkkisuus</li> <li>• Aikaan liittyvät rajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omat ominaisuudet kriisipuhelimesta</li> <li>• Aikaan liittyvät rajat</li> <li>• Itsensä minimointi</li> </ul>	7

### 6.1.1 Kyetä

Kuten luvussa 2.3 kuvasin, Jyrkämä (2007, 206) määrittää kykenemisen fyysisinä ja psyykkisinä tilannekohtaisista tekijöistä riippuvaisina tekijöinä. Kykeneminen vaihtelee eri kontekstista ja elämäntilanteesta toiseen ja sisältää kaikki eri tilanteissa esiintyvät fyysis-psykkiset toimintakyvyt ja -kyvyttömyydet. Vapaaehtoisten kriisiauttajien kontekstissa kykenemistä osoittaa kyvykkyys suoriutua vapaaehtoisuuden vaatimista toimista, niin kehollisesti, kuin myös henkisesti. Aineistossani kyvykkyys näkyi pääasiallisesti ympäristön ja oman itsensä toimina, jotka tukevat kyvykkyyttä. Kykenemättömyys näkyi haasteellisuutena tehdä fyysisesti tai psyykkisesti jotakin sekä omaa kyvykkyyttä heikentävinä tai sille haasteita aiheuttavina tekijöinä. Muodostin yhdeksän alakategoriaa mahdollistavista tekijöistä ja viisi alakategoriaa rajoittavista tekijöistä *kyetä*-modaliteetin yläkategorian alle.



**Mahdollistavat tekijät.** Kykenemistä mahdollistavien organisatoristen tekijöiden kategorioiksi muodostin *vapaaehtoiskoulutuksen, ruokahuollon ja ergonomian, työn selvät rajat, purkamisen ja työnohjauksen sekä sosiaalisen tuen*. Pohja organisatoriselle kyvykkyyden mahdollistumiselle löytyy vapaaehtoisten mukaan jo *vaapaaehtoiskoulutuksen* pyrkimyksistä varmistaa kriisiauttajien henkinen hyvinvointi ja kyky ylläpitää itse omaa hyvinvointiaan muun muassa olemalla itselleen armollisia:

*H: -- Siinä koulutuksessa, joka me kaikki vapaaehtoiset käydään niin siinähan paljon myös tehdään tämmöstä niin kun, tuetaan tätä kriisiauttajien psyykkistä hyvinvointia. Että tavallaan se pyritään tiedostamaan, että mitkä on ne omat rajat ja toisaalta korostetaan myös sellasta armollisuutta. (Haastattelu 4)*

Tämä on esimerkki tavasta, jolla organisaatio pyrkii mahdollistamaan vapaaehtoisten kyvykkyyttä saamalla heidät itse olemaan aktiivisia toimijoita oman henkisen kyvykkyytensä ylläpitäjinä. Tähän aktiivisuuteen liittyy kannustus tauon pitämiseen toiminnasta tarvittaessa, mikäli oma tilanne sitä vaatii:

*H: Mut sit jos pidemmällä aikavälillä tulisi jotenkin sellainen, että mä en pysty nyt enää tätä tekemään, niin sitten on rohkaistukin, ohjeistettu pitämään tarvittaessa taukoa, ilmoittaa jos itellä sitten on jotenkin sellainen elämäntilanne tai psyykinen henkinen tilanne, että ei tota sitten koe jaksavansa tai pystyvänsä niin parempi sitten pitää taukoa, kun yrittää väkisin tehdä. (Haastattelu 5)*

Kannustus oman voinnin tarkkailuun ja mahdollisuus vaikuttaa omaan vapaaehtoistoimeensa henkisten resurssiensa puitteissa mahdollistaa kriisiauttajan toimijuutta omaan vapaaehtoispestiinsä liittyen; omien sen hetkisten kykyjen merkitys kriisityössä on suuri, joten liikkuvuus toimessa oman sen hetkisen hyvinvoinnin statuksen perusteella on tärkeää vapaaehtoistoimijoiden jatkuvan hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja mahdollisimman hedelmällisen asiakaskohtaamisen varmistamiseksi. Merkityksellistä ei ole vain pestin itsensä mukautuminen vapaaehtoisten kyvykkyyteen, vaan se, että kriisiauttajat tiedostavat oman vapaaehtoispestin olevan mukautuva ja oman voinnin olevan merkityksellinen organisaatiolle.

Muita organisatorisesti kyvykkyyttä mahdollistavia toimia ovat vapaaehtoistyöhön liittyvät logistiset ja sosiaaliset järjestelyt. Ensimmäisestä esimerkkejä ovat järjestelyt, joiden avulla organisaatio pyrkii tekemään vapaaehtoistoimen arjesta mahdollisimman miellyttävää ja sujuvaa. Tämä sisältää muun muassa *ruokahuollon* ja esimerkiksi puhelimesta tehtävään päivystykseen liittyvän *ergonomian* tuolin ja mahdollisen headset-mikrofonin muodossa. Laajemmin vapaaehtoisuuden järjestäytyneisyydessä kriisiauttajat

arvostavat myös pestin ajallista sijoittumista päiväsaikaan, eikä esimerkiksi iltoihin tai viikonloppuihin. Tämä on osa *vapaaehtoispestin selkeitä rajoja*, jotka mahdollistavat toimessa jaksamisen:

*H: -- Kyllähän sitä sitten vapaa-aikana haluaa, että ihmissuhteet on kokonaan jotakin muuta kun tällaista ihmisten tukemista, myöskin sitä, mutta enemmän sellaista dialogia sitten muussa, että näin kun se on tällä tavalla järjestäytyntä ja muuta että tota-. Kyllähän, sitä ei jaksaisi muuten jos se ei sisältyis sillä tavalla, raamien sisälle. (Haastattelu 1)*

Nämä rajat muodostuvat niin toimen ajallisuudesta selvien alkamis- ja loppumisajankohtien muodossa – unohtamatta omia mahdollisuuksia vaikuttaa näihin aikoihin – sekä myös kriisikeskuksesta itsestään fyysisenä tilana. Toimi alkaa ovesta sisään saavuttaessa ja se loppuu ovesta ulos käveltäessä. Selkeät rajat ja raamit, joiden sisällä vapaaehtoisuutta toteutetaan ovat tärkeä osa kykenemisen mahdollistamista – toimen velvollisuuksien vuotaminen esimerkiksi muulle vapaa-ajalle tai ulos sille tarkoitetuista fyysisistä tiloista rikkoisi näitä raameja ja loisi uusia haasteita jaksamiselle. Keskustelen rajojen mahdollisuuksista lisää *voida-* ja *täytyä-*modaliteettien kohdalla.

Oman hyvinvoinnin tarkkailun lisäksi kykenemistä mahdollistamaan on rakentunut myös palauttavia ja ylläpitäviä järjestelmiä *purkamisen ja työnohjauksen* muodossa. Tämän kategorian tärkeyttä korostivat kaikki haastateltavat. Purkamisella tarkoitetaan omien tunteiden ja kokemusten sanallista käsittelemistä esimerkiksi vakituisen kriisityöntekijän kanssa oman vapaaehtoisvuoron tai -asiakkaan tapaamisen jälkeen. Suomen työnohjaajat ry:n mukaan työnohjaaminen taasen on ”työhön, työyhteisöön ja omaan työhön liittyvien kysymysten, kokemusten ja tunteiden tarkastelua ja jäsentämistä koulutetun työnohjaajan avulla.” (Suomen työnohjaajat ry, 2022). Haastateltavat kokivat molemmat näistä toiminnoista välttämätöminä henkisen kyvykkyyden aktiiviselle ylläpitämiselle. Toisin kuin työnohjaus, joka on aikataulultaan kiinteää, on purkaminen mahdollista sitä tarvittaessa. Alla oleva lainaus huomauttaa sen olevan mahdollista aina puhelinpäivystyksen jälkeen:

*H: No vapaaehtoisorganisaation puolesta toki on järjestetty, on hyvin järjestetty tuota esimerkiksi sitten aina purku näiden puhelintuokioiden jälkeen ja sitten työnohjaus. (Haastattelu 5)*

Purkaminen korostuukin puhelinpäivystystä tekevien kriisiauttajien puheessa, sillä puhelinpäivystyksen mahdollinen yllätyksellisyys, intensiivisyys ja tiheämmät asiakasmäärät luovat suuremman tarpeen purkamiselle kuin kasvokkaiset kohtaamiset.

Uusilta puhelinpäivystäjiltä toivotaan purkamista aina vapaaehtoisvuoron loputtua, sillä kaikki kriisiauttajat aloittavat vapaaehtoispestinsä puhelinpäivystyksellä ja pääsevät näin rakentavaan ja ylläpitävään rytmiin purkamisen suhteen. Kaikki tämä liittyy laajempaan ylläpitävään sosiaalisuuteen, jossa *muiden osoittama tuki* ja läsnäolo nähdään tärkeänä oman kyvykkyyden vahvistajana. Tämä tuki ei ole vain yksittäisten toimijoiden välistä kanssakäymistä, vaan haastateltavilla oli olemassa käsitys merkityksellisestä tukevasta yhteisöstä, joka mahdollisti henkisen hyvinvoinnin muun muassa myönteisyyden kautta:

*H: Ja tietysti niiku sitten se yhteisön tuki ja myönteisyys ja semmoset niin juu. (Haastattelu 1)*

Kykenemistä mahdollistavat yksilölliset seikat keskittyivät kriisiauttajien puheessa oman arkielämän ja omien ominaisuuksien toimijuutta vahvistaviin piirteisiin. Nämä sisälsivät oman *henkilöhistorian*, oman *uskomusmaailman*, omien *harrastusten ja ihmissuhteiden*, sekä *hyvän fyysisen kunnon ja terveydentilan* positiiviset vaikutukset omalle kykenemiselle. Oma *henkilöhistoria ja elämäkokemus* on mielenkiintoinen yksilön ominaisuus, joka linkittää kykenemisen ja osaamisen. Elämässä koettu tarjoaa mahdollisuuksia oppia ja reagoida paremmin tulevaisuudessa vastaan tuleviin tilanteisiin vahvistaen toimijan kyvykkyyttä. Elämäkokemuksella on luonnollisesti myös ajallinen ulottuvuus, jota tarkastelen enemmän *osata*-modaliteetin kautta. Samaan tapaan oma henkilökohtainen *uskomusmaailma* nähtiin kyvykkyyttä vahvistavana tekijänä. Tämä sisälsi niin erilaisia arvoja, tarkoituksia kuin laajempiakin elämäkatsomuksellisia näkemyksiä. En kuitenkaan tarkastele haastateltavien yksityisyyden takia näitä uskomuksia tarkemmin, vaikka ne toimivatkin omaa toimijuutta mahdollistavina tekijöinä. Käsittelen kuitenkin arvojen merkitystä *tuntea*-modaliteetin yhteydessä. Omat *harrastukset* ja vapaaehtoisuuden ulkopuolella tapahtuva muu toiminta, sekä *ihmissuhteet* olivat kriisiauttajien puheessa tärkeitä kyvykkyyden ylläpitäjiä:

*H: Ne on osittain omiakin juttuja sitten omat tämmöiset puuhat, mutta että on myös siis semmoisia paikkoja missä voi sitten harrastaa ja olla ja muita ihmisiä, joiden kanssa pystyy sitten ottamaan kevyesti ja mikä tuo sitten semmoista tasapainoa. (Haastattelu 5)*

Tämä lainaus korostaa harrastuksista puhuttaessa ”paikkoja” joiden voi ajatella olevan vastakohta vapaaehtoistyön fyysiselle sijainnille, johon liittyy vahvasti vastuullinen tekeminen, kun taasen vapaa-ajan harrastamisen paikat yhdistyvät palautumiseen ja tasapainon ylläpitämiseen.

Siinä missä yllä mainitut asiat ylläpitävät henkistä kyvykkyyttä, on hyvä *terveydentila ja kunto* mielenkiintoinen fyysisen kyvykkyyden näkymätön ylläpitäjä. Hyvä terveydentila mahdollistaa normaalin toimimisen, jolloin omaa terveyttä toiminnan mahdollistajana ei omassa arjessa ajatella. Haastatteluissa terveys ja kunto kuitenkin tulivat ilmi fyysisyydestä puhuttaessa. Terveysteen kietoutuvat toimijuuden pohdinnat liittyivät haastatteluissa kuitenkin enimmäkseen rajoitteellisuuteen, sillä vasta oman fyysisyyden poiketessa omasta ihannetilasta tulee fyysisyyden merkitys toimijuudelle näkyväksi toimijalle itselleen. Näin ollen fyysistä kyvykkyyttä lähestyttiin valtaosin sen rajoitteiden kautta.

**Rajoittavat tekijät.** Kyvykkyyttä organisatorisesti rajoittavat tekijät kiteytyvät vapaaehtoisten puheessa kriisiauttamisen *henkiseen ja fyysiseen raskauteen*. *Fyysisyys* voi näkyä esimerkiksi puhelinpäivystämisessä pitkänä istumisena, puhelimen luurin puristamisena ja korvaa vasten painamisena – erityisesti jos luurin kautta asiakkaan puheen kuulemisessa on haasteita. Kriisiauttajille on saatavilla edellä mainitut headsetkuulokkeet, mutta niiden käyttämiseen liittyy myös vahva osaamisen ulottuvuus. Asiakastapaamisten ajankohta on myös merkityksellinen erityisesti kasvoittain tapahtuvassa kriisityössä yhden kriisiauttajan kokiessa myöhäisemmät, iltaa kohden tapahtuvat tapaamiset huomattavasti aamulla tai päivällä tapahtuvia kuluttavammiksi.

Mielenkiintoista on myös se, millaisia vaikutuksia asiakastapaamisten vaatimalla pidättyväsyydellä on. Kaikki kriisiauttajat kertoivat asiakastapaamisten olevan paikka, jossa maksimoidaan asiakkaan toimijuus ja minimoidaan kriisiauttajan itsensä esiintuominen. Tämä tarkoittaa esimerkiksi omien tunteiden ja mielipiteiden ilmaisun kontrollointia. Puhun tunteiden ilmaisemisesta lisää *tuntea*-modaliteetin kohdalla, mutta pidättyväsyydellä ja siitä aiheutuvalla mahdollisella turhautumisella on kriisiauttajien puheessa selviä vaikutuksia omalle kyvykkyydelle henkisesti ja fyysisesti:

*H: Et mä yritän niinku häntä ymmärtää ja jos sitten mennään semmoisiin asioihin mitkä ei ihan minun arvomaailmani kohtaa tai en ole ihan samaa mieltä, niin sitten tavallaan en kauheesti kommentoi siihen mitään, mutta jos hän multa kysyisi jotain, niin kommentoisin, mutta siinä joutuu vähän sillain, että se huomaa, että se vie niin kuin fyysisestikin energiaa. (Haastattelu 3)*

Tehtävän *henkinen* raskaus juontaa juurensa asiakastapausten raskaudesta ja asiakaskohtaamisten vuorovaikutuksellisista haasteista. Luonnollisesti kriisien käsitteleminen ja purkaminen asiakkaan kanssa vaikuttaa vahvasti myös kriisiauttajaan

itseensä. Tämä seikka korostuu erityisesti vaikeita aiheita käsittelevissä kriisitapauksissa, kuten menetystä, masennusta, seksuaalista väkivaltaa tai muita vaikeita traumaattisia tapahtumia tai kokemuksia kohdanneiden asiakkaiden kanssa keskusteltaessa. Kriisipuhelimessa itsetuhoisuus on puhelinpäivystäjien puheessa esiintynyt esimerkki yhdestä henkisesti vaikeimmasta keskusteluaiheesta:

*H: Ja sit tietty itsemurhapuhelut on kyllä aina semmosia niinkun rankkoja että koska siinä jää aina vähän semmone tietty huoli vaikka sitä ajattelee et aikuisia ihmisiä et meillä on itsemääräämisoikeus ja hyvä merkki on et jos hän on soittanu, mutta kyllähän niistä tietysti jää vähän semmonen toive että toivottavasti henkilö pärjää. (Haastattelu 4)*

Kriisiauttamisen henkinen raskaus on pääasiallinen syy monille palauttaville ja ylläpitäville toimille, joilla organisaatio pyrkii varmistamaan vapaaehtoisten hyvinvoinnin ja jaksamisen. Vapaaehtoiset kuvailivat rankkojen aiheiden aiheuttaneen välillä jonkinasteista toivottomuutta, josta ylipääsemiseksi ja palautumiseksi muun muassa purkaminen ja fyysinen palautuminen on ehdottoman tärkeää. Kriisiauttamisessa henkisen kyvykkyyden voi ajatella resurssiksi, jota haastavat asiakastapaamiset kuluttavat, ja jota palautetaan edellä mainituilla henkistä hyvinvointia tukevilla organisatorisilla toimenpiteillä. Kriisien aiheellisen haastavuuden lisäksi myös itse kommunikaatio voi koetella kriisiauttajan kyvykkyyttä. Seuraava lainaus kuvaa hyvin, miten asiakas saattaa testata kriisiauttajaa, tämän kyvykkyyttä ja halukkuutta käsitellä tiettyjä aiheita. Asiakkaan kyseenalaistama kyvykkyys sai kriisiauttajien puheessa myös vastavoiman, sillä joidenkin asiakkaiden rajallinen sitoutuminen oman hyvinvointinsa edistämiseen ja tarjolla olevaan apuun kyseenalaistettiin ja se aiheutti joissakin haastatelluissa turhautumista.

*H: Olen kyllä törmännyt siihen, että asiakkaat niinku tavallaan haastaa ja katsoo että onko tässä niinku mun raja siis kriisityöntekijänä [käytetty termiä kriisityöntekijä kriisiauttajan sijasta], vai voinko minä ottaa tämän asian vastaan ja voidaanko me jatkaa tän käsittelyä? -- Pystytkö, kykenetkö? Vai onko tässä sinulle semmoinen asia, että sinä et tätä halua ollenkaan ottaa puheeksi tai pystytkö tällaisesta asiasta edes keskustelemaan? (Haastattelu 6)*

Yksilölliset kykenemistä rajoittavat tekijät näkyivät haastatelluissa omien *terveysrajoitteiden* ja *tunne-elämän* muodossa, sekä oman *arjen* ja vapaaehtoisuuden välisessä dynamiikassa. Omat *terveysrajoitteet* vaikuttavat suoraan omaan kyvykkyyteen, ja ne tulivatkin ilmi niiden haastateltavien puheessa, joilla sellaisia oli:

*H: Ja sitten niinku fyysisestä mä ajattelen että mulla on niinku semmosia terveysrajoitteita --, joka niinku rajoittaa kaikkea mun tekemistä, se nyt tietysti on sellainen asia. (Haastattelu 1)*

Vapaaehtoiset kuitenkin kertoivat organisaation tietävän omista terveysrajoitteistaan ja -haasteistaan, jolloin vapaaehtoispesti pystyy reaktiivisesti mukautumaan omien rajoitteiden ympärille. Sama pätee myös omaan *tunne-elämään* ja sen ajoittaisiin haasteisiin. Oman mielentilan tai -terveyden ollessa rajoittunut, on vapaaehtoisuudesta mahdollista pitää taukoa tai omia asiakasmääriä säätää itselle sopiviksi.

Oman terveyden ja tunne-elämän lisäksi *arki* ja siihen liittyvät muutokset nousivat esiin kriisiauttajien puheessa. Tämä sisälsi tavallisen arki(työ)kiireen, sekä myös suuremmat elämänmuutokset, jotka pystyivät vaikuttamaan omaan mielialaan tai kykyyn suoriutua vapaaehtoisuudesta sen vaatimalla tavalla:

*T: Millaiseksi sä koet sun psyykkiset ja fyysiset kyvyt tehdä tätä vapaaehtoistyötä?*

*H: No joo, eihän sitä niinku sillä tavalla niin varmaan yleisesti ottaen mieltä, et sitten niinku mieltä sitä kun jos omassa elämässä tapahtuu jotakin, ajattelee et onks mulla nyt niinku resursseja että. Ja silloin joskus mä koenkin et mun pitää rauhoittaa, et mä keskityn sitten niinku siihen omaan juttuun ja en halua että asiat suodattuu sen minkään mun kokemuksen läpi sinne asiakkaille ja ihmisille. (Haastattelu 1)*

Kriisiauttajien puhe kykenemisestä määrittyi kykenemisen ylläpitämisen kautta. Oma kyvyttömyys tuli esiin lähtökohtaisesti tilanteiden kautta, joissa sen itse oli havainnut tai se oli merkittävästi vaikuttanut omaan toimintaan. Oma kyvykkyys ylläpitää omaa toimintaa passiivisesti ja vain kyvyttömyyttä aiheuttava tilanne tai tekijä saa ajattelemaan omaa kyvykkyyttä. Organisatoriset kyvykkyuden ylläpitämiseen tähtäävät toimet rikkoivat tätä asetelmaa, sillä kyvykkyuden heikentymisen ehkäiseminen ilmankin, että kokee sitä tarvitsevana varmistaa pitkäaikaisesti ja systemaattisesti kriisiauttajien henkisen ja fyysisen kyvykkyuden.

## **6.1.2 Osata**

Osaaminen määritellään suhteellisen pysyvinä tietoina ja taitoina, jotka yksilö on elämänsä aikana hankkinut, kerryttänyt tai saavuttanut (Jyrkämä 2007, 206). *Osata*-modaliteetti muodostuu osaamisen mahdollistumisesta, eli osaamisen kehittämisestä tai oman osaamisen hyödyntämisen mahdollistumisesta, sekä osaamisen rajoittumisesta, eli

sen puutteellisuudesta tai rajallisuudesta. Tutkielman aineistosta kävi ilmi, että *osata*-modaliteettia lähestytään aktiivisesti sen mahdollisuuksien kautta – mahdollistavia havaintoja oli yhteensä 19 ja rajoittavia vain kaksi. Tämä voi liittyä *osata*-modaliteetin ajalliseen ja kumulatiiviseen luonteeseen. Siinä missä muut modaliteetit vaikuttavat ajallisesti tietyissä hetkissä, rakentuu osaaminen vahvasti menneisyyden ja aiemmin koetun pohjalle. Oppiminen on ajallinen prosessi, jossa osaamista kerrytetään, uusien oppien parhaimmillaan mahdollistaessa lisää oppimista tukevia taitoja ja polkuja. Oman osaamattomuuden reflektoinnin kautta on mahdollista päästä käsiksi niihin asioihin, joita pitäisi opetella lisää ja näin osaaminen muotoutuu ajallis-refleksiivisenä kokonaisuutena. *Osata*-modaliteettiä mahdollistavista tekijöistä muodostin kuusi alakategoriaa ja rajoittavista tekijöistä kaksi alakategoriaa.

