

LYHENNELMÄ

parhaat käytännöt

— nuorten —

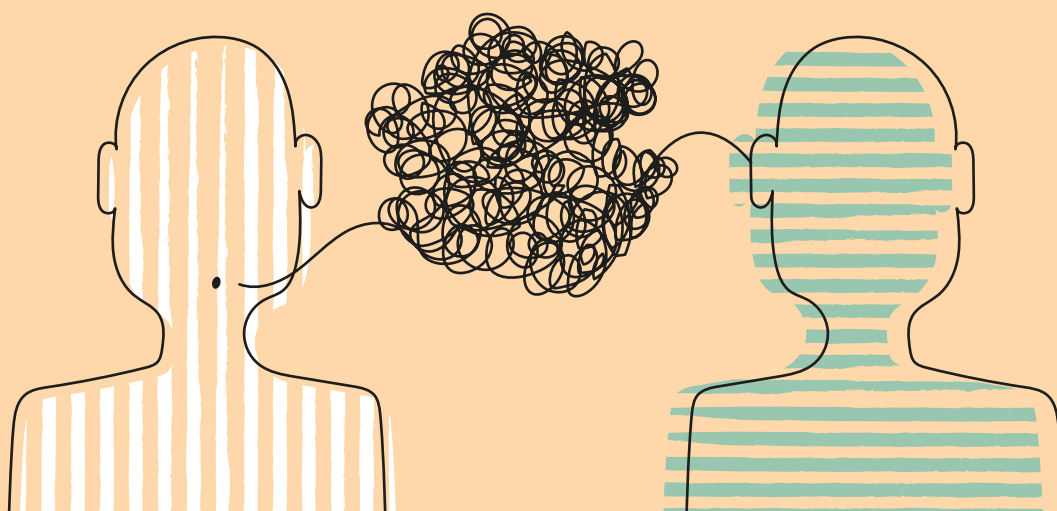
VAPAAEHTOISTEN

puhelinauttajien

rekrytoimiseen

FI

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





Parhaat käytännöt nuorten vapaaehtoisten puhelinauttajien rekrytoimiseen

Käsikirja, lyhyt versio

2019

ERASMUS + PROGRAMME 2014-2020
Key Action 2 – Cooperation for Innovation and the exchange of good practices –

Strategic Partnership

Project Number : 2016 – 1 – DE02-KA204-003302



Euroopan komission tuki tämän julkaisun laatimiselle ei merkitse sellaisen sisällön hyväksymistä, joka kuvastaa kirjoittajien omia näkemyksiä. Komissiota ei voida pitää vastuussa siitä, kuinka julkaisussa esitettyjä tietoja käytetään.

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Käsikirja julkaistiin helmikuussa 2019

Lisätiedot

IFOTES www.ifotes.org

YHTEYSTIEDOT

IFOTES Europe e. V., Hagen, Germany

europa@ifotes.org

IFOTES, Rolle, Switzerland

info@ifotes.org

Kirkon keskusteluapua

www.kirkonkeskusteluapua.fi

Suomen Mielenterveysseura/Kriisipuhelin

www.mielenterveysseura.fi/kriisipuhelin



International Federation
of Telephone Emergency
Services



SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	09
1.1 Projektin tarkoitus	
1.2 Teemat	
1.3 Kumppanit	
1.4 Menetelmät	
1.5 Tulokset	
2. TARKASTELUJAVAIHDANTALÄHTÖKOHTATILANTEESSA	11
2.1 Lähtötilanne puhelinauttamisessa	
2.2. Nuoret puhelinauttajat	
2.3. Koulutus puhelinauttajille	
2.4. Johtopäätelmät	
3. MOTIVAATIOREKRYTOIDANUORIAVAPAAEHTOISIA	13
3.1 Nuorten päivystäjien tuomat hyödyt puhelin- ja verkkoauttajaorganisaatiolle	
3.2 Nuorten päivystäjien tuomat hyödyt yhteisöille ja yhteiskunnille	
3.3 Puhelin- ja verkkoauttamistyön hyöty nuorille päivystäjille itselleen	
3.4 Puhelin- ja verkkoauttajaorganisaatioiden epäilyjä nuoristen vapaaehtoisten rekrytointia kohtaan	
3.5 Johtopäätelmät	
3.6 Suositukset	
4. PAIKALLISET, KANSALLISET JA KANSAINVÄLISET STRATEGIAT NUORTEN VAPAAEHTOISTEN REKRYTOIMISEKSI	16
4.1 Paikallistaso:	
4.2. Valtakunnallinen taso	
4.3 Kansainvälinen taso	
4.4 Suositukset	
5. MEDIAN JA INTERNETIN KÄYTTÄMINEN REKRYTOINNISSA	18
5.1. Median ja internetin yleinen käyttö	
5.2. Mistä nuoret etsivät tietoa?	
5.3. Mikä motivoi nuori tulemaan vapaaehtoisiksi puhelinauttajiksi?	
5.4. Miten organisaatiot voivat kehittää toimintaansa?	
5.5. Tiivistelmä	
5.6. Suositukset	
6. VIESTINTÄ, MARKKINOINTI JA MUUT KEINOT NUORTEN VAPAAEHTOISTEN MOTIVOIMISEKSI JA OSALLISTAMISEKSI	20
6.1. Menetelmät	
6.2. Haasteet	
6.3 Hyödyllisiä toimia	
6.4. Hyödyllisiä työkaluja rekrytointiin ja toimintatapojen kehittämiseen	
6.5. Keinoja tukea nuoria vapaaehtoisia päivystäjinä	
6.6. Suositukset	
7. PARHAAT KÄYTÄNNÖT NUORTEN VAPAAEHTOISTEN REKRYTOINNISSA	22
7.1 Tiivistelmä: 5 toimintaehdotusta	
8. JOHTOPÄÄTÖKSET	25
KIIITOKSET JA TUNNUSTUKSET	27

1 . JOHDANTO

1.1 Projektin tarkoitus

YOUThES-projektin tarkoitus oli jakaa hankekumppaneiden kokemuksia ja lisätä tietoa yhdessä refleктоimal-
la ja jakamalla hyviä käytäntöjä nuorten puhelinauttajien rekrytoimisesta.

