

# VAPAAEHTOIS- TOIMINNAN HYVÄT KÄYTÄNNÖT

- järjestäjän vinkkivihko.

**citi**sense

HELSINGIN KAUPUNGIN VAPAAEHTOISTYÖN NEUVOTTELUKUNTA

# Saatteeksi

Ihmisinä meillä kaikilla on luovuttamattomat oikeutemme ja – vaikkapa Suomen tasaval-  
lan kansalaisina – myös velvollisuutemme. Ihmisyys ja kansalaisuus eivät silti tarkoita  
pelkästään valmiiseen yhteiskuntaan kuulumista: meillä kaikilla on mahdollisuus omien  
tekojemme ja toimintamme kautta jatkuvasti muokata ja rakentaa ympäröivää maailmaa  
– muutoinkin kuin vain päivittäisessä työssä tai perhe-elämässä. Samalla omakin hyvin-  
vointimme voi lisääntyä.

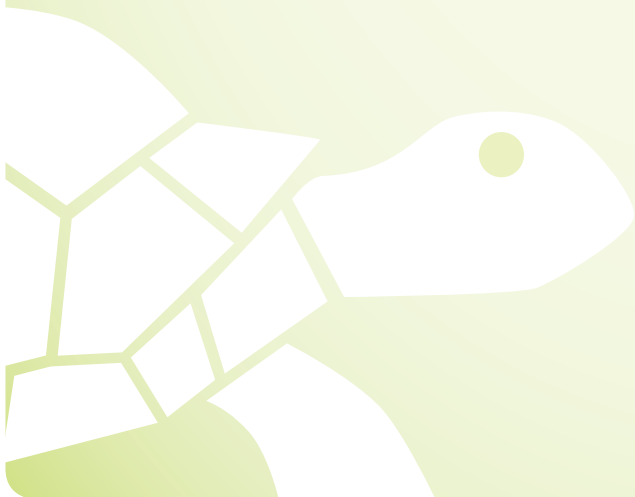
Vapaaehtoistoiminnassa on viime kädessä kysymys juuri tästä: mahdollisuudesta olla omil-  
la teoilla rakentamassa ja ylläpitämässä aina hitusen parempaa yhteiskuntaa. Siksi myös  
vapaaehtoistoiminnan koordinaattorien rooli on tärkeä ja arvokas. Vapaaehtoistointaa  
järjestävät, ylläpitävät ja tukevat toimijat julkisessa hallinnossa, kansalaisjärjestöissä ja  
muilla tahoilla ovat joka päivä toiminnallaan varmistamassa, että mahdollisimman monel-  
la on aito mahdollisuus osallistua.

Helsingin kaupungin vapaaehtoistyön neuvottelukunnan tehtävänä on muun muassa ke-  
hittää kaupungin ja vapaaehtoisjärjestöjen yhteistoimintaa, tukea kansalaisaktiivisuutta ja  
muutoinkin edistää vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia. Vapaaehtoistoiminnan koor-  
dinaation hyvien käytäntöjen esille tuominen on yksi tärkeä tapa tähän.

Parhaimmatkaan käytännöt eivät silti riitä pitkään vapaaehtoistoiminnan rakennustarpeik-  
si, jos niillä ei ole tarkoitusta – päämäärää, johon pyritään. Vapaaehtoistoiminnan järjes-  
täjien kenties tärkein tehtävä onkin osaltaan pitää huolta toiminnan tavoitteellisuudesta.  
"Mihin tähtäämme toiminnallamme?" tai "Miten se, mitä teemme, auttaa päämäärään  
pääsemisessä?" ovat niitä keskeisiä kysymyksiä, joita vapaaehtoistoimintaa järjestettäes-  
sä tulisi silloin tällöin itse kunkin muistaa esittää.

Helsingin kaupungin vapaaehtoistyön neuvottelukunta toivottaa kaikille idearikasta ja pal-  
kitsevaa työtä vapaaehtoistoiminnan parissa!

