

# Tunnista vapaaehtoisen tarpeet

Emilia Osmala & Maya Hänninen  
31.10.2018

# Päivän aikataulu

11.00 Tunnista vapaaehtoisen tarpeet - Palvelumuotoilu vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä

12.00 Lounas

13.00 Vapaaehtoinen jaksamisensa rajoilla: Miten puutun tilanteeseen?

14.15 Tauko

14.45 Milloin ja miten osoitan arvostusta vapaaehtoisen antamasta panoksesta?

15.45 Yhteenveto ja tilaisuuden päättäminen

# Osana yhteistä ratkaisua Oy

Olemme valmennustalo, joka auttaa muutoksessa, saamaan ihmiset mukaan ja saavuttamaan tavoitteet. Valmennamme, fasilitoimme ja koulutamme. Tuemme organisaatiota, johtajia, työntekijöitä ja vapaaehtoisia muutoksessa uuteen, parempaan ja kestävämpään. Osallisuus on sekä toimintamme tärkein arvo, että vahvuutemme, joka erottaa meidät monista muista.

# Emilia Osmala

- Järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan kehittäjä
- Yhteisöpedagogi, FM
- Show it - Graphic facilitation training, Art of Hosting
- Vertaistoimija 8 vuoden ajan
- Toiminut sote-, ympäristö- ja poliittisissa järjestöissä
  - Vapaaehtoistoiminnan haasteet yllättävän samanlaisia

# Maya Hänninen

- Työnohjaaja, fasilitaattori ja kouluttaja, KTM
- Kouluttanut Suomessa ja Euroopassa aiheena vapaaehtoisten tukeminen ja johtaminen
- Suomen Partiolaisten luottamushenkilö, viimeisin pesti Vapaaehtoistuen valiokunnan puheenjohtaja, 2017-2018
- Luon uraa vapaaehtoisena hankitulla osaamisella



# Tunnista vapaaehtoisen tarpeet - Palvelumuotoilu vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä

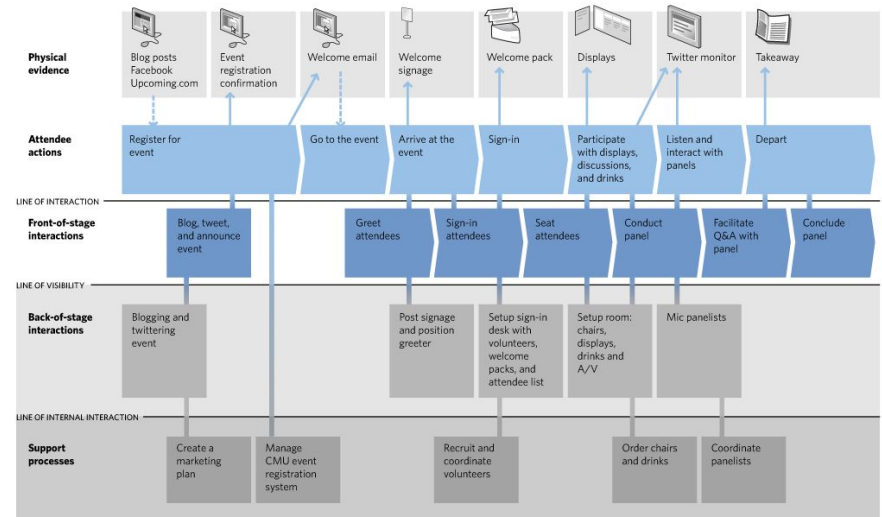
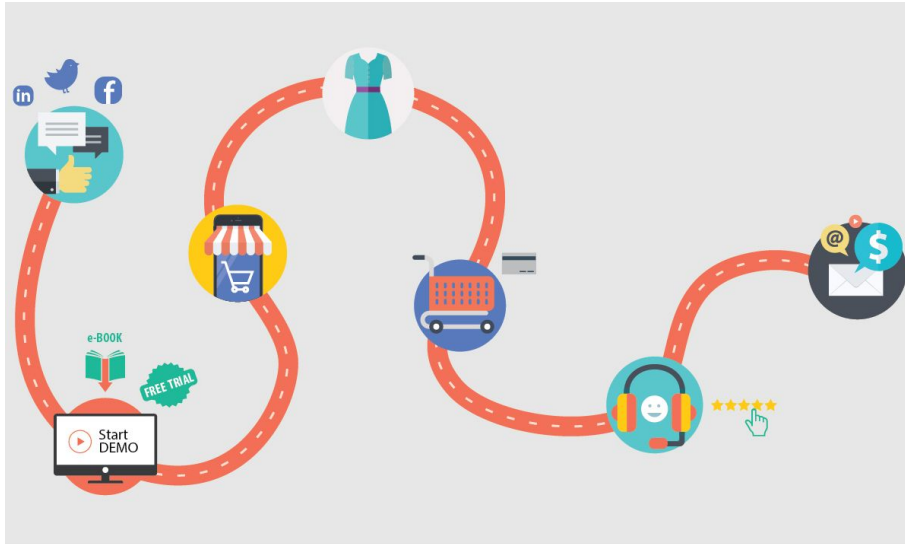
# Palvelumuotoilu