1.2 Teemat

Hankkeen aikana tutkittiin seuraavia teemoja ja tavoitteita:

- **ikä rakenne** hankkeessa mukana olevissa järjestöissä ja päivystyspisteissä: yhtäläisyydet ja erot
- **analyysil**fotesin aiempien EU-hankkeiden (QualiS ja TESVolSat) tuloksista ja **tiedoista** kriisiauttamisessa työskentelevien vapaaehtoisten iästä ja motivaatiosta
- kumppaniorganisaatioiden **mallien ja kokemusten jakaminen** nuorten vapaaehtoisten onnistuneesta rekrytoinnista
- nuorten vapaaehtoisten **koulutus ja tuki**: kohderyhmän erityistarpeet ja ominaisuudet
- nuorten **työ- ja yksityiselämän tasapaino** vapaaehtoistoimintaan käytetyn ajan perusteella

1.3 Kumppanit

IFOTES Europe (IE) - Saksa

SOS Amitié France (SOS) - Ranska

Kirkens SOS i Bjørgvin (KIRB) - Norja

Telefono Amico Italia (TAI) – Italia

Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgalatok Szovetsege (LESZ) - Unkari

Telefonseelsorge (TES) - Itävalta

Studio Rucli (SR) - Italia

Palveleva Puhelin (PP), nykyisin **Kirkon keskusteluapua** - Suomi

1.4 Menetelmät

Projektissa mukana olleilla puhelinapua tarjoavilla tahoilla oli hankkeen aikana kuusi kansainvälistä kokousta ja työpajaa, joissa vaihdettiin kokemuksia ja luotiin strategioitaerilaisten välineiden käyttämiseen nuorten vapaaehtoisten rekrytoimisessa. Näihin tapaamisiin osallistuivat kaikki Ifotesin täysjäsenet (IC-members), joihin kuuluu Suomesta Palveleva Puhelin (nykyisin Kirkon keskusteluapua) ja Suomen Mielenterveysseuran (nykyisin MIELI Suomen Mielenterveys ry) Kriisipuhelin..

Hankkeen tulokset perustuivat projektityöpajoihin ja kahteen kyselylomakkeeseen. Tulokset on raportoitu teemakohtaisessa järjestyksessä.

YOUTHES-kyselylomake A suunnattiin hankekumppaneille. Kysymykset koskivat nuorten vapaaehtoisten rekrytointia ja sitä, mitä etua nuorten mukaan tulosta on puhelinauttamista tarjoavan järjestön toimintaan ja koko yhteisölle. Mukana oli myös kysymyksiä sosiaalisen median ja internetin käytöstä rekrytoinnissa. Kaikki kumppanit vastasivat kyselyyn ja se antoi hyvän yleiskuvan 11 Euroopan maan tilanteesta (Itävalta, Belgia, Suomi, Ranska, Saksa, Unkari, Italia, Alankomaat, Norja, Slovenia ja Sveitsi) tilanteesta..

YOUTHES-kyselylomake B suunnattiin eurooppalaisille nuorille. Kysymykset koskivat motivaatiota, uudistamistoiveita puhelinauttamiselle sekä tiedonhakuja. Sähköinen kyselylomake oli avoinna joulukuusta 2017 maaliskuuhun 2018. Edellä mainituista 11 maasta saatiin 315 vastausta. 84% vastaajista oli 20–34-vuotiaita jakolmasosa 25-29-vuotiaita. Kolme neljäsosaa oli naisia. Lähes puolet vastaajista toimi vastaamishetkellä vapaaehtoisena puhelinauttajana, 10 % oli toiminut päivystäjänä aiemmin ja. 42 % vastaajista ei ollut vapaaehtoinen ainakaan vielä mukana vapaaehtoistoiminnassa (oli hakenut koulutukseen).

1.5 Tulokset

Hankekumppanit laativat puhelinauttajille **parhaiden käytäntöjen käsikirjan**. Se sisältää hankkeen tulokset ja suositukset, joissa nuorten vapaaehtoisten rekrytointia kehitetään käyttämällä kohdennettumia tiedotus- ja koulutusmenetelmiä. Käsikirja on kaikkien eurooppalaisten henkistä tukea tarjoavien puhelimien ja muiden voittoa tavoittelemattomien järjestöjen käytettävissä apuna nuorten rekrytoinnissa.

Käsikirjan englanninkielinen pitkä versio on saatavilla IFOTESin verkkosivuilla (www.ifotes.org).

Käsikirjasta on tehty tiivistelmä, jonka Ifotesinkansainvälisen komitean jäsenet ovat kääntäneet ja joka on saatavilla seuraavilla 10 kielellä:

- englanti
- saksa
- ranska
- italia
- espanja
- hollanti
- slovenia
- suomi
- norja
- unkari

Tiivistelmät ovat saatavilla IFOTESin www.ifotes.org verkkosivustolta jahankekumppaneiden verkkosivuilta.

2 . T A R K A S T E L U J A V A I H D A N T A L Ä H T Ö - K O H T A T I L A N T E E S S A

2.1 Lähtötilanne puhelinauttamisessa

Projekti käynnistyi hankkeessa mukana olevien puhelinauttamista tekevien **organisaatioiden lähtötilanteen kartoituksella (YOUThES_Survey 1_Data from Members)**.

Kartoituksessa selvisi, että vapaaehtoiset ovat pääasiallisesti yli 50-vuotiaita naisia. Puhelinauttaja-organisaatioiden päivystäjäistä 77 % oli 50–79 -vuotiaita. Naisia oli 76 %. Auttaviin puhelimiin sitoutuneiden nuorten päivystäjien määrä oli pieni.

Kartoitus vahvisti tiedon, **että vapaaehtoisissa puhelinauttajissa on hyvin vähän nuoria mukana** ja nosti kysymyksen palvelujen tulevaisuudesta ja nykyisen tilanteen sosiaalisista vaikutuksista. Työskentelyä varten tarvittiin määrittely, keitä tarkoitamme nuorilla puhelinauttajilla. Tässä hankkeessa nuorilla tarkoitetaan 20–34 -vuotiaita päivystäjiä.

2.2 Nuoret puhelinauttajat

Kysely puhelinauttajaorganisaatioiden johtajille (YOUThES_Questionnaire A for members) anto**ilisäymmärrystä nuorista puhelinauttajista: nuorten osuus on yleensä alle 5 % vapaaehtoisista, he ovat naisia ja toimivat päivystäjinä 1-2 vuotta, mikä on monissa organisaatioissa minimiaika olla mukana toiminnassa.**

Vastausten mukaan jäsenorganisaatiot käyttävät 20–30 % työajastaan rekrytointiin, kouluttamiseen ja motivointiin sekä maksimissaan 10 % budjetistaan nuoriin vapaaehtoisiiin.