**Mahdollistavat tekijät.** *Osata*-modaliteettia organisatorisesti mahdollistavat seikat korostavat tapoja, joilla oppiminen ja osaamisen jakaminen näkyvät kriisityön arjessa. Nämä sisältävät kategoriat *talosisäinen oppiminen*, *pestissä eteneminen* ja *jaettu osaaminen*. Vapaaehtoiset tarkoittavat *talonsisäisellä oppimisella* organisaation tarjoamia mahdollisuuksia oppia ja koulututtua erilaisten kurssien ja koulutusten kautta. Tällaisia koulutusmahdollisuuksia tarjotaan niin itse kriisikeskuksen puolesta, kuin myös laajemmin Mieli ry:n toimesta:

*H: Mä voin opiskella ja osallistua ihan mihin tahansa, ja tosissaan talo ja sit toi Mielenterveysseura sinänsä järjestää niin kun koulutuksia, et jos ei meillä tossa, niin sitten valtakunnallisemmin. (Haastattelu 1)*

Kyseiset koulutukset käsittelevät esimerkiksi erilaisia mielenterveyteen ja kriiseihin liittyviä aiheita ja miten niitä tulisi lähestyä. Tämän lisäksi organisaatio pystyy reagoimaan yhteiskunnallisiin muutoksiin ja tarjoamaan koulutusta ja tukea juuri sillä hetkellä kriisiauttajia mietityttäviin, sekä asiakkaiden keskuudesta esiin nouseviin aihealueisiin, esimerkiksi laajoihin kansallisiin tai kansainvälisiin kriiseihin. Koulutusten kautta on myös mahdollista laajentaa kriisiauttamisen toimenkuvansa ja näyn *edetä* omassa vapaaehtoispestissään. Kaikki kriisiauttajat aloittavat vapaaehtoisuutensa puhelinpäivystäjinä, kerättyään kokemusta ja hakeuduttuaan jatkokoulutukseen on tämän jälkeen mahdollista tavata asiakkaita myös kasvotusten. Internetin chat-päivystykseen taas en suoritetaan omatoiminen verkkokoulutus:

*H: Koulutuksia tuntuu olevan ihan kivasti tarjolla, että niistä on tullut tietoa, että pystyisi sitten käymään eri teemoista tai sitten laajentamaan sitä mahdollisuutta*

*esimerkiksi nyt vaikka puhelintyöstä sinne chattiin tai asiakastapaamisiin. Ja niihin liittyviä koulutuksia sitten käydä, jos haluaa laajentaa sitä. (Haastattelu 5)*

Osaamisella on vahva sosiaalinen ulottuvuus tiedon jakamisen kautta. Tällainen *jaettu osaaminen* näkyy muiden ohjaamisena ja toisilta saatuna apuna. Alla olevista lainauksista ensimmäinen puhuu siitä, kuinka kaikkea ei tarvitse osata, sillä tiedon jakaminen ja avun saaminen on erittäin helppoa ja jopa tarkoituksenmukaista. Toinen taas korostaa sitä, miten omaa oppimisprosessia voi sanoittaa myös suoraan asiakkaalle; asiakkaiden itsensä kautta on mahdollista oppia erilaisista aiheista, ja asiakastilanteet opettavat kokemuksen kautta paremmaksi ihmiskohtajaksi. Kollektiivisella osaamisella ja tietämisellä luodaan ympäristö, jossa tieto liikkuu luontevasti, oman osaamisen voi kokea arvokkaaksi ja todennäköisyys sille, että organisaatio kollektiivina osaa vastata johonkin yksittäiseen haasteeseen nousee. Organisaatio voi edistää tätä prosessia kannustamalla tiedonjakoa, sekä myös mahdollistamalla ulkopuolisten tiedonlähteiden saatavuutta.

*H: Mä oon työnkin puolesta tottunut siihen, että tehdään tiimityötä ja ei ole niinkun, ei ole tarkoitukseen, että kaikki hoidetaan yksin ja itse vaan siinä voi hyvinkin käyttää toisen ihmisen tietoja ja taitoja ja osaamista hyväkseen. (Haastattelu 6)*

*H: Ja sitten joutuu tota asiakkaalle sanomaan myös että nyt on semmosessa paikassa et mä en tiedä tästä, selvitetään, pohditaan ja tutkitaan ja haetaan lisätietoa. (Haastattelu 1)*

Oman roolin vaatimusten tiedostaminen yhdistää osaltaan osaamista myös *kyetä-* ja *voida-*modaliteetteihin. Oma rooli vapaaehtoisena ei edellytä tiettyjen rajojen ylittämistä tai liiallista suoriutumista. Kriisiauttajien pestin tarkoitus on tarkkaan määritelty keskustelu- ja kuunteluavuksi. Tiedostamalla ja muistuttamalla itseään vapaaehtoisuutensa tarkoituksesta on mahdollista olla pyrkimättä pestissään tasolle, joka ei ole tarkoituksenmukainen tai joka olisi liian kuluttava. Seuraava lainaus mainitsee esimerkkinä ”ammattilaisen” joka voi päteä niin vakituisiin kriisityöntekijöihin kuin myös laajemmin mielenterveyden ammattilaisiin. Vapaaehtoisen kriisiauttajan ei ole tarkoitus, eikä hän *voi* ratkaista kaikkia asiakkaan ongelmia.

*H: Siis alussa varsinkin minulla yleensä tuli montakin kertaa semmoinen kokemus tai ajatus, että mulla ei taidot riitä, mutta sitten kun mä kuitenkin muistutan itseäni, että minä en ole täällä mitään virallista hoitoa antamassa. Minä en ole täällä ammattilaisen roolissa. Minulla ei ole semmoista ammattilaisen vastuuta kuin jos mä olisin jossain toisessa roolissa niin se riittää, mitä minä annan siellä. Silloin*



*kun minä yritän parhaani, niin se on niin kuin, enempää mä en voi. (Haastattelu 6)*

Viiden kuudesta haastateltavasta mainitsema tärkein kriisiauttajien puheessa esiin noussut yksilöllinen osaamista mahdollistava tekijä on *oma aktiivisuus, kiinnostus ja harrastuneisuus*. Oma kiinnostus kriisityön aihealueita kohtaan voi herätä vapaaehtoisten aikana, tai olla olemassa jo ennen pestiin ryhtymistä. Edellä mainitut koulutukset, kirjallisuuden ja tutkimustiedon lukeminen, sekä vapaaehtoisena toimiminen myös muualla ovat esimerkkejä tavoista, joilla kriisiauttajat ylläpitävät ja rakentavat omaa osaamistaan:

*H: Mä olin oppinut myös et mua nää asiat kiinnosti ja mä oon huomannut et mä oon itse, se on tullut oikeastaan näiden kriisiasiakkaiden kautta, mut kun mä olen huomannut et ihan oikeesti mua kiinnostaa nää asiat ja se kiinnostus vaan syvenee, sitä kauttahan mulle on tullu ajatus et okei, voisin näitä ihan opiskellakin ihan omasta mielenkiinnosta lisää. (Haastattelu 2)*

Oman kiinnostuksen lisäksi *elämäkokemus*, sekä *oma koulutus ja työ* mainitaan mahdollisina osaamista vahvistavina tekijöinä. *Elämäkokemuksen* merkityksessä näkyy erityisesti oppimisen ajallinen ulottuvuus: pitkän ajan kuluessa kerätty kokemus ja tieto auttavat toimimaan omassa vapaaehtoistehtävässä niin tiedollisesti kuin vuorovaikutuksellisesti. *Oma koulutus ja työ* voivat tukea osaamista, mikäli ne tarjoavat resursseja, joita on mahdollista hyödyntää kriisityössä. Hyviä esimerkkejä ovat sosiaali- ja mielenterveysalan osaaminen, joista vapaaehtoinen voi suoraan hyötyä kriisiasiakkaita auttaessaan. Vapaaehtoiset kuitenkin huomauttavat, että kriisiauttajat toimivat pestissään samoilta tasa-arvoisilta lähtökohdilta huolimatta heidän taustakoulutuksestaan. Näin ollen omaa osaamista voi hyödyntää, mutta oma rooli kriisiauttajana tulee tiedostaa, eikä asiakaskohtamisessa tule toimia esimerkiksi sairaanhoitajana tai sosiaalityöntekijänä. Seuraavasta lainauksesta tulee ilmi elämäkokemus opettajana, ja se, miten eritoten elämän haasteet toimivat parhaina opettajina:

*H: Ja tietysti kaikki niinkun varmaan ne ihmiset, keiden kanssa on itse tekemisissä ja tukee mua niinku, hyvässä tai pahassa. Kyllähän voi tulla joskus jotain miinusmerkkistäkin elämässä ja tulee, mutta niinku ne haasteet tietysti coachaa niinku opettaa parhaimmiten. Et kyllä mä koen että elämä itsessään niinku opettaa. (Haastattelu 1)*

län ja elämäkokemuksen merkitystä tarkastelen lisää *rakenteet*-luvussa. Muita kriisiauttajien mainitsema yksittäisiä osaamisen positiivisesti vaikuttavia seikkoja olivat oma kielitaito ja mieltymys vapaaehtoistyön sosiaalisuuteen ja poikkitieteellisyteen.

**Rajoittavat tekijät.** En tehnyt tutkimukseni aineistosta havaintoja organisatorisesta osaamisen rajoittumisesta. *Osata*-modaliteetin rajoitteet keskittyivät yksilöllisiin ominaisuuksiin ja käsityksiin oman tiedon ja osaamisen rajallisuudesta. Syitä sille, miksi organisatorisia käsityksiä osaamisen rajoittumisesta ei vapaaehtoisten kriisiauttajien puheissa ilmennyt voi olla monia, mutta todennäköisin on kriisiorganisaation rooli vapaaehtoisuuden lähtökohtana. Vapaaehtoisorganisaatio nähdään ensisijaisesti kansalaistoiminnan, oppimisen ja itsensä kehittämisen mahdollistavana instituutiona. Vapaaehtoisille oma järjestö näyttäytyy ja toimii käytännössä mahdollistajana ja siksi osaamisen rajoitteille ei luoda organisatorisia selityksiä. On kuitenkin mahdollista, että organisaatio voisi esimerkiksi jättää tarjoamatta kouluttautumismahdollisuuksia ja näin esiintyä *osata*-modaliteetin rajoittavana tekijänä. Tässä aineistossa näin ei kuitenkaan käynyt.

Yksilölliset käsitykset osaamisen rajoista korostivat osaltaan osaamisen ajallisuutta. Oman *osaamisen ja tiedon rajallisuus* näkyvät erityisesti kriisityön alussa oman kokemattomuuden vuoksi:

*H: Siis alussa varsinkin minulla oli yleensä tuli montakin kertaa semmoinen kokemus tai ajatus, että mulla ei taidot riitä. (Haastattelu 6)*

Edellä kuvattujen osaamista mahdollistavien seikkojen kautta omaa osaamista ja kokemusta kartutetaan, jolloin käsitys omasta osaamisesta vahvistuu, ja tuon osaamisen soveltaminen kriisityössä käytännössä mahdollistuu. Vapaaehtoisuus on siis ajallinen jatkumo, jonka alkupisteestä alkaen yksilön osaaminen kehittyy. Kehittymisen mahdollisuus itsessään on jo mahdollisuus, jonka yksilö voi tiedostaa ja näin kestää paremmin mahdollisia epäonnistumisia ja puutteita omassa osaamisessaan ja tiedossaan. Omat tiedon ja osaamisen rajat voivat liittyä tiettyihin sosiaalisiin tilanteisiin ja niihin reagoimiseen, tiettyihin asiakkaiden ongelmiin sekä myös mahdollisiin resursseihin, joiden kautta asiakasta voisi auttaa:

*H: Kyllä sellais paikoissa tarviin niinku sitten alan ammattilaisen konsultoimista, en mä niitä kaikkia lakeihin liittyviä asioita tietenkään tiedä, tai en tiedä välttämättä ihan kaikista meidän yhteistyötahoista, mahdollisuuksista sitten että mistä jotakin tiettyä spesifiä juttua haetaan. (Haastattelu 1)*

Toisaalta *liiallinen itsevarmuus* ja epärealistinen käsitys omista taidoista voi myös aiheuttaa kompastumisen vaaran, kuten yksi haastateltava huomautti. Ilman realistisista itsereflektiota omasta osaamisesta ei vapaaehtoistyössä kehittyminen ja uuden oppiminen ole optimaalista.

### 6.1.3 Haluta

*Haluta*-modaliteetti määrittyy Jyrkämän (2007, 206) mukaan yksilön motivoituneisuutena, päämäärinä, tahtomisenä ja tavoitteellisuutena. Haluaminen siis ilmenee hetkellisinä tahtotiloina tietyssä tekemisessä ja tietyssä kontekstissa. Vapaaehtoisen kriisiauttajan arjessa tämä voi tarkoittaa esimerkiksi halua auttaa asiakasta, tahtoa suorittaa loppuun asiakaskirjaaminen pitkän päivän jälkeen tai vaikka motivaationa kouluttautua lisää. Samaan tapaan haluttomuus luonnollisesti on motivaation vähäisyys tai mikä tahansa tilanne tai tuntemus, joka haastaa tämän tahtotilan. Hetkellisten tilanteellisten haluamisten lisäksi *haluta*-modaliteetti voi myös rakentua laajempina motivaatiokokonaisuuksina, esimerkiksi motivaationa toimia vapaaehtoisena tai pyrkimyksenä saavuttaa tavoitteellisesti kriisiauttamisen kautta jotakin.

*Haluta*-modaliteetti on erityisen mielenkiintoinen nimenomaan tämän tutkimuksen kontekstin pohjalta: vapaaehtoisena toimiminen pohjautuu vahvasti omalle tahtotilalle, omille pyrkimyksille ja omalle motivaatiolle. Vapaaehtoisuutta toimimisen kontekstina ei siis olisi ilman *haluta*-modaliteetin läsnäoloa toimijan päätöksissä ja vaihtoehtoissa. Tässä modaliteetissa raja organisatoristen ja yksilöllisten seikkojen välillä on myös häilyvämpi. Kuvaan asiakastyössä tapahtuvia *haluta*-modaliteettiin vaikuttavia tekijöitä organisatorisina, vaikka ne vaikuttavatkin kriisiauttajan omaan henkilökohtaiseen motivaatioon. Muodostin aineistosta kahdeksan *haluta*-modaliteettia mahdollistavaa alakategoriaa ja viisi rajoittavaa alakategoriaa.

**Mahdollistavat tekijät.** Muodostin aineistosta haluamista organisatorisesti mahdollistavat kategoriat *kriisiavun merkitys*, *hyvän tekeminen*, *positiivinen asiakaspalaute*, *asiakkaiden tapaaminen* ja *etenemisen mahdollisuus*. Kriisiauttajien puheessa suurin vapaaehtoistoimen motivaattori on *kriisiavun itsensä merkityksellisyys*. Kriisiavun merkitys asiakaskunnalleen on erittäin suuri – kriisiauttajat kertovat heidän

tuottamansa avun olevan joskus jopa viimeinen ”oljenkorsi” asiakkaiden elämässä. Tämä tekee kriisiauttamisesta hyvin motivoivan vapaaehtoistyön, sillä työn merkitys yhteiskunnallisesti on tärkeä ja asiakkaiden hyvinvointiin pystyy vaikuttamaan merkittävästi ja käytännönläheisesti. Usein kriisikohtaamisen tärkeys asiakkaalle välittyy suoraan myös kriisiauttajalle itselleen:

*T: Mikä motivoi sinua?*

*H: Varmaan tällä hetkellä se, että voi olla ehkä jollekin siinä hetkessä aika merkittävä ratkaiseva tekijä sen elämäntilanteessa, että se ehkä saa kiinni taas elämästä ja näin. Harvoinhan ne on semmosia oikein ratkaisevia hetkiä, mutta muutama kun niitä tulee niin sitten aina se niinku kantaa seuraavaan ja näin. Niinku silloin kun tiedät, saa sen niinku kokemuksen, että hei, tässä nyt oli oikeasti merkitystä. (Haastattelu 6)*

Tässä lainauksessa haastateltava kertoo todella merkittäviä kohtaamisia olevan harvemmin, mutta merkityksellisen kohtaamisen tapahtuessa, saa siitä motivaatiota parhaimmillaan pitkäksikin aikaa. Haastateltavat huomauttavat, että vaikka kohtaamisen tärkeys ei välittyisi kriisiauttajalle itselleen, voi sillä silti olla suunnaton merkitys asiakkaalle. *Hyvän tekeminen*, auttaminen ja asiakkaan olon helpottaminen onkin toinen tärkeä *haluta*-modaliteetin mahdollistaja kriisiauttajien puheessa. Tämä kategoria eroaa kriisiavun merkityksellisyydestä siten, että siinä kriisiauttamiseen itseensä yhdistetään tiettyjä merkitysrakenteita, kun taasen hyvän tekeminen on motivaattorina laajempi kokonaisuus, joka on toteutettavissa muissakin konteksteissa. Seuraavassa lainauksessa viisi tapaamiskertaa, joista haastateltava puhuu, ovat maksimimäärä tapaamiskertoja, jotka yksittäisellä asiakkaalla on Osviitassa käytettävissä. Tämä luo auttamiselle ja hyvän tekemiselle mielenkiintoisen aikarajoitteen, jonka sisällä kriisiauttaja joutuu toimimaan. Tapaamiskertojen rajallinen määrä voi motivoida kriisiauttajaa hyödyntämään tämän rajallisen ajan mahdollisimman tehokkaasti, mutta luoda samalla myös painetta asiakkaan saaman avun mahdollisesta keskeytymisestä liian aikaisin. Haastatteluissa tuli kuitenkin myös ilmi, että rajallinen määrä tapaamisia auttaa vapaaehtoista siirtymään itse eteenpäin jokaisesta kriisiasiakkuudesta.

*H: Et tavallaan jos pystyy sillä, että niinku niillä viidellä keskustelukerralla edes helpottaen hetkeksi asiakkaan oloa niin se on niinku semmoinen mikä motivoi minua ja tavallaan on mulle itselle merkityksellistä ja toivon, että se on myös sille asiakkaalle merkityksellistä. (Haastattelu 3)*

Kriisityön merkitys ja hyvän tekeminen voivat realisoitua kriisityön arjessa esimerkiksi *positiivisen asiakaspalautteen* kautta. Useat haastateltavat mainitsivat palautteen

käytännön motivaattoriksi kriisityön arjessa, sillä se on suora tapa saada validisointia tekemänsä työn arvokkuudelle. Palautteen – niin positiivisen kuin negatiivisenkin – kautta on myös mahdollista kehittyä omassa tehtävässään, saaden paremman ymmärryksen omien metodien ja keskustelutyölin toimivuudesta.

*H: Kyllä motivoi varmasti semmonen asiakkailta tuleva palaute, joku semmonen niinku sisäinen fiilis tai niinku ympäriltäkin tullut fiilis niinku siitä, että on ehkä jotakin taipumuksia tyyppinä siihen sellaiseen- kyllä. Juu semmonen palaute on todellakin se motivaattori. Ja tietysti se, ne kohtaamiset niiku ylipäättään ihmisten kanssa oleminen ja tekeminen, sillä tavalla semmoisten tärkeiden asioiden äärellä niinku, kyl ne on niiku itsessään se kannustus, joo. (Haastattelu 1)*

Kuten yllä oleva haastateltava huomauttaa, oman vapaaehtoistyön merkityksen ja suoran palautteen lisäksi *asiakastapaamiset itsessään* voivat toimia motivoivana voimana. Kriisiauttajat sanovat asiakaskohtaamisten itsensä kannustavan omaan vapaaehtoistyöhön näiden kohtaamisten ollessa mielekkäitä ja yhteistyön asiakkaan kanssa toimivan. Asiakaskohtaamisten mukaansatempaavuus on mahdollista saavuttaa kaikissa kriisiauttamisen konteksteissa, eikä se ole myöskään riippuvainen kriisiautettavien määrästä esimerkiksi pariskuntien auttamisen luodessa erityisen mahdollisuuden päästä osaksi kahden muun ihmisen välisen ihmissuhteen mahdollistamaa vastavuoroista kommunikaatiota:

*H: Mä pääsin mukaan sitten kolmantena [pariskunnan kanssa] siinä keskustele heidän kanssaan niin se oli jotenkin semmoinen positiivinen, kannustava kokemus ja jotenkin he itse oli niinku kauhean tyytyväisiä, että he pääsi keskusteleen niin. (Haastattelu 3)*

Viimeinen organisatorinen *haluta*-modaliteetin mahdollistaja on kriisiauttajan vapaaehtoistyöhön liittyvä *mahdollisuus edetä tehtävässään*. Kuten aiemminkin olen todennut, on kriisiauttajana mahdollista edetä käytännössä puhelintyöstä kasvokkain tapahtuvaan asiakastyöhön. Käytännön kokemuksen ja osaamisen lisäksi omia kriisiauttamisen taitoja voi kehittää ja kartuttaa erilaisin koulutuksin. Tällainen mahdollisuus kehittyä ja edetä vapaaehtoistyössään luo ympäristön, jossa on mahdollista saavuttaa ja havaita itse oman kokemuksensa ja positionsa merkitys ympäröivälle organisaatiolle. Kokemus ja taidot luovat yksilölle uusia vastuita, mutta tuovat myös mukaan uusia tapoja haastaa itseään kriisiauttajana. Tämä on erityisen mielenkiintoista juuri vapaaehtoistyön näkökulmasta, sillä tehtävä työ on palkatonta, joten siitä muuten saatavat täyttymyksen ja edistymisen kokemukset voivat olla vapaaehtoistyötä tekeväälle hyvin arvokkaita.