“Palvelumuotoilun vahvuus on se, ettei sitä ole tarkkaan määritelty, eikä se siten ole rajattu osaamisalue vaan pikemminkin yleinen ajatustapa, prosessi ja työkaluvalikoima, joka pohjautuu useisiin osaamisalueisiin muotoilusta insinööritieteisiin ja johtamisesta yhteiskunnallisiin tieteisiin. Kaikki osaamisalueet voivat käyttää tätä jaettua ajatusmallia yhteisenä kielenä kehittäessään menestyviä palveluja.” - Marc Stickdor

Palvelumuotoilun työkalupakki - Service Design Toolkit - [www.sdt.fi](http://www.sdt.fi)


# Palvelumuotoilun käsitteitä

- Kaikki lähtee *palvelukokemuksesta*, eli siitä mitä tunteita palvelu herättää
- Palvelukokemus rakentuu mm. palvelun *kontaktipisteistä* ja *palvelupolusta*
- Työkaluja useita, ne pyrkii visualisoimaan ja todentamaan “heikkoja kohtia”

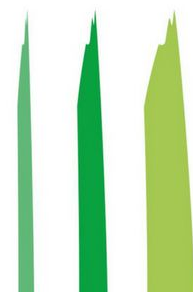


# Palvelumuotoilu vapaaehtoistoiminnan kehittämiseksi

- Ajatus, että vapaaehtoinen on asiakas ja haluamme varmistaa hänelle mahdollisimman hyvän ja sujuvan kokemuksen vapaaehtoistyöstä
- Tässä on yhdistetty profilointia, empatiakarttaa, palvelupolkua ja service blueprinttiä
- Voi toteuttaa kyselyllä, haastatteluna tai tarkkailemalla



Pohdi hetki yksin, mikä on sellainen asia, jota haluat kehittää teidän vapaaehtoistoiminnassa vapaaehtoisten näkökulmasta ja heitä vapaaehtoistyötään varten?



Osa 1. Sivun yläosa - vapaaehtoisen profilointi  
Kehittämiskohteestasi riippuen valitse henkilö, joka on  
tapahtumassa vapaaehtoinen. Kuvaile häntä apukysymysten  
kautta. Anna hänelle lopuksi nimi. 5 min.

VAPAAEHTOINEN Kuka, Mitä tekee, Missä ja miten elää, Mistä tykkää, Mitä harrastaa, Kaverit, Median käyttö



Osa 1, sivun alaosa.

Mitä havaitset, kun tarkkailet henkilöä?

Huomiot voivat olla suhteessa teidän yhdistykseen tai vapaaehtoistoimintaan yleensä. Huomiot voivat olla yleisiä, jos kyseessä on rekrytoitava vapaaehtoinen.  
5 min.