2.3 Koulutus puhelinauttajille

Erityistä nuorille suunnattua **koulutusta** ei ole tarjolla. Enemmistöllä (18/20 puhelinauttamista tarjoavasta tahosta) ei ole erityisiä työkaluja nuorille vapaaehtoisille. Myöskään koulutusten pituudessa ei ole eroja tämän ryhmän kohdalla verrattuna muihin. Uusien päivystäjien koulutukset ovat yleensä 40-120 tuntia ja ne 3niiden kesto on 3-24 kuukautta. Pitkän puhelinauttamisympäristössä tapahtuvan koulutuksen katsotaan **takaavanlaadun,** olevan hyvä keino saada tietoa toimintaan mukaan haluavan motivaatiosta sekä saada toimintaan mukaan toimim-

taan pitkäaikaisia vapaaehtoisia. Vaativan koulutuksen ajatellaan valmistelevan hyvin tehtävään ja sitouttavan heitä paremmin. Puhelinauttajat eivät halua vaarantaa nuorten rekrytoinnin laatua tarjoamalla muunlaista koulutusta (YOUThES_Questionnaire A jäsenille).

2.4 Johtopäätelmät

Koska alkukartoitus (YOUThES_Survey 1_Data from Members ja ensimmäinen kysely (YOUThES_Questionnaire A_for members) osoittivat, että nuorten vapaaehtoisten rekrytointiin käytettiin pieniä panostuksia. Projektin rekrytointiin ja projektin ensimmäisten tapaamisten keskusteluissa oli havaittavissa joidenkin puhelinauttamista tarjoavien tahojenvastustusta **nuorten vapaaehtoisten rekrytoimista kohtaan. Kielteiset vaikutukset nähtiin ilmeisempinä kuin positiiviset. Hankkeen lopussa koko ryhmä oli kuitenkin innostunut ja osasi arvostaa hyötyjä, joita nuorten päivystäjien mukaan tulosta on.**

“First comes thought; then organisation of that thought into ideas and plans; then transformation of those plans into reality. The beginning, as you will observe, is in your imagination.” Napoleon Hill

3 . MOTIVAATIOREKRYTOIDANUORI - AVAPAAEHTOISIA

Hankkeen alussa yksi ensimmäisistä kysymyksistä oli “Miksi rekrytoisimme nuoria vapaaehtoisia”. Perinteisesti puhelinauttamista tekevät vapaaehtoiset ovat olleet pääsääntöisesti aikuisia ja iäkkäämpiä henkilöitä.

Hankkeen lopussa tulokset osoittivat kuitenkin kumppaneiden ymmärtävän, että nuoret vapaaehtoiset tuovat monia etuja puhelinauttamista tarjoavalle organisaatiolle ja samalla koko yhteiskunnalle.

3.1 Nuorten päivystäjien tuomat hyödyt puhelin- ja verkkoauttajaorganisaatiolle

Projektin workshopeissa koostimme seuraavia ajatuksia nuorten tuomista hyödyistä:

- Nuoret päivystäjät tuovat osaamisen **uusimmasta teknologiasta**.
- Nuoret ovat **joustavampia**, koska elävät muuttuvassa elämäntilanteessa.
- Nuoret ovat **dynaamisia, innostuneita, idearikkaita ja motivoituneita**.
- Nuoret ovat **hauskempia!** Heidän myötänsä toiminta puhelin- ja verkkoauttamisorganisaatiossa on hauskeempaa ja siitä on hauskeampi, ja tästä on iloa kaikille.
- Nuorilla on **palo kehittyä ja oppia uutta**. He haastavathyvällä tavalla vanhemmat vapaaehtoiset mukaan kehittämiseen.
- Nuorilla on **yhteys toisiin nuoriin**, joten he voivat rekrytoida lisää nuoria vapaaehtoisia.
- Nuorilla on luonnostaan **ymmärrys oman sukupolvensa ongelmista**.
- Nuoret päivystäjät puhuvat **samaa kieltä kuin nuoret yhteydenottajat**, joten he ovat erinomaisia kuuntelijoita erityisesti nuorille soittajille ja chattaajille.
- Nuoret ovat **opiskelleet** lähiaikoina, joten heillä on ajankohtaisinta tutkimustietoa esim. yhteiskunta- tai kasvatustieteistä.

Nuorten vapaaehtoisten myötä puhelin- ja verkkoauttamista on myös tulevaisuudessa. Tämän lisäksi nuoret vapaaehtoiset antavat organisaatiosta nykyaikaisen, modernin ja kehittyneen mielikuvan.

3.2 Nuorten päivystäjien tuomat hyödyt yhteisöille ja yhteiskunnille nell' avere giovani volontari nei TES

Nuorten toiminta puhelin- ja verkkoauttajina vaikuttaa koko yhteiskuntaan. Vapaaehtoiskoulutus puhelinauttajaksi ja toiminta päivystäjänä tekevät nuorista vapaaehtoista parempia kriisin käsittelyssä ja muissa haastavissa tilanteissa. He oppivat **tiedostavammiksi ja tarkkaavaisemmiksi** toisia ihmisiä kohtaan. He ovat yhteisönsä **sitoutuneita kansalaisia**, mikä heijastuu myös yksityiselämään ja työympäristöön. He **levittivät tietoa, että puhuminen voi auttaa ja kuulluksi tulemisesta on hyötyä**. Päivystäjinä nuoret aikuiset voivat osallistua itsemurhien ehkäisyyn. Kun nuoria päivystäjiä on enemmän, taustaorganisaatio voi kehittää palveluita nuorille soittajille ja chattaajille.

3.3 Puhelin- ja verkkoauttamistyön hyöty nuorille päivystäjille itselleen

Projektin aikana tehtiin kartoitus ja kaksi kyselyä. Kyselyssä B kysyttiin nuorilta aikuisilta heidän näkemyksiään puhelin- ja verkkoauttamistyöstä. Vastausten mukaan tärkein motivoiva tekijä nuorille vapaaehtoisille oli **kokemus avuksi olemisesta**. Jopa 96 % vastaajista koki, että tämä on erittäin tärkeä tai tärkeä syy vapaaehtoisena päivystäjänä toimimiselle. Nuoret eivät hae hyötyä vain itselleen, vaan he haluavat antaa jotain maailmalle ja toisille ihmisille.