Yksilöllisiksi *haluta*-modaliteetin mahdollistaviksi kategorioiksi muodostin *uteliaisuuden, altruismin ja henkilökohtaiset tarpeet, halun kehittyä ja oppia* sekä *toimen harrastuksena*. Ensimmäinen näistä koostuu kriisiauttajien erilaisista henkilökohtaisista motiiveista ja motivaattoreista toimia vapaaehtoisena. Tämä kategoria yhdistyy vahvasti organisatorisiin pyrkimyksiin hyvän tekemisestä, erot näiden kategorioiden välillä eivät ole ilmiselviä; tämä kategoria korostaa yksilön omaa tahtotilaa altruismille, kun taas organisatorinen hyvän tekeminen järjestäytyntä mahdollisuutta altruismin toteuttamiselle:

*H: Ja se että voi toteuttaa sitä omaansa, voi olla yhteishyödyllinen, eikä pelkästään itseänsä varten elää. (Haastattelu 1)*

Altruismin lisäksi tämä kategoria koostuu uteliaisuudesta kokea uutta ja muista henkilökohtaisista tarpeista, esimerkiksi henkilökohtaisen validiteetin saamisesta tai ammattiympärydestä. Omien henkilökohtaisten tarpeiden lisäksi *halu kehittyä ja oppia* esiintyy kriisiauttajien puheessa omaa vapaaehtoistyötä motivoivana tekijänä. Oppiminen ja kehittyminen motivaation pohjana luo vahvan yhteyden *haluta*- ja *osata*-modaliteettien välille – merkityksellistä motivaatiolle ei ole vain tilanteellinen osaaminen, vaan laajempi omien taitojen kehittyminen ja paremmaksi kriisiauttajaksi tuleminen:

*H: Minulle tämä on ihan sit harrastus, joka ei sitten sen tavoitteellisemmin johda mihinkään ja tietenkin sitten oma tavoite on on niinku semmoinen, että kun harrastaja tekee niin oppia paremmaksi ja kehittyä ja saada tietenkin hoidettua niitä tilanteita niin että esimerkiksi se henkilö siellä puhelimen päässä tuntee itsensä kohdatuksi ja että siitä jää semmoinen onnistunut olo sitten molemmille osapuolille, että ehkä sellaisia tehtäväkohtaisia tavoitteita. (Haastattelu 5)*

Kuten yllä olevassa lainauksessa mainitaan, kriisiauttaminen voi myös toimia *harrastuksena*. Tässä kategoriassa vapaaehtoistehtävään ei liity vahvaa pitkäaikaista tavoitteellisuutta, vaan oma toimi nähdään passiivisena merkityksen tuojana omassa elämässä ja siihen liittyvät tavoitteet ovat lyhytaikaisia ja pestikohtaisia. Tämä kategoria, kuten muutkin omaan motivaatioon, henkilökohtaisen tyydytyksen saamiseen ja itsensä kehittämiseen liittyvät *haluta*-modaliteettia vahvistavat tekijät muistuttavat Rochesterin ja kollegoiden (2010) paradigmasta vapaaehtoistyö vakavana vapaa-aikana. Pidän tätä merkittävänä havaintona, sillä vapaaehtoisten oma motivaatio näyttää perustuvan tämän paradigman ajatuksille vapaaehtoistyöstä, kun taas vapaaehtoistyö palveluna ja palkattomana työnä -paradigma korostaa vapaaehtoistyön organisatorista näkökulmaa järjestössä tehtävänä organisoituneena työnä.

**Rajoittavat tekijät.** *Haluta*-modaliteettiä organisatorisesti rajoittavia kategorioita muodostin aineistosta kaksi: *vaikeat asiakaskohtaamiset ja pestissä etenemisen yhteys omaan motivaatioon*. Haastateltavat kertoivat haastatteluissa *haasteellisia asiakaskohtaamisia* tapahtuvan kaikissa kriisiauttamisen formaateissa. Puhelinpäivystystä tekevät kriisiauttajat totesivat haasteellisten asiakkaiden määrän kuitenkin suuremmaksi, sillä asiakaskohtaamiset ovat lyhyempiä, niitä on useampia ja puhelin tarjoaa keskusteluun anonymiteetin suojan, joka mahdollistaa erilaisen käytöksen kasvokkain tapahtuvaan keskusteluun verrattuna. Erittäin haastavien asiakastapaamisten aiheuttamat negatiiviset tunnereaktiot ja tahtotilat voivat luoda haasteita kriisiauttajan motivaatiolle. Kuten seuraavasta lainauksesta selviää, puhelinpäivystyksessä haastavassa tilanteessa esimerkiksi tilanteen sanoittaminen asiakkaalle on yksi niistä työkaluista, joita kriisiauttajalla on tilanteen kontrolloimiseksi. Haastateltavat korostavat vapaaehtoistyössä haastavien tilanteiden olevan normaaleja, mutta uhkaavan käytöksen kestäminen ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista:

*H: Joskus joku asiakas saattaa tota olla tosi kiroileva tai niinku huutaa siellä [puhelimessa] niinku raivota sitä jotenkin sellasta et, sit mä ajattelen et mun ei kuulu, tätä mä en halua et sit mä koen heti niinku sitä omaa sisäistä vastustusta siinä ja sanotan sit et "me ei voida varmaan keskustella, jos et vähän koeta nyt rauhoittua tai muuta et niinku nyt meidän pitää varmaan lopettaa, että tää on niin äänestä ja muuta et musta tää ei nyt oo rakentavaa tässä". (Haastattelu 1)*

Siinä missä etenemisen mahdollisuus nähtiin haastatteluissa vapaaehtoistyön motivaattorina, *pestissä eteneminen voi myös aiheuttaa haasteita motivaatiolle*. Tämä tapahtuu haastateltavien mukaan erityisesti silloin, kun oma motivaatio on vahvasti sidoksissa omassa vapaaehtoispestissä etenemiseen, ja etenemiselle osoittautuu haasteita esimerkiksi oman ajanpuutteen vuoksi. Kuten seuraava haastateltava sanoo, merkityksellistä ei välttämättä ole se, että laajentaako omaa vapaaehtoispestiään, vaan se, että siihen on kuitenkin *mahdollisuus*:

*H: Ja tässä varsinkin kun on näin pitkä historia niin niinku välillä ihan kiusaakin se, että mitä vois tehdä ja miten vois, mutta tietysti sitten myös senkin aika on vähän rajallista ja pitää miettiä sitä kokonaisuutta, että aika vähän on tullut otettua sellaisia askeleita johonkin laajentavaan suuntaan. Mutta osa on sitä innostuksen pitämistä, se on tärkeitä, et on mahdollisuus siihen. (Haastattelu 1)*

Yksilölliset *haluta*-modaliteetin rajoitteet sisältyivät edelläkin kuvattuun henkilökohtaiseen kiireeseen, sekä *liiallisiin tavoitteisiin ja satunnaisiin huonoihin päiviin*. Oma kiire voi näkyä kriisiauttamisen arjessa muutenkin kuin haasteellisuutena hakeutua koulutuksiin. Kiire voi näkyä mahdottomuutena yhteensovittaa oma aikataulu

kriisipäivystämisen kanssa, väsymyksenä ja ajatuksen harhailuna. Tarkastelen aikaa toimijuuden vaikuttajana enemmän *rakenteet*-luvussa.

Vaikka tavoitteellisuus on toimijuudelle merkityksellistä, voivat *liialliset tavoitteet* ohjata kriisiauttamisessa omaa toimintaa ja omia asiakaskohtaamisia tavoilla, jotka eivät edistä asiakkaan kriisiavun saamista ja kriisiauttajan kehittymistä optimaalisella tavalla. Tämä on hiukan paradoksaalista ottaen huomioon tavoitteiden merkityksen motivaatiolle – tavoitteet ja niitä kohti työskenteleminen ovat tärkeitä motivaation ylläpitämiseksi, mutta tavoitteellisuuden ei tule liikaa antaa vaikuttaa omaan työskentelyyn, ihmiskohtaamisiin ja omaan asenteeseen:

*H: Ehkä kaikista eniten on joutunu tekeen työtä sen eteen että ei olis kauheesti päämääriä mutta tota, koska se voi sitten, mä koen jos tavallaan on hirveen niinkun, ottaa jonkun tavoitteen siinä auttamistyössä niin saattaa herkästi ohjata sitä et miten sä niinkun kohtaat ihmisiä --. (Haastattelu 4)*

Viimeinen yksilöllinen motivaatioon negatiivisesti vaikuttava tekijä, joka nousee kriisiauttajien puheesta, on *satunnaiset huonot päivät*. Joskus syyt motivaation haasteille ja päämäärättömyydelle eivät ole ilmiselviä, ne voivat johtua omassa arkielämässä vaikuttavista seikoista, tai koostua erilaisista yhdistelmistä muista havaitsemistani *haluta*-modaliteettiä haastavista tekijöistä:

*H: No sitten joskus on ollut ollut semmoinen huono päivä, että huomaa että on niinku vähän semmoinen jotenkin kun yleensä on tosi kiinnostunut siitä mitä ihmiset kertoo ja helppo kuunnella, niin joskus sitten on saattanut olla sellainen, että jotenkin huomaa että on vähän ajatuksissaan tai hajamielinen --. (Haastattelu 5)*

Oman mielialan vaihtelu ja siitä seuraavat muutokset motivaatiossa eivät tietenkään ole uniikkeja kriisiauttamiselle, mutta vapaaehtoistyössä pienetkin muutokset omassa tahtotilassa ovat huomattavia vapaaehtoistyön pohjan rakentuessa *haluta*-modaliteetille, niin hetkellisinä tahtotiloina tietyissä hetkissä kuin laajempanakin motivaationa toimia vapaaehtoistyössä.

#### **6.1.4 Tuntea**

*Tuntea*-modaliteetti liittyy Jyrkämän (2008, 195) mukaan ” ihmisen perusominaisuuteen arvioida, arvottaa, kokea ja liittää kohtaamiinsa asioihin ja tilanteisiin tunteitaan.” Tällä



tarkoitetaan ihmiselle ominaista tapaa kokea maailma omien tunteidensa avulla ja niiden kautta. Tilanteisiin ja ihmisiin liitettyjen tunteiden lisäksi *tuntea*-modaliteetti näkyy ihmisen arvoissa, niiden esiintuomisessa ja niiden vaikutuksessa omaan toimintaan. Tuntemisen mahdollistumista ovat omien tunteiden esiintuomisen mahdollistuminen sekä omista tunteista ja arvoista saatavat hyödyt ja voimavarat. Tuntemisen rajoittumista taas ovat omien tunteiden laittaminen taka-alalle, omien arvojen vastainen toiminta ja negatiivisten tunteiden mukanaan tuomat sisäiset ja ulkoiset konfliktit.

*Tuntea*-modaliteetti on vahvasti lomittainen muiden modaliteettien kanssa – lähes kaikissa tilanteissa ja interaktioissa ihminen kokee jotakin tunnetta. Omista tunteista puhuminen ja muuten tunteikas puhe esimerkiksi muista modaliteeteista puhuttaessa on myös hyvin vaikea erottaa muiden modaliteettien ilmentymisestä. Olen tehnyt erontekoja analyysissäni tuntemisen ja muiden modaliteettien välillä; tunteikas puhe muista modaliteeteista on lähtökohtaisesti sijoitettu kyseisen modaliteetin alle, kun taas puhe nimenomaan omista tunteista ja arvoista on analysoitu tässä luvussa. Kuitenkin poikkeuksia on ja jotkin havaintoni olen asettanut useamman modaliteetin alle. *Tuntea*-modaliteettia mahdollistavista tekijöistä muodostin viisi alakategoriaa ja rajoittavista tekijöistä neljä alakategoriaa.

**Mahdollistavat tekijät.** Aineistoni *tuntea*-modaliteettia organisatorisesti mahdollistavat tekijät liittyivät pitkälti mahdollisuuden tuoda esiin ja käsitellä omia tunteitaan; *Osviitta turvallisena ympäristönä ja työnohjaus sekä purkaminen*, ja organisaation ja vapaaehtoisten arvomaailmojen yhteensopivuuteen; *toiminnan poliittinen ja katsomuksellinen sitoutumattomuus*. Kertoessaan tunteiden ilmaisusta, kriisiauttajat kuvailevat *Osviittaa turvalliseksi paikaksi*, jossa omien tunteiden esiin tuominen oikeissa tilanteissa on mahdollista. Organisaatio pitää kriisiauttajan tunteita valideina, ne huomioidaan ja negatiivisiin tunteisiin reagoidaan niitä käsittelemällä. Vaikka kriisiauttaja voi toimessaan olla oma itsensä, on tunteiden ilmaisun oikea aika ja paikka kuitenkin tärkeää tiedostaa; asiakastapaamisessa asiakas on pääosassa ja lähtökohtaisesti kriisiauttajan tulee hillitä itsensä toimiakseen tukipilarina asiakkaalle. Oikean paikan lisäksi oikea tapa tuoda tunteita esiin on otettava huomioon – kuten seuraava haastateltava asian muotoilee, tunteita ilmaistessa tulee olla ”aikuinen”.

*H: Mä koen et Osviitta on hyvä paikka, turvallinen paikka ja asiallinen paikka, siinäkin mielessä, että siellä voi kyllä tuoda esille tunteita. Mut täytyy olla niinkun aikuinen ja aikuinen tietää millä tavalla tunteet tuodaan esille. (Haastattelu 2)*

Kriisiauttajien puheen mukaan *työnohjaus ja purkaminen* ovat parhaita ja tarkoituksenmukaisimpia paikkoja tuulettaa omia tunteitaan. Näiden toimintojen kautta on nimenomaan tarkoitus päästää ulos omia tunteitaan, tarkastella niitä itsereflektiivisesti ja oppia niistä: Miksi tunsin tässä tilanteessa näin? Mikä tunnetilani aiheutti? Miten mahdollisesti toimin seuraavalla kerralla samanlaisessa tilanteessa? Siinä missä työnohjaus on säännöllinen työnohjaajan vetämä paikka tällaiselle reflektiolle muiden kriisiauttajien seurassa, on purkaminen välitön keino purkaa tunteitaan ja saada pois mielen päältä mahdolliset asiakaskohtaamisesta pohdituttamaan jääneet asiat:

*H: Riippuu tietenkin tilanteesta, että esimerkiksi just työnohjauksessa ja purkutilanteissa nehän nyt nimenomaan on sitä varten, että niissä voi purkaa ja tuulettaa omia tunteita mitä on näistä kohtaamisista ja asiakastyöstä tullut. (Haastattelu 5)*

Turvallisen ympäristön takaaminen ja tunteiden käsittelyssä auttavien toimintojen ylläpitäminen ovat tapoja, joilla organisaatio passiivisesti ja aktiivisesti mahdollistaa *tuntea*-modaliteettia. Vapaaehtoistoiminnan *poliittinen ja katsomuksellinen sitoutumattomuus* taasen on arvo, jolle vapaaehtoisorganisaatio on rakentunut:

*H: -- Tässä tosiaan on poliittisesti ja katsomuksellisesti sitoutumaton organisaatio, joka oli mulle sitten semmonen tärkeä asia. (Haastattelu 4)*

Yllä oleva haastateltava oli kokenut kriisiorganisaation poliittisen ja katsomuksellisen sitoutumattomuuden merkittäväksi tekijäksi etsiessään itselleen sopivaa vapaaehtoistyötä. Organisaation arvojen rakentuessa sen perustehtävän inhimilliselle suorittamiselle, on mahdollisten vapaaehtoisten helpompi samaistua oman arvomaailmansa kanssa suoritettavaan vapaaehtoistoimeen ja kriisiauttamisen toimintaympäristöön – vapaaehtoisen poliittinen ja katsomuksellinen orientaatio ei itsessään ole relevanttia toimen kannalta. Tietty sitoutumattomuus itsessään voi myös olla tärkeä osa vapaaehtoistyötä tekevän tai vapaaehtoiseksi pyrkivän arvomaailmaa. Omien arvojen yhteen sopiminen kriisikeskuksen ja kriisiorganisaation kanssa on myös yksilöllisesti merkittävä *tuntea*-modaliteetin mahdollistaja.

Yksilöllisiä *tuntea*-modaliteettia mahdollistavia kategorioita muodostin aineistosta kaksi, edellä mainitun *omien arvojen yhteen sopimisen järjestön kanssa ja tunteiden sekä huumorin käyttämisen työkaluna*. Järjestön katsomuksellisen neutraaliuden lisäksi kriisiauttajille haastattelupuheessa tärkeää oli *oman arvomaailman laajempi yhteensopivuus kriisikeskuksen ja kriisiorganisaation kanssa*. Nämä arvot saattoivat

liittyä ihmisten auttamiseen, avuntarjoamisen matalaan kynnykseen, tai kuten seuraava haastateltava tiivisti, humaaniuteen ja vapauteen:

*T: Miten sun arvomaailma ja tämä vapaaehtoisuus sopii yhteen?*

*H: Nää sopii tosi hyvin eli samanlaiset arvot on kuin Osviitalla eli semmoinen jokainen asiakas otetaan vastaan sellaisena kuin on ja semmoinen matalan kynnyksen eikä ei ole mitään semmoisia vaatimuksia asiakkaalle, että niiden täytyy täyttää tiettyjä kriteerejä niin semmoinen humaanius ja vapaus. (Haastattelu 3)*

Tämä haastateltava peilasi organisaation arvomaailmaa sen kautta, miten autettaviin ihmisiin suhtaudutaan. Organisaation arvojen ja ihmisläheisyyden lisäksi vapaaehtoisuus itsessään oli myös arvo, jonka tärkeyttä kriisiauttajat korostivat. Organisaatio ja vapaaehtoiset kriisiauttajat siis edustavat tiettyjä arvoja, jotka parhaimmillaan kohtaavat ja tarjoavat mahdollisimman hedelmällisen alustan *tuntea*-modaliteetin läsnäololle vapaaehtoistyön arjessa. Vapaaehtoisuuden voi ajatella olevan itseisarvo, jonka molemmat osapuolet jakavat, tai välinearvo, jonka avulla vapaaehtoinen voi toteuttaa esimerkiksi edellisessä luvussa käsiteltyä altruismia.

Tunteita on mahdollista käyttää asiakastilanteessa myös *työkaluna*. Tämä tarkoittaa asiakkaan tunnetilan tiedostamista, peilaamista ja esimerkiksi erityisesti puhelintyössä positiivisten tunteiden ja asioiden korostamista. Toisten tunteiden tiedostaminen ja niihin reagointi on kriisityön arkipäivää, ja kriisiauttajat korostavatkin kriisiä kokevan tunteiden validisoinnin tärkeyttä. Parhaimmillaan kriisiauttajan ja -autettavan päästessä samalle aallonpituudelle, on kriisityössä mahdollista hyödyntää esimerkiksi huumoria. Tämä kuitenkin vaatii erityistä sensitiivisyyttä ja tunnetaitoja kriisiauttajalta. Seuraavissa esimerkeissä ensimmäisessä korostetaan tilan antamisen ja empatian tärkeyttä, ja toisessa huumorin käyttämistä tilanteen ja asiakkaan tunnetilan sen salliessa:

*H: Mutta tavallaan antaa tilaa niille toisen kaikille kirjaville tunteille ja siitä itse sit tavallaan vähän peilaa ja tavallaan tarjoaa sitä myötätuntoa, empatiaa. (Haastattelu 4)*

—

*H: Jos asiakkaasta huomaa, että sen hänelle uskaltaa jo sanoa jotain, ettei hän loukkaannu tai se vaikuta häneen negatiivisesti, niin sitten voi niinku huumoriakin siinä käyttää. (Haastattelu 3)*

**Rajoittavat tekijät.** *Tuntea*-modaliteettiä rajoittavia organisatorisia kategorioita muodostin kaksi: *oman itsensä esiintuomisen rajallisuuden* ja *muutokset yhteisöllisyydessä*. Vaikka tunteiden, omien ajatusten ja kokemusten esittämisellä on

kriisiauttajien mukaan oikea paikka ja aika, vaikuttaa esimerkiksi asiakastyössä olennainen *itsensä esiintuomisen rajallisuus* vapaaehtoisen toimijuuteen. Tämä kategoria nousi esiin merkittävästi neljässä haastattelussa.

*H: No kyllähän ne voi olla vaikeita niinku ne tilanteet --, se että mun täytyy niinku joku semmonen iso vahva tunteeni niinku piilottaa. Niin ei se nyt joka hetki tunnu ihan oikealta vaikka sä tiedät, että missä sä oot ja miks näin tapahtuu niin, niin niin tota-. Joskus niinku toivois hetken että nyt voisın sanoa. (Haastattelu 1)*

Organisaation luomat rajat vapaaehtoisten itsensä ilmaisulle mahdollistavat kriisiauttamisen tehtävän onnistumisen ja asiakkaan toimijuuden maksimoinnin. Tämä kuitenkin ei tarkoita sitä, etteikö kriisiauttajan oma toimijuus kärsisi tässä prosessissa. On hyvä tiedostaa, että haastateltavat kertoivat pidättäytyväisyyden aiheuttavan satunnaista ärtymystä ja mahdollisia fyysisiä ja henkisiä sivuoireita, mutta pidättyväisyyttä ei silti pidetty pääasiallisesti haitallisena kriisiauttajalle itselleen – kriisityön tehtävän priorisoiminen ja ammattimaisuus ylittivät haastateltavien puheessa oman toimijuuden tärkeyden. Tarkastelen oman toimijuuden ja organisatoristen tarkoituksellisten rajojen suhdetta tarkemmin käsitellessäni *voida-* ja *täytyä-*modaliteetteja.