MITÄ TEKEE, MITEN KÄYTTÄYTYY

MITÄ TUNTEITA TUNTEE



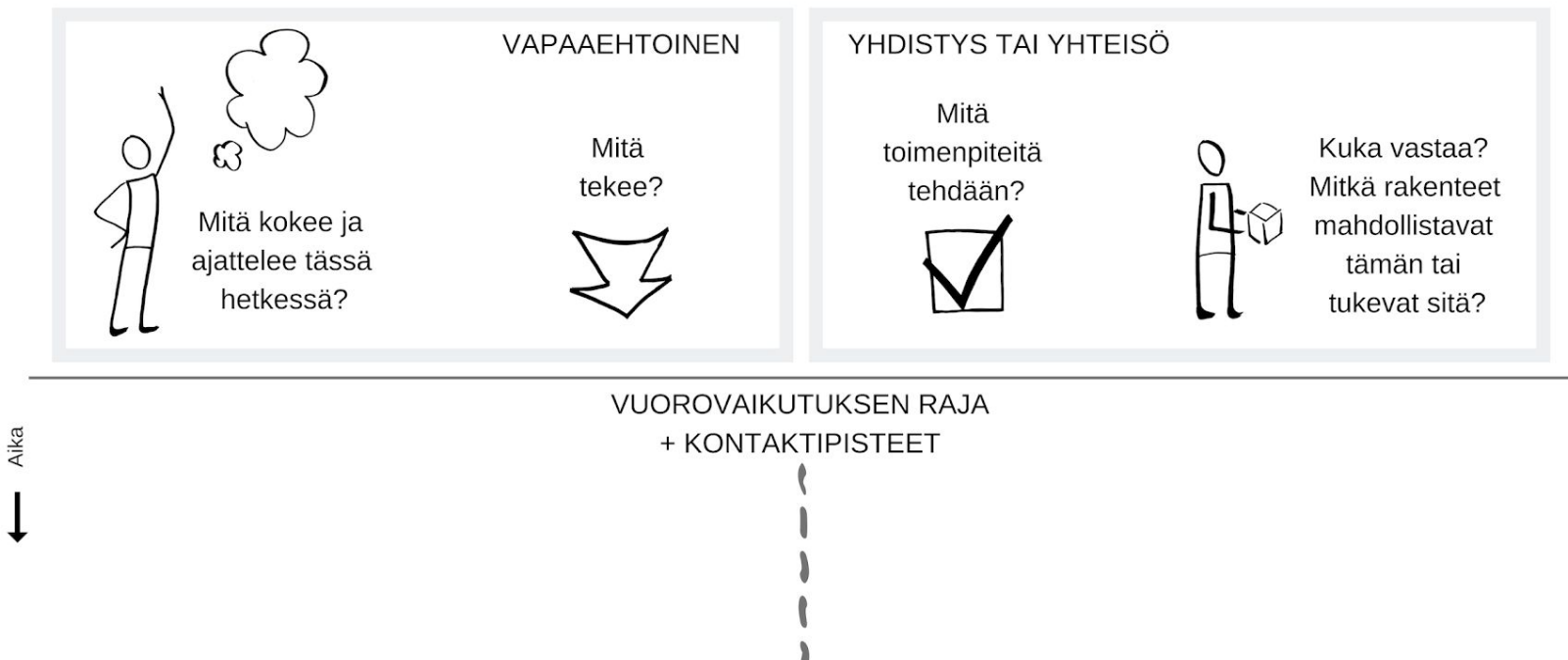
MITÄ SANOO, MITÄ SANOJA KÄYTTÄÄ

MITÄ AJATTELEE, MUTTEI SANO



## Osa 2:

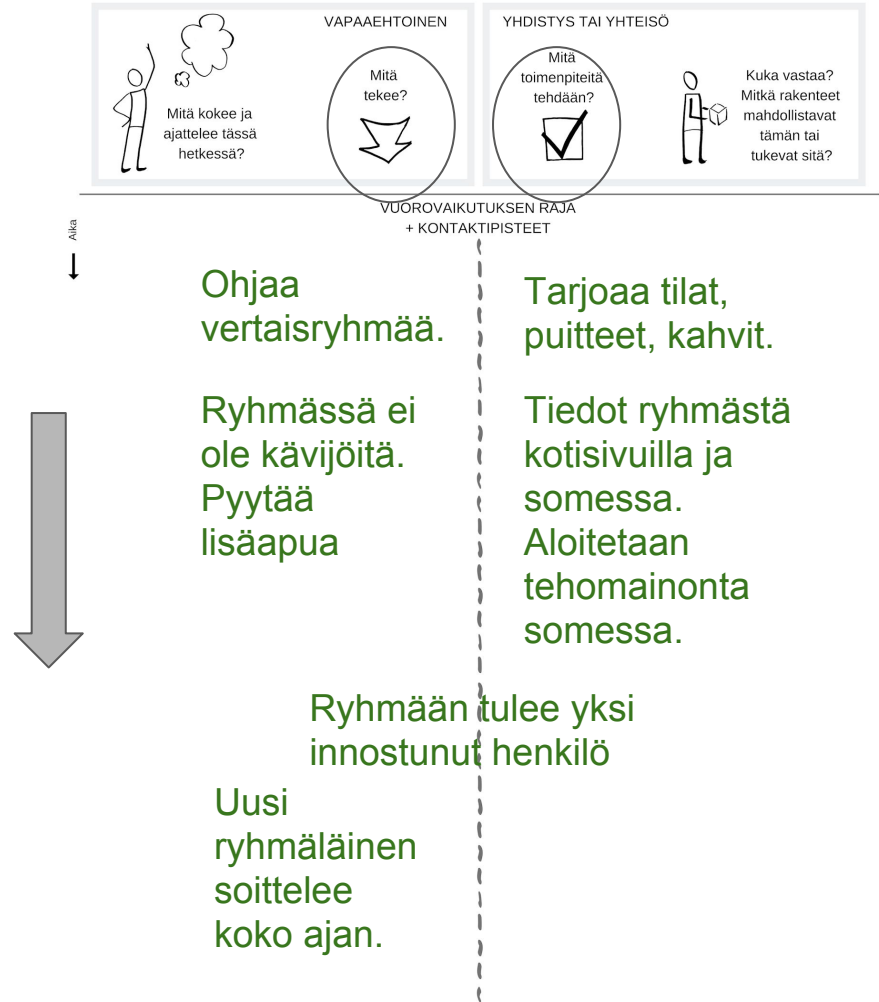
Tässä kuvataan miten yhdistyksessänne