Lähes 90% vastaajista piti „tärkeänä“ tai „erittäin tärkeänä“ mahdollisuutta **kehittää itsetuntemusta ja kasvaa ihmisenä**. Päivystäjät kuulevat monenlaisia elämänkohtaloita ja vastoinkäymisiä, joista he eivät välttämättä muualta kuulisi. Puhelin- ja verkkoauttamistyö kehittää empatiaa ja henkistä kypsyttää.

Laadukas koulutus päivystäjäksi on tärkeä lisä nuorten ansioluetteloon. Myös tämä on yksi keskeinen motivaatiotekijä nuorille.

Mahdollisuus työskennellä eri ikäisten kanssa on melko harvinaista. Harrastusryhmät ja vapaaehtoistoiminta kokoavat usein yhteen saman ikäisiä ihmisiä. Puhelin- ja verkkoauttamistyössä nuorilla vapaaehtoisilla on mahdollisuus tutustua ja työskennellä aikuisten ja ikääntyneiden kanssa. **Laajempi ikäryhmien kirjo** on hyödyllistä kaikenikäisille.

3.4 Puhelin- ja verkkoauttajaorganisaatioiden epäilyjä nuorten vapaaehtoisten rekrytointia kohtaan

Projektin aluksi organisaatioilla oli ennakkoluuloja koskien nuorten rekrytointia vapaaehtoisiksi:

- Vapaaehtoisten kouluttaminen on investointi. Jos **nuoret lopettavat** vapaaehtoistoiminnan pian koulutuksen saatuaan eivätkä jää päivystäjiksi, organisaatio voi pettyä.
- Nuoret vapaaehtoiset **eivät ehkä ole riittävän sitoutuneita** päivystämiseen, koska heillä on niin monia projekteja ja velvollisuuksia. Päivystäminen on vain yksi monista mahdollisista vastuista vapaaehtoisille.
- Mahtaako nuorilla olla riittävästi **elämäkokemusta** toimiakseen päivystäjänä?

3.5 Johtopäätelmät

YOUThES-projekti antoi runsaasti uusia näkökulmia nuorten vapaaehtoisten rekrytointiin. Suurin este rekrytointiin näyttää olevan pelko, että nuoret luopuvat vapaaehtoistehtävästä liian nopeasti. Tämä voi kuitenkin olla asennekysymys. Hankekumppanit havaitsivat, että **hyödyt nuorten mukaantulosta ovat suurempia kuin rekrytointiin mahdollisesti liittyvät ongelmat**. Myös se huomioitiin, että lyhytkestoinen sitoutuminen on ylipäätään yleistynyt eikä välttämättä koske vain nuoria.

Puhelin- ja verkkoauttajatoimijoiden olisi **hyvä tarkastella uudelleen ehdottoman anonymiteetin** periaatetta. Nuoret vapaaehtoiset voisivat kertoa ystävilleen puhelin- ja verkkoauttamistyöstä, mikä auttaisi uusien nuorten

YOUThES rekrytoinnissa.

Puhelin- ja verkkoauttamisen organisaatioiden tulisi **kertoa enemmän koulutettujen vapaaehtoisten kuuntelutaidoista ja tämän merkityksestä koko yhteiskunnalle**. Keskusteluissa pidettiin tärkeänä taitavien kuuntelijoiden merkitystä yhteiskunnassa. Kyselyn (B) mukaan nuoret haluavat olla avuksi muille. Päivystämisen tuomien taitojen kautta he lisäävät yleisesti kuulluksi tulemisen mahdollisuuksia. Tämä on arvokasta koko yhteisölle.

3.6 Suositukset

Suurin este nuorten rekrytoimiseksi näyttää olevan pelko nuorten päivystäjien menettämisestä liian pian. Puhelin- ja verkkoauttamisorganisaatioiden tulisi pohtia uudelleen asennettaan **tätä näkemystä** kohtaan. Hyödyt nuorten vapaaehtoisten mukaan tulosta ovat merkittäviä. Vaikka nuori työskentelisi päivystäjänä vain vuoden, rekrytointi ja kouluttaminen kannattaa.

4. PAIKALLISET, KANSALLISET JA KANSAINVÄLISET STRATEGIAT NUORTEN VAPAAEHTOISTEN REKRYTOIMISEKSI

Projekti osoitti millä tavoin nuorten vapaaehtoisten kouluttaminen hyödyttää puhelinauttajaorganisaatioita ja koko yhteiskuntaa.

Millaisia strategioita pitäisi rakentaa, että saataisiin varmistettua eri-ikäisten päivystäjien mukanaolo puhelin- ja verkkoauttamisessa?

4.1 Paikallistaso

- **Vaikuta** toiminnassa mukana olevien rekrytoijien ja kouluttajien **asenteisiin**. Käy keskustelua nuorten vapaaehtoisten mukanaan tuomista hyödyistä, kuten positiivisesta imagosta, nykyaikaisen teknologian ja sosiaalisen median taidoista sekä vapaaehtoistoiminnasta, jossa eri-ikäiset toimivat yhteisen päämäärän saavuttamiseksi.
- **Kerro toiminnasta**. Kysely (B) kertoo tarpeista, joiden pohjalta organisaatiot voivat rakentaa alle 35-vuotiaille vapaaehtoisille suunnatun viestintästrategian ja tukimateriaalit. Tällaisia ovat esimerkiksi näkyvyys sosiaalisessa mediassa, digitaaliset viestintäsisällöt sekä verkkosisältöjen säännöllinen päivittäminen.
- **Hyödynnä puskaradion mahdollisuudet**. Pidä yhteyttä paikallisiin oppilaitoksiin ja erilaisiin nuorten organisaatioihin.
- **Muokkaa vapaaehtoistoiminnan sääntöjä ja käytäntöjä** niin, että ne mahdollistavat vapaaehtoistyön myös pienten lasten vanhemmille ja työssä käyville. Mieti millaiset koulutusmenetelmät toimivat parhaiten heille.
- **Lisää tietoa kuuntelutaitojen tärkeydestä**. Kerro, että hyväksi kuuntelijaksi oppiminen voi mullistaa elämän sekä henkilökohtaisesti että suhteessa muihin ihmisiin.