Yhteisön tärkeys tukijana aiheuttaa sen, että pienimmätkin *muutokset yhteisöllisyydessä* voivat vaikuttaa kriisiauttajan arkeen merkittävästi. Haastatteluissa tällaista muutosta mainittiin tapahtuneen kahdella eri tavalla, muutoksina kriisikeskuksen fyysisessä tilassa ja organisaatorakenteen ja -käytäntöjen muutoksina. Ensimmäisestä esimerkkinä seuraava haastateltava mainitsi muutokset kriisikeskuksen taukotilassa ja sen vaikutuksen yhteisöllisyyden tunteeseen:

*H: No ehkä se työnohjaus siellä on aika oleellinen osa kyllä, että siellä voi siinä sitten niinku purkaa jos tulee jotain ja sitä mitä mä nyt oon oikeesti jäänyt kaipaamaan, että kun se olohuone pienennettiin, siellä ei enää voi samalla tavalla hengailta eikä niinku jutella muiden kriisityöntekijöiden [käytetty termiä kriisityöntekijä kriisiauttajan sijasta] kanssa, niin se on vähän niinku pudonnut pois. (Haastattelu 6)*

Tämän lisäksi yhdessä haastattelussa mainittiin organisaatiouudistus, joka on vaikuttanut kriisiauttajien asiakastapaamisten aikataulutukseen ja järjestäytyneisyyteen. Uudistuksen tarkemmasta sisällöstä haastattelussa ei kuitenkaan puhuttu. Organisaation rakenteessa ja fyysisissä tiloissa tapahtuneet muutokset eivät yksityiskohdiltaan ole relevantteja tämän tutkielman kannalta, enkä niistä haastateltavilta udellutkaan – merkityksellisempää on tiedostaa organisaation ja fyysisen tilan muutoksien organisaatiotoimijoiden toimijuuteen

vaikuttava voima. Tämä sisältää niin *tuntea*-modaliteettiin vaikuttavan yhteisöllisyyden muutoksen, sekä myös mahdolliset muihin modaliteetteihin vaikuttavat vapaaehtoisuuden logistiset tekijät.

Yksilöllisiä tuntemista rajoittavia kategorioita löysin aineistosta myös kaksi: *negatiivisten tunteiden ja pidättyväisyyden manifestoituminen fyysisesti ja henkisesti*, sekä *turhautuminen ja asiakkaan tunteisiin mukaan meneminen*. Edellä käsitelty itsensä esiintuomisen rajallisuus ja pidättyväisyys, sekä negatiiviset tunteet itsessään voivat aiheuttaa kriisiauttajalle fyysisiä ja henkisiä oireita. Juuri näiden oireiden ja työkyvyn heikkenemisen välttämiseksi huomauttaa seuraava haastateltava, että on erityisen tärkeää puhua ja ottaa aikansa haastavien tilanteiden kanssa:

*H: Ja kyllähän voi asioista ärsyntyä, joskus voi niinku mielessään suuttua ihmisille, mut nehan pidetään mahdollisuuksien mukaan sisällä ja siksipä ne varmaan sit tuntuukin jonain inhotuksena tai muuna tunteena jossain kurkussa tai kehossa mutta tota, niin täytyy sit ottaa joku oma hetkensä ja aikansa et pääsee takas ja keskustella ne pois. (Haastattelu 1)*

Työnohjaamisen ja purkamisen merkitys korostuu tästä näkökulmasta, sillä ammatillisuudesta johtuva pidättyväisyys ei mahdollista negatiivisten tunteiden välitöntä käsittelyä tilanteessa, jossa ne syntyivät, vaan tunteet kannetaan mukanaan vähintään asiakastapaamisen jälkeiseen purkutilanteeseen. *Tuntea*-modaliteetin heikentyminen liiallisen pidättyväisyyden kautta esimerkiksi jättäytymällä pois työnohjauksesta tai purkamisesta voi pahimmillaan aiheuttaa haasteita *kyetä*- ja *haluta*-modaliteeteille.

Viimeinen haastatteluiden perusteella tekemäni *tuntea*-modaliteetin kategoria *turhautuminen ja asiakkaan tunteisiin mukaan meneminen* yhdistää tilanteet, joissa haastava tai negatiivinen asiakastilanne aiheuttaa kriisiauttajalle turhautumista, tai kriisiauttaja menee liikaa mukaan asiakkaan tunnetilaan omalla olemuksellaan. Sekä turhautuminen että asiakkaan tunteisiin liikaa mukaan meneminen voivat aiheuttaa hankaluuksia kriisiauttajan oman *tuntea*-modaliteetin kanssa, molemmissa tapauksissa riskinä on omien tunteiden kontrollin menettäminen ja sen välittömät seuraukset. Turhautuminen voi joko purkautua itse tilanteessa tai pidättäytymisen avulla se on mahdollista purkaa jälkikäteen. Joka tapauksessa turhautuminen on haastava tunnetila, joka kriisiauttajan tulee käsitellä tavalla tai toisella – negatiivisen tunnetilan purkamatta jättäminen voi aiheuttaa haasteita kriisiauttajan hyvinvoinnille. Asiakkaan tunteisiin vahvasti mukaan meneminen tavalla, joka ei ole enää tunteiden peilaamista vaan

mahdollisesti tunteiden lietsomista ja omien tunteiden valloilleen päästämistä, voi aiheuttaa ainakin asiakastilanteessa riskin oman tunteellisen toimijuuden siirtymisestä asiakkaalle. Tarkoitan tällä tilannetta, jossa kontrolli omista tunteista ja niiden aiheuttamasta interaktiosta siirtyy täysin toiselle kanssakäymisen osapuolelle:

*H: -- Mulla on semmosta affektiivista empatiaa elikkä tarkoittaa siis sitä että mä hirveen niinku vahvasti meen toisen ihmisen niihin vahvoihin tunteisiin mukaan ja sitten tota mä oon niinku oon tosi melkei yhtä siinä sen ihmisen kanssa niin se ei välttämättä ole sellanen itselle edullinen piirre --. (Haastattelu 4)*

Yllä olevassa lainauksessa haastateltava kertoo omasta mielenkiintoisesta ominaisuudestaan kokea affektiivista empatiaa, jonka seurauksena yhteys keskustelukumppaniin on tunnetasolla vahva. Tämän voi ajatella olevan etu kriisityössä, mutta se voi myös aiheuttaa edellä kuvaillun tilanteen tunnekontrollin siirtymisestä toiselle ja kriisiauttajan kontrollin asiakastilanteesta näin heikentyvän.

### 6.1.5 Voida

Voiminen määritellään hetkellisiksi kunkin tilanteen ja siinä ilmenevien rakenteiden tuottamiksi ja avaamiksi mahdollisuuksiksi (Jyrkämä 2008, 195). Käytännössä tämä siis tarkoittaa kussakin tilanteessa vallitsevia hetkellisiä mahdollisuuksia ja rajoitteita – mitä kussakin tilanteessa *voi* tai *ei voi* tehdä. Voiminen eroaa *kyetä*-modaliteetista siten, että esimerkiksi kykenemättömyys perustuu henkilön omille fyysisille tai henkisille ominaisuuksille, joista mahdottomuus tehdä kumpuaa. Tilanne, jossa henkilö *ei voi* toimia taasen määrityy tilanteen itsensä ja siinä vallitsevien ulkopuolisten tekijöiden seurauksena. Olen tässä tutkielmassa päättänyt tarkastella *voida*-modaliteettia irrallaan yksilön ulkopuolisista rakenteista havainnoidakseni tarkemmin, millaisia tilanteellisia *voida*-modaliteetin toimijuuteen vaikuttavia tekijöitä kriisiauttajien arjessa on verrattuna suurempiin rakenteellisiin tekijöihin. *Voida*-modaliteetti on modaliteeteistä ehkä vaikeimmin tarkennettava sen linkittyessä moninaisesti muihin modaliteetteihin sekä rakenteisiin. Muodostin aineistosta viisi alakategoriaa *voida*-modaliteetin mahdollistumisesta ja neljä sen rajoittumisesta.

**Mahdollistavat tekijät.** Organisatoriset *voida*-modaliteetin mahdollisuudet näkyivät aineistossa kahden kategorian kautta: *organisaation resursseina* ja *vapaaehtoispestin joustavuutena ja vapautena*. *Organisaation tarjoamat resurssit* auttavat kriisiauttajaa

ylläpitämään omaa *voida*-modaliteettiaan. Tämä tapahtuu kriisiauttajien mukaan hyödyntämällä erilaisia suoria resursseja, sekä toimintoja, joiden voi ajatella olevan resursseja vapaaehtoisen omasta näkökulmasta. Kriisiauttajat itse kokevat resursseiksi kaikki organisaation tarjoamat koulutukset, yhteistyötahojen tarjoaman tiedon, sekä kriisityöntekijöiden ja kriisiauttajakollegoiden ammattitaidon. Kaikki nämä lisäävät kriisiauttajan ymmärrystä siitä, mitä hän voi tehdä tehtävässään ja miten hän voi auttaa kriisiasiakasta paremmin. Koska työnohjaus ja purkaminen korostavat toimintoina itsereflektiota ja parempaa ymmärrystä siitä, mitä vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia tulevaisuudessa kriisiauttajalla on asiakastyötä toteuttaessaan, voi niiden ajatella myös vahvistavan *voida*-modaliteettia:

*H: No joo kyllä, kyllä niinku tietysti mitä sieltä tulee niin on niinku vaikkapa ne meidän työnohjaukset tietysti ja meidän monet todella hyvät koulutukset, joita meillä on aika usein, ja niinku myös et siellähän pääsee todella lyhyellä aikavälillä puhumaan jos on mikä tahansa asia. (Haastattelu 1)*

Kaikkien kriisiauttajien mukaan *vapaaehtoistehtävien joustavuus ja vapaus* tarjoavat vapaaehtoisuuteen paljon liikkumavaraa ja vaihtoehtoja. Resurssien lisäksi juuri vapaus määritteli kriisiauttajien puheessa *voida*-modaliteettia ja monet yksilölliset mahdollistavat tekijät liittyivät suoraan vapauden hyödyntämiseen. Rajoittavat tekijät taasen liittyivät muutoksiin ja rajallisuuteen vapaudessa. Organisatorisesti vapaus näkyy mahdollisuutena päättää omaan vapaaehtoistyöhön liittyvistä asioista:

*H: No jos miettii sitä, että miten voi niinku sitä omaa vapaaehtoistyötä, mitä siitä voi valita ja päättää niin olen kokenut, että hyvin joustavasti saa valita sen esimerkiksi koska ja milloin osallistuu, aikatauluttaa sitä omaa tekemistään, että kalenterista on hyvinkin suuret vapaudet päättää --. (Haastattelu 5)*

Aikataulutus on yleinen haastateltavien puheessa esiintynyt esimerkki tällaisista tekijöistä, joihin pystyy itse paljon vaikuttamaan. Muita mahdollisia tekijöitä käsittelen lisää yksilöllisinä tekijöinä. Kuten *haluta*-modaliteetissa havaittiin, vapaaehtoistyö itsessään on valinta, johon jo liittyy mahdollisuus. Vapaaehtoiseksi aletaan, koska oma *voida*-modaliteetti tarjoaa mahdollisuuden jakaa ja hyödyntää omia resurssejaan muiden hyväksi.

Yksilölliset *voida*-modaliteettia mahdollistavat kategoriat rakentuvat sen perusteella, miten yksilö voi hyödyntää vapauttaan ja mitkä tekijät avaavat hetkellisiä mahdollisuuksia omassa kriisiauttamisessa. Näitä kategorioita muodostin aineistosta kolme: *rajanvedot ja oma harkintakyky, oma kokemus ja vapaus toimia rajoissa.*

*Rajanvedot ja oma harkintakyky* kuvaavat tilanteisia mahdollisuuksia, joiden avulla kriisiauttaja voi reagoida, kontrolloida ja ylläpitää toimivaa asiakastilannetta. Haastateltavat kuvaavat kriisiauttamista kriisiauttajakeskeiseksi, sillä oman harkintakyvyn käyttäminen on laajasti mahdollista kriisiauttajan ollessa pääasiallisesti kaksistaan asiakastilanteessa autettavan kanssa. Asiakastilanteet ovat reaktiivista kanssakäymistä, jossa käytettävät menet, keskustelun suunta ja rajanvedot ovat osa kriisiauttajan repertuaaria. Vaikka rajanvedot asiakkaisiin liittyen ovat peräisin organisaation ohjeistuksista ja säännöistä, niiden käyttäminen tapahtuu tilanteellisesti yksilön tahdosta:

*H: No, jos vertaa niinkun normaaliin työhön niin onhan tässä tosi paljon niinkun tosi kriisiauttajakeskeistä toi jossain määrin on että niinkun, juurikin se että niinkun voi itse tai tavallaan et sieltä tulee niin tarkasti sieltä organisaatiosta sitä että sä voit asettaa tiettyjä rajoja et tavallaan ne ohjeistukset on niin että tämmöset ja tämmöset rajanvedot sä voit tehdä. (Haastattelu 4)*

*Oma kokemus* on ominaisuus, jonka avulla kriisiauttajan on mahdollista samaistua asiakkaan tilanteeseen ja näin avata vuorovaikuttamisen ovia, joiden hyödyntäminen ei välttämättä muuten olisi mahdollista. Tässä tapauksessa kokemuksella viitataan elämässä aikaisemmin koettuihin kokemuksiin, ei esimerkiksi kriisiauttajana toimimisen kokemuksen määrään. Poikkeuksena tähän on mahdolliset aikaisemmat asiakkaat, joiden kanssa keskustellessaan kriisiauttaja on kokenut samanlaisia kriisikokemuksia, ja näin saanut ymmärrystä ja osaamista kyseisestä asiasta. Haastatteluissa kuitenkin tuli selväksi, että vaikka kriisiauttajalla olisi kokemusta kriisiasiakkaan kuvailemasta asiasta tai tilanteesta, on omien kokemusten kertomisesta syytä pidättäytyä, jotta asiakkaan tila kriisikeskustelussa ei kaventuisi. Tästä huolimatta kokemuksesta on tiedollista hyötyä, joka auttaa tiedostamaan miten kriisitilanteeseen voi reagoida.

*H: No kyllä varmaan joku semmonen että on ite aikalailla kokenut sen saman mistä asiakas tulee kerton. Tietysti sillonhan on niinku kaikkein mahdollisinta päästä sinne taajuudelle, vaikka onkin kaks ihan eri henkilöä kuitenkin niissä tilanteissa mutta sillon se ymmärrys voi varmaan olla niinku parhainta, joo. (Haastattelu 1)*

Erittäin mielenkiintoinen havainto, joka aineistosta nousi esiin, oli ajatus *vapaudesta toimia rajoissa*. Viitataan tällä vapaaehtoisten kriisiauttajien tapaan puhua omaa toimintaa ohjaavista säännöistä ja linjauksista. Rajat nähdään positiivisena omaa toimintaa ohjaavana tekijänä, johon turvautuminen mahdollistaa hankalistakin tilanteista selviämisen. Rajat luovat *voida*-modaliteetin näkökulmasta alueen, jonka sisällä toimia. Tämä yksinkertaistaa toimintaa tarjoamalla yksilölle tietyn alueen ja tietyn määrän



toimintoja, joita hyödyntää omaa vapaaehtoistyötä tehdessä helpottaen kuhunkin tilanteeseen oikean vastauksen ja työkalun löytymistä. Organisatorisesti se myös varmistaa, että yksittäiset toimijat eivät ylitä sopivan toimimisen rajoja, esimerkiksi juuri tarjoamalla kriisiasiakkaalle valmiita ratkaisuja ja ohjeita. Seuraava esimerkki tarjoaa näkökulman rajojen sisälle rakentuvaan mahdollisuuteen – yhdistän seuraavassa luvussa tämän ajatuksen *voida*-modaliteetista *täytyä*-modaliteettiin ja tarkastelen sitä vielä tarkemmin:

*H: Ehkä jos ajattelee sitten kun on se puhelintilanne, että tekee sitä asiakaskohtaamistyötä niin sitten siinä on ne tietyt sellaiset suuntaviivat ja linjat, joiden mukaan toki mennään ettei lähdetä niinku sooloilemaan ja vetämään jotain ihan omaa juttua siinä. Mutta että sen rajoissa on kuitenkin niinku vapaus toimia sillä sellaisella omalla tyylillä, että musta tuntuu, että ei ole niinku siinä sellaisia niin paljon semmoisia rajoituksia, että miten sitten ihmisiä kohtaan ja heidän kanssa keskustele, että voi ikään kuin aika omana itsenään siinä toimia. (Haastattelu 5)*

**Rajoittavat tekijät.** Organisatoriset *voida*-modaliteettiä rajoittavat tekijät muodostivat kolme kategoriaa: *oman roolin tuomat rajat*, *auttamisen rajallisuus* ja *organisaation muutokset*. Kaksi ensimmäistä kategoriaa eroavat toisistaan niiden tilanteellisuuden suhteen – oman roolin rajat näkyvät asiakastilanteissa toimina, joita kriisiauttajan on mahdollista tehdä. Auttamisen rajallisuus taas kuvastaa laajemmin kriisiauttamisen tarkoitusta lyhytaikaisena keskusteluapuna ja sen mukanaan tuomia rajoja. *Oman roolin tuomat rajat voida*-modaliteetin näkökulmasta määrittyvät sen mukaan, mitä kriisiauttaja voi asiakastyössään tehdä. Tämä sisältää niin erilaisten ohjeistuksien kautta tulleita määräyksiä, sekä sosiaalisia rajoitteita, joita tilanteessa voi vallita. Hyvä esimerkki on seuraavan haastateltavan mainitsema pidättäytyminen neuvomisesta; haastateltavien mukaan kriisityössä ei ole tarkoitus tarjota valmiita vastauksia ja ohjeita kriisiä kokeville, vaan keskusteluavun kautta on tarkoitus kuunnella ja aktivoida ihmistä itseään:

*H: No tekee että pyrkii niinku tunnistamaan sen tilanteen ja pidättäytymään neuvon antamisessa, että jos ihminen kysyy vaikka suoran kysymyksen, niin sitten vastaa hänelle pikkusen kiertäen tai ohjaa suoraan että sanoo että että niinku tästä ei nyt pysty tässä antamaan varmaa tietoa --. (Haastattelu 5)*

*Auttamisen rajallisuus* korostuu eniten kriisiauttamisessa ajallisuusnäkökulmasta. Auttaminen on tapaamiskertojen lukumäärän, tapaamisten keston ja myös puhelinpäivystyksessä puheluiden keston rajoittamaa. Toki auttamisen voi myös ajatella olevan toiminnaltaan rajallista, kriisiauttajan omistaessa rajallisen määrän työkaluja, joiden avulla asiakasta auttaa. Auttamisen rajallisuuden tiedostaminen auttaa

kriisiauttajaa vapaaehtoistyössään, sillä omassa auttamistyössään pyrkiessä aina saavuttamaan tietyn positiivisen lopputuloksen tai niin sanotusti ”tekemään ihmeitä” ei asiakastyö enää etene luonnollisesti asiakkaan omilla ehdoilla:

*H: -- Yhden puhelun aikana niin tavallaan et ei siinä oikein pysty tekemään muuta kun sen purun siihen asiaan ja näin sen pitää mennä --. (Haastattelu 4)*

*Organisaation muutokset* -kategoria muistuttaa *tuntea*-modaliteetin yhteisöllisyyden muutoksia, mutta suoraan yhteisöllisyyteen vaikuttavien muutosten sijasta muutoksia tapahtuu kriisiauttajien arjen järjestelyihin ja henkilökohtaiseen kriisiauttamiseen vaikuttavissa tekijöissä. Haastateltavat kertoivat esimerkkejä tapahtuneista organisaatiomuutoksista, jotka ovat vaikuttaneet kriisiauttajien mahdollisuuksiin vaikuttaa omaan vapaaehtoistyöhönsä. Muutoksen, joka vähentää tarjolla olevia vaihtoehtoja esimerkiksi aikataulullisesti, voi ajatella rajoittavan *voida*-modaliteettia juuri vähentämällä vaihtoehtojen määrää:

*H: Nyt ne vie leikkas noita mahdollisuuksia valita noita aikaslotteja niin se on vähän niinkuin aiheuttanut mulle ainakin haasteita. -- Et se oli mun mielestä silloin kun aloitin niin se oli se paras juttu siinä että sai aika vapaasti sitä omaa aikataulunsa mukaan muokata. Mutta nyt se on paljon sidottumpaa niin. Se on varmaan siellä päässä helpompaa, mutta toisessa päässä taas vähän niinku rajoittaa. (Haastattelu 6)*

Ainut merkittävä yksilöllinen aineistosta esiin noussut *voida*-modaliteetin rajoittaja oli *asiakastapaamisten luonne ohi menevinä kohtaamisina* ja siihen liittyvät kriisiauttajan reaktiot ja kokemukset. Tämä kategoria liittyy asiakastapaamisten määrän rajallisuuteen ja kriisiauttajan uteliaisuuteen tietää enemmän asiakkaan voinnista kuin mitä rajalliset tapaamiskerrat mahdollistavat:

*H: No ehkä siinä se voi olla semmoinen huono puoli, että ei näe tavallaan, näkee vaan sen lyhyen aikaa sen asiakkaan tilanteen, että että olisi mielenkiintoista katsoa sitä niinku pidemmällä aikajaksolla, että jos ajateltais, että tapaisin tänään asiakkaan niin olisi mielenkiintoista tietää, että mitä hänelle kuuluu joulukuussa. (Haastattelu 3)*

Kriisiauttajien kokemus asiakastapaamisten ohimenevyydestä liittyy vahvasti auttamisen rajallisuus -kategoriaan. Asiakastapaamisten lukumäärä on organisatorinen seikka, mutta tahto auttaa, huolehtia ja tietää enemmän asiakkaan voinnista on kriisiauttajalähtöistä. Tällainen tahto voi aiheuttaa haasteita siirtyä eteenpäin asiakaskohtaamisten jälkeen, mutta haastatteluiden perusteella tällainen uteliaisuus ei kuitenkaan ole merkittävä negatiivisten tunteiden aiheuttaja. Päinvastoin halu pyrkiä auttamaan kriisiasiakkaita

mahdollisimman paljon, niinkin, että vain vapaaehtoistyön käytännön rajat estävät sen toteutumisen, kertoo kriisitauttajien vahvasta intohimosta ja auttamistahdosta.