tai yhteisössänne toimitaan nyt. Näin pyritään tunnistamaan haasteelliset kohdat, kuormitus yms.



Kuvataan tapahtumien ketju ja kontaktipisteet keskiviivalle.

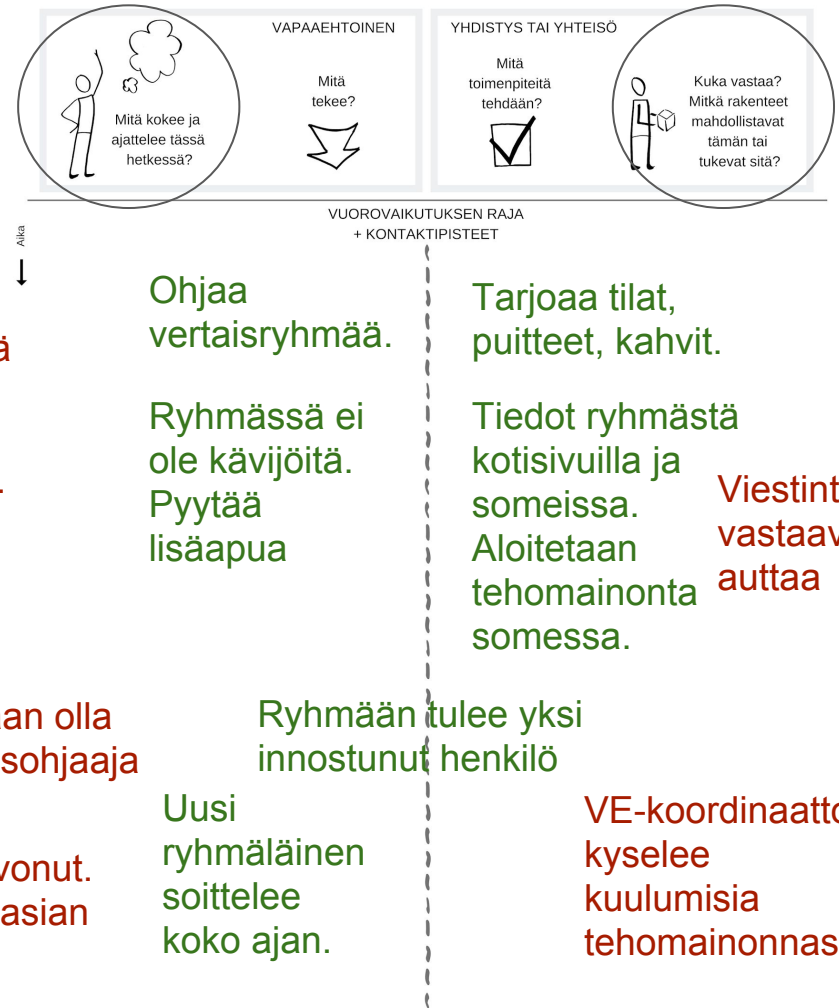
Nyt on tärkeintä vain kuvata tapahtumien kulku.