Antti Hytti  
neuvottelukunnan puheenjohtaja



# Vapaaehtoistoiminnan koordinaation hyvät käytännöt – vinkkivihko

Vapaaehtoistoiminta hyödyt ovat moninaiset. Hyvinvoinnin, yhteisöllisyyden ja taloudellisen hyödyn lisäksi vapaaehtoistoiminnalla on oleellinen merkitys tiedon tuottajana, kerääjänä ja uusien innovaatioiden kehittymisen tilana. Tähän vinkkivihkoon on kirjattu vapaaehtoistoiminnan kentällä syntyneitä hyviä toimintatapoja vapaaehtoistyön koordinaatioon ja järjestämiseen.

Vinkit on kerätty Euroopan Vapaaehtoistoiminnan teemavuoden 2011 Suomen päätapahtuman, Vapaaehtoistoiminnan syysmarkkinoiden, osana järjestelyssä "Vapaaehtoistoiminnan koordinaation hyvät käytännöt" työpajassa. Työpajan järjestäjänä toimi Helsingin Kaupungin Vapaaehtoistyön Neuvottelukunta ja pajaa ohjasi Kati Mäkeläinen Citisense Kouluttajatiimistä. Osallistujana oli laaja joukko vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreita.

Vinkkivihko on jaettu seitsemään eri teemaan, vapaaehtoistoiminnan koordinaation prosessia mukaillen. Vinkit on tarkoitettu järjestöissä ja julkisen sektorilla vapaaehtoistoimintaa palkkatyössä tai vapaaehtoisesti ohjaaville henkilölle.

Toivomme, että nämä käytännön vinkit tukevat suomalaista vapaaehtoistoiminnan kenttää ja auttavat osaltaan tuomaan lisää ihmisiä vapaaehtoistyön pariin.

Kati Mäkeläinen,  
Citisense Kouluttajatiimi



# TEHTÄVIEN MÄÄRITTELY

Hyvä käytäntö

# KEHITTÄMINEN

Hyvä käytäntö

# REKRYTOINTI

Hyvä käytäntö

# ARVIOINTI

Hyvä käytäntö

# PEREHDYTYS

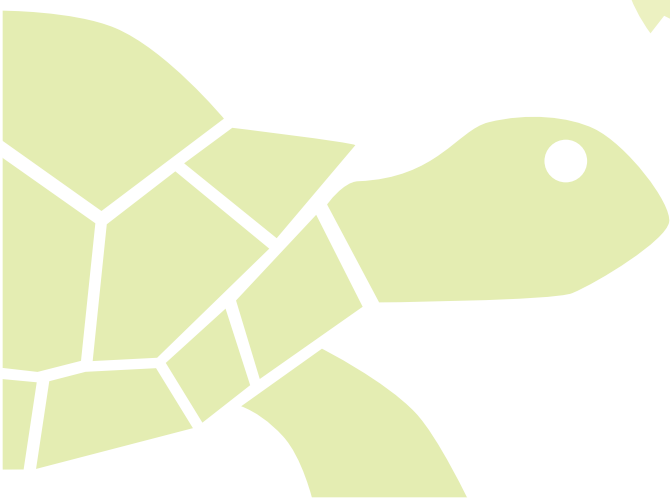
Hyvä käytäntö

# KIITTÄMINEN

Hyvä käytäntö

# TUKI

Hyvä käytäntö



# TEHTÄVIEN MÄÄRITTELY

**tarkoittaa vapaaehtoistyöksi sopivien tehtävien löytämistä, niiden rajaamista, ajan ja paikan selkeyttämistä sekä tehtävän tekijältään vaatiman osaamisen ja ominaisuuksien kirjaamista.**

Vapaaehtoistoiminnan tavoitteille ja tarpeille on kolme lähtökohtaa:

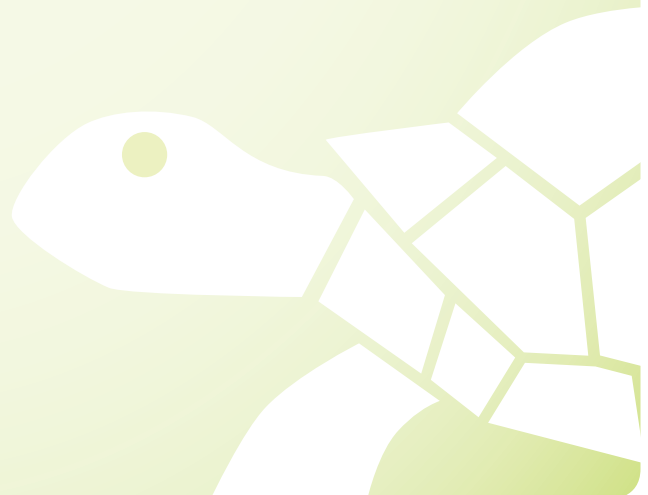
- 1) organisaation perustehtävä ja siitä toimitettu vapaaehtoistyön tarvekartoitus,
- 2) toiminnan kohderyhmän tarpeet sekä
- 3) vapaaehtoisten tavoitteet toiminnalle.

Tehtävät on oleellista määritellä kirjallisesti. Tehtävät on hyvä pilkkoa tarpeeksi pieniin, helposti lähestyttäviin osiin. Vapaaehtoisella tulee olla mahdollisuus valita selkeästi määritellyistä tehtävistä itselleen sopivimmat. Tehtäviä on päivitettävä säännöllisesti toiminnan muuttumisen ja vapaaehtoisen kehittymisen myötä.

Vapaaehtoisia tulee kuulla tehtävien määrittelyssä. Tähän hyviä välineitä ovat henkilökohtaiset haastattelut, vapaaehtoisten osaamisen ja vahvuuksien kartoitukset sekä erilaiset vapaaehtoisten yhteiset aivoriihet.

Selkeästi määritellyt tehtävät ovat tärkeitä uusien vapaaehtoisten tullessa mukaan toimintaan. Tämä madaltaa kynnystä aloittaa vapaaehtoistoiminta. Jatkossa vapaaehtoisille on tarjottava myös vaikutusmahdollisuuksia toiminnan kehittämiseen sekä tilaa luoda uusiakin tehtäviä itselleen ja muille vapaaehtoisille.

**Selkeästi  
määritellyt  
tehtävät ovat  
tärkeitä uusien  
vapaaehtoisten  
tullessa mukaan  
toimintaan.**



# REKRYTOINTI

**tarkoittaa vapaaehtoistyöstä tiedottamista, sopivien vapaaehtoisten kutsumista sekä vapaaehtoisen ja tehtävän yhteensovittamista.**

Rekrytoinnissa kannattaa hyödyntää internetiä monipuolisesti. Mahdollisuuksia ovat Facebook, oman yhteisön nettisivut, verkkolomakkeet ja erilaiset vapaaehtoistoiminnan portaalit.

Rekrytoinnissa voi hyödyntää yhteistyötä oppilaitosten kanssa esimerkiksi tekemällä vierailuja kouluihin, tiedottamalla koulujen ilmoitusfoorumeilla tai hyödyntämällä oppilaitosten sähköpostilistoja.

Rekrytoinnissa voi tehdä yhteistyötä muiden alan toimijoiden kanssa esimerkiksi järjestämällä yhteisiä rekrytointi- ja koulutustilaisuuksia.

Rekrytointi-illat, avoimet ovet ja yleisöluennot sekä muut matalan kynnyksen tilaisuudet ovat tärkeitä varsinkin niillä toiminnan aloilla, joista puhutaan muuten julkisuudessa vähän.

Mediassa kannattaa näkyä. Kaikenlaiset kannanotot, mielipidekirjoitukset ja julkilausumat myös palvelevat osaltaan rekrytointia.

Toiminnassa jo mukana olevia vapaaehtoisia voi ja kannattaa hyödyntää rekrytoinnissa: he innostavat ja pyytävät uusia mukaan - ”puskaradio” toimii.

Rekrytoinnista on hyvä tehdä suunnitelma, joka on aidosti organisaation näköinen.

Toimintaan lähtemisen kynnys tulisi pitää matalana tarjoamalla monenlaista toimintaa sekä tekemällä liittyminen helpoksi.