### 6.1.6 Täytyä

Jyrkämä (2007, 206) määrittää *täytyä*-modaliteetin sisältävän ”niin fyysiset kuin myös sosiaaliset – normatiiviset ja moraaliset – pakot ja rajoitukset.” Tämä tarkoittaa siis yksilöä rajoittavia ja pakkoja luovia tekijöitä, jotka voivat olla lähtökohdiltaan fyysisiä, esimerkiksi tietty fyysinen akti, joka *on tehtävä* tai jota *ei saa tehdä*, tai sosiaalisia, jotka Jyrkämän esimerkissä voivat olla normatiivisia eli sääntöjen tai määräyksien määrittämiä, tai moraalisia, eli sosiaalisten kirjoittamattomien sääntöjen rajoihin perustuvia tekijöitä. Täytymiseen liittyy aina yksilön ulkopuolelta tuleva vaikuttava voima (kts. Romakkaniemi 2010). Tämä osaltaan selittää sen miksi kaikki aineistosta tehdyt havaintoni täytymisen rajoittavuudesta ovat organisatorisia: täytymistä ei ole mahdollista tulkita yksilölähtöisesti sen perustuessa yksilön ulkopuolelta tulevaan rajoittavaan voimaan. *Täytyä*-modaliteetin rajoittavista lähtökohdista huolimatta haastatteluissani täytymisen mahdollistavat tekijät nousivat yllättäväksi keskustelunaiheeksi. Tulen tarkastelemaan näitä ajatuksia tässä luvussa. Tein aineistostani yhteensä kahdeksan havaintoa täytymisen rajoittavuudesta, kaksi näistä havainnoista sisälsi edellä mainittuja ajatuksia täytymisen potentiaalisista mahdollisuuksista. Muodostin mahdollistavuuden lisäksi *täytyä*-modaliteetin rajoittavista tekijöistä yhden alakategorian.

**Rajoittavat tekijät.** Täytymisestä puhuminen omaa auttamatta vahvan negatiivisen yksilöä rajoittavan ja toimijuutta murentavan kaiun. Vapaaehtoisten kriisiauttajien puhuessa omaan pestiin liittyvistä välttämättömyyksistä ja mahdollisista ”pakoista” itse sanaa *pakko* kuitenkin aktiivisesti välteltiin tai sen merkitystä pyrittiin pehmentämään esimerkiksi sanalla *velvollisuus*. Alla olevassa lainauksessa haastateltava kertoo minkä asioiden voisi ajatella olevan tällaisia välttämättömyyksiä, sekä huomauttaa sanan *pakko* olevan liian vahva sana kuitenkaan kuvailemaan niitä.

*H: No siis teknisesti ottaen esimerkiksi työnohjaus tavallaan määritelty niinku siinä mielessä pakolliseksi, että muutaman kerran vuodessa osallistuu siihen. Ja toki sitten ei, pakko on liian vahva sana. Mutta tietenkin siis se on nyt niin sovittu, että kun vuoron sopii ja lupaa hoitaa, niin sitten siihen suhtaudutaan kuin työhön, että sinne mennään ellei ole mitään sairastut tai tulee jotain sellaista niinku*

*erityistä estettä osallistua, mutta sitten muuten ei. Mun mielestä nyt mikään oo silleen niinku pakollista.*

*T: Joo, että jotkut sellaiset siihen pestiin liittyvät niinku velvollisuudet?*

*H: Ja tietenkin siis salassapitovelvollisuudet ja kaikki siis sellaiset sen luonteiset tekniset asiat. (Haastattelu 5)*

Velvoitteiden ja välttämättömyksien ajattelu muista lähtökohdista kuin pakkoina liittyy vahvasti vapaaehtoisuuden premissiin omana tahdonalaisena toimena. Mikäli vapaaehtoisuuteen liittyy velvoitteita, ei niitä nähdä pakkoina, sillä toimeen alkaminen ja siinä vaikuttaminen kumpuavat vapaaehtoisesta toimijuudesta. Vapaaehtoistyössä ilmenevien omaa toimijuutta rajoittavien seikkojen ei siis ajatella vaikuttavan omaan toimijuuteen negatiivisesti, vaan oma toimijuus mukautuu yhteensopivaksi näiden seikkojen kanssa. Vapaaehtoisesta toimijuudesta voi jopa ajatella olevan voluntaarisesti alisteinen vapaaehtoistyön välttämättömyyksille, jotta vapaaehtoisuuden tarkoitus toteutuisi ilman vapaaehtoisuuden sisällöllistä muutosta tai sen asiakaskunnan saaman palvelun heikentymistä. Seuraava haastateltava ilmaisi tämän ajatuksen hyvin kattavasti:

*H: Tietenkin vapaaehtoistyö on vapaaehtoista, mutta kyllähän kaikkiin tehtäviin samalla kun mä nyt menen nimeni pistämään alle, niin kyllähän mä sitoudun aina siihen johonkin. Mut niinhän se on normaali, muutenkin elämässä et okei, jos mä nyt annan jotain päivämääriä ja kellonaikoja, niin kyllähän mä olen velvollinen vapaaehtoistyössäkin toimimaan niissä puitteissa. Ja jokaisessa järjestössä on tietty järjestyssäännöt ja näin, niin kyllähän mun on täytynyt ne lukea ja kun mä olen ne hyväksynyt niin sillohan mä olen laittanut nimeni alle. Ja okei, mä pitäydyn niihin. (Haastattelu 2)*

Edellä olevat lainaukset rakentavat käsitystä siitä, mitä nämä velvoitteet ja välttämättömyydet kriisiauttamisen arjessa ovat. Vapaaehtoinen on velvoitettu toimimaan järjestön sääntöjen ja ohjeistuksien luomissa rajoissa. Velvollisuuksiksi nähdään myös kaikki asiakastyöhön liittyvät toimet esimerkiksi aikataulujen ylläpitäminen ja asiakaskirjaaminen. Näiden lisäksi työnohjaus on systemaattisesti määritetty toimeksi, johon jokaisen työntekijän ja vapaaehtoisesta tulee osallistua. Seuraava lainaus puhuu purkamisen tärkeydestä ja välttämättömyydestä puhelintyön kannalta:

*H: No kyl mä nään et tavallaan et kyl puheluiden jälkeen jos on ollut jonkin näköinen semmonen jollain tavalla niinkun semmonen puhelu mistä jää semmonen fiilis että tätä mä ehkä saatan jäädä vähän miettimään, se purku mun mielestä on ehkä sellanen pakollinen asia tän tyyppisessä vapaaehtoistyössä. (Haastattelu 4)*

*Täytyä*-modaliteetti linkittyy moneen muuhun modaliteettiin positiivisessa mielessä siten, että tietyt toimet ovat välttämättömiä muiden modaliteettien ylläpitämiseksi. Esimerkiksi ilman purkamista ja palautumista oma kykeneminen ja haluaminen voivat olla uhattuna, ja haastavien tilanteiden herättämät voimakkaat tunteet voivat jäädä vaivaamaan. Organisatorisesta näkökulmasta yksittäisen vapaaehtoisen toimijuuden rajoittaminen mahdollistaa kyseisen vapaaehtoisen toimijuuden eri ulottuvuuksien ylläpitämisen. Täytyminen ei ole välttämätöntä tällaiselle ylläpitämiselle, mutta ilman järjestelmällistä oman toimijuuden ylläpitämistä on olemassa vaara toimimattomuudelle, eli tässä tapauksessa esimerkiksi kieltäytyminen osallistumasta työnohjaukseen tai purkamiseen. Tätä näkökulmaa on mahdollista soveltaa ylläpitämisen lisäksi myös organisaation luomien velvollisuuksien ja rajojen tarkasteluun. Tästä syntyy ajatus *täytyä*-modaliteetista organisatorisena mahdollistajana.

**Mahdollistavat tekijät.** Kriisiauttajat näkevät velvoitteet välttämättömänä ja osaltaan myös positiivisena osana omaa vapaaehtoistyön järjestäytyneisyyttä:

*H: No, niin no tietysti työnohjauksissa on niinku käytävä, mutta se että sekin on niinku tämmönen niinku positiivinen asia et mä haluan siellä käydä et se ei niinku pakolta, vaikka se, vaikka se on toimintaan liittyvää, liittyvä juttu semmonen. (Haastattelu 1)*

Seuraava lainaus kuvaa tilanteen, jossa työnohjaajan kokemat lisävelvoitteet luovat myös ympäristön henkilökohtaiselle kasvulle:

*T: Jotenkin siinä työnohjauksessa itsestään jotenkin lähtee, siinä on mahdollisuus tehdä niitä valintoja?*

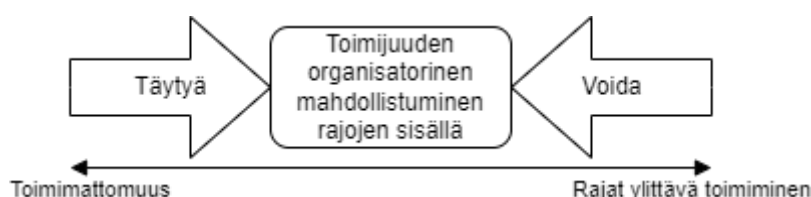
*H: Kyllä, nimenomaan niin nimenomaan työnohjaajana, et tottakai työnohjauksryhmissäkin, mutta ei – siinä työnohjaajana tulee tietenkin enemmän vastuuta.*

*T: Kyllä, joo.*

*H: Ja tavallaan erityyppistä halua ja sanotaanko velvotetta, se on vähän negatiivinen sana se velvotte et sanoisin jotain muuta mutta tota, niin kun pysyä ajan tasalla ja kehittyä ihmisenä. Koskaanhan ei ihmisenä tule valmiiks. (Haastattelu 2)*

Velvoitteet koetaan positiivisina asioina, koska ne ovat välttämätön osa omaa vapaaehtoisuutta ja ne parhaimmillaan mahdollistavat yksilölle itsensä kehittämisen ja ylläpitämisen. Tämä tapahtuu paradoksaalisesti samalla, kun yksilön oma henkilökohtainen toimijuus on tilanteen rajoittama, sillä pakollisessa tilanteessa yksilöllä

ei ole vaihtoehtoja. Oma toimijuus on tarkoituksellisesti rajoitettu, jotta organisaation tarkoitus pystyy toteutumaan yhteisten sääntöjen ja pyrkimysten kautta. Velvoitteet siis ohjaavat toimimaan ja samaan aikaan osaltaan *voida*-modaliteetin kautta ilmentyvät säännöt luovat rajat sille ympäristölle, jossa toimia. *Täytyä*-modaliteetti siis ajaa yksilön toimintaan ohjaamalla tätä pois toimimattomuudesta ja *voida*-modaliteetti rajoittaa yksilöä ylittämästä toiminnallaan organisatorisesti määriteltyjä toiminnan rajoja. Tällaisen kokonaisuuden voi ajatella olevan toimijuuden mahdollistumista organisatorisesti rajojen sisällä. Olen muotoillut tämän ajatuksen visuaalisesti kuvioon 4.



**Kuvio 4.** *Täytyä*- ja *voida*-modaliteetit toimijuuden organisatorisina mahdollistajina.

On hyvä kiinnittää huomiota, että tällainen näkemys toimijuuden mahdollistumisesta on nimenomaan organisaatiolähtöinen – yksilölähtöisesti toimijuuden voi ajatella olevan rajoittunutta, sillä toimintaa ohjaavat ulkopuoliset rajoitteet ja välttämättömyydet. Tästä huolimatta haastattelemani kriisiauttajat kokivat tällaisen toimijuuden mahdollistumisen ja rajoittumisen välttämättömänä osana järjestäytyneitä vapaaehtoistoimintaa. Tämä muotoilemani ajatus ei välttämättä rajoitu vain itse käsittelemääni organisaatioon, vaan se voi näkyä missä tahansa organisatorisesti järjestäytyneessä toiminnassa, joka perustuu velvoitteille ja rajoille.

### 6.1.7 Rakenteet

Lähestyin tässä tutkielmassa rakenteita Jyrkämän (2008) toimijuuden koordinaattien kautta. Rakenteiksi voidaan ajatella yksilön ulkopuolelta tulevia systemaattisia vaikutteita, sekä yksilön omia ominaisuuksia, jotka yhteiskunnallisessa kontekstissa saavat tietyn merkityksen. Jyrkämä määrittää tällaisiksi tekijöiksi esimerkiksi yksilön sosiodemografiset ominaisuudet, ajankohdan ja ympäristön. Monet tekemäni havainnot

vapaaehtoisten kriisiauttajien toimijuuden rakenteellisuudesta liittyivät jo valmiiksi johonkin muuhun modaliteettiin organisatorisina tekijöinä. Täten monet jo tekemäni havainnot ovat tulkittavissa myös rakenteellisesta näkökulmasta. Tein kuitenkin myös havainnoja puhtaasti rakenteellisista toimijuuden mahdollistajista ja rajoitteista ja käsittelen niitä seuraavaksi. Käytän samaa jakoa, joka esiintyi myös modaliteettien havainnoissa, jakaen rakenteelliset toimijuuden tekijät organisatorisiin eli organisaation rakenteissa tai ympäristössä vallitseviin tekijöihin, sekä yksilöllisiin eli rakenteiden esiintymiseen kriisiauttajien yksilöllisten ominaisuuksien kautta. Rakenteellisesti mahdollistavista tekijöistä muodostin viisi alakategoriaa ja rajoittavista tekijöistä kuusi alakategoriaa.

**Mahdollistavat tekijät.** Organisatoriset toimijuuden mahdollistajat muodostivat analyysini tuloksena kolme kategoriaa: *vapaaehtoisten monet taustat, periaatteet, ohjeet, rakenteet ja työntekijät tukena*, sekä *kriisikeskus fyysisenä tilana*. Tämänhetkisten vapaaehtoisten taustoissa haastateltavat arvostivat moninaisuutta koulutuksen, iän ja elämäntilanteen suhteen. Erilaisuus nähtiin vahvuutena ja mahdollisuutena itse oppia muilta ja muiden näkökulmista. Vapaaehtoisia yhdisti samankaltaiset arvot ja pyrkimykset tehdä hyvää, ja tämä koettiin helppona kiintopisteenä hyvin erilaistenkin ihmisten välillä.

*H: Okei no siellä tietty tapaa samanmielisiä ihmisiä. Samoja tavoitteita, mut kuitenkin hurjan paljon erilaisia --. (Haastattelu 2)*

Organisaatiossa itsessään *periaatteet, ohjeet ja rakenteet* toimivat merkittävänä kriisiauttamisen tukena. Kuten ajatukseni *voida-* ja *täytyä-*modaliteeteista organisatorisina toiminnan mahdollistajina havainnollisti, koettiin erilaiset kriisiauttamisen ohjeistukset ja määräykset tehtävän tärkeänä tukipilarina. Ohjeisiin oli toisaalta helppo turvautua omassa vapaaehtoistehtävässään, toisaalta ne myös tekivät tehtävän jokapäiväisestä suorittamisesta selkeää ja vaivatonta. Tämä näkyi erityisesti puhelintyössä, jossa sosiaalisen kanssakäymisen rajallisuus luo enemmän tilaa ohjeistuksien hyödyntämiselle. Organisaatio esiintyy kriisiauttajien puheessa ”huolehtijana”, joka kantaa vastuuta ja reagoi kriisiauttajien tarpeisiin. Myös vakituiset kriisityöntekijät voi nähdä osana rakenteellista kriisiauttajien tukemista. Kriisityöntekijät toimivat organisaation ruohonjuuritason jatkumona ja vahvistavat täten kriisiauttajien vapaaehtoistyötä omalla ammattitaidollaan.

Kriisikeskus itsessään paikkana ja *fyysisenä tilana* luo kriisiauttajien toimijuudelle tiettyjä mahdollisuuksia. Kuten *kyetä*-modaliteetin kauttakkin havaitsimme, vapaaehtoisuuden rajoittuminen tiettyyn lokaatioon luo merkityksiä, jotka yhdistyvät tiettyihin ympäristöihin ja niiden keskinäisiin suhteisiin. Kriisikeskuksen ulko-ovi toimii rajana oman vapaaehtoisuuden ja oman arjen välillä. Kriisikeskus itsessään koostuu useista huoneista, joilla on omat merkityksensä: taukotiloista, joissa käyttäydytään ja ilmaistaan itseään eri tavalla kuin asiakashuoneissa, joihin oman vapaaehtoistyön ydin yhdistyy. Tila itsessään on kuin kolmas osapuoli kriisiauttajan itsensä ja muiden vapaaehtoistyön kannalta merkityksellisten ihmisten lisäksi.

*H: -- Mä teen sitä kriisiauttamista siellä Osviitan tiloissa niin se on ihan se fyysinen oven sulkeminen perässäkin oikeestaan jos semmosenkin voi ulkopuolisena tekijänä, siinä pystyy sen tavallaan jättämään sinne taakse. (Haastattelu 4)*

Yksilöllisesti aineistosta nousi kaksi merkittävää mahdollistavaa kategoriaa: *läheisten tuki* ja *oma kokemus, koulutus ja ikä tukena*. Kriisiauttajat puhuivat ympäristössään olevien ihmisten positiivisista vaikutuksista ja omien *läheisten* tukevasta voimasta. Läheiset-sanaa käytettiin haastatteluissa niin perheenjäsenistä kuin myös harrasteporukoista ja työkavereista. Tähän kategoriaan on laskettavissa myös muut kriisiauttajat ja muut vapaaehtoistyön piirissä tapahtuvan sosiaaliset suhteet – kaikki omassa ympäristössä toimivat merkitykselliset ihmiset.

*H: Okei, no omaa lähipiiriä kun mä ajattelen – tottahan sen itse valitsee sen oman lähipiirinsä, mutta mä koen että se mun lähipiirini on aina ollut semmoista mua tukevaa. (Haastattelu 2)*

*Oma kokemus, koulutus ja ikä* olivat ainoat sosiodemografiset ominaisuudet, jotka haastatteluissa tulivat ilmi omaa toimijuutta mahdollistavina tekijöinä, mutta ne mainittiin viidessä kuudesta haastattelusta. Kokemusta ja koulutusta olemme tarkastelleen *osata*-modaliteetin näkökulmasta, ja oma ikä yhdistettiin nimenomaan elämäkokemukseen. Kriisiauttajien puhe omasta elämäkokemuksestaan ja sen tuomista voimavaroista sisälsi vahvan kertomuksellisen näkökulman itse elämänvarrella koetuista asioista ja niiden mukanaan tuomista opeista. Suoria viittauksia omaan ikään esiintyi myös haastatteluissa. Seuraava lainaus korostaa elämäkokemuksen tuomia voimavaroja:

*H: Ehkä sellanen oma elämäkokemus, et tavallaan, on eläny ihan onnellisen elämän ja edelleen hyvin onnellista ja kaikki on tosi hyvin ja näin, mutta kuitenkin niin kuin kaikkien meidän kohdalla mahtuu kaikennäköistä niin tavallaan ne omat*



*kokemukset mitä on käynyt läpi, niin tota, niinku nekin on varmasti voimavarana tossa. (Haastattelu 4)*

**Rajoittavat tekijät.** Organisatoriset rakenteet rajoittajina muodostivat analyysini tuloksena kolme kategoriaa: *organisaation sukupuolijakauma*, *organisaation hierarkkisuus* ja *aikaan liittyvät rajat*. Kaksi ensimmäistä kategoriaa liittyi kriisiauttajien kokemukseen vapaaehtoisorganisaation rakenteesta. Yhdessä haastattelussa mainittiin *organisaation sukupuolijakauman* olevan enimmäkseen naispainotteinen, niin kriisiauttajien kuin vakituisten työntekijöidenkin kohdalla. Kyseiseen kommenttiin voi ajatella sisältyneen toiveen moninaisemmasta ympäristöstä – moninaisuuden vaikuttaessa positiivisesti kriisiauttajien ajatuksiin yhteisöllisyydestä ja toisilta oppimisesta. Sukupuolijakauman lisäksi yksi kriisiauttaja mainitsi *organisaation hierarkkisyyden*:

*H: Ehkä semmonen tietty ulkopuolisuus voi jossain määrin olla kun on vapaa- on niin kuitenkin tuolla sillä tavalla niinkun, on kriisityöntekijät ja sitten on vapaaehtoiset auttajat niin ehkä tietty joskus semmonen ulkopuolisuudentunne voi tulla että vois ajatella jotain organisaation kehittämistä tai muuta, mut kyllähän noi tosi avoimia on ollu et enpähän ole menny ehdottamaan mitään, mutta on niin lyhyt aikaa ollu ja mutta jotenkin sillain että et ehkä niinkun et sitä ehkä miettii mitkä on ne omat mahdollisuudet vaikuttaa siellä semmosiin niinkun isompiin asioihin, tota, se mulle tulee nyt kovan harkinnan jälkeen mieleen -- vaikka hyvin informoidaan ja osallistetaan ja pidetään mukana mutta se on kuitenkin, näinhän se on et siellä on ammattityöntekijät, joilla on pätevyys tiettyihin asioihin ja sit on [kriisi]auttajat, joilla on oma pätevyytensä asioihin. (Haastattelu 4)*

Mielenkiintoisesti hierarkkisuus yhdistettiin tässä lainauksessa kriisityöntekijöiden ja vapaaehtoisten erilaisiin ammattipätevyyksiin. Pätevyyden voi ajatella liittyvän siihen, mitä kriisikeskuksen arjessa tehdään, vakituiset työntekijät tehden omaa työtään ja kriisiauttajat taasen omaansa muodostaen erilaisista toimenkuvista johtuvan kuilun eri ryhmien välille. Miten tällainen kuilu ja haastateltavan mainitsema ulkopuolisuuden tunne näyttäytyy tarkemmin ei selviä aineistosta yllä mainittujen vaikutusmahdollisuuksien lisäksi – siihen pureutumista varten olisi mielekästä tarkastella asiaa myös vakituisten työntekijöiden näkökulmasta.

*Aika toimijuuden osana* on esiintynyt tässä tutkielmassa useissa kohdissa. Olen muodostanut sen kategoriaksi sekä organisatorisiin että yksilöllisiin rakenteellisiin rajoittajiin sen monivaikutteisuuden takia; aika luo pohjan kaikelle tekemiselle niin yksilöllisesti kuin organisatorisestikin. Kriisiauttajat puhuivat ajan puutteesta omasta näkökulmastaan, mutta myös aikaan liittyvistä muista tekijöistä kuten organisaation määrittämistä asiakastapaamisten ”aikasloteista”, jotka määrittivät mille hetkille

asiakastapaamisia on mahdollista sopia. Tällainen ajanvarauksen logistiikka yhdistyi mielenkiintoisesti *voida*-modaliteetin yksilöllisyyteen monilla kriisiauttajilla ollessa toive auttaa niin montaa asiakasta kuin se vain ajan puitteissa olisi mahdollista. Aikaan liittyvät rajoitteet siis nousivat esiin niin organisaatorakenteina kuin myös oman elämän ajallisuuden merkityksinä. Aika muistuttaa *kyetä*-modaliteettia siinä mielessä, että ajan puute nousee kriisiauttajien puheessa esiin enemmän kuin sen runsaus. Aikaan kiinnitetään huomiota vain sen toimiessa rajoittajana.