4.2 Valtakunnallinen taso

Toiminnasta vastaavien tulevakuuttuasiitä, että nuorten vapaaehtoisten mukaan saaminen on tärkeää. Heidän tulee tehdä tarvittavat päätökset ja huolehtia, että ne muuttuvat käytännöiksi.

- Toiminnan esittelyissä, **kuvissa** ja tarinoissa tulee näkyä kaikenikäisiä.
- Kampanjoissa voi käyttää **viestinviejänä** nuorten arvostamia julkkiksia.
- **Koulutuksen** tulee olla valtakunnallisesti yhtenäinen siten, että päivystäjä voi muutettuaankin jatkaa vapaa-

ehtoisena toimimista organisaation päivystyspisteessä.

- **Ylläpidä yhteyksiä** yliopistoihin, ammattikorkeakouluihin ja tutkimuslaitoksiin. Vapaaehtoisena puhelinauttajana toimiminen voi kiinnostaa opiskelijoita erityisesti kasvatus- ja käyttäytymistieteistä. Toisaalta esimerkiksi kaupallisen alan oppilaitoksia ei kannata unohtaa, sillä siellä koulutetaan tulevaisuuden johtajia, luottamushenkilöitä ja rahoittajia.
- Isoissa **tapahtumissa ja konferensseissa** tulisi huomioida myös nuoret ja heitä kiinnostavat teemat.

4.3 Kansainvälinen taso

- **IFOTESin kansainvälisen komitean (IC) jäsenet** raportoivat omassa organisaatiossaan projektin havainnoista ja lopputuloksista.
- **IFOTESin rooli** on kannustaa jäseniään omaksumaan ja ottamaan käyttöön uusia näkökulmia ja toimintatapoja nuorten vapaaehtoisten rekrytoimiseksi.
- **Nettisivut:** IFOTESin verkkosivuille voi tuoda nuorille vapaaehtoisille suunnattua tietoa eurooppalaisesta verkostosta (chat, tapaamiset ja kokemusten vaihto).
- **Kongressi:** IFOTES voisi kannustaa nuoria vapaaehtoisia osallistumaan konferenssiin tarjoamalla alennetun jäsenmaksun sekä nuorille suunnatun työpajan.
- **Kampanjointia** sen puolesta, että Euroopan ihmisoikeussopimukseen sisällytetään kuulluksi tuleminen perusihmisoikeutena.
- **Kansainvälinen kuuntelemisen päivän** viettäminen tapahtumineen aina samana päivänä tekisi yksilöille ja yhteisölle näkyväksi kuulluksi tulemisen merkityksen.

4.4 Suositukset

- Motivoi organisaation kaikilla tasoilla: keskustele, vakuuta ja tuo tietoa hyödyistä, joita nuorten vapaaehtoisten mukana olostaa.
- Käytä uusia viestintävälineitä ja luo kiinnostava ja osallistava kuva organisaatiostasi sekä puhelin- ja verkkoauttamisesta.
- Toivota nuoret vapaaehtoiset tervetulleiksi. Muuta tarvittaessa toimintakäytäntöjä niin, että ne sopivat myös nuorten toiveisiin ja odotuksiin.

5. MEDIAN JA INTERNETIN KÄYTTÄMINEN REKRYTOINNISSA

5.1 Median ja internetin yleinen käyttö

Projektissa tutkittiin sosiaalisen median ja internetin käyttöä nuorten vapaaehtoisten päivystäjien rekrytoinnissa. Kyselyn mukaan Ifotesin jäsenorganisaatiot käyttävät näitä usein melko esitemäisesti. Toisaalta organisaatioiden välillä on suuria eroja kyvyssä, tiedoissa ja motivaatiossa käyttää mediaa nuorten rekrytointiin.

Kaikilla hankkeessa mukana olevilla organisaatioilla on omat **nettisivut**. Ne ovat helppoja löytää ja aloitussivut ovat informatiiviset. Harvat organisaatiot käyttävät verkkosivujaan tai esimerkiksi **Facebook**-sivuaan erityisesti nuorten vapaaehtoisten rekrytoimiseen. Organisaatioilla on erilaisia käytäntöjä Facebookin ja verkkosivujen välisessä yhteydessä sekä verkon kautta vapaaehtoiseksi hakemisen käytännöissä. Erityisesti nuorille on tärkeää, että tiedot löytyvät helposti. Vain joka toisella organisaatiolla on **hakulomake netissä**.

Syitä sähköisen median sattumanvaraiseen käyttöön voi olla monia, tässä kaksi tärkeintä:

- Organisaatiolla ei ole riittävästi tietoa tai osaamista verkkolomakkeisiin.
- Organisaatio ei halua panostaa erityisesti nuorten vapaaehtoisten rekrytointiin ja kouluttamiseen, koska heidän ei uskota pysyvän riittävän kauan aikaa vapaaehtoisena.

5.2 Mistä nuoret etsivät tietoa?

Nuoret hakevat tietoa vapaaehtoistoimintaa tarjoavista paikoista pääasiassa **Googlen** kautta hakusanoja käyttäen. Kyselyn (B) avulla löydettiin 10 yleisimmin käytettyä **hakusanaa**, jotka ovat englanniksi (suomeksi käännettynä) helpline (puhelinapu/auttava puhelin/Kriisipuhelin), help (apu), volunteer work, volunteering (vapaaehtoistyö/vapaaehtoinen), suicide (itsemurha), depression (masennus), anonymity (nimettömyys), loneliness (yksinäisyys), crisis (kriisit) sekä listen (kuuntelu).

Nämä sanat kannattaa sisällyttää rekrytointi-ilmoituksiin sekä teksteihin niin verkkosivuilla kuin Facebookisakin. Nämä sanat olisi sisällytettävä strategiaan, jolla rekrytoidaan netin kautta. Tietoisuus ”hakusanojen” käytöstä voi olla erilainen eri organisaatioissa.