Messut ja muut vastaavanlaiset tapahtumat ovat hyvä tilaisuus saada toimintaan mukaan uusia vapaaehtoisia.

**Toimintaan  
lähtemisen  
kynnys  
tulisi pitää  
matalana.**

# PEREHDYTYS

**tarkoittaa uuden vapaaehtoisen vastaanottamista, tutustuttamista työympäristöön, tiimiin ja tehtäviin sekä mahdollista valmennusta ja koulutusta vapaaehtoisuuteen.**

Perehdytys ei ole vain osaamisen kouluttamista.  
Hyvin hoidettu perehdytys myös sitouttaa vapaaehtoisen toimintaan.

Vapaaehtoinen kannattaa ennen kaikkea perehdyttää organisaation toimintaan ja tavoitteisiin: tärkeät kysymykset ovat miksi, miten ja ketkä.

Uudet toimijat on toivotettava tervetulleeksi ainakin Tervetuloa-kirjeellä tai puhelinsoitolla.

Vapaaehtoiselle voidaan koota oma opas tai perehdytyskansio, johon sisältyvät vaikkapa

- 1) toiminnan periaatteet,
- 2) työn kuvaus,
- 3) organisaatio ja sen tehtävät sekä
- 4) vastuut ja velvollisuudet.

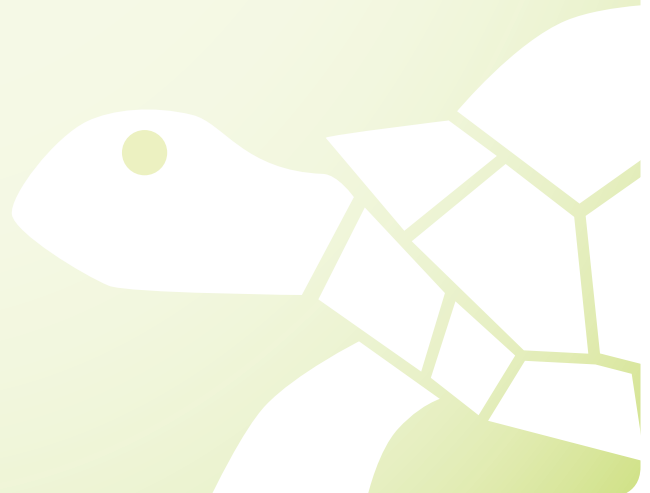
Perehdytys on yksilöllistä. Organisaatiossa vapaaehtoisten tehtävät saattavat olla hyvinkin erilaisia.

Perehdytykselle kannattaa nimetä vastuuhenkilö.

Kaikista kokemuksista ja osaamisesta on hyötyä: vapaaehtoistoimijan kokemuksia kannattaa kuunnella ja hyödyntää.

Jo pidempään mukana olleille vapaaehtoisille ja organisaatiossa sisällä oleville on puolestaan annettava perehdytystä siitä, miten uudet vapaaehtoiset kannattaa ottaa vastaan.

**Miksi?  
Miten?  
Ketkä?**



# TUKI

**tarkoittaa vapaaehtoisen jatkuvassa toiminnassaan organisaatiolta saamaa tukea, työnohjausta ja kannustusta.**

Tärkeintä on säännöllinen yhteydenpito, joka toimii molempiin suuntiin koordinaattorin ja vapaaehtoisen välillä. Näin madalletaan kynnystä ottaa yhteyttä, kun on tarve.

Jos mahdollista, vapaaehtoisen ja palkatun työntekijän muodostama työpari tarjoaa mainion keskinäisen tuen.

Vapaaehtoisille on hyvä järjestää mahdollisuus keskinäiseen vertaistukeen, esimerkiksi kerran vuodessa järjestettävä vapaaehtoisten ilta tai kuukausittainen aamukahvikokoontuminen. Vanhempi vapaaehtoinen voi myös toimia toisen vapaaehtoisen mentorina - ohjaajana ja tukena.

Vapaaehtoistyöstä kannattaa antaa jatkuvaa palautetta.  
"Puhu hyvää päin naamaa" on hyvä ohje muistaa.