Muista yksilöllisistä rakenteellisesti rajoittavista tekijöistä muodostin kaksi kategoriaa: *omat ominaisuudet kriisipuhelimessa* ja *itsensä minimointi*. Haastatteluissa puhelinpäivystäjät toivat esiin omien sosiodemografisten *ominaisuuksien* mahdollisen negatiivisen vaikutuksen esimerkiksi asiakaskohtaamisessa:

*H: -- Epäonnistunut [asiakaskohtaaminen] ois sellanen et ei syntynyt tota kontaktia sen ihmisen kanssa et heillä on jotkut tietyt odotukset tosiaan liittyen siihen puheluun et mä saatan olla väärää sukupuolta tai väärän ikäinen tai kuulostaa jotenkin niinkun liian nuorelta tai liian sitä tai tätä tai tota --. (Haastattelu 4)*

Tässä esimerkissä oma ikä ja sukupuoli olivat ominaisuuksia, jotka puhelinasiakas tulkitse si seikoiksi, jotka häittäsivät kontaktin syntymistä kriisiauttajan kanssa. Tämä on ainut aineistosta esiin noussut esimerkki oman iän ja sukupuolen suorista negatiivisista vaikutuksista kriisityölle ja sen kautta omalle toimijuudelle. Omat ominaisuudet ja oma kokemus liittyvät myös *itsensä minimointiin*. *Tuntea*-modaliteettia käsitellessä havaittu omien tunteiden taka-alalle laittaminen perustuu rakenteelliseen pyrkimykseen kriisiauttajan oman itsensä minimoinnista. Tunteiden lisäksi omat kokemukset ja omat ominaisuudet pidetään pois asiakastyön keskiöstä tarkoituksena mahdollistaa asiakkaan toimijuuden maksimoituminen:

*H: Olen ymmärtänyt, että se on aika yksiselitteinen ohje niitä ei tuoda esille sitten asiakkaan kanssa, omia mielipiteitä tai henkilöhistoriaa tai muuta että-. Eikä erityisesti ole siis ollut tarvettakaan että ei ole tuntunut siltä, että jotenkin siinä nyt sitten haluaisikaan niitä lähteä käymään läpi jotenkin. (Haastattelu 5)*

Kriisiauttajat eivät kokeneet tunteiden pidättämistä automattisesti huonona asiana, vaikka objektiivisesti tarkasteltuna oma toimijuus kyseisessä tilanteessa on rajoittunut. Sama pätee myös muiden omien ominaisuuksien laittamiseen taka-alalle kriisitilanteissa. On hyvä huomata, että *kyetä*-modaliteetin kaltaisesta monesta rakenteellisesta tekijästä kriisiauttajan vapaaehtoistyössä voivat tulla esiin vasta kyseisten rakenteiden tuottaessa

haasteita omalle toimijuudelle. Monet yksilöiden ominaisuudet kuten luokka eivät tulleet ilmi haastatteluissani, sillä juuri kyseisessä otoksessani tällainen rakenne ei ole tuottanut huomattavia vaikutteita yksilön vapaaehtoistyön arkeen tai kyseiset vaikutteet eivät vain tulleet ilmi haastateltavieni tuottamassa haastattelupuheessa.

## 6.2 Toimijuuden ulottuvuudet vapaaehtoistyössä

Jyrki Jyrkämän (2008) määrittämät toimijuustutkimuksessa merkitykselliset toimijuuden ulottuvuudet (kts. luku 2.4) ovat nousseet esiin useissa tämän tutkielman havainnoissa ja ne näyttävät kietoutuvan vahvasti osaksi vapaaehtoisten kriisiauttajien toimijuuden kompleksista luonnetta.

Toimijuuden *kontekstuaalisuus* näkyy kriisiauttajien toimijuuden sitoutumisessa paikkaan, aikaan ja tilanteisiin. Eronteot kriisikeskuksen ja sen ulkopuolisen maailman välillä luovat vahvan rajan oman toimijuuden ilmentymiselle eri tavalla eri paikoissa. Kriisikeskuksessa itsessään on tiloja ja rajoja, jotka muodostavan erilaisia alueita itsensä ilmaisemiselle, omalle roolille ja omille mahdollisuuksille toimia ja päättää. Asiakastilanteet tarjoavat mahdollisuuksia hyödyntää omaa autonomiaa, tehdä päätöksiä sekä rajoja, joiden puitteissa päätöksiä voi tehdä. Paikkojen ja tilanteiden lisäksi aika on merkittävä useisiin modaliteetteihin yhdistyvä ja niitä määrittävä toimijuuden elementti. Aika on tärkeä osa *osata*-modaliteetin rakentumista ja ilmentymistä. Aika myös muodostaa rakenteellisia ja tilanteellisia rajoja, joihin kriisiauttajat sopeutuvat ja joiden muuttuvalla kentällä he toimivat. Oma vapaaehtoistyö on osa omaa elämäntähtäystä ja sen ajallisuutta.

Modaliteetit ovat sidoksissa toisiinsa, ne ovat osaltaan päällekkäisiä ja limittäisiä. Niiden *dynaamisuus* tekee yksittäisen modaliteetin erottelun toisesta haasteelliseksi, sillä niiden yhteisvaikutus muodostaa yksilön toimijuuden; muutos yhdessä voi vaikuttaa laajamittaisesti myös muihin. Toimijuutta ylläpidetään aktiivisesti varmistamalla oma kyvykkyys, purkamalla omia tunteita sekä varmistamalla oma oppiminen ja kehitys reflektiivisesti. Vapaaehtoistyön itsensä voi ajatella olevan jatkuva *haluta*-modaliteetin ylläpitämisen aktiivinen ja passiivinen prosessi.

*Interaktionaalisuuden* näkökulmasta muut ihmiset ovat toimijuudelle merkityksellisiä niin kriisikeskuksessa kuin sen ulkopuolellakin. Kriisityö vapaaehtoistyönä on ihmislähtöistä ja perustuu sosiaaliselle kanssakäymiselle. Oma ympäristö kriisiauttajana muodostuu merkityksellisistä toisista, jotka tukevat, ylläpitävät, muodostavat yhteisön, tuovat ilmi itsensä ja oman toimijuutensa ja vaikuttavat yksilön kokemukseen itsestään.

Toimijuuden *merkityksellisyydestä, kokemuksellisuudesta, tulkinnallisuudesta ja neuvoteltavuudesta* herää tämän tutkielman valossa useita ajatuksia. Tässä tutkielmassa käsitelty haastattelupuhe on kriisiauttajien omaa tulkintaa ja kokemusta vapaaehtoistyön arjesta ja tilanteista. On hyvä tiedostaa, ettei puhutun kielen ja koetun kokemuksen yhteys ole välttämättä absoluuttinen. Haastateltavat ovat saattaneet jättää sanomatta osia kokemuksestaan tai yksinkertaisesti unohtaa merkittäviä vapaaehtoistyön arkea määrittäviä tekijöitä ja kokemuksia. Merkityksellistä ei ole vain mitä haastateltavat sanoivat, vaan mahdollisesti myös mitä he jättivät sanomatta. Kriisiauttajat itse tekevät tulkintoja omasta toimijuudestaan ja minä tutkijana teen tulkintoja tästä puheesta. Kriisiauttajien toimijuutta voidaan ajatella neuvoteltavan yksilöiden ja organisaation välillä, kriisiauttajan ja asiakkaan välillä, sekä myös tämän tutkimuksen kontekstissa tutkijan ja haastateltavan välillä.

## 7. TULOSTEN YHTEENVETO

Tässä tutkielmassa olen tehnyt katsauksen järjestölähtöistä kriisityötä tekevien vapaaehtoisten toimijuuteen. Tarkoitukseni on ollut muodostaa käsitys niistä mahdollisuuksista ja rajoitteista, joita vapaaehtoiset kriisiauttajat kokevat ja kohtaavat omassa vapaaehtoistyössään ja tuovat ilmi sitä käsittelevässä puheessa. Teen tässä luvussa yhteenvedon analyysissäni tekemistäni havainnoista käsitellen erikseen kriisiauttajien toimijuutta mahdollistavia ja rajoittavia tekijöitä. Aloitan kuitenkin tarkastelemalla yleisiä analyysini perusteella tekemiäni havaintoja.

Merkityksellisin havaintoni kriisiauttajien toimijuudesta oli siihen vaikuttavien tekijöiden jakautuminen organisatorisiin ja yksilöllisiin tekijöihin. Tämän jaon voi ajatella yhdistyvän aikaisempiin käsityksiin toimijuuden yksilölähtöisestä ja rakennefunktionaalista rakentumisesta. Jyrki Jyrkämän toimijuuden jako modaliteetteihin ja koordinaatteihin rakentui käsitykselle sisäisestä ja ulkoisesta toimijuudesta, mutta tässä tutkielmassa tekemäni jako ei ollut yhtä selkeä, vaikka perustinkin analyysini Jyrkämän toimijuuden mallille. Yksilön sisäisten ja ulkoisten tekijöiden sijasta jakoni organisatorisiin ja yksilöllisiin tekijöihin liittyy toimijuuden ilmentymisen kontekstiin.

Organisatoriset tekijät vaikuttavat vapaaehtoistyön kontekstissa ja vapaaehtoisorganisaation kautta. Yksilölliset tekijät taas perustuvat yksilön omaan kokemusmaailmaan sekä omaan elämään vapaaehtoistyön ulkopuolella. Organisatorisia tekijöitä voi tulkita rakenteellisina tekijöinä, mutta en rakentanut ajatustani organisatorisuudesta kyseiselle premissille. Syy tälle oli tutkielmani konteksti: kriisiauttajien kokemukset vapaaehtoistyöstä jakaantuivat aineiston perusteella selvemmin organisaatio-yksilö-akselille kuin toimijuuden sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin. Hyvä esimerkki tästä on esimerkiksi vapaaehtoistyön ulkopuolisten läheisten osoittama tuki, jonka määrittelin yksilölähtöiseksi, vaikka kyseessä on koordinaattien näkökulmasta rakenteellinen tekijä. Tekemäni jaon takia tarkastelin Jyrkämän toimijuuden koordinaattienkin ilmentymistä näistä kahdesta näkökulmasta – rakenteiden näkymistä niiden vaikuttaessa yksilön omaan kokemusmaailmaan yhteiskunnallisia merkityksiä saavien ominaisuuksien kautta, ja ympäristöstä yksilön ulkopuolelta vaikuttavien

mahdollisuuksien ja rajojen kautta. Tekemäni jako on toimiva myös tutkielman tutkimustehtävän näkökulmasta: ymmärrys organisaation ja yksilön roolista kriisiauttajien toimijuuden rakentumisessa mahdollistaa mahdollisten toimijuutta tukevien toimien paikantamisen ja kohdistamisen.

Havaintoja eri kriisityön tekemisen tavoista esiintyi analyysissäni varsin vähän. Internet-päivystämiseen liittyvät havainnot rajoittuivat päivystämismuodon potentiaalille vapaaehtoistyön kontekstina, johon kriisiauttajien olisi mahdollista kouluttautua, mikäli he haluaisivat ja eivät vielä omaa siihen liittyvää koulutusta. Haastatteluissani ei keskusteltu internet-päivystämisestä tämän tarkemmin, enkä voi tehdä päätelmiä sen vaikutuksista sitä aktiivisesti tekevien vapaaehtoisten toimijuuteen. Toimijuuden erot eri kriisityömuotojen välillä näkyivät kuitenkin puhelintyön ja kasvokkaisen työn eroissa.

Nämä erot keskittyivät asiakastyön erilaisuuteen niin sisällöllisesti, kestoaltaan, kuin myös sen luomiin haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Kriisipuhelimen kohtaamisten ollessa lukumäärältään runsaita, lyhyitä ja anonyymejä keskittyi puhelinpäivystäjien puhe oman hyvinvoinnin ylläpitämisen tärkeyteen ja uniikin sensorisesti rajallisen sosiaalisen tilanteen haltuunottoon sekä oman että asiakkaan toimijuuden varmistamiseksi. Kasvokkainen kohtaaminen oli intiimimpää, mahdollisti oman itsensä esiin tuomisen laajemmin, mutta loi myös edellytyksiä itsekontrollille. Molemmissa kriisiauttamisen muodoissa säännöt, ohjeet ja tilanteelliset kontekstit loivat rajoja, sekä mahdollistivat myös oman ammattitaidon ja empatian hyödyntämisen. Mahdollisuus edistyä vapaaehtoistyössään puhelintyöstä kasvokkaiseen asiakastyöhön loi kriisiauttamiselle jatkumon, jossa edistyminen oli vapaaehtoista, mutta sen olemassaolo vaihtoehtona oli tärkeä voimavara.

Onnistuin analyysissäni sijoittamaan kaikki havaintoni käyttämäni teoriarakenteeseen eli en tehnyt merkittäviä havaintoja sen ulkopuolelta. Koen osittaisen syyn tälle löytyvän Jyrki Jyrkämän modaaliteettiteorian laajuudesta ja dynaamisuudesta: modaaliteetit pystyvät kattamaan inhimillisen kokemuksen hyvin laaja-alaisesti eikä toimijuuden kontekstissa näin ollen ole välttämättä mahdollista tehdä havaintoja modaaliteettien ulkopuolelta.

## 7.1 Toimijuutta mahdollistavat tekijät

Analyysissäni tein huomattavasti enemmän havaintoja vapaaehtoisten kriisiauttajien toimijuutta mahdollistavista tekijöistä verrattuna sitä rajoittaviin tekijöihin. Havaintoja mahdollistavista tekijöistä oli yhteensä 80 kun taasen rajoittavista tekijöistä 51. Joissakin modaliteeteissa, kuten *osata* ja *haluta*, erot mahdollistavien ja rajoittavien tekijöiden havaintojen lukumäärissä olivat todella merkittäviä. Haastattelupuheessa toimijuutta lähestyttiin siis pääasiallisesti sen mahdollisuuksien kautta. Tähän voi osaltaan vaikuttaa kriisiauttajien pyrkimys tuoda haastattelussa esiin positiivisia asioita vapaaehtoisuudestaan, mutta se voi myös kertoa vapaaehtoistyön todellisuudessa sisältävän paljon omaa toimijuutta tukevia elementtejä.

Organisatoriset toimijuutta mahdollistavat tekijät keskittyivät niihin toimiin, joiden avulla kriisityöorganisaatio tukee kriisiauttajia heidän vapaaehtoistyössään. Tämä sisältää sekä aktiivista tukemista *kyetä*-, *osata* ja *tuntea*-modaliteetteihin liittyen, sekä abstraktimpaa arvoihin ja tilanteellisiin mahdollisuuksiin liittyvää passiivista mahdollistamista, kuten *haluta*- ja *voida*-modaliteetit sekä *rakenteet* osoittivat. Tämän lisäksi *täytyä*-modaliteetti yhdessä *voida*-modaliteetin kanssa osoittautui yllättäväksi toimijuuden mahdollistajaksi haastateltavien kokemuksen perusteella.

Yksilöllisesti kriisiauttajan toimijuutta mahdollistivat monet henkilökohtaiset ominaisuudet ja osaaminen, jotka tuottivat kriisiauttajille voimavaroja. Näitä voimavaroja mahdollisti myös vapaaehtoisten vapaaehtoistyön ulkopuolinen elämä ja siihen kuuluvat ihmiset. Kriisityöorganisaation tarjoamat henkilökohtaiset mahdollisuudet vaikuttaa ja päättää, sekä kriisiauttajien yleinen suhde organisaation edustamiin arvoihin ja vapaaehtoistyöhön konseptina loivat pohjan yksilöllisen toimijuuden mahdollistumiselle.

Modaliteeteilla oli havaintojeni mukaan myös useita yhteisvaikutuksia kriisiauttajien toimijuuden mahdollistumisen näkökulmasta. Vapaaehtoistyön aloittamiselle oli välttämätöntä *haluta*-modaliteetin mahdollistama motivaatio ja *voida*-modaliteetin mahdollistamat henkilökohtaiset resurssit. *Haluta*-modaliteetti myös ylläpiti toimessa tarvittavaa jatkuvaa motivaatiota – *osata*-modaliteetti oli tärkeää tälle motivaatiolle kehittymisen ja omassa vapaaehtoistyössä etenemisen näkökulmasta. Motivaation lisäksi *kyetä*-modaliteetin luoma pystyvyys oli välttämätöntä oman tehtävän toteuttamiselle.

Viimeisenä, *osata-*, *kyetä* ja *voida*-modaliteetit toimivat yhdessä oman tehtävän rajojen, merkityksen ja tarkoituksen ylläpitäjinä.

## 7.2 Toimijuutta rajoittavat tekijät

Organisatoriset toimijuutta rajoittavat tekijät koostuivat kriisiauttajien vapaaehtoistyöhön kuuluvista arjen haasteista, toiminnan järjestäytyneisyyden luomista rajoista ja muutoksista toiminnan yhteisöllisyydessä ja organisoitumisessa. Vapaaehtoistyön haastavuus rajoitti kriisiauttajien *kyetä-* ja *haluta*-modaliteetteja, kun taasen toimen organisatoriset rajat vaikuttivat *tuntea-*, *voida-* ja *täytyä*-modaliteetteihin sekä yksilöihin organisaation kautta vaikuttaviin *rakenteisiin*. Kriisiorganisaatiossa tapahtuneet rakenteelliset ja tiloihin liittyvät muutokset näkyivät kriisiauttajien *tuntea-* ja *voida*-modaliteettien ilmentymisessä. Mielenkiintoisesti analyysissäni en tehnyt havaintoja *osata*-modaliteetin organisatorisista rajoittavista tekijöistä – *täytyä*-modaliteetin yksilöllisten seikkojen puuttumiselle taasen löytyi teoreettiset perusteet.

Muuten yksilölliset toimijuutta rajoittavat tekijät liittyivät omien ominaisuuksien ja vapaaehtoistyön rajoitteiden omalle toimijuudelle tuottamille haasteille sekä tasapainoilulle oman arjen ja kriisiauttamisen, ja oman itsensä sekä ammattimaisuuden välillä. Henkilökohtaiset terveyteen ja tunne-elämään liittyvät seikat, osaamisen, ajan ja motivaation rajallisuus määrittivät kriisiauttajien puheessa *kyetä-*, *osata-*, *haluta-*, ja *tuntea*-modaliteettien ilmentymistä. Samat seikat näyttäytyivät myös *rakenteita* käsittelevässä puheessa. *Voida-* ja *täytyä*-modaliteetit liittyivät taasen vapaaehtoistyön välttämättömiin velvollisuuksiin ja kriisiavun käytännön rajoihin.

Modaliteettien yhteisvaikutukset rajoittavien tekijöiden näkökulmasta tulivat havainnoissani vähemmän ilmi. *Tuntea*-modaliteetin heikentyminen osoittautui uhaksi myös *kyetä-* ja *haluta*-modaliteeteille. Tämä lisäksi vapaaehtoistyön rajat määrittyivät sekä *täytyä-* että *voida*-modaliteetin kautta.



## **8. POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET**

Tässä viimeisessä luvussa muodostan tutkielmani johtopäätökset. Aloitan tarkastelemalla tutkielmani laajempaa merkitystä yhdistämällä sen aiempaan tutkimuskirjallisuuteen. Kommentoin myös käyttämäni teoreettista viitekehystä. Pohdin tämän jälkeen tutkielmani onnistumista esittämällä ajatukseni sen vahvuuksista ja heikkouksista. Lopulta esittelen mahdollisia jatkotutkimusideoita ja tapoja, joilla tuottamaani tutkimustietoa voisi soveltaa käytäntöön tutkimani organisaation kontekstissa.

### **8.1 Tutkielman merkitys ja yhteydet aiempaan tutkimukseen**

Tässä tutkielmassa tehdyllä analyysillä järjestölähtöisessä kriisityössä vapaaehtoistyötä tekevien kriisiauttajien toimijuuden mahdollisuuksista ja rajoitteista olen halunnut tehdä näkyväksi niitä tapoja, joilla toimijuus näkyy kriisityön arjessa. Tunnistamalla ne tekijät, jotka vapaaehtoistyötä tekevien toimijuuteen vaikuttavat, on mahdollista tehdä interventioita vapaaehtoisorganisaation näkökulmasta vahvistaakseen vapaaehtoisten toimijuuden heikkoja osa-alueita. Toisaalta taasen toimijuutta mahdollistavien tekijöiden tunnistaminen antaa parempaa ymmärrystä vapaaehtoistoiminnan vahvuuksista ja niistä tekijöistä, jotka tulisi ottaa enemmän huomioon toiminnan toimijuuskeskeisyyttä kehitettäessä.

Olen halunnut tällä tutkielmalla tuoda toimijuutta näkyvämmäksi osaksi vapaaehtoistyön tutkimusta. Grönbergin (2018) ennustama kolmannen sektorin merkityksen kasvaminen tulevaisuudessa Suomen mielenterveyspalveluiden tuottajana, sekä ammatillisen toimijuuden tärkeys yksilön motivaation ja hyvinvoinnin tukijana (Welzel & Inglehart 2010) luovat kasvavan tarpeen tulevaisuudessakin yhdistää toimijuuden tarkastelua ja vapaaehtoistyön tutkimusta. Ammatillisen toimijuuden ollessa uhattuna voi siitä seuraava negatiivinen suhtautuminen muutoksiin (kts. Vähäsantanen & Eteläpelto 2009) myös hankaloittaa järjestöjen integroitumista osaksi muuttuvaa ja kehittyvää sosiaalipalveluiden kenttää.

Tässä tutkielmassa tuotettu tieto rakentaa käsitystä vapaaehtoistyöhön liittyvän toimijuuden rakentumisesta kahdesta komponentista, organisaatiosta ja yksilöstä. Nämä kaksi elementtiä yhdessä luovat ja vaikuttavat yksilön toimijuuteen ja tulevat ilmi toimijuutta käsittelevässä vapaaehtoisten puheessa. Tutkielmani tuottamalla tiedolla ei ole vain mahdollista tarkastella yksittäisiä tekijöitä, jotka vapaaehtoistyötä tekevien kriisiauttajien toimijuutta rakentavat, vaan luoda laajempi näkemys toimijuuden ilmentymisen tavoista vapaaehtoisten omassa kokemusmaailmassa. Esitän tämän kokemusmaailman soveltamisen olevan mahdollista muihinkin organisatorisesti rakentuneisiin vapaaehtoistyön konteksteihin, kuin vain järjestöissä tehtävään kriisityöhön.