5.3 Mikä motivoi nuori tulemaan vapaaehtoisiksi puhelinauttajiksi?

Kyselystä (B) nousi kolme nuoria vapaaehtoisiamotivoivaa tekijää: Ensimmäinen on tieto, että **onavuksi muille**, että vapaaehtoistyö tekee hyväksi kuuntelijaksi ja että se antaa kokemusta, josta on hyötyä myös **omassa elämässä ja omalle kehitykselle ihmisenä**. Toinen on mahdollisuus saada **todistus**, että on suorittanut koulutuksen ja toiminut vapaaehtoisena ainakin vähimmäisajan. Kolmanneksi, koulutuksen ja käytännön kokemuksen saatuaan he voivat toimia myös organisaation **muissa päivystyspisteissä**.

5.4 Miten organisaatiot voivat kehittää toimintaansa?

Valtakunnallisilla organisaatioilla on hyvä olla työntekijöitä tai vapaaehtoisia, joilla on kokemusta ja joiden **tehtäviin kuuluu tiedottaminen** ja jotka osaavat hyödyntää internetin ja tiedotusvälineiden tarjoamia **mahdollisuuksia**. Ihannetapauksessa valtakunnallinen keskusorganisaatio rakentaa yhdessä paikallisten päivystyspisteiden kanssa sisällön paikallistoimijoidennettisivuille. Uutisista, ajankohtaisista tapahtumista, aihepiiriin liittyvistä artikkeleista sekä puhelin- ja verkkoauttamisen palveluista tulevia viestejä verkossa säännöllisesti. Nuoret korostivat vastauksissaan (kysely B), että **valokuvilla, videoilla ja/tai teksteillä kerrotut tarinat ovat tehokkainta ja parhaiten tunteisiin vetoavia**. Puhelin- ja verkkoauttajaorganisaatioiden työntekijöiden, vapaaehtoisten ja verkkosivulla vierailevien välistä vuorovaikutusta kannattaa lisätä.

5.5 Tiivistelmä

Eurooppalaisilla puhelin- ja verkkoauttajilla on keinot ja välineet, joiden avulla tiedotusvälineitä ja internetiä voidaan käyttää tehokkaasti nuorten vapaaehtoisten rekrytoimiseen. Tällä hetkellä kuitenkin vain harva organisaatio hyödyntää niitä. Verkk- ja Facebook-sivut eivät ole niin dynaamisia kuin ne voisivat olla ja vuorovaikutteisuus nuorten kanssa on lähes olematonta. Erilaisia tapoja rekrytoida nuoria sosiaalisen median kautta on paljon. Lähtökohdaksi kannattaa ottaa tässä projektissa saatu tieto siitä, mikä motivoi nuoria vapaaehtoisia auttajia.

5.6 Suositukset

1. Laadi suunnitelma median ja internetin käytölle nuorten vapaaehtoisten rekrytoimisessa.
2. Lisää sellaista toimintaa, mikä motivoi nuoria tulemaan mukaan vapaaehtoiseen puhelin- ja verkkoauttamiseen.
3. Etsi päteviä henkilöitä, jotka osaavat hyödyntää sosiaalista mediaa organisaatiossasi.

6. VIESTINTÄ, MARKKINOINTI JA MUUT KEINOT NUORTEN VAPAAEHTOISTEN MOTIVOIMISEKSI JA OSALLISTAMISEKSI

Kyselyssä yli 300 nuorta, selvitettiin, mikä vetoaa nuortiin vapaaehtoiisiin ja mikä innostaa heitä. YOUTHES-projektin tulokset osoittavat, että organisaation oma motivaationuortenrekrytointiin on keskeisin onnistumisen edellytys.

6.1 Menetelmät

Nykyisistä menetelmistä nuorten vapaaehtoisten houkuttelemiseksi mukaan puhelin- ja verkkoauttamiseen ja sitoutumaan toimintaan saatiin seuraavia havaintoja:

- Organisaation on tarjottava nuoria kiinnostava laadukas päivystäjäkoulutus.
- Liikkuvuuden takia tulisi olla tarjolla yleinen eurooppalainen koulutussisältö. Sen myötä vapaaehtoiset voivat jatkaa työskentelyä muutettuaan.
- Organisaatiot hyödyntävät toistaiseksi vähäisesti muuta nuorten osaamista (esim. tiedotus, verkkosisällöt) puhelin- ja verkkoauttamisen ohella.

6.2 Haasteet

Nuorilla vapaaehtoisia koskevia haasteita, joissa tarvitaan erityisratkaisuja:

- Vaikeus sitoutua niin pitkäksi aikaa kuin auttamistyössä on edellytetty.
- Ajanpuute haastaa organisaatiot vähintäänkin pohtimaan rekrytointi- ja koulutusprosessin lyhentämistä nuorten kohdalla.
- Vapaaehtoisen motivaation vähenemistä voi torjua tarjoamalla enemmän purkukeskusteluja, työnohjausta ja muuta tukea.

6.3 Hyödyllisiä toimia

Seuraavat toimet havaittiin hyödyllisiksi nuorten vapaaehtoisten rekrytoinnissa:

- media- ja lehdistötiedotteet

- työpajat ja tutkimukset
- organisaation aktiivisuus sosiaalisessa mediassa, säännölliset päivitykset
- vapaaehtoisten omien verkostojen hyödyntäminen uusien vapaaehtoisten rekrytoinnissa
- yhteydet ja yhteistyö yliopistojen kanssa
- vapaaehtoistoiminnan tarjoaminen opiskelijoille mahdollisuutena oppia ja parantaa kuuntelemalla auttamisen taitojaan paikan päällä
- organisaation läsnäolo festivaaleilla, näyttelyissä ja tapahtumissa, kuten Itsemurhien ehkäisyssä 9.10. tai Maailman mielenterveyspäivässä 10.10.
- julkkisten, nuorten päivistäjien ja yhteydenottajien videot ja haastattelut

6.4 Hyödyllisiä työkaluja rekrytointiin ja toimintatapojen kehittämiseen

- Rekrytointikampanjat, joissa käytetään hyvin suunniteltua materiaalia samanaikaisesti kaikkien mahdollisten viestintäkanavien kautta.
- Aiemmin hyväksi havaittujen avainsanojen käyttö verkkosivuilla, rekrytoinneissa, artikkeleissa ja haastatteluissa pitkien ja monimutkaisten tekstien sijaan.
- Yhteistyön vahvistaminen kansalaisjärjestöjen, yritysten sekä muiden sopivien paikallisten ja valtakunnallisten toimijoiden kanssa.
- Pääsy verkkopohjaisiin koulutusmoduleihin ja muunlaiseen vapaaehtoistyöhön hakijoille, jotka odottavat valintaa vapaaehtoisiksi.