Jos suinkin mahdollista, on tietenkin tärkeää korvata vapaaehtoiselle toiminnasta aiheutuvat kulut - kuten vaikkapa matkakulut.

Vapaaehtoista on kohdeltava tärkeänä ihmisenä - ei vain tärkeänä työvoimana.

Vapaaehtoisia ohjaavat työntekijät tarvitsevat myös koulutusta. Vapaaehtoistoiminnan ohjaamisen roolien ja vastuiden on oltava organisaatiossa selvät.

Vapaaehtoinenkin muuttuu ihmisenä toiminnan jatkuessa. Tuki ei voi olla jatkuvasti samanlaista, vaan siinä on huomioitava vapaaehtoisen oma kehittyminen.

Jokaisella vapaaehtoisella voi olla nimetty tukihenkilö tai -työntekijä.



**Puhu  
hyvää  
päin  
naamaa :)**

# KIITTÄMINEN

**tarkoittaa vapaaehtoisen toiminnastaan saamaa palautetta, arvostuksen osoituksia, motivointia ja palkitsemista.**

Palkittaessa vapaaehtoisia heidän tekemästään työstä kaikkein tärkeintä on kiitoksen sanominen ääneen, usein ja eri yhteyksissä. Kiitos voi olla henkilökohtaista tai julkista, parhaimmillaan molempia.

Kiittämiseen ei tarvita suuria resursseja, pikemminkin kekseliäisyyttä. Vapaaehtoisen voi yllättää vaikkapa pelkällä kiitossähköpostiviestillä tai -postikortilla.

Kiitos annetaan aiheesta. Jo pelkkä vapaaehtoistoimissa mukana oleminen on kiitoksen arvoinen asia, mutta erityisen tärkeää on nostaa esiin yhteisen toiminnan tulokset – upeaa, mitä kaikkea taas saimmekaan aikaan!

Yllättävältä taholta tuleva kiitos voi motivoida toimintaan uudella innolla. Kiitoksen antaja voi olla joku muu kuin vapaaehtoisen lähin ohjaaja. Jopa jotakuta julkisuuden henkilöä voidaan välillä pyytää mukaan vapaaehtoisia kiittämään.

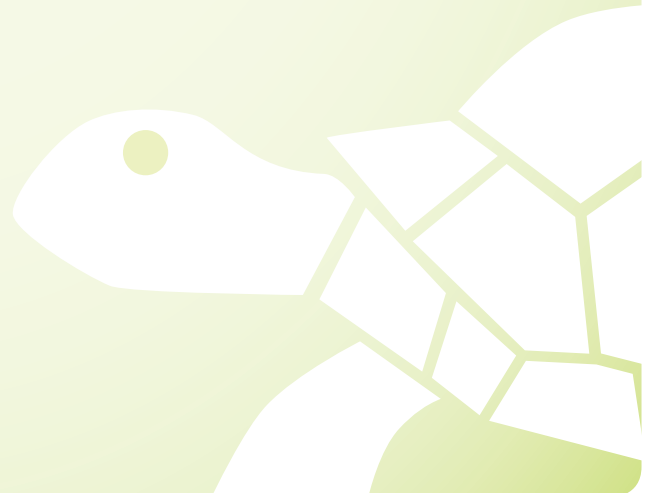
Ruohonjuuritason toimintaa on hyvä nostaa näkyviin myös mediassa. Näin saadaan sekä vapaaehtoistoiminnalle näkyvyyttä että vapaaehtoisille julkista kiitosta tärkeästä työstään.

Hyvän vapaaehtoistyön juhlistaminen paitsi palkitsee vapaaehtoisia, myös kasvattaa osaltaan organisaation yhteisöllisyyttä. Yhteisten tilaisuuksien aikana voi antaa vapaaehtoisille mahdollisuuden myös kiittää toinen toisiaan yhteistyöstä.

Konkreettisina palkintoina toimivat pienet huomionosoitukset, kuten kunniamerkit ja -kirjat. Käytännön pieniä muistamisia voivat olla myös kukat, t-paidat, pinssit, kortit ja muut lahjat. Kahvit ja pullatkin toiminnan ohessa tuottavat hyvää mieltä.