10 min.



Voit täydentää vasempaan sivuun, mitä ajatuksia ja tunteita vapaaehtoisella on missäkin vaiheessa. Voit myös nimetä oikealle yhdistyksen toimenpiteitä, vastuuhenkilöitä tai rakenteita.

10 min.



Tunnista kohdat, joissa vapaaehtoisen jaksaminen on koetuksella.

Millaisia toimenpiteitä olet kirjannut yhdistyksen tekemän tässä tilanteessa?

Ovatko toimenpiteet riittäviä? Millaisia tunteita ne herättävät vapaaehtoisessa?



VUOROAIKUTUKSEN RAJA + KONTAKTIPISTEET

Alku

Olen tärkeä

Turhauttaa. Miksi ei ole kävijöitä?

Vihdoin saan olla taas vertaisohjaaja

Tätä en toivonut. Miten otan asian puheeksi?

Ohjaa vertaisryhmää.

Ryhmässä ei ole kävijöitä. Pyytää lisää apua

Ryhmään tulee yksi innostunut henkilö

Uusi ryhmäläinen soittelee koko ajan.

Tarjoaa tilat, puitteet, kahvit.

Tiedot ryhmästä kotisivuilla ja someissa. Aloitetaan tehomainonta somessa.

Viestintä vastaava auttaa

VE-koordinaattori kyselee kuulumisia tehomainonnasta



Millaisia ajatuksia harjoitus herätti?

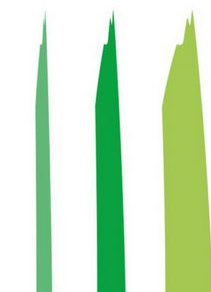
The image features a white background with decorative green brush strokes in the corners. In the top right corner, there are three vertical strokes of varying shades of green (light, medium, and dark). In the bottom left corner, there are also three vertical strokes of varying shades of green (light, medium, and dark).

Lounas



Tervetuloa takaisin!

Mene istumaan eri puolelle salia kuin istuit  
aamupäivällä. Istu ihmisen viereen, jota et vielä  
tunne.





Vapaaehtoinen jaksamisensa rajoilla  
- miten puutun tilanteeseen?

# Vapaaehtoisen varoitusvalot

- Tehdään velvollisuudesta
- Ei iloa, ei naurua
- Toistuvia poissaoloja, peruutuksia
- Ei ideoida uutta, ei kehitetä
- Jatkuva kritiikki “ei onnistu, koska” “Ihan kiva, mutta...”
- Huolipuhe ja kyynisyys “ei kuitenkaan...”
- Toistuvat ristiriidat ja näkemuserot vapaaehtoisten välillä

# Voimavarat vs. kuormitus

Mitä tehdä kun kuormitus ylittää voimavarat?

- purkaa kuormitusta
- kasvattaa voimavaroj



# Parityöskentely

Esitelkää henkilöprofiilinne parillenne. Mainitkaa samalla tilanne, jossa tunnistitte hän olevan jaksamisensa rajoilla.

5 minuuttia.

# Parityöskentely

Toinen pareista eläytyy omaan tai parin luomaan hahmoon ja hänen tilanteeseensa.

Toinen parista on vapaaehtoistoiminnan koordinaattori, joka pyrkii selvittämään tilanteen keskustelulla.