6.5 Keinoja tukea nuoria vapaaehtoisia päivistäjinä

- Hyvä ja avoin ilmapiiri päivistystypisteessä.
- Nuorille vapaaehtoisille erityishuomio johdolta, työohjaajilta ja kriisityöntekijöiltä.
- Päivistysvuorojen joustavuus (kellonajat ja edellytetyt vapaaehtoistyön määrät).
- Maksu tietyistä päivistysvuoroista (yöllä ja loma-ajat).
- Tunnettujen asiantuntijoiden kutsuminen puhujiksi jatkokoulutuksiin.

6.6 Suositukset

1. Yhtenäinen koulutus, joka mahdollistaa siirtymisen päivistystypisteestä toiseen.
2. Monipuolinen vapaaehtoistoiminta eli vapaaehtoisella tulee olla mahdollisuus valita erilaisista tehtävistä muutakin kuin puhelin- ja verkkoauttamista.
3. Taustaorganisaation näkyvyyden laajentaminen sosiaalisessa mediassa.

7. PARHAAT KÄYTÄNNÖT NUORTEN VAPAAEHTOISTEN REKRYTOINNISSA

Henkilökunnan, sekä johdon, työntekijöiden että muiden vapaaehtoisten, **motivaatio** on perusta hyvälle nuorten vapaaehtoisten rekrytoinnille. Jos johtajat, rekrytoijat ja vapaaehtoiset ovat vakuuttuneita nuoren merkityksestä, ensimmäinen askel on otettu.

Seuraava askel on **tehdä organisaatio tunnetuksi** nuorille ja kertoa, mitä hyötyä vapaaehtoisena päivystämisenä toimimisesta on hänelle. Hyötyjä ovat mahdollisuus auttaa muita, olla hyödyllinen yhteiskunnan jäsen, henkilökohtainen kasvu ja elämäkokemus. Tärkeää on kertoa myös todistuksista, jotka saa koulutuksen jälkeen sekä toimittuaan vapaaehtoisena päivystäjänä.

Perinteisten viestintävälineiden ja -kanavien lisäksi on tärkeää käyttää tiedottamisessa myös sosiaalista mediaa. Tällä hetkellä organisaation verkkosivut, Facebook sekä henkilökohtainen tuttuus ovat kolme tärkeintä viestintäväilyä. On tärkeää olla ajan tasalla ja tiedostaa, mikä on tavoitellun kohderyhmän keskuudessa suosituin viestintäväline tällä hetkellä. Tärkeää on mennä sinne (esim. verkkoympäristöön), missä nuoret viettävät aikaa ja kertoa heille mielenkiintoisesti puhelin- ja verkkoauttamisen organisaatiosta ja vapaaehtoistoiminnasta. Toimintaan mukaan hakemisen täytyy olla myös helppoa. Kaikki tämä edellyttää, että organisaatiolla on riittävästi taitoja ja resursseja käyttää internetiä ja sosiaalista mediaa.

Nuoria ei löydy ainoastaan internetin kautta. Henkilökohtainen kontakti on edelleen tärkeä ja tässä **yhteydenpito oppilaitoksiin, korkeakouluihin ja yliopistoihin** on hyvä keino.

Nuorten mukaantulo voi edellyttää myös **rakenteellisia muutoksia organisaatiossa**. Voi olla tarpeen pohtia ja muuttaa sääntöjä ja totuttuja tapoja. Tällaisia voivat olla esimerkiksi sitoutumisen vähimmäisaika, nimettömyys sekä rekrytointi- ja koulutustavat. Yhdeltä päivystyspaikkakunnalta toiselle muuttamisen ja päivystämisen jatkamisen on oltava mahdollista.

Projektissa mukana olleet toimijat kokivat, että nuoret pystyvät ja haluavat pysyä toiminnassa pidempään tai palata toimintaan takaisin myöhemmin elämässään, jos he tuntevat olonsa hyväksi vapaaehtoispaikassaan. **Hyvä koulutus** vetää heidät mukaan ja sitä täytyy tarjota myös peruskoulutuksen jälkeen.

Nuorten on tärkeä päästä osaksi organisaatiota. Heitä ei voi jättää ulkoreunalle, vaan kutsua toiminnan ja päätöksenteon keskiöön. Ajanjaksoon jonka nuoret ovat mukana, voi vaikuttaa pitämällä nuorista vapaaehtoisista hyvää huolta ja vahvistamalla heidän.

7.1. Tiivistelmä: 5 toimintaehdotusta

01 MOTIVOI HENKILÖKUNTA YMMÄRTÄMÄÄN NUORTEN VAPAAEHTOISTEN MERKITYS

- Käytä erilaisia keinoja motivoida: workshopit, paikalliset ja valtakunnalliset keskustelut vapaaehtoisten, henkilökunnan ja koko organisaation kanssa
- Muuta ajattelutapaa: älä pelkää nuorten lähtevän turhan pian pois toiminnasta

02 TEE PUHELIN- JA VERKKOAUTTAMISEN ORGANISAATIO TUTUKSI NUORILLE

- Sitouta asiantuntijoita kehittämään viestintäsuunnitelma
- Käytä ajanmukaisia viestintäsuunnitelman tekemisessä
- Hakeudu henkilökohtaisiin kontakteihin nuorten kanssa oppilaitoksissa, yliopistoissa ja paikallisissa sekä valtakunnallisissa tapahtumissa

03 MUOKKAA TOIMINTANNE REKRYTOINTISÄÄNTÖJÄ JA -KÄYTÄNTÖJÄ

- Mahdollista koulutettujen vapaaehtoisten siirtyminen mihin tahansa muuhun toimipisteeseen organisaatiossasi, ja jopa yhteistyöorganisaatioihin ulkomailla
- integroi nuoret vapaaehtoiset organisaatioosi antamalla heille vastuullisia tehtäviä
- kunnioita ja vahvista nuorten osaamista
- Harkitse onko anonymiteetti toiminnassa mukana olemiselle välttämätön. Anna nuorten vapaaehtoisten kertoa heidän sitoutumisestaan ihmisten auttamiseen
- Edellytä uusilta vapaaehtoisilta sitoutumista vapaaehtoiseksi vähintään yhden vuoden ajaksi

04 MYÖTÄVAIKUTA NUORTEN VAPAAEHTOISTEN MOTIVAATION SYNTYMISEEN

- Tarjoa laadukas, houkutteleva ja sertifioitu päivystäjäkoulutus
- Painota vapaaehtoistyön tuomia hyötyjä: henkilökohtaisen kasvun ja elämäkokemuksen vahvistaminen
- Anna nuorille vapaaehtoisille mahdollisuus olla osana kansainvälistä puhelin- ja verkkoauttajien yhteisöä, IFOTESia

05 KOROSTA KUUNTELUTAITOJEN MERKITYSTÄ YHTEISKUNNALLE

- Kehitä toimintatapoja, joilla voi osoittaa, että hyvät kuuntelutaidot luovat sitoutuneita kansalaisia sekä lisäävät yhteiskunnan psyykkistä ja sosiaalista terveyttä.