Jotta vapaaehtoisten kiittäminen voidaan asiallisesti suorittaa, on siihen varattava myös tarvittavat määrärahat vapaaehtoistoiminnan koordinaation budjetissa.

**Tärkeintä on kiitoksen sanominen ääneen, usein ja eri yhteyksissä.**



# ARVIOINTI

**tarkoittaa sekä vapaaehtoisten toiminnan kehittävää arviointia että erityisesti organisaation toiminnan arviointia vapaaehtoisen ja mahdollisen asiakkaan näkökulmasta.**

Vapaaehtoistoiminnan arviointia voidaan toteuttaa itsearviointin, vertaisarviointin ja ulkopuolisen arviointin kautta.

Hyväksi havaittuja arvioinnin työkaluja ovat muun muassa visuaaliset tilannekartoitukset, vapaaehtoisten työmäärää mittaavat painepuntarit (esimerkiksi kiireisimpien aikojen kartoittaminen) sekä vapaaehtoisille ja henkilökunnalle suunnatut ideaseminaarit.

Ulkopuolisessa arvioinnissa yhdistykset voivat tehdä verkostoyhteistyötä siten, että toimintaa arvioidaan ristiin: "Me käymme arvioimassa teidän toimintanne ja te meidän."

Vapaaehtoisille on avattava arvioinnin lähtökohdat ja käytännöt: miksi arviointi tehdään, miten tieto kerätään ja miten sitä käytetään ja ketkä tietoa käsittelevät ja lukevat. Olennaista on kertoa, mihin arvioinnissa kerätty tieto vaikuttaa.

Vapaaehtoistoiminnan arvioinnissa voidaan tarkastella esimerkiksi työtehtäviä ja niiden sisältöä, omaa ja organisaation onnistumista sekä eri tahojen odotusten toteutumista. Arviointi on aina suhteutettava alun perin asetettuihin tavoitteisiin.

Vapaaehtoistoiminnan arvioinnissa tukena voidaan käyttää myös oppilaitosyhteistyötä, vaikkapa opiskelijoiden tekemiä lopputöitä.

Palautteen säännöllinen kerääminen eri tavoin on oleellinen arvioinnin muoto. Palaute on myös työstettävä ja analysoitava helposti käytettävään muotoon. Se, että palaute on otettu huomioon toiminnan kehittämisessä, täytyy tehdä näkyväksi.

Vapaaehtoisuudesta olisi hyvä kerätä myös tilastoja. Esimerkiksi vapaaehtoisten käyttämien työtuntien kirjaaminen ylös voi olla hyödyllistä, kun vapaaehtoisuuden merkitystä perustellaan päättäjille ja rahoittajille. Organisaatioiden on hyvä koota arvioinnista raportteja, joita voidaan käyttää jatkokehittämisen pohjana.

**Arviointi on aina suhteutettava alun perin asetettuihin tavoitteisiin.**

# KEHITTÄMINEN

**tarkoittaa arvioinnin viemistä käytännön toimiin ja toiminnan muuttamista sen perusteella. Vapaaehtoisen kohdalla kehittäminen tarkoittaa tehtävien muuttumista taitojen, motivaation ja sitoutumisen kehittyessä. Organisaation kehittäminen on sen muuttumista vapaaehtoistyössä esiin noussutta tietoa hyödyntäen.**

Toiminnan kehittämisestä tulisi tehdä strategia ja ottaa se mukaan toimintasuunnitelmaan, jotta kehittäminen olisi säännönmukaista ja suunnitelmallista.