Havaintoni toimijuudesta yhdistyvät aikaisempaan aihetta käsitelleeseen kirjallisuuteen monin tavoin. Toimijuutta mahdollistaviin tekijöihin liittyen Campbell ja kollegat (2009) huomauttavat tulevaisuuden mahdollisuuksien motivoivan yksilöä kehittämään tietojaan ja taitojaan. Tämä muistuttaa omia havaintojani vapaaehtoistyössä etenemisestä ja sen yhteydestä pestin motivoivuuteen. Romakkaniemen (2010) havainnot koettujen ja todellisten mahdollisuuksien yhtäläisestä merkittävydestä jäivät omassa tutkielmassani havaitsematta, sillä aineistoni perustuessa täysin kriisiauttajien kokemuksille omista mahdollisuuksistaan en päässyt käsiksi siihen, erosivatko nämä kokemukset todellisista mahdollisuuksista jollakin tavalla.

Ihamäen (2017) mukaan vapaaehtoiskontekstissa rajat mahdollistavat laadukkaan ja yhteisen toiminnan. Tämä näkemys yhtyy omaani yksilön toimijuutta rajoittavista tekijöistä organisatorisina mahdollistajina. Ihamäen (2017) tekemät havainnot *täytyä-* ja *voida-*modaliteetteihin perustuvista vapaaehtoistyön velvoitteista myös muistuttavat omiani ja näin osoittavat modaliteettien kautta rakentuvan toimijuuden ilmentyvän samankaltaisesti muissakin vapaaehtoistyön konteksteissa kuin vain kriisityössä. Yhdyn myös Romakkaniemen (2010) ajatuksiin modaliteeteista jatkumoina. Modaliteetit eivät ole toisistaan helposti erotettavia yksiköitä, vaan asteikkoja, jotka kulkevat käsi kädessä alati muuttuen ja mukautuen yksilön tilanteeseen. Samalla tavalla kuin Romakkaniemen masennustutkimuksessa (kts. Romakkaniemi 2010) myös tässä tutkielmassa tiettyjä modaliteetteja ja niihin vaikuttavia tekijöitä korostettiin tietyissä tilanteissa, esimerkiksi *osata-*modaliteettiä lähestyttiin sen mahdollisuuksien kautta.

Siinä missä Thoits ja Hewitt (2001) havaitsivat vapaaehtoistyön lisäävän yksilön hyvinvointia, oman tutkielmani kontekstissa tehdylle vapaaehtoistyölle oman hyvinvoinnin ylläpitäminen oli välttämätöntä. Tutkielmassa käsitelty vapaaehtoistyö vaikutti positiivisesti haastateltujen osaamiseen ja itsensä kehittämiseen, hyvinvoinnin näkökulmasta kriisityö kuitenkin oli tarkoitettu jo ennakkoon omistetun hyvinvoinnin jakamiseen ja näin oma hyvinvointi toimi ennemmin resurssina, jota ylläpidettiin niin kriisityön sisällä kuin myös sen ulkopuolella.

Archerin (2007) näkemys yksilöistä refleksiivisinä toimijoina näkyi myös aineistossani. Kriisiauttajien vapaaehtoistyössä on olennaista omien sen hetkisten voimavarojen kautta tehty suunnitelmallinen itsensä tarkkaileminen ja oman toiminnan suunnitteleminen. Archerin ajatukset toimijuuden ajallisuudesta näkyivät läpi tutkielmani niin *osata*-modaliteetin kumulatiivisuudessa kuin myös Osviitan tarjoamissa mahdollisuuksissa edistyä omassa vapaaehtoistyössään.

Rochesterin ja kollegoiden (2010) muodostamat vapaaehtoistyön paradigmat näkyivät tutkielmassa eri tavalla kuin miten alun perin ajattelin, sillä *haluta*-modaliteetin yksilölliset tekijät muistuttivat eri paradigmaa kuin organisatoriset tekijät. Rochesterin ja muiden paradigma *vapaaehtoistyö palveluna ja palkattomana työnä* toimi pohjana tämän tutkielman vapaaehtoiskäsitykselle, mutta aineistosta nousi esiin vapaaehtoisten itsensä käsitys vapaaehtoistyöstä toisen paradigman mukaisena *vapaa-aikana*. Tällaisella erolla vapaaehtoiskäsityksissä organisaation ja vapaaehtoisten välillä voi olla mielenkiintoisia seurauksia sille, miten vapaaehtoisten roolia lähestytään organisaation ja yksilön näkökulmasta ja mitä seurauksia sillä on vapaaehtoistoimijoiden toimijuudelle.

Käyttämäni Jyrkämän modaliteettiteoria loi tutkimukselleni ihanteellisen kehyksen toimijuuden lähestymiseen. Jyrkämän teoria otti kattavasti huomioon yksilön toimijuuteen vaikuttavat seikat, niin ulkoisen kuin sisäisenkin toimijuuden näkökulmasta. Tässä tutkielmassa tekemäni havainnot tukevat Jyrkämän ajatuksia modaliteeteista yksilön toimijuuden yhteisvaikutuksellisinä rakentajina. Havaintoni tukevat myös toimijuuden koordinaattien olemassaoloa ja vaikutusta yksilön toimijuuteen, vaikka havaintoni niistä tässä nimenomaisessa kontekstissa olivat vähäisemmät modaliteetteihin verrattuna. Jokaisen modaliteetin olemassaolo oli havaittavissa vapaaehtoisten kriisiauttajien puheessa, joten modaliteettiteorian käyttäminen tulevaisuudessa

samanlaiseen tutkimustehtävään olisi perusteltua. Yksittäiset valintani teorian soveltamisessa eivät kuitenkaan olleet täysin onnistuneita ja avaankin näkemyksiäni tutkielman onnistumisesta seuraavaksi.

## **8.2 Oman metodologian pohdiskelu**

Onnistuin tutkielmassa yhdistämään toimivasti teoreettisen viitekehyksen, metodologian ja aineistonkeruun. Sisällönanalyysi sopi hyvin toimijuuden modaliteettimallin hyödyntämiseen, sillä molempia yhdistää sosiaalisen maailman kategorioiden tarkasteleminen ja yhdisteleminen. Tutkielmani oli myös alun alkaen vahvasti teoriapainotteinen ja tutkimustehtäväni Jyrkämän toimijuusajattelua käyttäen eteni luonnollisesti teorialähtöiseksi sisällönanalyysiksi. Muodostamani teoriarakenteet toimivat hyvin tutkielmani tarkoitukseen ja tarjosivat kattavan pohjan, jolla lähestyä toimijuutta – sain niiden avulla kerättyä varsin runsaasti aineistoa ja haastateltavieni kokemus myös sopi yhteen käyttämieni rakenteiden kanssa. Tekemäni analyysi oli hyvin mittava ja mahdollinen kritiikki sen liiallisesta pituudesta on toivottavasti kuitattavissa sen kattavuudella. Aineistonkeruuni oli myös onnistunut haastateltavien osallistuessa hyvin innokkaasti omien kokemuksensa jakamiseen. Haastattelujeni ajankohta keskikesällä tuotti kuitenkin haasteita haastateltavien rekrytoinnille ja siksi otokseni jäi vain kuuteen haastateltavaan. Olisin toivonut aineiston olevan suurempi, mutta keräämäni aineisto tarjosi riittävästi havaintoja, jotta pystyin muodostamaan kattavan käsityksen toimijuuden ilmentymisestä kriisiauttajien arjessa. Jälkikäteen ajateltuna tutkielmani olisi voinut toteuttaa Jyrkämänkin hyödyntämällä toimintatutkimuksella, mutta se olisi vaatinut erilaisen muutokseen tähtäävän tutkimusotteen verrattuna omaan pyrkimykseni tuoda toimijuustutkimusta enemmän pinnalle ja potentiaalisesti hyödyntää keräämääni tutkimustietoa käytännössä kriisiauttajien toimijuuden kehittämiseen. Tutkielmaa suunnitellessa ei myöskään ilmennyt toimintatutkimuksen kaltaiseen muutokseen tähtäävää tarvetta vapaaehtoisorganisaation puolesta.

Oma historiani tutkimani organisaation kanssa tarjosi minulle mahdollisuuden hyödyntää tietämystäni kriisiauttajien arjesta ilman, että annoin omien kokemuksieni vaikuttaa tekemääni analyysiin vapaaehtoistyön logistiikan ja organisaation käytäntöjen ymmärtämisen lisäksi. Haluan myös läpinäkyvyyden nimissä mainita työllistyneeni

organisaatioon tämän tutkielman valmistumisen jälkeen, joten kriittisyys omaa rooliani kohtaan läpi koko tutkimusprosessini oli tarpeen ja reflektoin jokaista omasta kokemuksestani nostettua tiedonjyvää vapaaehtoisten kriisiauttajien arjesta syvästi ennen kuin kirjoitin ne tähän tutkielmaan. Omat kokemukseni siis mahdollistivat vain lisäkontekstin ilmi tuomisen analyysissäni. Haastateltavien näkökulmasta itseni tunteminen jo entuudestaan saattoi jopa edistää haastattelutilanteiden sujumista ja kriisiauttajien uskallusta kertoa autenttisemmin arjestaan, verrattuna täysin tuntemattoman tutkijan tekemiin haastatteluihin.

Modaliteettien päällekkäisyyden ja vaikutuksen toisiinsa olisi voinut ottaa vahvemmin huomioon analyysirakenteita muodostettaessa. Modaliteetit lähtökohdiltaan toisiinsa vaikuttavina yhteisvaikutuksesta toimijuuden rakentavina yksikköinä luovat haasteita faktapohjaiselle analyysille. Modaliteetteja on vaikea erotella toisistaan, eivätkä niiden vaikutukset toisiinsa ole välttämättä ilmiselvät. Täten toimijuuden tarkasteleminen modaliteettien kokonaisuutena ilman erillistä modaliteettikohtaista analyysiä voisi muodostaa selvemmän näkemyksen niiden yhtenäisestä vaikutuksesta yksilön toimijuuteen. Myös toimijuuden mahdollisuudet ja rajoitteet mietityttivät analyysin aikana. Esimerkiksi *täytyä*-modaliteetti rajoittaa yksilöä, mutta täytyminen itsessään ei voi rajoittua kuten esimerkiksi osaaminen. Onko täten mahdollisuuksissa ja rajoitteissa kysymys kyseisen modaliteetin rajoittumisesta, modaliteetin ominaisuudesta rajoittaa toimijuutta ylipäättänsä vai yksilön toiminnan mahdollisuuksista ja rajoitteista, jotka näkyvät modaliteettien ilmentymisessä? Nämä ovat kysymyksiä, joihin en tässä tutkielmassa paneutunut, mutta joita voisi olla hyvä ottaa huomioon tulevaisuudessa mahdollisuuksille ja rajoitteille perustuvassa toimijuustutkimuksessa.

*Voida*-modaliteetin ja rakenteiden erottaminen ei myöskään ollut välttämätöntä ja sen olisi voinut jättää tekemättä. Toimijuuden modaliteetit on kuitenkin tarkoitettu vain *sisäisen* toimijuuden tarkastelemiseen, joten laajan kokonaiskuvan muodostaminen toimijuuden rakentumisesta vaatii koordinaattien sisällyttämisen tutkimuksen näkökulmaan. Tästä syystä valintani ottaa koordinaatit mukaan tähän tutkielmaan on perusteltu, vaikka niiden soveltaminen käytännössä oli haasteellista, ja rakenteiden tarkastelu olisi mahdollisesti ollut tehtävissä myös *voida*-modaliteetin tilanteisesta näkökulmasta.

Merkittävät erot kasvokkaisen, puhelimessa ja internetissä tehtävän kriisityön välillä jäivät tutkielmassani näkymättä. Tein muutamia havaintoja kasvokkaisen ja puhelintyön eroista, mutta erityisesti internetin välityksellä tehtävään kriisityöhön liittyvät havainnot jäivät tutkielmastani puuttumaan. Näiden erojen tarkasteleminen vaatisi oman tutkimuksellisen kehyksensä, jossa priorisoitaisiin eri asiakastyön kontekstien vaikutus toimijuuteen. Kyseisen tutkimuksen aineiston tulisi myös olla laajempi omaani verrattuna. Sama toistui myös vakituisten työntekijöiden ja vapaaehtoisten toimijuuden eroissa. Tutkimuksessani ei ollut mahdollista tehdä tulkintoja vakituisten kriisityöntekijöiden toimijuudesta ilman työntekijöiden itsensä esiintymistä aineistossa. Itselläni oli oletamus, että vapaaehtoiset suhteuttaisivat omaa toimijuuttaan enemmän vakituisiin kriisityöntekijöihin, mutta näin ei kuitenkaan tapahtunut. Tarkastelen seuraavaksi mahdollisia jatkotutkimusideoita, joissa voisi hyödyntää muun muassa juuri kriisityöntekijöiden toimijuutta.

### **8.3 Mahdolliset jatkotutkimukset ja käytännön sovellukset**

Jatkotutkimuksien kannalta tutkielmani on herättänyt monia mielenkiintoisia kysymyksiä toimijuuden vaikutuksista ja toimijuuden rakentumisen näkökulmien laajentamisesta. Siinä missä itse tarkastelin toimijuuden ilmentymisen tapoja, olisi toimijuuden mahdollistumisen ja rajoittumisen suoria vaikutuksia yksilölle tärkeä tarkastella enemmän. Luomalla paremman ymmärryksen toimijuuden positiivisista ja negatiivisista vaikutuksista juuri vapaaehtoistyön organisatorisessa kontekstissa olisi mahdollista saada tietoa niistä eduista, joita toimijuuden suuremmalla huomioimisella olisi, sekä niistä mahdollisista ongelmista, jotka tietämättä voivat vapaaehtoisorganisaatioissa johtua työntekijöiden toimijuuden sivuuttamisesta.

Ammatillisen toimijuuden merkitys työyhteisön sisällä ja sen mahdollisen potentiaalın hyödyntäminen esimerkiksi toimintatutkimuksen keinoin (kts. Heikkinen, Huttunen & Moilanen 1999) olisi äärimmäisen mielenkiintoinen ja hedelmällinen tapa tuoda toimijuustutkimusta niin vapaaehtois- kuin myös muidenkin organisaatioiden arkeen. Jotta toimijuuden merkitys organisaation työntekijöiden keskuudessa ymmärrettäisiin kokonaisvaltaisesti, tulisi tulevissa tutkimuksissa ottaa vapaaehtoisten lisäksi huomioon myös muut organisaation työntekijät. Kokonaisvaltainen ymmärrys organisaation

toimijuudesta mahdollistaisi Laineen (2008) esittämän toimijuusprofiilin rakentamisen sekä Stirlingin & Bullin (2011) esittämän kollektiivisen toimijuuden hyväksynnän tai hylkäämisen tarkastelun työyhteisössä.

Tutkielmassani havaitsemani kokemuserot vapaaehtoisparadigmoissa organisaation näkemyksen ja yksilöiden kokemuksen välillä herättävät kysymyksiä laajemmista eroavaisuuksista organisaation ja yksilöiden prioriteettien välillä. Sen lisäksi että tällä voi olla vaikutuksia yksilön toimijuuteen, olisi myös mielenkiintoista selvittää, vaikuttavatko eriävät näkemykset vapaaehtoistyön tarkoituksesta siihen, miten organisaatio näkee vapaaehtoistyöntekijöiden toimijuuden ja sen merkityksen. Monet tässä tutkielmassa tehdyt havainnot kriisityön tarkoituksen priorisoinnista yksilön toimijuuden yli voivat olla esimerkkejä tästä ilmiöstä ja sen tutkiminen tarkemmin voisi valottaa enemmän toimijuuden luonnetta vapaaehtoisorganisaation kaltaisessa tarkoituksellisessa vapaaehtoisesti järjestäytyneessä toiminnassa.

Esitän tuottamani tiedon olevan hyödynnettävissä käytännössä tutkimani organisaation, Pirkanmaan Mielenterveys ry:n, vapaaehtoistoimen kehittämisessä. Kriisiauttajien toimijuuden edistäminen mahdollistuu parhaiten tiedostamalla vapaaehtoistoimijoiden toimijuuden vahvuudet ja heikkoudet. Monia kriisiauttajien toimijuuden osa-alueita kuten kyvykkyyttä, osaamista ja tuntemista on tuettu organisaatiossa vahvasti. Tärkeää on kuitenkin tiedostaa toimijuuden modaaliteettien dynaamisuus ja kokonaisvaltainen merkitys yksilön toimijuuden rakentumiselle. Järjestäytyneessä toiminnassa tulisi varmistaa, että kaikkia yksilön toimijuuden modaaliteetteja ylläpidetään ja niille eniten rajoja tuottavia tekijöitä minimoidaan mahdollisuuksien rajoissa. Omassa aineistossani organisatorisille oman toimijuuden rajoitteille rakennettiin toiminnan tarkoitukseen perustuvia selityksiä ja näin rajat koettiin lähtökohtaisesti positiivisena vapaaehtoistyön arjen ilmiönä. Tämä kokemus ei kuitenkaan ole välttämättä universaali ja näin yksittäisten toimijoiden ja heidän toimijuutensa suhdetta erilaisiin rajoihin voisi myös tarkastella organisaation sisäisesti, jotta luotaisiin parempi ymmärrys yksilön toimijuuden ja sen rajojen välisestä dynamiikasta. Tämän lisäksi Kriisikeskus Osviitassa voisi tarkastella millaisia käsityksiä vapaaehtoistyön paradigmojen valossa erilaisilla toimijoilla on vapaaehtoistoiminnan ydintarkoituksesta, eli minkälaisia edellytyksiä mahdolliset käsityserot organisaation ja yksilöiden välillä luovat vapaaehtoistoimijoiden toimijuudelle.

## LÄHTEET

- Aineistonhallinnan käsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto.  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistonhallinta>.  
urn:nbn:fi:fsd:V201504200001 Viitattu 9.4.2022.
- Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Archer, Margaret (2000) *Being Human. The Problem of Agency*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Archer, Margaret (2003) *Structure, Agency and the Internal Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Archer, Margaret (2007) *Making our way through the world: Human reflexivity and social mobility*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Barnes, Barry (2000) *Understanding agency. Social theory and responsible action*. London: Sage.
- Billett, Stephen (2008) Learning Throughout Working Life: A Relational Interdependence between Personal and Social Agency. *British Journal of Education Studies*, 55(1), 39–58.
- Campbell, Catherine & Gibbs, Andy & Nair, Yugi & Maimane, Sbongile (2009) Frustrated Potential, False Promise or Complicated Possibilities? Empowerment and Participation Amongst Female Health Volunteers in South Africa. *Journal of Health Management*, 11(2), 315–336. doi:10.1177/097206340901100204
- Campbell, Colin (2009) Distinguishing the power of agency from agentic power: A note on Weber and the “black box” of personal agency. *Sociological Theory*, 27(4), 407–418.
- Casey, Catherine (2006) Workers, subjectivity and decent work. Teoksessa S. Billett, T. Fenwick, & M. Somerville (toim.), *Work, subjectivity and learning. Understanding learning through working life* (s. 229–246). Dordrecht: Springer.
- Ci, Jiwei (2011) Evaluating Agency: A Fundamental Question for Social and Political Philosophy. *Metaphilosophy*, 42(3), 261–281.
- Cnaan, Ram & Handy, Femida & Wadsworth, Margaret (1996) Defining Who Is a Volunteer: Conceptual and Empirical Considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25, 364–383.
- Collin, Kaija & Paloniemi, Susanna & Mecklin, Jukka-Pekka (2010) Promoting inter professional teamwork and learning – The case of a surgical operation theatre. *Journal of Education and Work*, 23(1), 43–63.
- Collin, Kaija & Sintonen, Teppo & Paloniemi, Susanna & Auvinen, Tommi (2011) Work, power and learning in a risk filled occupation. *Management Learning*, 43(2), 301–318.



- Cullberg, Johan & Rutanen, Mirja (1977) Tasapainon järkkyyssä: Psykoanalyttinen ja sosiaalipsykiatrinen tutkielma. Otava.
- Danson, Mike (2003) Review of Research and Evidence on Volunteering. Volunteer Development Scotland: Stirling.
- Dingle, Alan (2001) Measuring Volunteering. Washington: Independent Sector and United Nations Volunteers.
- Edwards, Anne (2005) Relational Agency: Learning To Be a Resourceful Practitioner. *International Journal of Educational Research*, 43 (3), 168–182.
- Elder, Glen & Kirkpatrick Johnson, Monica & Crosnoe, Robert (2003) The emergence and development of life course theory. Teoksessa: *Handbook of the life course*. Toim. Mortimer J T, Shanahan M J. Springer, New York.
- Eteläpelto, Anneli & Vähäsantanen, Katja & Hökkä, Päivi & Paloniemi, Susanna (2013) What Is Agency? Conceptualizing Professional Agency at Work. *Educational Research Review*, 10, 45–65.
- Eteläpelto, Anneli & Vähäsantanen, Katja & Hökkä, Päivi & Paloniemi, Susanna (2014) Identity and Agency in Professional Learning. Teoksessa *International Handbook of Research of Professional and Practice-Based Learning*, 645–670. Dordrecht: Springer.
- Fenwick, Tara & Somerville, Margaret (2006) Work, subjectivity and learning: Prospects and issues. Teoksessa *Work, subjectivity and learning. Understanding learning through working life* (s. 247–265). Dordrecht: Springer.
- Fenwick, Tara (2006) Escaping/becoming subjects: Learning to work the boundaries in a boundaryless work. Teoksessa *Work, subjectivity and learning. Understanding learning through working life* (s. 21–36). Dordrecht: Springer.
- Giddens, Anthony (1984) *The Constitution of Society*. Berkeley: University of California Press.
- Giele, Janet & Elder, Glen (1998) Life course research. Development of a field. Teoksessa *Methods of life course research. Qualitative and quantitative approaches*. Giele J Z, Elder G H. (toim.) Thousand Oaks: Sage.
- Glăveanu, Vlad Petre (2010) Paradigms in the study of creativity: Introducing the perspective of cultural psychology. *New Ideas in Psychology*, 28(1), 79–93.
- Gordon, Tuula (2005) Toimijuuden käsitteen dilemmoja. Teoksessa A. Meurman-Solin & I. Pyysiäinen (toim.) *Ihmistieteet tänään*. Helsingin yliopiston tutkijakollegium, 114–130. Helsinki: Gaudeamus.
- Grönberg, Tea (2018) Kolmannen sektorin kasvava vastuu. Järjestömielenterveyspalveluiden kehittämisessä. [pro gradu tutkielma, Tampereen yliopisto]. Trepo-julkaisuarkisto. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201806011937>
- Heikkinen, Hannu L. T. & Jyrkämä, Jyrki (1999) Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen, Hannu L. T. & Huttunen, Rauno & Moilanen, Pentti (toim.),

Siinä tutkija missä tekijä : toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja, 25–62. Jyväskylä: Atena.