8 . JOHTOPÄÄTÖKSET

YOUThES-projekti antoi runsaasti uusia näkökulmia ja **motivaation nuorten vapaaehtoisten rekrytoinnin** käynnistämiseksi. Aluksi jotkut kumppanit tunnustivat nuorten vapaaehtoisten tarpeen, mutta toiset epäilivät sitä. Hankkeen aikana pidettiin useita työpajoja sekä tehtiin yksi selvitys ja kaksi kyselyä.

Hankkeen päätteeksi kumppanit oppivat näkemään nuorten päivystäjien tuomat hyödyt puhelin- ja verkkoauttamiseen. Tästä huolimatta on yhä olemassaesteitä ja ratkaistavia ongelmia. Suurin este nuorten vapaaehtoisten rekrytoinnille näytti olevan suhteellisen lyhyt ajanjakso, minkä nuoret vapaaehtoiset jäivät toimimaan päivystäjinä. Järjestöt ovat tottuneet siihen, että vapaaehtoiset pysyvät mukana vuosikymmeniä. Tämä haste voidaan nähdä asenteeksi. Koska nuorten vapaaehtoisten mukaan saamisessa on niin paljon etuja, haastetta ei pitäisi olla vaikea ratkaista. Uudet vapaaehtoiset voisivat sitoutua työskentelemään päivystäjänä esimerkiksi vähintään vuoden ajan.

Puhelin- ja verkkoauttamista tekevät organisaatiot kouluttavat nuoria vapaaehtoisia päivystäjiksi puhelin- ja verkkoapuun, ja samalla heistä tulee parempia kuuntelijoita **omaan jokapäiväiseen elämäänsä**. Koulutus lisää mahdollisuutta, että ihmiset tulevat kuulluiksi yhteisöissään ja ymmärrystä, että vaikeissa tilanteissa puhuminen voi auttaa. Tällainen ajattelu on tärkeää koko yhteiskunnan kannalta.

Nuorilta vapaaehtoisilta kysyttiin, miten he näkevät vapaaehtoistyön puhelin- tai verkkoauttajana. Tulokset olivat silmiä avaavia. Aiemmin ajateltiin, että nuoret vapaaehtoiset olivat motivoituneita lähinnä saamalla itselleen etuja, kuten laadukasta koulutusta ja merkintöjä ansioluetteloon. Nuorille vapaaehtoisille tärkeintä oli kuitenkin **mahdollisuus auttaa muita ja tunne apuna olemisesta**. Niihin motivaatio tulee enemmän vapaaehtoisesta itsestään kuin oli kuviteltukaan.

KIITOKSET JA TUNNUSTUKSET

Vapaaehtoiset ja ammattilaiset, jotka ovat osallistuneet projektin kehittämiseen:

IFOTES Europe: Stefan Schumacher (Saksa), Michael Grundhoff (Saksa), Tina Duvivier (Ranska), Marianne Maas (Belgia), Jaap Jakobs (Alankomaat), Samikannu Peter Jeganatha Pillai (Espanja), Milena Jelen (Slovenia), Sonja Karrer (Sveitsi), Susanna Winter (Suomi), Dirk Meyer (Saksa), Ben De la Mar (Alankomaat).

SOS Amitié France: Renée Cheval, Arnaud D’Avezac , Pierre Gutzwiller (Ranska)

Kirkens SOS i Bjørgvin: Leif Jarle Theis (Norja)

Telefono Amico Italia: Monica Petra (Italia)

LESZ: Eva Brandisz, Attila Adam (Unkari)

Telefonseelsorge Austria: Astrid Hoeffner (Itävalta)

Studio Rucli: Diana Rucli, Elena Misdariis (Italia)

Palveleva puhelin/Kirkon keskusteluapua: Titi Gavert (Suomi)

Euroopan maat, joissa hanke toteutettiin ja levitettiin, sekä asianomaiset puhelinauttajaorganisaatiot:

Itävalta:	Telefonseelsorge - www.telefonseelsorge.at
Belgia:	Fédération des Centres de Télé-Accueil de Belgique- www.tele-accueil.be ; Federatie van Tele-Onthaaldiensten- www.tele-onthaal.be ; Telefonhilfe - Anonyme Lebenshilfe- www.telefonhilfe.be
Suomi:	puhelin / Kirkon keskusteluapua - www.kirkonkeskusteluapua.fi ja Suomen Mielenterveysseura (nyt MIELI Suomen Mielenterveys ry) / Kriisipuhelin - www.mieli.fi
Ranska:	SOS Amitié - www.sos-amitie.com
Saksa:	IFOTES Europe e.V.- www.ifotes.org/en/ifotes-europe ; Katholische Konferenz für Telefonseelsorge; Evangelische Konferenz für Telefonseelsorge- www.telefonseelsorge.de
Unkari:	Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ)- https://sos116-123.hu
Italia:	Telefono Amico Italia- www2.telefonoamico.it ; Studio Rucli- www.studiorucli.it ; ARTESS – Association for Research and Training on Emotional Support Skills- www.art-ess.org
Alankomaat:	Sensoor/deLuisterlijn- www.deluisterlijn.nl
Norja:	Kirkens SOS I Norge- www.telefon-samarijan.si
Slovenia:	Association of Slovenian TES- www.telefonodelaesperanza.org
Espanja:	Asociation International del Teléfono de la Esperanza- www.telefonodelaesperanza.org
Sveitsi:	IFOTES - International Federation Of Telephone Emergency Services- www.ifotes.org ; Die Dargebotene Hand/La Main Tendue/Telefono Amico- www.143.ch