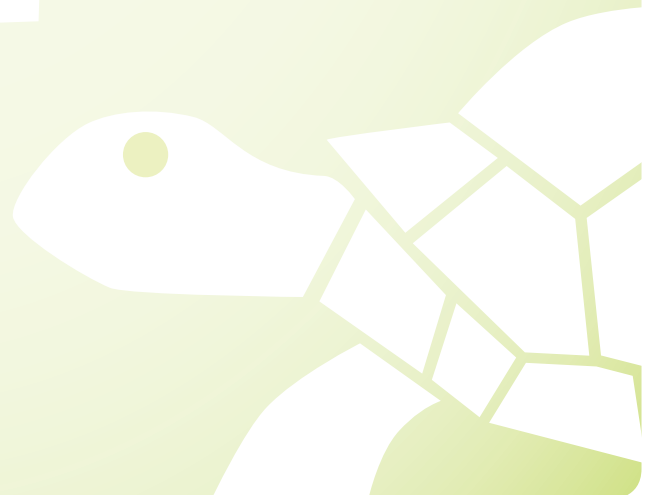
Kehittämisessä on tärkeää olla rohkea kokeilemaan uusia juttuja sekä jättämään pois vanhoja toiminnan tapoja, jos ne eivät enää toimi.

Kaikkien yhteisön toimijoiden ottaminen mukaan kehittämiseen on tärkeää. Tämä voi toteutua esim. järjestämällä säännöllisiä kehityskeskusteluja, kehittämisspäiviä ja ideariihä.

Palautteen järjestelmällinen kerääminen ja hyödyntäminen on tärkeää kehittämistyössä.

Toimintakentän muutoksia tulee aktiivisesti seurata ja pyrittävä reagoimaan niihin nopeasti. Organisaatio ei ole itsetarkoitus, tavoite on.

**Kaikkien yhteisön  
toimijoiden  
ottaminen mukaan  
kehittämiseen  
on tärkeää.**



# 14.9.2011 HELSINGISSÄ EUROOPPA-SALISSA OLIVAT HYVIÄ KÄYTÄNTÖJÄÄN JAKAMASSA

Bergholm Sabina	Hätönen Essi	Lahtinen Johanna	Rosenborg Marika
Bärlund-Toivonen Eija	Jehkonen Elsa	Lakanen Annukka	Sarsa Eva
Carpelan Christa	Järvinen Anu	Lauriala Miika	Savolainen Pauliina
Cresswell-Smith Johanna	Jäämies Saara-Sisko	Lindfors Pia	Seppälä Marian
del Angel Tanja	Karila Antti	Lönnrot Anu	Suokas Sari
Eränen Sakari	Keinänen Taina	Manninen Raija	Tennilä Meri
Fohlin Kaj-Erik	Kinnunen Hanna	Matero Tuulikki	Tigerstedt Peter
Fredriksson Jan-Mikael	Kivimäki Riitta	Mustonen Rauni	Tommola Satu
Haarni Ilka	Koivula Kirsi	Mäkelä Pia	Tulikallio Tea
Halonen Elisa	Koivunen Mirjami	Niemi Heta	Uhtio Anu
Hattinen Timo	Kokko Heidi	Nordling Mikaela	Ukkonen Juulia
Heinonen Taru	Kolehmainen Anna	Nuutinen Merja	Utrainen Jarkko
Henttonen Tanja	Koponen Kari	Pajunen Anna-Elina	Utrainen Mira
Hietanen Päivi	Korhonen Maiju	Pehkonen Terttu Kaarina	Waara Reita
Hirvonen Oili	Korpisaari Merja	Pesälä Juuso	Vikström Jatta
Holopainen Anne	Koskela Anni	Putkinen Tiina	Vesala Tapio
Hoyer Ulla	Koskela Armi	Raitanen Anitta	Voipio Soili
Huhtikangas Anna-Maija	Kuikka Meeri	Ranta Pia	Ylikojola Liisa
Hytti Antti	Kupari Tiina	Rantanen Ulla	Yli-Opas Johanna
Hyvärinen Pirkko	Kutila Eveliina	Rehnström Tarja	
Hämäläinen Pirkko	Lahti Tuuli	Rosbäck-Mikkonen Heidi	

**citi**sense



**Helsingin kaupunki**



VAPAAEHTOISTYÖN NEUVOTTELUKUNTA  
PL 7350, 00099 Helsingin kaupunki  
vapaaehtoistyonneuvottelukunta@hel.fi

**WWW.VAPAAEHTOISTOIMINTA.FI**