- Heikkinen, Hannu L. T. & Huttunen, Rauno & Moilanen, Pentti (toim.) (1999) Siinä tutkija missä tekijä : toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena.
- Helander, Voitto & Laaksonen, Harri (1999) Suomalainen kolmas sektori: Rakenteellinen erittely ja kansainvälinen vertailu. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Hietaniemi, Tuula (2020) Mikkelin kriisikeskuksen vapaaehtoisten tukihenkilöiden näkemyksiä vapaaehtoistoiminnasta, sen vaikuttavuudesta ja kehittämistarpeista. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma, Laurea ammattikorkeakoulu. Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2007) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hokkanen, Liisa (2013) Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä, 55–86. Tampere: Vastapaino.
- Hustinx, Lesley (2001/2007) Individualisation and New Styles of Youth Volunteering: An empirical investigation. *Voluntary Action*, 3(2), 47–55. Julkaistu uudelleen teoksessa Smith, J.–Locke, M. (toim.) *Volunteering and the Test of Time: Essays for policy, organisation and research*. London: Institute for Volunteering Research.
- Ihamäki, Anniina (2017) Vuosikymmenet suomalaisen hiihtohistorian kulisseissa: Tapaustutkimus vapaaehtoistoiminnan merkityksistä ja muutoksista Lahden MM-hiihdoissa. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto, liikuntatieteellinen tiedekunta. Jyväskylä.
- Jolanki, Outi (2009) Agency in Talk about Old Age and Health. *Journal of Aging Studies*, 23 (4), 215–226.
- Jyrkämä, Jyrki (1998) Vanhustenhoito toimintakäytäntöinä – uuden toimintanäkökulman etsintää. Teoksessa Parviainen, Timo (toim.) *Näkökulmia vanhusten hoitotyöhön*, 174–194. Tampere: Kirjayhtymä.
- Jyrkämä, Jyrki (2007) Toimijuus ja toimijatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Marjaana Seppänen, Antti Karisto & Teppo Kröger (toim.) *Vanhuus ja sosiaalityö*, 195–218. Juva: PS-kustannus.
- Jyrkämä, Jyrki (2008) Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä – Hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehykseksi. *Gerontologia* 4, 190–203.
- Jyrkämä, Jyrki (2014) Asuminen, koti, toimijuus. Teoksessa Laapio, Marja-Liisa & Hänninen, Katariina (toim.) *Kaikki hyvin kotona? Ikääntyneiden arjen hallinta tuetun asumisen yksiköissä*. Sininauhaliitto, 116–127.
- Kylie, Valentine (2011) Accounting for Agency. *Children & Society*, 25(5), 347–358.
- Laine, Terhi (2008) Sosiaaliohjaus ja asiakkaan subjekti-asema diakonialaitoksissa. *Janus* 16(3), 228–244.

- Laukkanen, Sanna (2018) Kriiseistä selviytymisen ja kriisiavun monet merkitykset. Diskursiivinen tutkimus SOS-kriisikeskuksen asiakkaiden haastattelupuheesta. Pro gradu -tutkielma. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Tampereen yliopisto. Tampere.
- Lehto, Maija (2020) Eurooppalaisia tiloja, eroja ja rajanvetoja : diskurssianalyttinen tutkimus nuorten kansalaisuuden rakentumisesta eurooppalaisen vapaaehtoistyön kontekstissa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto, sosiaalitieteiden laitos. Helsinki.
- Leskinen, Kirsi (2016) Vapaaehtoiset suomen kielen oppimista tukemassa. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto: Kielten laitos. Jyväskylä.
- Liimakka, Satu (2011) Cartesian and Corporeal Agency: Women's Studies Students' Reflections on Body Experience. *Gender and Education*, 23(7), 811–823
- Littleton, Karen & Miell, Dorothy (2004) Learning to collaborate, collaborating to learn: Editorial introduction. Teoksessa K. Littleton, D. Miell, & D. Faulkner (toim.), *Learning to collaborate, collaborating to learn* (s. 1–5). New York: Nova.
- Littleton, Karen & Taylor, Stephanie & Eteläpelto, Anneli (2012) Special issue introduction: Creativity and creative work in contemporary working contexts. *Vocations and Learning Studies in Vocational and Professional Education*, 5(1), 1–4.
- Lukkarila, Jasmin & Lehtinen, Laura (2020) Kriisityön tekeminen ja kriisityötä tekevien työntekijöiden jaksaminen poikkeuksellisena koronavirusaikana. Opinnäytetyö. Sosiaalipedagoginen aikuissosiaalihojaus, LAB ammattikorkeakoulu. Lahti.
- Macduff, Nancy (2005) Societal Changes and the Rise of the Episodic Volunteer. Teoksessa J. Brudney (toim.). *Emerging Areas of Volunteering*. Arnova Occasional Paper Series, 1(2). Indianapolis: Arnova.
- Marjovuo, Ari (2014) Vapaaehtoistyön ytimessä. Järjestömuotoinen vapaaehtoistyö sosiaalisten representaatioiden näkökulmasta. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto.
- McCurley, Steve & Lynch, Richard (1998) *Essential Volunteer Management*. London: Directory of Social Change.
- MIELI Suomen mielenterveys ry. (3.2.2022). *Historia*. <https://mieli.fi/mieli-ry/historia/>
- MIELI Suomen mielenterveys ry. (25.10.2022). *Kriisit kuuluvat elämään*. <https://mieli.fi/vaikea-elamantilanne/kriisit-kuuluvat-elamaan/>
- MIELI Suomen mielenterveys ry. (15.2.2023). *Paikalliset jäsenyhdistykset*. <https://mieli.fi/yhteystiedot/paikalliset-jasenyhdistykset/>
- MIELI Suomen mielenterveys ry. (julkaisuaika tuntematon). *Apua kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa*. Haettu 26.12.2022 osoitteesta <https://mieli.fi/mieli-ry/vuosikirja-2021/apua-kriiseissa-ja-vaikeissa-elamantilanteissa/>
- MIELI Suomen mielenterveys ry (2021) Kriisiauttamisen linjaukset MIELI Suomen Mielenterveys ry:n kriisikeskusverkostossa ja jäsenjärjestöissä.

[https://mieli.fi/wp-content/uploads/2021/10/Mieli-ry-Kriisiauttamisen\\_linjaukset-2021.pdf](https://mieli.fi/wp-content/uploads/2021/10/Mieli-ry-Kriisiauttamisen_linjaukset-2021.pdf). Viitattu 3.5.2022.

- Mäkinen, Sanna (2015) Näköaloja toimijuuteen nuoruuden siirtymissä ja suunnanotoissa. Teoksessa Päivi Annika Kauppila, Jussi Silvonen & Marjatta Vanhalakka-Ruoho (toim.) Toimijuus, ohjaus ja elämäntulkku. Reports and Studies in Education, Humanities and Theology. Itä-Suomen yliopisto. Helsinki: Kopio Niini Oy, 103–128.
- Paloniemi, Susanna & Collin, Kaija (2012) Discursive power and creativity in inter professional work. *Vocations and Learning*, 5(1), 23–40.
- Pirkanmaan mielenterveys ry. (julkaisuaika tuntematon) *Tervetuloa vapaaehtoistyöhön*. Haettu 3.1.2023 osoitteesta <https://www.mielenterveysseurat.fi/pirkanmaa/tukihenkiloty/>
- Repo, Johanna (2015) Toimijuus, identiteetit ja sosiaalinen vuorovaikutus monikulttuurisessa naiskuorossa. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, viestinnän, median ja teatterin yksikkö. Tampere.
- Rochester, Colin & Paine, Angela & Howlett, Steven & Zimmeck, Meta (2010) *Volunteering and Society in the 21st Century*. Basingstone: Palgrave Macmillan.
- Romakkaniemi, Marjo (2010) Toimijuus masennuksen sosiaalisuutta jäsentämässä. *Janus*, 18(3), 137–152.
- Ronkainen, Suvi (1999) *Ajan ja paikan merkitsemät. Subjektiviteetti, tieto ja toimijuus*. Helsinki: Gaudeamus.
- Ronkainen, Suvi (2008) Kenen ongelma väkivalta on? Suomalainen hyvinvointivaltio ja väkivallan toimijuus. *Yhteiskuntapolitiikka*, 73(4), 388–401.
- Salo, Ulla-Maija (2015) *Simsalabim, sisällönanalyysi ja koodaamisen haasteet*. Teoksessa Sanna Aaltonen & Riitta Högbacka (toim.) *Umpikujasta oivallukseen. Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa*. Tampere: Tampere University Press, 166–190.
- Saurama, Erja (2002) *Vastoin vanhempien tahtoa. Tutkimuksia 7*. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Sawyer, Keith (2007) *Group genius. The creative power of collaboration*. New York: Basic Books.
- Smith, David (2000) *Grassroots Associations*. Thousand Oaks: Sage.
- Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (STEA). (julkaisuaika tuntematon). *Tavoitteista tuloksiin – ohjeita avustuksen hakijalle ja raportoijalle*. Haettu 24.6.2022 osoitteesta [https://www.steafi/avustusten\\_hakeminen/avustuksilla-rahoitetun-toiminnan-tulokset/#63bdb943](https://www.steafi/avustusten_hakeminen/avustuksilla-rahoitetun-toiminnan-tulokset/#63bdb943)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistus. (julkaisuaika tuntematon). *Järjestöt*. Sosiaali- ja terveysministeriö. Haettu 22.12.2022 osoitteesta <https://soteuudistus.fi/jarjestot>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (julkaisuaika tuntematon). *Mielenterveyspalvelut*. Haettu 22.11.2022 osoitteesta <https://stm.fi/mielenterveyspalvelut>

- SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. (3.9.2020). *Sosiaali- ja terveysjärjestöt Suomessa*. Haettu 22.12.2022 osoitteesta <https://www.soste.fi/sosiaali-ja-terveysjarjestot-suomessa/>
- Stirling, Christine & Bull, Rosalind (2011) Collective Agency for Service Volunteers: A Critical Realist Study of Identity Representation. *Administration & Society*, 43(2), 193–215. <https://doi.org/10.1177/0095399711400046>
- Sulkunen, Pekka & Törrönen, Jukka (1997) Arvot ja modaalisuus sosiaalisen todellisuuden rakentamisessa. Teoksessa Sulkunen P., Törrönen J. (toim.) *Semioottisen sosiologian näkökulmia. Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys*. Gaudeamus, Helsinki.
- Suomen työohjaajat ry. (julkaisuaika tuntematon). *Mitä työnohjaus on?* Haettu 30.11.2022 osoitteesta <https://www.suomentyonohjaajat.fi/mita-tyonohjaus-on/>
- Tampereen yliopisto. (julkaisuaika tuntematon). *Hyvä tieteellinen käytäntö*. Haettu 18.4.2023 osoitteesta <https://www.tuni.fi/fi/tutkimus/vastuullinen-tiede/hyva-tieteellinen-kaytanta#expander-trigger--352655>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (julkaisuaika tuntematon). *Mielenterveyspalvelut*. Haettu 22.11.2022 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyspalvelut>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (julkaisuaika tuntematon). *Palvelut kriisitilanteessa*. Haettu 22.11.2022 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyspalvelut/palvelut-kriisitilanteissa>
- Thoits, Peggy & Hewitt, Lyndi (2001) Volunteer work and well-being. *Journal of Health and Social Behavior*, 42(2), 115–131. <https://doi.org/10.2307/3090173>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019) Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja, 2/2019.
- Valliluoto, Sari (2014) *Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista ja esteistä*. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 4/2014. Helsinki: Kilpailu- ja kuluttajavirasto.
- Viitakangas, Sari (2022) *Vapaaehtoiset ikääntyneiden hyvinvoinnin tukena: vapaaehtoistoiminnan kehittäminen*.
- Vähäsantanen, Katja & Billett, Stephen (2008) Negotiating professional identity: Vocational teachers' personal strategies in a reform context. Teoksessa S. Billett, C. Harteis, & A. Eteläpelto (toim.), *Emerging perspectives of workplace learning* (s. 35–49). Rotterdam: Sense.
- Vähäsantanen, Katja & Eteläpelto, Anneli (2009) Vocational teachers in the face of a major educational reform: Individual ways of negotiating professional identities. *Journal of Education and Work*, 22(1), 15–33.

- Veivo, Harri & Huttunen, Tomi (1999) *Semiotiikka. Merkeistä mieleen ja kulttuuriin*. Helsinki: Edita.
- Virkki, Tuija (2004) *Vihan voima. Toimijuus ja muutos vihakertomuksissa*. Jyväskylä: Atena.
- Welzel, Christian & Inglehart, Ronald (2010) Agency, values, and well-being: A human development model. *Social Indicators Research*, 97(1), 43–63.

# LIITTEET

## Liite 1 Haastattelukutsu

# Osallistu vapaaehtoisten kriisiauttajien toimijuutta tarkastelemaan pro gradu -tutkielmaan

Hei kriisiauttaja!

Teen sosiaalipsykologian pro gradu -tutkielmaa järjestölähtöisessä kriisityössä toimivien vapaaehtoisten toimijuudesta, jossa tarkastelen tähän toimijuuteen vaikuttavia mahdollistavia ja rajoittavia tekijöitä.

Etsin haastateltavaksi vapaaehtoisia kriisiauttajia, joilla on kokemusta kriisiauttajana toimimisesta vähintään yksi vuosi. Tutkimukseen toivotaan niin asiakkaita kasvotusten kohtaavia, puhelinpäivystäviä, kuin myös Sekasin-chat-päivystystä tekeviä kriisiauttajia.

Haastattelut toteutetaan touko–kesäkuussa 2022 Tampereen yliopiston tiloissa (Kalevantie 5) tai erityistapauksissa etänä Microsoft Teams -palvelun välityksellä. Haastattelun arvioitu kesto on noin tunti. Tutkielmaan kerättävä haastatteluaineisto, sekä sitä käsittelevä pro gradu -tutkielma anonymisoidaan siten, ettei yksittäistä vastaajaa niistä pysty tunnistamaan.

Jos olet kiinnostunut osallistumaan tutkimukseen, täytä oheisen linkin takana oleva lomake viimeistään 19.6.2022. Tutkimukseen valikoituu rajallisista resursseista johtuen noin 10 haastateltavaa, lähtökohtaisesti ilmoittautumisjärjestyksessä. Tutkimukseen valikoituneisiin otan yhteyttä joko sähköpostitse tai WhatsApp-viestipalvelulla haastatteluajan sopiaksemme. Vastaa mielelläni sähköpostitse kaikkiin Sinua mietityttäviin kysymyksiin! Kiitos kiinnostuksestasi ja tervetuloa haastatteluun! Tutkielman tietosuojasta voit lukea lisää ilmoittautumislomakkeen kautta löytyvästä tietosuojailmoituksesta.

## Liite 2 Tietosuojailmoitus

<b>Rekisterin nimi</b>	Vapaaehtoisen kriisiauttajan toimijuuden mahdollisuudet ja rajoitteet järjestölähtöisessä kriisityössä [pro gradu -tutkielma]
<b>Päiväys</b>	8.5.2022
<b>Rekisterinpitäjä(t)</b>	Mikael Marjamäki, mikael.marjamaki@tuni.fi
<b>Ohjaaja tai oppilaitoksen yhteyshenkilö</b>	Nelli Hankonen, nelli.hankonen@tuni.fi
<b>Henkilötietojen käsittelytarkoitus ja käsittelyperuste</b>	Henkilötietojasi käsitellään kriisiauttajan toimijuuteen liittyvässä opinnäytetutkimuksessa. Tutkielmalla on tarkoitus tuottaa tietoa vapaaehtoisen vapaaehtoistyössään kokemista toimijuutta mahdollistavista ja rajoittavista tekijöistä. Tutkielman tiedot kerätään haastattelemalla. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus. Suostumuksen voi peruuttaa milloin tahansa ilmoittamalla tästä rekisterinpitäjälle. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta ennen suostumuksen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen.
<b>Henkilötietojen säilytysaika</b>	Haastatteluaineisto anonymisoidaan litteroinnin yhteydessä, jonka jälkeen ääni-/videotallenne sekä sähköposti / WhatsApp-viestit hävitetään viikon kuluessa. Opinnäytteen valmistuttua anonymisoitu aineisto hävitetään. Tutkielman arvioitu valmistumisaika on 12/2022. Siltä osin kuin ohjaajalla on pääsy aineistoon opinnäytetyön ohjaamista ja tarkastamista varten, ohjaajat ja tarkastajat käsittelevät henkilötietoja ainoastaan niin kauan kuin on tarpeellista työn hyväksymistä varten.
<b>Rekisterin tietosisältö ja tietolähteet</b>	Rekisterissä käsiteltäviä henkilötietotyyppisiä ovat nimitiedot, puhelinnumero, sähköpostiosoite, vapaaehtoistyön tekemisen tapa, kriisiauttajana toimimisen aika vuosina ja haastattelun tietosisältö. Tiedot kerätään tutkittavilta itseltään.
<b>Rekisteröidyn oikeudet</b>	Tietosuojalainsäädännön mukaisesti sinulle kuuluu oikeus saada pääsy tietoihin, oikaista tietoja, oikeus tietojen poistamiseen (oikeus tulla unohdetuksi), rajoittaa tietojen käsittelyä ja vastustaa henkilötietojen käsittelyä. Jos haluat käyttää jotain oikeuttasi, ota yhteys rekisterinpitäjään.
<b>Oikeus valittaa viranomaiselle</b>	Sinulla on oikeus tehdä valitus henkilötietojen käsittelyä valvovalle viranomaiselle, jos epäilet henkilötietojasi käsiteltävän vastoin tietosuojalainsäädäntöä: tietosuoja.fi, puh: 0295666700, sähköposti: tietosuoja@om.fi
<b>Henkilötietojen vastaanottajat</b>	Henkilötietojasi ei luovuteta ulkopuolisille.



<b>Rekisterin suojauksen periaatteet</b>	Aineisto säilytetään vain opinnäytetyön valmistumiseen saakka. Digitaalinen aineisto suojataan käyttäjätunnuksella, salasanalla ja kaksivaiheisella käyttäjän tunnistuksella (MFA). Aineistosta poistetaan suorat tunnistetiedot.
--	---

## **Liite 3 Haastattelurunko**

**Ennen haastattelua:** Tutkimuksen kuvaus ja tietosuojailmoituksen esittely

**Nauhurin / nauhoituksen käynnistäminen**

**Suostumuksen äänittäminen**

**Lämmittely:** Mitä kuuluu? Oletko tehnyt kriisiauttajan työtäsi lähiaikoina? Toimitko vapaaehtoisena usein? Mitä tehtäviä vapaaehtoisuuteesi kuuluu?

**Haastattelu:**

### **1. Vapaaehtoistyön mahdollisuudet**

- Millaiseksi koet psyykkiset ja fyysiset kykysi tehdä vapaaehtoistyötäsi? Mitkä asiat edesauttavat kyvykkyyttäsi?
- Millaisia itsesi ulkopuolisia resursseja sinulla on käytettävissäsi vapaaehtoistyössäsi?
- Millaiseksi koet mahdollisuutesi tehdä valintoja ja päätöksiä vapaaehtoistyössäsi? Millaisissa tilanteissa nämä mahdollisuudet esiintyvät?
- Mitä mahdollisuuksia sinulla on kehittää omaa osaamistasi?
- Millaisia omia päämääriä ja tavoitteita sinulla on vapaaehtoistyöhösi liittyen? Mikä motivoi sinua?
- Miten arvomaailmasi ja vapaaehtoisuutesi sopivat yhteen?
- Millaisia henkilökohtaisia ominaisuuksia sinulla mahdollisesti on, joista koet olevan hyötyä vapaaehtoisuudessasi? Millaisia taitoja?
- Mitkä koet parhaina asioina vapaaehtoisena kriisiauttajana toimimisessa?
- Pystytkö kuvailemaan miellyttävän / hedelmällisen asiakaskohtaamisen? Miksi koet sen sellaisena?

### **2. Vapaaehtoistyön rajoitteet**

- Millaiset asiat vapaaehtoisuudessa tuntuvat mahdollisesti raskaalle kehollisesti? Entä henkisesti? Miten se näkyy / millaisissa tilanteissa koet näin?
- Onko asioita, joita et voi tehdä fyysisesti tai henkisesti?
- Koetko, että osaamisellasi on joskus rajat? Mitä tällaisen rajan lähestyessä tapahtuu? Pystytkö kuvailemaan tilanteen, jossa näin on käynyt?

- Koetko joskus motivaation puutetta? Miten reagoit siihen?
- Millaiseksi koet mahdollisuutesi tuoda vapaaehtoistyössäsi esiin omia tunteitasi? Entä omia kokemuksiasi?
- Onko vapaaehtoisuudessa ja omissa arvoissasi ristiriitoja?
- Liittykö vapaaehtoistyöhösi välttämättömyyksiä, eli asioita, jotka on vain pakko tai välttämätöntä tehdä?
- Mitkä koet huonoimpina asioina vapaaehtoisena kriisiauttajana toimimisessa?
- Pystytkö kuvailemaan vaikean / epäonnistuneen asiakaskohtaamisen? Miksi koet sen sellaisena?

**Lopetus:** Kiitos haastattelusta! Haluatko vielä lisätä jotakin? Jäikö jokin asia epäselväksi tai haluaisitko lisätietoja? Toivon, ettet kerro haastattelun sisällöstä kollegoillesi ennen kuin kaikki haastattelut on pidetty.

**Nauhurin sammuttaminen**