# Parityöskenly

- Mitkä asiat vapaaehtoistehtävässasi kuormittavat, stressaavat ja tuntuvat vaativilta?
- Mihin näistä voit vaikuttaa?
- Miten voisit vähentää tai lieventää näiden vaikutusta?
- Mikä auttaa sinua jaksamaan tehtävässasi?
- Mikä tuo energiaa ja hyvää tuulta?
- Miten näitä voisit vahvistaa ja saada lisää?

-> Voitte vaihtaa parin kanssa rooleja halutessanne.

# Mitä otat näistä harjoituksista mukaasi?

Kirjoita muistiin:

- Mitä huomioita teit aamupäivän harjoituksen aikana yhdistyksenne tai yhteisönne vapaaehtoistoiminnasta?
- Mitä oivalsit haastattelun aikana?
- Miten otat sen mukaasi?
- Kirjoita ylös kolme asiaa, joista kerrot huomenna kollegoillesi

# Miten huolehdin omasta jaksamisestani?

- Sinä olet tärkeä!
- Muista huolehtia myös itsestäsi
  - nuku tarpeeksi
  - syö hyvin
  - naura riittävästi

Kahvitauko!

# Vapaaehtoisten kiittäminen ja palkitseminen



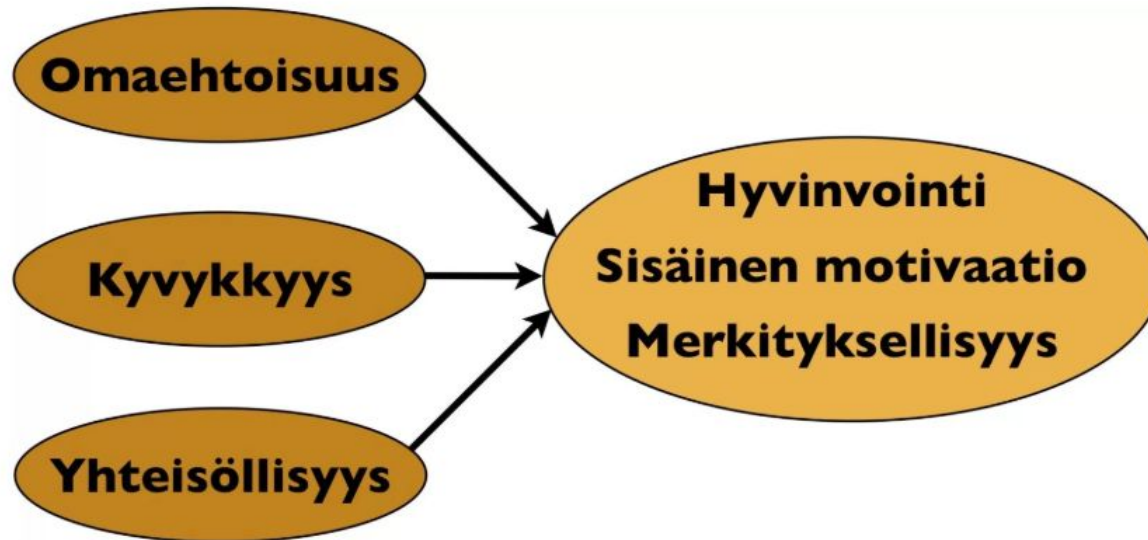
Mistä haluat, että sinua kiitetään?



# Mistä haluat, että sinua kiitetään?

- Työn laatu
- Sisäisten prosessien kehittämisestä
- Tehtävien sujuvoittaminen
- Oman auton ja varusteiden lainaaminen
- Asiasta mikä kiittäjä osaa nimetä
- Olen vastannut puhelimeen myöhään illalla

# Itseohjautuvuusteoria - Onnellisen elämän kolme keskeisintä tekijää



# Mitä ajattelet, jos saisit joku seuraavista yhteistöltäsi kiitokseksi?



?



# Yhteisön mahdollisuudet kiittää:

- Pieni kiitos usein tai iso kiitos kerran vuodessa
- Kertaluonteinen kiitos tai toimintatapa
- Tilanne ja paikka
- Aineellisia ja aineettomia palkintoja
- Budjetti
- Kuka kiittää ketä
- Yhdessä ideoitu kiitos



Minkälainen kiittämistapa  
sopii teidän yhteisöllenne?



Kiitos

OSA  
NA